



CENTRO  
DI ASCOLTO  
CARITAS

PROGETTO  
OPERATIVO

Parrocchia SS Pietro e Paolo  
TURATE

Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole. 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 la speranza.

Card. Carlo Maria Martini

---

## INTRODUZIONE

---

La costituzione del Centro di Ascolto trova la sua origine nella consapevolezza che la carità di Cristo va vissuta nella storia e che i mutamenti sociali richiedono nuove espressioni di carità. Ciò rende necessaria un'analisi attenta della realtà sociale ed una ricerca puntuale di risposte adeguate ai bisogni emergenti.

Di fronte a noi abbiamo una società dai due volti: ricca e diseguale.

Così, pur vivendo in una delle aree più ricche del pianeta, osserviamo che il disagio sociale è sempre più diffuso. Pur attutiti (siamo piccolo comune) anche a Turate sono visibili i cambiamenti socio-culturali che attraversano la realtà metropolitana e che impongono di favorire ed incrementare la dimensione dell'ascolto.

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;
- crescente complessità (globalizzazione nei suoi risvolti culturali ed economici: società multietnica, internazionalizzazione dei mercati, pluralismo religioso) accompagnata da una maggiore frammentazione della vita e delle relazioni in cui gioca un ruolo decisivo la crisi della famiglia come luogo unificante del vivere personale e sociale;
- 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.

Tutto ciò crea un enorme bisogno di ascolto che la comunità cristiana, che sempre rivolge lo sguardo a Gesù, maestro dell'ascolto, non può non raccogliere con amore e condivisione.

Nel Centro d'Ascolto 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'**

- \* Il centro d'ascolto è uno strumento pastorale, espressione della Caritas Parrocchiale, frutto della disponibilità e dell'impegno degli operatori della Caritas ,strumento privilegiato per vivere la carità
- \* Luogo dove si realizza un servizio, dove tutta la comunità cristiana esprime e vive la dimensione dell'ascolto, pertanto la Parrocchia deve sentirsi corresponsabile nella costituzione e gestione del Centro d'ascolto
- \* Un punto di riferimento per le persone in difficoltà in cui i loro bisogni trovano ascolto e considerazione
- \* Un'antenna, un punto di osservazione privilegiato per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul nostro territorio
- \* Uno strumento per la diffusione di una cultura della solidarietà

## **MOTIVAZIONI**

*“Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo. Come l'amore di Dio comincia con l'ascolto della sua Parola così l'inizio dell'amore per il fratello sta nell'imparare ad ascoltarlo”*

*(D.Bonhoffer)*

Le vere caratteristiche della carità sono da scoprirsi nell'amore di Gesù per l'uomo. Esso è un amore che pone l'accento sull'essere anziché sul fare, sull'offrirsi anziché sull'offrire, sulla relazione anziché sull'organizzazione, sull'ascolto dei desideri anziché sulla diagnosi dei bisogni. E' un amore liberante che tende a rendere la persona autonoma, è continuativo, non episodico, secondo i criteri dell'alleanza biblica tra Dio e l'uomo: è la logica conseguenza di un'esistenza concepita come dono.

*“la prima testimonianza è quella dell'amore fraterno dentro la comunità cristiana. Gesù ha domandato ai discepoli di amarsi l'un l'altro per offrire una testimonianza credibile dell'amore di Dio” (Farsi prossimo C.M.Martini)*

La Chiesa è nel mondo, dentro la storia, in un dato territorio, il Centro d'Ascolto Caritas nasce da un confronto con le sfide del presente; come accoglienza di persone concrete, con la loro storia, le domande, i drammi, la ricerca di ragioni per vivere. Nasce in un preciso contesto ; in una realtà sempre più globale ma sempre più frammentata, caratterizzata da segnali diffusi di disagio: solitudine, povertà , marginalità ,devianza.

Alla Chiesa ed alla comunità è chiesto di sapere , di conoscere, di rendersi conto, di condividere i problemi degli uomini.

Ogni parrocchia deve aiutare chiunque ad essa si rivolga a sentirsi come in casa propria, facendosi porta aperta e luogo di accoglienza e ascolto senza pregiudizi.

L'ascolto è il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione: una condivisione che si interroga sulla prospettiva del rapporto tra carità – giustizia e sulle sue mediazioni. Ascoltare significa condividere, partecipare, lasciarsi “provocare” dalla storia che ci viene raccontata. Non è vero ascolto se non suscita un cambiamento nel nostro stile di vita.

## OBIETTIVI

- \* Accogliere, ascoltare, orientare, farsi carico delle persone in difficoltà e in situazioni di povertà, attraverso progetti di aiuto personalizzati
- \* Accompagnare la persona che vive lo stato di disagio in un processo di liberazione progressivo dalle cause che hanno provocato la domanda di aiuto
- \* Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio
- \* Sensibilizzare la comunità cristiana e la società civile affinché conoscano e si prendano cura delle situazioni di povertà, 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.

## FUNZIONI

- \* **Accoglienza e ascolto:** ascoltare significa mettere in atto un atteggiamento che tende a rendere protagonista chi parla di sé: deve verificarsi un incontro fra chi ascolta e chi viene ascoltato. Chi ascolta deve essere pervaso dal desiderio di capire chi incontra, la sua storia, il suo problema, più che dalla preoccupazione di dare risposte e di suggerire soluzioni. Il desiderio e la capacità di incontrare l'altro sono più importanti delle "cose" da dire o da distribuire. L'ascolto è finalizzato ad instaurare una relazione di aiuto, chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti 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 deve anche saper far tacere i propri punti di vista, i propri pregiudizi, deve prendere atto della propria realtà limitata e della propria povertà e riconoscere che i poveri sono portatori di valori e hanno qualcosa da dare alla comunità.
- \* **Orientamento:** si esprime nella individuazione degli interventi concretamente possibili, a partire dalla valutazione dei problemi emersi. Spesso le persone in difficoltà non sono pienamente consapevoli del proprio bisogno, non conoscono e non sono in grado di usufruire dei servizi presenti sul territorio. Un primo livello di orientamento coincide con l'informazione, dare alla persona indicazioni e indirizzi di servizi pubblici e privati con le modalità di accesso agli stessi. A tal fine sarà effettuata una mappatura che verrà costantemente aggiornata. Un secondo livello di orientamento consiste nell'inviare la persona, accompagnandola direttamente o tramite una telefonata ai servizi che si ritiene possono dare una risposta
- \* **Presa in carico:** significa stabilire una relazione con la persona, 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. "Farsi carico" significa inoltre farsi promotori della tutela dei diritti degli ultimi attraverso gesti concreti, stimolando, ove necessario, una riflessione nella comunità ecclesiale o civile.

## MODALITA' DI LAVORO

### Ambienti

- \* Il Centro d'Ascolto ha sede in Turate, p.za Volta, telefono 02/9688085., e-mail [caritas.turate@tiscalinet.it](mailto:caritas.turate@tiscalinet.it)
- \* Per ragioni di riservatezza deve essere sempre garantita la disponibilità di due locali. Uno per l'attesa e l'altro per i colloqui. Sarà esposta inoltre una bacheca che indicherà le varie

iniziative, l'orario di apertura del Centro d'ascolto e una cassetta postale dove raccogliere richieste di intervento

- \* Gli orari di apertura sono i seguenti: Martedì dalle 21.00 alle 22.00., Sabato dalle 16.00 alle 17.00
- \* Il centro d'ascolto si doterà di un armadio delle "emergenze" per fornire gli aiuti materiali che dovessero necessitare in particolari situazioni

### **Equipe**

L'equipe è formata da nr 16 volontari di cui uno avrà la funzione di coordinatore, altri due avranno il compito di collaborare con il Centro d'ascolto del decanato di Saronno.

L'equipe si ritrova almeno mensilmente.

### **Formazione**

La formazione permanente è il processo continuo di aggiornamento: essa deve avvenire sia a livello specifico per le competenze richieste dall'operatività concreta, sia a livello spirituale per rafforzare le motivazioni degli operatori.

E' importante che ogni nuovo operatore affronti un itinerario formativo di base, con l'obiettivo di approfondire le motivazioni delle proprie scelte e di acquisire conoscenze, competenze e soprattutto uno stile di lavoro, identità e obiettivi comuni

Sono stati fatti fino ad oggi due corsi di formazione : un itinerario formativo per tutti gli operatori caritas ed uno specifico sul centro d'ascolto.

Si prevede la partecipazione ad incontri di formazione che verranno organizzati dalla Caritas diocesana e decanale, su particolari tematiche è possibile l'organizzazione di incontri in loco con relatori esterni.

### **Risorse economiche**

Il centro d'ascolto non ha una cassa autonoma, fa riferimento alla disponibilità della caritas parrocchiale, che si finanzia attualmente tramite autotassazione e offerte di privati o della comunità. Non è compito del centro d'ascolto fornire direttamente il denaro che dovesse necessitare in particolari situazioni.

### **Struttura operativa**

La struttura operativa del Centro d'Ascolto è la seguente:

1. nr 14 operatori che si occupano dell'ascolto. Durante l'orario settimanale di apertura due operatori saranno presenti in sede, a turno per accogliere e ascoltare le persone in difficoltà. I colloqui devono essere registrati su apposite schede cartacee che consentono di documentare in modo sintetico le richieste e le risposte date
2. gli operatori dell'ascolto si ritrovano almeno una volta al mese per la riunione d'equipe
3. consulenti: alcuni professionisti con competenze specifiche si sono resi disponibili in caso di bisogno
4. singole persone che si offrono per attività di volontariato: vengono coinvolte in caso di richiesta dei servizi per i quali si sono offerti
5. come detto all'inizio di questo documento la proposta del cda nasce dagli operatori della caritas parrocchiale, il gruppo caritas ha delegato alcuni suoi membri per i collegamenti con la parrocchia, con gli enti pubblici
6. il centro d'ascolto collabora con gli altri centri d'ascolto del decanato di Saronno