



# **CENTRO DI ASCOLTO CARITAS**

## **COMUNITA' PASTORALE DI INVERUNO E FURATO**

### **PROGETTO OPERATIVO**

*“Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole. Abbiamo imparato tutti a parlare, magari anche più lingue, ma non siamo più capaci di ascoltarci. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore.*

*Efficientisti come siamo diventati, a volte crediamo che il tempo dedicato all'ascolto sia perso; in realtà, se pensiamo così, forse è perché non abbiamo tempo a disposizione per altri, ma soltanto per noi stessi e per i nostri interessi. Non di rado il parlare esprime voglia di potere sull'altro, nasconde i nostri sentimenti di sfiducia e rifiuto, è un susseguirsi di razionalizzazioni e scuse per giustificarsi, è pieno di ambiguità e di contraddizioni. Mentre un ascolto attento diventa un grande servizio e un effettivo aiuto che si offre al fratello. La gente ha bisogno di raccontare i propri problemi a qualcuno che li capisca, per sdrammatizzarli, per non sentirsi sola di fronte a situazioni angoscianti, per confrontarsi sui modi di uscirne. I problemi personali, quando non si trova a chi manifestarli, possono diventare giganteschi, paurosi, affievoliscono il senso della vita, soffocano al speranza.*

*(Card. Carlo Maria Martini, Lettera alla diocesi in occasione del S. Natale 1989)*

## INTRODUZIONE

L'ascolto è la dimensione fondamentale del rapporto di Dio con l'uomo, dell'uomo con Dio e degli uomini fra loro. Dovrebbe essere l'atteggiamento spontaneo di ogni credente e di ogni comunità cristiana in quanto favorisce la costruzione di relazioni fraterne e permette di vivere una reale accoglienza nei confronti di coloro che vivono situazioni difficili. E' il punto di partenza e di arrivo di ogni gesto di ospitalità, di ogni forma di carità. E' il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione.

Ascoltare ed essere ascoltati sono bisogni di ogni essere umano. Accogliere ed ascoltare una persona significa riconoscerne la dignità, permetterle di esprimere tutta l'umana ricchezza della sua unicità.

Ascoltare è un esercizio che ci aiuta ad acquisire maggiore consapevolezza di noi, dei nostri limiti e delle nostre potenzialità. Non è possibile ascoltare l'altro senza ascoltare se stessi e ciò che l'ascolto provoca in noi.

Viviamo in un periodo in cui i cambiamenti socio-culturali impongono di favorire ed incrementare la dimensione dell'ascolto. I gruppi Caritas ad oggi operativi (sportello abiti e pacchi alimentari, FFL, sportello lavoro, distribuzioni pasti...) osservano che il disagio sociale è sempre più diffuso.

I rapporti sociali sono sempre più caratterizzati da:

- individualismo, rifugio nel privato, che alimentano un clima di diffidenza e paura verso l'altro
- solitudine, specie in età avanzata, elemento che stride nell'era della comunicazione globale
- crescita della precarietà nel mondo del lavoro e nei rapporti familiari
- crisi dello "stato sociale" con la sua rete di aiuto e protezione
- caduta della coscienza sociale e conseguente rinuncia all'impegno per la città dell'uomo.

Il sopraggiungere della pandemia dovuta al Covid-19 ha ulteriormente aggravato la situazione di disagio, soprattutto economico, di molte famiglie.

Si ritiene quindi opportuno aprire anche nella comunità pastorale di Inveruno e Furato un Centro d'Ascolto, valorizzato dalla presenza di volontari che riconoscono la necessità di riconquistare i valori umani di responsabilità, fratellanza e solidarietà.

Tuttavia le modalità di relazione con le persone e le strategie operative non possono essere improvvisate, ma devono seguire criteri di impostazione comuni e condivisi da quanti vi operano. Questa esigenza è indispensabile per poter agire nel rispetto della persona, della comunità e della complessa realtà sociale in cui si opera. Per questo è stato stilato il presente progetto operativo: per definire le linee a cui devono ispirarsi i membri del Centro d'Ascolto per poter agire con unità d'intenti.

## **IDENTITA' – CHI SIAMO**

Il Centro di Ascolto è uno strumento promosso dalla Caritas locale per accogliere coloro che si trovano in difficoltà e per stimolare la corresponsabilità e l'impegno della comunità stessa. Dalla comunità riceve un mandato e ad essa restituisce le richieste che ascolta.

E' un'antenna, un punto di osservazione privilegiato per la conoscenza delle situazioni di bisogno ed emarginazione presenti sul nostro territorio e, attraverso uno stile di lavoro "progettuale", si propone di favorire la crescita della consapevolezza e della fiducia nelle persone accolte.

E' uno strumento per la diffusione di una cultura della solidarietà.

Ha una semplice struttura organizzativa: una sede, degli orari, un gruppo di operatori volontari, un progetto operativo, dei momenti periodici di formazione e di verifica.

## **OBIETTIVI – COSA VOGLIAMO FARE**

- Accogliere la persona, al di là del suo bisogno, considerandola non come "un caso" da risolvere, ma come una storia da assumere, da condividere, di cui farsi carico.
- Ascoltarla cercando di capire il suo problema reale e la sua situazione complessiva, ipotizzando soluzioni che la coinvolgono, attivando le sue capacità e stimolando un cambiamento del suo stile di vita.
- Orientarla, fornendo informazioni sui servizi e le risorse del territorio, verificando la comprensione da parte della persona e facilitando il contatto.
- Prendersi in carico la persona, stabilendo con lei una relazione, accompagnandola nella ricerca delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, formulando insieme a lei un progetto, aiutandola a porsi degli obiettivi realistici, graduali e verificabili perché la persona deve essere protagonista dell'uscita dal bisogno e non passivo destinatario di aiuti erogati da altri.
- Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio. Promuovere momenti di informazione, formazione e sensibilizzazione su determinati argomenti.
- Sensibilizzare la comunità cristiana e la società civile affinché conoscano e si prendano cura delle situazioni di povertà e fragilità, favorire una cultura della solidarietà.
- Promuovere i rapporti con le istituzioni, valorizzare i servizi e le risorse del territorio, collaborare con gli operatori dei servizi.

## **MOTIVAZIONI – PERCHE' LO VOGLIAMO FARE**

Sono molteplici le motivazioni che ci spingono ad intraprendere l'esperienza dell'ascolto. Diverse sono le esperienze di vita, le convinzioni spirituali, le provenienze culturali di ciascuna delle

persone che compongono il gruppo e questo ha reso vivace il confronto e stimolante la riflessione. Abbiamo quindi individuato una serie di motivazioni che possiamo così riassumere:

- il bisogno di avvicinarsi agli altri per uscire dal proprio mondo (individualismo) e dare compiutezza alla propria vita
- la necessità di essere noi stessi educati alla “carità” e all’accoglienza
- il valore di “farsi prossimo” inteso come ampliamento della propria sfera di esperienze, nella speranza di contribuire a realizzare un mondo migliore, sentirsi migliori
- la convinzione che ogni uomo è portatore di valori in se stesso perché è una persona, è un figlio di Dio, è un fratello, qualunque sia la sua situazione, la sua cultura e la sua religione e che tutti dovrebbero avere uno spazio per esprimere le proprie potenzialità
- il bisogno di approfondire sempre di più l’ascolto di noi stessi per essere capaci di ascoltare l’altro e scoprire qual è il suo dono per noi. Acquisire la consapevolezza che sia possibile migliorare se stessi attraverso l’aiuto dato agli altri
- la consapevolezza di avere una predisposizione all’ascolto maturata da esperienze pregresse
- il riconoscere il nostro bisogno di essere ascoltati per poter ascoltare. Avere vissuto momenti di fragilità ci rende consapevoli che, quando abbiamo la possibilità di raccontare i nostri problemi a qualcuno disposto ad accoglierli, ci sentiamo meno soli, ci apriamo al confronto e rendiamo più chiari i problemi che stiamo vivendo. Condividere alleggerisce il peso delle difficoltà, allevia la fatica della vita.

## **MODALITA’ OPERATIVE – COME LO VOGLIAMO FARE**

### **Luogo e orari di apertura**

La sede del Centro di Ascolto è presso il Palazzo delle Associazioni (1° piano) in Largo Pertini, 2 Inveruno.

Lo sportello sarà aperto il:

- giovedì pomeriggio dalle 14:00 alle 16:00
- sabato mattina dalle 9:00 alle 11:00

Si riceve su appuntamento.

Contatti:



351 1331503



centroascoltoinveruno@gmail.com

### **Equipe**

L’equipe è formata da 16 volontari di cui uno avrà la funzione di coordinatore. E’ il gruppo di lavoro che consente di condividere le responsabilità, di mettere in comune le conoscenze e le capacità di ciascuno, di vivere concretamente la dimensione della corresponsabilità.

Conoscenza, stima, fiducia reciproca, condivisione di obiettivi, chiarezza rispetto al compito sono i presupposti fondamentali per un effettivo lavoro d'equipe.

All'interno dell'equipe si è definito il presente progetto operativo, si costruisce il progetto personalizzato per le persone che si rivolgono al Centro di Ascolto ed infine si preparano i momenti di verifica (verifica delle motivazioni e degli obiettivi, verifica delle modalità operative e degli aspetti organizzativi, verifica degli ascolti).

Il riferimento dell'equipe è il coordinatore, che ha il compito di garantire un lavoro unitario e valorizzare l'apporto di ciascuno. Rappresenta il CdA nei confronti delle realtà esterne.

All'interno dell'equipe sono definiti altri ruoli per le attività a supporto necessarie per il buon funzionamento del CdA: mappatura delle risorse, elaborazione delle schede per la registrazione dei colloqui, documentazione...

L'equipe si riunisce il primo lunedì del mese e, in caso di necessità, verranno convocate riunioni straordinarie per discutere di eventuali problemi urgenti.

## **Colloqui**

Ai colloqui partecipano sempre due volontari. E' consigliato non andare mai oltre ai 30 minuti di colloquio, invitando la persona a presentarsi anche successivamente. Al termine di ciascun colloquio i due volontari dovranno riservarsi qualche minuto per un confronto sull'incontro appena effettuato e per compilare la scheda personale.

## **Formazione**

La formazione è un passaggio ineliminabile per chi intende operare attraverso una precisa progettualità. L'obiettivo della formazione non è solo quello di acquisire conoscenze e competenze comuni, ma soprattutto consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri limiti.

La formazione iniziale è un percorso necessario per definire il gruppo di lavoro, per avviare l'attività del Centro di Ascolto e soprattutto per aiutare i singoli volontari a verificare le motivazioni personali del proprio impegno. Ad oggi è stato organizzato con la Caritas diocesana un corso base di tre incontri dal titolo "Essere e fare Caritas".

Gli incontri di equipe, le verifiche ed una eventuale supervisione di operatori della Caritas diocesana sono parte integrante della formazione permanente.

E' importante però sottolineare che gli operatori del Centro di Ascolto non sono e non devono sentirsi dei tecnici.

Si potranno organizzare in futuro, in base ad esigenze specifiche e con il supporto della Caritas diocesana, incontri mirati alle diverse funzioni assunte da ciascun operatore all'interno del gruppo.

## **Il lavoro di rete**

La rete è composta dagli enti e dai servizi (ma anche dalle realtà informali) che operano sul territorio e include anche chi è vicino alla persona e potenzialmente può essere coinvolto nel percorso di aiuto.

Conoscere le risorse del territorio è un presupposto fondamentale per agire in termini di rete e un'esigenza imprescindibile per orientare e accompagnare chi si rivolge al Centro di Ascolto. Il

“quaderno delle risorse” è uno strumento importante per instaurare buone relazioni con i servizi e le risorse della comunità.

Un altro strumento indispensabile per lavorare in rete è la “scheda personale”. Attraverso la registrazione sistematica dei bisogni individuali, delle richieste avanzate e degli interventi effettuati nel tempo, è possibile conoscere l’evoluzione delle situazioni e verificare l’andamento del progetto personale. Inoltre è possibile monitorare a livello statistico le povertà incontrate e restituire localmente elementi di valutazione sui bisogno e le risorse del territorio.