

Premessa

Descrizione del percorso

Il punto di partenza è stato il Piano Integrato di Formazione il quale, assumendo la logica della formazione come processo che valorizza i diversi soggetti coinvolti in un percorso di cambiamento partecipato e condiviso, ha messo a sistema il **riconoscere e valorizzare il processo della formazione come elemento di crescita per gli operatori**.

Il confronto con le Delegazioni Regionali, che ha portato alla stesura dei diversi Piani Regionali di Formazione, ha messo a fuoco diversi temi di particolare interesse. Uno di questi, il **Centro di Ascolto**, è stato scelto come primo tema da porre al centro della riflessione di un **Gruppo di Ricerca Formativa**, una modalità attraverso la quale operatori con analoghi livelli di competenze condividono un percorso di ricerca, che produce apprendimenti laddove riguardi aspetti connessi all'agire, alle metodologie, alle tecniche.

Il Gruppo di Ricerca Formativa attivato da Caritas Italiana ha avuto i seguenti obiettivi:

- attivare spazi di elaborazione partecipata sull'identità e funzione del Centro di Ascolto, con una particolare attenzione al tema della presa in carico e dell'accompagnamento in stretta connessione con il SIA;
- delineare, in modo partecipato e interattivo, a partire dalle esperienze sinora realizzate, il profilo dell'operatore del Centro di Ascolto e le competenze attese;
- elaborare una strategia per il rinnovamento e il rafforzamento della formazione di responsabili, operatori e volontari dei Centri di Ascolto.

I Centri di ascolto Caritas come esperienza di pedagogia dei fatti

Le persone che si pongono in ascolto e/o intendono aiutare gli altri nei Centri presentano eterogenee motivazioni: professionalità, abilità relazionali, aspettative. Sono modalità con le quali esplicano il loro servizio alla persona.

Ad esse non è richiesto di possedere un particolare modello teorico di aiuto, quanto, invece, condividere il più possibile il metodo della pedagogia dei fatti, «quello che parte dai problemi e dalle sofferenze delle persone per aiutare tutta la comunità (non soltanto i buoni, i bravi, i praticanti, i migliori) a costruire risposte di solidarietà nella dimensione della partecipazione e delle corresponsabilità per restituire gesti concreti, accoglienza, ospitalità, servizi del volontariato cattolico diffuso capillarmente in tutte le diocesi italiane».

I CdA sono un'espressione di questa sollecitazione, un gesto concreto per dare risposte ai problemi e alle sofferenze delle persone e delle famiglie che chiedono per questo di essere ascoltate.

La pedagogia dei fatti non può riguardare solo il singolo gesto, cioè non privilegia solo il rapporto che si viene a creare tra chi chiede e chi dà ascolto, ma riguarda una comunità tutta che nel sortire questi gesti concreti è tale in quanto dialoga al suo interno, mettendo in relazione quanti ne fanno parte o vi entrano in contatto.

Le radici dell'ascolto

L'elemento centrale e unificante dell'esperienza dei CdA è la relazione che gli operatori instaurano con la comunità cristiana. Questa relazione, che è un dono di Grazia, sprona continuamente a essere in movimento, a non dare nulla per scontato e a essere disponibili a cambiare la propria mentalità per accogliere quella sempre originale e capace di rompere ogni schema del Maestro.

Sono due le modalità di fare memoria di Gesù Cristo, di renderlo presente a sé e agli altri. La prima è la celebrazione dell'Eucaristia: attraverso di essa si entra in contatto con il Signore e lo si incontra alla mensa della Sua parola e del pane spezzato. La seconda modalità di fare memoria di Gesù Cristo è tipicamente "esistenziale". Ci si rende conto che, pur con i limiti personali di ciascuno, attraverso il proprio stile di vita, si può proporre gli uni agli altri e a chi si incontra lo stile stesso di Gesù: la sua attenzione alla persona in qualsiasi situazione, la sua armonia tra pensiero e comportamento, il suo tratto delicato e al tempo stesso deciso, la tenerezza con cui si china su chi ha perduto la dignità... È attraverso la riproposizione di questi tratti che chiunque può incontrare Gesù e rimanerne colpito, attratto, riempito, spiazzato, infastidito, comunque interpellato.

È in quest'ottica e secondo questa impostazione ha senso parlare poi di Centro di Ascolto come luogo fisico per l'incontro e l'ascolto.

Attraverso il CdA le comunità parrocchiali ricevono nuovi stimoli e occasioni per moltiplicare le buone relazioni di vicinato. Per questo ci si attiva per coinvolgere un numero sempre più ampio di persone disposte ad affiancare chi si trova a fronteggiare situazioni impegnative. Lo sviluppo di una comunità solidale è quindi il secondo risultato che ci si augura di raggiungere dopo quello del sostegno alle persone in difficoltà. Infatti il CdA è luogo che struttura percorsi relazionali e di comunità che favoriscono la partecipazione della comunità.

Introduzione

don Francesco Soddu, direttore di Caritas Italiana dal 2012 al 2021

Questo vademecum vede la luce a venti anni di distanza dall'ultimo documento nazionale sui Centri di Ascolto, le "Linee guida" pubblicate nel 1999. Tale pubblicazione intendeva rispondere all'esigenza di definire univocamente – almeno a livello nazionale – cosa fosse un CdA Caritas e, più in generale, cosa fosse l'ascolto, a fronte dell'impetuoso sviluppo di questo tipo di esperienza nelle diocesi italiane (circa 1.600 CdA avviati tra il 1984 e il 1999) e della loro declinazione nelle più diverse modalità operative.

In questi ultimi venti anni **il numero dei CdA in Italia è praticamente raddoppiato**, arrivando – secondo gli ultimi dati disponibili – a **3.368**, senza però che tale sviluppo fosse accompagnato da una riflessione condivisa – a livello di "rete Caritas" nazionale – sulla loro natura, sulle loro caratteristiche fondamentali e sulla loro adeguatezza a fronte dei profondissimi mutamenti della realtà sociale ed economica del nostro Paese che avvenivano nel frattempo, che hanno comportato anche una certa diversificazione nell'identità, nell'organizzazione e nelle modalità di lavoro dei CdA tra i diversi contesti e livelli territoriali.

Raccogliendo numerose sollecitazioni espresse in tal senso da parte delle Caritas diocesane, Caritas Italiana ha allora avviato nell'anno pastorale 2016-2017 **un lavoro di ricerca e di riflessione sui Centri di Ascolto**, che ha coinvolto nel tempo le Delegazioni regionali Caritas, oltre ad alcune Caritas diocesane in particolare, rappresentative di vari tipi di esperienze in materia. Tale lavoro si è pienamente inserito nelle attività del Piano Integrato di Formazione (PIF), approvato dalla Presidenza di Caritas Italiana nell'autunno 2016.

Il vademecum costituisce **il frutto di questo lavoro, a servizio delle Caritas diocesane, dei Centri di Ascolto stessi e dei loro operatori**, per consentire loro di svolgere un'attività di ascolto consona «ai tempi e ai bisogni», come richiesto dall'art.1 dello Statuto di Caritas Italiana, per una Chiesa sempre più capace di "farsi prossima" alle persone in difficoltà, senza alcuna distinzione, secondo il Vangelo. E che stimoli in ogni persona e in ogni comunità la disponibilità all'ascolto dei poveri e di chiunque viva situazioni difficili, creando relazioni umane autentiche e una società più conforme al progetto di amore di Dio.

Indice

1. IDENTITA' E VALORI DI RIFERIMENTO DEL CENTRO DI ASCOLTO

Scheda A1 | Il Centro di Ascolto: funzioni e stile

Scheda B1 | Lavorare in rete

Box 1 | Reddito di cittadinanza

Box 2 | CdA tematico per immigrati

Box 4 | Fac simile di Convenzione per la formalizzazione del lavoro in rete

Scheda C1 | Relazioni, legami e dimensione territoriale del Centro di Ascolto Caritas

Scheda D1 | Rapporto tra l'animazione e il CdA Caritas

Box 3 | Metodologie e tecniche dell'animazione (di Guido Contessa)

Scheda E1 | Rapporto tra la progettazione e il CdA

2. L'ORGANIZZAZIONE NEI CENTRI DI ASCOLTO

Scheda A2 | Il progetto operativo del Centro di Ascolto

Box 1 | Fac-simile di progetto operativo

Box 2 | Riflessione su tutela minori e adulti in stato di fragilità

Box 3 | Ascolto diffuso

Scheda B2 | L'équipe

Box 5 | Piste e suggerimenti per la cura del lavoro di équipe

Scheda C2 | Spazi e logistica

Box 4 | Ascolto, animazione e distribuzione di beni: quale rapporto? (FEAD)

3. PRESA IN CARICO E COSTRUZIONE DEL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO

Scheda A3 | Ascolto e presa in carico

Scheda B3 | Il progetto personalizzato

Box 1 | Fac-simile di scheda per l'ascolto

Box 2 | Fac-simile di scheda di un progetto personalizzato

Box 3 | Mappa dell'esclusione e progettazione personalizzata

Box 4 | Test sulla vulnerabilità

Box 5 | L'ascolto al telefono

4. LA CURA DI CHI SI PRENDE CURA

Scheda A4 | La fatica del prendersi cura

Scheda B4 | La formazione

Box 1 | Come costruire un percorso formativo

Box 2 | Alcune metodologie di cura:

2.1 La supervisione

2.2 La narrazione

5. FUNZIONE PASTORALE DELLA RACCOLTA DATI

Scheda A5 | Perché raccogliere i dati. Strumenti per la raccolta dati

Scheda B5 | Quale rapporto tra il CdA e l'OPR

Box 1 | Nota metodologica sulla privacy

Box 2 | Brochure OPR

APPENDICE

Norme relative a protezione dei minori, adulti vulnerabili e aspetti collegati

SCHEDA A1

Il Centro di Ascolto: funzioni e stile

Il Centro di Ascolto è un'espressione della comunità cristiana e della propria testimonianza di fede. È il luogo, la cui funzione è quella di incontrare, accogliere, ascoltare e prendere in carico una persona che vive una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. Il Centro di Ascolto diviene quindi uno strumento pastorale attraverso il quale si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la comunità nel servizio verso il prossimo.

Il CdA svolge, dunque, una duplice funzione. È luogo:

1. operativo: perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi;
2. progettuale: perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti".

Lo stile che contraddistingue l'azione di un CdA è la promozione.

Nei CdA non si restituiscono soltanto gesti concreti, quali accoglienza, ospitalità, servizi poiché dopo che tutto è stato tentato, manca ancora una prospettiva di senso. A che cosa si ridurrebbe il CdA se non aiutasse a dare un senso, un significato al dolore e alla presenza del patire nel mondo? Perciò diventa importante chiedersi se non sia proprio questo punto che vada a connotare in maniera del tutto originale, rispetto ad altre forme di aiuto, la ragione della presenza dei CdA.

Essi aprono le loro porte a tutti, indistintamente persino a coloro che magari non vogliono neanche essere ascoltati ma chiedono solo un aiuto materiale; persone che però sanno che se volessero, in qualsiasi Centro si recherebbero, troverebbero altre persone disposte ad ascoltarle a condividere i loro racconti di vita, in un orizzonte aperto alla speranza del Vangelo.

Il fulcro centrale è l'ascolto che in Caritas è sia metodo che atteggiamento costituente e fondante.

L'ascolto deve dire la capacità di accoglienza degli operatori Caritas senza la pretesa di una diagnosi, di un voto, di un giudizio. Perciò l'empatia, la compassione sono già luogo di aiuto che fin da subito dicono come la qualità della relazione debba avere il primato sulla prestazione.

È perciò indispensabile, persona per persona, vivere la prossimità dentro un percorso individualizzato e non standardizzato dove – concretamente – vi sia almeno un tentativo di definire "come, dove, quanto", se la persona possa concretamente seguire un percorso, fosse anche pluriennale, esprimere le proprie risorse ancora presenti a misura della "sua" sostenibilità.

L'ascolto che si realizza in un Centro dovrebbe porsi l'obiettivo di aiutare la persona in difficoltà a:

- acquisire consapevolezza della propria situazione;
- ritrovare fiducia in se stessa e negli altri;
- stabilire relazioni costruttive (anche con i servizi e le risorse locali).

SCHEDA B1

Lavorare in rete

Il lavoro di rete è la logica con cui dovrebbe operare un CdA sia nei confronti delle persone che ad esso si rivolgono, che delle altre risorse presenti sul territorio.

Come in molti altri casi è necessario partire da alcune definizioni del concetto di cui stiamo parlando. La definizione di “rete sociale” (network sociale) viene coniata da Barnes nel 1954, un antropologo inglese nel suo studio su Bremnes, una comunità norvegese di pescatori e contadini.

Nello specifico una rete sociale è l’insieme degli attori sociali e delle relazioni tra loro in cui si definiscono:

- NODI gli individui, i gruppi, le organizzazioni
- LINEE l’insieme delle relazioni.

Il concetto di rete assume, così, il ruolo di uno strumento di lettura della realtà psicologico- sociale e fa riferimento all’insieme degli interventi o delle connessioni di risorse e delle strategie tese a produrre concatenazioni di relazioni significative, ai processi di crescita che si attivano all’interno delle stesse risorse, finalizzati, nel loro complesso, al miglioramento del livello di benessere delle persone e della collettività.

Nel sociale la rete è un concetto positivo di aiuto, di sostegno e di promozione; gli elementi che la compongono, che abbiamo chiamato i nodi e il filo, hanno le loro radici nell’etica sociale; infatti i nodi, ossia i servizi pubblici o privati che siano, hanno come presupposto una società attenta ai bisogni dei cittadini e un’organizzazione sociale coerente con questa attenzione.

Il filo, abbiamo detto, deve essere composto da più elementi, ciascuno dei quali è a sua volta anche un presupposto radicato nell’etica sociale:

- la volontà (dei nodi) di collegarsi e collaborare tra di loro;
- la capacità d’integrarsi e perciò la disponibilità a confrontarsi ed eventualmente ad accettare critiche e valutazioni;
- l’attenzione al cittadino inteso come persona nella sua globalità e portatore di diritti;
- il superamento delle separatezze istituzionali;
- l’organizzazione necessaria per sostenere quanto detto sopra.

Attenzione alla differenza:

RETE o SISTEMA?

La differenza sostanziale tra il SISTEMA e la RETE è data dal significato assunto dall’**interazione**.

SISTEMA	RETE
<p>Nel modello sistemico l’interazione significa interdipendenza</p> <p>Le unità componenti il sistema hanno, quindi, ruoli interdipendenti, specializzati e differenziati, finalizzati al funzionamento del sistema stesso.</p>	<p>Nel reticolo, al contrario, i nodi non sono necessariamente in reciproca interrelazione e, soprattutto, le eventuali interrelazioni non sono mirate al funzionamento della rete stessa. Nel modello reticolare le unità non condividono necessariamente i fini, i valori, le culture specifiche.</p> <p>Elemento in comune tra le componenti della rete è la relazione diretta o indiretta con il soggetto, individuale o collettivo, scelto come il centro del reticolo, portando quindi l’attenzione sulle relazioni tra le unità piuttosto che sulla rappresentazione delle unità stesse.</p>

La rete non è un collegamento universale tra tutti i servizi e le risorse esistenti, ma un collegamento mirato a specifiche situazioni. La rete per le tossicodipendenze è diversa da quella per gli anziani, o da quella per gli ex detenuti, o da quella per i giovani. Esistono servizi, strutture, che per la loro natura polifunzionale fanno parte di tutte le reti (es. il servizio sociale comunale di base), altri che fanno parte di una sola rete.

Occorre chiarire inoltre che le reti non sono solo sociali; una distinzione classica considera le reti; familiari/primarie/istituzionale/sociali.

- Reti familiari sono quelle intrecciate nell'ambito parentale; reti primarie quelle che coinvolgono parenti, amici, a volte il vicinato e alcune strutture del quotidiano, tipo la scuola. Le reti primarie e le reti familiari sono informali e piuttosto fluide; si aprono e si chiudono su certi componenti (es. il passaggio dalla scuola elementare alla scuola media) e sono «gestite» dalle famiglie.

La consapevolezza da parte della persona dell'appartenenza a reti familiari e primarie è elemento di notevole assicurazione: dà infatti i propri confini, dà un senso di sicurezza.

- Reti istituzionali sono quelle che collegano enti e servizi per lo più pubblici, a volte con il supporto legislativo (es. il DPR 448 che chiama i servizi territoriali a collaborare con gli organi della giustizia nell'ambito dei procedimenti penali), a volte con la formalizzazione d'intesa, convenzioni, accordi di programma.

- Reti sociali sono quelle che collegano enti e servizi pubblici anche con le risorse del privato sociale e del volontariato; anche queste sono spesso sostenute da accordi formali come le convenzioni, i progetti, ecc.

Deve essere chiaro che né la legge né un'intesa creano reti, ma ne costituiscono un supporto a volte indispensabile; la rete si costituisce con quel filo di cui prima si è parlato che è composto di collaborazione, attenzione al cittadino, ecc.

Analogamente non basta avere dei parenti o tante relazioni amicali, per essere in una rete; fra tutti questi punti (nodi) occorre un legame (filo) speciale che è la volontà di collegarsi, di essere uniti e solidali.

L'approccio di rete consente di connettere coerentemente la dimensione **teorica** (teorie di rete), quella **metodologica** (analisi delle reti) e quella **pratica** (lavoro di rete) e prevede il disegno di un progetto che risponda a:

☞ Chi?

☞ Che cosa?

☞ Perché? Per quali obiettivi?

☞ Con chi? Con quali risorse?

☞ Con quali esiti?

Progettare una rete

La prima fase riguarda il collegamento dei vari soggetti che ai vari livelli partecipano al progetto; collegamento come fatto funzionale, ma soprattutto come scelta etica della priorità del bene (da raggiungere in comune) di chi vive una situazione problematica.

Il collegamento fa crescere la consapevolezza delle responsabilità di tutte le componenti della società verso il bene dei suoi membri.

La Carta Costituzionale che sancisce il dovere dello Stato di rimuovere gli ostacoli di «ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana» (art. 3), è un richiamo forte alla corresponsabilità di tutte le componenti dello Stato per lo sviluppo del bene comune.

Il monito costituzionale richiama tutti gli Enti e le strutture (nonché i cittadini singoli o associati) al dovere della solidarietà e della collaborazione.

Legarsi in rete non è certo l'unico modo per esprimere solidarietà e collaborazione, ma è un modo importante, valido soprattutto per affrontare il disagio delle fasce più deboli della popolazione.

Nelle fasi successive c'è la scelta del coordinatore del progetto, dei referenti negli enti, della definizione di un eventuale accordo o protocollo d'intesa che specifichi il senso e i limiti della rete, nonché metodo e strumenti.

Una rete deve infatti avere strumenti comuni di lavoro, non solo per facilitare l'operatività integrata, ma affinché nella loro stessa attivazione costituiscano una importante occasione di confronto.

Ne citiamo alcuni:

- la banca dati;
- le cartelle integrate sulle situazioni;
- la documentazione di lavoro;
- i verbali di incontri e riunioni come memoria delle riflessioni comuni e come veicolo della loro socializzazione;

Tutti i nodi della rete concordano ed elaborano una scheda sulla quale raccogliere i dati illustrativi delle risorse (es. di una casa famiglia, di un gruppo di volontariato, di un day hospital): prima bisogna saper elaborare una scheda funzionale, poi bisogna saperla arricchire (aggiornare) con tutti i dati tratti dall'esperienza.

Non basta per esempio dire che una casa famiglia ha 8 posti per ragazzi maschi tra i 15 e i 18 anni; bisogna conoscere le caratteristiche degli operatori, sapere per quali tipi di ragazzi è più adatta, quali sono i tempi medi di permanenza, cosa ne è dei soggetti usciti, se e quali legami mantengono con gli operatori, ecc.

La scheda non è una fotografia della situazione, ma un film, ossia uno strumento dinamico che permette di valutare l'idoneità di una risorsa per una certa situazione. La scheda quindi raccoglie successi ed insuccessi.

Tutta la documentazione richiede tempo e disponibilità. Nel ritmo pressante del lavoro è facile crearsi alibi per non documentare. Una rete invece poggia su documenti: li costruisce, li aggiorna, li socializza. In questo modo una rete può fare cultura, facilitare la via al sorgere di altre reti e così divenire essa stessa promotrice di solidarietà.

CdA e lavoro in rete

“...quando si parla di bisogno e di fragilità solo il legame sociale può aiutare a moderare e orientare la domanda, a rafforzare la reciprocità, a stimolare le risorse personali. Solo a partire dal basso, da esperienze istituenti locali può partire una reale innovazione, capace di creare arene concrete di corresponsabilità e di contribuzione, dove la cittadinanza sia praticata in modo attivo e creativo. Concepito in questo modo, come potenziamento della membrana intermedia e vitale della vita sociale – fatta di relazioni, famiglie, territori, comunità – la Chiesa locale dimostra di essere un laboratorio che sa sperimentare in questa direzione, avendo a cuore non l’efficienza, ma l’umano”.
(Giaccardi)

Nel 2000 con la legge 328 si realizza il passaggio da una programmazione che utilizzava una prospettiva di tipo “government” in cui era il soggetto pubblico a prendere decisioni (a governare), a una prospettiva di tipo “governance” in cui il governo si realizza grazie alla mobilitazione di una serie di soggetti (pubblici, di privato sociale e della società civile).

Per il CdA lavorare in rete significa dedicare tempo alla conoscenza delle persone che si ascoltano e del territorio in cui si opera, in termini di bisogni ma anche di risorse che vanno riscoperte, attivate, coinvolte.

L’immagine stessa della rete, intesa come intreccio di fili e di nodi che svolge un’azione di sostegno, ci aiuta a capire che, come nella rete non è possibile scindere i fili e i nodi, la persona non può essere slegata dalle relazioni che la generano. Allo stesso modo ogni realtà che voglia prendersi cura di una persona non può prescindere dall’interazione con gli altri attori coinvolti nella situazione.

Il modello è il **poliedro**, che riflette la confluenza di tutte le parzialità che in esso mantengono la loro originalità. Sia l’azione pastorale sia l’azione politica cercano di raccogliere in tale poliedro il meglio di ciascuno. Lì sono inseriti i poveri, con la loro cultura, i loro progetti e le loro proprie potenzialità. Persino le persone che possono essere criticate per i loro errori, hanno qualcosa da apportare che non deve andare perduto.

È l’unione dei popoli, che, nell’ordine universale, conservano la loro peculiarità; è la totalità delle persone in una società che cerca un bene comune che veramente incorpora tutti. (n° 236 Evangelium Gaudium)

Lavorare in rete è uno stile, un modo di pensare e di essere. Significa agire secondo lo stile del Samaritano che non si limita ad attivarsi personalmente, ma è capace di mettere in moto una risposta comunitaria, sa individuare una locanda e coinvolgere un oste (cfr. Lc 10, 30-37).

La metodologia è il lavoro per progetti che significa avere per qualunque problema individuale o familiare, come per qualunque situazione collettiva problematica, un approccio globale che tenga conto delle varie componenti del problema. Tale approccio ha alcune caratteristiche, che in realtà sono anche dei necessari presupposti:

- guarda alla centralità della persona (anche quando si tratta di una situazione collettiva, l’obiettivo è sempre il bene dei soggetti che la vivono);
- chiama i singoli attori dei servizi alla corresponsabilità nella risposta, che deve essere funzionale ed ottimale rispetto alle esigenze per le quali viene attivata;
- postula una programmazione mirata degli interventi che preveda momenti di verifica;
- richiede un continuo controllo delle competenze degli operatori e degli enti;
- presuppone la possibilità di cambiamenti «in itinere» e di formazione degli operatori legata a tali cambiamenti.

Il progetto inoltre individua le classi di servizi da coinvolgere (per esempio servizi socio-

assistenziali di base) e specifica gli interventi ai diversi livelli (territoriale, strutture residenziali, ecc.).

Il progetto è un lavoro collettivo che non elimina né attutisce le responsabilità di ciascuno, ma le coordina, in una logica di connessioni.

In assenza di reti precostituite il lavoro per progetti ne stimola la costituzione. Lavorare per un progetto, infatti, implica il progettare una rete adeguata.

Lavorare per progetti implica il lavorare insieme e cioè COLLABORARE.

COLLABORARE: cum (con, insieme) e laborare (lavorare, praticare). Ma se la parola lavoro rimanda allo sforzo, la sua radice semantica più antica -labh ha il senso proprio di «afferrare» e quello figurato di «volgere il desiderio» verso qualcosa. Possiamo quindi definire la collaborazione come “un’azione congiunta per il raggiungimento di obiettivi condivisi”.

Conoscere le risorse del territorio è un presupposto fondamentale per agire in termini di rete e un’esigenza imprescindibile per ascoltare e accompagnare chi si rivolge a noi. Il “quaderno delle risorse” è uno strumento importante per instaurare buone relazioni con i servizi e le risorse della comunità).

BOX 1

Reddito di Cittadinanza

Il Reddito di Cittadinanza (RdC) è la misura di contrasto alla povertà che, a partire dal mese di marzo 2019, ha sostituito il Reddito di Inclusione. Si tratta, dunque, di un sostegno economico ad integrazione dei redditi del nucleo familiare.

Nell'ambito del CdA è uno strumento utile per accompagnare le persone ad uscire dallo stato di fragilità socio-economico.

Indice dei temi

COME RICHIEDERE IL REDDITO DI CITTADINANZA

I REQUISITI NECESSARI PER OTTENERE IL REDDITO DI CITTADINANZA

COSA FARE DOPO AVER INOLTRATO LA RICHIESTA

COME USARE IL SUSSIDIO

DOPO AVER OTTENUTO LA CARTA RDC, COSA BISOGNA FARE?

COME SI VIENE CONVOCATI DAI CENTRI IMPIEGO O DAI SERVIZI COMUNALI?

DURATA

COSA SUCCEDDE AI PERCETTORI DEL REI?

COSA SUCCEDDE A CHI HA PRESENTATO LA DOMANDA PER IL RDC SULLA BASE DELLE NORME CONTENUTE NEL DECRETO ISTITUTIVO, POI MODIFICATE DALLA LEGGE DI CONVERSIONE?

Si può consultare il seguente link:

https://www.caritas.it/home_page/attivita_/00008220_Reddito_di_Cittadinanza.html

BOX 2

Ascolto e presa in carico per le persone straniere

Premessa

I Centri di Ascolto Diocesani e Parrocchiali costituiscono una realtà sempre più radicata nei territori e sono diventati, oramai, un punto di riferimento per la popolazione locale italiana e straniera. Ai cittadini stranieri, indipendentemente dalla loro condizione giuridica e quindi dal possesso dell'autorizzazione al soggiorno (il permesso di soggiorno) sono riconosciuti i diritti fondamentali della persona umana. Di conseguenza, a quanti tra loro si trovano privi di permesso di soggiorno possono essere ugualmente erogati i servizi essenziali, senza che questo comporti delle responsabilità in capo ai volontari ed ai referenti dei Centri di Ascolto. L'articolo 12 del Testo Unico Immigrazione prevede una disposizione specifica a riguardo, disponendo che *“non costituiscono reato le attività di soccorso e assistenza umanitaria prestate in Italia nei confronti degli stranieri in condizioni di bisogno”* (art. 12 TUI). Il Decreto Sicurezza n. 113/2018 non ha modificato questa disposizione, cosicché ogni forma di assistenza e di sostegno riconducibile a queste categorie di persone non può essere perseguita e punita.

Le attività svolte nei Centri di ascolto in favore dei cittadini stranieri sono cresciute molto negli ultimi anni, sviluppando anche servizi CdA “di seconda soglia”, volti a fornire consulenze ed assistenze specifiche. Accade spesso che tra di loro vi siano persone che versano in condizioni di particolare fragilità. Non di rado sono anche vittime di quella che viene definita la “discriminazione istituzionale”, dove un comportamento oppure un'inerzia provocata da un'amministrazione pubblica può penalizzare ulteriormente la loro condizione giuridica e sociale. Parliamo di azioni dovute a comportamenti non appropriati o non professionali di operatori della Pubblica Amministrazione o ad un'attuazione troppo rigida di disposizioni e regolamenti. Le Caritas Diocesane attraverso i loro servizi di assistenza ed orientamento e la loro capacità di intermediazione, hanno dimostrato in questi anni come sia possibile contribuire a garantire l'accesso ai servizi e quindi veder riconosciuto loro il godimento dei diritti e per questa ragione è importante rafforzare questi servizi e le azioni di sostegno e solidarietà che si sono svolte in questi anni.

Il portale “Caritasinmigration” è il sito web nato con l'obiettivo di realizzare un canale unitario di comunicazione sul tema delle migrazioni ed essere riferimento per quanto concerne la conoscenza di tale fenomeno. Nello specifico la mission di questo portale è:

- rappresentare la reale configurazione del fenomeno delle migrazioni a livello globale, nello spazio euro-mediterraneo e sul territorio nazionale;
- promuovere l'uso di una terminologia esatta e di un gergo comune sul tema;
- documentare e far conoscere i motivi che sono alla base delle migrazioni attraverso l'analisi,
- l'organizzazione e la diffusione di materiali, dati e news, prodotti da Caritas Italiana e non solo; facilitare la comprensione dei dati e dei materiali raccolti attraverso nuove modalità di comunicazione quali sistemi di informazione geografica, infografiche e story-board.

Di seguito il link al portale:

<https://inmigration.caritas.it>

Box 4

Fac simile di Convenzione per la formalizzazione del lavoro in rete

PREMESSA

La caratteristica fondamentale dell'attività della rete deve essere la presenza di uno **scopo comune** tra i suoi membri. Tale scopo è finalizzato al conseguimento, attraverso la determinazione di un programma comune, di **obiettivi strategici condivisi** che permettano - sia al singolo soggetto che all'insieme dei partecipanti alla rete - la crescita reciproca.

Le motivazioni che possono spingere gli Enti a costruire una Rete sono molteplici, ma possono essere sinteticamente riportate a tre tipologie di Rete, vale a dire:

	OBIETTIVO	DESCRIZIONE
RETI "DEL SAPERE"	Scambio di informazioni e di know-how	Mettere a fattor comune il <i>know-how</i> dei singoli soggetti aderenti per trarne un vantaggio e condividere l'accesso a fonti informative
RETI "DEL FARE"	Scambio di prestazioni	Instaurare rapporti contrattuali stabili di collaborazione
RETI "DEL FARE INSIEME"	Realizzazione di progetti di comune	Aumentare la capacità di intervenire nel contesto per soddisfare insieme i bisogni

IL CONTRATTO DI RETE: I PRINCIPALI CONTENUTI

Il Contratto di rete deve indicare obbligatoriamente:

1. Il nome, la ragione o la denominazione sociale di ogni partecipante
2. L'indicazione degli obiettivi strategici
3. La definizione di un programma di rete che contenga i diritti e gli obblighi di ciascun partecipante, e le modalità di realizzazione dello scopo comune
4. La durata del contratto.
5. Le modalità di adesione di altri membri
6. Le regole per l'assunzione delle decisioni dei partecipanti su ogni materia o aspetto di interesse comune.

Dal punto di vista dell'**oggetto del contratto** si evidenziano tre possibili modalità di cooperazione tra i soggetti coinvolti:

1. **scambiarsi informazioni o prestazioni**
2. **collaborare in forme ed ambiti predeterminati** attinenti l'esercizio delle proprie finalità;
3. **esercitare in comune una o più attività** rientranti nell'oggetto della propria attività.

Le tre possibili modalità di collaborazione possono costituire, **anche singolarmente**, l'oggetto stesso del contratto di rete.

Nella pratica la collaborazione può assumere svariate forme, quali **ad esempio**:

- a. **attività di coordinamento** per ottenere migliori condizioni nei rapporti esterni

(coordinamento del processo di promozione e di valorizzazione delle attività) o per raggiungere un risultato finale unitario

- b. **attività strumentali per raggiungere migliori risultati**

CONTRATTO PER LA FORMALIZZAZIONE DEL LAVORO DI RETE

L'anno XXXXXXXX , il giorno XXXX del mese di XXXX
si sono riuniti i Signori:

1. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nato in xxxxxxxxxxxx il xxxxxxxxxxxx e domiciliato, rappresentante del Soggetto denominato xxxxxxxxxxxx con sede a xxxxx alla Via xxxxxxxx n. xxxx; CF e/o P.IVA xxxxxxxx che ha la seguente finalità:
xxxxxxxxxx
2. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nato in xxxxxxxxxxxx il xxxxxxxxxxxx e domiciliato, rappresentante del Soggetto denominato xxxxxxxxxxxx con sede a xxxxx alla Via xxxxxxxx n. xxxx; CF e/o P.IVA xxxxxxxx che ha la seguente finalità:
xxxxxxxxxx
3. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nato in xxxxxxxxxxxx il xxxxxxxxxxxx e domiciliato, rappresentante del Soggetto denominato xxxxxxxxxxxx con sede a xxxxx alla Via xxxxxxxx n. xxxx; CF e/o P.IVA xxxxxxxx che ha la seguente finalità:
xxxxxxxxxx
4. ecc...

per formalizzare e sottoscrivere il presente Contratto

ART. 1

La Rete è denominata xxxxxxxx

ART. 2 : La sede della Rete è in xxxxxx, via xxxxx n. xxx.

Vengono istituite sedi operative presso le sedi dei singoli soggetti contraenti.

ART. 3

Con il presente Contratto di Rete i contraenti si prefiggono, in relazione alle finalità e alle caratteristiche di ciascun soggetto, i seguenti obiettivi strategici per lo svolgimento delle attività comuni di seguito descritte:

xxxxxxx

xxxxxxx

xxxxxxx

xxxxxxx

ART. 4

Si stabilisce la seguente modalità di lavoro e di interazione per il raggiungimento degli obiettivi:

xxxxxxx

xxxxxxx

xxxxxxx

xxxxxxx

ART. 5

I soggetti aderenti, rappresentate come detto, si obbligano a gestire unitariamente le attività sopra descritte.

ART. 6

La durata della Rete è fissata fino xxxxxxxx.

ART. 7

L'ammissione di nuovi soggetti al contratto di Rete dovrà essere approvata da tutti gli Aderenti ed importerà accettazione di tutte le norme del presente Atto, di quelle dell'eventuale regolamento e delle altre eventuali convenzioni complementari.

ART. 8

I soggetti aderenti potranno recedere dal Contratto di Rete per i seguenti motivi:

xxxx

xxxx

ART. 9

L'Assemblea degli Aderenti è composta dai rappresentanti legali o volontari di tutti i soggetti aderenti.

ART. 10

L'Assemblea degli aderenti: 1. a) Nomina il suo Responsabile; 2. b) Nomina il Segretario; 3. c) Approva gli eventuali regolamenti interni; 4. d) Delibera sull'ammissione di nuovi componenti della Rete; 5. e) Delibera sulle altre materie ad essa rimesse dal presente atto o che il Presidente ritenga di sottoporre alla sua attenzione

ART. 11

L'Assemblea delibera validamente con il voto unanime di tutti gli Aderenti.

ART. 12

Al termine di ogni riunione il Segretario redige il Verbale e lo sottopone per l'approvazione a tutti gli aderenti.

ART. 13

Di ogni attività e del raggiungimento dei singoli obiettivi viene redatta una Scheda descrittiva.

Luogo e data

Firma degli aderenti

SCHEDA C1

Relazioni, legami e dimensione territoriale del CdA Caritas

La dimensione territoriale

L'articolazione territoriale di un CdA dovrebbe essere organizzata e definita in base alle caratteristiche del territorio diocesano (in termini anche di morfologia del territorio):

- diocesi con un'estensione territoriale ampia necessitano di più CdA, organizzati, per esempio, in base alla divisione pastorale della diocesi. Questo tipo di organizzazione consentirebbe a tutti gli utenti di raggiungere il CdA più vicino alla propria residenza;
- allo stesso modo per diocesi con un'estensione territoriale ridotta potrebbe essere sufficiente il solo CdA diocesano come luogo di presa in carico coordinata, destinando l'accoglienza e il primo ascolto attraverso il potenziamento delle Caritas parrocchiali.

In questa riflessione si intravede il tema dell'attività propria del Laboratorio diocesano per l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali.

Il tema dell'articolazione territoriale è strettamente legato al tema del coordinamento della rete, vale a dire al prevedere una struttura intesa sia nel senso della organizzazione e pianificazione delle attività, sia nel senso della sua regolamentazione.

Per esempio attraverso:

1. l'attivazione di interazioni di reciprocità generalizzata mediante lo scambio di informazioni;
2. l'esercizio del reciproco apprendimento;
3. la sistematizzazione delle buone prassi.

La buona organizzazione dell'articolazione territoriale attraverso il potenziamento della rete è un processo in grado di rendere compatibili l'esigenza di compiere un salto di qualità nel dare risposte di cambiamento rispetto ai bisogni delle persone, sempre più diffusi e complessi, e la pratica della partecipazione/coinvolgimento della comunità.

La rete dei Centri di ascolto Caritas

I CdA Caritas in qualità di luoghi privilegiati dell'osservazione del territorio possono lavorare bene solo se svolgono il loro ruolo in stretta collaborazione tra di loro e con gli altri enti del territorio. La Caritas diocesana, a tal fine, ha il compito di promuovere e facilitare l'interlocuzione e la collaborazione tra i CdA parrocchiali/zonali della diocesi.

Per facilitare tale interlocuzione è necessario promuovere la costruzione di relazioni tra i Centri di ascolto stessi e tra essi e il territorio. Porre in essere strategie condivise e attivare reti di relazioni permette di svolgere azioni efficaci nei confronti delle persone in situazione di estrema fragilità che spesso sono in condivisione fra i CdA e i servizi territoriali, in modo da far sì che, da un lato, crescano le risorse a disposizione e, dall'altro, si offra un sostegno più efficace e non si disperdano le risorse. La possibilità di fare rete si realizza a partire dalla conoscenza delle risorse (servizi, interventi, progetti, ecc.) e delle competenze che sono proposte sia dagli enti pubblici sia dal privato sociale.

Lo scambio delle informazioni e dei punti di vista permette una presa in carico globale delle situazioni e l'attivazione di tavoli congiunti con gli altri attori e le famiglie stesse.

Strumento efficace per facilitare lo scambio delle informazioni, almeno tra i CdA Caritas, è il programma condiviso per la raccolta dei dati che rende possibile comprendere la storia delle

persone e i loro spostamenti ma, anche, le problematiche presenti sul territorio sulle quali poter intervenire.

A livello centrale la Caritas diocesana può proporre di lavorare per progetti comuni tra CdA vicini, assicurando l'affiancamento e il monitoraggio e rafforzando così quelle competenze che i volontari possono non avere.

Il Centro di ascolto nella comunità parrocchiale

Il CdA Caritas non è il solo che intercetta, ascolta e aiuta chi si trova nel bisogno. Se ciò fosse davvero condiviso, andrebbe da sé che il CdA della Caritas parrocchiale per poter perseguire il proprio mandato avrebbe necessariamente bisogno di lavorare in rete, immaginando una collaborazione a cerchi concentrici che abbia al centro, come fulcro, la figura del Consiglio Pastorale in quanto il CdA Caritas è testimonianza dell'attenzione che la parrocchia rivolge a tutta la comunità ed è uno "strumento pastorale" attraverso il quale si diffonde il messaggio evangelico.

A livello operativo, pur continuando il proprio operato, i volontari e gli operatori del CdA Parrocchiale dovrebbero anzitutto riuscire a collaborare con il parroco, con gli altri gruppi – più o meno strutturati – presenti in parrocchia e con le persone che, pur operando individualmente, sono viste dalla comunità come operatori/volontari della parrocchia.

Ognuno dei referenti dovrebbe imparare a trattenere la necessità di rispondere immediatamente alle richieste che gli vengono fatte e imparare a condividere con gli altri in modo da concretizzare risposte efficaci corrispondenti sempre al proprio mandato. Questa metodologia porta con sé diversi vantaggi: i volontari possono non sentirsi più soli di fronte alle richieste che gli vengono fatte; si potrebbero evitare i "personalismi" ovvero la tendenza di privilegiare qualcuno tra coloro che si recano al Centro a discapito di altri; ancora, sentirsi all'interno di una comunità che insieme cammina e opera.

La presenza del parroco o di un suo delegato (si pensi ad esempio ai ministri straordinari dell'Eucarestia che si recano nelle abitazioni) è fondamentale per decidere il da farsi rispetto alle richieste raccolte mettendo insieme le informazioni possedute sulla persona (sempre nel rispetto della privacy).

In questa logica, anche la Caritas diocesana (e con essa l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse) si metterà a disposizione di tutta la comunità, affiancando coloro che si coinvolgeranno nella testimonianza della carità; anche in questo caso, con uno stile sussidiario, la Caritas diocesana camminerà a fianco dei volontari, dei parroci, delle persone in difficoltà e di tutti i soggetti che confluiranno "nella rete" per dare il proprio apporto, senza quindi sostituirsi o invadendo il campo operativo degli altri secondo il proprio mandato: «Sensibilizzare le Chiese locali e i singoli fedeli al senso e al dovere della carità in forme consone ai bisogni e ai tempi (...) Essere di stimolo nei confronti delle istituzioni civili e di un'adeguata legislazione, in favore del bene comune e a tutela delle fasce più deboli» Papa Francesco.

Il CdA parrocchiale, in taluni casi, ha connotazione di **CdA di PRIMO LIVELLO**, ovvero, di strumento pastorale che fornisce le prime risposte, le risposte immediate al bisogno espresso cercando di attivare le realtà operanti sul territorio parrocchiale.

Il primo intervento altro non è che la presa in carico immediata della situazione della persona perché non sia abbandonata a se stessa ma seguita e sostenuta nei vari tentativi di soluzione dei suoi problemi.

Situazioni più complesse che richiedono risposte più strutturate e la costruzione di progetti personalizzati di presa in carico più elaborati, vedono il coinvolgimento del **CdA di SECONDO LIVELLO**, ovvero, di strumento pastorale che fornisce risposte più articolate che prevede l'elaborazione di un progetto personalizzato più strutturato e l'attivazione della rete comunitaria e del territorio a più ampio raggio.

Generalmente il ruolo di **CdA di SECONDO LIVELLO** è assunto dal Cda Diocesano.

SCHEDA D1

Rapporto tra l'animazione e il CdA Caritas

A partire dalla etimologia della parola animazione, ovvero:

Animazióne s. f. [dal lat. *animatio* -onis, der. di *animare* (v. *animare*); nel sign. 2, con influenza del fr. *animation*]. – 1. a. L'infondere o il ricevere l'anima, la vita b. L'opera, l'attività di animare, con riferimento agli usi specifici di animatore.

L'animazione, dalla radice *anima*, si esplicita lessicalmente, nel verbo ANIMARE, v. tr. [dal lat. *animare* "vivificare, dar vita", der. di *ánima* "anima"]. Ma *animare* ha anche la forma nell'intransitiva pronominale, *animarsi*, acquistare anima, vita.

Sulla base della etimologia, della radice semantica, tentiamo una definizione:

«L'animazione è quel processo che, infondendo vita, produce cambiamento».

"CAMBIAMENTO", per definizione è lo status che consente a ciascuno di leggere se stesso in altra maniera. Fa riferimento al verbo "CAMBIARE", che deriva dal tardo latino "cambiare" nel senso di mutare (in latino, infatti il verbo cambiare è mutò) e dal greco *Kambein* = girare intorno.

Il verbo cambiare è un verbo sia transitivo che intransitivo, quindi l'azione del cambiamento è rivolta verso l'esterno (transita dal soggetto che lo propone al soggetto che lo riceve) che verso l'interno (l'azione del cambiamento non passa direttamente dal soggetto all'oggetto, ma si esaurisce nel soggetto).

Quindi il cambiamento prodotto da un processo di animazione riguarda tanto il soggetto quanto il destinatario esterno.

Due prime definizioni storiche sono invece le seguenti:

- **GUIDO CONTESSA | 1983** (*Animazione sociale*): «L'animazione è una pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza ed allo sviluppo del patrimonio represso, rimosso e latente di individui, piccoli gruppi e comunità».
- **DON ALDO ELLENA | 1997** (*Gruppo di lavoro nazionale sull'animazione, Torino*): «L'animazione è una pratica sociale finalizzata al cambiamento attraverso la partecipazione, con due funzioni: la presa di coscienza dei dinamismi interni del nostro agire, il potenziamento del tessuto connettivo sociale».

Il CdA, strumento attraverso il quale si realizza l'incontro con l'altro, sappiamo che fa della pratica dell'ascolto la sua funzione prevalente. A tale proposito, vale la pena riprendere quanto, in riferimento al valore dell'ascolto, il Cardinale Carlo Maria Martini nella "Lettera alla Diocesi in occasione del S. Natale", dicembre 1989, scrive:

«Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole. Abbiamo imparato tutti a parlare, magari anche più lingue, e non siamo più capaci di ascoltarci. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distrattamente, 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 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».

Se dunque l'ascolto è tutto questo e se il CdA è un luogo:

1. operativo: perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi;
2. progettuale: perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti"; (cfr Scheda A1- Cap. 1)

e la Caritas, per sua natura e funzione, è chiamata ad animare la comunità al senso di carità, allora, anche attraverso il CdA, strumento per attuare la funzione dell'ascolto, la Caritas agisce la funzione di animare la comunità al senso di carità.

Dunque, come la Caritas può esercitare l'azione animativa *a partire da o attraverso il CdA?*

In ambito pastorale l'animazione consiste nell'avviare processi di cambiamento con l'obiettivo di:

1. ri-partire dalla persona, per restituirle dignità;
2. educare il singolo e la comunità alla corresponsabilità, alla collaborazione e alla partecipazione; agire con competenza ed efficacia, superando l'improvvisazione e l'approssimazione; andare alle cause che generano il disagio, per denunciarle e rimuoverle;
3. favorire l'azione integrata e partecipata tra comunità cristiana, Associazioni/Gruppi (il privato sociale) e Istituzioni sul territorio, nel progettare e nel realizzare interventi, in risposta ai diversi bisogni individuati

In concreto, l'ANIMAZIONE PASTORALE

- a. presuppone capacità di conoscenza del singolo e della comunità;
- b. realizza processi di sensibilizzazione e coinvolgimento
- c. sviluppa con progettualità, nuove prospettive di azione
- d. genera quella trasformazione che porta:
 - I. la comunità cristiana ad essere un cuore che vede dove c'è bisogno di amore e ad agire in modo conseguente (Cf. DCE, 31), perché diventi manifestazione dell'amore di Dio;
 - II. le Istituzioni presenti sul territorio, ad operare secondo le finalità che le sono proprie, per la realizzazione del bene comune

Per dirlo con un'immagine, potremmo prendere come riferimento ÉCOUTE di Henri de Miller (Parigi)



Écoute è l'originalissima scultura, realizzata dall'artista francese Henri Miller, che caratterizza la Place René-Cassin nel cuore del quartiere delle Halles. La statua è posta davanti la chiesa Saint Eustache e rappresenta un'enorme testa di pietra posta accanto a un altrettanto gigantesca mano: la posizione della la statua e il fatto che porti la mano all'orecchio ci dicono che sia in posizione di ascolto ma anche che stia cercando di concentrarsi per meglio interpretare qualcosa.

La posizione della statua è in mezzo alla piazza, cioè al centro della comunità e dunque lancia un messaggio profondo: invita i

passanti a sforzarsi maggiormente di ascoltare chi ci circonda.

Ecco, la Caritas esercita l'azione animativa anche attraverso il CdA portando al centro della comunità, dunque all'esterno, quanto avviene all'interno del luogo preposto all'ascolto e con la capacità di tradurre in processi di cambiamento le esperienze di accoglienza, ascolto e presa in carico delle storie di fragilità.

BOX 3

Metodologie e tecniche dell'animazione di Guido Contessa

SOMMARIO:

1. *Definizione terminologica*
2. *Aree di intervento specifico*
3. *Le attività dell'animazione*
4. *Le metodologie*
5. *Gli stili dell'animatore*
6. *Le tecniche dell'animazione*

1. Definizione terminologica

Prima di affrontare il tema annunciato dal titolo, è necessario fare un pò di chiarezza su cosa sia l'animazione.

Essendo l'animazione nata come pratica, ha sofferto e soffre tuttora di grosse lacune teoriche. Come in tutte le discipline, il tuffo costante degli operatori nella prassi quotidiana impedisce spesso la riflessione sul senso e sui limiti di questa prassi. Nel definire una disciplina o una pratica sociale non si può fare a meno di chiedersi quali ne siano i confini e quale lo "specifico" rispetto a discipline e pratiche vicine. Nel nostro caso non possiamo sorvolare su questioni del tipo: che differenza c'è fra animazione e teatro? oppure fra animazione ed educazione? oppure fra animazione ed attività politico-sindacale? fra animazione ed informazione? o fra animazione e festa? L'aver eluso, per tutti questi 15 anni di vita dell'animazione, tali interrogativi, ha portato all'enorme confusione nella quale ci troviamo oggi. Per descrivere in che modi e con quali strumenti opera l'animazione (come il titolo richiede), è indispensabile premettere una definizione di animazione.

Forse la confusione teorica circa lo specifico dell'animazione ha consentito molte sperimentazioni fruttuose; forse anche è sembrata favorire per molti giovani, senza prospettive professionali precise, una maggiore ampiezza di interventi. Non sono pochi coloro che in questi anni hanno pensato che il non definire l'animazione in uno specifico lasciava le porte aperte ad ogni settore, ad ogni tecnica, ad ogni utenza. L'animazione senza specifico è stata per molto una pratica buona per ogni specifico, e questo ha forse favorito, in tanti anni, l'idea di un'animazione forte e potente. Nella fase storica più "eroica" dell'animazione, all'incirca fra il '68 ed il '75, l'idea aveva qualche fondamento. Molti settori con uno specifico preciso e tradizionale (come il teatro, la scuola, la politica, l'informazione ed il tempo libero) erano in crisi e l'animazione sembrava non tanto destinata a rinnovarli quanto a sostituirli. Lentamente, però, questi settori si sono riavuti dallo smarrimento, hanno inglobato alcune provocazione dell'animazione, si sono in parte rinnovati ed hanno riaffermato, non senza modifiche, il loro specifico. E l'animazione ha scoperto la precarietà in cui l'ha gettata l'assenza di un'area propria ed esclusiva.

Oggi la definizione di un'area propria ed esclusiva per l'animazione è una condizione per la sua stessa esistenza.

Trovare uno specifico per una pratica sociale significa individuare un settore nel quale solo quella pratica o quella pratica più di altro, è efficace. Non importa se il settore individuato è limitato, ciò che conta è se quello spazio è occupato con competenza nell'interesse della comunità. Qualcuno identifica lo specifico di una pratica sociale con la specializzazione che deriva dalla divisione del lavoro, e rifiuta il primo in nome della contestazione alla seconda. Purtroppo i binomi specializzazione-despecializzazione e specifico-generale sono solo due delle numerose false contraddizioni nelle quali è impaniato il pensiero occidentale nell'ultimo decennio. Solo ora sta

diventando chiaro a molti che è necessaria una specializzazione affiancata da una visione despecializzata, ed uno specifico accanto ad un'intenzione generale. I settori tradizionalmente specializzati si sono ripresi il loro spazio e l'animazione rischia di non trovare più alcun spazio.

D'altra parte fin dall'inizio, l'animazione si è presentata con due anime. In molti settori della pratica sociale l'animazione è stata introdotta o assimilata come un "*metodo*" nuovo nella gestione di lavori tradizionali, come un corpo di nuove tecniche e strumenti dei quali arricchire vecchie professioni.

Per esempio nella scuola l'animazione ha significato un modo nuovo di insegnare ed un insieme di nuove tecniche didattiche o educative. Così è stato nel lavoro socioculturale, nel lavoro sociale in genere, nel lavoro educativo. In questi casi il metodo e le tecniche dell'animazione sono divenute bagaglio dei vecchi operatori; l'animazione si è diluita nei settori che avevano uno specifico tradizionale.

La seconda anima dell'animazione, quella che ha forse più spazio nel futuro, è quella che si presenta come "*contenuto*" e come "*attività*". È l'animazione che si può definire genericamente del tempo libero, e che dispone di operatori a tempo pieno, specializzati.

Arriviamo dunque alla nostra definizione di animazione. Essa è una **pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza ed allo sviluppo del potenziale represso, rimosso o latente, di individui, piccoli gruppi e comunità.** Ci sembra questa la definizione più accettabile, distillata da quindici anni di esperienza storica d'animazione in Italia.

Anzitutto diciamo che l'animazione è una "*pratica sociale*", non una teoria né una disciplina. È nell'ordine logico dell'insegnamento, della terapia, dell'assistenza sociale; si colloca nell'ordine della prassi, dell'azione concreta. Come pratica sociale, si basa su numerose teorie antitetiche; e fa uso di tutte le discipline scientifiche che le servono. Come ogni pratica, si definisce meglio in termini funzionali: l'animazione serve a "far prendere coscienza ed a sviluppare un potenziale". Alcuni animatori e molti utenti identificano l'animazione con la ricreazione o il divertimento e la festa. Noi diciamo che questi possono essere elementi o tecniche dell'animazione; accettiamo il fatto che possano essere elementi importanti dell'animazione, ma *rifiutiamo* in modo fermissimo ogni omologazione. Il divertimento e la festa sono inseriti spesso nella scuola, dagli insegnanti più bravi, ma non per questo l'insegnamento e l'educazione sono identificabili col divertimento. Molti gruppi di animazione si riducono alla pratica aberrante di omologare l'animazione in piazza, quella dei villaggi turistici, dei Partiti di massa. Certi eventi di ispirazione circense si ripetono inesorabili nella fabbrica occupata come al Club Méditerranée, al Festival dell'Unità e a quello dell'Amicizia, nel cortile della scuola elementare come nel vecchio ospedale psichiatrico. Se non si rigetta con forza l'*equazione animazione-festa*, prima o poi si arriva all'*equazione animazione-stadio-ballo liscio-serata del dilettante*. Altri animatori ed utenti identificano l'animazione con le tecniche: burattini, bricolage, fotografia, ceramica, tessitura. Tutto il vecchio apparato degli hobbies e del "fai da te" diventa animazione. Per definizione le tecniche sono lo strumento che serve a qualche fine: sostituire o identificare col fine è una bassa operazione da mercato. Purtroppo, grazie alla natura rassicurante ed edificante delle tecniche, si tratta di un'operazione diffusissima. Altri, infine, identificano l'animazione con l'educazione. Se questa omologazione fosse possibile come giustificheremmo l'uso di una parola diversa? In realtà l'educazione è un processo articolato e complesso, che comprende una serie di pratiche parziali come l'animazione, l'istruzione, l'addestramento. La distinzione si giustifica, quindi, in quanto una pratica (l'animazione) è un segmento dell'altra (l'educazione).

Lo specifico dell'animazione è il processo di presa di coscienza e di sviluppo di qualcosa che è potenziale. Essa dunque serve (ed in tal senso deve ricercare ed attrezzarsi) finché esiste qualcosa di non cosciente o di poco sviluppato; va applicata ed usata in quelle situazioni e verso *quegli utenti che "hanno qualcosa dentro da tirare fuori"*, sia questo qualcosa un bisogno, un desiderio, una

capacità o un sogno. Per esempio, degli individui possono avere un potenziale corporeo o mimico sottoutilizzato, represso: l'animazione può far loro scoprire questo potenziale esistente, può aiutarli a percepire il bisogno di esprimerlo, può magari sviluppare il loro interesse per esso. Ma un corso di yoga o di danza è una pratica di insegnamento o di addestramento, non di animazione. L'animazione ha come specifico la scoperta, lo stupore, la illuminazione, la presa di contatto, la esplorazione del possibile e del potenziale. Per un verso è un campo molto ristretto, ma per un altro verso si tratta di un'area cruciale. Se è vero che il mondo occidentale è connotato da una alienazione di massa, cioè da un'espropriazione degli uomini dal proprio possibile, l'animazione non ha davvero uno specifico per conto suo. Sviluppare il potenziale corrisponde ad aumentare il possibile, cioè il potere dei soggetti. L'animazione in sostanza è una pratica finalizzata a facilitare la presa del potere degli utenti. *La catena potenziale - possibile- potere* è l'opposto della catena *attuale - reale - alienazione*. Il potenziale di cui far prendere coscienza e da sviluppare è quello "represso, rimosso o latente". Il potenziale *latente* è quello dei bambini; quello *rimosso* è quello che gli adulti hanno relegato nel dimenticatoio, disabituati ad esprimerlo a causa del sistema in cui vivono; il potenziale *represso* è quello che le organizzazioni o la società comprimono. Dire che questi sono i potenziali di cui si occupa l'animazione significa *escludere quei potenziali di cui la società facilita l'attuazione*: come l'aggressività, la competizione, la tendenza all'evasione, il conformismo, la dipendenza o l'emulazione. L'utenza dell'animazione non sono solo gli individui, ma anche i gruppi e le comunità, cioè quelle aggregazioni, formali o informali, che sono diverse dalla semplice sommatoria degli individui che le compongono. Una definizione di questo tipo è, per forza di cose, generale e discutibile: tuttavia ci sembra un punto fermo da cui partire per un discorso sui metodi e le tecniche. Vorremmo che altri facessero uno sforzo teorico nella individuazione dello specifico, senza fughe nel genericismo e con un congruente sforzo operativo.

2. Aree di intervento specifico

Se l'animazione si occupa del potenziale represso, rimosso o latente è comprensibile come in questi anni certe aree siano state oggetto specifico dell'intervento animativo.

2.1 Prima fra tutte l'area della socialità.

E' ormai assodato, che il sistema sociale dell'era industriale avanzata si fonda sull'inaridimento delle relazioni interpersonali e sociali. Il processo di alienazione, cioè di riduzione dell'uomo a cosa, unito al processo di deterritorializzazione, cioè di sradicamento dell'individuo dal suo tessuto storico, hanno reso sempre meno frequenti gli incontri autentici fra le persone. L'uomo produttore-consumatore è stato omologato, reso equivalente, massificato. L'individuo monodimensionale ha perso lentamente la sua unicità ed il suo valore di persona, diventando ingranaggio fungibile del sistema produttivo e consumistico. Non solo la famiglia è stata la prima vittima di questo processo, ma via via ne sono stati intaccati la coppia, il gruppo amicale, la comunità. La spinta alla socialità, ai rapporti faccia a faccia, solidaristici e fraterni, passa da una situazione di latenza nell'infanzia ad una situazione di rimozione nell'età adulta. Al punto che oggi molto uomini non riescono più neppure a percepire la socialità come un loro bisogno naturale. Alla soglia di quella che qualcuno ha chiamato l'era "energotronica", l'umanesimo sembra un reperto archeologico.

L'animazione si è posta fin dagli inizi come una pratica "eversiva" di questa tendenza economicistica e macchinistica. La scoperta del sé e dell'altro, del "noi" come insieme di bisogni e sentimenti, dei rapporti fra persone, individui irriproducibili dotati di senso e di valore: questa è forse l'area più importante dell'intervento animativo. La scoperta della socialità, non solo come condizione di un vivere umano, ma anche come premessa di un vivere civile e politico, ha portato l'animazione ad operare sul fronte della partecipazione, cioè della socializzazione del potere.

2.2 Una seconda area è quella della fisicità.

Una civiltà dell'energia e dell'elettronica, della razionalità e della tecnica, tende a rimuovere la natura come un ostacolo ed un errore. La natura ed il territorio come il corpo umano vengono considerati residui di un passato primitivo e selvatico. Il codice dell'artificiale e del cerebrale tendono a sostituire il codice del naturale e del corporale. Corpo umano e natura vengono considerati al massimo come luoghi di consumo ed il loro valore è solo quello di scambio. Un bosco ed un corpo hanno smarrito il loro inestimabile valore d'uso ed il loro senso, per essere quantificati come unità di scambio monetario. L'animazione ha colto questa tendenza ed ha cercato di opporvisi. La fisicità dell'uomo e della natura è stata rivalutata come un bisogno insopprimibile, come dotata di senso e valore, come potenziale indispensabile ed una qualità umana della vita. Attività ecologiche e naturalistiche, di educazione sanitaria ed alimentare, di valorizzazione corporea in senso salutistico o espressivo: sono divenute area specifica dell'animazione.

2.3 Una terza area riguarda l'espressività attraverso linguaggi plurimi.

La nostra società è impostata sul codice verbale, a causa della sua razionalità ed economicità. Gli altri codici espressivi vengono usati a scopi di suggestione e manipolazione (v. mass-media), oppure delegati ad artisti e tecnici, casta sopportata o cooptata dal potere. L'espressione grafica e pittorica, cinefotografica, mimica e drammatica, musicale e poetica è stata sottratta alla generalità delle persone in nome di una funzionalità che è solo economica. L'espressività manuale è stata soppiantata dai processi di produzione industriale e dal macchinismo, ancora in nome dell'economicità del danaro e della fatica. Il risultato è una folla di soggetti padroni di trecento vocaboli, totalmente dipendenti dai messaggi, prodotti da artisti e tecnici, controllati dalle leggi del mercato e del potere. Il progetto di uomo sottostante è quello di fruitore, consumatore, ascoltatore, spettatore di simboli e messaggi, giammai produttore. La massa non deve esprimersi: l'elite si esprime al suo posto. L'animazione ha avuto il merito di segnalare questo processo aberrante, non solo con una teoria critica, ma con una prassi alternativa. Ogni sforzo dell'animazione è stato finalizzato a far riappropriare i soggetti del potere e della capacità di esprimersi e produrre cultura, con tutti i linguaggi espressivi. Non sempre la produzione individuale assurge a livelli ecumenici e metastorici; quasi mai è commerciabile. Tuttavia ha un grande valore per il soggetto che si esprime e che in questa espressione trova modo di "parlare". In questo senso l'animazione ha posto fin dall'inizio maggiore accento sul "processo" di produzione espressiva, piuttosto che sul "prodotto". La perfezione formale ha senso solo nell'ottica della commerciabilità o dell'arte, intesa come messaggio universale; ma perde senso se ci poniamo nell'ottica del prodotto d'uso (o del processo produttivo) individuale.

2.4 Un'altra area di interesse dell'animazione riguarda la creatività.

Una società impostata sull'uomo-massa, omologato e fungibile, non può che tendere al conformismo ed al realismo. I bambini non sono considerati per il loro potenziale fantastico e divergente, ma come miniature di operai e soldati.

Creatività e fantasia sono errori, pericoli o gratuite perdite di tempo. La divergenza è inutile quando addirittura non dannosa. L'animazione, fin dall'inizio, ha capito che suo compito era difendere il potenziale di immaginazione e fantasia dei bambini, ed ove possibile svilupparlo. Spettacolarizzazioni, drammatizzazioni, fiabe, sogni mimati, costruzioni di "macchine celibi", poesie ironiche, libere associazioni di disegni "assurdi" sono stati fin dall'inizio gli sforzi dell'animazione.

2.5 Infine il gioco: inizialmente per i bambini e, da qualche tempo, per gli adulti.

In una società ove tutto è mercé, la gratuità diventa un valore rivoluzionario. Diffondere ovunque il gioco assumere il significato di rivalutare la gratuità e la superfluità come momento altamente educativo e liberatorio. Il gioco infantile ed adulto è un'attività libera di riprogettazione del mondo.

Chi gioca è padrone del gioco, gioca per se stesso, imita ed insieme modifica la vita reale. Si diverte, cioè fa un'esperienza di diversità. L'animazione ha tentato e tenta di operare in quest'area, dando al gioco un alto valore per lo sviluppo di tutto il potenziale umano.

3. Le attività dell'animazione

Nelle aree indicate si è sviluppata maggiormente l'animazione, con attività di tipo ed intensità diversi.

3.1 L'attività più diffusa è quella della ricreazione e del divertimento.

Nei periodi di forte impegno politico, questa attività è stata spesso criticata da molti animatori come evasiva ed in sostanza collusiva col sistema vigente. Il movimento delle donne e certe ondate giovanili (indiani metropolitani, quelli del '77 che non usavano la P38), hanno lentamente rivalutato il divertimento, la gioia, l'ironia come attività liberatrici. Oggi il problema non è più quello di bollare il divertimento e la ricreazione come futilità, ma semmai di diffonderli dando ad essi una valenza d'animazione. Divertirsi significa fare esperienze di diversità; ricrearsi significa rigenerarsi: entrambi i termini possono essere tradotti nel senso più conformista o nel senso più innovativo. In senso conformistico "divertirsi" significa evadere, dimenticare, distrarsi dai problemi reali; "ricrearsi" significa riposare, ricostituirsi intatti ed uguali a prima, per meglio produrre. In senso innovativo invece "divertirsi" implica fare un'esperienza di diversità e di novità, un'esperienza divergente, che distoglie dalla normalità per arricchirci di strumenti adatti ad affrontarla in modo diverso (divertito?). "Ricrearsi" vuoi dire rigenerarsi, cioè cambiare. Perdere stanchezza fisica e psichica, lasciare certe pigrizie e prepararsi ad un atteggiamento rigenerato verso la vita. È sottinteso che divertimento e ricreazione hanno dunque poco a che fare con lo spettacolo di varietà, i giochi senza frontiere, il flipper, la vacanza in coda. L'animazione che opera nel settore del divertimento e della ricreazione (tempo libero, clubs, vacanze, ecc.) si occupa di attivare esperienze di diversità e cambiamento. Non è cosa facile perché l'alienazione va sottobraccio alla non consapevolezza, per cui la domanda di ricreazione e divertimento si esprime quasi sempre in consumo di servizi ed oggetti imitativi e conformistici. Tuttavia è questo lo sforzo maggiore che occuperà l'animazione in questo scorcio di secolo. L'aumento di tempo libero o non occupato, la trasformazione della società in un grande show-business, il dilagante edonismo tipico di ogni società decadente...: sono tutti vettori di spinta ad un aumento verticale della domanda di "più divertimento e ricreazione".

3.2 Un'altra attività tipica dell'animazione è quella che possiamo chiamare sensibilizzazione.

Gli animatori si sono sempre occupati di sensibilizzare l'utenza, sia attuale che potenziale, alle problematiche relative alle aree prima indicate. Dalle campagne stampa alle provocazioni simboliche, dalle ricerche sociali ai prodotti audiovisivi, dagli interventi spettacolari ai corsi per utenti: l'animazione si è sforzata di attivare la sensibilità di tutti ai temi della socialità, del corpo e della natura, dell'espressività, del gioco e della creatività. Questo lavoro non sempre ha dato frutti, perché l'animazione è anch'essa sottoposta ai nodi culturali della società in cui opera storicamente. L'errore principale verso la sensibilizzazione è stato quello di non capire subito che non è possibile modificare la sensibilità (fatta di emozioni, atteggiamenti, pregiudizi, false conoscenze) attraverso azioni solo razionali. Con la razionalità tutt'al più si agisce sulla razionalità, ma questo non basta a modificare la sensibilità. Sensibilizzare significa toccare le emozioni, far vibrare il cuore, sollecitare i sentimenti. E qui l'animazione è stata debole, per gli scarsi apporti avuti dalla psicologia. L'attività di sensibilizzazione è di vitale importanza, è forse il cuore stesso dell'animazione; perciò va ripensata nei prossimi anni, per affinarne le tecniche.

3.3 Un grosso lavoro l'animazione l'ha svolto nel settore della formazione.

Ben presto gli animatori si sono accorti che l'animazione può anche; essere una professione, ma deve soprattutto essere un metodo comune a tutte le professioni sociali. Gli animatori hanno

lavorato molto in questo senso, come formatori di insegnanti, educatori, psicologi, pedagogisti, volontari, operatori culturali, ecc. Questa attività ha dato i frutti più vistosi nella scuola elementare, più aperta e disponibile all'innovazione, e materna. Anche se molti animatori recriminano una diminuzione degli interventi nelle scuole, ciò non vuol dire che l'animazione, come principi e metodi, non abbia profondamente trasformato il modo complessivo di fare scuola. La formazione ha toccato anche molte associazioni giovanili e molti operatori di Enti locali, mutandone lentamente ma chiaramente gli orientamenti.

3.4 Un'altra attività meno appariscente dell'animazione, ma non per ciò meno importante è quella che definirei "di relazione o di connessione".

Essendo una caratteristica del nostro sistema sociale la separazione e la specializzazione, è stato sempre importante operare nel senso di aumentare le connessioni fra persone, gruppi, enti diversi. L'animazione ha lavorato per connettere la scuola al territorio, le istituzioni assistenziali al quartiere, il teatro alla scuola, la musica alle biblioteche, lo sport al gioco, la vacanza all'arte, ecc. I bambini o la comunità del quartiere sono totalità, unità che non si possono dividere se non rischiando la possibilità di riunificare. Di fronte al bambino affidato all'insegnante il mattino, al doposcuolista nel pomeriggio, all'educatore nell'oratorio, all'istruttore sui campi sportivi, al riabilitatore in casi di patologia, l'animazione tenta di porsi di fronte ad esso in modo unitario, collegando le risorse e rendendo plurifunzionali gli interventi. Di fronte ad un quartiere suddiviso in luoghi deputati, per ceti separati, l'animazione oppone il teatro in piazza, la musica in biblioteca, l'atelier di pittura al parco, il gioco a scuola. Questa attività di connessione sottintende sforzi di sintesi fra discipline, pratiche, gruppi ed utenti diversi. Così viene osteggiata la separazione per età diffusa in genere dal comportamentalismo degli Enti: vengono coinvolti nelle stesse attività anziani e bambini, handicappati e non, giovani e adulti, insegnanti ed allievi.

3.5 Per terminare il paragrafo delle attività di animazione, è necessario un accenno al problema terapia-prevenzione.

L'animazione è per definizione un'attività preventiva. Essa ha a che fare con la qualità generale della vita e degli uomini: si occupa quindi di tutta la popolazione. Può occuparsi anche di svantaggiati-devianti, ma solo in quanto persone, non come categorie speciali stigmatizzate. Purtroppo assistiamo sempre più spesso ad iniziative di Enti locali che, davanti a problemi disastrosi ingigantiti da città disumane, modi di vita ferini, istituzioni selvagge, non trovano di meglio che mandare alla periferia tre animatori, con compiti messianici.

Gli animatori, spesso presi nella ragnatela della disoccupazione, accettano di essere usati come finti lamponi, finti controllori sociali, finti interventi illuminati.

Il lavoro di terapia, individuale o sociale, non è dell'animazione, ma anzitutto dei politici ed in secondo luogo dei terapeuti (logo, fisio, psico, ecc.). L'animazione si occupa di arricchire la vita, quindi semmai di prevenire l'asocialità, il silenzio, la reificazione, la violenza. Una società in cui i giovani potessero avere relazioni significative, esprimersi appieno, dare valore non di mercé al proprio corpo e dall'ambiente, essere diversi ma partecipi, giocare e far vivere le proprie fantasie, non avrebbe bisogno di eroina, rapine, violenze. L'animazione punta a questa società ma per riuscire ha bisogno di precondizioni strutturali ancora molto lontane. Essa è una pratica sociale preventiva solo assieme ad altre pratiche preventive, all'interno di una società organizzata per prevenire.

4. Le metodologie

Il problema metodologico è al centro del dibattito delle scienze e pratiche sociali dell'ultimo secolo. Non è dunque risolvibile dall'animazione, né sintetizzabile in questo breve scritto. Tuttavia occorre parlarne.

Per metodo intendo l'architettura procedurale, l'insieme delle categorie concettuali che

raggruppano gli atti (tecniche e rapporti) concreti, nel nostro caso, dell'animazione. Un metodo fondato è insomma un sistema complesso, che si situa come ponte fra il sistema dei fini ed il sistema degli atti quotidiani. *Poiché l'animazione è una parte dell'attività educativa, i suoi metodi rispecchiano quelli dell'educazione.* Definire il metodo significa definire: i ruoli degli attori, la qualità del rapporto fra essi, la funzione dei mezzi tecnici. Ciascuna di queste variabili ha influenza sulle altre e la variazione di una implica la variazione delle altre. Il dibattito sul metodo negli ultimi vent'anni è stato inquinato dalla trasposizione nelle attività educative di ideologie politiche generali. Sommarariamente possiamo sintetizzare il dibattito sul metodo in questi termini. Da una parte il *metodo tradizionale*, direttivo o trasmissivo, che vede nell'animatore o educatore, la fonte del potere e del sapere e nell'utente il ricettore passivo; il rapporto che lega i due soggetti è di tipo dominio-dipendenza; le tecniche sono rituali utili alla trasmissione ma anche alla perpetuazione del potere dell'operatore. All'opposto il *metodo attivo*, cooperativo e di ricerca, che vede nell'animatore uno stimolo, nell'utente un soggetto attivo; il rapporto fra i due è paritario e di scambio; le tecniche sono il punto di incontro fra i due attori, l'area del lavoro comune. All'opposto dei primi due metodi, viene collocato il *metodo non-direttivo*, basato sull'induzione e la maieutica; con l'animatore presente come persona (cioè senza ruolo), l'utente come soggetto del potere, il rapporto fra i due alla pari, le tecniche ridotte al minimo o inesistenti. I tre modelli presentati all'osso, sono riferibili alla scuola italiana in genere (direttivo); ai Cemea francesi, Paulo Freire, Dewey (attivo); a C.Rogers e M. Pages (non direttivo). In termini politici i metodi erano riferiti rispettivamente alla conservazione, al progressismo, alla pratica rivoluzionaria. In realtà ora si vede chiaramente, raffreddati gli impulsi emotivi, che questa modellistica è irrealistica. In primo luogo perché nessuno dei tre modelli è riscontrabile allo stato puro; in secondo luogo perché un metodo va considerato evolutivamente e non staticamente. Non solo. Andando oltre le dichiarazioni di metodo, occorre analizzare il comportamento dell'operatore e la coerenza fra metodo dichiarato e metodo praticato. Troviamo allora che la maggiore coerenza fra metodo dichiarato e praticato è riscontrabile all'interno dei sostenitori della direttività. I metodi attivi ed i metodi non direttivi, laddove vengono praticati, si basano su un'allucinazione fondamentale: l'ipotizzata uguaglianza fra animatore ed animato, educatore ed educato. Postulare questa uguaglianza significa anzitutto misconoscere l'importanza dei ruoli, non solo a livello oggettivo, ma soprattutto a livello soggettivo. Non sarà certo perché l'animatore arriva vestito da clown, che i bambini smetteranno di "viverlo" come un'autorità! In secondo luogo l'allucinazione dell'uguaglianza postulata, consente all'animatore di non assumersi responsabilità in ordine al successo o insuccesso del lavoro. Quanti animatori ed insegnanti, sedicenti innovatori, sono arrivati ad un comportamento permissivo ed abdicatori, in nome del lavoro attivo e non direttivo? Infine, il che è più grave, la denegazione della disuguaglianza, consente proprio la sua conservazione. Non sono pochi gli animatori che, partiti da manifesti di non-direttività, sono arrivati a posizioni da guru, santoni, mistici dell'animazione, con relativo seguito di proseliti, prostrati e plagiati! Inoltre sia il metodo attivo che il metodo non-direttivo saltano a piedi pari, con sospetta disinvoltura, il problema del conflitto che è invece centrale in ogni progetto di vera crescita. Crescere significa anche misurarsi, a volte con alti costi psicologici, con l'autorità incarnata dall'educatore-animatore. Non offrire questa esperienza all'utente, non è forse una seduzione utile solo all'animatore? Gli operatori educativi orientati direttivamente sono stati accusati di seguire pulsioni sadico-anali, e ciò è stato spesso dimostrato vero; ora si comincia ad intravedere però che le pulsioni orali e le istanze fusionali di molti innovatori non sono affatto più funzionali all'utente. L'animazione, giunta allo stadio dell'adolescenza, si sta convincendo che *i tre metodi vanno usati in modo combinato*, in base agli obiettivi ed ai tempi. L'uguaglianza fra educatore ed educando è l'obiettivo, non il punto di partenza; l'animatore ha dunque un potere, sia reale (conoscenze e

capacità) sia fantasmatico (nella psiche dell'utente); l'utente ha un potere molto basso; la relazione fra i due, parte come dipendenza, usa per raggiungere gli obiettivi.

4.1 Come si può vedere dalle tavole allegare, (metodi devono essere diversificati in base ai diversi obiettivi.

L'attività che si prefigge una trasmissione di informazioni deve essere direttiva: è una mistificazione ed una perdita di tempo gestirla con altri metodi. Le famose finte ricerche scolastiche che si riducono ad operazioni di ritaglio e collage hanno scarso senso. La sensibilizzazione al contrario non può che essere ottenuta con metodi attivi o non direttivi, dal momento che richiede una mobilitazione emozionale, un movimento interno, che nessuno potrà ottenere in modo unidirezionale e trasmissivo. L'attività ricreativa è per sua natura attiva, se si traduce in una rigenerazione del soggetto; l'uso di una metodologia passivante, fa della ricreazione una mera ripetizione (tv docet!). L'attività di relazione e connessione può fare uso del metodo direttivo, nel senso di creare situazioni, anche imposte, che facilitino lo scambio tra individui, gruppi e servizi diversi. Tipico il caso dell'uso "imposto" di gruppi, misti per sesso, fra bambini. Infine la formazione: attività complessa che deve far uso di una combinazione dosata fra i diversi metodi. Fanno parte della formazione segmenti diversi: l'informazione (metodo direttivo), la sensibilizzazione (metodo non direttivo o attivo), l'addestramento (metodo attivo).

4.2 La seconda evoluzione metodologica è funzionale ai tempi della relazione animatore-utente.

Non c'è dubbio che la prima fase del rapporto si caratterizza in genere per un'elevata dipendenza dell'utente dall'animatore. L'animatore, salvo nel caso che disponga di una struttura di "contenimento", come per esempio nei seminari residenziali, non può non accondiscendere almeno in parte alle aspettative di direttività che gli utenti hanno in partenza, ed è perfettamente inutile che la direttività venga addolcita da sorrisi seduttivi oppure venga elusa con tentativi di "fare le cose insieme". Il rischio in questi casi è l'instaurazione di un simulacro di parità. La dipendenza dell'utente dall'animatore è uno dei problemi cardine del lavoro sociale. Essa non può essere eliminata fin dal principio (salvo casi speciali), ma non deve nemmeno essere perpetuata. Il metodo corretto può partire come direttivo, divenire in seguito attivo ed infine non direttivo. L'evoluzione tuttavia non è a comparti. Elementi di direttività sono necessari anche in fase avanzata del rapporto, così come elementi iniziali possono essere di tipo attivo. In teoria, il passaggio del ruolo dell'animatore deve andare nel senso della non direttività cioè verso la consulenza su richiesta dell'utente. Se nella fase iniziale la responsabilità del rapporto pesa tutta sull'animatore, in quella intermedia è suddivisa e nella fase finale essa è tutta dell'utenza. Lo slogan che l'animatore lavora per la propria morte, può sembrare ad effetto, ma è sostanzialmente corretto.

Se la tensione dell'animatore e del suo metodo è basata sul progetto di abbandono dell'utenza, non significa che sempre questa tensione possa realizzarsi. Ma che non sempre si realizzi, non giustifica l'uso da parte dell'animatore di seduzioni, trucchi e filtri magici finalizzati a renderlo inamovibile.

A

Metodi tradizionalmente intesi			
DIRETTIVO trasmissivo	ATTIVO cooperativo	NON induttivo	DIRETTIVO
detentore del potere è l'animatore; l'utente è privo di potere e passivo-ricettivo	il potere è distribuito fra animatore e utente; l'utente è "attivizzato" dall'animatore	il potere è dell'utente; l'animatore non ha potere che su di sè; l'utente è libero	

relazione tipo dominio-dipendenza	relazione di scambio fra animatore e utente	relazione di scambio fra persone
animatore come capo	animatore come stimolo	animatore come persona e consulente
tecniche utili alla trasmissione e alla conservazione della disuguaglianza	tecniche utili alla stimolazione; luogo di incontro fra animatore e utente; lavoro comune	tecniche trascurate e demitizzare

B

Metodo inteso innovativamente

a) in relazione alla durata del rapporto animatore-utente:

direttivo-----> attivo -----> non direttivo----->

b) in rapporto agli obiettivi ed alle attività:

- informazione: metodo direttivo
- sensibilizzazione: metodo attivo o non direttivo
- ricreazione: metodo attivo
- relazioni: metodo direttivo o attivo
- formazione: metodo composito

c) in rapporto al ruolo dell'animatore:

diret. -----> non dir.

att.

5. Gli stili dell'animatore

Ciascuna metodologia corrisponde, in linea teorica, ad un diverso "stile" (insieme di atteggiamenti e comportamenti) dell'animatore. La direttività del metodo si combina con uno stile "autorevole", di guida, genitoriale: in ultima analisi si avvicina ad uno stile in direzione e di comando. Non bisogna confondere questo stile con quello autoritario, che del primo è una specie di parodia grottesca o di amplificazione isterica. Lo stile autoritario o autocrate, come bene mostra W. Schutz, è una difesa che nasconde debolezza e paura verso la libertà propria ed altrui. La sua comparsa è generalmente la prova di una carenza di autorità. La matrice linguistica latina del termine autorità, non bisogna dimenticarlo, è la stessa che in "aumento" e "crescita". Il che sottolinea la necessità, per lo sviluppo del soggetto, di un operatore che usi di uno stile autorevole e del corrispondente metodo direttivo. Il metodo *attivo* si basa su uno stile che comprende l'esempio, la seduzione, l'influenzamento. La degenerazione di questo stile scade nella manipolazione e nel paternalismo. La differenza fra questi due modi di essere animatore è molto sottile e spesso non viene percepita perché entrambi si presentano in "veste buona". Tuttavia mentre il vero metodo attivo si propone l'emancipazione ed accetta la diversità fra animatore ed utente, gli stili "degenerati" di questo metodo si basano su una fusionalità strumentale fra animatore et utente, dove quest'ultimo viene inglobato ed usato. La *non direttività* si esprime per lo più attraverso uno stile di tipo, proiettivo o provocatorio. Lo stile proiettivo si traduce in comportamenti ambigui, indecifrabili, impersonali che servono a fare dell'animatore uno "schermo bianco" su cui l'utente proietta ciò che desidera. Lo stile provocatorio si esprime attraverso il frequente uso del paradosso, della metafora, dell'ironia: è un comportamento di sfida, che stuzzica; ed invita alla lotta; che mette in ridicolo, facendo uso della satira e del grottesco. Anche qui gli stili possono degenerare in comportamenti abdicateti i permissivi, atti spesso a nascondere insicurezza ed incompetenza; oppure verbalmente violenti,

intrusivi, stupefacenti. Tutto questo discorso mette in luce la fragilità di concetti molto in voga negli ultimi anni: come rapporto democratico, relazione di scambio, contrattualità, convivialità e così via. Si può dire che ogni disciplina abbia tentato di esprimere un modello per giustificare l'ideologia dell'uguaglianza fra operatore sociale ed utente. Troppo giustificazionismo nasconde una realtà molto diversa, che evidentemente si vuole nascondere: cioè che l'operatore sociale ha un ruolo diverso e di assai maggiore potere rispetto al suo utente. Non c'è alcun dubbio che un rapporto fra persone debba essere paritario, democratico, cioè scambievole e contrattuale. È assai dubbio che il rapporto fra operatore ed utente sia un rapporto fra persone "alla pari". Il rapporto si apre su uno stato di bisogno (di crescita, di salute, di divertimento, ecc.) dell'utente, molto maggiore di quello dell'operatore. Ciò significa che la relazione nasce su una radicale disuguaglianza sia oggettiva che soggettiva. Il problema dell'operatore sociale è appunto la riduzione o la eliminazione della disuguaglianza di partenza: cambiamento che riesce solo a partire da una presa di coscienza della realtà di fatto, ma che viene invece ostacolato dalla denegazione di questa realtà e dall'allucinazione, tutta ideologica, dell'uguaglianza. La disuguaglianza di base, e quindi la posizione di privilegio e di potere dell'operatore verso l'utente, è ingigantita nel servizio pubblico e gratuito. Qui infatti l'utente non può scegliere l'operatore, e non paga: non vi è quasi elemento di contrattualità. Inoltre l'operatore non ha alcun bisogno dell'utente, in quanto viene retribuito a prescindere dal numero e dalla soddisfazione degli utenti. Ciò che apre il rapporto fra operatore ed utente è dunque uno "stato di bisogno unilaterale". Questa matrice del rapporto operatore-utente lo rende del tutto incompatibile con un rapporto persona-persona che si fonda al contrario su un dispositivo di bilateralità. Allora il rapporto democratico, il fare insieme, la cooperazione, la parità si possono considerare obiettivi della pratica sociale, mai la partenza. Ma quando questi obiettivi sono raggiunti, si può ancora parlare di rapporto fra operatore ed utente? Rivoltando la domanda, possiamo chiederci: il solidarismo è un lavoro sociale? A mio avviso i due termini sono inconciliabili. O si da un rapporto fra persone, diverse ma pari, cooperativo e solidale, mutualistico e contrattuale, scambievole; oppure si da un rapporto operatore-utente, ruoli diversi ed impari, disuguali in quanto a potere e bisogno. L'operatore che vuole puntare a passare dal secondo tipo di rapporto al primo tipo è un operatore che lavora per negarsi, senza negarsi a priori e per ideologia. Un lavoro che richiede metodo, stile, tecniche, oltre che progetto ed intenzione.

	<i>stile direttivo</i>	<i>stile attivo</i>	<i>stile non direttivo</i>
<i>relazione operatore-utente</i> (disuguaglianza di potere e bisogno)	guida autorevole di tipo genitoriale, direzione, comando	esempio, seduzione, influenzamento	proiettivo o provocatorio, sfidante
	<-----degenerazione	<-----degenerazione	<-----degenerazione
	autoritarismo, stile autocratico, controllo, veto, punizione, sadismo	manipolazione, paternalismo, fusionalità, inglobamento, uso	permissivismo, abdicazione, violenza, intrusione, stupefazione
	<i>relazione persona-persona</i> diversità di bisogni ed uguaglianza di potere, cooperazione, solidarismo, mutualità, contrattualità, genitorialità, relazione di scambio bilaterale, ecc.		

Come si può vedere da questo prospetto, il rapporto operatore-utente arriva ad un rapporto persona-persona, passando attraverso uno o più stili di animazione, alternati fra loro o selezionati in base al metodo scelto, all'attività da svolgere, all'obiettivo dell'intervento. Si ferma invece e perpetua la relazione operatore-utente, se l'operatore usa uno o più stili in forma degenerata.

6. Le tecniche dell'animazione

Per tecniche intendiamo i dispositivi pratici, i trucchi, gli espedienti che, inseriti in un preciso metodo e gestiti con certo stile, facilitano il raggiungimento degli obiettivi. Due cose occorre sottolineare con fermezza circa le tecniche.

La prima è che le *tecniche seguono sempre l'identificazione dell'obiettivo e la scelta del metodo*, non li precedono nè tantomeno li sostituiscono. In un universo sociale che quotidianamente scambia il mezzo con il fine, che ricerca affannosamente sicurezze e incertezze, risultati visibili ed apparentemente economici, è facile che molti animatori e molti utenti intendano le tecniche come gli elementi in cui si estingue il lavoro sociale. Si arriva così facilmente ad un tecnicismo diffuso, ad una promozione ed a un consumo sfrenati di "trucchi" che sostituiscono tutto: valori, intenzioni, obiettivi, metodi, rapporti. Così il kamasutra sostituisce l'amore; le textures prendono il posto dell'espressività grafica; il mimo mette in secondo piano la relazione. Si può dire che l'estetica sottomette l'etica. Ci sono animatori che sanno benissimo "come si fa" una drammatizzazione, ma non "quando" ne "perché" si deve fare.

La seconda sottolineatura deriva dalla prima. In tempi di idolatria del tecnicismo, una tecnica viene considerata onnipotente ed usata in ogni situazione, per ogni attività ed obiettivo. Essendo la tecnica vista come il tutto, si arriva all'equivalenza della sua applicazione. Severino ha giustamente descritto la tecnica come una forma di "dominio del nulla". La drammatizzazione viene via via usata: per sviluppare la fantasia, per aumentare la socializzazione, per divertire, per facilitare lo sviluppo verbale, manuale, grafico, per incentivare la creatività. Ma per gli stessi obiettivi si può usare via via: lo yoga, la fotografia, il gioco, la ricerca, il mimo, l'escursionismo, ecc. Ogni tecnica serve a tutto, e tutto serve al dominio della tecnica. È vero che una tecnica mette gli utenti in situazioni prismatiche, per cui diversi obiettivi vengono sfiorati. Per esempio, un gruppo di bambini che gioca, contemporaneamente si diverte, socializza, si esprime, fantastica. Ma è anche vero che lo sfioramento di questi obiettivi plurimi non ha nulla a che vedere con l'intenzionalità e la specificità dell'intervento di animazione. Se è vero che andando a teatro posso fare conoscenza col vicino di poltrona, non si può per questo dire che l'andare a teatro sia un'attività finalizzata alla socializzazione. Le tecniche devono avere obiettivi precisi ed intenzionali principali, il che non esclude che raggiungano anche obiettivi accessori, secondari e casuali. La confusione fra gli obiettivi specifici e quelli accessori di una tecnica porta, come conseguenza, la inutilità della tecnica stessa e la impossibilità di verificare la sua efficacia. Non valutare e non verificare una tecnica significa considerarla onnipotente, il che è una conseguenza della sua messa in posizione di "idolo". L'uscita dalla stadio infantile dell'animazione, dipende anche dalla sua capacità di trovare ad ogni tecnica il suo specifico e di specializzare le tecniche per i diversi obiettivi. Questo presuppone la capacità degli animatori di usare diverse tecniche e in modo flessibile; di inventarne di nuove e validarne l'efficacia. Possiamo catalogare le tecniche per area d'intervento (socialità, fisicità, creatività, espressività, ecc.), per attività (informazione, sensibilizzazione, formazione, ricreazione, relazione, ecc.), per livelli di utenza (individuale, di gruppo, istituzionale e di comunità), per fasce o categorie (bambini, donne, anziani, emarginati, ecc.), per obiettivi (cognitivo, strumentale o psicologico). All'interno di questa ipotetica griglia di analisi, esistono tecniche trasversali, cioè utilizzabili nella generalità dei casi. L'esperienza indica tre tipi di tecniche "a largo impiego" anche se non utilizzabili sempre: le tecniche relazionali e di gruppo, la ricerca, le tecniche organizzative. Questi tipi di tecniche dovrebbero costituire il bagaglio base di ogni

operatore sociale in quanto: opera con persone e con gruppi, deve conoscere i loro bisogni ed il contesto, agisce (all'interno o a fianco di organizzazioni) in modo organizzato. Su queste tecniche di base devono innestarsi tecniche specifiche, diverse come tipo e come uso, a seconda della griglia sopra accennata.

Indicazioni bibliografiche

AA.VV., H bambino, il gioco, la città. Comune di Milano. 1979.

AA.VV., Animatori di quartiere. Un'esperienza di formazione SEN Napoli 1980

P. BERTOUNI, R. FARNE (a cura di). Territorio e intervento culturale Cappelli Bologna 1978.

E, CERQUETTI, Educazione e tempo libero. Angeli, Milano 1976-

G. CONTESSA, Per un'azione di animazione, in "Animazione Sociale?", n. 11 1974

G. CONTESSA, A. ELLENA, R. SALVI, Animatori del tempo libero, SEN, Napoli 1979

F.G. GATTI, L. BERZANO, E. GARELLI (a cura di). Bisogno di cultura e operatori 2w, Stampatori, Torino 1978.

G.R, MORTEO, L PERISSINOTTO (a cura di). Animazione e città, Musolini, Torino

* Estratto da QUADERNI DI ANIMAZIONE SOCIALE- ANIMARE LA CITTA'- ISAMEPS, Milano, 1982,

SCHEDA E1

Rapporto tra la progettazione e il CdA

Lavorare per progetti è un fattore di creatività ed innovazione.

Ogni progetto è un caso unico, pensato ad hoc per raggiungere un determinato obiettivo in una specifica situazione. Perciò esso nasce originale, diverso da ogni altro.

Alcune iniziative sono non solo originali, ma anche innovative, ossia promuovono metodi, azioni, strumenti, soluzioni mai sperimentati prima, che hanno vantaggi.

Parlare di progettazione socio-pastorale significa:

1. parlare di un processo che, radicato in un contesto territoriale (sociale, economico, antropologico, culturale), su preciso mandato della chiesa e inserito in un piano organico di pastorale, indaga i bisogni e realizza interventi adeguati per rispondere a quei bisogni con lo stile proprio del Vangelo
2. elaborare osservazioni sul contesto e realizzare la "pedagogia dei fatti" che contribuisce alla crescita di ogni persona e dell'intera comunità (cristiana e civile) attraverso esperienze concrete, significative, partecipate.

La progettazione socio-pastorale traduce in azioni concrete l'attenzione educativa, perché attraverso questi sette passaggi, ovvero

1. partendo dalla situazione della comunità...
2. attraverso i valori di riferimento...
3. grazie ad un metodo di lavoro operativo...
4. utilizzando degli strumenti e delle risorse...
5. scegliendo accuratamente i compagni di viaggio...
6. curando le motivazioni al cambiamento...
7. costruendo piccoli passi concreti...

costruisce stili di vita nella carità.

In questa logica

- a. l'obiettivo di un progetto non è solo rispondere in modo efficiente a questo o a quel bisogno ma piuttosto coinvolgere l'intera comunità, promuovere esperienze quotidiane di prossimità per far emergere una mentalità di condivisione;
- b. la Caritas scorge così non solo le necessità dei fratelli più "fragili", ma anche le "povertà" di una comunità che nel cammino di fede deve e vuole essere sempre più soggetto di testimonianza autentica dell'amore di Dio, per giungere ad esprimerlo attraverso segni e opere di condivisione e servizio.

Lo stile che contraddistingue l'azione di un CdA, abbiamo detto, è la promozione della persona.

Il CdA incrocia, accoglie, ascolta e risponde ai bisogni di quanti vivono una condizione di fragilità socio-economica.

Incrociare, accogliere, ascoltare e rispondere ai bisogni di quanti vivono una condizione di fragilità socio-economica, significa intercettare "storie di vita" che consentono alla Caritas di leggere qual è il profilo del povero nel proprio territorio e di conoscere quali siano le povertà del contesto (cfr anche Scheda B5).

Se la progettazione socio-pastorale è rispondere ai bisogni con lo stile proprio del Vangelo e ha l'obiettivo di tradurre in azioni concrete la "pedagogia dei fatti" e il CdA è il luogo attraverso il quale si promuove la persona e si conosce il profilo del povero, allora qual è il rapporto tra progettazione e Cda?

Il CdA è uno dei luoghi che la Caritas Diocesana deve tenere in conto quando progetta, cioè, è uno dei luoghi dai quali la Caritas Diocesana deve avviare la riflessione per la progettazione perché è:

1. il luogo da cui creatività ed innovazione prendono slancio;
2. il luogo a cui fare riferimento, per esempio, per selezionare e coinvolgere le persone nei progetti, in qualità di destinatari diretti delle azioni;

3. il luogo da cui e in cui realizzare processi di progettazione partecipata attraverso il coinvolgimento diretto dei destinatari

Non l'equipe del CdA che fa progettazione socio-pastorale, ma la Caritas diocesana tiene in conto il CdA per progettare.

Alcune modalità per promuovere e sostenere la progettazione partecipata attraverso il coinvolgimento dei destinatari diretti del CdA possono essere:

- 1) strumenti che promuovono l'ascolto del gruppo di interesse (interviste, questionari, osservazione partecipante, focus group, brainstorming, camminata di quartiere, ...);
- 2) pratiche che promuovono la consultazione e l'interazione costruttiva (tavoli di lavoro/consulte, workshop tematici, laboratori di quartiere, forum telematici, search conference, future search, planning for real, open space technology, goal oriented project planning, laboratori progettuali, metaplan, analisi SWOT, ...);
- 3) tecniche per il raggiungimento di conclusioni condivise e la promozione di processi deliberativi (town meeting, giurie dei cittadini, deliberative polling, ...).

SCHEDA A2

Il Progetto operativo del Centro di Ascolto

Ogni CdA dovrebbe redigere un PROGETTO OPERATIVO. Esso è un documento che definisce le linee cui devono attenersi i membri del CdA, per poter agire con unità di intenti.

È una sorta di vademecum del proprio lavoro che va periodicamente aggiornato e integrato in base all'evolversi delle situazioni concrete con cui il Centro verrà in contatto e della realtà socio-

I punti fondamentali di un progetto operativo sono:

1. l'analisi del contesto pastorale e sociale in cui il CdA s'inserisce;
2. la definizione dell'identità e delle motivazioni, degli obiettivi e delle funzioni (chi siamo, cosa vogliamo fare e perché, ...);
3. il metodo di lavoro (come si intende operare: modalità di ascolto, orientamento e accompagnamento, registrazione dei colloqui, rapporti con l'esterno, formazione, verifiche, ...) e la struttura organizzativa (definizione dei compiti e dei turni degli operatori, sede, orari, risorse, strumenti,...).

Il cammino di stesura del progetto operativo è utilissimo per la conoscenza reciproca e per il consolidamento del gruppo di lavoro. La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del CdA. Le tappe per la formulazione del progetto operativo potrebbero essere così articolate:

- la discussione: è bene prevedere tre o quattro incontri, cui partecipano tutti i membri dell'équipe, per mettere in comune le idee di ciascuno su quello che il CdA dovrà essere, cosa dovrà fare e come dovrà operare;
- la formulazione di una bozza di progetto sulla base delle considerazioni emerse nella fase precedente: tre o quattro persone si incontreranno per stendere una proposta che rispecchi le conclusioni raggiunte dal gruppo;
- la valutazione della proposta: invio delle bozze a tutti i membri dell'équipe per una lettura e valutazione personale;
- l'elaborazione definitiva: discussione delle annotazioni emerse e rielaborazione di un testo definitivo di cui si fanno carico tre o quattro persone che sintetizzano le osservazioni emerse dal gruppo;
- la presentazione del progetto ed eventuale rielaborazione;
- l'approvazione e la condivisione.

Il progetto operativo del CdA configurandosi come la "carta etica" del CdA medesimo, deve contenere un riferimento alla PROTEZIONE DEI MINORI E DELLE PERSONE VULNERABILI, secondo le ultime indicazioni e riflessioni del Santo Padre.

Il CdA è il luogo dell'incontro, dell'ascolto e della cura delle persone più fragili e dunque verso costoro occorre avere un approccio rispettoso, consapevole e adeguato.

BOX 1

Il Progetto operativo del Centro di Ascolto

Introduzione

Il progetto operativo ha come obiettivo quello di definire le linee a cui devono ispirarsi i membri del Centro d'Ascolto per poter agire con unità d'intenti.

Esso deve contenere essenzialmente le seguenti sezioni:

1. Analisi del contesto pastorale e sociale in cui il CdA si inserisce
(descrivere qual è la fotografia del contesto diocesano in termini pastorali, culturali, antropologici. Descrivere come opera la Caritas Diocesana e come il CdA è inserito nella modalità di lavoro della Caritas)
2. Identità
(descrivere come si configura il CdA in quel determinato contesto, qual è il suo profilo e la logica pastorale e culturale, ovvero CHI SIAMO)
3. Motivazioni
(descrivere i fattori che hanno portato all'apertura del CdA, i valori fondanti e la sua specificità, ovvero COSA VOGLIAMO FARE)
4. Obiettivi
(descrivere quale sarà lo stile dell'ascolto, la modalità d'intervento e come sarà coinvolta la comunità sui problemi "ascoltati". Il lavoro con il territorio, ovvero, PERCHE')
5. Funzioni
(descrivere qual è il compito del CdA in riferimento alla presa in carico della persona, al lavoro con il territorio, ovvero LA FORMA DEL LAVORO)
6. Modalità di lavoro rispetto ad ambienti, equipe, formazione
(descrivere il COME VOGLIAMO AGIRE)

BOX 2

Riflessione su tutela minori e adulti in stato di fragilità

Per le sue caratteristiche, l'attività dei Centri di Ascolto è orientata a persone in difficoltà. Normalmente si tratta di adulti che si trovano in tale condizione a causa della povertà, della disuguaglianza, di esperienze di sradicamento (in particolare l'immigrazione), di difficoltà o crisi familiari, di dipendenze o di altri motivi e che, di conseguenza, vengono a trovarsi in situazione di vulnerabilità sotto diversi aspetti, in particolare di sfruttamento e di abusi di vario tipo. Ma non mancano anche casi di minori, che come tali sono soggetti particolarmente esposti a tali rischi.

È quindi indispensabile che il CdA riconosca le dinamiche di potere inerenti il lavoro con minori e adulti vulnerabili e la possibilità di abusi e sfruttamento, da parte dei propri operatori, di persone con cui si lavora, e che si impegni a creare e mantenere un ambiente che promuova i propri valori fondamentali e prevenga gli abusi e lo sfruttamento di tutte le persone con cui viene a contatto. Ciò significa che la condotta personale e professionale degli operatori deve sempre rispettare i massimi standard di comportamento sotto ogni profilo. Il progetto operativo del CdA deve quindi prevedere un'attenzione specifica a questa problematica, anche a fronte degli scandali che si sono purtroppo verificati nella Chiesa cattolica.

La riflessione in atto sull'argomento a tutti i livelli ecclesiali ha prodotto recentemente diverse azioni e diversi documenti.

Dopo la «**Lettera al Popolo di Dio**» del 20 agosto 2018, papa Francesco ha convocato tutti i presidenti delle conferenze episcopali e i responsabili degli ordini religiosi al summit sul tema «La protezione dei minori nella Chiesa», svolto in Vaticano dal 21 al 24 febbraio 2019 per affrontare la piaga degli abusi commessi dal clero, concluso con il **discorso** nel quale ha illustrato con chiarezza le caratteristiche dell'impegno – anche normativo - della Chiesa cattolica in materia.

Successivamente ha emanato due documenti in forma di Motu Proprio sulla protezione dei minori e delle persone vulnerabili: la **lettera apostolica «Sulla protezione dei minori e delle persone vulnerabili»** (26 marzo 2019) e la **lettera apostolica «Vos estis lux mundi»** (7 maggio 2019), che stabiliscono norme precise in materia.

Nel frattempo, nel novembre 2018, la Conferenza Episcopale Italiana ha istituito il **Servizio nazionale CEI per la tutela dei minori**, il cui Regolamento è stato approvato nel gennaio 2019.

Per quanto riguarda specificatamente la Caritas, la Confederazione di Caritas Internationalis, a cui aderiscono tutte le Caritas nazionali e che già nel 2014 aveva emanato un «**Codice Etico**» e un «**Codice di Condotta**» per il proprio personale, ha avviato una revisione delle proprie linee guida e procedure di tutela in linea con le norme e procedure in materia, nell'ambito del processo in corso che mira ad accrescere la trasparenza e la responsabilità nei confronti di coloro che serve e accompagna, singoli e comunità. Tale processo ha portato la Presidenza e il Consiglio Rappresentativo di Caritas Internationalis ad approvare, nel novembre 2018, nuove procedure a garanzia del fermo impegno alla tolleranza zero nei confronti dello sfruttamento sessuale, le molestie e la frode, contenute nei seguenti documenti:

- «**Linee guida di Caritas Internationalis sulla tutela dei minori e adulti vulnerabili**»;
- «**Linee guida di Caritas Internationalis contro le molestie**»;
- «**Protocollo di Caritas Internationalis per la gestione delle segnalazioni dei casi**».

Tutti i documenti evidenziati sono accessibili attraverso i link contenuti nell'Appendice «Norme relative a protezione dei minori, adulti vulnerabili e aspetti collegati» del presente Vademecum, corredati da una breve illustrazione delle loro principali caratteristiche.

Considerato tutto ciò, appare importante prevedere nel Documento di Progetto Operativo uno spazio specifico ad hoc sull'argomento, tenendo presenti i principi contenuti nei documenti citati, le indicazioni in materia provenienti dalla CEI e le disposizioni del proprio Vescovo.

In ogni caso appare opportuno redigere un proprio Codice Etico e Codice di Condotta, da sottoporre ai propri operatori e far sottoscrivere loro per approvazione.

BOX 3

Ascolto diffuso

La mappatura dell'ascolto diffuso, per una Chiesa "in uscita"

L'ascolto delle persone in difficoltà all'interno della più vasta comunità cristiana locale non è un tipo di attività che si esaurisce nell'ambito dei centri di ascolto promossi e/o gestiti dalla Caritas (diocesana, parrocchiale, ecc.). In effetti, vi sono sul territorio numerose esperienze di ascolto "diffuso" che sfuggono alla dimensione del centro di ascolto, in quanto vengono effettuate presso contesti e luoghi operativi di diversa natura, non necessariamente strutturati sotto forma di servizio "help-desk". Può quindi accadere che, in un territorio locale, molte persone e famiglie in difficoltà si trovino a raccontare la loro storia di disagio presso contesti assistenziali di varia natura, all'interno dei quali sono presenti operatori e volontari che non hanno l'ascolto come *mission* centrale della loro attività. Tra l'altro, molti di questi modelli di ascolto non sono strutturati in modo consapevole, ma sono presenti tra le pieghe dell'operatività: "ogni occasione è buona per ascoltare". Di conseguenza, gli operatori coinvolti in queste situazioni di ascolto informale non sono sempre consapevoli della preziosa attività di osservazione e monitoraggio dei fenomeni di povertà da loro svolta. La conoscenza di tali esperienze di ascolto diffuso nel territorio può essere di estrema utilità, sotto vari punti di vista:

- l'ascolto diffuso può riguardare contesti e situazioni territoriali in cui non è presente un centro di ascolto;
- si ascoltano persone che, per diversi motivi, non si rivolgono ai centri di ascolto;
- si riescono ad approfondire situazioni e dinamiche di povertà che tendono a non emergere nell'ambito dei centri di ascolto;
- è possibile venire in contatto con nuovi servizi, con cui avviare un lavoro in rete e di coordinamento (azione propria del mandato della Caritas);
- dal punto di vista dell'*Osservatorio delle povertà e delle risorse*, scoprire che all'interno di un territorio vi sono situazioni inedite, sommerse o poco approfondite di povertà, e che tali situazioni sono ascoltate da determinati enti/organismi di assistenza, con cui è possibile avviare un contatto, può essere molto utile per il lavoro sul campo ma anche al fine di completare e integrare la lettura e l'analisi di un territorio.

Come individuare all'interno di un territorio la presenza di tali prassi di ascolto, diverse da quelle rintracciabili all'interno della dimensione Caritas?

Uno studio di ricerca-azione promosso da Caritas Italiana presso quattro diocesi della Lombardia (Brescia, Crema, Milano e Vigevano) e un territorio parrocchiale di Roma, ha consentito di predisporre uno strumento di mappatura, replicabile anche in altri contesti. Si tratta di una scheda di rilevazione, utilizzabile in formato Excel o Word, che ha lo scopo di individuare e conoscere meglio quei soggetti /enti che, nell'ambito del loro raggio di azione, effettuano delle azioni di ascolto delle povertà. E' bene sottolineare che tali azioni di ascolto non presuppongono sempre l'utilizzo di strumenti professionali di ascolto e di raccolta dati, in quanto molti esempi di ascolto diffuso si caratterizzano proprio per un elevato livello di informalità, all'interno di una dimensione operativa di tipo prevalentemente relazionale.

Il lavoro di mappatura può essere realizzato concretamente dall'Opr, in stretta collaborazione con i referenti dei CdA e di altri servizi di promozione umana. Allo scopo di attuare una mappatura il più possibile esaustiva ed efficace, la rilevazione andrebbe condotta in via progressiva, partendo da un territorio limitato (parrocchiale, zonale, ecc.). Vanno contattati in prima battuta il parroco e i referenti delle Caritas parrocchiali e dei Centri di Ascolto locali (se presenti). Lo scopo di questo primo contatto è quello di individuare alcuni luoghi e attori dell'ascolto diffuso nel territorio, da cui partire per allargare successivamente l'azione di mappatura (includendo soprattutto enti e soggetti ecclesiali lontani dall'azione operativa della Caritas). Ricordiamo una volta ancora che questo tipo di mappatura intende limitarsi alla sola dimensione ecclesiale locale, alla quale i contenuti della scheda verranno poi restituiti e resi oggetto di riflessione e analisi condivisa. I contenuti possono comunque essere riportati nella tabella in modo distinto, secondo il grado di collegamento/collaborazione con la parrocchia.

La scheda prevede 7 campi di osservazione, a compilazione libera e aperta (*vedi scheda 1*):

- a) **Chi ascolta?** All'interno di tale sezione è necessario descrivere il tipo di operatori coinvolti nell'attività del servizio e che sono protagonisti di forma di ascolto, di varia natura;
- b) **In quale tipo di servizio?** Il compito di questa domanda è quello di descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto.
- c) **Chi ha promosso/gestisce il servizio?**
- d) **Che tipo di povertà viene ascoltata/intercettata?** Gli operatori del servizio/ente possono descrivere in questa risposta i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate. Se possibile, è utile descrivere e quantificare in qualche modo il profilo dell'utenza media e il volume di attività svolto dal servizio.
- e) **Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?** La domanda ha lo scopo di capire se l'ascolto costituisce un elemento di lavoro strutturato dell'operatore o se rappresenta piuttosto un semplice momento di relazionalità informale, nella dimensione operativa del servizio.
- f) **Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?** In questo modo è possibile venire a conoscenza dei metodi con cui vengono raccolte le informazioni ascoltate (questo tipo di informazione è utile anche per gli operatori dei CdA e dell'Opr: si viene a conoscenza di nuovi metodi/prassi di raccolta dati; è possibile inserire dati e informazioni all'interno di un report sulle povertà, ecc.
- g) **Esiste un lavoro di rete anche con altre realtà presenti sul territorio, istituzioni o altre associazioni?** Con questo tipo di informazione è possibile comprendere se l'ente/servizio lavora in modo isolato o se è inserito di determinate rete o coordinamenti.

Una volta compilata, la scheda può essere condivisa e resa oggetto di riflessione in ambito locale, sia presso la parrocchia o le parrocchie coinvolte che presso la Caritas Diocesana. Dal punto di vista degli operatori dell'ascolto e della promozione umana i contenuti della scheda possono essere utili in diverse modalità: di progettazione di servizi, avvio di forme di collaborazione con soggetti esterni alla tradizionale rete di interlocutori della Caritas diocesana, conoscere meglio situazioni e povertà sommerse o inedite, ecc. Dal punto di vista dell'Osservatorio delle povertà, i contenuti della scheda possono essere utili per ampliare la conoscenza del territorio. A tale riguardo, è possibile ristrutturare la logica della scheda, riportando i contenuti raccolti secondo il tipo di povertà intercettata dai servizi rilevati sul territorio (*vedi scheda 2*).

SCHEDA 1 - FACSMILE DI SCHEDA DI MAPPATURA DELL'ASCOLTO DIFFUSO

DIMENSIONI	Dentro/in collegamento con la parrocchia		Fuori/senza collegamenti con la parrocchia	
	Doposcuola Salesiano	...	"La follia di Giovanni" Ambulatorio sanitario di strada	...
Chi ascolta? (descrivere il tipo di operatori)	Operatori volontari, soprattutto pensionati, ex docenti; un paio di ragazzi del servizio civile; una giovane responsabile, laureata in Scienze della Formazione, con contratto a progetto		Tutti volontari, medici e infermieri, ostetriche	
In quale tipo di servizio? (descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto)	Locali c/o Oratorio della Parrocchia Don Bosco		c/o container in piazza, di fronte oratorio salesiano	
Chi ha promosso/gestisce il servizio?	Comunità salesiana e operatori dell'Oratorio		Associazione di volontariato "Condividi"	
Che tipo di povertà viene ascoltata/intercettata? (descrivere i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate; quantificare le presenze medie se possibile)	Ragazzi italiani e stranieri in grave difficoltà scolastica, di età compresa tra 11 e 16 anni. Non provengono tutti da famiglie in difficoltà economica. Attualmente sono una decina.		Persone senza dimora, immigrati sprovvisti di documenti, di permesso di soggiorno o in attesa di regolarizzare la propria posizione in Italia. Persone con gravi problemi economici, tossicodipendenti	
Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?	I ragazzi vengono continuamente ascoltati, non in modo strutturato. Anche le famiglie vengono ascoltate, nel corso di incontri periodici di valutazione. Il servizio prevede anche dei momenti di confronto con gli operatori scolastici e degli assistenti sociali del territorio		Con le persone si instaura un rapporto di amicizia e informale, ogni momento è buono per ascoltare	
Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?	Vengono utilizzati dei quaderni di osservazione e valutazione dei singoli ragazzi; si compila all'ingresso un questionario anagrafico di primo accesso per ogni ragazzo		Solo una scheda di tipo sanitario per i casi più strutturati, altrimenti nessun tipo di sistema di raccolta dati	
Esiste un lavoro di rete anche con altre realtà presenti sul territorio, istituzioni o altre associazioni?	Si lavora soprattutto con le scuole del territorio, che segnalano i casi da seguire, ma anche con i servizi sociali municipali. Poco o nullo il lavoro di rete con la Caritas parrocchiale e il centro di ascolto Caritas		Le autorità sanitarie locali sono informate e mantengono con il servizio un rapporto di collaborazione. Poco o nullo il rapporto con la dimensione parrocchiale	

SCHEDA 2 - FACSMILE DI SCHEDA DI MAPPATURA DELL'ASCOLTO DIFFUSO

BISOGNI	Nome del servizio che risponde al bisogno	Chi ascolta? (descrivere il tipo di operatori)	In quale tipo di servizio? (descrivere il contesto entro cui si sviluppa l'esperienza di ascolto)	Chi ha promosso/gestisce il servizio?	Che tipo di povertà viene ascoltata/ intercettata? (descrivere i tipi di persone che si rivolgono al servizio e che sono prese in carico/ascoltate; quantificare le presenze medie se possibile)	Vengono utilizzati strumenti di raccolta dati/registrazione delle informazioni?	Nell'ambito del servizio sono previsti momenti specifici di ascolto/approfondimento delle persone/situazioni?
ISTRUZIONE (Ritardo e difficoltà scolastiche). STRANIERI. FAMIGLIA.	Parrocchia San Leone Magno di Milano - DOPOSCUOLA	Operatori volontari, pensionati ex docenti; una decina di ragazzi di 3 e 4 superiore di un liceo privato cattolico di zona che fanno "caritativa"; giovani universitari ospitati in un pensionato della parrocchia.	Doposcuola parrocchiale nei locali della Parrocchia San Leone Magno di Milano	E' stato promosso 30 anni fa su iniziativa di insegnanti che erano della parrocchia.	Circa 30 ragazzi italiani e stranieri con difficoltà scolastiche frequentanti la scuola media. Non provengono necessariamente da famiglie con difficoltà economiche. Hanno soprattutto problemi di studio e di restare soli nel pomeriggio. Qualche raro caso nel corso degli anni è arrivato su segnalazione di cooperative, centri sociali. Sono in maggioranza immigrati, a diverso livello di inserimento. C'è quasi un rapporto 1 a 1 con gli operatori.	Al momento dell'iscrizione viene compilata una scheda che, però, non è finalizzata a raccogliere informazioni sulla povertà, fragilità, ma è volta ad individuare le carenze scolastiche.	No. Anche perché sono già grandi e frequentano l'oratorio per giocare, ma non vengono accompagnati dai genitori. Solo molto raramente può succedere che il centro d'ascolto intercetti delle famiglie fragili e segnali il figlio al doposcuola, ma non viceversa.

<p>REDDITO (Nessun reddito). INDIGENZA (Accattonaggio). OCCUPAZIONE (Disoccupato)</p>	<p>Parrocchia San Leone Magno di Milano - SERVIZIO POVERI</p>	<p>Due operatori della Caritas parrocchiale</p>	<p>Locali della parrocchia, una volta ogni due settimane per un'ora circa</p>	<p>E' stato promosso 30 anni fa su iniziativa del parroco di allora.</p>	<p>120 persone circa. Alcuni sono senza dimora. Molti dormono al dormitorio, altri hanno la casa popolare e ricevono qualche sussidio. Ogni tanto, su richiesta degli assistenti sociali, ci chiedono una dichiarazione di essere seguiti dalla parrocchia. La maggioranza sono anziani, sia uomini che donne (20% ca); 15% ca sono alcolodipendenti.</p>	<p>No. L'unica cosa che chiediamo è il nome. Negli anni si è formata una lista. Ogni 15 giorni diamo 4€ a un elenco di persone, più del cibo. Si capisce che l'unica attività che fanno è quella di girare le parrocchie di Milano per fare la questua.</p>	<p>Là non facciamo ascolto perchè nel momento della distribuzione dei soldi li hai tutti addosso e tutto si svolge velocemente, non c'è tempo per l'ascolto. Se riteniamo che qualcuno sia il caso che si rivolga al centro di ascolto, lo invitiamo a fermarsi fino all'apertura del centro di ascolto (che di solito avviene un'ora dopo la distribuzione dei soldi) o fissiamo un appuntamento. Ad esempio, ad alcuni paghiamo la retta del dormitorio e quindi questi li facciamo passare dal CdA.</p>
<p>FAMIGLIA (Familiare malato). REDDITO. MALATTIA</p>	<p>Parrocchia San Leone Magno di Milano - ASSOCIAZIONE PROGETTO ACCOGLIENZA</p>	<p>Due volontari parrocchiali al giorno, dal lunedì al venerdì (tot 10).</p>	<p>Sede dell'ascolto è un locale della parrocchia, poi abbiamo attivato un n. di cell. per essere sempre a disposizione. Abbiamo 5 appartamenti: 1 di proprietà della parrocchia, 4 in locazione, per ospitare i parenti dei degenti fuori sede degli ospedali di zona.</p>	<p>Il servizio è nato nel 1991, 25° anno della parrocchia: volevamo un segno che lasciasse qualcosa. Poi nel tempo siamo diventati ONLUS.</p>	<p>Pazienti di degenti degli ospedali di zona che vengono a conoscenza del Progetto Accoglienza dal sito (denominato "A casa lontani da casa", che mette in rete le case di accoglienza) oppure da pubblicità progresso per radio e televisione. Si tratta di 5 appartamenti: due monolocali per una sola famiglia (max 3 persone) e tre locali più grandi per più persone, con presenza media di 10 giorni.</p>	<p>L'ascolto viene fatto al momento in cui le persone arrivano alla sede dell'associazione (aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 18) prima di essere accompagnati e agli appartamenti. Si tratta un ascolto limitato: si chiedono i documenti dei parenti e il certificato di ricovero del paziente in ospedale perchè ci serve per l'antimafia. Questi documenti ci servono perchè</p>	<p>A parte l'ascolto all'ingresso, magari le persone ti raccontano qualcosa mentre li accompagni agli appartamenti. Però non lo definirei un ascolto. All'inizio lo facevamo: andavamo in coppie una sera la settimana a incontrarli, ma ora non lo facciamo più, ci mancano le forze. Anche perchè i tempi di degenza si sono accorciati: ora qui fanno solo l'intervento, per le terapie vengono rimandati nelle loro regioni.</p>

						nasciamo come servizio specifico, per accogliere le persone effettivament e con problemi sanitari.	
--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SCHEDA B2

L'equipe

L'équipe di un CdA è un gruppo di lavoro con competenze e compiti differenziati. All'interno del gruppo, in base alle capacità e alle attitudini di ciascuno, ognuno assumerà un compito specifico. Qualcuno si occuperà dei colloqui (accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento) mentre altri potranno occuparsi delle attività di supporto necessarie al buon funzionamento del Centro (mappatura delle risorse, elaborazione delle schede per la registrazione dei colloqui, documentazione, eventuale distribuzione viveri/vestiario, ...).

È utile, inoltre, che il gruppo si avvalga del contributo di "esperti" che possono offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche, ...) e di volontari disponibili a particolari servizi (accompagnamenti, disbrigo pratiche, ...).

È bene tenere presente che alcune di queste funzioni potrebbero essere già garantite da altre realtà (San Vincenzo, ACLI, altri gruppi parrocchiali, ...) ed è compito del CdA valorizzare quanto esiste nel territorio.

L'equipe fa costante verifica del lavoro.

È bene avere presente che esistono differenti livelli di verifica:

1. verifica delle motivazioni (personali e del gruppo) e degli obiettivi – annuale;
2. verifica delle modalità operative e degli aspetti organizzativi – semestrale;
3. verifica degli ascolti – settimanale.

Inoltre è bene programmare (almeno una volta all'anno) anche un momento di restituzione e confronto con la comunità di cui il Centro è espressione, attraverso il responsabile della Caritas locale. Ogni equipe ha al suo interno la figura del **coordinatore**, coscienti che ognuno può interpretare questo compito in modo personale e che non ci sono modi giusti o sbagliati ma consapevolezza che si possono acquisire. Alla base vi è la convinzione che ogni persona è più del ruolo che ricopre e che non ci si può identificare con il ruolo svolto.

Il coordinatore è responsabile dell'assetto organizzativo del CdA e punto di riferimento all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro. È importante che goda della fiducia del gruppo e del parroco e che mantenga una costante relazione con la comunità ecclesiale di riferimento attraverso un sistematico confronto con la Caritas locale.

Il coordinatore garantisce di lavorare in modo unitario, valorizza l'apporto di ciascuno ricercando costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito (la salvaguardia delle finalità del CdA) e il clima (la cura delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro).

È importante che il coordinatore sia riconosciuto e riconoscibile e che il suo stile di conduzione sia autorevole senza essere autoritario.

Assumere un ruolo di guida implica assumersi la responsabilità di:

- saper passare il testimone, pensare al dopo di sé;
- ricercare costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito e il clima, fra gli obiettivi da raggiungere e la qualità delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo;
- accogliere una dimensione di "sacrificio": mettere in conto una serie di "frustrazioni".

BOX 5

Piste e suggerimenti per la cura del lavoro di equipe

Di fronte alla complessità del lavoro di equipe, al contesto, alla pluralità dei bisogni e delle situazioni da presidiare, consapevoli della fragilità umana e del limite che ci caratterizza, al fine di costruire una buona attività di equipe, appare necessario curarne il lavoro.

Di seguito si suggeriscono alcune domande-stimolo in relazione alle funzioni/agli ambiti di lavoro di una equipe.

Funzioni e ambiti di lavoro	Domande stimolo
<p>INTERDIPENDENZA e NEGOZIAZIONE I membri del gruppo sono reciprocamente necessari e l'azione di uno influenza l'altro. E' necessario un costante confronto fra i diversi punti di vista per dare vita ad un orientamento condiviso e più articolato che rende il gruppo capace di operare nella complessità.</p>	<p>Cosa fa di noi un gruppo? Chi determina il punto di vista del gruppo? Mettiamo a confronto i nostri punti di vista per costruirne uno comune? Ci sentiamo reciprocamente responsabili?</p>
<p>FINALITA' Un gruppo si costituisce intorno ad una finalità che orienta l'azione comune. E' importante che tale Visione sia esplicitata perché sia chiaro l'orizzonte verso cui si vuole andare e che sia condivisa perché tutti sentano di camminare nella stessa direzione.</p>	<p>Abbiamo una idea di dove vogliamo andare? L'idea è la stessa per tutti i membri del gruppo? L'idea ha a che fare con il nostro essere Caritas?</p>
<p>OBIETTIVI Se la Visione è l'orizzonte da raggiungere è necessario definire quali sono le tappe intermedie per arrivarvi. Il gruppo è chiamato a definire i risultati concreti, realistici che vuole raggiungere, in quanto tempo e con quali risorse e persone, per poter verificare il proprio percorso verso la meta e fare gli eventuali necessari aggiustamenti.</p>	<p>Che risultati vogliamo raggiungere? Riusciamo a descriverli concretamente? In quanto tempo? Con quali risorse?</p>
<p>METODO E STRUMENTI Per camminare insieme e raggiungere gli obiettivi che il gruppo si da è necessario definire 'come' operare e come armonizzare il contributo di tutti. Serve quindi definire delle regole, dotarsi degli strumenti necessari, individuare le risorse disponibili e quelle da reperire.</p>	<p>Definiamo le modalità e gli strumenti attraverso cui vogliamo collaborare per raggiungere i risultati? Ci diamo delle regole che tutti condividiamo?</p>
<p>RUOLI E FUNZIONI Il gruppo è il luogo di incontro di persone</p>	<p>Che competenze servono per raggiungere i risultati?</p>

<p>diverse con competenze diverse che sono chiamate ad impegnarsi per un traguardo comune. E' importante conoscere le competenze delle singole persone perché possano essere valorizzate al meglio. E' necessario definire con cura quali competenze servono per svolgere le azioni che portano agli obiettivi ed assegnare in modo chiaro a ciascuno compiti e funzioni più possibili vicini a ciò che sa fare. Deve essere chiaro a tutti cosa ciascuno è chiamato a fare. Non si deve dimenticare che il ruolo di ciascuno è connesso a quello degli altri e che è responsabilità di tutti far sì che ognuno possa operare al meglio nel suo ruolo.</p>	<p>Conosciamo quali competenze ci sono nel gruppo? Ognuno sa cosa deve fare? Tutti sappiamo cosa ciascuno deve fare? Le persone sono soddisfatte di ciò che è loro richiesto di fare? Ci facciamo carico di facilitare l'altro membro del gruppo perché possa svolgere al meglio il suo compito?</p>
<p>LEADERSHIP Una squadra non può operare in modo efficace e sentirsi squadra senza che ci sia chi si prende cura dei suoi membri, mantiene l'orientamento verso il comune orizzonte e presidia il corretto funzionamento del gruppo. Le funzioni di leadership, di cura delle relazioni e di presidio dell'orientamento al compito, possono essere svolte anche da persone diverse che operano in sinergia.</p>	<p>C'è qualcuno che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • guida il gruppo, orienta e motiva i suoi membri e cura le relazioni? • si prende cura dei bisogni dei singoli membri • sa offrire ascolto? • cura l'armonizzazione dei contributi di ciascuno? • sollecita e supporta il gruppo nel perseguire gli obiettivi? • sa riconoscere e valorizzare le qualità, le particolarità, le competenze, la disponibilità dei membri del gruppo?
<p>CLIMA Perché un gruppo sia efficace deve anche essere un luogo dove le persone stanno bene, dove ciascuno può essere sé stesso e vivere in un clima di rispetto e fiducia reciproci.</p> <p>Per favorire la qualità della relazione è importante vivere, accanto ai tempi di lavoro, momenti di convivialità, di gioco e momenti di condivisione del senso, dei valori di fondo che tengono il gruppo insieme.</p> <p>Il buon clima del gruppo dipende anche dalla capacità del gruppo di attraversare il conflitto facendone una opportunità di crescita piuttosto che una minaccia alla integrità del gruppo.</p>	<p>Si stimola un clima di fiducia reciproca? Si tutela il rispetto di ognuno? C'è chi rafforza il senso di fiducia nel futuro? Tutti si sentono di essere utili nel gruppo? C'è spazio nel gruppo per l'espressione delle dimensioni emotive? Ci conosciamo tra di noi al di là dei nostri compiti e ruoli? Ci sono occasioni per raccontarci l'un l'altro pezzetti della nostra vita? Siamo capaci di attraversare momenti conflittuali senza che il gruppo si rompa? Riusciamo a vivere la tensione del conflitto nella fiducia che questo ci permetterà di conoscerci meglio e di crescere come gruppo? Ci regaliamo momenti per godere del semplice stare insieme?</p>

	<p>Viviamo insieme momenti di spiritualità e di condivisione del senso profondo del nostro impegno in Caritas?</p>
<p>COMUNICAZIONE Un gruppo per funzionare ha bisogno di un linguaggio condiviso, di informazioni che circolano e di tempi adeguati per la condivisione di significati, decisioni, obiettivi.</p>	<p>Ci sembra di parlare la stessa lingua quando ci confrontiamo? Dedichiamo tempo a capire se tutti concordiamo rispetto alla definizione degli obiettivi, dei compiti, ecc.? Dedichiamo tempo a confrontarci per arrivare a prendere decisioni condivise? Le informazioni arrivano a tutte le persone a cui servono o poche persone le tengono per sé?</p>
<p>SVILUPPO Il ben-essere del gruppo e nel gruppo è fortemente collegato alla percezione che i suoi membri hanno di crescere, apprendere, sviluppare nuove competenze personali e di gruppo e quindi di essere più efficaci nel raggiungere gli obiettivi.</p>	<p>Percepriamo tutti la sensazione di crescere attraverso il gruppo e quello che facciamo? Abbiamo la sensazione che il gruppo stia migliorando nel suo operare e nel raggiungere i suoi obiettivi?</p>
<p>VALUTAZIONE Per evolvere e migliorare è necessario fare periodicamente una valutazione dei risultati che si sono raggiunti e del modo con cui sono stati raggiunti. Comprendere eventuali errori e cambiamenti da apportare; riconoscere e valorizzare i buoni risultati per capire come migliorare ulteriormente e come introdurre opportune innovazioni.</p>	<p>Dedichiamo tempo a verificare i risultati raggiunti (o non raggiunti) e il processo che ci ha portati fino a lì? Verifichiamo se quello che facciamo ha a che fare con la missione Caritas e in particolare con la funzione pedagogica di Caritas? Facciamo una valutazione che permetta alle persone di conoscersi in termini di capacità operative, competenze, efficacia delle azioni agite? Ci domandiamo come migliorare e come innovare i nostri processi?</p>
<p>CURA DEL GRUPPO Il gruppo come ogni contesto relazionale ha bisogno di cura per poter camminare a lungo insieme garantendo ai suoi membri benessere, senso di appartenenza e qualità dell'impegno. E' necessario dedicare tempo alla cura del gruppo.</p>	<p>Curiamo il nostro gruppo? Ci incontriamo regolarmente per confrontarci, prendere decisioni, comunicare tra noi? Ci dedichiamo occasioni ricorrenti di supervisione e di formazione? Ci regaliamo spazi per colloqui individuali? Condividiamo momenti extra lavoro di convivialità? Ascoltiamo la Parola e preghiamo insieme? Ci dedichiamo un tempo per elaborare insieme la fatica dei fallimenti e capire cosa ci permettono di imparare? Festeggiamo i risultati raggiunti?</p>

Suggerimenti di lettura

- a. IL GRUPPO DI VOLONTARIATO: ISTRUZIONI PER L'USO, a cura di Fabrizio Lertora,
- b. GIOCO DI SQUADRA. COME UN GRUPPO DI LAVORO PUO' DIVENTARE UNA SQUADRA ECCELLENTE, G.P. Quaglino, C.G. Cortese,
- c. GRUPPO DI LAVORO, LAVORO DI GRUPPO. G.P. Quaglino, S. Casagrande, A Castellano,
- d. LA COMUNICAZIONE ECOLOGICA. MANUALE PER LA GESTIONE DEI GRUPPI DI CAMBIAMENTO SOCIALE, J. Liss - La Meridiana
- e. FARE SQUADRA. PSICOLOGIA DEI GRUPPI DI LAVORO, D. Malaguti - Il Mulino
- f. L'ARTE DI ASCOLTARE E MONDI POSSIBILI. COME SI ESCE DALLE CORNICI DI CUI SIAMO PARTE, Marianella Sclavi – Mondadori
- g. UN MODO DI ESSERE, Carl R. Rogers, M. Bonacci
- h. IL MANAGER DI BUONA VITA, Alberto Camuri - Erickson

SCHEDE C2

Spazi e logistica

Il CdA è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di poter trovare altre persone che sono lì per accoglierle. Valore aggiunto è il fatto che in un CdA Caritas si viene accolti come fratelli e si viene riconosciuti come portatori di valori anche se si è poveri di tutto, destrutturati, privi anche della speranza.

Ed è per questa particolarità che il CdA deve avere delle sedi adeguate al delicato compito.

Concretamente l'adeguatezza cui si fa riferimento consiste nel fatto che le sedi dei CdA Caritas dovrebbero:

- essere raggiungibili (a piedi o con mezzi pubblici) senza troppa difficoltà;
- essere nelle vicinanze o nei locali stessi della parrocchia;
- essere privi di barriere architettoniche;
- avere locali luminosi, puliti e dotati di comfort;
- avere arredi essenziali.

Per le persone portatrici di handicap (adulti e/o bambini) dovrebbe essere prevista una forma di precedenza di ingresso.

Si dovrebbe dare una particolare attenzione alle donne in stato di gravidanza e/o con neonati, sia per permettere loro di entrare in sala d'attesa prima dell'apertura, sia per avere la possibilità di usufruire di uno spazio riservato per allattamento e cura del neonato.

È auspicabile la presenza di volontari appositamente dedicati all'intrattenimento dei figli delle persone accolte (con colori, fogli, libri, giocattoli).

L'accesso al Centro è libero all'interno di orari prestabiliti nei quali è sempre garantita la presenza di volontari e di operatori. L'accesso libero dovrebbe essere la modalità individuata dalle Caritas che meglio testimonia l'accoglienza e l'ascolto. Questo elemento presenta anche un limite nella gestione dei tempi di ascolto, che si traduce sia nella difficoltà di gestire l'attesa delle persone, sia ovviamente nell'insofferenza che può scaturire da parte delle persone che chiedono ascolto, di dover attendere per un lungo periodo di tempo il proprio colloquio. Dal primo colloquio possono poi scaturire ulteriori incontri nei giorni successivi.

Prima di tutto la persona che si rivolge a un CdA deve sentirsi accolta, deve sentirsi una persona con la sua dignità di donna o di uomo.

Pertanto, la sede deve avere una sala di attesa separata dal luogo dove avvengono i colloqui. La stanza dedicata agli ascolti deve essere confortevole oltre che consentire la necessaria riservatezza. La presenza del computer e gli appunti che prende colui che fa il colloquio dovrebbero essere esplicitati all'inizio in modo da mettere a proprio agio l'accolto. Sulla scrivania si possono mettere dei fazzolettini e delle caramelle in modo da rendere meno formale il tutto.

Ma al di là degli spazi fisici a disposizione, i volontari e gli operatori dei Centri devono dedicare e far percepire alla persona che si rivolge a loro tempo e attenzione.

Il telefono fisso e il cellulare dovrebbero rimanere spenti durante il colloquio e la porta chiusa, se necessario con il cartello "Colloquio in corso".

Con riferimento all'attività propria dell'ascolto, questo dovrebbe essere fatto sempre in coppia, ma mai in più di due. Nel caso di bambini e minori, se proprio necessario, è opportuno ascoltarli sempre in presenza di uno dei due genitori. Nel caso di stranieri, uno dei due operatori deve essere preferibilmente un mediatore linguistico/culturale. Non è trascurabile nemmeno che nel caso di stranieri l'ascolto venga fatto fuori dal Centro, magari raggiungendo le persone sul luogo del lavoro o di incontro.

BOX 4

Ascolto, animazione e distribuzione di beni: quale rapporto? - FEAD

Premessa

La distribuzione di aiuti materiali quali alimenti, vestiario, ecc. può certamente rappresentare una delle modalità di incontro con le persone che vivono situazioni di disagio. Essa può favorire l'aggancio e il successivo accompagnamento al Centro di Ascolto dove sostare insieme, approfondire la situazione e offrire un aiuto personalizzato.

È quindi importante che l'attività della distribuzione sia collocata all'interno di un contesto più ampio, che veda il CdA quale snodo principale con una funzione di collegamento degli altri servizi presenti nella Caritas Diocesana o parrocchiale o interparrocchiale e rivolti alle persone che presentano delle necessità.

In tale logica, il CdA si avvale della distribuzione di aiuti materiali come uno dei possibili strumenti per il primo approccio teso ad avviare il percorso strutturato di accompagnamento e di promozione della persona. La prossimità espressa attraverso il sostegno materiale non deve sostituirsi né confondersi con il percorso di ascolto e viceversa, perché l'interesse è comune e riguarda il bene delle persone.

Non è suggerita la coabitazione, intesa come la presenza nello stesso locale di CdA e servizio di distribuzione (alimenti, vestiario, ecc...) perché, se l'ascolto è fatto con il solo scopo di erogare un prodotto, si rischia di indurre un bisogno senza che sia centrale relazione tra chi ascolta e chi è ascoltato, elemento essenziale per creare un clima di narrazione e di apertura di sé.

Per questo unire nella stessa sede CdA e distribuzione non è una scelta adeguata, dal momento che entrambe le attività – con le rispettive funzioni – rischiano di risultare indebolite e inefficaci.

La distribuzione degli alimenti, piuttosto, al fianco del CdA, può essere un LUOGO DI PRIMO ASCOLTO, nel quale, a partire da un bisogno primario qual è il cibo, si possa intercettare la persona e rimandarla al CdA presso il quale potrà essere presa in carico e accompagnata.

In questo senso, la distribuzione degli alimenti diventa strumento di animazione perché svolge una duplice funzione:

- di sussidiarietà: rivolge il suo servizio agli ultimi che ancora non hanno trovato accoglienza e ascolto nella comunità parrocchiale
- di stimolo: svolge il suo servizio di ascolto in continuo dialogo con i Centri di ascolto

Che cos'è

Il FEAD (Fund for European Aid to the most Deprived) è il *Fondo di aiuti europei agli indigenti* che sostiene gli interventi promossi dai 28 paesi dell'UE finalizzati alla fornitura di assistenza materiale: generi alimentari, abiti e altri beni per l'igiene e la cura personale.

Alla fine del 2014 (e fino al 2020), con l'approvazione del relativo Programma operativo da parte della Commissione Europea, il FEAD ha di fatto sostituito anche in Italia il PEAD (Programma per la distribuzione di derrate alimentari agli indigenti) terminato il 31 dicembre 2013.

Il Programma operativo I (POI) è il piano di dettaglio con cui l'Italia ha definito le modalità di spesa del FEAD, finalizzandolo:

- (principalmente) all'acquisto e alla distribuzione di beni alimentari (la cosiddetta Misura 1),
- alla fornitura di materiale scolastico a ragazzi appartenenti a famiglie disagiate (Misura 2),

- all'attivazione di mense scolastiche in aree territoriali con forte disagio socio-economico (Misura 3, in collegamento con il PON Scuola);
- agli aiuti a favore delle persone senza dimora e in condizioni di marginalità (Misura 4, in collegamento con i PON Inclusione e città metropolitane).

La Misura 4 si sta realizzando in collegamento con i PON Inclusione e città metropolitane.

Le Misure 2 e 3 sono attualmente oggetto di una ipotesi di rimodulazione del programma, da presentare alla Commissione Europea, per lo spostamento delle risorse sulla Misura 1, al fine di rafforzare la distribuzione degli aiuti alimentari e potenziare le misure di accompagnamento sociale. La Misura 1, cui è destinato l'importo maggiore (quasi i due terzi delle risorse complessive del Programma), prevede l'erogazione degli aiuti alimentari attraverso servizi di distribuzione pacchi, mense, empori sociali e unità di strada.

Come si gestisce

L'acquisto dei beni alimentari viene eseguito centralmente dall'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (AGEA), in qualità di organismo intermedio, attraverso apposite procedure di gara.

I fornitori conferiscono gli alimenti presso i magazzini delle organizzazioni partner accreditate presso AGEA con il ruolo di capofila (OpC), affiliate a sette enti nazionali di coordinamento: Fondazione Banco Alimentare, Caritas Italiana, Croce Rossa Italiana, Fondazione Banco delle Opere di Carità, Associazione Banco Alimentare Roma, Comunità di Sant'Egidio, Associazione Sempre insieme per la pace. Le OpC, a propria volta, distribuiscono i beni agli indigenti, direttamente o tramite la rete delle Organizzazioni partner Territoriali in tutta Italia (OpT).

Il programma europeo prevede che alla distribuzione di aiuti alimentari sia abbinata l'erogazione di misure di accompagnamento per il sostegno e l'accompagnamento della persona/ famiglia alla rete integrata dei servizi locali. Tali misure comprendono: accoglienza e ascolto; informazione, consulenza e orientamento; accompagnamento ai servizi; sostegno psicologico; educativa alimentare; consulenza nella gestione del bilancio familiare; sostegno scolastico; sostegno e orientamento alla ricerca di lavoro; prima assistenza medica; tutela legale.

Chi accede

Secondo quanto comunicato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, presso cui ha sede l'Autorità di Gestione FEAD (cfr. DD ...):

- gli interventi di aiuto alimentare dovranno prioritariamente essere rivolti alle persone senza dimora e alle persone e famiglie in condizione di povertà assoluta e grave deprivazione materiale;
- con priorità d'accesso per le persone in gravi condizioni di disagio psichico o sociale,
- e le famiglie con minori, innanzitutto quelle numerose, in cui siano presenti persone con disabilità o disagio abitativo.

L'accesso ai servizi di aiuto alimentare sostenuti dal FEAD avviene principalmente a seguito della valutazione della situazione economica e sociale dei richiedenti, da parte del Servizio Sociale del Comune di Residenza, dell'INPS, o dell'Organizzazione partner che distribuisce gli aiuti.

È prevista la possibilità di erogare gli aiuti alimentari anche in maniera non continuativa.

Infatti, la distribuzione di pacchi a persone e famiglie in condizioni di indigenza nella prima fase di richiesta dell'aiuto in ragione dell'emergenza potrà avvenire senza preventiva valutazione. Inoltre l'organizzazione di servizi di mensa e distribuzione tramite unità di strada di cibi e bevande per persone senza dimora o in condizione di emergenza sociale non sarà richiesta l'identificazione dei

beneficiari finali. Sarà comunque necessario raccogliere i dati sul complesso dei destinatari finali attraverso stime informate, secondo quanto previsto dal Regolamento delegato (UE) n. 1255/2014. Complessivamente il numero delle persone che usufruiscono in modo non continuativo degli aiuti alimentari attraverso la distribuzione dei pacchi non può essere superiore al 40% del totale degli assistiti per ogni Organizzazioni partner Territoriale (OpT). In casi particolari, in considerazione delle caratteristiche del territorio servito, di particolari tipologie di utenza tale limite può subire una deroga autorizzata dall'AdG su richiesta motivata della Organizzazione partner.

Come si accede

Per ciascuna delle persone assistite in maniera continuativa (tra cui il totale dei beneficiari che accedono agli empori sociali o alla distribuzione di pacchi alimentati a domicilio), l'OpT deve costituire, per ogni persona o nucleo familiare, un fascicolo, contenente almeno uno dei seguenti documenti comprovanti la condizione di bisogno:

1. attestazione di accertata condizione di indigenza da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza. In questo caso non è necessaria ulteriore documentazione;
2. attestazione INPS del riconoscimento del beneficio del Reddito di cittadinanza ovvero della Pensione di cittadinanza (a decorrere da aprile 2019). In questo caso non è necessaria ulteriore documentazione;
3. se non ricorrono i casi 1 o 2, ma è presente l'attestazione ISEE:
 - se ISEE < € 6.000, non è necessaria ulteriore documentazione; nel caso di nuclei familiari di soli anziani con almeno 67 anni, la soglia è incrementata a € 7.560;
 - se ISEE compreso tra € 6.000 e € 9.360 (nel caso dei nuclei di soli anziani, tra € 7.560 e € 9.360), è necessaria una attestazione di accertata condizione di indigenza e di opportunità degli interventi di distribuzione alimentare da parte dell'Organizzazione partner che rimane valida fino a mutate condizioni di bisogno accertate dall'Op medesima;
4. se non ricorrono i casi 1, 2 e 3, è necessaria l'attestazione dell'Organizzazione partner di accertata condizione di indigenza e di urgenza degli interventi di distribuzione alimentare. L'attestazione in tal caso è valida per un anno entro il quale sarà necessario ricondurre la situazione ai casi 1, 2 o 3.

SCHEDA A3

Ascolto e presa in carico

Il senso autentico dell'ascoltare all'interno del metodo Caritas è quello di incontrare, conoscere, entrare in relazione dopo esserci accorti di chi ci sta accanto. È uscire dalle nostre vedute e dai nostri schemi; è disponibilità a far spazio all'altro e alla realtà che ci sta attorno; è prendere parte, è capacità di condivisione della vita che ci viene raccontata; è uno stile, un atteggiamento per cogliere e farsi carico di presenze, di silenzi, di situazioni, di drammi presenti sul territorio.

L'ascolto è parola che ricorre insistentemente nelle Scritture.

E' condizione per incontrare il Signore, è strada per avvicinarsi a Lui, è luogo di attenzione della prossimità.

L'ascolto è una scelta esigente ed irrinunciabile della propria testimonianza di fedeltà al Vangelo.

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

Accogliere ed ascoltare una persona significa permetterle di esprimere tutta l'umana ricchezza della sua unicità.

L'ascolto è il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione, una condivisione che ci interroga sul rapporto Carità/giustizia e sulle sue mediazioni.

Il bisogno di essere ascoltati e la disponibilità ad ascoltare, rappresentano il primo passo per costruire una buona relazione con gli altri. Per ascoltare non si intende il semplice "stare a sentire", ma una combinazione tra ciò che l'altro sta dicendo associato ad un coinvolgimento attivo. Significa saper utilizzare l'empatia per entrare in sintonia con l'altro.

Saper ascoltare è un'abilità che dobbiamo imparare a coltivare, se vogliamo che le relazioni che intratteniamo con gli altri si convertano in qualcosa di edificante e produttivo.

Saper ascoltare gli altri significa:

1. concentrarsi sulla persona che ci sta parlando e su quello che dice;
2. mostrarsi pazienti e non interrompere l'interlocutore (anche se non siamo d'accordo con lui)
3. porsi in maniera neutrale, senza far prevalere eventuali pregiudizi (anche se si tratta del collega più indisponente di tutto l'ufficio);
4. prestare la massima attenzione non solo alle parole, ma anche al linguaggio non verbale (che può aiutarci a completare la decodifica dei messaggi che ci vengono inviati).

Per poter fare tutto ciò, occorre:

- a. Non avere fretta

Viviamo nel mondo "di corsa". Ciò fa sì che magari nel momento in cui l'altro ci chiede un attimo di attenzione, allora in quel momento quell'attimo non ce l'abbiamo. Magari, per non dispiacerlo, gli dedichiamo qualche minuto, speso però distrattamente, con l'occhio all'orologio perché altri impegni ci aspettano. Meglio rimandare, meglio essere sinceri e darsi un altro appuntamento perché non si può trarre nessun profitto di un ascolto fatto in questo modo.

- b. Essere capaci di "muoversi" verso l'altro

Se ascoltando l'altro rimaniamo nelle nostre posizioni o, per meglio dire, non abbiamo la disponibilità a muoverci verso l'altro, allora il nostro gesto può risultare vuoto. Se non ho la capacità di indossare le vesti dell'altro, di mettermi nella sua posizione; se non ho voglia di sporcarmi con i problemi che l'altro si porta dietro, allora è meglio rinunciare. Potrò al massimo sentire, ma mai vivere l'altro nella sua umanità e nella sua complessità.

- c. Avere una visione d'insieme

Nell'ascolto dell'altro non ci si può fermare al particolare ma bisogna saper cogliere il contesto, saper costruire una scena in cui quello che ci viene detto va collocato, naturalmente non per giudicare ma per capire meglio.

L'espressione "presa in carico" è una formula tipica del linguaggio dei servizi sociali. Espressione dal contenuto poco definito sul piano concettuale, essa rimanda all'idea di un servizio che "si fa carico" di seguire continuativamente una persona (o una famiglia), di non lasciarla a se stessa, di garantire una presenza capace di offrire opportunità e sostegni, con l'obiettivo promozionale di permettere alle persone di controllare attivamente la propria vita (Milani, 2001). Volendo tentare una definizione, possiamo intendere la presa in carico come un processo in cui un operatore sociale, a fronte di una domanda espressa o inespressa, ma comunque sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo di convivenza, mantenendo con essa (esso) un rapporto continuativo al fine della revisione dell'intervento stesso nel corso del tempo.

La "presa in carico comunitaria" è lo stile della Caritas, poiché, è la "capacità dell'insieme dei soggetti locali, istituzionali e sociali di attivare e condividere responsabilità e risorse per garantire risposte ai bisogni delle persone in difficoltà e azioni coordinate, in grado di favorire processi di promozione, prevenzione e benessere".

In particolare, per la Caritas la "presa in carico" è la costruzione del "PROGETTO PERSONALIZZATO" sulla persona con lo stile dell'ACCOMPAGNAMENTO.

Infatti per la Caritas prendere in carico una persona significa accompagnarla nel cammino di uscita dalla fragilità in una logica di condivisione del percorso.

Questo significa che prendersi cura non è farsi carico del problema dell'altro in un processo che parte dall'ascolto dell'altro e costruisce a partire da questo un percorso di accompagnamento condiviso.

Secondo questa accezione, dunque, per la Caritas la presa in carico con lo stile dell'accompagnamento è basata sulla relazione tra soggetto e soggetto e non tra soggetto (operatore) e oggetto (la persona ascoltata).

SCHEDA B3

Il progetto personalizzato

Il progetto personalizzato è il tipo di rapporto che il CdA dovrebbe cercare di costruire con le persone che vi si rivolgono. È ciò che dovrebbe scaturire a seguito dell'ascolto.

Condividere un progetto con la persona in difficoltà significa aiutarla a individuare un possibile percorso di soluzione o miglioramento della sua situazione. Vuol dire aiutarla a individuare le possibili strategie per affrontare la difficoltà in cui si trova tenendo conto della sua realtà e delle risorse attivabili. Le persone in difficoltà spesso mancano di punti di riferimento relazionali e corrono il rischio di costruire intorno a sé una catena di aiuti non collegati che non permettono loro di gestire la situazione.

Gli operatori del CdA possono essere gli interlocutori che aiutano a definire un possibile percorso di cambiamento contribuendo a individuare e coordinare le risorse e le competenze che è necessario/possibile attivare per affrontare la situazione, a partire da quelle della persona stessa.

In questo percorso è importante:

- Partire dalla condizione della persona: porsi degli obiettivi realistici, gradualmente, verificabili. Fare il passo possibile ed essere disposti a correggere la rotta. Le aspettative vanno educate: non sempre è possibile ipotizzare una soluzione...
- Basarsi sulla conoscenza della persona: non sempre la storia raccontata corrisponde alla realtà. Non tanto perché le persone mentano, ma perché la consapevolezza della propria condizione è spesso un obiettivo da raggiungere piuttosto che una precondizione.
- Collaborare con i servizi e le risorse locali: condividere competenze tecniche e relazionali, mettere insieme risorse economiche e di altra natura, evitare sovrapposizioni e ambiguità fra più interventi. Operare nella chiarezza significa essere consapevoli delle reciproche competenze e rispettare i rispettivi ruoli chiarendo quale può essere il contributo che ciascuno può offrire e prevedendo dei momenti di verifica.
- Prevedere la verifica, che è un momento metodologico molto importante e non può essere affidato alla disponibilità di tempo, va programmato e vissuto come spazio di acquisizione del nuovo, come occasione di crescita di consapevolezza rispetto al proprio modo di essere e di fare. Il momento della valutazione è un'occasione aperta che trova nelle proposte e nei suggerimenti dei membri dell'équipe possibilità di aggiustamenti di percorso, correzioni, integrazioni, che l'esperienza quotidiana andrà, giorno dopo giorno, suggerendo o imponendo. Ma è un momento che va realizzato anche con la persona che si sta accompagnando, poiché presupposto per il buon esito di un progetto personalizzato è la condivisione con la persona.

Per costruire un progetto personalizzato la metodologia è quella del problem solving che si articola in cinque fasi fondamentali:

1. Analisi della situazione e individuazione dei problemi: tutti gli elementi raccolti nei colloqui vengono messi insieme per avere un quadro della situazione di vita delle persone, le richieste di aiuto emerse, i bisogni individuati, i problemi da affrontare. Fra i problemi da affrontare si stabilisce un ordine di urgenza o gravità e si condivide a quali sia possibile tentare di dare una risposta. Quale sembra la priorità da cui partire? Cosa occorre approfondire?
2. Individuazione degli obiettivi: rispetto al problema che si è deciso di affrontare si stabiliscono gli obiettivi e dei risultati concreti da raggiungere. È importante che gli obiettivi siano concreti

in modo che in fase di verifica sia possibile capire fino a che punto sono stati raggiunti. Quali obiettivi è possibile porsi?

3. Individuazione di passi, tempi, risorse, persone necessari per raggiungere gli obiettivi: occorre stabilire le azioni da compiere, i tempi entro cui compiere i passi, le risorse necessarie e le persone responsabili delle varie azioni. Quali soggetti/interlocutori occorre coinvolgere? Chi fa cosa?

4. Realizzazione del progetto di intervento: è il momento della realizzazione concreta. L'incontro con la realtà a volte cambia in parte quanto è stato pensato. È il momento di correggere la rotta cercando di prendere decisioni che rimangano fedeli agli obiettivi e alle priorità che ci si è dati. Non è bene continuare a cambiare strategia. Che cosa è avvenuto in corso d'opera? Quali aggiustamenti sono stati necessari?

5. Verifica: è bene fare verifica partendo dagli obiettivi che ci si era posti in partenza, quindi si passa all'analisi del percorso e al ruolo svolto dai vari componenti dell'azione: la persona aiutata, gli operatori del CdA, ... Quali obiettivi sono stati raggiunti? Cosa si è rivelato efficace?

Stato civile	<input type="checkbox"/>	Celibe o nubile
	<input type="checkbox"/>	Coniugato/a
	<input type="checkbox"/>	Separato/a legalmente
	<input type="checkbox"/>	Divorziato/a
	<input type="checkbox"/>	Vedovo/a
	<input type="checkbox"/>	Altro:

Istruzione	<input type="checkbox"/>	Analfabeta
	<input type="checkbox"/>	Nessun titolo
	<input type="checkbox"/>	Licenza elementare
	<input type="checkbox"/>	Licenza media inferiore
	<input type="checkbox"/>	Diploma professionale
	<input type="checkbox"/>	Licenza media superiore
	<input type="checkbox"/>	Diploma universitario
	<input type="checkbox"/>	Laurea
	<input type="checkbox"/>	Altro:

Titoli di formazione professionale	<input type="checkbox"/>	Agrolimentare/Ristorazione
	<input type="checkbox"/>	Ambiente/Turismo/Cultura/Sport
	<input type="checkbox"/>	Amministrazione/Segreteria/Commercio
	<input type="checkbox"/>	Artigianato
	<input type="checkbox"/>	Consulenza professionale specialistica
	<input type="checkbox"/>	Elettronica/Meccanica
	<input type="checkbox"/>	Estetica/Benessere
	<input type="checkbox"/>	Informatica
	<input type="checkbox"/>	Lingue straniere
	<input type="checkbox"/>	Marketing/Pubblicità
	<input type="checkbox"/>	Servizi alla persona/Educatore
	<input type="checkbox"/>	Tecnico-industriale
	<input type="checkbox"/>	Altro

Percentuale invalidità	_____ %
-------------------------------	---------

Persona senza dimora	Sì <input type="checkbox"/>	<u>Se Sì</u> , specificare la condizione alloggiativa :	Priva di abitazione	<input type="checkbox"/>	
			Domicilio di fortuna	<input type="checkbox"/>	
			Dorme in macchina	<input type="checkbox"/>	
			Roulotte (non in campo autorizzato)	<input type="checkbox"/>	
			Casa abbandonata	<input type="checkbox"/>	
			Centri di accoglienza	<input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>	<u>Se No</u> , specificare se è in possesso di una residenza fittizia :	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Casa in proprietà con mutuo estinto/nuda proprietà	<input type="checkbox"/>
				Casa in proprietà con mutuo in essere	<input type="checkbox"/>
				Casa in affitto da privato	<input type="checkbox"/>
				Subaffitto/posto letto	<input type="checkbox"/>
				Casa in affitto da ente pubblico	<input type="checkbox"/>
				Casa in comodato	<input type="checkbox"/>
				Coabitazione con il datore di lavoro	<input type="checkbox"/>
				Alloggio legato al servizio prestato	<input type="checkbox"/>
				Roulotte in campo autorizzato	<input type="checkbox"/>
Ospite da amici/parenti temporaneamente	<input type="checkbox"/>				
Ospitalità da amici e parenti stabilmente	<input type="checkbox"/>				
Stabili/alloggi occupati	<input type="checkbox"/>				

Con chi vive	<input type="checkbox"/>	Solo
	<input type="checkbox"/>	In nucleo con familiari/parenti
	<input type="checkbox"/>	In nucleo con conoscenti o soggetti esterni alla propria famiglia
	<input type="checkbox"/>	Presso istituto, comunità, ecc.
	<input type="checkbox"/>	Coabitazione di più famiglie
	<input type="checkbox"/>	In famiglia di fatto (in nucleo con partner, con o senza figli)
	<input type="checkbox"/>	Altro:

Numero componenti del nucleo (compreso l'intestatario della scheda)	_ _ _
---------------------------------------------------------------------	-------

Coniuge/ partner convivente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
-----------------------------	---------------------------------------------------------

Ha figli <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Figli minori conviventi <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Se sì, specificare il numero: _ _
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Figli rimasti in patria	
-------------------------	--

Figli minori rimasti in patria	
--------------------------------	--

La persona è in carico anche ad altri servizi sociali? Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Se sì specificare quale: <input type="checkbox"/> Comune <input type="checkbox"/> Asl <input type="checkbox"/> Sert <input type="checkbox"/> Centro salute mentale <input type="checkbox"/> Consultorio <input type="checkbox"/> Servizio deolla Giustizia (CSSM, UEPE) <input type="checkbox"/> Altro _____
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FOCUS SU REDDITO DI CITTADINANZA	
La persona percepisce il reddito di cittadinanza:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> In attesa (domanda inoltrata)
<u>Se NO:</u>	<input type="checkbox"/> Domanda rifiutata <input type="checkbox"/> Domanda non presentata
<u>Se SI:</u>	1. Ammontare importo mensile _____ (euro) 2. E' stato attivato un patto per il lavoro? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No 3. E' stato attivato un patto per l'inclusione sociale? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

<input type="checkbox"/>	CAS	PROBLEMATICHE ABITATIVE
<input type="checkbox"/>	CAS01	Abitazione precaria/inadeguata
<input type="checkbox"/>	CAS02	Mancanza di casa
<input type="checkbox"/>	CAS03	Accoglienza provvisoria
<input type="checkbox"/>	CAS04	Sfratto
<input type="checkbox"/>	CAS05	Sovraffollamento
<input type="checkbox"/>	CAS07	Privo di residenza anagrafica
<input type="checkbox"/>	CAS99	Altro

<input type="checkbox"/>	DEN	DETEZIONE E GIUSTIZIA
<input type="checkbox"/>	DEN01	Arresti domiciliari
<input type="checkbox"/>	DEN02	Detenzione
<input type="checkbox"/>	DEN03	Libero con procedimenti penali
<input type="checkbox"/>	DEN04	Misure alternative alla detenzione
<input type="checkbox"/>	DEN05	Misure di sicurezza
<input type="checkbox"/>	DEN06	Altri provvedimenti restrittivi
<input type="checkbox"/>	DEN07	Post-detenzione
<input type="checkbox"/>	DEN08	Coinvolgimento in criminalità/devianza
<input type="checkbox"/>	DEN10	Devianza minorile/giovanile
<input type="checkbox"/>	DEN99	Altro

<input type="checkbox"/>	DIP	DIPENDENZE
<input type="checkbox"/>	DIP01	Da alcool
<input type="checkbox"/>	DIP02	Da droga
<input type="checkbox"/>	DIP03	Da farmaci
<input type="checkbox"/>	DIP04	Da gioco
<input type="checkbox"/>	DIP05	Da tabacco
<input type="checkbox"/>	DIP06	Ex-dipendente
<input type="checkbox"/>	DIP08	Doppia diagnosi
<input type="checkbox"/>	DIP09	Poliassuntore
<input type="checkbox"/>	DIP99	Altro

<input type="checkbox"/>	FAM	PROBLEMI FAMILIARI
<input type="checkbox"/>	FAM01	Abbandono
<input type="checkbox"/>	FAM02	Aborto
<input type="checkbox"/>	FAM03	Allontanamento dalla famiglia
<input type="checkbox"/>	FAM04	Accoglienza parenti (detenuti, degenti, ecc.)
<input type="checkbox"/>	FAM05	Difficoltà assistenza conviventi/parenti
<input type="checkbox"/>	FAM06	Conflittualità di coppia
<input type="checkbox"/>	FAM07	Conflittualità con parenti
<input type="checkbox"/>	FAM08	Conflittualità genitori-figli
<input type="checkbox"/>	FAM09	Divorzio/separazione
<input type="checkbox"/>	FAM10	Fuga da casa
<input type="checkbox"/>	FAM11	Abbandono del tetto coniugale
<input type="checkbox"/>	FAM12	Gravidanza/puerperio
<input type="checkbox"/>	FAM13	Maltrattamenti e trascuratezze
<input type="checkbox"/>	FAM14	Maternità nubile/genitore solo
<input type="checkbox"/>	FAM15	Morte congiunto/familiare
<input type="checkbox"/>	FAM17	Difficoltà accudimento bambini piccoli
<input type="checkbox"/>	FAM99	Altro

<input type="checkbox"/>	HAN	HANDICAP/DISABILITÀ
<input type="checkbox"/>	HAN01	Handicap organico/fisico/sensoriale
<input type="checkbox"/>	HAN02	Handicap psico-mentale
<input type="checkbox"/>	HAN99	Altro

SCHEDA BISOGNI

Data aggiornamento:

||/_|_|/_|_|_|_|

<input type="checkbox"/>	IMM	BISOGNI IN MIGRAZIONE/IMMIGRAZIONE
<input type="checkbox"/>	IMM01	Espulsione
<input type="checkbox"/>	IMM02	Irregolarità giuridica
<input type="checkbox"/>	IMM03	Minore non accompagnato
<input type="checkbox"/>	IMM04	Pagamento rimesse
<input type="checkbox"/>	IMM05	Profugo/rifugiato
<input type="checkbox"/>	IMM06	Richiedente asilo
<input type="checkbox"/>	IMM07	Ricongiungimento familiare
<input type="checkbox"/>	IMM08	Riconoscimento titoli
<input type="checkbox"/>	IMM09	Tratta di esseri umani
<input type="checkbox"/>	IMM10	Traffico di esseri umani
<input type="checkbox"/>	IMM12	Problemi burocratici/amm.vi immigrati
<input type="checkbox"/>	IMM13	Problemi di integrazione/razzismo...
<input type="checkbox"/>	IMM14	In fuga da guerre/conflitti armati
<input type="checkbox"/>	IMM99	Altro

<input type="checkbox"/>	OCC	PROBLEMI DI OCCUPAZIONE/LAVORO
<input type="checkbox"/>	OCC01	Cassa integrazione/mobilità
<input type="checkbox"/>	OCC02	Disoccupazione
<input type="checkbox"/>	OCC03	Lavoro nero
<input type="checkbox"/>	OCC04	Licenziamento/perdita del lavoro
<input type="checkbox"/>	OCC05	Discriminazione
<input type="checkbox"/>	OCC06	Sottoccupazione
<input type="checkbox"/>	OCC08	Lavoro precario
<input type="checkbox"/>	OCC09	Lavoro minorile
<input type="checkbox"/>	OCC99	Altro

<input type="checkbox"/>	POV	POVERTÀ /PROBLEMI ECONOMICI
<input type="checkbox"/>	POV01	Accattonaggio/mendicità
<input type="checkbox"/>	POV02	Indebitamento
<input type="checkbox"/>	POV03	Nessun reddito
<input type="checkbox"/>	POV04	Povertà estrema (senza dimora)
<input type="checkbox"/>	POV05	Protesto/fallimento
<input type="checkbox"/>	POV06	Reddito insufficiente
<input type="checkbox"/>	POV07	Indisponibilità straordinaria
<input type="checkbox"/>	POV08	Usura
<input type="checkbox"/>	POV99	Altro

<input type="checkbox"/>	SAL	PROBLEMI DI SALUTE
<input type="checkbox"/>	SAL01	Tumori
<input type="checkbox"/>	SAL02	Malattie cardiovascolari
<input type="checkbox"/>	SAL03	Demenza
<input type="checkbox"/>	SAL05	Malattie infettive
<input type="checkbox"/>	SAL06	Patologie post-traumatiche
<input type="checkbox"/>	SAL07	Malattie mentali
<input type="checkbox"/>	SAL08	Depressione
<input type="checkbox"/>	SAL09	Anoressia/bulimia/disturbi alimentari
<input type="checkbox"/>	SAL10	Problemi socio-sanitari post-operatori
<input type="checkbox"/>	SAL11	Perdita di autosufficienza
<input type="checkbox"/>	SAL12	Malattie respiratorie
<input type="checkbox"/>	SAL13	Malattie renali/dialisi
<input type="checkbox"/>	SAL99	Altro

<input type="checkbox"/>	IST	PROBLEMI DI ISTRUZIONE	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IST01	Abbandono scolastico	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IST02	Analfabetismo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IST03	Problemi linguistici	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IST04	Ritardo e difficoltà scolastiche	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IST99	Altro	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	PRO	ALTRI PROBLEMI	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO01	Abuso sessuale/pedofilia	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO02	Maltrattamento (non in famiglia)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO03	Problemi burocratici	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO04	Problemi psicologici e relazionali	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO05	Prostituzione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO06	Solitudine	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO08	Bullismo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO09	Violenza sessuale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRO99	Altri problemi	<input type="checkbox"/>

RIC		RICHIESTE/INTERVENTO	INT
<input type="checkbox"/>	ALL	ALLOGGIO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL01	Pronta/prima accoglienza	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL02	Accoglienza casa famiglia/comunità alloggio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL03	Accoglienza istituto/pensionato/casa di riposo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL04	Accoglienza a lungo termine	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL05	Accoglienza di parenti	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ALL99	Alloggio - ALTRO	<input type="checkbox"/>

RIC		RICHIESTE/INTERVENTO	INT
<input type="checkbox"/>	ORI	ORIENTAMENTO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI01	A servizi socio-sanitari	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI02	Per esigenze abitative	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI03	Per pratiche burocratiche, legali	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI04	Per problemi familiari	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI05	Per problemi lavorativi/pensione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ORI99	Orientamento - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	ASC	ASCOLTO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ASC01	Ascolto (semplice ascolto/primo ascolto)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ASC02	Ascolto con discernimento e progetto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ASC99	Ascolto - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	SAN	SANITÀ	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN01	Analisi, esami clinici	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN02	Farmaci	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN03	Fisioterapia	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN04	Prestazioni infermieristiche	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN05	Operazioni chirurgiche	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN06	Ospedalizzazione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN07	Sanità - Visite mediche	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SAN99	Sanità - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	BEN	BENI E SERVIZI MATERIALI	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN01	Alimenti e prodotti per neonati	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN02	Apparecchiature e/o materiale sanitario	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN03	Attrezzature, strumenti di lavoro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN04	Biglietti per viaggi	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN05	Buoni pasto/Ticket	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN06	Igiene personale, bagni/docce	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN07	Mensa	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN08	Mezzo di trasporto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN09	Mobili, attrezzatura per la casa	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN10	Vestitario	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN11	Distribuzione pacchi viveri	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN12	Viveri a domicilio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN13	Empori/Market solidali	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	BEN99	Beni e Servizi materiali - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	SCU	SCUOLA/ISTRUZIONE	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SCU01	Corsi di formazione professionale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SCU02	Corsi di lingua italiana	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SCU03	Doposcuola/sostegno scolastico	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SCU04	Materiale scolastico	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SCU99	Scuola/Istruzione - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	COI	COINVOLGIMENTI	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI01	Di gruppi laici di volontariato	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI02	Di persone o famiglie	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI03	Di enti privati o del terzo settore	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI04	Di enti pubblici	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI05	Di parrocchie/gruppi parrocchiali	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	COI99	Coinvolgimenti - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	SOS	SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS01	Accoglienza in famiglia	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS02	Affidamento familiare	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS04	Assistenza domiciliare	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS05	Assistenza in istituto o ospedaliera	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS06	Compagnia	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS07	Trasporto/accompagnamento	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS08	Sostegno diurno socio-educativo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS09	Accudimento bambini	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS10	Aiuto/assistenza persona anziana	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SOS99	Sostegno Socio-assistenziale - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	CON	CONSULENZA PROFESSIONALE	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CON01	Amministrativo/contabile	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CON02	Legale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CON03	Psico-sociale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CON05	Mediazione Linguistica/culturale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	CON99	Consulenza professionale - ALTRO	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	SUS	SUSSIDI ECONOMICI	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS01	Per acquisto di alimentari	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS02	Per affitto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS03	Per pagamento bollette/tasse	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS04	Per spese sanitarie	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS06	Microcredito/prestito	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS07	Pratiche burocratiche/ documenti (permesso soggiorno, patente, carta identità)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SUS08	Per mutuo	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	LAV	LAVORO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	LAV01	Lavoro Part-time	<input type="checkbox"/>

DESCRIZIONE DEL BISOGNO:

OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE:

RICONDURRE GLI OBIETTIVI ALLE SEGUENTI AREE:

- ECONOMICA
- LAVORATIVA
- EDUCATIVA
- PSICOLOGICO/RELAZIONALE
- ABITATIVA
- ASSISTENZA/MATERIALE

Descrizione dell'intervento e dei servizi offerti:

Attività:

RISULTATI ATTESI:

(Ricondurre i risultati attesi alle seguenti categorie:

- Migliorare la condizione socio-relazionale
- Migliorare le competenze tecnico-professionali
- Migliorare la condizione socio-educativa
- Migliorare la condizione fisica e psichica

METODOLOGIE D' INTERVENTO:

STRUMENTI:

COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI DEL TERRITORIO:

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA	COINVOLGIMENTO NEL PROGETTO

DURATA DEL PROGETTO (in mesi):

- Fino a sei mesi
- Fino a 12 mesi
- Più di 12 mesi

DATA INIZIO PROGETTO: ____/____/____

VALUTAZIONE EX POST DEGLI OBIETTIVI DELL' INTERVENTO:

RAGGIUNTI

PARZIALMENTE RAGGIUNTI

MOTIVAZIONE:

NON RAGGIUNTI

MOTIVAZIONE:

Box3

Mapa dell'esclusione e progettazione personalizzata

MODELLO DI ASCOLTO TELEMATICO REGIONALE OSSERVATORIO CARITAS (MATRIOSCA)

(Strumento elaborato dall'OPR della Diocesi di Torino)

La consapevolezza di costituire un punto di osservazione privilegiato delle dinamiche che si collocano alla base dei processi di emarginazione e di esclusione sociale a livello locale, ha sollecitato l'équipe formatori della Caritas diocesana a riflettere sulle modalità di aiuto offerte dai volontari delle differenti Caritas, per lo più attinenti alla erogazione di beni materiali e somministrazione di servizi e meno rivolte a favorire processi di cambiamento nella vita delle persone in difficoltà economiche e di vita.

Questo Osservatorio, in ossequio al mandato Caritas che sollecita la promozione dell'Uomo, attraverso un metodo ed uno stile che pone al centro la dimensione relazionale, ha messo a punto e sperimentato azioni volte a meglio differenziare, per non confondere, la *relazione di aiuto* dal *comportamento di aiuto*, insito nella elargizione di beni materiali di prima necessità.

L'intento, anche di natura culturale, è quello di sostituire, laddove le condizioni lo consentano, *l'aiuto esecutivo*, in cui il volontario del centro di ascolto si sostituisce del tutto all'altro e risolve il problema al posto suo, dall'*aiuto strumentale* volto a sostenere ed aumentare le capacità di ripresa ad operare autonomamente.

L'Osservatorio ha quindi progettato un *modello di raccolta dei dati* che ha lo scopo di:

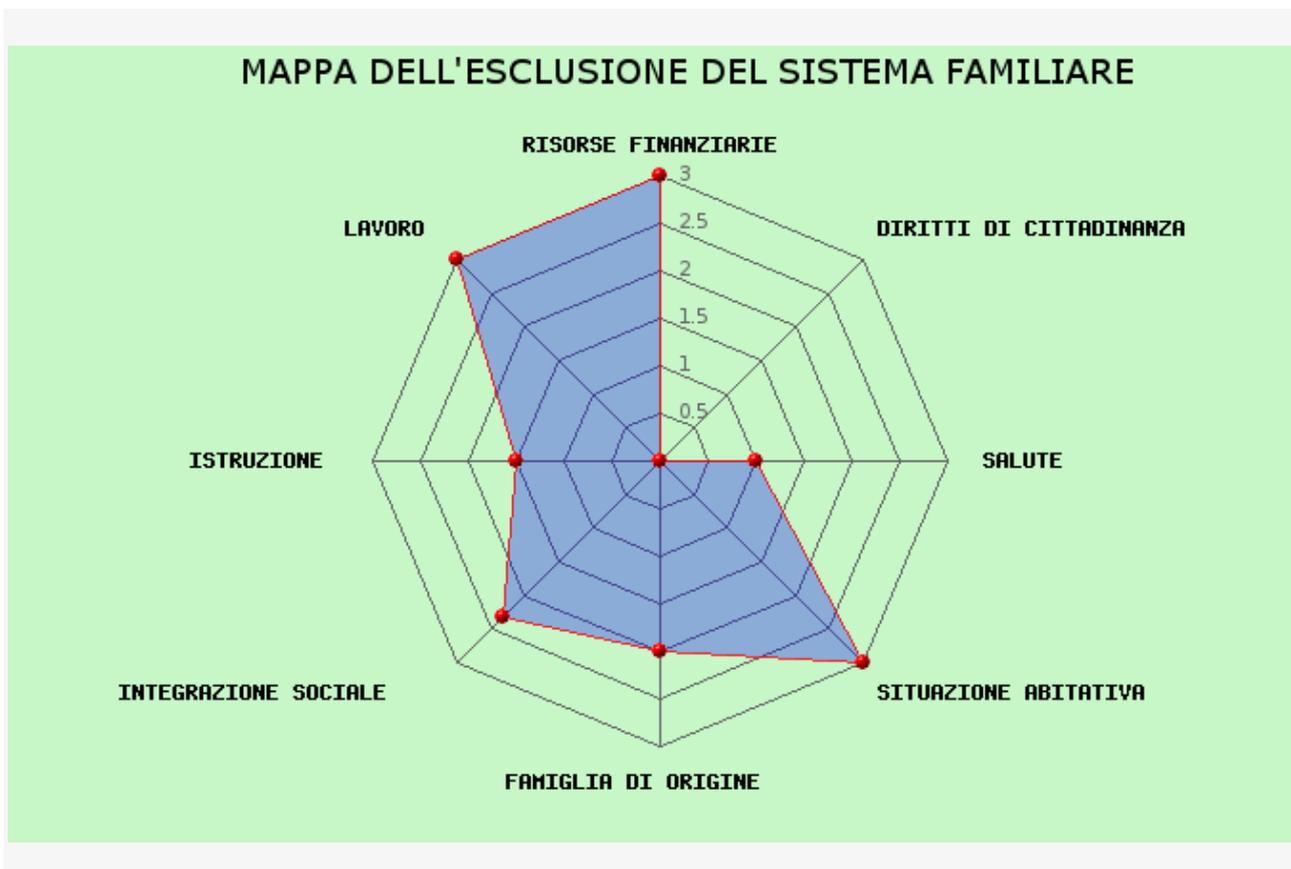
- rispondere ad una necessaria esigenza di innovazione nella modalità del "dare aiuto" da parte dei Centri, che si confrontano con situazioni sempre più complesse, nuovi tipi di povertà, bisogni sempre maggiormente articolati e complessi;
- richiedere ai volontari dei Centri abilità e attenzione rispetto alla formulazione delle domande durante i colloqui, sviluppandone lo spirito critico e inducendo ascoltatore e beneficiario a co-progettare azioni mirate al cambiamento;
- aiutare a ragionare sui possibili scenari di cambiamento in grado di orientare/condurre le persone in difficoltà verso una maggiore autonomia futura, ridimensionandone lo svantaggio iniziale.

Tale modello prevede una **scheda sistemica** che somma più componenti:

1. la **scheda raccolta informazioni** con tre differenti gradi di approfondimento;
2. l'utilizzo dello strumento della **mapa dell'esclusione sociale**;
3. un **test** di misurazione della disponibilità al cambiamento del beneficiario;
4. una **scheda progetto**;
5. una **scheda di autovalutazione** per i volontari impegnati nel progetto di accompagnamento.

Un'applicazione informatica progettata e sviluppata ad hoc consente la raccolta dei dati e fornisce gli output necessari (mappa dell'esclusione, schede cartacee, elaborazioni varie).

1. **SCHEDA RACCOLTA INFORMAZIONI:** a partire dai dati anagrafici del titolare e della famiglia e dai dati di provenienza e contatto (ritenuti dati di base) si sviluppa sugli assi della mappa di cui al punto 2. (lavoro, istruzione-abilità, integrazione, situazione abitativa, stato di salute, situazione economica)
2. **MAPPA DELL'ESCLUSIONE SOCIALE:** afferisce ad una sorta di diagnosi sociale articolata in macro-dimensioni. E' una rappresentazione grafica che, attraverso alcuni indicatori scelti per ogni dimensione (ai quali è stato dato un peso), permette di ottenere una fotografia della situazione dell'utente, sia esso single o del nucleo familiare. L'esito del grafico va letto sia in riferimento alle singole dimensioni, sia nella sua globalità, tenendo presente che più le singole dimensioni si avvicinano allo zero, più la persona è da considerarsi inclusa. Possiamo considerarla uno strumento di valutazione *ex ante*. Permette, da un lato, di compiere un'analisi specifica della situazione di disagio, necessaria per definire l'intervento o il progetto, dall'altro la loro successiva aggregazione in problematiche generali utile per giungere a una sintesi funzionale sia essa per il singolo centro, sia essa territoriale o al livello nazionale. Attraverso lo strumento della mappa, che il sistema restituisce disegnata in seguito alla corretta compilazione dei dati, i volontari ottengono la fotografia dell'area di criticità e di rischio di esclusione sociale della persona/nucleo familiare, ma si evidenziano anche le risorse a cui attingere per ipotizzare un percorso di cambiamento.(cfr zero Poverly 2010, Ed Città Nuova)



3. TEST DELLA DISPONIBILITA' AL CAMBIAMENTO: prima di intraprendere un percorso di progettazione individualizzata, i volontari del Centro di Ascolto possono esplorare quanto interesse/impegno/volontà la persona è disposta a mettere per avviare e consolidare il proprio processo di cambiamento. Qui di seguito è riportato il test, disponibile sul sistema informativo, che prevede nelle risposte un valore da 1 a 10.

<p>A. Aumento della consapevolezza La persona diventa più aperta e disponibile ad ascoltare la riformulazione della situazione problematica da parte del volontario e aumenta la collaborazione.</p>
<p>B. Rivalutazione di sé La persona riorganizza l'immagine di sé attraverso la ri-considerazione delle risorse personali messe in luce attraverso i dialoghi costruttivi con i volontari. Incomincia a cogliere i significati del suo comportamento all'interno del suo sistema personale, familiare e sociale.</p>
<p>C. Emergono affermazioni orientate al cambiamento La persona fa affermazioni esplicite sul desiderio di cambiare, sulle ragioni o sui benefici del cambiamento, sulla necessità di cambiare (o sugli svantaggi dello status quo).</p>
<p>D. Emergono domande sul cambiamento La persona comincia domandarsi che cosa potrebbe fare rispetto al problema specifico.</p>
<p>E. Vengono immaginati nuovi scenari. La persona discute di come potrebbe essere la sua vita, dopo un certo cambiamento; guardare al di là del cambiamento può servire a prevedere le difficoltà potenzialmente associate alla scelta di cambiare.</p>
<p>F. Esperienze prima di iniziare il progetto. La persona potrebbe aver cominciato a sperimentare delle azioni volte al cambiamento, dopo l'ultimo colloquio con i volontari del centro di ascolto</p>

4. SCHEDA PROGETTO: La scheda, denominata anche SAI (Scheda Azioni Inclusive), ha come premessa metodologica la Mappa dell'esclusione sociale. E' di facile compilazione ed offre l'opportunità ai volontari di fissare in modo sintetico le premesse, le risorse necessarie e la realizzazione pratica in itinere dell'attività volta al cambiamento. Dà la possibilità anche ad un supervisore esterno di tenere sotto controllo le attività svolte.

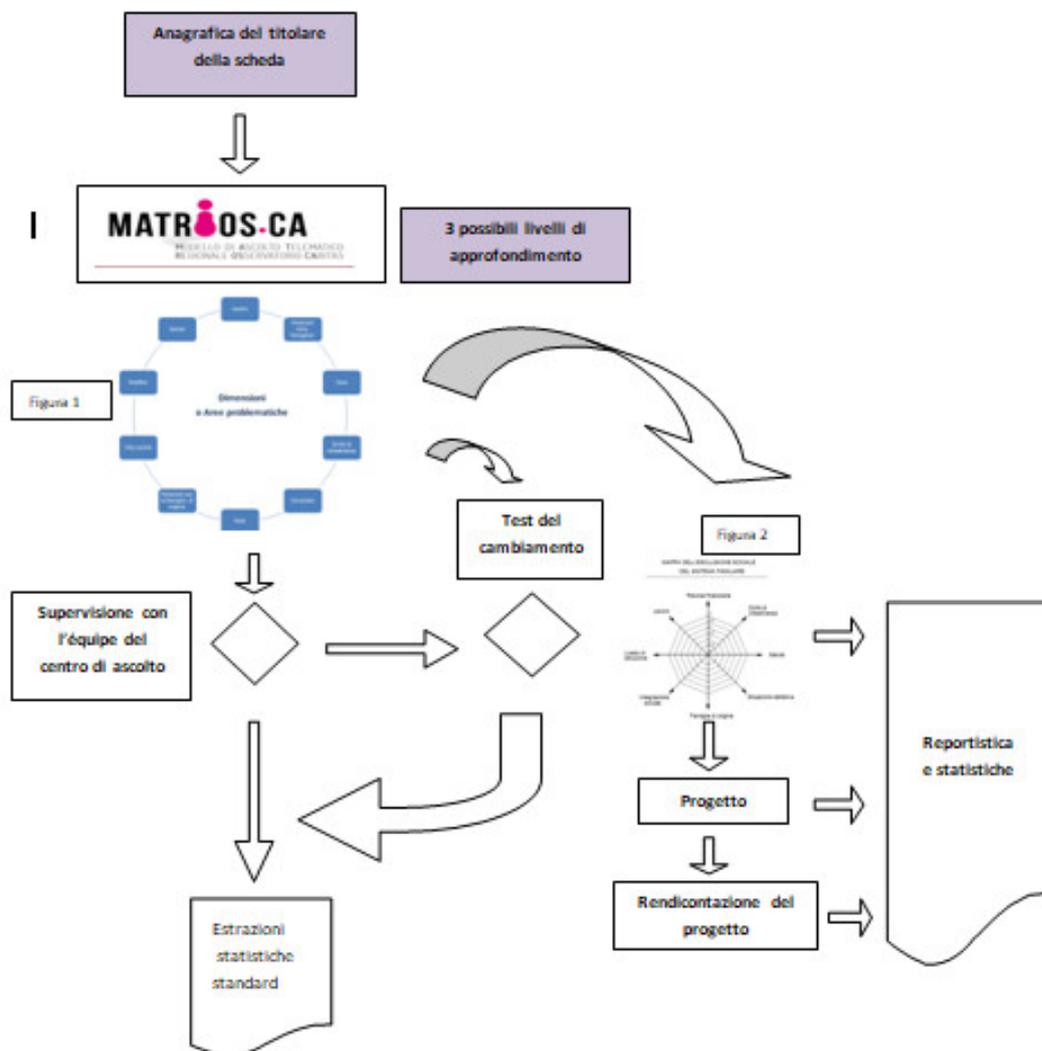
TITOLO STEP DELLA SCHEDA	DESCRIZIONE
La storia	Le premesse per il progetto
Capacità e risorse iniziali della famiglia o della persona	Le condizioni di partenza
Breve descrizione del progetto	L'idea vera e propria
Obiettivi da raggiungere e azioni previste/effettuate	Dove si vuole arrivare
Risorse del Centro di Ascolto previste/utilizzate	Cosa si ha a disposizione nel Centro e cosa si è utilizzato effettivamente
Risorse esterne e soggetti attuatori previsti/utilizzati	Cosa si è richiesto all'esterno e cosa si è utilizzato effettivamente
Annotazioni conclusive	Sintesi dell'accaduto a fine progetto
Rendicontazione spese	Risorse economiche impiegate

5. SCHEDA DI AUTOVALUTAZIONE : A conclusione del progetto di accompagnamento l'équipe ha la possibilità di ripensare l'attività e di fissare in poche domande a risposta chiusa l'andamento generale

<p>A. Come mi accorgo che il mio intervento con la persona/nucleo familiare è stato utile?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si fida di me • E' stato collaborativo • E' meno preoccupato • Si attiva in autonomia • Non è richiedente con insistenza • Riconosce il cambiamento avvenuto • Non dipende dal CdA
<p>B. Su cosa / chi ho potuto contare per agevolare il raggiungimento degli obiettivi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abilità di ascolto • Lavoro d'equipe • Collaborazione di esterni al CdA (professionisti, imprenditori, volontari, Caritas Diocesana) • Accompagnamento dedicato
<p>C. Quali risorse ho avuto a disposizione?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contributo in denaro • Consulenze professionali • Sostegno della comunità • Collaborazione del gruppo • Fiducia del parroco/Delegato • Conoscenze personali
<p>D. Quali sono dipese da me?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impegno e volontà nell'aiuto • Conoscenze • Abilità e competenze acquisite
<p>E. Quali da altri?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Servizi sociali • Associazioni del territorio
<p>F. Valutazione complessiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimo • Buono • Sufficiente • Insufficiente

In ultima analisi è opportuno ribadire che al fine di impadronirsi degli strumenti presentati, in specifico di Mappa dell'esclusione e Scheda progetto, è necessario che i volontari dei Centri Caritas siano opportunamente formati e successivamente accompagnati nella sperimentazione da un supervisore.

Di seguito è riportato un diagramma di flusso a ulteriore chiarimento



Alcuni riferimenti bibliografici:

E. Giusti- E. Bianchi, **Terapie delle soluzioni brevi**, Collana Edoardo Giusti
 D. B. Rosengren, **Guida pratica al counseling motivazionale**, Erikson
 S.Rollnick, **Cambiare stili di vita non salutari**, Erikson
Le ambivalenze dell'aiuto, a cura di Giovanni Leone, Ed Unicopli
 A. Voci, **Essere altruisti**, Il Mulino
Statuto della Caritas Italiana

Box5

L'ascolto al telefono

Premessa

L'emergenza causata dalla pandemia del COVID19 ha indotto, a più livelli, a ripensare e adattare il modo di stare accanto alle persone e alle famiglie seguite dalla Caritas. In primo luogo ciò che è stato ripensato e riadattato è stato proprio l'ASCOLTO.

La modalità che tra tutte è stata adoperata è quella dell'ascolto al telefono.

Alla luce di questa considerazione, nasce il presente Box che prende ispirazione da un'intuizione della Caritas diocesana di Pesaro e che ha l'obiettivo di raccogliere e sistematizzare la metodologia operativa dell'ascolto a distanza e nello specifico attraverso il telefono.

La scheda-box si compone di due sezioni:

1. Informazioni generali di tipo contenutistico e tecnico in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono
2. Informazioni specifiche di tipo relazionale e di approccio in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono per la Caritas

In particolare la sezione 2. è stata redatta a partire dai contenuti elaborati dalla Diocesi di Pesaro.

SEZIONE 1:

Informazioni generali di tipo contenutistico e tecnico in relazione alla prassi dell'ascolto al telefono

Per sviluppare una buona capacità di **stabilire relazioni al telefono**, bisogna tenere presenti 4 aspetti chiave della comunicazione telefonica, che corrispondono ad altrettante qualità relazionali:

1. L'ascolto emotivo
2. La sincronizzazione (o empatia)
3. La risposta tecnica
4. La convalida

1. L'ascolto emotivo

Ascoltare il proprio interlocutore non significa soltanto "registrare" quello che dice al telefono, quanto comprendere anche e soprattutto le sue emozioni e intenzioni. In altre parole, ascoltare in maniera emotiva significa capire anche ciò che non viene detto e che resta pertanto implicito durante la conversazione telefonica. Chi vuole avere successo nella comunicazione telefonica deve dare una particolare importanza a questo "non detto" e dimostrare a chi è al telefono di aver compreso le sue intenzioni. Come ascoltare?

In primo luogo, bisogna predisporre all'ascolto. Quando arriva una telefonata, oppure quando siamo noi a telefonare, non possiamo sapere con certezza quale sarà reazione o lo stato d'animo di chi si trova dall'altra parte della cornetta. Proprio per questo bisogna prepararsi a ogni telefonata. E prepararsi significa innanzitutto ascoltare se stessi, imparare a conoscersi: sei in forma, oppure ti senti stanco o stressato? Prima di ricevere o fare una telefonata, respira e prenditi il tempo per prepararti.

Quando il tuo interlocutore inizia a parlare, lascialo "vuotare il sacco"! Non interromperlo mentre manifesta la sua inquietudine, la sua collera o la sua ansia. Questo ti aiuterà a capire meglio lo stato in cui si trova la persona con cui stai parlando e a rispondere in maniera appropriata.

Le emozioni sono espressioni di bisogni che non sono stati presi in considerazione:

Emozione	Segnale	Bisogno
Paura	Pericolo	Protezione
Collera	Ostacolo	Riparo
Tristezza	Perdita	Conforto
Gioia	Realizzazione	Condivisione

Se si parte da questo presupposto, per dimostrare al nostro interlocutore che lo abbiamo compreso, dobbiamo tematizzare i suoi bisogni impliciti con frasi come: “riesco a capire la Sua preoccupazione”. In questo modo andiamo a prevenire il rischio di un possibile disaccordo. In funzione dell’emozione che percepite nella voce del vostro interlocutore, potrete adattare la vostra risposta verbale.

Emozione	Prima risposta	Intenzione	Discorso
Paura	“capisco la Sua inquietudine”.	Rassicurare, spiegare, calmare, comprendere l’urgenza.	Voce rassicurante, in funzione dell’urgenza usare un ritmo più veloce o più lento.
Collera	“comprendo perfettamente il Suo disappunto”.	Accogliere, aiutare, superare.	Ritmo e tono della voce sostenuti all’inizio della conversazione, tono più calmo verso la fine.
Tristezza	“capisco perfettamente il Suo disagio”.	Accogliere e prospettare nuove possibilità.	Tono dolce, rassicurante, ritmo lento che diventa via via più rapido e leggero.
Gioia	“sono davvero felice per Lei”.	Accogliere e condividere.	Ritmo leggero, allegro ma sempre misurato (attenzione a non farsi coinvolgere troppo dalle emozioni!).

Una volta che sarete emotivamente in sintonia con il vostro interlocutore, dovrete sincronizzarvi con lui per rispondere precisamente alle sue richieste.

2. Sincronizzazione

La sincronizzazione (o empatia) è l’arte di mettersi sullo stesso livello di espressione del proprio interlocutore; un’arte di agire ed esprimersi in modo da diventare una sorta di specchio per l’altro. La sincronizzazione è una tecnica di **comunicazione telefonica** che risponde al bisogno dell’altro di sentirsi compreso e accettato. Per “sincronizzarvi” al telefono con il vostro interlocutore potete fare affidamento su 3 registri di comunicazione:

- **Il registro verbale:** il registro verbale riguarda il modo di esprimersi della persona che abbiamo al telefono: quali frasi ed espressioni ricorrenti utilizza? Quanto è ampio il suo campo linguistico? Creare una sincronizzazione sul piano verbale significa utilizzare lo stesso registro linguistico del nostro interlocutore, mettendosi sul suo stesso piano. In questo modo riuscirete a mettere il vostro interlocutore a proprio agio: egli avrà così la sensazione

piacevole di parlare con una persona che lo capisce. Attenzione però a non dare l'impressione di imitare o ancor peggio schernire l'altro!

- **Il registro para-verbale:** il registro para-verbale riguarda esclusivamente la voce e tutti gli elementi che la riguardano come il volume, il ritmo, il tono, ecc. Per sincronizzarsi su questo registro è necessario adottare in un primo momento lo stesso ritmo usato dalla persona che abbiamo al telefono, così come la sua intonazione. Pensate a questo esempio: quando siete nervosi o arrabbiati, sopportate che vi si dica "Suvvia, calmati!"? Qualunque sia la situazione emotiva del vostro interlocutore, cercate di adottare lo stesso ritmo, cercando di conquistare la sua fiducia. Potrete poi riportare la conversazione ad un livello di calma e tranquillità. Altra tecnica utile per stabilire empatia è quella di adottare lo stesso timbro di voce del vostro interlocutore: parla con una voce calda, grave, acuta...?
- **Il registro comportamentale:** anche per l'ascolto al telefono, la gestualità ha la sua importanza! Infatti è il corpo a veicolare la nostra voce. Una persona seduta su una poltrona o sdraiata avrà una voce più bassa e un ritmo più lento. Una persona in posizione eretta ed energica trasmetterà nella voce una certa tensione. Mettersi nella stessa disposizione comportamentale per creare empatia, significa crearsi una sorta di immagine mentale della persona con cui stiamo parlando (quali potranno essere i suoi gesti nel momento in cui parla?). L'idea generale è quella di disporsi sullo stesso livello di energia della persona con cui stiamo parlando.

3. La risposta tecnica

In questo caso si tratta di rispondere nella maniera più precisa possibile al vostro interlocutore in funzione della domanda o del problema che vi è stato sottoposto. Non dimenticate di riformulare la problematica per essere sicuri di averla compresa a pieno. Fate domande: quello che è chiaro per voi potrebbe non esserlo per chi vi sta parlando!

Assicuratevi di capire le parole usate dall'interlocutore: chiedete all'altro di specificare il significato di ciò che dice, in questo modo avrete più possibilità di fornire una risposta precisa. Chiedete ad esempio: "quando Lei dice... cosa intende esattamente?", "Potrebbe cortesemente precisare...", "Cosa intende con...?".

Stabilite un vostro metodo per fornire risposte a più domande. Dite ad esempio: "vi propongo di rivedere insieme i punti che abbiamo discusso...", e procedete ad elencare uno ad uno gli argomenti trattati durante la telefonata. Per avere successo in questo caso è consigliabile prendere qualche appunto durante la conversazione senza interrompere chi sta parlando.

4. Convalida

Quando arrivate alla fine della vostra conversazione telefonica, assicuratevi di fare qualche domanda per essere sicuri di aver soddisfatto tutte le aspettative, e chiedete al vostro interlocutore di rivedere insieme i punti principali. Ovviamente, se la persona al telefono è impaziente e insiste nel dire che tutti i punti sono stati trattati a sufficienza, non dilungatevi! Sincronizzatevi e chi vi ascolta ve ne sarà grato! Per finire, ringraziate e sorridete. Chi vi ascolta vi "vede"!

SEZIONE 2:

Informazioni specifiche sull'ascolto al telefono nella relazione di aiuto Caritas

Prima dell'ascolto diretto al telefono: le consapevolezze

Quando si vive un tempo storico oppure una condizione, che in generale, costringe le persone a sperimentare la distanza sociale, la povertà incontrata dalla Caritas è innanzitutto la povertà di relazioni, la mancanza di rapporti significativi e soprattutto la mancanza di avere accanto qualcuno disposto ad ascoltare.

Se così è, la telefonata, oggetto di questa riflessione che è anche una proposta operativa, acquista tutto un altro valore.

L'ascolto è la funzione pastorale attraverso la quale la Caritas, con atteggiamenti di apertura, di lavoro, di accompagnamento, di sostegno emotivo e psicologico, di tessitura di relazioni si prende cura dei più fragili e intende promuovere accoglienza, relazioni umane stabili, percorsi d'integrazione, di reinserimento e di promozione delle risorse personali e comunitarie nascoste.

Quando esso non può avvenire in presenza ma è attuato attraverso il mezzo telefonico, bisogna non dimenticare il valore che esso ha per la Caritas e quindi è auspicabile assumere atteggiamenti che, anche a distanza, consentano di attuare la funzione pedagogica.

Ripercorriamo, alla luce di quanto descritto nella sezione 1. di questo Box, questi atteggiamenti sia dalla prospettiva di chi ascolta che di chi viene ascoltato, ciò significa che anche l'operatore può vivere una dimensione di "bisogno relazionale".

Per iniziare: gli strumenti a supporto

È utile fornire i volontari di una piccola "scheda dell'ascolto" (cfr. All. A) dove annotare quanto emerge nell'ascolto, affinché le informazioni non si disperdano e possano essere in seguito riversate negli strumenti di rilevazione utilizzati (es. OsPoweb o altro) oppure possono essere utili a "scrivere" la storia della persona, qualora si trattasse di primo approccio dal momento che si è impossibilitati a far sottoscrivere la privacy.

Un altro suggerimento, può essere quello di costruire un "diario dell'ascolto", nel quale annotare le sensazioni, le emozioni che si sono vissute durante il momento dell'ascolto al telefono: soprattutto in questo momento in cui c'è molta omogeneità nello stato d'animo di chi ascolta e di chi viene ascoltato. Il diario dell'ascolto, potrà essere valorizzato come strumento di animazione.

1. La Voce

Com'è la voce della persona a cui ho chiamato? Parla piano, parla forte? Ha un tono impaurito, spaventato oppure deciso, fermo, frettoloso... fare attenzione a queste sfumature ci permette di capire meglio il suo stato d'animo, ci permette di colorare le parole che sta usando con una caratteristica oppure un'altra e comprendere meglio cosa si sta sentendo.

Com'è la mia voce? Sto usando un tono caldo, accogliente oppure distaccato e sbrigativo? Mi sto concentrando sulla telefonata o sono distratto dal resto?

2. Il Silenzio

Non si è molto abituati a porre l'attenzione, ma i silenzi hanno anche essi la loro importanza e possono essere pieni di parole non dette. E anche i nostri silenzi possono trasmettere più delle parole.

Riesco a stare in silenzio e a non interrompere il mio interlocutore quando parla? Riesco a stare in silenzio anche quando la conversazione si fa più complessa e lui sta piangendo dall'altra parte oppure quando sto intuendo che l'argomento lo sta mettendo in difficoltà?

Cosa percepisco nel suo silenzio? E' commosso? E' in difficoltà? Lo sto turbando?

3. Il Linguaggio

Usare lo stesso linguaggio permette di instaurare fin dall'inizio un'intesa, un'apertura che è poi il presupposto per la fiducia.

Che linguaggio usa il mio interlocutore? Se fa fatica a parlare l'italiano, devo cercare di usare parole semplici. Se parla il dialetto pesarese per esempio, buona strategia potrebbe essere fare lo stesso.

4. Contenuti

I contenuti affrontati durante la telefonata saranno personalizzati dal volontario e assolutamente soggettivi. Di seguito si elencano soltanto alcuni suggerimenti che potrebbero facilitare, a sua discrezione, il volontario.

Es: Fare domande sul Qui e Ora aiuta la persona a concentrarsi sul presente e a contenere la paura e l'ansia per il futuro. Buona strategia potrebbe essere farsi raccontare/raccontare la giornata

Lasciare piccoli impegni e incarichi che presuppongono una successiva chiamata, rafforza la relazione e fa gustare l'idea di essere pensati.

Es. chiedere per la prossima volta di farsi raccontare la ricetta del piatto tipico di quella famiglia, oppure provare entrambi a portare avanti lo stesso impegno concreto e poi raccontarsi nella telefonata successiva com'è andata

5. Bisogni

Questo tipo di telefonata è, come sopra descritto, prima di tutto di vicinanza e di amicizia e va a rispondere a quel tipo di povertà che ci vede tutti protagonisti. Questo è il primo bisogno a cui rispondiamo.

Non va, comunque, dimenticato che in un periodo di emergenza le famiglie si possano trovare in varie difficoltà.

Se la persona ci esprime un bisogno, è buona cosa prima di tutto riformulare ciò che ci è stato detto per verificare se abbiamo capito bene.

Es. "Mi stai dicendo quindi che non avete più cibo?... Ho capito bene che hai bisogno di medicine?"

Una volta confermato il problema, ricordiamoci prima di tutto che noi da soli in prima persona, non siamo chiamati a rispondere alle urgenze o alle necessità. Possiamo raccogliere le richieste e dare delle prime indicazioni.

È importante ricordare che colui che fa ascolto, deve porsi nell'atteggiamento relazionale non come colui che è esperto e che ha tutte le chiavi per risolvere i problemi al posto dell'altro. Quindi, se ci sono spazi attivabili dell'autonomia della persona, provare a farlo. Non sostituirsi in tutto, specialmente nei momenti di forte difficoltà.

ALL. A

GUIDA ALL'ASCOLTO	
Operatore che effettua l'ascolto	
Nome e Cognome	_____
Data	_____

DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA ASCOLTATA	
Cognome e nome _____	
Data di nascita _____	
Luogo di nascita _____	
Cittadinanza _____	
Indirizzo di residenza _____	
Indirizzo di domicilio _____	
Recapiti telefonico _____	
Occupazione _____	
Componenti il nucleo familiare _____ _____ _____	
APPUNTI DELL'OPERATORE	
Qual è la sua storia di vita?	

Qual è il problema esposto?	
Quale bisogno emerge?	
Quale intervento si rende necessario mettere in atto?	
Quale altro/altri soggetti si ritiene dover coinvolgere?	
Eventuali altri appuntamenti telefonici	

Eventuali ulteriori osservazioni dell'operatore che ha svolto l'ascolto:

Data

Box4

Test sulla vulnerabilità

Introduzione

Il concetto di povertà evoca come suo riferimento imprescindibile la condizione di una deprivazione, monetaria e materiale, tale da impedire alla persona di raggiungere uno standard di vita in grado di soddisfare almeno i suoi bisogni essenziali. Su questo punto non si rilevano in letteratura particolari divergenze, se non per quanto attiene alle strategie relative alla scelta dei dati, delle procedure di conteggio e dei parametri di riferimento per la rilevazione empirica del fenomeno considerato (deprivazione materiale e monetaria). La massima variabilità nel dibattito si rileva invece nel momento in cui la riflessione sul concetto di povertà stimola la ricerca dei fattori e dei processi che producono, rinforzano o (al contrario) contrastano le dinamiche di deprivazione.

In questa direzione ci si è mossi per l'ideazione di questo test per valutare la vulnerabilità di una persona alla povertà.

L'uso di questo strumento può essere valido sia nell'ambito dei CdA Diocesani e Parrocchiali che nell'ambito dell'intervento sociale più in generale, affinché si possano implementare prima che lo stato di povertà diventi conclamato, azioni di contrasto e inclusione.

L'azione pastorale dell'impegno alla carità è un tratto caratteristico di tutta la comunità cristiana. E' un compito da vivere non nella logica della "delega", che sarebbe deresponsabilizzante, ma in quella del "mandato" così da interpellare e coinvolgere tutta la comunità. Il mandato della Chiesa alla Chiesa stessa e alla comunità civile, attraverso questo semplice ma nuovo strumento, è quello di suscitare a "vedere, leggere e capire prima" i segni dei tempi e delle storie delle persone per essere capaci di intervenire non sull'emergenza ma con una progettualità più a lungo termine.

TEST PER LA VALUTAZIONE DELLA VULNERABILITA' ALLA POVERTA'

	Valore=	0	1	Risposta non pertinente
1	Sei un uomo?	SI	NO	
2	Hai un'età compresa tra i 18 e i 50 anni?	SI	NO	
3	Sei cittadino/a italiano/a ?	SI	NO	
4	Hai un lavoro retribuito?	SI	NO	
5	Il salario percepito è sufficiente per le tue spese ordinarie (alimentari, vestiario, gestione della casa, istruzione, ecc.)?	SI	NO	
6	Vivi con familiari (genitore/i, moglie, marito, figlio/i)?	SI	NO	
7	Nel tuo nucleo familiare (in cui vivi) ci sono altri introiti?	SI	NO	
8	Riesci a soddisfare le esigenze dei tuoi figli a carico?	SI	NO	Nessun figlio a carico
9	Hai un sostegno da parte di parenti non presenti nel tuo nucleo familiare (genitori, zii, cugini, ecc.)?	SI	NO	
10	Hai un immobile di tua proprietà?	SI	NO	
11	Sei in grado di pagare le spese legate alla proprietà dell'immobile (tasse, imposte, manutenzione straordinaria)?	SI	NO	Nessuna proprietà
12	Sei in grado di pagare canoni di affitto della casa?	SI	NO	Possiede una proprietà
13	Hai un sostegno da parte di amici e/o conoscenti?	SI	NO	
14	Hai un sostegno da parte di parrocchie, associazioni di volontariato, Caritas, ecc.?	SI	NO	
15	Hai un sostegno da parte degli enti locali (Comune, Regione, ecc.) attraverso contributi, voucher, bonus, work experience, alloggi, ecc.?	SI	NO	
16	Se hai contratto un mutuo o prestito, riesci a saldare le rate?	SI	NO	Mai richiesto un prestito/mutuo
17	Nel tuo nucleo familiare sono assenti condizioni di malattia o disabilità permanenti?	SI	NO	
18	Vivi una condizione di salute ottimale?	SI	NO	
19	Sei incensurato/a?	SI	NO	
20	I membri della tua famiglia (in cui vivi) sono incensurati?	SI	NO	Soggetto vive da solo
21	Ti ritieni virtuoso poiché non dipendente da fumo, alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.?	SI	NO	
22	Nel tuo passato non ci sono esperienze di dipendenza da alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.?	SI	NO	
23	I membri della tuo nucleo familiare sono ritenibili virtuosi (privi di dipendenze da fumo, alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.)?	SI	NO	Soggetto vive da solo.
24	Hai sempre vissuto un rapporto sereno e normale con la tua famiglia e il resto della comunità (senza casi di abuso, maltrattamenti, abbandono, violenza, ecc.)?	SI	NO	

25	Hai concluso i cicli scolastici della scuola dell'obbligo?	SI	NO	Cittadino straniero non obbligato alla scolarizzazione o cittadino italiano con età superiore ai 65 anni.
Totale				

Indice di vulnerabilità

Numero di risposte "NO"	Livelli di gravità	Livello di vulnerabilità
0-5	Quasi assente	Risorse disponibili tali da risolvere le problematiche in tempi sufficientemente rapidi
6-10	Lieve	Risorse disponibili tali da risolvere le problematiche in tempi medio-brevi
11-15	Moderata	Risorse disponibili che comportano un moderato livelli di rischio in tempi medio-lunghi.
16-20	Grave	Risorse disponibili che comportano un alto livello di vulnerabilità in tempi medio-lunghi.
21-25	Gravissima	Ristrettezza delle risorse tali da delineare una condizione di irreversibilità della povertà in tempi medio-lunghi.

Aree della vulnerabilità

	Domande corrispondenti	Conteggio dei "No" relative alle domande (a)	Numero risposte possibili (b)	Livello di vulnerabilità (a)*100/(b)
Fattori sociografici	1, 2, 3, 25		4	
Fattori sociorelazionali	6, 7, 9, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24		12	
Fattori economici	4, 5, 8, 10, 11, 12, 16		7	
Condizione di salute	17, 18		2	

Grafico per la valutazione della vulnerabilità

Segnare il numero di risposte “No” per ogni area.

	12		
	11		
	10		
	9		
	8		
	7	7	
	6	6	
	5	5	
4	4	4	
3	3	3	
2	2	2	2
1	1	1	1
Fattori sociografici	Fattori sociorelazionali	Fattori economici	Condizione di salute

Esempio

TEST PER LA VALUTAZIONE DELLA VULNERABILITA' ALLA POVERTA'

		Valore=		Risposta non pertinente	
		0	1		
1	Sei un uomo?	X	NO		
2	Hai un'età compresa tra i 18 e i 50 anni?	SI	X		
3	Sei cittadino/a italiano/a ?	X	NO		
4	Hai un lavoro retribuito?	SI	X		
5	Il salario percepito è sufficiente per le tue spese ordinarie (alimentari, vestiario, gestione della casa, istruzione, ecc.)?	SI	NO	X	Non percepisce un salario
6	Vivi con familiari (genitore/i, moglie, marito, figlio/i)?	X	NO		
7	Nel tuo nucleo familiare (in cui vivi) ci sono altri introiti?	X	NO		
8	Riesci a soddisfare le esigenze dei tuoi figli a carico?	SI	X		Nessun figlio a carico
9	Hai un sostegno da parte di parenti non presenti nel tuo nucleo familiare (genitori, zii, cugini, ecc.)?	SI	X		
10	Hai un immobile di tua proprietà?	SI	X		
11	Sei in grado di pagare le spese legate alla proprietà dell'immobile (tasse, imposte, manutenzione straordinaria)?	SI	NO	X	Nessuna proprietà
12	Sei in grado di pagare canoni di affitto della casa?	SI	X		Possiede una proprietà
13	Hai un sostegno da parte di amici e/o conoscenti?	SI	X		
14	Hai un sostegno da parte di parrocchie, associazioni di volontariato, Caritas, ecc.?	X	NO		
15	Hai un sostegno da parte degli enti locali (Comune, Regione, ecc.) attraverso contributi, voucher, bonus, work experience, alloggi, ecc.?	X	NO		
16	Se hai contratto un mutuo o prestito, riesci a saldare le rate?	SI	NO	X	Mai richiesto un prestito/mutuo
17	Nel tuo nucleo familiare sono assenti condizioni di malattia o disabilità permanenti?	SI	X		
18	Vivi una condizione di salute ottimale?	X	NO		
19	Sei incensurato/a?	X	NO		
20	I membri della tua famiglia (in cui vivi) sono incensurati?	X	NO		Soggetto vive da solo
21	Ti ritieni virtuoso poiché non dipendente da fumo, alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.?	SI	X		
22	Nel tuo passato non ci sono esperienze di dipendenza da alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.?	SI	X		
23	I membri della tuo nucleo familiare sono ritenibili virtuosi (privi di dipendenze da fumo, alcol, droghe, farmaci, gioco, ecc.)?	SI	X		Soggetto vive da solo.
24	Hai sempre vissuto un rapporto sereno e normale con la tua famiglia e il resto della comunità (senza casi di abuso, maltrattamenti, abbandono, violenza, ecc.)?	X	NO		
25	Hai concluso i cicli scolastici della scuola dell'obbligo?	SI	X		Cittadino straniero non obbligato alla scolarizzazione o cittadino italiano con età superiore ai 65 anni.
Totale		12			

Indice di vulnerabilità

Numero di risposte "NO"	Livelli di gravità	Livello di vulnerabilità
0-5	Quasi assente	Risorse disponibili tali da risolvere le problematiche in tempi sufficientemente rapidi
6-10	Lieve	Risorse disponibili tali da risolvere le problematiche in tempi medio-brevi
11-15	Moderata	Risorse disponibili che comportano un moderato livelli di rischio in tempi medio-lunghi.
16-20	Grave	Risorse disponibili che comportano un alto livello di vulnerabilità in tempi medio-lunghi.
21-25	Gravissima	Ristrettezza delle risorse tali da delineare una condizione di irreversibilità della povertà in tempi medio-lunghi.

Aree della vulnerabilità

	Domande corrispondenti	Conteggio dei "No" relative alle domande
Fattori sociografici	1, 2, 3, 25	2
Fattori sociorelazionali	6, 7, 9, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24	5
Fattori economici	4, 5, 8, 10, 11, 12, 16	4
Condizione di salute	17, 18	1

Grafico per la valutazione della vulnerabilità

Segnare il numero di risposte "No" per ogni area.

	12		
	11		
	10		
	9		
	8		
	7	7	
	6	6	
	5	5	
4	4	4	
3	3	3	
2	2	2	2
1	1	1	1
Fattori sociografici	Fattori sociorelazionali	Fattori economici	Condizione di salute

SCHEDA A4

La fatica del prendersi cura

La letteratura definisce “agire prosociale”, l’attitudine delle persone a farsi carico dei problemi di altri e mettere in atto azioni di aiuto concreto.

La conoscenza dei fattori, che promuovono, sostengono o impediscono questo agire prosociale delle persone, è ancora oggetto di ricerca, ma vi è accordo totale nell’affermare che la prosocialità “brucia”, consuma energie vitali. Ecco allora l’importanza del benessere di chi si prende cura dell’altro.

Le strategie per il ben-essere di chi si mette a disposizione per aiutare in un Centro di ascolto devono focalizzarsi contemporaneamente sull’individuo, sulle sue motivazioni e sul suo vissuto, ma anche sul contesto lavorativo, sull’ambiente di vita e sulle relazioni interpersonali dentro e fuori dal lavoro. Sono aspetti che si possono distinguere ma non separare.

Ecco alcune attenzioni che bisognerebbe avere per prevenire o alleviare il rischio di bruciarsi:

- conoscere bene le persone, capire perché vogliono impegnarsi in questo campo e aiutarle a renderle consapevoli di tutto ciò;
- informare adeguatamente sul tipo di intervento e di relazioni in cui si troveranno coinvolti per garantire chiarezza sul ruolo e sui limiti e confini di quello che dovranno fare;
- aiutare le persone a porsi obiettivi realistici e raggiungibili e, nel contempo, aiutarle a capire che non è importante la quantità di lavoro che faranno, ma la qualità;
- avere una comunicazione continua e dare feedback sulle loro azioni: ciò aiuta a identificare vantaggi e svantaggi di determinati modi di agire;
- organizzare un tirocinio adeguato nel quale dare informazioni e permettere apprendimenti specialmente sul piano relazionale;
- monitorare il loro benessere regolarmente, specialmente prima e dopo certi eventi, ed essere attenti ai vari segni di stress che possono manifestare;
- cambiare loro i compiti periodicamente come opportunità per comprendere le rispettive abilità e i livelli di tolleranza allo stress in diverse situazioni;
- riconoscere e apprezzare il loro lavoro per far sentire che il loro impegno fa la differenza e per sostenere il loro sentirsi parte di una squadra in cui si collabora al raggiungimento di uno scopo comune;
- assicurare una supervisione a ciò che fanno e un buon supporto psicologico nei momenti di maggior carico emotivo, di scoraggiamento o di depressione;
- organizzare momenti sociali di svago per rilassarsi e creare/approfondire una rete di relazioni che rafforzi il senso di appartenenza e assicuri un miglior supporto sociale.

Il sostegno sociale può assumere varie forme:

- sostegno emotivo che permette l’espressione di sentimenti, fa sentire amati e rinforza l’autostima;
- sostegno informativo che fornisce le conoscenze di cui si ha bisogno;
- sostegno strumentale che aiuta a risolvere alcuni problemi relazionali e organizzativi, e a riprendere controllo della situazione;
- sostegno di valutazione fatto di feedback, di analisi e di confronto sociale, che aiuta a valutare le esperienze che si stanno vivendo come esperienze condivise.

SCHEDA B4

La formazione

Per promuovere un'identità e uno stile di agire comune deve essere prevista una formazione comune e condivisa.

La formazione è un passaggio ineliminabile per chi intende operare attraverso una precisa progettualità. Mettersi in ascolto di una persona che vive una situazione di difficoltà è un'esperienza complessa che richiede un impegno costante per verificare le proprie motivazioni. In questo senso l'attenzione alla formazione è un elemento qualificante l'attività di un CdA.

L'obiettivo della formazione non è solo quello di acquisire conoscenze e competenze comuni, ma soprattutto consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri limiti. La formazione è un presupposto essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare obiettivi e modalità di lavoro comuni.

Esistono differenti livelli e contenuti formativi da tenere presenti:

- a. La formazione iniziale è un percorso necessario per definire il gruppo di lavoro, per avviare l'attività del Centro e soprattutto per aiutare i singoli volontari a verificare le motivazioni personali del proprio impegno.
- b. La formazione specifica è un percorso mirato rispetto alle funzioni assunte da ciascun operatore all'interno del gruppo (in particolare chi si occuperà dei colloqui dovrà approfondire alcune tematiche relative alle modalità di ascolto, alle dinamiche di relazione, ...) e alle competenze richieste dall'operatività concreta (legislazione, casa, lavoro, immigrazione, ...).
- c. La formazione permanente è il processo continuo di aggiornamento, approfondimento e maturazione personale e del gruppo: gli incontri di équipe, le verifiche e un'eventuale supervisione sono parte integrante della formazione permanente. La formazione permanente contribuisce anche al consolidamento di una prospettiva di azione comune (pur tutelando le differenze territoriali e delle comunità) e permette di garantire un trattamento più o meno uguale a quanti si rivolgono ai CdA evitando che si creino trattamenti difformi a seconda della zona di residenza.

È importante sottolineare che gli operatori dei CdA non sono e non devono sentirsi dei tecnici, ma degli operatori pastorali sostenuti da alcune competenze. Essi, infatti, svolgono un servizio su mandato della comunità ecclesiale e ne esprimono lo spirito, all'interno di un progetto di cui la comunità è responsabile.

BOX 1

COME COSTRUIRE UN PERCORSO FORMATIVO

Premessa

Nel presente box viene esposto il processo, trasversale a qualunque ambito o bisogno, da mettere in atto qualora ci si appresti a progettare un intervento formativo.

È un modello sistemico, ecco perché applicabile a qualunque contesto.

La presente scheda è frutto del lavoro della Comunità Professionale Formatori Caritas.

Introduzione

Partiamo da una definizione: “La formazione consente di attivare un processo finalizzato a rendere individui e gruppi soggetti attivi di cambiamento, sia a livello individuale che organizzativo (gruppi), non attraverso l’adesione ad un modello precostituito ed esterno a sé, ma mediante l’elaborazione autonoma e nel confronto con gli altri di una propria strategia di intervento, alimentata da un arricchimento del proprio patrimonio cognitivo, dall’analisi della dinamica emotiva e motivazionale, dalla consapevolezza del proprio ruolo professionale e organizzativo” (Avallone 1989)

Quindi la formazione è innanzitutto un processo, cioè, una serie di azioni cronologicamente e logicamente legate tra loro, intenzionali e finalizzate al raggiungimento di un determinato scopo.

Le 3 macro aree della formazione

1. Competenze di base: sviluppo motivazionale (chi siamo, quali sono i nostri valori, perché operiamo)
2. Competenze specifiche: sviluppo delle competenze tecniche (tipo di intervento e aspetti gestionali)
3. Competenze trasversali: sviluppo di metodologie di lavoro (interne ed esterne, aspetti relazionali e comunicativi)

Si sottolinea allora,

- a. la funzione integrativa dell’azione formativa che si può intendere in un continuum che va dall’acquisizione di contenuti basilari ad una formazione continua.
- b. la funzione sociale e culturale della formazione, determinata dall’interazione con l’ambiente (processo informale) e/o dalla mediazione di figure e istituzioni ad esso deputate (processo formale) [funzione antropologica]

Alla luce di quanto riportato un percorso di apprendimento significativo, dunque, presenta i seguenti caratteri:

attivo, perché consapevole e responsabile,^{[1][2]}

costruttivo, perché il soggetto integra le nuove conoscenze con le precedenti,^{[1][2]}

collaborativo, perché il soggetto lavora in una comunità costruttiva

intenzionale, perché il soggetto è coinvolto fattivamente nel conseguimento di obiettivi conosciuti e condivisi,^{[1][2]}

conversazionale, perché è forte la dimensione dialogica dell’apprendimento,

contestualizzato, perché i contenuti assumono significatività nel mondo reale.

La progettazione formativa è dunque fondamentale per l’organizzazione e per la riuscita di qualsiasi evento di formazione. È un’attività “nascosta” e a volte misconosciuta proprio perché non visibile, ma è un momento decisivo, senza il quale non è possibile elaborare un buon evento/percorso che sia coerente:

- a. con la visione dell’organizzazione;
- b. con i “bi-sogni” formativi dei partecipanti, ovvero, il desiderio implicito da stimolare perché diventi esplicito, vale a dire, il sogno da realizzare

È necessario che in fase di progettazione le diverse figure coinvolte (formatori, esperti, referenti scientifici se presenti, tutor, figure organizzative e istituzionali) siano ben coordinate e orientate al medesimo obiettivo e che si lavori ad un piano, anche semplice, di monitoraggio e valutazione.

La progettazione formativa è suddivisa in due aree:

1. macro-progettazione;
2. micro-progettazione.

Macro-progettazione

Il livello macro della progettazione su larga scala si esprime principalmente nel Piano generale dell'offerta formativa di un'organizzazione, nella descrizione della mission della formazione.

Micro-progettazione

La micro-progettazione formativa riguarda la messa in atto dei contenuti descritti nel Piano generale dell'offerta formativa.

Nella micro-progettazione, in relazione all'argomento intorno al quale verterà l'attività formativa, è importante definire gli obiettivi di apprendimento.

La definizione degli obiettivi di apprendimento

L'obiettivo di ogni percorso di formazione è, ovviamente, sostenere l'apprendimento individuale e di gruppo, sia che esso riguardi competenze tecniche, sia che riguardi competenze più trasversali.

Un obiettivo, per essere davvero uno strumento di sostegno alla progettazione dovrebbe essere chiaro, concreto.

Più nel dettaglio:

- ✓ verificabile: per comprendere se è stato raggiunto o meno in fase di valutazione;
- ✓ realistico: in riferimento alle caratteristiche degli allievi, al tempo, alle condizioni date;
- ✓ specifico: il dettaglio è importante per chiarire cosa si deve sapere e saper fare al termine e per organizzare la valutazione;
- ✓ positivo: non un divieto, ma un proponimento;
- ✓ attivo: collegato alle azioni svolte dal soggetto.

Nel definire gli obiettivi del corso è, perciò, bene tenere presente:

- ✓ il tempo a disposizione;
- ✓ il numero dei partecipanti;
- ✓ la quantità e qualità dello spazio;
- ✓ l'età dei discenti

Un obiettivo chiaro aiuta nella valutazione: più sono vaghi più sarà difficile sapere se l'intervento di formazione è andato bene o male. Un esempio può aiutare: "un paziente si reca da un medico per una visita di controllo, ma il medico per accertare se il paziente sta bene non potrà controllare la salute. La salute è un concetto astratto.

Bisognerà perciò individuare indicatori fisiologici più concreti (battito cardiaco, pressione, etc.)."

In formazione accade la stessa cosa, i termini più adatti ad individuare gli obiettivi didattici, infatti, sono quelli di azione. Alcuni esempi:

applicare;
completare;
condurre;
cooperare;
definire;
elencare;
facilitare
guidare;
praticare;
spiegare;
utilizzare;

Di seguito è riportata la rappresentazione grafica del processo di progettazione di un percorso di formazione.

1. Analisi dei "bi-sogni" formativi che possono essere:

- a. Individuali
- b. di ruolo
- c. dell'organizzazione

DEFINIZIONE DI BI-SOGNO FORMATIVO: è il vuoto tra le conoscenze / competenze possedute e le conoscenze / competenze da acquisire che deve essere colmato per riuscire a svolgere al meglio una specifica attività.

I bi-sogni formativi non sono sempre evidenti e immediatamente acquisibili, è necessario quindi rilevarli attraverso forme di indagine diretta (es. questionari, ecc..)

- F1. a. Fac simile questionario per rilevazione bisogni
b. Focus group

F2. ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

- ✓ Titolo del progetto formativo
- ✓ Destinatari
- ✓ Obiettivi formativi perseguiti
- ✓ Sede o sedi di svolgimento
- ✓ Principali contenuti che saranno proposti ai partecipanti
- ✓ Articolazione in moduli
- ✓ Metodi didattici utilizzati

2. Traduzione dei bisogni in obiettivi, ovvero, rappresentano le competenze e gli apprendimenti da acquisire attraverso il percorso formativo.

Per competenze si intendono insiemi omogenei di conoscenze e capacità.

2 bis. Individuare, in relazione agli obiettivi, i risultati attesi, i quali vanno tradotti in indicatori utili a misurare il cambiamento che si auspica di generare e che devono essere ripresi per la fase 7, ovvero, la VALUTAZIONE DEL PERCORSO

3. Scelta delle tematiche da affrontare

DEFINIZIONE DI TEMATICA

L'insieme dei temi, ovvero, degli argomenti (=contenuti) che si andranno ad approfondire (tematica, deriva dal greco *théma* che significa "argomento che si vuol proporre")

4. Descrizione del percorso formativo sviluppato attraverso la definizione dei singoli moduli, ovvero, i singoli contenuti

DEFINIZIONE DI MODULO FORMATIVO

Si definisce modulo una unità formativa in grado di promuovere saperi e competenze che, nel settore specifico di riferimento, siano capaci di arricchire significativamente la mappa cognitiva e la rete delle conoscenze.

5. Scelta della metodologia

DEFINIZIONE DI METODOLOGIA

La metodologia nei processi formativi è la modalità attraverso la quale erogare l'apprendimento. Si tratta dell'azione strategica con la quale realizzare i moduli (lezione frontale; esercitazioni; giochi di ruolo; studio dei casi; ecc..)

6. Scelta dei docenti (= persona esperta di un argomento che ne trasferisce i contenuti sul piano teorico perché l'alunno comprenda ("prenda assieme") e apprenda ("prenda nella mente") e/o dei formatori (= esperto dei processi di insegnamento. Ha il compito di trasmettere non solo delle nozioni, ma anche di far conseguire abilità e competenze, attraverso metodologie di apprendimento interattive, utilizzabili nel mondo del lavoro)

7. Valutazione del percorso

DEFINIZIONE DI VALUTAZIONE

La valutazione dei risultati è un'attività di ricerca che ha l'obiettivo di misurare il soddisfacimento dei bisogni di formazione, opportunamente rilevati, a seguito dell'intervento formativo realizzato. Quindi la valutazione è l'operazione che accompagna la conclusione del processo di apprendimento-formazione, al fine di rilevare il livello di raggiungimento degli obiettivi stabiliti, le aspettative, le modalità di trasferimento dei contenuti, l'impostazione dei formatori, i tempi e più in generale gli esiti in funzione degli obiettivi, dei bisogni e delle finalità che sottendevano all'intervento realizzato.

E' un atteggiamento di ricerca: si valuta per modificare, per innovare, per progettare nuovamente. Si configura come un sistema aperto.

F3. Fac simile questionario per la valutazione di un percorso formativo

Proposta per la costruzione del programma della/delle giornate:

La costruzione del programma di formazione deve rispondere a due necessità organizzative:

1. chiarezza, per la comunicazione interna ed esterna sin dalla fase iniziale;
2. flessibilità, per rispondere prontamente alle naturali variazioni che avverranno in fase realizzativa.

Le fasi da pianificare sono:

1. accoglienza dei partecipanti: determinante per creare, da subito, un setting organizzato e funzionale ma anche accogliente e cordiale;
2. presentazione e conoscenza dei e tra i partecipanti e i formatori: da calibrare in base a tempi a disposizione e numero dei partecipanti ma sempre necessaria per facilitare le relazioni. Importante trovare una soluzione per ricordare i nomi di tutti i partecipanti anche per un intervento formativo breve. Si possono usare attivazioni ludiche per facilitare la conoscenza reciproca
3. contenuti: organizzazione dei materiali (slide, cartacei).
4. condivisione e discussione esperienze: la fase di feedback che permette a ciascuno di riportare quanto appreso nel proprio contesto e nel proprio spazio di interesse e significato. È una fase delicata perché non sempre si è abituati all'attivazione e partecipazione, per questo è utile che siano sollecitate.
5. valutazione reciproca tra i partecipanti: prevedere un momento di scambio tra i soli discenti nel quale essi possano confrontarsi sull'esperienza formativa. Gli elementi del confronto sono utili per ciascun partecipante perché sono elementi che può riportare nel questionario di valutazione finale;
6. conclusione: momento importante per fare il punto della situazione sulle aspettative iniziali, se sono state corrisposte o disattese; fondamentale è la riflessione su cosa si è appreso, come può essere utilizzato, come e cosa l'esperienza ha cambiato dal punto di vista individuale ed organizzativo;
7. chiusura: dedicare spazio apposito a tutta la valutazione finale, alla ricognizione della documentazione, alla fase dei saluti

ALL. F1

PROPOSTA DI MODELLO DI QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI FORMATIVI

Con il presente questionario ci si propone di rilevare i bisogni formativi degli operatori per delineare le priorità nell'organizzazione del Piano di Formazione della Caritas.

1. Operatore:

volontario
retribuito

2. Ruolo ricoperto:

.....

3. In relazione alle modalità, indicare con quali tipologie un futuro corso di formazione dovrebbe essere organizzato:

Lezione frontale con relazione orale del formatore
Lezione frontale con strumenti multimediali
Lavori di gruppo su tematiche ed esperienze proposte dai formatori
Attività di autoformazione di gruppo con operatori della stessa area
Attività di autoformazione di gruppo con colleghi aree diverse
Autoformazione mediante l'analisi di materiale cartaceo e multimediale
Lezione e discussione
Laboratorio tematico
Giornate di studio e/o seminari
Altro (specificare)

4. In relazione ai tempi, indicare con quale organizzazione oraria un futuro corso di formazione dovrebbe essere organizzato:

Orario concentrato in modo intensivo in un periodo breve
Orario distribuito in un periodo di tempo lungo
Residenziale

5. Durante quale periodo dell'anno preferirebbe venissero organizzate le attività di formazione?

.....

6. Un corso di formazione/aggiornamento dovrebbe offrire la possibilità di fornire:

Conoscenze sui processi di animazione e sviluppo di comunità
Gestione dei servizi
Identità Caritas
Progettazione socio-pastorale e valutazione
Comunicazione
Strumenti per l'inclusione

FOCUS GROUP

Che cos'è

La tecnica di rilevazione dell'informazione e di coinvolgimento partecipativo di gruppi di popolazione, basata sul *focus group* (FG), rappresenta uno degli strumenti classici di ricerca qualitativa nell'ambito dei metodi delle scienze sociali. Più nel dettaglio il FG è un metodo di intervista di gruppo non standardizzato e non strutturato elaborato per la prima volta dal sociologo americano Robert K. Merton durante la II guerra mondiale per valutare il morale dei soldati coinvolti nel conflitto bellico. Questo metodo ha preso via via piede nei decenni successivi nell'ambito delle ricerche di mercato - ad esempio, per comprendere i gusti dei consumatori prima del lancio di una nuova linea di prodotti - e più recentemente in sanità pubblica - ad esempio, per effettuare una valutazione di impatto di uno specifico intervento di facilitazione all'accesso all'assistenza sanitaria nella popolazione anziana - e nel terzo settore - ad esempio, per comprendere l'efficacia di un determinato intervento di inclusione sociale con gruppi di soggetti vulnerabili.

Quando si usa

L'idea di fondo di questo metodo è che l'interazione sociale che si crea durante la realizzazione del FG costituisce una risorsa importante nel trasmettere informazione, consapevolezza dei propri ruoli e crescita culturale dei partecipanti e di chi conduce il focus. Questo aspetto rappresenta la prima importante caratteristica del metodo e per questo motivo si differenzia dalle tradizionali interviste di gruppo dove l'interazione avviene di volta in volta tra i partecipanti e il moderatore.

Come si organizza

Il FG risponde a precise regole di preparazione, organizzazione e gestione. Coinvolge normalmente un numero di partecipanti variabile tra i 6 e 10 a seconda della complessità e delicatezza del tema che viene trattato. È importante inoltre costituire gruppi con partecipanti omogenei dal punto di vista delle loro caratteristiche sociali e culturali in modo da facilitare la partecipazione e la discussione di tutti i membri del gruppo. Importante comprendere quali e quante persone coinvolgere complessivamente in una rilevazione che contempla la metodologia del FG. Come per altri strumenti di indagine qualitativa (es. intervista discorsiva), "il profilo dei partecipanti è dettato dalla domanda da cui muove lo studio" e avviene sulla base di un processo di "tipicizzazione" dei soggetti che identifica le categorie in ragione delle proprietà che il disegno dello studio considera rilevanti e del loro potenziale "comparativo" (per esempio, madri e mogli in famiglie monoreddito, preadolescenti iniziati al fumo...). I FG sono gestiti da due figure professionali con funzioni tra loro complementari: il conduttore e l'osservatore.

Il conduttore, nella fase che precede la conduzione dei gruppi di lavoro, redige la traccia del primo FG intorno ad un'ipotesi di lavoro maturata dal confronto e della discussione con esperti, partecipanti al gruppo di ricerca e testimoni privilegiati, affrontando aspetti sia di contenuto sia quelli più propriamente legati alla comunicazione nel gruppo e con il gruppo. L'osservatore svolge mansioni di tipo logistico e organizzativo prima, durante e dopo la costituzione del gruppo. Nella fase che precede la realizzazione del FG, l'osservatore ha il compito di costituire il gruppo di discussione e di individuare una sede di svolgimento "neutra" che non sia connotata in modo negativo da un punto di vista sociale.

Cosa serve

Setting neutro e accogliente, registratore possibilmente digitale, proiettore e software di analisi qualitativa dei testi

Tempi di svolgimento

Sempre a seconda della complessità degli argomenti discussi, i FG hanno solitamente una durata variabile tra 1 e 2 ore.

Come si svolge

Nella fase di svolgimento il conduttore ha il compito di introdurre il tema dell'indagine con i partecipanti al focus, di guidare e pilotare gli intervistati verso gli argomenti che più interessano seguendo la tecnica dello stimolo-risposta, assicurandosi che gli intervistati non divaghino, eludano o fraintendano il significato delle domande. Può risultare utile, soprattutto quando i temi che si affrontano sono delicati perché portano i partecipanti a "spogliarsi" di fronte agli altri su argomenti socialmente riconosciuti come privati e personali, sottoporre un'immagine - una fotografia o un breve filmato - in modo da introdurre il tema della discussione, preparando i partecipanti al tipo di questioni che si affronteranno, facendole apparire come situazioni comuni sulle quali ci si è già confrontati in altre sedi e contesti.

Il conduttore deve avere bene interiorizzato la griglia di domande che sottoporrà agli intervistati con l'accortezza di considerare tale griglia non più che un canovaccio dal quale partire e al quale fare riferimento senza però attenersi ad esso in modo rigido, ma adattandolo alla dimensione psicosociale del gruppo e al tipo di relazione che si è instaurata tra i suoi membri e con il conduttore.

La griglia di domande aperte sottoposte durante i FG deve essere rivista e rielaborata nella sua forma e nel suo contenuto con il procedere delle rilevazioni: il ricercatore deve riformulare le domande in modo da renderle più comprensibili e adattabili al contesto di cui ha gradualmente preso coscienza, eventualmente arricchendo la griglia con nuovi temi che sono emersi durante la discussione.

Durante lo svolgimento del FG il facilitatore svolge un ruolo di assistenza al conduttore: dalla registrazione dell'incontro, all'annotazione di indicazioni e commenti sulla conduzione da parte del conduttore, all'osservazione delle dinamiche e del clima che si instaura all'interno del gruppo. In una fase successiva, immediatamente dopo la conclusione del FG, l'osservatore deve comunicare al conduttore le impressioni "a caldo" su conduzione e dinamiche del gruppo in modo da tenerne conto nella gestione dei FG seguenti.

La fase successiva alla raccolta consiste nella trascrizione dei testi tramite fedele sbobinatura e nella loro codifica e analisi. In questa fase, l'osservatore svolge ancora un ruolo importante perché, avendo partecipato al FG, riesce meglio di esterni a cogliere e riportare particolari del colloquio che probabilmente sfuggirebbero o sarebbero considerati superflui da un trascrittore esterno. Il metodo da seguire è quello suggerito dagli autori della *grounded theory*. Il concetto di fondo si basa su una lettura attenta dei testi trascritti secondo un approccio di tipo induttivo che da singoli eventi, situazioni, opinioni aiuta a costruire concetti e categorie interpretative generali. L'analisi dei testi segue un processo di scomposizione e segmentazione delle interviste riducendole a brani ai quali vengono attribuiti opportuni codici (parole chiave) che ne definiscono il significato. Procedendo manualmente o attraverso l'ausilio di appropriati *software* di analisi qualitativa nel caso si debba analizzare molto materiale, si effettua un processo di graduale selezione e integrazione dei codici che si ritiene essere legati tra loro per affinità di significato e si procede quindi gradualmente a costruire concetti più generali. Sempre seguendo un approccio di tipo induttivo, integrando e selezionando i concetti si procede a creare delle categorie interpretative più ampie che li comprendono e che suggeriscono uniformità tipiche di comportamento o di contesto. Le categorie interpretative così costruite permettono la formulazione di un'interpretazione generalizzabile a situazioni e contesti allargati.

ALL. F2

PROGETTO “.....”

A seguito di un’attenta analisi, relativa ai bisogni formativi palesati dalla Caritas Diocesana, si è giunti alla formalizzazione di un Percorso di Formazione, così organizzato:

Modulo I: Identità e metodo Caritas

Oggetto: Approfondimenti sull’identità della Caritas e sul metodo pastorale (Ascoltare, Osservare e Discernere)

Relatori: Tizio e Caio

Durata: 1 Giorno

Date: gg/mm/aaaa

Modulo II: L’ascolto e il Centro di Ascolto

Oggetto: Approfondimenti sulla funzione dell’ascolto e sul relativo luogo pastorale.

In particolare l’ascolto come funzione pastorale; il CdA quale luogo di incontro; esposizione delle metodologie di ascolto, approccio degli operatori rispetto alle relazioni di aiuto, elementi essenziali per la predisposizione del CdA, adattamento e configurazione del CdA rispetto alle trasformazioni sociali ed economiche storiche ed in atto.

Relatori: Tizio e Caio

Durata: 2 Giorni

Date: gg/mm/aaaa

Modulo III: L’Osservazione come funzione pastorale e l’Osservatorio delle Povertà e delle Risorse (OPR)

Oggetto: L’Osservatorio come strumento di rilevazione dei bisogni, delle povertà e delle risorse appartenenti ad un contesto territoriale e sua funzione pastorale. In particolare importanza dell’Osservatorio rispetto alla mappatura dei bisogni, delle povertà e delle risorse di un contesto territoriale; Utilizzo delle informazioni scaturenti dall’Osservatorio come base per l’animazione della Comunità locale e per la Progettazione Sociale; Rilevazione operativa dei bisogni, delle povertà e delle risorse mediante lo strumento informatico OsPoweb; Lettura dei dati ed elaborazione statistica utile alla progettazione sociale.

Relatori: Caio e Sempronio

Durata: 2 Giorni

Date: gg/mm/aaaa

Modulo IV: Animazione del territorio e della Comunità Locale e i processi di sviluppo di comunità

Oggetto: Il Ruolo pastorale e pedagogico dell’Animazione quale strumento utile alla sensibilizzazione della Comunità Locale rispetto ai bisogni ed alle povertà presenti sul territorio. In particolare modalità di animazione della Comunità; Organizzazione di laboratori di animazione sulle povertà;

Relatori: Caio

Durata:

Date: gg/mm/aaaa

Modulo V: Lavoro di Equipe e gestione delle relazioni interne

Oggetto: Il Ruolo dell'Equipe e la modalità operativa partecipata; Riflessioni sulla gestione dei conflitti all'interno dei gruppi

Relatori: Tizio

Durata: 1 giorno

Date: gg/mm/aaaa

Modulo VI: Lavorare in Rete

Oggetto: Il Lavoro di Rete quale strumento per la creazione di sinergie strategico-operative sul territorio e valorizzazione delle risorse presenti.

Relatori: Sempronio

Durata: 1 giorno

Date: gg/mm/aaaa

ALL. F3

PROGETTO _____

Il presente questionario, predisposto a cura del gruppo organizzatore, è compilato a cura di ciascun partecipante e intende rilevare il grado di soddisfazione al termine del percorso di formazione al quale si è preso parte.

Attraverso il questionario si richiede ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione sul corso, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- a. utilità percepita, interesse e partecipazione
- b. didattica: docenza, tutoraggio e materiale didattico
- c. organizzazione e servizi

Nel caso di interventi realizzati con modalità diverse dall'aula, il questionario conterrà altresì gli elementi necessari a valutare il grado di soddisfazione rispetto alle specifiche metodologie e agli strumenti adottati.

La preghiamo gentilmente di compilare questo breve questionario di gradimento: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sono state soddisfatte e come possiamo migliorare.

Il questionario è anonimo.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

TITOLO DEL CORSO:

SVOLTO NEL PERIODO:

da [gg/mm/aaaa] _____

a [gg/mm/aaaa] _____

Si prega di esprimere una valutazione secondo la seguente scala:

- 1: Non soddisfacente
- 2: Poco soddisfacente
- 3: Satisfacente
- 4: Molto soddisfacente

UTILITÀ

Congruenza dei contenuti del corso rispetto agli obiettivi enunciati

1 2 3 4

Rispondenza dei contenuti formativi rispetto alle aspettative iniziali

1 2 3 4

Rispondenza dei contenuti formativi rispetto agli interessi professionali

1 2 3 4

Applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo

1 2 3 4

Rispondenza dei contenuti formativi rispetto alle necessità di aggiornamento segnalate

1 2 3 4

I contenuti emersi:

() erano già di tua conoscenza

() non erano di tua conoscenza

() erano in parte di tua conoscenza, ma desideravi approfondirli

INTERESSE E PARTECIPAZIONE

Come giudica il suo grado di coinvolgimento (interesse ai contenuti, propensione ad intervenire durante la lezione, ecc.) per la durata del corso

1 2 3 4

Come giudica il grado di coinvolgimento (interesse ai contenuti, propensione ad intervenire durante la lezione, ecc.) degli altri partecipanti per la durata del corso?

1 2 3 4

DIDATTICA

DOCENTI-FORMATORI

Come giudica, complessivamente, lo stile di conduzione da parte del/i docente/i?

1 2 3 4

Esprima la sua valutazione rispetto ai seguenti elementi caratterizzanti la docenza:

Gestione del tempo rispetto all'esposizione

1 2 3 4

Spazio per le domande/interventi

1 2 3 4

Padronanza dei contenuti e chiarezza espositiva

1 2 3 4

Gestione dell'aula: capacità comunicative e relazionali con singoli e gruppi (in caso di esercitazioni, simulazioni, ...)

1 2 3 4

Organicità e sequenzialità nella presentazione degli argomenti

1 2 3 4

Capacità (eventuale) di coordinamento con gli altri relatori

1 2 3 4

METODOLOGIA E MATERIALE DIDATTICO

La metodologia utilizzata le è parsa adeguata?

1 2 3 4

Come giudica la quantità del materiale didattico distribuito?

1 2 3 4

Come giudica la qualità del materiale didattico distribuito?

1 2 3 4

Completezza e facilità di utilizzo dei materiali a supporto della didattica

1 2 3 4

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

Facilità di accesso ai luoghi di svolgimento della formazione

1 2 3 4

Funzionalità e confortevolezza dei locali utilizzati

1 2 3 4

Adeguatezza delle attrezzature a disposizione (videoproiettore, lavagna luminosa, ecc.)

1 2 3 4

Il corso nel suo complesso ti è sembrato:

Positivo

1 2 3 4

Utile

1 2 3 4

Ha suggerimenti, critiche o proposte da fare?

Ci sono altri argomenti che non sono stati trattati ma che avreste voluto affrontare?

Grazie della collaborazione

BOX 2

LA SUPERVISIONE

Una forma particolare di facilitazione è la supervisione.

La supervisione può assolvere a tre funzioni principali: educativa, supportiva e gestionale.

La supervisione è una modalità (non l'unica, ovviamente) con cui il CdA può agire questo sostegno e accompagnamento. Essa può essere individuale, ma sovente è realizzata in ambito gruppale.

L'obiettivo primario è quello di migliorare l'ambito relazionale e comunicativo che è sempre necessariamente sotteso ed implicato in qualsiasi attività di tipo lavorativo, associativo o gruppale, influenzandola in modo tanto potente quanto solitamente sottovalutato. Si differenzia dalla facilitazione in senso stretto, in quanto non entra nella gestione diretta dei momenti decisionali del gruppo, ma si occupa di creare le premesse e di favorire le condizioni ottimali affinché il gruppo stesso possa funzionare al meglio nei compiti e negli obiettivi che si è prefissato.

La supervisione è il luogo dove i membri di un gruppo possono condividere ed esplorare vissuti e opinioni in un clima di ascolto e rispetto. Tali vissuti riguardano l'ambito lavorativo a tutto campo, quindi sia la dimensione interna (il rapporto tra operatori di pari livello e con le altre figure che danno vita all'organizzazione), sia quella esterna (il rapporto con l'utenza, con le istituzioni e con altri soggetti presenti nel contesto in cui si opera), e possono riferirsi tanto alle difficoltà e ai disagi incontrati, quanto alle realizzazioni e soddisfazioni che l'esperienza lavorativa porta.

Una differenza fondamentale tra supervisione e riunioni di altro genere sta nel suo essere un luogo non decisionale. L'annullamento della pressione decisionale permette valutazioni e approfondimenti delle questioni trattate altrimenti impossibile, creando così le condizioni migliori per effettuare poi, nelle sedi appropriate, le scelte da compiere. Le uniche decisioni che competono alla supervisione sono quelle che riguardano l'organizzazione e gestione della supervisione stessa.

In questo contesto, la funzione del/della supervisore/a è essenzialmente quella di facilitatori/facilitatrici della comunicazione e specialmente dell'ascolto (che esercitato nelle forme attive permette di condividere i vissuti, approfondire le opinioni, stimolare il confronto costruttivo), proponendo strumenti di lavoro adeguati alla situazione che il gruppo sta vivendo.

I risultati

Per quanto concerne i risultati che è legittimo attendersi con questo tipo di supervisione, che di norma si svolge con incontri di due ore a cadenza quindicinale, abbiamo:

- maggiore capacità da parte del singolo e del gruppo di comprendere la natura complessa delle situazioni che il lavoro presenta e di attivare le risorse interne (al singolo e al gruppo) per affrontarle costruttivamente - crescita dell'efficacia operativa;
- miglioramento del clima relazionale e della coesione interna - crescita del benessere interno al gruppo;
- crescita degli operatori sul piano personale e professionale.

Nel tentativo di comprendere e risolvere una situazione problematica all'interno del gruppo di lavoro potrà, ad esempio, essere d'aiuto il processo di mediazione negoziale suggerito da Haynes, che può essere schematicamente riassunto in nove fasi (Haynes, Buzzi 1992):

1. Ammissione del problema (non si può intraprendere alcun percorso prima di aver preso effettivamente coscienza di avere un problema e di avere un'idea della sua gravità)
2. Scelta del campo (non tutte le persone in crisi scelgono la mediazione, c'è chi preferisce la battaglia aperta o chi delega in tutto e per tutto un rappresentante legale; non tutti avvertono un'affinità elettiva per la mediazione di tipo negoziale, c'è chi ricerca un

- intervento che dia maggiore rilevanza all'emozione che si scatena in questo momento difficile, preferendo quindi altre impostazioni)
3. Selezione del mediatore (scelta del professionista al quale affidare la conduzione del processo di mediazione, potrà trattarsi di un mediatore di professione, di un supervisore, di uno psicologo esterno)
 4. Raccolta dei dati (tutte le informazioni utili per inquadrare il problema nella sua globalità)
 5. Definizione del problema (giungere ad una definizione congiunta dei problemi implicati, condivisa da tutti i componenti dell'equipe, stilando una lista in ordine di gravità ed impellenza, per dare subito spazio alle necessità che devono essere risolte a breve termine)
 6. Creazione di opzioni (le possibili soluzioni ai diversi problemi elencati, tra queste saranno scelte le opzioni fattibili stimate ottimali dagli operatori, in modo congiunto)
 7. Ridefinizione delle posizioni (in particolare degli operatori invischiati nel conflitto o nello stato di disagio, rispetto ai punti presi in esame e discussi e rispetto alle opzioni scelte per la possibile risoluzione dei contrasti)
 8. Contrattazione (insieme alla fase 5, anche la fase di contrattazione può comportare momenti di forte tensione, con escalation emotive che gli operatori devono imparare a governare in modo più adattivo, poiché uno dei compiti del mediatore è rendere l'equipe lavorativa maggiormente autonoma per le future scelte. L'ambito mediativo è sicuramente uno spunto educativo verso alternative e migliori modalità di comunicazione e condivisione di scelte).
 9. Stesura dell'accordo (sottoscritto dai membri dell'equipe, costituirà il modus operandi prescelto e condiviso dagli operatori. Ciò che in prima persona viene deciso e sottoscritto è solitamente anche avvertito come direttiva maggiormente importante da seguire).

Appendice:

dalle pagine 44-45 del Documento generale del Percorso di ricerca sui CdA

Il lavoro di aiuto non è solo "fare", ma anche dare valore all'esperienza che l'operatore sociale svolge. Tutto ciò genera fatica e sofferenza nelle persone e, come evidenziato al punto precedente, è necessario vi sia un sostegno e accompagnamento, per favorire il consolidamento dell'identità, lo sviluppo di competenze rispetto all'operatività; il tutto non solo per sé, ma per migliorare la qualità del servizio offerto e per garantire il ben-essere di chi si prende cura di persone in difficoltà.

La supervisione può assolvere a tre funzioni principali: educativa, supportiva e gestionale.

La funzione educativa

La funzione educativa, o formativa, riguarda lo sviluppo della capacità, della comprensione e delle abilità di volontari e operatori che avviene attraverso la riflessione e l'esplorazione del lavoro svolto con gli accolti. La funzione supportiva permette agli operatori che si impegnano in relazioni intime tendono il loro disagio, il dolore e la frammentazione, di divenire consapevoli di quanto sono influenzati e di gestire le proprie reazioni. La funzione gestionale fornisce il controllo della qualità del lavoro delle persone.

La supervisione è una modalità (non l'unica, ovviamente) con cui il CdA può agire questo sostegno e accompagnamento. Essa può essere individuale, ma sovente è realizzata in ambito gruppale. La supervisione è un "campo neutro" di riflessione operativa e non di controllo, è il luogo in cui il volontario e l'operatore possono ottenere un sostegno motivazionale.

La supervisione è la sede in cui ogni collaboratore può fare un bilancio personale del proprio percorso di impegno volontario e/o lavoro, esplicitando i "problemi vissuti" e sforzandosi di comprendere, assieme ai colleghi e/o al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dall'organizzazione. La supervisione aiuta sia l'organizzazione che il collaboratore a capire "dove è il problema", affinché ognuno faccia i passi che deve fare per fronteggiarlo.

La funzione supportiva

La supervisione supporta gli operatori sociali in un ambito in cui avviene una rielaborazione dei loro saperi e delle loro competenze e consiste in un processo di apprendimento, riflessione e valutazione che nasce e si sviluppa tra un professionista esperto e gli operatori, nel corso del loro agire professionale.

È proprio attraverso la riflessione sulle proprie azioni e modalità con cui si affrontano le situazioni e si costruiscono le relazioni con le persone accolte, colleghi e altri servizi, che si ha l'opportunità di riflettere sull'efficacia del proprio agire professionale e spirituale, sugli strumenti e sulle scelte metodo- logiche utilizzate, promuovendo il consolidamento delle culture professio- nali e spirituali degli operatori.

La supervisione non è controllo sui collaboratori e sul loro stato di salute e non è nemmeno psicoterapia di gruppo, bensì un processo di coscientizzazione costruttiva dei problemi presenti sia in ambito relazionale con la per- sone accolta che con l'organizzazione presso cui si è inseriti.

Altro aspetto importante di cui si occupa la supervisione è quello di aiutare a far emergere le proprie emozioni e fantasie che si sviluppano nella rela- zione con l'altro, i propri sentimenti di onnipotenza, di impotenza e di colpa che la relazione

con l'utente attiva; la supervisione aiuta poi a distinguere se stessi dall'altro, a sviluppare capacità di empatia e favorisce l'apertura a una molteplicità di punti di vista, fondamentali per risolvere al meglio le situazioni e attuare gli interventi più adeguati.

Scopo della supervisione è facilitare la consapevolezza dei propri limiti e ca- pire al meglio le risorse dell'operatore e come intervenire su queste. È importante individuare quegli ostacoli e quelle barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi, al fine di favorire l'apprendi- mento di nuove modalità di risoluzione.

Essa aiuta a guardare la realtà con occhi diversi ed è una guida per trovare la giusta distanza emotiva in situazioni di complessità. Con la supervisione, ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso professionale, a esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dall'organizzazione; solo assumendo una consapevolezza tale, le difficoltà potranno essere fronteggiate.

La funzione gestionale

La supervisione, infine, promuove il consolidamento delle culture professionali dei collaboratori e rafforza un approccio all'accoglienza e all'ascolto più significativo e più condiviso da tutti. Ha senso pensare a supervisioni "monoprofessionali" (cioè aperte a un solo tipo di professionalità) se l'obiettivo è il mantenimento motivazionale legato a un ruolo, così come si può pensare a supervisioni "pluriprofessionali" (cioè previste per più professionalità) se l'obiettivo è l'analisi organizzativa o le modalità di funzionamento di un'équipe multiprofessionale.

BOX 2

LA NARRAZIONE

*Ognuno di noi ha una storia del proprio vissuto, un racconto interiore,
la cui continuità il cui senso è la nostra vita.
Si potrebbe dire che ognuno di noi costruisce e vive un racconto,
e che questo racconto è noi stessi, la nostra identità.
Per essere noi stessi, dobbiamo avere noi stessi, possedere,
se necessario ripossedere, la storia del nostro vissuto.
Dobbiamo ripetere noi stessi, nel senso etimologico del termine,
rievocare il dramma interiore, il racconto di noi stessi.
L'uomo ha bisogno di questo racconto, di un racconto interiore continuo,
per conservare la sua identità, il suo sé.
(Oliver Sacks, 1986)*

La narrazione è una pratica sociale ed educativa che da sempre risponde a molteplici e complesse funzioni: dal “fare memoria” alla condivisione di esperienze collettive, dall’apprendimento al puro intrattenimento.

Nella storia evolutiva dell’uomo, il narrare ha risposto e continua a rispondere a una necessità profonda, addirittura primordiale. La narrazione si presenta come un concetto trasversale all’oralità (tipica dei popoli primitivi) e alla scrittura (tipica delle società più evolute). Sia le “civiltà illiterate” sia le “civiltà alfabetiche” hanno utilizzato la narrazione, pur avendo forme diverse.

La narrazione è da sempre usata dall’essere umano. È uno strumento importante di interpretazione della realtà per interagire con il mondo sociale nel quale noi essere umani viviamo. È dunque un modo per comprendere tutto quanto ci circonda e per trasmetterlo agli altri. Perché è utile narrare?

La narrazione consente: di esplorare e comprendere il mondo interno degli individui in quanto conosciamo noi stessi e ci riveliamo agli altri attraverso le storie che raccontiamo, ma ci consente anche di esplorare esperienze individuali e collettive, campi e corsi di azione, situazioni problematiche di difficile interpretazione, consentendo di comprenderne e decostruirne/ricostruirne il significato culturale e sociale. Inoltre, attraverso il dispositivo narrativo l’agire umano è collocato in uno specifico tempo e spazio, è dotato di intenzioni e motivazioni, è inscritto in rapporti di causa/effetto e/o di reciprocità con altre azioni ed eventi, infine, è connotato di un significato culturalmente riconosciuto e riconoscibile. Anche per questo, i dispositivi narrativi assumono nel contesto educativo particolare rilevanza.

Il dispositivo narrativo consente ai soggetti di ripensare le proprie esperienze e le proprie azioni ricostruendone il senso ed evidenziandone le possibili prospettive di sviluppo, portando alla luce le intenzioni, le motivazioni, le opzioni etiche e valoriali in esse implicate, inscrivendole all'interno di una rete di significati culturalmente condivisi, riconoscendo ad esse continuità ed unità; ciascun continuum all'interno dell'esperienza di una persona che acquista un significato unitario è così riconoscibile come “unità narrativa” (Connelly, Clandinin, 1997, 2000) e viene a far parte di una sequenza/intreccio di unità connotata da una direzionalità e un senso. La narrazione costruisce e dipana sequenze esperenziali da accadimenti, eventi, situazioni cui conferisce unitarietà e ne trae elementi conoscitivi sulla base di specifici interessi euristici.

C'è una struttura narrativa nell'esperienza umana che nel narrare si configura attraverso l'elaborazione di intrecci. È attraverso gli intrecci – e dunque entrando in una narrazione – che l'esperienza temporale dell'essere umano può acquistare un significato, in qualche misura condivisibile perché si narra sempre a qualcuno, a un destinatario presente o assente,

oppure a se stessi. In altri termini, con i racconti di cui diveniamo capaci variano le configurazioni che possiamo riconoscere nell'esperienza, riposizionandoci di conseguenza rispetto al passato e al futuro. Le narrazioni permettono inoltre cioè di esplorare l'infinità degli significati possibili di un'azione, nelle variabili connessioni che si possono istituire tra antecedenti, coincidenze, conseguenze e implicazioni: in tal senso c'è un nesso tra il narrare e il conoscere.

Duccio Demetrio, fondatore della Libera Università dell'Autobiografia, afferma infatti che la scrittura è lo strumento che consente di farsi da se stessi:

“Quando ripensiamo a ciò che abbiamo vissuto, creiamo un altro da noi. Lo vediamo agire, sbagliare, amare, soffrire, godere, mentire, ammalarsi e gioire: ci sdoppiamo, ci bilochiamo, ci moltiplichiamo”. La narrazione di sé, il racconto autobiografico, possono essere quindi considerati una potente modalità di cura, in quanto narratore e protagonista coincidono, ma è come se non fossero la stessa persona. La scrittura autobiografica è capace di cambiare la rappresentazione dei fatti biografici, non i fatti in sé, che rimangono tali nella storia di vita della persona. Essa consente di risignificare i vissuti grazie alla distanza che si viene a creare tra il sé narrato e il sé narrante: una “bilocazione cognitiva”, usando sempre le parole di Demetrio, ossia la capacità di ognuno nella narrazione di dividersi senza perdersi: “Per rientrare in se stessi, per rimettere in ordine le tessere scompigliate della sensazione di panico emergente, il rimedio è costituito dall'imparare, senza paura, a sdoppiarsi e moltiplicarsi. Soltanto nel momento in cui diventiamo capaci di questo proviamo l'emozione di rinascere, perché assistiamo alla nascita dei molti io che siamo stati, li seguiamo nei loro primi passi, li vediamo confondersi tra loro senza più continuità nei passaggi che hanno attraversato”.

La scrittura consente dunque di dare senso e significato rispetto al proprio vissuto, attivando un processo che *“ridimensiona l'io dominante e lo degrada a un io necessario — anche per l'opera autobiografica — che possiamo chiamare l'io tessitore, che collega e intreccia; che, ricostruendo, costruisce e cerca quell'unica cosa che vale la pena cercare — per il gusto di cercare — costituita dal senso della nostra vita e della vita”* (Demetrio, 1996).

L'atto narrativo è quindi mezzo utile non solo per chi svolge la professione di cura, ma anche per i soggetti con i quali e per i quali si lavora in quanto genera cambiamento:

“Il ripercorrere la propria storia rappresenta un motivo di sicurezza, dal momento che mostra come il cambiamento sia un elemento presente in tutto l'arco dell'esistenza, di volta in volta affrontato e rielaborato in modo spesso inconsapevole. I cambiamenti possono essere ricostruiti solo in prima persona attraverso la riflessione autobiografica in grado di rendere conto di quelli che sono stati i mutamenti più profondi”.

La narrazione, il racconto autobiografico, sembra così avere non solo un potere curativo e catartico, ma anche trasformativo e performativo, che conforta e, allo stesso tempo, stimola il cambiamento: *“Il conforto recato dalla narrazione risiede nella possibilità di esteriorizzare il problema, in una sorta di liberazione data dall'espulsione simbolica dei fantasmi interiori; il racconto genera infatti quel distacco necessario all'accettazione ed elaborazione dei vissuti dolorosi”* (Demetrio, 1999)

La scrittura in quanto atto performativo consente all'individuo di compiere operazioni di autoriflessione e quindi di cura del sé, consentendo di esplorare la propria identità attraverso una metodologia auto-curativa. Quando si scrive infatti si scopre qualcosa di sé ed è proprio in questo senso che la scrittura può essere considerata come sistema di cura, in quanto rende evidenti i significati latenti presenti in ogni individuo.

Rispetto al contesto Caritas, lo strumento della narrazione può essere un dispositivo a doppio senso: per la cura di chi si prende cura

per l'attività di ascolto e presa in carico (cfr Scheda A3)

La narrazione si configura, così, come un importante dispositivo di indagine esistenziale in quanto consente:

- di inscrivere le esperienze (passate, presenti, future) in un *continuum*;
- di conferire al *continuum* esperienziale e di rintracciare in esso una possibile direzionalità ed un senso;
- di individuare nel *continuum* esperienziale fratture, intoppi, incongruenze e comprenderne il significato;
- di comprendere e di raccontare le proprie esperienze in modo sempre nuovo e diverso e di progettare ulteriori esperienze in relazione a quelle passate;
- di progettare e di progettarsi in termini innovativi sul piano personale e professionale.

Breve bibliografia di riferimento

1. Demetrio, 1996, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Milano, Raffaello Cortina, 1996.
2. Anzaldi, S. Bella, A. Bolzoni, M. Cstiglioni, D. Demetrio, A. Gheldini, S. A. Rossetti, 1997, *L'Educatore auto(bio)grafo. Il metodo delle storie di vita nelle relazioni d'aiuto*, Milano, Unicopli, 1999.

ALCUNE METODOLOGIE DI NARRAZIONE AUTOBIOGRAFICA

Si riportano di seguito alcune metodologie per la narrazione autobiografica:

1. la narrazione autobiografica attraverso **oggetti-stimolo**

Si redige la propria autobiografia a partire da oggetti, legati a momenti speciali e particolari della propria vita. A partire da queste “solleccitatori personali”, la persona redige la propria storia di sé.

2. la narrazione autobiografica **attraverso la propria “scatola della vita”**

Si redige la propria autobiografia realizzando prima una scatola nella quale vanno posti in modo personale e creativo gli elementi, gli oggetti, che possono connotare la propria personalità e la propria storia. È innanzitutto un lavoro di ricerca personale molto importante con esiti diversi a seconda della maturazione individuale. Il lavoro di personalizzazione della scatola stimola la creatività ed è interessante perché stimola a guardarsi e scoprirsi.

3. **trasformare l'emozione in un personaggio**

È una modalità molto potente per imparare a osservare le proprie emozioni, non giudicarle, non lasciare che ci sovrastino e, se possibile, col tempo trasformarle in qualcosa di positivo. La metodologia consiste nel trasformare l'emozione in un personaggio, una sorta di amico lontano che avrà un certo aspetto fisico, una propria vita, abitudini e comportamenti. Scriviamo la descrizione di questo personaggio e, se occorre, arricchiamola ogni tanto di nuovi particolari. Arriverà il momento in cui ci sarà abbondantemente chiaro il perché lui (o lei) ci fa visita ogni tanto. Ma soprattutto impareremo a coglierne gli aspetti positivi di questo incontro immaginario, tralasciando progressivamente il fastidio che all'inizio ha generato in noi.

4. scrivere la propria **autobiografia in 10 frasi**

Non è un esercizio di sintesi, semmai permette di fare spazio, ordine e catalogare gli eventi più significativi della propria vita fino al momento presente. In questo caso la scrittura autobiografica diventa uno strumento potentissimo per aiutarci a capire quali sono i passaggi fondamentali del nostro processo di crescita personale e, assieme, quale significato hanno eventi passati che di primo acchito saremmo tentati di non prendere nemmeno in considerazione, perché sepolti tra mille altre memorie.

5. ricordare e **scrivere con i 5 sensi**

I nostri 5 sensi determinano quella che possiamo definire “la memoria del corpo”, cioè la nostra capacità di ricordare situazioni, eventi, persone, legati a sensazioni corporee.

Si redige la propria autobiografia, secondo le seguenti tracce:

- Ricordo quella volta che ho assaggiato...
- Ricordo quella volta che ho sentito un profumo/un cattivo odore di...
- Ricordo quella volta che ho accarezzato...
- C'è un'immagine che ricordo benissimo...
- Ricordo quella volta che ho sentito...

SCHEDA A5

Perché raccogliere i dati – Strumenti per la raccolta dati

Attraverso la raccolta sistematica dei dati, i CdA diventano parte attiva di quel prezioso processo di studio e osservazione realizzato a livello diocesano dall'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse.

La raccolta delle informazioni favorisce, inoltre, tra gli stessi operatori dei CdA, una cultura dell'osservazione oltre che facilitare la comunicazione tra gli stessi attraverso la consultazione delle schede contenenti la storia personale e di presa in carico della persona.

Da circa 15 anni una gran parte dei CdA si sono dotati di strumenti informatici per la registrazione dei dati delle persone accolte. Tali piattaforme – oggi operanti per lo più sul web – sono le seguenti: Ospoweb, Mirod, Oscar, Oscar 3, Rospo, Sis.

Le piattaforme web inoltre favoriscono la raccolta congiunta di informazioni da parte delle diverse realtà ecclesiali del territorio (Caritas diocesana, CdA vicariali, parrocchiali, ecc.) facilitando il prezioso lavoro di rete che, a sua volta, permette di:

1. definire meglio il quadro complessivo dell'utenza;
2. evidenziare il fenomeno del doppio passaggio e del pellegrinaggio da un Centro all'altro;
3. evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sullo stesso utente
4. leggere la direzione verso la quale stanno andando la comunità e il territorio
5. uscire dalla genericità per realizzare, invece, una programmazione della pastorale della carità fissando gli obiettivi in risposta alle reali problematiche individuate

Pur non essendoci una regola fissa e standard, sarebbe opportuno che l'operatore dell'ascolto a fine giornata inserisca nel sistema informatico le informazioni, i bisogni e gli interventi della persona riportati sulla scheda cartacea o che passi le schede a chi si occupa dell'inserimento nel programma. L'osservazione e la raccolta dei dati non sono dunque un mero esercizio di archiviazione di numeri, sono invece la modalità per guardare in faccia le povertà e conoscere il volto dei poveri.

Perché quei dati sono storie di vita, sono fragilità che si sono aperte alla comunità.

E che la comunità non può lasciare cadere.

SCHEDA B5

Quale rapporto tra il CdA e l'OPR

L'attività di osservazione va considerata come metodo pastorale sistematico di approccio alle realtà. In quest'ottica, allora, l'Osservatorio è lo strumento della Chiesa locale, per:

- aiutare la comunità cristiana ad osservare sistematicamente le situazioni di povertà, di disagio, di emarginazione, di esclusione presenti sul territorio e le loro dinamiche di sviluppo;
- comunicare il frutto di tale osservazione alla comunità ecclesiale e all'opinione pubblica;
- favorire il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali impegnati sul territorio;
- verificare ed approfondire l'utilizzo delle risorse e stimolare eventuali proposte di intervento.

CdA e OPR sono profondamente legati tra loro poiché l'OPR, primariamente, raccoglie ed elabora le informazioni relative agli utenti dei Centri di Ascolto.

Sarebbe auspicabile favorire le occasioni di incontro tra Osservatorio e CdA in maniera regolare poiché l'Osservatorio è a servizio dei CdA, e non viceversa. L'esperienza sul campo degli operatori dei CdA è infatti fondamentale per i ricercatori dell'Osservatorio e va comunque valorizzata.

Box1

Nota metodologica sulla Privacy

Si ricorda che dal 25 maggio 2018 è in vigore il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2018) che introduce nuove regole per trattare i Dati Personali all'interno della Comunità Europea e disciplinare l'esportazione dei Dati Personali al di fuori dei confini UE. Nel nuovo Regolamento GDPR/18 si definisce Dato Personale " qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale". Le attività dei centri di ascolto dovranno svolgersi nel rispetto di tale regolamento europeo. E' importante sottolineare che il rispetto di tale normativa deve essere garantito sia a livello dei dati raccolti in forma cartacea che a livello dei dati inseriti su un eventuale supporto informatico. Ad esempio, la regolamentazione del sistema Privacy nel programma nazionale Ospoweb di Caritas Italiana è stata predisposto tenendo conto del GDPR 2018.

Si riporta il link per accedere al documento: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>.

APPENDICE

Norme relative a protezione dei minori, adulti vulnerabili e aspetti collegati

Codice Etico e Codice di Condotta di Caritas Internationalis (18 maggio 2014)

<https://www.caritas.org/wordpress/wp-content/uploads/2017/05/CodesEthicsConduct.pdf>

È riferito alle “organizzazioni membre” di Caritas Internationalis, cioè direttamente alle Caritas nazionali.

Tra i principi del Codice Etico si fa esplicito riferimento alla protezione dei minori (n.8).

Nel Codice di Condotta si afferma, tra le altre cose, il dovere di rispettare i valori morali e l'insegnamento della Chiesa cattolica, di lottare contro le molestie e gli abusi, di preservare la reputazione della Caritas, di assicurare una condotta sessuale appropriata.

Lettera di Papa Francesco al Popolo di Dio (20 agosto 2018)

<https://press.vatican.va/content/salastampa/it/bollettino/pubblico/2018/08/20/0578/01246.html#fr>

Nel documento, papa Francesco affronta il tema degli abusi (“sessuali, di potere e di coscienza”) sui minori “commessi da un numero notevole di chierici e persone consacrate”.

Linee guida di Caritas Internationalis sulla tutela dei minori e adulti vulnerabili

<https://www.caritas.org/wordpress/wp-content/uploads/2019/02/Caritas-Internationalis-Children-and-Vulnerable-Adults-Safeguarding-Policy.pdf>

Linee guida di Caritas Internationalis contro le molestie

<https://www.caritas.org/wordpress/wp-content/uploads/2019/02/CI-anti-harassment-Policy.pdf>

Protocollo di Caritas Internationalis per la gestione delle segnalazioni dei casi

<https://www.caritas.org/wordpress/wp-content/uploads/2019/02/CI-Complaints-Handling-Policy-and-Procedure.pdf>

I primi due documenti sono messi a disposizione di tutte le Caritas Nazionali per ratifica e applicazione; la procedura prevista nel terzo documento si applica al Segretariato Generale di Caritas Internationalis e può fungere da modello per le Caritas Nazionali che sono chiamate comunque a redigere uno proprio.

Si tratta comunque di documenti e procedure di cui le Caritas Nazionali devono necessariamente dotarsi.

Servizio nazionale CEI per la tutela dei minori

<https://tutelaminori.chiesacattolica.it/>

L'Assemblea generale straordinaria della Conferenza Episcopale Italiana svolta nei giorni 12-15 novembre 2018 ha approvato la creazione del Servizio nazionale CEI per la tutela dei minori. Successivamente, nella sessione del 14-16 gennaio 2019, il Consiglio permanente della CEI ne ha approvato il Regolamento.

Al Servizio sono affidati i compiti di “consigliare e supportare la CEI, i Vescovi e i superiori maggiori nella promozione della tutela dei minori e degli adulti vulnerabili; promuovere e accompagnare le attività dei Servizi Regionali e Interdiocesani per la Tutela dei Minori; studiare e proporre contenuti informativi e formativi, oltre che strumenti operativi, per consolidare nelle comunità ecclesiali una cultura della tutela dei minori, per rafforzare la sicurezza dei luoghi ecclesiali frequentati dai minori, sensibilizzare tutti gli operatori pastorali e prevenire ogni forma di abuso; fornire informazioni, indicazioni pratiche, protocolli procedurali e quant'altro necessario”.

Incontro “La protezione dei minori nella Chiesa (Vaticano, 21-24 febbraio 2019) – **Discorso del Santo Padre Francesco al termine dell'incontro** (24 febbraio 2019)

http://w2.vatican.va/content/francesco/it/speeches/2019/february/documents/papa-francesco_20190224_incontro-protezioneminori-chiusura.html

Lettera apostolica in forma di «Motu Proprio» del Sommo Pontefice Francesco «Sulla protezione dei minori e delle persone vulnerabili» (26 marzo 2019)

http://w2.vatican.va/content/francesco/it/motu_proprio/documents/papa-francesco-motu-proprio-20190326_latutela-deiminori.html

Il documento ha lo scopo di “rafforzare ulteriormente l’assetto istituzionale e normativo per prevenire e contrastare gli abusi contro i minori e le persone vulnerabili” nella Curia Romana e nello Stato della Città del Vaticano.

Lettera apostolica in forma di «Motu Proprio» del Sommo Pontefice Francesco “Vos estis lux mundi” (7 maggio 2019)

http://w2.vatican.va/content/francesco/it/motu_proprio/documents/papa-francesco-motu-proprio-20190507_vos-estis-lux-mundi.html

Le norme contenute nel documento si applicano in caso di segnalazioni relative a chierici o a membri di Istituti di vita consacrata o di Società di vita apostolica e concernenti:

a) delitti contro il sesto comandamento del Decalogo consistenti:

- nel costringere qualcuno, con violenza o minaccia o mediante abuso di autorità, a compiere o subire atti sessuali;
- nel compiere atti sessuali con un minore o con una persona vulnerabile;
- nella produzione, nell’esibizione, nella detenzione o nella distribuzione, anche per via telematica, di materiale pedopornografico, nonché nel reclutamento o nell’induzione di un minore o di una persona vulnerabile a partecipare ad esibizioni pornografiche;

b) condotte poste in essere da determinati soggetti (Cardinali, Patriarchi, Vescovi, Legati del Romano Pontefice, chierici che sono o che sono stati alla guida pastorale di una Chiesa particolare o di un’entità ad essa assimilata, chierici che sono o che sono stati alla guida pastorale di una Prelatura personale, coloro che sono o che sono stati Moderatori supremi di Istituti di vita consacrata o di Società di vita apostolica di diritto pontificio) consistenti in azioni od omissioni dirette a interferire o ad eludere le indagini civili o le indagini canoniche, amministrative o penali, nei confronti di un chierico o di un religioso in merito ai delitti menzionati.

Inoltre, nel documento si stabilisce che “le Diocesi o le Eparchie, singolarmente o insieme, devono stabilire, entro un anno dall’entrata in vigore delle presenti norme, uno o più sistemi stabili e facilmente accessibili al pubblico per presentare segnalazioni, anche attraverso l’istituzione di un apposito ufficio ecclesiastico”.