

CARITAS
DIOCESANA
COMO

OCCHI E ORECCHIE SEMPRE APERTI AL PROSSIMO

ASCOLTARE: UN AFFARE PER TUTTI

Senza compilare voluminosi manuali, si vogliono dare alcune indicazioni perché l'ascolto diventi sempre più un'arma efficace della "fantasia della carità"

pagina a cura
della CARITAS DIOCESANA

La Chiesa, che desidera essere e già si sente "esperta in umanità", se vuole mantenere questa sua caratteristica, non può fare a meno di mettersi continuamente in ascolto. L'ascolto è tanto più importante per chi viene ascoltato, ma anche per chi ascolta, quanto più permette di far uscire la vita vera delle persone, con le proprie difficoltà, i drammi, le speranze. Per questo è essenziale per tutta la Chiesa ascoltare i poveri di qualsiasi genere: li aiuta a non sentirsi ai margini e arricchisce l'ascoltatore. Chi ascolta veramente riesce poi, con pazienza, a trovare i rimedi migliori e qualche volta perfino le soluzioni.

La Caritas ha maturato ormai un suo patrimonio ideale e pratico nel campo dell'ascolto. Non intende ammaestrare in questo campo, ma essere testimone, perché non si riparta sempre da zero, perché la ricchezza di esperienza che ha sia condivisa e tutta la comunità cristiana cresca, secondo quel fine educativo che è anche il principale del nostro organismo.

Tutte le povertà: i Centri di Ascolto sono nati come centri "a bassa soglia", cioè ci possono

entrare tutti. Non si seleziona in partenza la persona per categoria: tutti devono sapere che possono chiedere un colloquio ed essere ascoltati. È importante che questa caratteristica permanga. La Caritas non ascolta solo gli italiani o solo gli stranieri, non solo chi ha problemi economici o non solo chi ha problemi relazionali. Vuole rappresentare l'immagine della comunità cristiana come casa aperta a tutti. Nel recente Convegno Diocesano il Vescovo ce l'ha ricordato con lo slogan: *tutte le povertà*. La volontà di apertura si è espressa appoggiando anche strutture particolari di ascolto, come sono Il Litorale o Apanthesis per il disagio psichico, realtà nella quale alcune competenze vanno affinate e l'ascolto non è per tutti. La necessaria specializzazione però non deve escludere l'apertura a un primo ascolto (diciamo un ascolto che conosce gli indirizzi). È un delicato equilibrio, ma assolutamente da mantenere.

Ascoltare in parrocchia: alcune Caritas parrocchiali si stanno attrezzando di Punti di Ascolto. È una scelta che va giudicata complessivamente in maniera positiva, a due condizioni: 1. che non si confonda



ascolto con distribuzione, 2. che non sia l'unico modo di ascoltare in parrocchia. Il primo punto è chiaro già da sé: non vale proprio la pena di cadere di nuovo nell'assistenzialismo, quando le realtà che distribuiscono beni materiali già abbondano e qualche volta si sovrappongono. Il secondo richiede una parola in più: l'ascolto in Parrocchia e di una Caritas parrocchiale non può diventare ancora uno sportello.

La Parrocchia e la Caritas parrocchiale hanno questo privilegio: essere già concretamente sul territorio. Devono sfruttarlo in forme di ascolto che passano di casa in casa, che raggiungono ogni via, che conoscono le situazioni, anche quelle mute o che non si esprimono a parole o addirittura dotandosi di strumenti precisi per fare una lettura del proprio territorio, senza aspettare che siano le persone a venire. È un altro

modo di ascoltare, che non deve essere pettegolo o intrusivo, ma inclusivo, cioè combatte l'emarginazione e crea comunità. È un grande compito, che solo la Parrocchia può svolgere.

Ascoltare mentre si dà: anche chi fa distribuzione di beni materiali può ascoltare, anzi dovrebbe farlo. Innanzitutto fa bene a chi dà: dare qualcosa senza incontrare il mistero della persona che ho davanti non è da Caritas e rischia di favorire l'onnipotenza del volontario, che crede di aver risolto tutto perché ha tacitato l'emergente bisogno dell'altro, mentre in realtà ha messo a tacere solo la propria coscienza. Inoltre l'ascolto informale, senza schede e scrivanie, coglie altri aspetti, che in un lavoro di rete sono assolutamente importanti. Un gesto, una parola, un argomento che mai uscirebbero in un colloquio formalizzato, dicono a volte tanto di una persona o di ciò che gli sta dietro (o dentro) e, se comunicate nei giusti canali, possono essere decisivi per aiutare veramente in alcuni casi (a volte i più drammatici).

I Centri di Ascolto. Può anche darsi che si vada verso un superamento di Centri di Ascolto solamente zonali. Già in diverse Zone della Diocesi si vede la necessità di più punti di ascolto e se poi si rivedesse l'organizzazione ecclesiale (ad es. i Vicariati) il passaggio diventerebbe necessario. Nel frattempo gli attuali Centri di Ascolto sentono sempre di più il bisogno di aumentare le proprie competenze. Cominceremo già da fine 2007 con l'estensione dell'assistenza legale e difesa dei diritti. La Fondazione della Caritas è già a disposizione per studiare forme che permettano ai CdA di avere collaborazioni professionali (Convenzioni con la Fondazione? Associazione?). Il CdA di Como e Porta Aperta sono già servizi diocesani, ma ce ne vorrebbe almeno uno in Provincia di Sondrio. Queste le prospettive, importantissime, ma con un'avvertenza: che sempre i Centri di Ascolto siano sentiti e sostenuti come luogo di volontariato ed espressione pastorale delle comunità cristiane. Sono un servizio e quindi devono avere tutto ciò che necessita per servire bene chi li utilizza; ma sono un servizio anche per la comunità cristiana: le loro antenne, perché i bisogni dei poveri siano captati. E quindi, dai preti in giù (o in su), le comunità cristiane li devono sentire loro.

don Daniele Denti

UNA PROPOSTA PER I CENTRI CARITAS

LE BUONE PRASSI DELL'ASCOLTO

Ascoltare non è facile, richiede disponibilità, preparazione, un tempo adeguato, una mente

libera da condizionamenti, un cuore capace di vedere al di là del contenuto dell'ascolto, uno spazio adeguato, un tempo per riprendere e dare significato al momento dell'incontro.

Sono questi alcuni degli elementi emersi durante il percorso che quest'anno i Centri di Ascolto caritas hanno affrontato sul tema dell'Ascoltare. Per "l'Ascolto al Centro" nell'esperienza maturata in questi anni dai servizi Caritas sul territorio, ha permesso di arrivare ora ad una sintesi proponendo alcune "buone prassi" che rientreranno in una pubblicazione dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse del prossimo autunno che conterrà anche le indicazioni pastorali presenti nell'altro articolo di questa pagina e una riflessione più

ampia sul volontariato all'interno dei nostri Centri.

Non vogliamo proporre un vero e proprio manuale per i Centri di ascolto, piuttosto offrire uno strumento di facile utilizzo che possa essere ripreso anche dai numerosi punti parrocchiali di ascolto e di aiuto concreto. Qui sono sintetizzate le buone prassi per temi generali, lasciando poi al Documento dell'Osservatorio un puntuale approfondimento.

Il momento dell'ascolto richiede una *preparazione*: avere un breve momento di tranquillità per "ordinare le idee e i pensieri" e anche le motivazioni perché il tempo dedicato all'ascolto non sia condizionato da distrazioni.

Il momento dell'ascolto ricerca una *presenza costante*: è fondamentale che il tempo dell'ascolto sia vissuto come uno spazio senza forzature e atteggiamenti pre-costituiti. Quando ascolto, lo faccio con tutto me

stesso, con il mio modo di essere, di atteggiarmi, di pensare. Durante il tempo dell'ascolto deve pertanto essere costantemente presente perché quel momento sia vissuto in pienezza.

Il momento dell'ascolto è vissuto con *propositività*: l'atteggiamento che sta alla base di un buon ascolto è quello di chi non solo "registra" alcune informazioni, ma cerca, da ciò che recepito, di rimandare senza alcuna fretta quello che ha capito, perché chi è in una situazione di disagio non solo si senta accolto ma trovi in quel momento un motivo per intraprendere un "cammino" insieme.

Il momento dell'ascolto cerca la *precisione* (e non la perfezione): ci sono alcuni elementi che in un colloquio è necessario ricostruire per avere un quadro completo della situazione. Sapere bene chi si ha di fronte, cosa gli è successo e perché, come sta vivendo la sua situa-

zione, da quanto tempo è in quelle condizioni, quali proposte e iniziative ha già messo in atto, quali insuccessi o successi ha sperimentato ...

Il momento dell'ascolto apre una *prospettiva*: dopo l'ascolto, è importante riprendere ciò che è stato detto e ciò che si è notato, perché l'equipe-gruppo sia in grado di valutare la situazione e insieme si possa elaborare una proposta da condividere con la persona interessata.

Il momento dell'ascolto offre una *promessa* (quella della presa in carico) e non un'illusione: ci sono atteggiamenti, modi di fare e di dire che dicono la disponibilità e la "professionalità" di farsi carico di una situazione. Ci sono attenzioni che durante l'ascolto si ricercano perché l'obiettivo è quello di dire all'altro che "se vuole" e per quello che è possibile, da quel momento ci sarà un cammino condiviso.