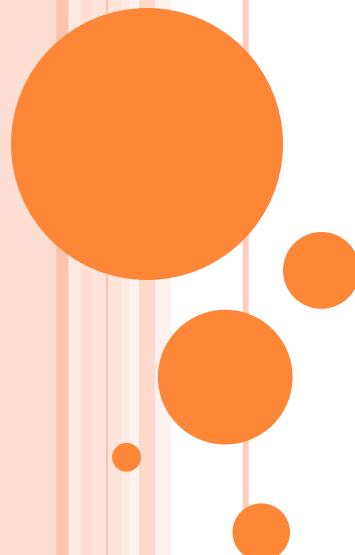




# LA FUNZIONE DELL'ASCOLTO E IL CENTRO DI ASCOLTO



**Don Pasquale Cotugno**  
Responsabile Formazione  
Caritas Puglia

# LA CENTRALITÀ DELL'ASCOLTO NELLA VITA DI UNA PERSONA E DI UNA COMUNITÀ

- L'ascolto è la radice dell'essere di una persona. La persona si forma attraverso l'apprendimento che avviene per mezzo degli occhi, ma soprattutto con l'ascolto.
- Ascoltare è lenta formazione della propria personalità, mettersi in ascolto vuol dire imparare ed imparare vuol dire crescere.



- Ascoltare è stare in sintonia totale e profonda con l'altra persona, dalla vita che ci viene raccontata. Per ascoltare bisogna avere l'orecchio e l'occhio liberi.
- L'orecchio e l'occhio di ogni persona, facilmente sono ostruiti da superficialità, disinteresse disimpegno, egoismo, chiusura.



**L'ASCOLTO È ATTEGGIAMENTO FONDAMENTALE  
NELLA VITA DI UNA COMUNITÀ CRISTIANA,  
ATTEGGIAMENTO CHE DEVE RADICARSI IN OGNI  
SUA ESPRESSIONE DI VITA PER:**

1. Favorire la relazione di fraternità e di comunione
2. Rendere la comunità capace di essere costantemente attenta e accogliente nei confronti di tanti poveri che la interpellano

***CHIEDIAMOCI***

- *Quanto la comunità è aperta all'ascolto della Parola?*
- *Quanto è aperta all'ascolto dei fratelli?*
- *Quanto è aperta all'ascolto dei poveri?*



La comunità a partire dall'ascolto dei poveri si interroga sulla scelta di stili di vita, di gratuità, di prossimità e di condivisione.

La radice di questa attitudine di trova già nell'antico testamento; ricordiamo:

- 2 Samuele 22,7
- Esodo 3,9
- Salmi 30, 33, 68
- Vangelo di Giovanni 1,19
- 1 Giovanni

Ascoltare secondo la Bibbia significa: conoscere, comprendere, accogliere e dalla conoscenza nasce l'amore di Dio e del prossimo.



# IL SERVIZIO D'ASCOLTO: COS'É E COME FUNZIONA

## Identità del Centro di Ascolto:

- è un servizio promosso della Caritas (Diocesana o Parrocchiale) con l'intento di offrire attenzione e una prima risposta ai bisogni del territorio;
- ha una dimensione territoriale che coincide con i confini della Parrocchia o dell'unità caritativa di più parrocchie o diocesi;



- è il tempo/luogo in cui le persone in difficoltà possono sperimentare, attraverso l'accoglienza e l'ascolto, il volto fraterno della comunità cristiana;
- è uno strumento che permette di conoscere e di condividere i bisogni concreti della gente perché, facendosene carico, la comunità stessa possa vivere l'impegno e la testimonianza della solidarietà;

- è frutto della disponibilità e del lavoro di un gruppo di persone che, con la collaborazione e il supporto dell'intera comunità cristiana, vivono l'ascolto come servizio, come mezzo con cui portare agli altri la gioia e la ricchezza che sperimentano nella “comunione”;



## OBIETTIVI

- Lo stile del Centro d'Ascolto è la “condivisione a partire dall'ascolto”.
- Non è indispensabile dare una risposta a tutto, non è compito del Centro d'Ascolto risolvere tutti i problemi.
- Dobbiamo invece chiederci che valore attribuiamo all'ascolto e nei confronti di chi vogliamo vivere il servizio dell'ascolto.



- La conoscenza dei servizi esistenti e la particolare attenzione nell'ascolto stanno alla base del Centro d'Ascolto.
- Lo specifico pastorale di un Centro di Ascolto è lanciare continuamente dei messaggi alla comunità cristiana perché essa abbia degli spazi in cui accogliere le povertà, in cui arricchirsi di esse, portandole nel nostro cuore.
- Tutti i membri della comunità cristiana (il Parroco, il Consiglio Pastorale, la Caritas Parrocchiale, la Commissione Catechistica, Liturgica, il Gruppo Sportivo, ecc.) devono essere coinvolti con precise responsabilità: ***l'impegno di portare i poveri nella comunità è un modo per renderla autentica.***

# I PRINCIPALI OBIETTIVI DEL CENTRO DI ASCOLTO SONO:

1. Accogliere, ascoltare, orientare le persone in difficoltà.
2. Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio.



3. Collaborare con la Caritas Parrocchiale o dell'unità caritativa per promuovere e stimolare la diffusione di una cultura della solidarietà nei confronti:
  - a. delle persone in difficoltà, per dar loro una voce e per aiutarle ad essere protagoniste e soggetti attivi nel superamento della loro condizione di disagio e nella ricerca di sé stesse.



- b. dei volontari e degli operatori, che vi trovano uno spazio di confronto per crescere, umanamente e nella fede, nella prossimità e nel servizio ai fratelli;
- c. della comunità cristiana, perché viva il proprio essere “comunione” in una continua tensione missionaria, percorrendo i cammini di sofferenza e di disagio delle persone, perché al di là dei bisogni che le opprimono, emerga la pienezza della loro dignità;
- d. della comunità civile, perché possa mantenersi attenta alle realtà di povertà del proprio territorio, facendosene carico concretamente e impegnandosi in un cammino di corresponsabilità (sentire “tutti responsabili di tutti”).



## **FUNZIONI**

- In stretta correlazione con gli obiettivi già delineati, le sue funzioni principali sono:
  1. l'accoglienza e l'ascolto,
  2. l'orientamento
  3. la presa in carico.



# 1. ACCOGLIENZA E ASCOLTO

- Il colloquio è lo strumento attraverso cui si realizza la relazione di aiuto.
- La qualità di un colloquio dipende dalla capacità dei colloquianti di interagire e di costruire un'autentica relazione.
- La corretta impostazione del rapporto richiede la consapevolezza che, tra l'ascoltatore e chi chiede di “essere ascoltato”, vi siano:



## elementi di uguaglianza

- le “stesse origini” e lo stesso destino, quindi la stessa dignità (importanza di un mediatore linguistico e culturale);
- il diritto a soddisfare tutti gli stessi bisogni, da quelli primari/materiali al bisogno di relazione/riconoscimento;
- i limiti e le differenze presenti in ogni persona (ascoltato/ascoltatore);



## elementi di diversità

- Chi è ascoltato
  - chiede ciò che ritiene di ottenere dall'ascoltatore (con senso di disagio ed inferiorità);
  - avverte spesso un bisogno confuso, anche se è portatore di esigenze pratiche impellenti (bollette da pagare, un alloggio, un posto letto);
  - può essere aggressivo (per storie passate o condizioni psichiche fragili o patologiche);
  - può avere scarse energie o risorse;
  - può avere rapporti negativi (con genitori, amici, istituzioni) e quindi potrebbe essere segnato da una generalizzata diffidenza nei confronti del suo interlocutore.



- Chi ascolta
  - ha una maggiore sicurezza nel rapporto;
  - ha il compito di comprendere ciò che ascolta e sollecitare, promuovere, prospettare una soluzione o un percorso verso un cambiamento positivo.
- Chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti contemporaneamente, pur con ruoli diversi, nella ricerca di un progetto realizzabile gradualmente, che tende a promuovere nella sua integralità la persona umana.
- Chi ascolta ricerca, insieme alla persona in difficoltà, le soluzioni più adeguate, **senza però sostituirsi alla persona stessa**. La relazione di ascolto richiede lo sforzo di mettere in luce e di considerare ciò che è veramente essenziale (avvenimenti significativi della vita, rapporti, cause, occasioni mancate, delusioni, aspettative e speranze) tenendo ben presenti le caratteristiche personali.



## 2. ORIENTAMENTO

- L'orientamento si esprime nella scelta degli interventi concretamente possibili, tenuto conto dello specifico problema di cui la persona è portatrice e in funzione del modo di operare del Centro di Ascolto.
- C'è un primo livello di orientamento che coincide con l'informazione.
- In alcuni casi si tratta semplicemente di dare alla persona indicazioni o indirizzi di Enti pubblici e privati (modalità di accesso ai servizi, comunità, centri di accoglienza, ecc.).



Anche questo lavoro va letto in termini di relazione:

- in primo luogo perché il bisogno reale di una persona può in alcuni casi consistere nell'essere indirizzata correttamente;
- in secondo luogo perché, se è già un fatto importante avere un elenco aggiornato delle risorse anche informali presenti sul territorio, l'orientamento è reso più efficace se si può dare il nome di una persona cui fare riferimento, favorendone l'incontro.



### 3. PRESA IN CARICO

- Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare ad approfondimenti che consentono all'équipe di prendere in carico la persona, attraverso un progetto personalizzato concordato con l'interessato.
- “Presa in carico” è un termine tecnico che indica un particolare tipo di rapporto, significa progettualità, significa accompagnare la persona nel processo di uscita dalla sua condizione, tenendo conto della sua situazione e delle risorse attivabili.



- **La persona deve essere aiutata a progettare l'uscita dalla sua condizione di disagio.**
- **Il progetto deve tener conto delle reali possibilità della persona e del territorio.**
- **Responsabile del progetto è sempre la persona.**



Dunque “farsi carico” significa:

- accogliere la persona come “unica”;
- offrire una risposta immediata e plausibile alle situazioni di emergenza;
- spendere in prima persona tempo, energie e competenze nella ricerca di soluzioni che, prima di tutto, valorizzino la persona;
- formulare un progetto con la persona che, partendo dalla sua situazione reale, valuti le risorse disponibili, individui le strategie operative per affrontare e risolvere il problema, definisca degli obiettivi realistici, graduali e verificabili nel tempo;



- attivare le risorse disponibili, creando una rete di solidarietà;
- sensibilizzare la comunità cristiana perché la scelta di nuovi tipi di intervento sia rispettosa della persona;
- coniugare professionalità e Carità, competenza e servizio cristiano.



# ORGANIZZAZIONE, METODO, STRUMENTI

## ○ Il Responsabile

Responsabile del Centro di Ascolto è il Parroco (o il presbitero incaricato di seguire l'unità caritativa) che affida la responsabilità operativa al Coordinatore.



- Il Parroco, coadiuvato dal Coordinatore, svolge le seguenti funzioni:

### **nei confronti delle realtà attive in Parrocchia**

- assicura l'informazione e la collaborazione;
- recepisce le indicazioni, le esigenze ed i problemi;
- sensibilizza e stimola la partecipazione;
- fa conoscere il Centro di Ascolto perché venga utilizzato appieno e correttamente.



- **nei confronti del Centro di Ascolto, attraverso contatti regolari e la partecipazione ai momenti di verifica e programmazione:**

- garantisce la rispondenza fra il progetto e l'operato del Centro;
- assicura le risorse umane e finanziarie;
- controlla attraverso la programmazione annuale e il bilancio consuntivo l'andamento del Centro.



## Il Coordinatore

- Il Coordinatore emergerà nel confronto pastorale fra gli operatori del Centro di Ascolto e il Parroco: la sua nomina viene ratificata dal Parroco, che presiede la Caritas Parrocchiale.
- Il coordinatore quale responsabile operativo del Centro, ha il compito di ricondurre a unità il lavoro complessivamente svolto. Egli garantisce la continuità di funzionamento, in modo integrato e coerente al mandato ricevuto, coordinando risorse e interventi, nell'ambito di un lavoro di gruppo.
- È suo compito programmare incontri di verifica del lavoro svolto, convocare l'équipe del Centro di Ascolto, tenere i rapporti con la Caritas Parrocchiale, di cui fa parte. Mantiene inoltre i contatti con tutte le figure che collaborano, a diverso titolo, con il Centro di Ascolto.
- Il Coordinatore partecipa alle riunioni del Coordinamento diocesano ed ai momenti di formazione.

## Il gruppo degli operatori-volontari

- Gli operatori-volontari di un Centro di Ascolto sono chiamati a svolgere ruoli differenti a seconda della loro attitudine e disponibilità.
- L'ottica è di servizio, per cui i ruoli non sono gerarchizzati: nessuno prevale sull'altro. Ciò che permette un buon funzionamento del Centro è il lavoro di équipe, dove ognuno ha un ruolo ben preciso in funzione dei servizi che il Centro d'Ascolto è chiamato a garantire: l'ascolto in quanto tale, anzitutto, ma anche il coordinamento, l'aggiornamento delle risorse, il lavoro di rete, la sensibilizzazione.
- Il gruppo degli operatori-volontari d'ascolto svolge la funzione di accogliere chi ha bisogno, di ascoltarlo e di definire insieme ad esso un progetto di intervento.

- Per la delicatezza del ruolo è importante che vi sia una **continuità** di rapporto con gli ospiti e che la rotazione dei turni sia organizzata in modo da garantire la necessaria continuità delle relazioni personali. È tuttavia necessario che gli operatori-volontari abbiano attitudini, conoscenze e capacità specifiche sia per cogliere e analizzare i bisogni, sia per documentare in modo corretto e sintetico le richieste e le risposte date.
- È possibile che, per motivi diversi (problemi personali, con gli altri operatori, ecc.), un operatore-volontario dell'ascolto senta venir meno in sé stesso quella **serenità** che è condizione indispensabile per poter accogliere, ascoltare ed orientare una persona in difficoltà. In questo caso è opportuno che, dopo essersi consultato con il Coordinatore e con il Parroco, sospenda temporaneamente il suo servizio di ascolto, eventualmente continuando a collaborare con il Centro di Ascolto, se le circostanze lo consentono, in una diversa funzione. Gli operatori-volontari possono essere coadiuvati, eventualmente, da una figura professionale (assistente sociale, psicologo ...) con funzioni di supervisione.

## **Centro di Ascolto e il sistema dei servizi**

- Un Centro di Ascolto, per orientare e accompagnare la persona verso una risposta adeguata, deve saper interagire con le risorse formali ed informali che la comunità cristiana e la società civile nel suo complesso mettono a disposizione. È importante che attorno al Centro di ascolto ruotino collaboratori volontari che possano mettere a disposizione competenze professionali in alcuni settori specifici (consulenze legali, mediche, fiscali, ecc.) e altri che siano disponibili per servizi particolari di appoggio (accompagnamenti, prenotazioni, visite, ecc.).
- Per alcuni interventi di emergenza il Centro di Ascolto può orientare verso alcuni servizi ad esso collegati e che rispondono a bisogni primari (Centri di distribuzioni viveri, Empori della solidarietà, Guardaroba, mense, dormitorio, ambulatori) e soprattutto deve saper accompagnare alle strutture istituzionali sociali e sociosanitarie del territorio (Comune, Provincia, Questura, Prefettura, ASL, Ospedale) facendosi promotore della presa in carico e della tutela dei diritti delle persone più deboli.

## Il colloquio

- Si possono individuare alcuni elementi che caratterizzano il colloquio:
  - **il tempo:** l'incontro non deve, indicativamente, durare più di trenta minuti. Ulteriori approfondimenti, se necessari, sono da rinviare a successivi incontri;
  - **le modalità:** occorre dialogare lasciando all'interlocutore la possibilità di esprimersi senza interromperlo, mettendolo a suo agio e rispettando anche i momenti di silenzio;
  - **i contenuti:** occorre fermare l'attenzione in particolare su alcuni dati:
    - la richiesta espressa;



- il motivo che la determina;
- la situazione della persona così come emerge (ordinando i frammenti del discorso e le impressioni suscite dal suo modo di atteggiarsi);
- i punti contradditori e/o non sufficientemente approfonditi;
- il bisogno fondamentale e le possibili cause (spesso nella richiesta fatta il bisogno non è immediatamente manifestato!);
- **l'approfondimento: deve avvenire a partire da quanto si è compreso, la richiesta di chiarimento su quanto non si è compreso attraverso domande discrete che, se è il caso, vanno motivate.**



- L'obiettivo è cercare di fare chiarezza sui termini reali del problema esposto elaborando un progetto che si prefigga di:
  - individuare gli interventi prioritari (soddisfazione di bisogni primari e urgenti, obiettivi intermedi, contatti con altri servizi, ...);
  - stabilire i rispettivi compiti, tenendo conto della necessaria gradualità delle richieste da fare all'interessato oltre che dell'impegno che il Centro può assumere;
  - proporre, quando è il caso, un altro appuntamento (il tempo tra il primo e il secondo incontro servirà per verifiche, informazioni, ecc.).



- I successivi colloqui porteranno ad approfondimenti che consentono all'équipe di formulare un progetto personalizzato, concordato con l'interessato, che tenga conto:
  - della sua situazione personale, supportata dalla documentazione ritenuta realmente necessaria dagli operatori;
  - degli accordi presi con i servizi pubblici;
  - delle strategie promozionali complessivamente perseguiti dall' équipe.



## **La registrazione del colloquio**

- È parte integrante dell'ascolto, garanzia di reale attenzione a quanto l'interlocutore dice e di ciò che il Centro potrà fare per aiutare concretamente le situazioni incontrate. Per poter garantire una buona qualità di registrazione è auspicabile che i colloqui siano tenuti da due persone, una delle quali conduce il colloquio e l'altra prende nota di tutto quanto succede.

