



L'ASCOLTO E L'OSSERVAZIONE IN CARITAS (parte 1)

Barletta – 11 maggio 2024

Cosa è accaduto durante l'esercitazione?

SIETE STATI VITTIMA DI UN EFFETTO COMPLETAMENTO....

- : Nell'indisponibilità di dati sufficienti avete quasi del tutto inventato i dati mancanti. Avete così sperimentato che l'analisi di pochissimi dati – pur reali e veri – non solo non è sufficiente a delineare in maniera esaustiva le caratteristiche di una persona e i suoi reali bisogni, ma spesso porta ad una percezione del tutto errata e spinge a commettere errori di valutazione e di azione.

**DI QUALE STRUMENTO SI E'
DOTATA CARITAS PER
RACCOGLIERE DATI ED
ELEMENTI???**

IL CENTRO DI ASCOLTO

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;
- 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

- Accogliere, ascoltare, orientare le persone in difficoltà.
- Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio.
- Collaborare con la Caritas Diocesana e le Caritas Parrocchiali per promuovere e stimolare la diffusione di una cultura della solidarietà nei confronti:
 1. *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.*
 2. *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;*
 3. *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;*
 4. *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”).*

*Lo stile del Centro d'Ascolto è la “**condivisione a partire dall'ascolto**”. Non è indispensabile dare una risposta a tutto.*

FUNZIONI

■ Accoglienza e ascolto

Il colloquio è lo strumento attraverso cui si realizza la relazione di aiuto. La qualità di un colloquio dipende dalla capacità 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", ci sono:

- elementi di uguaglianza: le stesse origini e lo stesso destino, quindi la stessa dignità; 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;

- 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 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.

■ 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.

■ Presa in carico

Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare ad approfondimenti che consentono all'èquipe 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.

Le persone in difficoltà spesso mancano di punti di riferimento relazionali: ad una solitudine legata a scarse o assenti relazioni familiari, professionali e amicali, si affianca la mancanza di relazioni sul piano istituzionale (servizi sociali, collocamento, sistema sanitario...). Per queste persone ottenere un riferimento costante e chiaro è già una conquista, perché le immette in un contesto relazionale.

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, gradualmente 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.

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.

IL LAVORO DI ÈQUIPE

Il lavoro di èquipe è importante perché:

- si mettono in comune le idee di persone diverse;
- i partecipanti imparano gli uni dagli altri;
- si arriva a un'idea di gruppo attraverso il superamento di posizioni personali;
- si sviluppano i valori della solidarietà della cooperazione, della interdipendenza;
- si realizza una buona organizzazione delle idee e delle azioni e si può procedere a un'adeguata divisione dei compiti e delle funzioni;
- partendo dall'analisi della realtà si è in grado di prendere decisioni concrete e si può rispondere meglio alle richieste della comunità e dei singoli;
- il confronto permette una lettura obiettiva delle situazioni e dei problemi e quindi progetti personali adeguati;
- il lavoro di èquipe garantisce l'unità d'intenti anche nell'alternarsi delle persone.

Il momento più importante è la riunione di èquipe: si esamina l'andamento del lavoro, si discute delle diverse situazioni, concordandone sia le possibili soluzioni che le modalità di svolgimento.

LA SEDE

Il centro d'Ascolto richiede una sede facilmente accessibile, fornita di:

- almeno di due locali, uno per l'attesa e l'altro per i colloqui. In uno spazio diverso o nel locale dell'ascolto deve esserci uno spazio di segreteria, cercando di garantire la massima riservatezza (privacy degli archivi), secondo le disposizioni di legge.
- Cercare di allestire la stanza dei colloqui in una maniera quanto più informale e accogliente possibile, per non far vivere la freddezza di un luogo sconosciuto (importanza del SETTING)

ELEMENTI ESSENZIALI DEL COLLOQUIO

Si possono individuare alcuni elementi che caratterizzano il colloquio:

- **il tempo: non avere fretta**
- **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; il bisogno fondamentale e le possibili cause (spesso nella richiesta fatta il bisogno non è immediatamente manifestato!);
- **l'approfondimento**: i successivi colloqui porteranno ad approfondimenti che consentono all'èquipe di formulare un progetto personalizzato, concordato con l'interessato, che tenga conto della sua situazione personale, delle sue richieste, dei bisogni espressi e dei bisogni latenti...(NON BASTA SOLO UN COLLOQUIO!!!)

- 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.
- Il Centro di Ascolto, per poter efficacemente svolgere il suo servizio di aiuto, tratta dati personali anche sensibili, attraverso la raccolta, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la comunicazione o la cancellazione degli stessi mediante supporti informatici. Questo permette la condivisione in tempo reale delle informazioni tra i membri della rete diocesana. Tali dati, qualora necessario, potranno essere comunicati ad Enti pubblici, Enti ecclesiastici, altri Enti di volontariato o altri soggetti il cui coinvolgimento sia strettamente necessario al fine di procedere con l'intervento richiesto. Per tali ragioni è importante che l'operatore informi la persona e che questa dia il suo assenso scritto.
- Ciascun operatore dell'ascolto cura la registrazione dei colloqui e le successive verifiche. In particolare l'aggiornamento dei bisogni, le richieste avanzate e gli interventi già effettuati e/o concordati (OSPOWEB)
- La scheda personale è uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio.

«Stiamo perdendo la capacità di ascoltare chi abbiamo di fronte, sia nella trama normale dei rapporti quotidiani, sia nei dibattiti sui più importanti argomenti del vivere civile. [...]

*Tutti abbiamo le orecchie, ma tante volte anche chi ha un udito perfetto non riesce ad ascoltare l'altro e così **il rifiuto di ascoltare finisce spesso per diventare aggressività verso l'altro.** [...]*

Non basta ascoltare, bisogna farlo bene perché l'ascolto è una dimensione dell'amore, e noi non siamo fatti per vivere come atomi, ma insieme.

È il dono più prezioso e generativo che possiamo offrire gli uni agli altri

*L'opera più importante è “**l'apostolato dell'orecchio**”: ascoltare, prima di parlare.*

Dare gratuitamente un po' del proprio tempo per ascoltare le persone è il primo gesto di carità!»

(Papa Francesco)

... E L'OSSERVAZIONE???

**...NELLA PROSSIMA PUNTATA!!!
CI VEDIAMO L'8 GIUGNO**