

LINEE GUIDA PER I C. d. A.

(Gruppo Nazionale sui CdA – Roma, settembre 1999)

1. L'ASCOLTO COME DIMENSIONE DELLA COMUNITÀ CRISTIANA

L'ascolto è l'atteggiamento fondamentale che ogni comunità deve assumere per far spazio alle domande dei poveri, organizzandosi per incontrare e accogliere chi si trova in situazione di bisogno.

Il C.dA è **espressione** della comunità cristiana, in quanto tale diventa lo strumento che sollecita la corresponsabilità di tutta la comunità, non esonera cioè gli altri cristiani dal dovere dell'ascolto, dell'accoglienza e della testimonianza, ma è espressione visibile e concreta di un coinvolgimento comunitario ed insieme stimolo a ulteriore impegno. Se questo rapporto non funziona, si determina l'inaridirsi del collegamento con la comunità cristiana e, di conseguenza, il venir meno delle caratteristiche pastorali del Centro di Ascolto.

2. LO STILE DEL CENTRO DI ASCOLTO:

DALL'ASSISTENZIALISMO ALLA PROMOZIONE

Il **Centro di Ascolto** deve essere **promotore di processi di cambiamento e responsabilizzazione**, perché il territorio diventi comunità capace di esprimere solidarietà nella giustizia. Se questo è vero nei confronti del territorio, della società e delle persone che vengono accolte e ascoltate.

Accogliere e ascoltare, infatti, significa avere chiara l'unicità della persona, riconoscere la dignità e la responsabilità di ogni singola persona, rendendola soggetto del progetto che la riguarda, significa lavorare con lo stile della promozione e non secondo una logica assistenziale.

a) accoglienza e ascolto

L'ascolto è il primo servizio che si deve al prossimo e va esercitato nell'ottica della relazione di aiuto (chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno);

b) Orientamento

Quando ci si trova in difficoltà, il non essere pienamente consapevoli del proprio bisogno e il non conoscere e non saper usufruire dei servizi presenti sul territorio costituisce un grave limite, quindi:

- aiutare a rileggere il bisogno espresso nell'ottica delle reali esigenze

- informare sulle effettive risorse del territorio (nomi e indirizzi di luoghi, servizi, opportunità)

c) **Accompagnamento**

Chi è in difficoltà sperimenta la mancanza di punti di riferimento e di interlocutori che restituiscano la speranza di un cambiamento.

Accompagnamento allora è:

- guardare alla persona non come a una “pratica da evadere” ma una storia da assumere
- mettere in contatto con i servizi presenti sul territorio, verificando che si facciano veramente carico della situazione e denunciandone le eventuali inadempienze
- attivare tutte le risorse possibili a cominciare da quelle della persona accolta.

3. IL CENTRO DI ASCOLTO INCONTRA IL TERRITORIO : “conoscere per agire”

Parlare di territorio (che, nella prospettiva del legame tra le persone, è meglio chiamare comunità) significa **tener conto dell’elemento spaziale** e di quello relazionale (insieme dei rapporti che si sviluppano tra le persone).

Il Centro di Ascolto deve porsi come un ponte tra la persona in difficoltà e le risorse presenti, infatti la complessità dei fenomeni e dei problemi che quotidianamente si incontrano, richiede un’analisi approfondita e, più in generale, una capacità di “lettura” che preceda l’intervento diretto.

La lettura del territorio, che è un sistema complesso di forze sociali, politiche, economiche, culturali e religiose, è necessaria per:

- rilevare le situazioni e l’evoluzione del bisogno presente nella comunità;
- conoscere in modo aggiornato i servizi pubblici e privati esistenti;
- orientare e organizzare le energie disponibili, per evitare dispersione e sovrapposizione di persone, strumenti, progetti, servizi;
- progettare nuovi servizi per risposte ai bisogni più urgenti.

4. INSIEME SI PROGETTA: IL LAVORO IN ÉQUIPE E PER PROGETTI

È uno **stile di lavoro** connaturato **all’identità e alla natura del Centro di Ascolto** che facilita il passaggio dalla semplice risposta ad un bisogno espresso, alla promozione e alla sensibilizzazione della comunità cristiana e della società civile; dall’assistenza alla promozione della persona, considerandola protagonista nella risoluzione dei suoi problemi.

Concretamente il **lavorare in équipe** presuppone:

a) definire ruoli e competenze degli operatori, valorizzando tutte le risorse personali, perché non si creino operatori di serie A e di serie B, ma a ciascuno sia riconosciuto il proprio contributo.

b) avere un compito ben preciso in funzione dei servizi che il Centro di Ascolto è chiamato a garantire e in base alla propria preparazione e disponibilità; questo comporta incontrarsi, poi, con una certa frequenza per confrontare le esperienze;

c) progettare e verificare insieme l'attività, fare percorsi comuni di formazione;

d) individuare un coordinatore del "progetto personalizzato" il quale ha una buona preparazione, esperienze e disponibilità di tempo.

Lavorare per progetti significa riconoscere che è importante dare **risposte personalizzate per promuovere l'autonomia della persona nella ricerca della risposta ai propri bisogni**. In concreto, significa fare un'analisi della situazione, darsi un obiettivo realistico e dei tempi per raggiungerlo, ricercare le risorse, darsi degli obiettivi intermedi rispetto a quello finale.

Perché questo tipo di lavoro risulti efficace è necessario:

- accompagnare le persone
- conoscere il territorio
- coinvolgere la comunità e tutte le altre realtà che si occupano delle stesse problematiche, lavorare insieme e stimolarle affinché facciano sorgere risposte nuove e sempre più adeguate ai bisogni delle persone
- non accettare la delega
- verificare il progetto ed eventualmente modificarlo.

5. COSTRUIAMO LA RETE

Il Centro di Ascolto opera facendo propria la logica del lavoro di rete

1. nell'approccio alle diverse persone che ad esso si rivolgono
2. nel modo di porsi rispetto alle altre realtà presenti sul territorio.

In tale ottica, il Centro di Ascolto si muove valorizzando il ruolo e le possibilità di intervento delle cosiddette "reti informali" (famiglia, amicizie, aggregazioni sociali, comunità ecclesiale ecc..), coinvolgendole dove sono presenti, promuovendole dove sono carenti e preoccupandosi di metterle in relazione con la "rete formale" dei servizi presenti sul territorio.

Ciò significa dedicare tempo sia alla conoscenza di quanto esiste sul territorio (in tal senso è fondamentale il legame con l'Osservatorio delle povertà e delle risorse), sia all'acquisizione e messa in circolo di metodologie e prassi che permettano di lavorare insieme, in sinergia.

6. LA FORMAZIONE PER L'OPERATORE DEL CENTRO DI ASCOLTO

1. per essere dei buoni operatori bisogna essere formati

Spesso si è tentati di credere che la buona volontà, una generica attitudine a fare del bene o, magari, l'essere professionisti (avvocato, psicologo, medico...) sia sufficiente per essere dei buoni operatori di Centro di Ascolto.

L'operatore del Centro di Ascolto deve quindi vivere, prima dell'inizio del servizio e durante lo stesso, un'esperienza di formazione che comprenda tutti quegli elementi necessari a svolgere adeguatamente il suo compito.

La proposta formativa dovrà necessariamente coniugare la riflessione su contenuti fondamentali, per esempio in ordine alla dimensione teologico biblica, con una reale e concreta attenzione all'acquisizione di capacità in ordine al "saper fare" come il rapportarsi in una relazione di aiuto.

Ci sembra di poter indicare le seguenti aree come "luoghi" in cui poter avviare una riflessione seria, permanente e sistematica all'interno del gruppo degli operatori del Centro di Ascolto:

*spiritualità e *teologia

*antropologia e psicologia

*contesto socio culturale e dinamiche politico-economiche

2. non solo sui contenuti ma soprattutto sulle capacità

Accade che buona parte dei corsi di formazione siano ricchi di riflessioni teologiche, filosofiche ma anche sociali o psicologiche. L'operatore così in - formato su tali contenuti viene letteralmente "gettato" nella realtà del Centro di Ascolto senza poter comprendere come concretamente si "vive una relazione di aiuto", o si "elabora un progetto di intervento", oppure "si coinvolge la comunità su di un problema".

La soluzione a questo problema sta nel pensare la formazione con una attenzione specifica allo sviluppo di competenze/capacità (il come).

La complessità del servizio che l'operatore del Centro di Ascolto è chiamato a svolgere deve prevedere l'acquisizione "competente", anche se non necessariamente "professionale", di capacità che possono aiutare quotidianamente l'operatore nell'ascolto:

- capacità di comunicare/ascoltare
- capacità di una significativa relazione di aiuto
- capacità di collaborazione con gli altri (gruppo e non solo)
- capacità di attivare percorsi di soluzioni al problema (progettualità)
- capacità di lavorare in rete
- capacità di animare/leggere la comunità.