



# LINEE GUIDA Centri di Ascolto

Verona, Marzo 2021

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	2
<b>Identità dei Centri di Ascolto</b> .....	3
<b>Finalità dei Centri di Ascolto</b> .....	3
<b>Compiti dei Centri di Ascolto</b> .....	4
<b>Metodologia</b> .....	5
<b>Conclusioni</b> .....	7

*Le presenti Linee Guida sono state redatte per supportare il prezioso lavoro fatto dai Centri di Ascolto.*

*Questo documento potrà essere arricchito e modificato in base all'esperienza pratica di coloro che gestiranno concretamente i Centri di Ascolto e che potranno segnalare eventuali suggerimenti o buone prassi a [coordinamento@caritas.vr.it](mailto:coordinamento@caritas.vr.it)*

*Gli aggiornamenti, rispetto alla precedente versione, sono segnalati in rosso.*

**Linee guida** per i Centri di Ascolto (CdA) locali/parrocchiali e di unità pastorale, che fanno dell'ascolto e dell'accompagnamento due elementi chiave del proprio agire. Il documento presenta sinteticamente, in sintonia con le indicazioni di Caritas Italiana<sup>1</sup>, lo stile che deve accompagnare il lavoro degli operatori nell'ascolto dei poveri. In particolare si presentano non solo gli elementi costitutivi dell'ascolto progettuale, ma anche le linee operative di gestione del Centro stesso. Questi indirizzi metodologici, proprio perché "stile" dell'ascolto Caritas, diventano il riferimento operativo per tutti i CdA locali, parrocchiali, di unità pastorale e vicariali presenti nella Diocesi di Verona.

Le Linee guida sono state tradotte in un **Manuale** focalizzato sugli aspetti organizzativi e sugli strumenti operativi.

## ***Premessa***

Dal cammino che Caritas Diocesana Veronese ha intrapreso in questi anni e nel pieno rispetto della propria missione pastorale, è scaturita una profonda riflessione sulla necessità di rilanciare con forza il tema dell'Ascolto e dell'Accompagnamento, sia dei poveri da cui siamo continuamente interpellati che delle comunità in cui essi vivono. Queste linee guida rappresentano quindi il frutto di tale riflessione e mirano a razionalizzare e formalizzare la straordinaria ricchezza di esperienze che sono andate maturando nei Centri di Ascolto della nostra diocesi, rafforzando e rinnovando la funzione di **animazione comunitaria**, ricoperta anche dal Centro di Ascolto Diocesano.

Quindi proprio in questa chiave fiduciosa, vogliamo proporre questo testo, come guida per un lavoro di revisione, delle attuali modalità operative, nell'ottica di un contributo che riteniamo oggi essenziale nella missione di evangelizzazione e quindi nella costruzione della pace, in spirito di comunione fraterna, *ad intra* e *ad extra*, prendendo come spunto di riflessione i seguenti riferimenti:

Dal Vangelo: Nessuno cuce una toppa di panno grezzo su un vestito vecchio; altrimenti il rattoppo nuovo squarcia il vecchio e si forma uno strappo peggiore. E nessuno versa vino nuovo in otri vecchi, altrimenti il vino spaccherà gli otri e si perdono vino e otri, ma vino nuovo in otri nuovi"<sup>2</sup>.

Papa Benedetto XVI: *"Dobbiamo assumere con realismo, fiducia e speranza le nuove responsabilità a cui ci chiama lo scenario di un mondo che ha bisogno di un profondo rinnovamento culturale e della riscoperta di valori di fondo su cui costruire un futuro migliore. La crisi ci obbliga a riprogettare il nostro cammino, a darci nuove regole e a trovare nuove forme di impegno, a puntare sulle esperienze positive e a rigettare quelle negative. La crisi diventa così occasione di discernimento e di nuova progettualità"<sup>3</sup>.*

Papa Francesco: *«Una Chiesa in Uscita - Oggi, in questo "andate" di Gesù, sono presenti gli scenari e le sfide sempre nuovi della missione evangelizzatrice della Chiesa, e tutti siamo chiamati a questa*

---

<sup>1</sup> [http://www.caritasitaliana.it/home\\_page/attivita\\_/00000388\\_Centri\\_di\\_ascolto.html](http://www.caritasitaliana.it/home_page/attivita_/00000388_Centri_di_ascolto.html)

<sup>2</sup> Marco ( 2,18-22)

<sup>3</sup> Caritas in Veritate 2009 - §21 pag.31

*nuova "uscita" missionaria»<sup>4</sup>*

*«La pastorale in chiave missionaria esige di abbandonare il comodo criterio pastorale del "si è fatto sempre così". Invito tutti ad essere audaci e creativi in questo compito di ripensare gli obiettivi, le strutture, lo stile e i metodi evangelizzatori delle proprie comunità»<sup>5</sup>*

L'evoluzione del contesto socioculturale in cui il CdAD si trova ad operare e la complessità delle situazioni che quotidianamente si presentano, richiedono, da un lato, l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche e, dall'altro, l'assunzione di uno stile di accompagnamento basato su **"lavoro progettuale"** in una logica di **"interazione con il territorio"**.

In altre parole la complessità esige la consapevolezza che è necessario **"conoscere per agire"**, nell'approccio alla persona e al territorio, superando la logica della monetizzazione della risposta, con la sindrome dell'immediato e del contingente.

I **Centri di Ascolto** parrocchiali non vanno quindi espropriati del loro diritto di farsi "prossimi" con i poveri che vivono nel medesimo contesto territoriale, nel grembo della stessa Comunità Parrocchiale, ma accompagnati e aiutati a svolgere la loro funzione pastorale oltre che sociale. In questo modo i poveri forse potranno riacquistare la loro dimensione di "collante" per la comunità stessa ed essere percepiti come "figli propri", anziché come semplici mendicanti girovaghi da evitare.

### ***Identità dei Centri di Ascolto***

I Centri di Ascolto Caritas, in armonia con le indicazioni di Caritas Italiana sono:

- "luogo" in cui le persone in difficoltà possono sperimentare la presenza e la condivisione della propria comunità cristiana, attraverso l'ascolto, la relazione e l'orientamento verso le possibili risposte al bisogno;
- "strumento" che permette alla comunità cristiana di osservare, conoscere e "condividere" i bisogni concreti delle persone in difficoltà;
- "espressione" del lavoro di un gruppo di persone che vivono l'ascolto come mediazione, collegamento e servizio reso alle diverse comunità parrocchiali, attraverso efficaci relazioni di aiuto ad ogni persona in difficoltà.

### ***Finalità dei Centri di Ascolto***

I Centri di Ascolto Caritas sono un segno visibile dell'impegno della Chiesa Veronese attraverso la Caritas Diocesana che è al servizio della pastorale della carità; in esso la comunità cristiana attraverso l'opera di alcuni operatori rende quotidianamente visibile l'attenzione e la sollecitudine per i poveri:

- è una "porta aperta" per ascoltare e dare attenzione a persone in difficoltà secondo lo spirito evangelico, attraverso un'azione costante di coinvolgimento dell'interessato, della

---

<sup>4</sup> Evangelii Gaudium 2013 - §20 pag.19

<sup>5</sup> Evangelii Gaudium 2013 - §33 pag.30

famiglia e della realtà ecclesiale e civile per contribuire al superamento di situazioni di bisogno, mirando al ripristino dell'autonomia del soggetto stesso;

- è una "antenna" per captare i bisogni emergenti sul territorio attraverso l'ascolto diretto delle persone in difficoltà;
- è uno "strumento" per diffondere una cultura della solidarietà nei confronti:
  - delle persone in difficoltà, per dar loro voce e per aiutarle ad essere protagoniste e soggetti attivi nel superamento della loro condizione di disagio e nella ricerca, o revisione, del loro progetto di vita;
  - degli operatori, volontari e non, che vi trovano uno spazio di confronto per crescere, come uomini e come cristiani, nella prossimità e nel servizio alla comunità;
  - 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 sempre la grandezza della loro dignità;
  - della comunità civile, perché si mantenga costantemente attenta alle povertà del proprio territorio, facendosene carico concretamente e impegnandosi in un cammino di corresponsabilità

Occorre sottolineare come i CdA (Diocesano e locali/parrocchiali) non esauriscano l'attenzione caritativa della comunità, anzi la sollecitano a spendersi sul territorio, attraverso modalità di "ascolto diffuso" e capillare.

### ***Compiti dei Centri di Ascolto***

1. Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo.

Ascoltare significa mettere in atto un atteggiamento che tende a rendere protagonista chi parla di sé: deve verificarsi un incontro. La persona deve sentirsi accolta, accettata, capita, aiutata a comprendere il suo problema reale. L'ascolto è finalizzato ad instaurare una relazione di aiuto. Chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, nella definizione di un progetto graduale che tende a promuovere la persona nella sua integrità aiutandola ad affrontare e a gestire il suo bisogno.

Chi ascolta con stile di fraternità evangelica, cerca di capire, di conoscere, esprime comprensione empatica, senza lasciarsi travolgere.

Ascoltare significa allora:

- fare silenzio, creare spazio;
- dare precedenza all'altro;
- voler capire;
- non giudicare;
- riconoscere;
- cogliere la sostanza;
- "regalare" tempo.

2. L'obiettivo non è risolvere tutti i problemi, ma esprimere il primato dell'ascolto come strumento di promozione della persona.

È quindi un luogo dove, preferibilmente:

- l'attenzione ha come centro la persona più che il bisogno di cui è portatrice;
- ci si propone di superare la logica assistenziale, per assumere una logica promozionale e progettuale, affinché le persone ritrovino fiducia in se stesse e negli altri, prendano coscienza della propria situazione e riescano a stabilire relazioni costruttive, in grado di permettere loro un migliore reinserimento sociale.
- non si offrono dei "servizi", ma si aiutano le persone collaborando strettamente con le parrocchie di appartenenza affinché possano esse stesse accudire i poveri della propria comunità;
- si accompagnano e si sostengono tutte le parrocchie della diocesi, soprattutto quelle più fragili, perché riescano a compiere il proprio servizio della carità, soprattutto nello spirito dei collegamenti territoriali delle Zone e Unità Pastorali;
- si sviluppa la capacità di andare verso i poveri, e non solo attenderli, individuando costantemente i bisogni e le risposte-strumenti che devono essere messe in atto nei confronti di chi fatica ad accedere ai servizi esistenti.

3. Per il Centro di Ascolto (CdA), l'ascolto attento diventa anche strumento di promozione della comunità.

A partire dalle situazioni di bisogno che si presentano, il CdA deve saper promuovere un'azione capillare di sensibilizzazione, collegamento e collaborazione sul territorio di provenienza o di residenza della persona, in modo da attivare le relative comunità ecclesiali e civili nel farsi carico, quanto prima, della stessa e nel progettare risposte adeguate ai suoi reali bisogni.

## ***Metodologia***

1. La prospettiva d'intervento

Il CdA ha il compito di promuovere, attivare la persona e la comunità ad essa collegata, affinché vengano individuate risposte utili al superamento della condizione di bisogno. Quella del coinvolgimento è perciò una delle attività più importanti per raggiungere tale obiettivo.

Questa metodologia è fondata sul lavoro di rete e punta al coinvolgimento del maggior numero possibile di risorse presenti sul territorio:

- della persona: malgrado la situazione di bisogno, è sempre un essere umano con una sua dignità, con molte possibilità e potenzialità "nascoste", tutte qualità che devono essere riscoperte e attivate;
- del suo gruppo sociale primario di riferimento e cioè la famiglia, i condomini, i colleghi di lavoro, il gruppo etnico;
- delle comunità ecclesiali: visto il ruolo pedagogico della Caritas si tratta di coinvolgere le parrocchie con il loro Centro di ascolto ad accompagnare la persona in difficoltà presente sul proprio territorio, per una assunzione parziale o totale (con ente pubblico e altre realtà locali) del problema in questione;
- dei servizi pubblici e privati: con queste strutture è necessario scambiarsi le

informazioni a disposizione sulla persona e sullo stato di bisogno in modo da poter concordare gli obiettivi e le modalità di intervento, stabilendo anche i reciproci ruoli nella gestione del soggetto in difficoltà.

## 2. Le modalità d'intervento

- Prima fase

- L'accoglienza

Rappresenta la prima fase in cui la persona, che si rivolge al CdA, viene accolta. Si espletano le formalità richieste dalla normativa sulla privacy e dalla gestione dell'Osservatorio Diocesano delle povertà (Compilazione completa della scheda anagrafica).

- Segretariato sociale (informazione – orientamento - educazione all'accesso alle risorse del territorio).

Quando esistono sul territorio realtà che possono (per competenza, perché hanno a disposizione delle risorse o hanno attivato specifici servizi) fare fronte allo stato di bisogno e alle richieste della persona in difficoltà, si indirizza la stessa a queste realtà "ad hoc", dando indicazioni sulle modalità di accesso e sul funzionamento del servizio (indirizzo, orari di apertura, persone di riferimento, ecc., magari con l'utilizzo della mappa comprensiva di indirizzario), possibilmente contattandolo direttamente per segnalare la persona e facendo, se necessario, opera di accompagnamento.

Alla base di questa modalità sta il fatto che i CdA, e così anche il CdAD, non devono diventare un servizio sostitutivo e nemmeno un doppione di altri servizi, ma cercare di avere prevalentemente una funzione di stimolo nei confronti del territorio.

- Seconda fase:

- Accompagnamento (presa in carico progettuale con la formalizzazione di un patto)

Di fronte a situazioni in cui l'informazione, l'orientamento e il coinvolgimento di altre realtà non siano sufficienti, il CdA, se ritenuto opportuno e fattibile in riferimento ai suoi compiti specifici, alle risorse, alle finalità e agli obiettivi generali, (intervento di secondo livello), avvia la presa in carico progettuale della persona: predisporre un progetto (o prende parte ad eventuali progetti già avviati da altri servizi) dove sono definiti gli obiettivi, gli interventi da attivare, i relativi costi, i tempi di realizzazione, le modalità, i ruoli.

La presa in carico e la definizione di un progetto di intervento, nel coniugare professionalità e carità, competenza e servizio, presuppongono:

- accogliere la persona come "unica": non come un "caso" da risolvere, ma come "storia" da assumere;

- prendere coscienza del “bisogno vero” e delle possibilità reali di affrontarlo in termini di risorse personali, territoriali, comunitarie (compresi i servizi Caritas), formali ed informali;
- dopo aver individuato le cause del disagio, formulare un progetto con la persona che, partendo dalla valorizzazione delle sue potenzialità e dalla concretezza del bisogno, valuti le risorse disponibili, individui le strategie operative per affrontare e risolvere il problema, definendo degli obiettivi realistici, gradualmente e verificabili nel tempo;
- coinvolgere e utilizzare i servizi istituzionali di riferimento e la comunità ecclesiale attorno ai bisogni emersi: attivare una rete di risorse disponibili, a partire da quelle della persona.

### 3. La verifica dell'intervento

Il momento della verifica, della valutazione e della riprogettazione comune è un aspetto metodologico molto importante che consente all'equipe del CdA di:

- esprimere la dimensione comunitaria del proprio servizio;
- condividere risorse e abilità di ciascuno per affrontare e risolvere i problemi;
- garantire continuità, unità e omogeneità al lavoro;
- imparare a leggere il vissuto e a far tesoro dell'esperienza maturata.

L'equipe del CdA sviluppa la verifica su quattro diversi livelli, definiti in ordine di priorità:

- a) sull'andamento dei “casi” (rammentando che le persone avvicinate non sono proprietà privata del singolo operatore);
- b) sull'operatore, sul gruppo (definizione e rispetto delle comuni modalità di lavoro);
- c) sul raggiungimento degli obiettivi e sul funzionamento del Centro;
- d) sull'evoluzione dei bisogni della comunità.

## *Conclusioni*

In questo momento storico, caratterizzato da profondi e inquietanti cambiamenti socio-economico- culturali, i CdA non possono lasciarsi attraversare dalle dinamiche sociali complessive senza interrogarsi rispetto al proprio ruolo, alle proprie modalità di intervento. Deve saper ricollocare la sua funzione dentro uno scenario che cambia, deve continuamente verificare, aggiornare, integrare il suo “progetto operativo”. Oltre alle già citate esortazioni apostoliche e al progetto delle Unità pastorali proposto dal nostro Vescovo Mons. Giuseppe Zenti<sup>6</sup>, in questo lavoro di revisione operativa, ci viene in aiuto anche lo Statuto stesso di Caritas Diocesana Veronese, con il capitolo riguardante “**La rete della Carità**”.

---

<sup>6</sup> Orizzonte Pastorale Diocesano “Sale della terra e luce del mondo” - 2016

La specificità del ruolo pedagogico e di animazione della Caritas si esprime nella costruzione di relazioni di comunione e di collaborazione con le varie organizzazioni caritative, (San Vincenzo e altre Associazioni) che non solo vanno valorizzate, ma possibilmente coinvolte nella sua stessa attività; occorre quindi evitare che la presenza della Caritas venga vissuta in termini concorrenziali, o percepita addirittura come un ostacolo alle loro attività e alla loro diffusione. (...) Appare inoltre opportuno elaborare linee e indicazioni per una Pastorale organica della carità, che promuova, sviluppi e valorizzi le presenze del volontariato nel territorio e studi iniziative opportune comuni, pur nella distinzione dei ruoli e nel rispetto della peculiarità e specificità di ciascun soggetto (pastorale e sociale). È pure urgente proseguire lo studio per comprendere come condividere progetti, programmi, esperienze e interventi per dare più voce alla presenza dei cattolici nel campo dell'apostolato caritativo e dell'impegno sociale, senza mortificare le diverse peculiarità, ma come segno efficace di unità e comunione.<sup>8</sup>

I CdA devono quindi farsi **promotori di processi di cambiamento e responsabilizzazione**, perché il territorio diventi comunità capace di esprimere solidarietà nella giustizia. Se questo è vero nei confronti della società, non è meno vero nei confronti delle persone che vengono accolte e ascoltate.

I CdA potranno così contribuire a diffondere una cultura di solidarietà, attraverso la sensibilizzazione della comunità cristiana, anzitutto, ma anche della società civile, affinché si conoscano i problemi e possano maturare atteggiamenti di corresponsabilità, soprattutto nei confronti di coloro che vengono definiti come gli "ultimi". È un'occasione per valorizzare la dimensione dell'ascolto, quale elemento essenziale per ipotizzare progetti di intervento personalizzati. L'architettura dell'ascolto su cui si basa la relazione di sostegno efficace si fonda su un elemento essenziale dell'agire Caritas. Infatti, per riuscire nella loro missione e nel rispetto del principio fondamentale della sussidiarietà contenuto nelle linee guida, i CdA dovranno sempre più avvalersi di una fitta rete di sostegno, che viene attivata soprattutto per i casi complessi. Rispettando lo stesso principio, il criterio della territorialità diventa quindi fondamentale per favorire la creazione di legami saldi fra la persona e la sua comunità. Tali legami, che si realizzano anche attraverso incontri e ascolto continuati, implicano infatti una dinamica di "dare/avere" dove a tutti gli attori della rete viene richiesto di occuparsi gli uni degli altri, e di essere soggetti attivi del progetto umano di cui la persona disagiata è l'epicentro. La comunità, in questo contesto, è il luogo privilegiato dove la Caritas fa emergere i problemi che caratterizzano il territorio e responsabilizza le comunità stesse a mettere in atto delle risposte.