



PROGETTO PERSONALIZZATO NELL'ASCOLTO E NELLA RELAZIONE DI AIUTO

Giornate formative e laboratori di approfondimento per i Centri di ascolto. Anno pastorale 2004-2005

Presentazione Il presente sussidio raccoglie il materiale elaborato nell'ambito del percorso formativo "Il progetto personalizzato nell'ascolto e nella relazione di aiuto" proposto ai centri di ascolto nel corso dell'anno pastorale 2004 -2005. Il percorso si è articolato in due giornate formative e due laboratori di approfondimento. Riproponiamo una sintesi degli interventi condotti dal prof. Franco Vernò durante le giornate formative dell' ottobre 2004 e alleghiamo gli strumenti utilizzati per la conduzione dei laboratori dell'aprile 2005 perché possano essere riproposti nei gruppi per un momento di auto formazione e di verifica. Uniamo anche una sintesi dei quanto è emerso nei gruppi di lavoro perché possa essere ridiscusso nelle équipes.

I laboratori avevano lo scopo di favorire l'elaborazione di "linee guida" nella definizione e nella realizzazione di un progetto di aiuto, a partire dall'individuazione di "buone prassi" di comunicazione e collaborazione fra il centro di ascolto e gli operatori - le organizzazioni presenti sul territorio. Il materiale raccolto risulta, come potrete vedere dalle sintesi che vi alleghiamo, estremamente eterogeneo e non consente, per il momento, di restituire le indicazioni operative che avremmo voluto rielaborare a partire dalla condivisione dalle esperienze concrete. Le riflessioni emerse possono rappresentare un' occasione di verifica per il vostro lavoro e per la programmazione di ulteriori approfondimenti.

La necessità di predisporre delle linee guida è legata ad una molteplicità di consapevolezze. I bisogni presentati al Centro di ascolto sono sempre più complessi. Tale complessità chiama in causa un insieme di servizi presenti sul territorio. La possibilità di garantire efficacia è proporzionale alla capacità di operare in un'ottica di rete.

In questo senso è importante che i Centri di ascolto consolidino esperienze collaborative passando da rapporti episodici e informali (con gli altri operatori e le altre organizzazioni) a collaborazioni continuative e possibilmente formalizzate.

Le linee guida rappresentano un buono strumento per:

- evitare eccessive soggettività nel modo di operare dei singoli volontari del centro di ascolto,
- presentarsi e favorire una visibilità all'esterno,

- codificare buone prassi di comunicazione e collaborazione fra centro di ascolto e altre realtà presenti sul territorio,
- definire possibili protocolli operativi (anche informali), fra operatori e organizzazioni, nell'accompagnamento delle situazioni accolte dal centro di ascolto in funzione dell'aiuto alle singole persone in difficoltà, della definizione di strategie operative condivise, della costruzione di progetti concordati, di un'adeguata restituzione dei dati e delle esperienze.

Pemessa

Nella vita di ogni persona ci sono momenti, a volte periodi anche lunghi, nei quali si accavallano eventi che portano a vivere quasi meccanicamente alla giornata. Spesso tali situazioni, vissute con fatica, non ci permettono l'elaborazione di quanto stiamo vivendo.

Il passaggio tra vivere una situazione e l'esserne consapevole è fondamentale, perché tale processo permette di capire come muoversi, permette di superare l'ansia, a volte l'angoscia, o solo le reazioni emotive, permette di leggere i pro e i contro, consente di cogliere non solo le difficoltà ma anche le risorse disponibili e attivabili. Diventare consapevoli può aiutare a gestirsi in modo responsabile.

L'ascolto, finalizzato a costruire un **progetto personalizzato**, deve aiutare le persone ad acquisire consapevolezza, a ritrovare fiducia in se stessi e negli altri, a stabilire relazioni costruttive. Se nel Centro di Ascolto si praticano buone prassi, è possibile costruire e gestire progetti che possono essere efficaci proprio perché si è realizzato tale aiuto. L'elaborazione di un progetto personalizzato e integrato comporta che siano affrontati alcuni nodi di tipo metodologico.

Parlare di **metodologia** significa parlare del come ci si deve muovere, con quali buone prassi.

Lavorare secondo una logica progettuale, tuttavia, non è solo una questione di metodo e di organizzazione del lavoro. Si tratta di un modo di pensare e poi di un modo di agire che si basano sul riconoscimento dell'esistenza, in ogni bisogno umano, di una dimensione esistenziale.

Dietro ad ogni persona che pone una domanda di aiuto, c'è una persona unica, globale, irripetibile, che comunque è e resta sempre un mistero. Chi ascolta, soprattutto nelle comunità cristiane, si pone di fronte all'altro consapevole di tale dimensione e quindi, nell'offerta di aiuto, assume atteggiamenti di accoglienza e rispetto, senza la pretesa di voler capire tutto dell'altro che si trova di fronte.

PERCHÉ LAVORARE PER PROGETTI PERSONALIZZATI E INTEGRATI QUALI ATTENZIONI PORRE

Le persone che vivono situazioni difficili e che necessitano di supporti, tendono, spesso, a chiedere un aiuto sotto forma di "cose".

Vi sono anche casi in cui una buona prestazione è l'idonea risposta, tuttavia se un servizio lavora per prestazioni si potrebbe *correre il rischio di leggere il bisogno dell'altro a partire dalle risposte che si è in grado di fornire.*

Il più delle volte al Centro di Ascolto, arrivano persone che vivono situazioni complesse in cui si sommano bisogni materiali, necessità di cure sanitarie o bisogno di casa o lavoro, accompagnati da problemi legati ai vissuti o al sistema di relazione.

Sono situazioni da decodificare, da capire insieme (la persona che presenta il problema e il volontario del Centro di ascolto).

A volte a qualche volontario capita di capire che l'altro non chiede altro se non un ascolto, una condivisione.....

Il solo lavoro per prestazione il più delle volte è poco rispettoso dell'altro e l'aiuto fornito non produce di fatto un cambiamento.

Il **“lavorare per progetti”** si sta dimostrando il solo metodo in grado di:

- garantire una attenzione e un aiuto alla persona che presenta una gamma di bisogni, di diversa natura;
- attivare azioni non standardizzate ma congrue alle situazioni specifiche;
- rispettare l'unicità, la globalità della persona, i suoi vissuti, il suo contesto, le sue risorse;
- promuovere azioni di contrasto alla povertà, al disagio, al bisogno, mobilitando innanzitutto la possibilità e la capacità della persona e della sua rete primaria.

UN POSSIBILE SCHEMA METODOLOGICO

Il **progetto personalizzato** (quella persona, con la sua storia, vissuta in un determinato contesto familiare, ambientale, culturale, quella persona che si presenta al C. di A. con specifiche attese e che vive i propri bisogni in un modo unico e irripetibile), è **un progetto anche integrato** (la persona è ben oltre la sommatoria delle proprie singole dimensioni).

Tale progetto può essere costruito e gestito solo all'interno di un processo di aiuto e tale processo avviene all'interno di una relazione .

Possiamo suddividerlo in fasi e tentare di definire i significati e le attenzioni da porre in ognuna di esse.

Sinteticamente i passaggi possono essere così definiti:

- Presentazione e ascolto della “domanda“;
- Definizione condivisa del/i problema/i (fra volontario e persona ascoltata);
- Individuazione dei soggetti/servizi competenti rispetto ai problemi individuati;
- Definizione condivisa dei possibili obiettivi (fra centro di ascolto e altri soggetti);
- Individuazione delle azioni da compiere e delle risorse da attivare;
- Monitoraggio in itinere;
- Verifica e valutazioni finali.

DALL'ACCOGLIENZA DELLA PERSONA CHE PONE LA DOMANDA DI AIUTO ALLA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA

Il momento di accoglienza e di ascolto iniziale spesso sono determinanti perché l'altro possa sentirsi aiutato a presentare i propri bisogni. Sull'ascolto sono stati predisposti idonei sussidi (vedi manuale operativo), in questa sede si richiamano solo alcune questioni di contenuto e di metodo:

- Il passaggio dalla domanda, così come posta al volontario di turno, al problema, o ai problemi, definiti insieme dal volontario e dalla persona giunta al Centro di ascolto, è già un processo di aiuto;
- In tale processo l'altro deve diventare attore e non rimanere “portatore di bisogni” e destinatario di interventi;
- La definizione condivisa del problema avviene in una serie di feedback, andata e ritorno, in cui il volontario pone domande per capire ma le domande aiutano la persona (che ha posto la domanda di aiuto) ad interrogarsi, quindi a riflettere, a oggettivare i propri bisogni *ma anche le proprie potenzialità e risorse da mettere in gioco nell'affrontare le proprie necessità.*
- Questa fase di chiarimento può richiedere un tempo non predeterminato e che certamente va oltre un primo colloquio;
- Risulta, pertanto, necessaria una organizzazione del C.diA. in grado di garantire continuità di interlocutori fino a che non si giunga perlomeno alla definizione degli interlocutori da coinvolgere nella fase di costruzione del progetto e della sua realizzazione.

In sintesi **questa prima fase è già un processo di aiuto, finalizzato a chiarirsi:**

- L'oggetto della domanda;
- La natura, l'entità, le caratteristiche del problema ipotizzato;
- I vissuti in relazione al problema;
- Le risorse che la persona ascoltata intende mettere in campo;
- Le attese, le aspettative della persona rispetto al volontario e quindi al Centro di ascolto.

DALLA DEFINIZIONE DEL PROBLEMA

ALL'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI E DEI SERVIZI COMPETENTI

Il o i problemi definiti, nel rapporto persona in difficoltà e volontario del C. di A., sono spesso complessi e possono riguardare la sfera della salute, dei bisogni primari, del sistema di relazione, dei rapporti giuridici...

Ne consegue che la possibilità di costruire progetti personalizzati e integrati è proporzionale al grado di coinvolgimento reale di quanti, a diverso titolo, sono chiamati in causa.

Il volontario del Centro di Ascolto, che ha condotto la prima fase del processo di aiuto, definiti i problemi, ha bisogno di porsi le seguenti domande (meglio se ciò avviene all'interno di un incontro dell'intera équipe del Centro di ascolto):

- “Quali sono le istituzioni e le organizzazioni a cui la legislazione attribuisce responsabilità e competenza nel rispondere ai bisogni individuati?”
- Ed ancora: “Quali altri bisogni possono trovare risposta da parte dei soggetti della solidarietà organizzata?”
- Infine: “Come è chiamata in causa la comunità cristiana e le organizzazioni caritative ecclesiali?”

Dalle risposte che si ottengono emergerà una mappa degli interlocutori da coinvolgere.

Più i problemi sono complessi, più la mappa teorica risulterà ampia e più il territorio è ricco di servizi pubblici e di forme di solidarietà comunitaria organizzata e più la mappa da teorica diventa reale.

Fatto questo lavoro, è opportuno rincontrare la persona in difficoltà per verificare insieme quali soluzioni operative praticare tra le diverse opzioni che si presentano:

- La persona si reca direttamente dai diversi interlocutori;
- La persona viene accompagnata nel contatto iniziale con tali interlocutori;
- È opportuno una soluzione mista (su alcuni aspetti si muove da sola su altri viene accompagnata).

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO CONDIVISO

Quando i bisogni definiti chiamano in causa più responsabilità e più organizzazioni, e quindi anche il Centro di ascolto, è opportuno che tutti gli interessati condividano un unico progetto (anche se poi sulle singole azioni ogni organizzazione opererà autonomamente).

Oggi il dibattito nei servizi alla persona, anche in seguito dell'entrata in vigore della legge 328/00, sta favorendo la cultura del lavorare insieme tra istituzioni pubbliche e soggetti della solidarietà organizzata, anche se il cammino da compiere è ancora lungo rispetto alle modalità e all'individuazione degli strumenti collaborativi.

In linea di massima un **progetto personalizzato** e integrato può essere costruito secondo questo **schema**:

- Bisogni individuati
- Obiettivi
- Sotto obiettivi
- Risultati attesi
- Azioni da compiere (rispetto ad ogni sotto obiettivo)
- Soggetti titolari delle azioni

- Risorse necessarie per ogni azione
- Tempi di realizzazione delle singole azioni
- Monitoraggio
- Verifica e valutazione

In un progetto condiviso tra più soggetti le parti che qualificano la corresponsabilità sono:

- La definizione degli obiettivi
- Il monitoraggio delle collaborazioni
- La verifica e valutazione dei risultati conseguiti da ogni soggetto e dalle collaborazioni complessive sperimentate.

Il progetto condiviso e più in generale la collaborazione tra soggetti istituzionali, organizzazioni di servizi pubblici e Centro di Ascolto, risultano in genere facilitati nelle realtà territoriali più limitate, nei comuni medio piccoli piuttosto che nelle grandi città.

Certamente occorre investire nella formalizzazione delle collaborazioni.

AZIONI DI COMPETENZA DEL CENTRO DI ASCOLTO

Nel progetto condiviso tra più organizzazioni, al Centro di ascolto spetterà realizzare quelle azioni di competenza per raggiungere specifici sotto obiettivi (ad esempio legati all'integrazione sociale, all'acquisizione di autonomia...).

È opportuno, nel definire il o i sotto obiettivi, usare i criteri della:

- Perseguibilità (realistici);
- Osservabilità (verificabili);
- Misurabilità (quantificabili);
- Compatibilità (congrui alle proprie risorse, competenze, funzioni).

Le azioni da compiere devono risultare appropriate e congrue alla natura e alla entità dei bisogni da affrontare e modificare (non tutto è modificabile, quindi non tutti gli obiettivi sono perseguibili). Descrivere il bisogno attraverso fattori osservabili e misurabili ci aiuta a fare una "fotografia" iniziale del problema, utile per poter, in sede di verifica finale, "misurare" e valutare i cambiamenti prodotti, grazie alle azioni.

MONITORAGGIO – VERIFICA – VALUTAZIONE

Nel lavoro per progetti personalizzati e integrati è fondamentale l'atteggiamento autovalutativo in quanti sono in essi coinvolti.

La domanda appropriata da porsi è:

“Quanto è migliorata la situazione della persona che si è rivolta a noi?”

Si tratta di capire l'esito, il senso, delle nostre azioni.

La quantificazione dei bisogni iniziali è indispensabile per la verifica e valutazione di esito.

Lo schema di riferimento da utilizzare potrebbe essere il seguente:

- Descrizione della situazione di bisogno precedente all'intervento, attraverso i suoi fattori misurabili ed osservabili;
- Definizione dei cambiamenti attesi, cioè ipotizzati grazie all'intervento da compiere;
- Risultati conseguiti dopo l'intervento, attraverso la ri-misurazione dei fattori osservati e misurati inizialmente.

La verifica e valutazione non riguarda solo gli esiti (il tanto di benessere, salute, tutela, integrazione, prodotti a favore della persona in carico), ma anche i processi collaborativi tra organizzazioni e tra operatori e volontari.

Le domande da porsi possono essere:

- Chi doveva compiere le azioni le ha compiute e nei tempi previsti?
- Le riunioni periodiche di monitoraggio ipotizzate sono state effettuate alla presenza e con l'apporto di tutti?
- La comunicazione tra soggetti, ipotizzata nel progetto, è avvenuta in realtà?

Conclusioni

Il lavoro per progetti personalizzati e integrati è una responsabilità etica per quanti da professionisti o da volontari si occupano di persone in difficoltà.

Tutti devono essere professionali, anche se non tutti hanno un titolo che abiliti ad una professione. Certamente per i volontari dei Centri di Ascolto, la prospettiva del lavorare per progetti è impegnativa. La consapevolezza è un gradino per giungere alla competenza e quindi all'azione responsabile.

Il lavoro per progetti è possibile se i Centri di Ascolto e i singoli volontari hanno investito e decidono di investire contestualmente su altre tre tematiche:

- La funzione di ascolto;
- Il lavoro di gruppo e nel gruppo;
- Il lavoro di rete e per le reti.

- **ALLEGATI**

Primo laboratorio: "Le fasi del progetto"

La definizione e la realizzazione di un progetto di aiuto implica una sequenzialità di azioni, delle fasi che spesso nell'esperienza quotidiana compiamo inconsapevolmente. Lo scopo del lavoro proposto nel primo laboratorio era quello di aiutare i volontari ad acquisire consapevolezza di ciò che avviene nella realtà invitandoli a riflettere sul fatto che in ogni fase del progetto ci sono:

dei fattori che facilitano,

- dei fattori che ostacolano,
- delle buone prassi, delle attenzioni, delle procedure che aiutano a superare ciò che ostacola e ad utilizzare meglio ciò che facilita,
- delle capacità, delle competenze che possono essere valorizzate, potenziate.

Di seguito riproponiamo lo strumento di lavoro (tabella 1) utilizzato per la conduzione dei laboratori di aprile suggerendo di riproporlo nei gruppi per un momento di auto formazione e di verifica.

Consigliamo di compilare la tabella individualmente (riga per riga) e di dedicare una riunione di équipe al confronto e alla rielaborazione di una sintesi frutto della discussione. La tabella potrebbe essere compilata anche facendo riferimento a un caso concreto. L'obiettivo del lavoro è quello di "mettere ordine" in ciò che si fa per valutarlo e non disperderlo. Successivamente riportiamo anche una sintesi di quanto è emerso nei gruppi di lavoro di aprile.

Sintesi primo laboratorio: "Le fasi del progetto"

Nel primo laboratorio sono emerse alcune questioni trasversali alle varie fasi di definizione e realizzazione del progetto di aiuto. Non tutte attengono alla sfera del "saper fare", alcune appartengono alla sfera del "saper essere". Abbiamo scelto di riclassificare ciò che è emerso in cinque categorie:

1. la persona che chiede aiuto
2. la funzione e l'organizzazione del centro di ascolto
3. il volontario che ascolta
4. il metodo di lavoro
5. il contesto esterno

Solo il quarto e in parte il terzo punto riguardano la sfera del "saper fare", delle capacità, delle competenze, delle buone prassi da sviluppare. Gli altri punti raccolgono questioni di altra natura relative all'organizzazione, alla consapevolezza di sé, del mandato, dei limiti e delle risorse personali e strutturali... Si tratta di variabili di cui essere consapevoli per accettarle e nel limite del possibile governarle.

1. La persona che chiede aiuto (la sua storia, cultura, lingua... il suo modo di chiedere e di porsi)

- Conoscenza della lingua, della cultura, del contesto di appartenenza e dei valori di riferimento
- Possibilità e disponibilità di approfondire la conoscenza
- Collaborazione, coinvolgimento, condivisione
- Affidabilità, onestà, sincerità
- Risorse e capacità personali

- Limiti personali e strutturali
- Livello di autonomia
- Livello di cronicizzazione della situazione

2. Il Centro di ascolto (la sua funzione, la sua organizzazione...)

- Formazione comune
- Informazioni comuni (normativa, diritti esigibili, chi fa che cosa)
- Disponibilità di risorse: tempo, volontari, mezzi, supervisione, consulenza..
- Disponibilità di informazioni sulla persona (privacy)
- Condivisione in équipe delle risorse e delle valutazioni
- Stile di lavoro comune
- Continuità rapporto volontario persona ascoltata
- Ambiente e clima accogliente
- Sistema di documentazione scritto e condiviso
- Disponibilità mappatura aggiornata
- Suddivisione dei compiti
- Rete di collaboratori esterni

3. Il volontario (la consapevolezza di sé, il suo modo di porsi, le sue abilità...)

- Serenità
- Pazienza
- Discrezione
- Esperienza
- Consapevolezza dei limiti e del mandato
- Fiducia nelle capacità e nelle risorse dell'altro
- Preparazione umana e cristiana
- Disponibilità ad esprimere un parere o un consiglio, se richiesto
- Atteggiamento non giudicante
- Capacità di mettersi in discussione
- Capacità di comprensione: empatia
- Capacità di suscitare la fiducia dell'altro
- Guardare la persona e non il bisogno
- Non lasciarsi condizionare (prima impressione, preconcetti, pregiudizi...)
- Evitare di legare l'altro a sé
- Non interrompere, dare spazio, saper aspettare
- Non esprimere giudizi troppo affrettati

- Non avere fretta, non lasciarsi prendere dall' ansia di dare risposte
- Rispettare il punto di vista e la volontà dell'altro
- Evitare l'autoreferenzialità
- Rispettare ruoli e professionalità

4. Un metodo per l'ascolto e la definizione del progetto di aiuto

- Capacità di ascolto
- Capacità di analisi, valutazione e sintesi
- Capacità di valutare gradualità e consequenzialità degli obiettivi
- Capacità di rimettere in discussione gli obiettivi
- Capacità di comunicazione e di mediazione con i servizi
- Capacità di mantenere e gestire i contatti con i servizi
- Capacità di distinguere i bisogni e le modalità con cui vengono presentati i bisogni

da parte degli italiani e degli stranieri

- Capire il problema e il livello di autonomia della persona
- Definire obiettivi realistici e graduali
- Rassicurare senza illudere
- Verificare il livello di comprensione, condivisione e collaborazione della persona
- Non delegare o scaricare il problema
- Evitare che la persona venga sballottata
- Verificare il livello di soddisfacimento del bisogno
- Offrire informazioni corrette, verificate
- Condividere in équipe valutazioni e obiettivi
- Rispettare cultura, punto di vista, volontà dell'altro
- Garantire un interlocutore chiaro
- Definire delle ipotesi di partenza
- Prevedere momenti di verifica e valutazione degli obiettivi raggiunti
- Non perdere di vista l'obiettivo finale
- Verificare le informazioni fornite
- Verificare le competenze del servizio individuato
- Stimolare l'invio ai servizi e contattare prima dell'invio
- Motivare la segnalazione al soggetto a cui si invia e spiegare cosa si può offrire
- Evitare di disperdere l'esperienza acquisita
- Evitare di affidare alla disponibilità di tempo o all'esito negativo il momento della

verifica

5. Il contesto esterno

- Conoscenza del contesto di appartenenza della persona
- Conoscenza della rete primaria della persona
- Conoscenza del territorio di riferimento
- Conoscenza dei servizi (funzioni, competenze, organigramma...)
- Chiarezza del problema e dell'interlocutore competente
- Ricettività dei servizi: lunghe liste di attesa
- Disponibilità informazioni sulla persona (privacy)
- Vicinanza e accessibilità dei servizi
- Disponibilità degli operatori dei servizi
- Disponibilità economica dei servizi
- Pluralità di competenze disponibili

Secondo laboratorio: “La comunicazione e la collaborazione con i vari soggetti”

Lavorare per progetti significa interagire con una pluralità di soggetti consapevoli del proprio mandato, nel rispetto delle competenze e responsabilità degli altri interlocutori.

Il secondo laboratorio aveva l'obiettivo di individuare delle procedure efficaci di comunicazione e collaborazione fra i vari soggetti che occorre attivare nelle varie fasi di definizione e realizzazione del progetto di aiuto: altri volontari del centro di ascolto, altri operatori delle realtà di servizio ecclesiali e civili, referenti dei servizi e delle istituzioni locali.

Nel lavori di gruppo del secondo laboratorio si è proposto di evidenziare il contenuto, le modalità, i limiti e le potenzialità della comunicazione-collaborazione fra:

- volontari del Centro di ascolto,
- operatori di altre realtà ecclesiali,
- referenti dei servizi e delle istituzioni locali, con l'obiettivo di individuare delle buone prassi da sviluppare e formalizzare.

Di seguito riproponiamo gli strumenti utilizzati (tabelle 2, 3 e 4) per la conduzione dei laboratori di aprile e suggeriamo di riproporlo nel contesto dell' équipe per un momento di auto formazione e di verifica.

Consigliamo di compilare le tabelle individualmente (riga per riga) e di dedicare una riunione d'équipe alla rielaborazione comune.

Le tabelle potrebbero essere compilate anche a partire dall' analisi di un caso concreto. Scopo del lavoro è aiutare i volontari a acquisire consapevolezza di ciò che accade, valorizzando ciò che aiuta a superare le difficoltà di comunicazione e imparando a controllare ciò che ostacola la comunicazione.

Successivamente alleghiamo una sintesi di quanto è emerso nei laboratori di aprile.

Sintesi secondo laboratorio: “La comunicazione e la collaborazione con i vari soggetti”

1. La comunicazione e la collaborazione fra i volontari del Centro di ascolto

Contenuto

- Discussione situazioni complesse: valutazione del problema e possibilità di soluzione
- Condivisione - rielaborazione degli obiettivi del Centro di ascolto
- Aspetti organizzativi: turni...
- Trasmissione delle informazioni

Modalità

- Riunioni periodiche: settimanali, quindicinali, mensili
- Contatti telefonici fra operatori sui singoli casi
- Sistema di documentazione: verbale, diario, scheda personale

Limiti

- Temporalità: irregolarità delle riunioni, turn over degli operatori
- Incompletezza delle informazioni e del sistema di documentazione
- Individualismo: scarsa propensione al lavoro comune e scarsa collaborazione

Potenzialità

- Sistematicità incontri di équipe
- Disponibilità a mettersi in gioco
- Sviluppare il confronto per una visione più globale e obiettiva dei problemi
- Migliorare la conoscenza all'interno del gruppo in funzione della crescita di uno stile

di lavoro comune

2. La comunicazione e la collaborazione con le realtà ecclesiali (gruppi caritativi, guardaroba, magazzini viveri, san vincenzo, banco alimentare, acli, consultorio, cav, servizi caritas diocesana, altri centri di ascolto, istituti religiosi, associazioni ...)

Contenuto

• Segnalazione di situazioni: richieste di aiuto per bisogni primari (viveri, vestiario...) che arrivano al Centro di ascolto

- Formazione su tematiche di interesse comune e incontri promossi da Caritas
- Verifica-confronto sulle situazioni

Modalità

• Incontri periodici (due - tre volte l'anno) con i vari gruppi a livello cittadino, decanale o interparrocchiale per confrontarsi sulle attività svolte e la percezione dei bisogni

- Contatti telefonici fra operatori su singole situazioni

- Incontri di verifica su situazioni seguite da più realtà
- Relazione periodica (annuale) al CPP e al decanato
- Contatti sistematici fra il coordinatore e il parroco che partecipa due tre volte l'anno

all'équipe

Limiti

- Difficoltà a coordinare i diversi gruppi
- Rischio di prevaricare o delegare: perdere la fiducia sia da parte dell'interessato che dell'altro operatore
- Chi interviene sui bisogni concreti si può sentire un operatore di "serie b"
- Differenti disponibilità di tempo e di investimento personale da parte dei volontari
- Temporali: occasionalità del confronto su situazioni o necessità
- Difficoltà a creare un'effettiva rete di collaborazione non solo su singole situazioni
- Risorse insufficienti rispetto alle richieste

Potenzialità

- Divisione delle responsabilità fra i diversi soggetti: chi interviene su quale problema
- Chiarire la competenza specifica del Centro di ascolto rispetto alla situazione
- Evitare che le persone si rivolgano a più soggetti chiedendo le stesse cose
- Condivisione degli obiettivi: uniformità degli interventi
- Evitare sovrapposizioni, sprechi, duplicazioni o al contrario vuoti di intervento
- Migliorare la capacità di risposta ai bisogni: ottimizzare le risorse, rispondere in modo più efficace ai bisogni delle persone, condividere competenze e risorse in vista di una presa in carico globale della persona
- Progressiva responsabilizzazione della persona
- Dare sistematicità agli incontri passando da un confronto sulle singole situazioni alla condivisione di una cultura di attenzione al bisogno
- Sviluppare la comunicazione e la collaborazione, in particolare, con gli istituti religiosi che sul territorio offrono servizi e risposte non sempre coordinati alla parrocchia
- Far crescere una cultura comune sulle situazioni di povertà che interpellano la comunità cristiana

3. La comunicazione e la collaborazione con i referenti dei servizi e delle istituzioni locali

(servizi sociali, questura, agenzie interinali, sindacati, patronati, aler, enti per la formazione, forze dell'ordine, scuole, supermercati, agenzie viaggi, liberi professionisti, medici di base, realtà di servizio, associazioni... In particolare con gli assistenti sociali e personale dei servizi territoriali: minori-famiglia, cps, sert, noa, ufficio adulti in difficoltà, ufficio h, cma, rsa...)

Contenuto

- Segnalazione di situazioni che richiedono interventi e prestazioni specifiche che esulano dalle competenze del Centro di ascolto: assegnazione alloggi, orientamento al lavoro, contributi economici, rinnovo permesso di soggiorno, assistenza sanitaria, assistenza domiciliare...
- Sollecitare la presa in carico dei diritti che devono essere garantiti alla persona
- Confronto su situazioni complesse
- Definizione degli obiettivi, delle azioni, dei tempi e della modalità di intervento su casi particolari per i quali si è concordato-condiviso un progetto di aiuto
- Integrazione di contributi economici in attesa dell'erogazione da parte dei servizi competenti
- Chiarimenti sull'iter di accesso ai servizi e alle prestazioni
- Formazione comune
- Trasmissione di dati-valutazioni a scopo divulgativo-conoscitivo

Modalità

- Invio, segnalazione, presentazione della situazione su richiesta dell'interessato
- Accompagnamento fisico della persona agli uffici
- Contatti telefonici fra operatori su singoli casi
- Incontri su appuntamento per discutere singole situazioni
- Incontri congiunti fra operatori dei vari servizi e interessato
- Relazioni scritte
- Visite domiciliari
- Equipe di verifica - valutazione su alcuni casi
- Tavoli di confronto prevalentemente su problemi legati all'immigrazione
- Interviste, report per la stampa locale
- Integrazione dei contributi economici
- Conoscenze personali che facilitano l'accesso ai servizi
- Formazione comune su problematiche di tipo sociale e sanitario
- Mantenere una continuità di contatti al di là delle persone
- Rispettare il mandato e le competenze dei vari soggetti

- Insistenza!

Limiti

- Temporalità: orari differenziati fra servizi, necessità di trovare tempo da entrambe le parti, disponibilità delle persone
- Economici - burocratici: scarse possibilità di intervento, lunghi tempi di attesa, offerta limitata rispetto alla domanda
- Turn over degli operatori
- Occasionalità del confronto su necessità
- Non chiarezza della funzione del Centro di ascolto che vincola la disponibilità e genera la delega o la chiusura: spesso il problema viene rinviato al centro di ascolto
- Interesse statistico ai dati del Centro di ascolto, visione parziale del problema
- Volontà dell'interessato: rispetto della privacy
- Diagnosi non condivisa: percezione differente dei bisogni effettivi
- Non sempre si ha un ritorno, dopo l'invio
- Mancanza di intervento tempestivo dopo la segnalazione-richiesta
- Settorialità degli interventi
- Propensione a difendere il proprio lavoro

Potenzialità

- Promuovere occasioni che facilitino la conoscenza reciproca: ruoli, funzioni, competenze...e aiutino a maturare una maggiore fiducia nei servizi e nelle istituzioni locali
- Sviluppare modalità di comunicazione - collaborazione che aiutino a chiarire la specificità del Centro di ascolto che può svolgere anche una funzione di supplenza nei confronti delle realtà istituzionali nella misura in cui questa è funzionale a una condivisione delle responsabilità e delle competenze
- Superare la disponibilità legata agli operatori per definire una collaborazione fra organizzazioni
- Stimolare occasioni di confronto che facilitino la valorizzazione delle competenze maturate in ambiti differenti visione comune dei problemi
- Formalizzare degli accordi scritti ma non vincolanti per il Centro di ascolto
- Valorizzare le competenze e le specificità di ciascuno
- Ottimizzare le risorse e garantire una maggiore efficacia nelle risposte: maggiori possibilità di risolvere la situazione, maggiore protezione, sicurezza, continuità... presa in carico complessiva della persona.