



## **Gruppo Promozione Caritas Piano integrato formativo regionale Anno pastorale 2016/2017**

### **DA DOVE SIAMO PARTITI E DOVE SIAMO ARRIVATI...**

La riflessione iniziale che ha portato alla realizzazione di questo percorso formativo è partita dalla consapevolezza che la Delegazione Regionale doveva e voleva riappropriarsi dell'aspetto formativo, mettendosi necessariamente in ascolto dei bisogni che ciascuna Caritas diocesana aveva individuato per la propria realtà in ordine alla formazione. Questo bisogno ha fatto emergere l'obiettivo di potenziare e rafforzare il gruppo sulla propria identità e sul proprio compito che è quello di animare le comunità alla pastorale della Carità.

Per questo il lavoro di redigere il piano formativo regionale è stato affidato dalla Delegazione Regionale, al gruppo promozione caritas nella figura del referente nazionale e della referente regionale per la formazione. Inizialmente è stata utilizzata una scheda che è stata inviata a tutte le caritas diocesane per raccogliere le proposte e le esigenze formative delle singole diocesi a livello diocesano, regionale e nazionale. Il materiale che è arrivato è stato rielaborato e presentato in delegazione alla presenza di Caritas Italiana nel consueto incontro annuale.

Successivamente abbiamo, attraverso una scheda inviata alle singole caritas, avviato una mappatura delle competenze presenti sul territorio regionale **(All. 1)**.

Dopo aver acquisito questo materiale abbiamo convocato una riunione dei referenti diocesani che a vario titolo si occupano della formazione.

Con loro abbiamo riflettuto e fatta la proposta di un piano formativo regionale che abbiamo successivamente presentato in delegazione regionale per l'approvazione.

La proposta verteva su:

1) pensare ad una formazione regionale su alcune tematiche specifiche, che lavori sulla definizione dei processi e sull'individuazione delle strategie, nello stile e nella logica del laboratorio e che preveda la conoscenza di esperienze attive sui territori.

2) promuovere e strutturare una formazione regionale permanente sugli strumenti Centro di Ascolto e Osservatorio delle Povertà e delle risorse.

3) costruire e mantenere aggiornata una mappatura di risorse diocesane da mettere a disposizione della Delegazione Regionale Caritas in una logica di comunione e di sussidiarietà trasversale.

4) avere cura e accompagnare le Caritas diocesane che chiedono specifica attenzione e sostegno formativo.

Ogni Direttore delle Caritas della Toscana, alla fine della due giorni che si è svolta il 27 e il 28 giugno 2016, ha approvato il PIF regionale sottoscrivendone il patto **(All. 2)**

Nel settembre successivo il Gruppo Regionale, ha elaborato una proposta di lavoro per l'anno pastorale 2016/2017. **(All. 3)**

Un gruppo di lavoro composto dai referenti della formazione e dei CdA diocesani, si è ritrovato per raccogliere ed elaborare bisogni formativi per impostare il lavoro formativo sul CdA.. **(All. 4)**

Il corso è iniziato a febbraio 2017 ed è terminato a maggio 2017. **(All. 5)**

Le tematiche che abbiamo affrontato sono state:

1. L'identità di Caritas e lo strumento CdA
2. L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...
3. Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale
4. Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete. Il CdA e l'OPR: analisi dei dati, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...

In questo elaborato troverete tutto il lavoro svolto dalle relazioni, al lavoro di gruppo e la verifica finale nella quale sono indicate le piste per la continuazione di questo percorso formativo.

### **Il corso in cifre...**

Circa **30 partecipanti**

**4 incontri**, con orario dalle 10 alle 16 per 4 mesi

**12 Caritas** presenti a tutti gli incontri: Arezzo Cortona San Sepolcro, Grosseto, Pisa, Pistoia, Livorno, Massa Carrara Pontremoli, Lucca, Pescia, Prato, Firenze, Volterra, San Miniato.

**Buona continuità** di partecipazione delle stesse persone a tutto il percorso

*Ringraziamo tutti coloro che con la loro presenza attiva hanno contribuito alla buona riuscita del corso.*

*Il gruppo Regionale Promozione Caritas*



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

# PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

## L'identità di Caritas e lo strumento CdA

Don Emanuele Morelli – Direttore Caritas Diocesana di Pisa

21 Febbraio 2017

Lo stile che descrive l'agire di Caritas si può ricondurre a queste azioni:

- ASCOLTARE
- OSSERVARE
- DISCERNERE per ANIMARE la comunità tutta.

I Centri di Ascolto, sono strumenti pastorali, risorse a servizio della pastorale della carità che permettono alla Caritas di educare e di sensibilizzare le parrocchie, promuovendo nuovi servizi *e attivando risposte ai bisogni*.

### Il Centro di Ascolto: le motivazioni - perché esiste?

Secondo il Vangelo di Marco, quando Gesù è avvicinato da uno scriba che lo interroga su quale sia il comandamento principale di tutta la legge, la sua risposta è: "Il primo è "Ascolta Israele", il Signore è il nostro Dio, il Signore è uno, tu dunque amerai il Signore tuo Dio, con tutto il cuore, con tutta la tua vita, con tutta la tua forza. Il secondo è questo: "Amerai il prossimo come te stesso. Non c'è altro comandamento più grande di questo". (Mc 12, 29-31)

"Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo. Come l'amore di Dio incomincia con l'ascoltare la sua Parola, così l'inizio dell'amore per il fratello sta nell'imparare ad ascoltarlo. E' per amore che Dio non solo ci dà la sua Parola, ma ci porge anche il suo orecchio. Altrettanto è opera di Dio se siamo capaci di ascoltare il fratello" (Dietrich Bonhoeffer - teologo protestante)

DUNQUE...

- il cristiano è colui che si mette in ascolto;
- l'ascolto è la condizione per incontrare il Signore, è la strada per avvicinarsi a Lui, è il luogo di attenzione alla prossimità con il fratello;
- l'ascolto è una scelta esigente ed irrinunciabile della nostra fede, è la nostra testimonianza di fedeltà al Vangelo;
- accogliere ed ascoltare una persona significa permetterle di esprimere tutta l'umana ricchezza della sua unicità, significa riconoscere in lei la dignità di persona;
- l'ascolto è il primo e fondamentale strumento per esprimere la condivisione, la solidarietà, per riflettere sul rapporto carità/giustizia.

“Siano anzitutto adempiuti gli obblighi di giustizia, perché non avvenga che si offra come dono di carità ciò che è già dovuto a titolo di giustizia; si eliminino non soltanto gli effetti ma anche le cause dei mali; l'aiuto sia regolato in tal modo che coloro i quali lo ricevono vengano, a poco a poco, liberati dalla dipendenza altrui e diventino sufficienti a se stessi”

DECRETO “APOSTOLICAM ACTUOSITATEM” SULL'APOSTOLATO DEI LAICI numero 8 - *Concilio Vaticano II*

### **Il Centro di Ascolto: L'identità - che cosa è?**

- è uno strumento pastorale;
- è il frutto del progetto pastorale di tutta la comunità;
- è un servizio mediante il quale tutta la comunità cristiana racconta e vive la dimensione dell'ascolto e della testimonianza della carità;
- è un punto di riferimento per le persone in difficoltà in cui i loro bisogni trovano accoglienza e considerazione;
- è il centro della relazione di aiuto;
- è un'antenna, un luogo di osservazione privilegiato per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul territorio.

### **Il Centro di Ascolto: gli obiettivi - a che cosa serve?**

- a promuovere, responsabilizzare, ridare dignità, riconoscere e tutelare i diritti delle persone in difficoltà attraverso progetti di aiuto personalizzati che guardino l'altro nella sua globalità ed unicità, oltre le domande che esso esprime (domanda/bisogno);
- a accompagnare la persona che vive uno stato di disagio in cammino, in un processo di liberazione progressivo dalle cause che hanno provocato la domanda di aiuto, coinvolgendo la comunità tutta (ecclesiale e civile).
- a favorire la diffusione di una cultura di solidarietà affinché la comunità cristiana viva un intreccio dinamico tra annuncio, celebrazione e testimonianza della Carità (è strumento pastorale);
- a stimolare la società civile affinché maturi atteggiamenti di corresponsabilità ;
- a sollecitare una stretta collaborazione e valorizzazione dei servizi e delle risorse presenti sul territorio (lavoro di rete e conoscenza del territorio).

### **Il Centro di Ascolto: le funzioni -come opera?**

Il Centro d'Ascolto:

- accoglie, ascolta, orienta e si fa carico delle persone in difficoltà;
- individua i bisogni espressi e latenti sul territorio;
- preferibilmente non eroga servizi (pacchi spesa, vestiti, alimenti...), ...infatti non è un centro di distribuzione...
- cura costantemente la ricaduta dei problemi sulla comunità cristiana ed alla società civile affinché conoscano e si prendano cura delle situazioni di povertà (la pedagogia dei fatti).

### **Il Centro di Ascolto: la struttura, l'organizzazione, la modalità di lavoro, gli strumenti**

Per costituire un Centro d'Ascolto occorre:

- riunire e formare un'équipe operativa, cioè un gruppo di lavoro, con competenze differenziate, che sia espressione della comunità ecclesiale del territorio;
- avere una sede riconoscibile e dignitosa dove ci sia uno spazio per l'attesa e uno per l'ascolto (setting...).

La metodologia di lavoro deve seguire criteri di impostazione a cui tutti gli operatori fanno riferimento.

Alcuni degli elementi fondanti sono:

- la formazione permanente degli operatori;
- il lavoro di gruppo;
- la conduzione del colloquio
- la progettazione degli interventi
- la verifica (settimanale, quindicinale...)
- la conoscenza del territorio;
- il lavoro di rete;
- il coinvolgimento della comunità cristiana e della società civile;
- l'uso di strumenti (la scheda di rilevazione, il sistema informatico...)

### **IL VALORE DELL'ASCOLTO**

"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 distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore.

Efficienti 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."

Cardinale Carlo Maria Martini  
in "Lettera alla Diocesi in occasione del S. Natale" - Dicembre 1989

**(All. 6)**



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

# PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

## La fotografia dei nostri Centri di Ascolto

*Lavoro di gruppo – 21 Febbraio 2017*

### Premessa

Il presente lavoro è il risultato di un'elaborazione del laboratorio a cui hanno partecipato n.12 rappresentanti delle rispettive Caritas diocesane (Arezzo-Cortona-Sansepolcro, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa Carrara-Pontremoli, Pescia, Pisa, Pistoia, Prato, San Miniato e Volterra). La composizione dei partecipanti è stata variegata sia per età, ruolo assunto ed esperienze acquisite. Alcuni di questi erano referenti diocesani dei C.d.A., altri operatori dell'ascolto, altri referenti dell'area formazione e Caritas parrocchiali, altri ancora semplici volontari o giovani in servizio civile/tirocinanti. La dinamica del laboratorio ha prodotto n.12 rappresentazioni che tra di loro sono risultate diverse sia nell'impostazione grafica (schemi, disegni, frasi,...), sia nei contenuti principali (C.d.A. diocesano e C.d.A. zonali e/o parrocchiali), che nella comunicazione verbale.

Alla luce di questo il presente lavoro è una sintesi la più possibile fedele e oggettiva, ma pur sempre parziale, dei principali contenuti che sono venuti fuori da ogni Caritas al termine dell'attività di laboratorio. Altresì si è cercato di evidenziare i principali punti in comune che sono venuti fuori da ogni singola esposizione ma anche i nodi più critici, le questioni "aperte" le peculiarità che ogni realtà ha posto sul piatto durante la restituzione in gruppo.

Il presente lavoro, alla luce delle considerazioni sopra espresse, risulta essere così composto:

- ✗ il C.d.A. diocesano,
- ✗ il C.d.A. parrocchiale, vicariale e zonale,
- ✗ nodi critici e questioni aperte.

### Il C.d.A. diocesano

Il modello di C.d.A. diocesano che emerge presenta i seguenti punti in comune:

✓ **L'organizzazione generale.**

Tutti i C.d.A. presentano una strutturazione, più o meno articolata, con uno spazio fisico ben definito e un orario chiaro. Le modalità di apertura al pubblico differiscono da realtà a realtà: alcune Caritas prevedono un accesso libero altre invece, nel corso degli ultimi anni, si sono organizzate tramite appuntamento.

✓ **Il metodo di lavoro adottato.**

I vari percorsi formativi (Caritas Italiana, Delegazione Regionale, ...) hanno chiaramente inciso positivamente sul metodo di lavoro adottato da ciascuna Caritas che richiama alla fedeltà di un mandato ricevuto e ad un operato Caritas (ascoltare, osservare e discernere per animare la comunità). Tale metodo prevede: un **ascolto** che può essere distinto in I° e II° livello.

Nel 1° livello alcune Caritas hanno adottato un “front-office” per favorire un primo ascolto della persona. **L’orientamento** è diventato una prassi comune nella relazione con i servizi del territorio, con le parrocchie e i C.d.A. parrocchiali/zonali.

Altro elemento comune è la costruzione della “rete” che metodologicamente supporta il C.d.A. a relazionarsi con una serie di soggetti terzi: istituzioni, terzo settore (associazionismo, cooperative, ...), centri per l’impiego, mondo della scuola, sindacati e patronati, servizi socio-sanitari e liberi professionisti.

**La presa in carico, l’accompagnamento** (come cura della persona) e **la costruzione di un progetto personalizzato** fanno sempre più parte di un metodo di lavoro condiviso e comune.

✓ **Il gruppo di lavoro (l’équipe).**

Fermo restando che ogni Caritas presenta un gruppo di lavoro dedito all’ascolto e prevalentemente formato, si evidenzia però una forte differenziazione di questo. In particolare esistono C.d.A. formati da soli volontari, da soli operatori, da volontari e operatori oppure da operatori e altre figure (servizio civile, tirocinanti, ...).

✓ **L’organizzazione dei servizi.**

I servizi presenti nel CdA diocesano si distinguono, in base ai destinatari e ai loro bisogni, in due grandi tipologie:

- **“bassa soglia”**: quale risposta immediata ad un bisogno chiaro e impellente,
- **“alta soglia”**: quale risposta più specifica a seguito della costruzione di un percorso condiviso e di progetto personalizzato con il destinatario di un servizio

✓ **I destinatari dell’azione.**

Fondamentalmente si possono caratterizzare in *tre categorie*: persone nella povertà estrema, nella vulnerabilità (povertà relativa) o nella marginalità (disagio sociale, devianza, dipendenze, ...).

### **Il C.d.A. parrocchiale, vicariale e zonale (cda territoriali)**

I C.d.A. presenti nel territorio nascono e si sviluppano grazie ad una riflessione maturata in seno alle singole comunità di appartenenza. Da ciò sono nate varie tipologie di C.d.A. locali (inter-parrocchiali, parrocchiali, zonali o vicariali/foranei) che svolgono la propria azione rispondendo ai bisogni di ogni specifico territorio e ad un mandato ricevuto dal parroco o dai consigli parrocchiali. I modelli di C.d.A. parrocchiale/vicariale/zonale che emergono presentano i seguenti punti in comune:

➔ **Il gruppo di lavoro (l’équipe)**

Il modello di équipe prevalente è costituito da *persone volontarie* con percorsi formativi differenziati e in taluni casi deboli o assenti. Anche l’organizzazione dello stesso gruppo evidenzia una strutturazione più semplice e fluida rispetto a quella del C.d.A. diocesano.

➔ **Metodo di lavoro adottato.**

Come per il C.d.A. diocesano si evidenzia un *ascolto di 1° livello*, adottato dalla maggioranza di questi, e un *ascolto di 2° livello* non sempre presente e per la maggior parte delegato alla rispettiva Caritas diocesana.

Esiste una *relazione con la Caritas diocesana*, in particolare con gli operatori dedicati all’ascolto che si sviluppa nelle seguenti modalità: interazione, collaborazione, confronto, invio di casi specifici e affiancamento.

➔ **L’organizzazione dei servizi.**

I servizi presenti sono prevalentemente di “*bassa soglia*” dove si registra un aspetto erogativo/distributivo superiore ad un ascolto più approfondito o ad una presa in carico con relativo progetto personalizzato.

➔ **I destinatari dell’azione.**

Anche in questo caso si può fare una distinzione in *tre categorie*: persone che vivono nella povertà

estrema, nella vulnerabilità (povertà relativa) o nella marginalità (disagio sociale, devianza, dipendenze, ...).

### Nodi critici e questioni aperte

Dalla lettura e dall'assemblaggio dei singoli lavori sono venuti fuori le seguenti **criticità**:

- **La comunicazione tra C.d.A. diocesano e i C.d.A. territoriali** risulta essere spesso discontinua e poco chiara nella sua modalità di svolgimento.
- **I percorsi formativi rivolti alle équipes dell'ascolto diocesane e territoriali** sono presenti ma evidenziano anche punti di discontinuità, di frammentazione e una programmazione temporale non sempre chiara e continuativa.
- **La presenza di servizi strutturati e non, origina poca chiarezza organizzativa.** Nello specifico sono presenti servizi con procedure e regolamenti chiari (condivisi da tutti) ma anche servizi poco o per nulla regolamentati che dipendono spesso dalla volontà del singolo operatore e/o volontario.
- Alcune Caritas, a seguito di una riflessione interna, stanno attraversando una **fase di ri-pensamento, ri-collocazione e ri-modulazione dell'operato del proprio C.d.A. Diocesano.**
- I motivi di tale riflessione derivano talvolta da un interrogativo di fondo: le povertà odierne vengono tutte intercettate dal C.d.A.?
- **Il volontariato** presente maggiormente nei C.d.A. territoriali è di sicuro una ricchezza ma presenta alcuni aspetti da tenere a mente: lo scarso ricambio generazionale dovuta all'età avanzata delle persone ed una sempre minore presenza e coinvolgimento di nuovi volontari. A seguito dei forti cambiamenti sociali ed economici e alla nascita di nuove forme di povertà, il volontariato non sempre riesce ad intercettare e affrontare tali cambiamenti e di conseguenza delega fortemente i casi più complessi agli operatori del C.d.A. diocesano.

A seguito dei nodi critici emersi riportiamo alcune **questioni aperte** venute fuori per una successiva riflessione:

#### **1. Il rapporto tra operatori/dipendenti dediti all'ascolto e il volontariato presente**

Quali interazioni possono nascere? Quali ruoli possono assumere queste figure? La reciprocità rappresenta un valore aggiunto o un ostacolo per il lavoro?

#### **2. Alla luce dei cambiamenti sociali quale ruolo e significato pastorale può assumere il C.d.A. all'interno delle nostre comunità nel prossimo futuro?**

Pare evidente che vi siano due modelli distinti di C.d.A.: uno di tipo maggiormente "erogativo" e l'altro maggiormente dedito all'ascolto/accompagnamento della persona.

#### **3. Quale ruolo oggi può assumere l'aspetto formativo/animativo nei confronti di chi presta servizio all'interno dei C.d.A.?**

In che modo può essere utile ancora oggi sviluppare una sensibilizzazione/animazione nei confronti del territorio e delle comunità?

#### **4. Come poter continuare a migliorare l'interazione, operativa e pastorale, tra i C.d.A., i rispettivi osservatori delle povertà e risorse e le équipes diocesane dedite alla formazione/animazione del territorio?**



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

### PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

#### L'operatore ed il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione

Idalia Venco – direttrice Caritas Diocesana di Prato

14 MARZO 2017

Siamo qui oggi per riflettere sulla nostra identità e sul ruolo di formatori per i Centri di Ascolto parrocchiali. Iniziamo con un'esortazione di Papa Benedetto XVI a conclusione degli esercizi spirituali per la Curia Romana in febbraio 2010: <<L'uomo non è perfetto in sé, l'uomo ha bisogno della relazione, è un essere in relazione... Ha bisogno dell'ascolto, dell'ascolto dell'altro, soprattutto dell'Altro con la maiuscola, di Dio. Solo così conosce se stesso, solo così diviene se stesso>>.

San Luca, afferma ancora Benedetto XVI, presenta la Vergine Maria proprio come donna dal cuore in ascolto, immersa nella Parola di Dio, che ascolta la Parola, la medita e la custodisce nel suo cuore.

I Padri della Chiesa, infatti, dicono che "nel momento della concezione del Verbo eterno nel grembo della Vergine lo Spirito Santo è entrato in Maria tramite l'orecchio". Così Maria "Nell'ascolto ha concepito la Parola eterna, ha dato la sua carne a questa Parola. E così ci dice che cosa è avere un cuore in ascolto".

Maria dunque è una splendida icona per l'operatore ed il volontario che svolgono il loro servizio presso il Centro di Ascolto. Un'icona che colloca ogni battezzato al centro della Chiesa, che richiama alla mente la consapevolezza di agire **su chiamata, per vocazione** quindi. Maria ha ricevuto l'annuncio a diventare la Madre del Signore: l'operatore ed il volontario sono chiamati ad ascoltare e a generare nel cuore percorsi di speranza e di resurrezione, con la consapevolezza che è Dio solo che fa meraviglie, che rovescia i criteri umani e che apre a novità sorprendenti.

Essere innestati in questo dinamismo, che sempre trasforma la nostra piccola storia di incontro con la sofferenza, anche la nostra personale, amplifica e valorizza tutto il bene umano di cui ognuno di noi, secondo le proprie specifiche caratteristiche, è portatore.

I doni di Dio così manifestati diventano a loro volta dono per la comunità cristiana, che li riconosce e li promuove mediante il **mandato** delle persone che sono incaricate in modo particolare di essere testimoni della carità su un territorio. L'invio missionario può avvenire attraverso il Vescovo, un parroco, comunque sia è un servizio affidato dalla Chiesa per il popolo di Dio. Questo significa che l'ascolto e l'osservazione non dovranno rimanere chiusi nell'intimo dell'operatore/volontario, ma dovranno essere riportati alla comunità (nel pieno rispetto della dignità delle persone ascoltate); e allo stesso tempo significa che la comunità inviante non potrà permettersi di lasciare da soli gli incaricati, come se l'aver individuato le persone "giuste" possa mettere l'anima in pace, mediante una semplice delega.

Alcuni elementi distintivi dell'operatore/volontario Caritas:

- la **gratuità**: si tratta di un'attenzione all'altro che supera logiche utilitaristiche, legate magari al guadagno (sacrosanto per chi lavora, ma assolutamente non criterio primario nell'agire Caritas) o alla disponibilità limitata oltre la quale non si deve andare, favorendo tutti quegli atteggiamenti che valorizzino la ricchezza di umanità (cfr. DCE, 31a) e facciano percepire il gusto di vivere per gli altri,

soprattutto per chi vive fragilità e sofferenze;

- l'**universalità**: la Buona Novella illumina ogni gesto dell'operatore/volontario, nella tensione continua di donare Cristo al fratello/sorella, chiunque egli/ella sia, da qualunque paese provenga, qualunque siano la sua cultura e le sue credenze, senza calcare la mano e pensare che sia necessario convertire al cattolicesimo chi arriva alla Caritas;

- la **reciprocità**: occorre credere nelle persone che si hanno di fronte, anche le più scalciate, che non significa accogliere senza verifica tutto quel che viene detto, ma pensare alle capacità personale di chi si ascolta e ai doni stessi di cui le persone accolte sono portatrici, anche per l'operatore/volontario; se questo non avviene, si rischia di far rimanere ingabbiati i poveri nelle loro situazioni, facendoli adagiare in un'assistenza senza prospettive;

- la **formazione**: un cammino permanente sulla chiarezza delle motivazioni del servizio e la costante e costruttiva messa in discussione di sé garantiscono all'operatore/volontario di non cedere alla tentazione di mettersi al primo posto e sostituirsi al povero; le tre dimensioni della catechesi, della liturgia e della carità, affrontate in percorsi formativi unitari, sono delle piste di lavoro su cui diverse diocesi in Italia stanno sperimentando un positivo ritorno ed un maggiore arricchimento spirituale in chi li frequenta;

- la **continuità**: che non significa fedeltà eterna al ruolo, ma la capacità di raccogliere l'esperienza di chi ha preceduto, garantendo l'impegno a costruire nuovi percorsi di carità su cui poi altri calcheranno le loro orme, ricevendo il testimone; il cammino non è per battitori liberi e solitari, ma per chi crede nel lavoro di squadra, fatto in equipe, non esclusivamente come elemento organizzativo, ma come esperienza stessa di Chiesa, di comunità; questa sollecitudine garantisce anche il pieno rispetto dei poveri, a cui è dovuto un servizio di qualità e duraturo nel tempo;

- la **plasmabilità**: dobbiamo augurarci, se non chiedere, che i poveri siano le mani di Dio, che nella sua infinita sapienza può plasmare l'uomo a sua immagine e somiglianza; all'operatore/volontario la scelta di rendersi disponibile al cambiamento grazie all'incontro con il povero, che a volte, in maniera molto scomoda, può mettere a nudo anche le mancanze e le debolezze di chi svolge il servizio di carità.

- la **sobrietà**: di fronte alle persone che vivono spesso sofferenze legate a deprivazione materiale occorre un grande senso di rispetto che si manifesta anche nella semplicità legata al vestire e all'uso di accessori.

Queste sono sicuramente alcune caratteristiche che rendono operatori e volontari capaci di poter accompagnare le persone accolte ai centri di ascolto.

La cura della propria vita spirituale permette di arricchire queste doti e portarle a maturazione, perché queste qualità trovano sicuramente compimento nella fede. Ci sono poi competenze più tecniche, che diventano molto importanti per sviluppare positive **relazioni di aiuto**.

La capacità di empatia si esprime attraverso la comprensione e la lettura dei bisogni, anche nascosti; nel saper gestire i tempi degli interventi (senza cadere nell'ansia da prestazione); nella conoscenza delle risorse presenti nella comunità ecclesiale e sul territorio; nella pazienza di comprendere la situazione senza fornire risposte frutto di una nostra precomprensione; nell'assunzione di un ruolo di riferimento e sostegno per i volontari dei CdA; nella sapienza che permette di distinguere la necessità di affrontare in modo diverso le povertà "croniche" rispetto a quelle emergenti.

Diventa indispensabile nel nostro contesto proporre dei percorsi formativi di base a chi manifesta l'intenzione di prestare un servizio presso la Caritas, in particolare al CdA. Occorre quindi puntare su

1. l'identità della Caritas e la sua missione;
2. l'identità del CdA Caritas e la sua funzione;
3. le dinamiche che si possono sviluppare durante il servizio di ascolto

La complessità del quadro che riguarda la figura dell'operatore/volontario necessita inoltre di un approfondimento continuo e di una formazione permanente, perché anche se certi elementi di base rimangono costanti, chi opera al centro di ascolto (in generale nella Caritas) ha bisogno di rinsaldare

periodicamente le proprie motivazioni, facendo riferimento alla Parola di Dio, al Magistero della Chiesa e alla condivisione delle esperienze e delle prassi, da cui possono scaturire degli stili di servizio rimodulabili in vari territori.

Ricapitolando quindi occorre proporre a chiunque desideri intraprendere il servizio di ascolto un corso di formazione di base dove si spiega bene cosa è la Caritas, cosa è un centro di ascolto e cosa comporta fare ascolto. Dopo il corso i formatori potranno rendersi conto e capire che non tutti sono adatti a donare il loro tempo presso un CdA, per cui occorre avere il coraggio di saper indirizzare le persone verso altri servizi che non siano l'ascolto, come la distribuzione, la raccolta dei fondi mediante iniziative di solidarietà, l'accompagnamento di persone presso vari enti, ecc, tutti servizi comunque molto importanti.

Come possibili proposte di formazione si potrebbero organizzare nei Tempi forti, incontri su tempi più pastorali e spirituali, durante l'anno invece incontri con argomenti motivazionali e più tecnici.

Ascoltare è un servizio molto impegnativo, perché oltre alle difficoltà di cui parlavamo prima, richiede la capacità di prendersi cura successivamente al momento del colloquio.

Per questo è fondamentale che l'operatore/volontario possa contare su un **gruppo di lavoro**, nel quale confrontarsi, portare la propria esperienza di ascolto, dal quale avere un supporto.

Oltre alle relazioni interne al gruppo, sarebbe importante oggi riuscire a stabilire anche relazioni con le altre realtà della parrocchia, in particolare il gruppo della catechesi e della liturgia, con eventuali gruppi e movimenti che si occupano sempre di carità, con le organizzazioni sul territorio che hanno un ruolo interessante riguardo la coesione sociale.

Del **lavoro di rete** da molti anni si parla, ma nelle nostre parrocchie quali sono le realtà? Ci sono delle possibilità ed aperture reali?

Un paio di esempi di prassi che sono utilizzate a Prato, ma non solo:

- *Un primo ascolto effettuato al Front Office, in modo da comprendere i bisogni ed indirizzare ad un operatore che seguirà la persona/famiglia; si tratta di un tempo dedicato alla persona che permette una prima valutazione e la scelta dell'operatore a cui indirizzare secondo le competenze;*

- *per la sensibilizzazione delle comunità parrocchiali potrebbe essere presentato durante le celebrazioni domenicali "il caso della settimana", in modo da coinvolgere l'assemblea, nel pieno rispetto della privacy della persona/famiglia.*

Restituire alla comunità il frutto del servizio di ascolto dovrebbe diventare un dovere in quanto la comunità ha diritto ad essere resa partecipe e a testimoniare anch'essa la carità, crescendo in essa grazie all'azione dei volontari dei CdA; inoltre la comunità ha il dovere di evitare che questi ultimi diventino semplicemente dei delegati, scrollandosi delle responsabilità che occorre invece condividere.

Per sintetizzare riprendiamo alcune pennellate sulla figura del formatore, dell'operatore e del volontario (che non esauriscono ovviamente tutta la complessità di ciascun profilo).

Il **formatore**: consapevole del contesto pastorale, conoscitore della rete dei servizi, capace di creare relazioni e di gestire le dinamiche di gruppo, in possesso di conoscenze sulle tecniche relazionali, capace di sintesi dei contributi portati da operatori/volontari.

L'**operatore/volontario**: capace di accoglienza e ascolto, libero da pregiudizi, capace di individuare i bisogni e far emergere i disagi, capace di saper attendere i tempi delle persone ascoltate senza intervenire continuamente nel colloquio, conoscitore delle risorse sul proprio territorio e capace di attivarle.

Per concludere riprendo proprio il magistero di Papa Francesco e il suo continuo rimando alla Scrittura, con alcuni brevi estratti del bellissimo discorso rivolto ai partecipanti al Giubileo degli Operatori di Misericordia, pronunciato il 3 settembre 2016:

*Questa è la grande certezza: Cristo mi ha amato, e ha consegnato sé stesso per me, per te, per te, per te, per tutti, per ognuno di noi! Niente e nessuno potrà mai separarci dall'amore di Dio (cfr Rm 8,35-39). L'amore, dunque, è*

*l'espressione massima di tutta la vita e ci permette di esistere! Davanti a questo contenuto così essenziale della fede, la Chiesa non potrebbe mai permettersi di agire come fecero il sacerdote e il levita nei confronti dell'uomo lasciato mezzo morto per terra (cfr Lc 10,25-36). Non si può distogliere lo sguardo e voltarsi dall'altra parte per non vedere le tante forme di povertà che chiedono misericordia. E questo voltarsi dall'altra parte per non vedere la fame, le malattie, le persone sfruttate..., questo è un peccato grave! È anche un peccato moderno, è un peccato di oggi! Noi cristiani non possiamo permetterci questo. Non sarebbe degno della Chiesa né di un cristiano "passare oltre" e supporre di avere la coscienza a posto solo perché abbiamo pregato o perché sono andato a Messa la domenica. No. Il Calvario è sempre attuale; non è affatto scomparso né rimane un bel dipinto nelle nostre chiese. Quel vertice di com-passione, da cui scaturisce l'amore di Dio nei confronti della miseria umana, parla ancora ai nostri giorni e spinge a dare sempre nuovi segni di misericordia. Non mi stancherò mai di dire che la misericordia di Dio non è una bella idea, ma un'azione concreta. Non c'è misericordia senza concretezza. La misericordia non è un fare il bene "di passaggio", è coinvolgersi lì dove c'è il male, dove c'è la malattia, dove c'è la fame, dove ci sono tanti sfruttamenti umani. E anche la misericordia umana non diventa tale – cioè umana e misericordia – fino a quando non ha raggiunto la sua concretezza nell'agire quotidiano. L'ammonimento dell'apostolo Giovanni rimane sempre valido: «Figlioli, non amiamo a parole né con la lingua, ma coi fatti e nella verità» (1 Gv 3,18). La verità della misericordia, infatti, si riscontra nei nostri gesti quotidiani che rendono visibile l'agire di Dio in mezzo a noi. Fratelli e sorelle, voi qui rappresentate il grande e variegato mondo del volontariato. Tra le realtà più preziose della Chiesa ci siete proprio voi che ogni giorno, spesso nel silenzio e nel nascondimento, date forma e visibilità alla misericordia. Voi siete artigiani di misericordia: con le vostre mani, con i vostri occhi, con il vostro ascolto, con la vostra vicinanza, con le vostre carezze... artigiani! Voi esprimete il desiderio tra i più belli nel cuore dell'uomo, quello di far sentire amata una persona che soffre. Nelle diverse condizioni del bisogno e delle necessità di tante persone, la vostra presenza è la mano tesa di Cristo che raggiunge tutti. Voi siete la mano tesa di Cristo: avete pensato questo? La credibilità della Chiesa passa in maniera convincente anche attraverso il vostro servizio verso i bambini abbandonati, gli ammalati, i poveri senza cibo e lavoro, gli anziani, i senzatetto, i prigionieri, i profughi e gli immigrati, quanti sono colpiti dalle calamità naturali... Insomma, dovunque c'è una richiesta di aiuto, là giunge la vostra attiva e disinteressata testimonianza. Voi rendete visibile la legge di Cristo, quella di portare gli uni i pesi degli altri (cfr Gal 6,2; Gv 13,34). Cari fratelli e sorelle, voi toccate la carne di Cristo con le vostre mani: non dimenticatevi di questo. Voi toccate la carne di Cristo con le vostre mani. Siate sempre pronti nella solidarietà, forti nella vicinanza, solerti nel suscitare la gioia e convincenti nella consolazione. Il mondo ha bisogno di segni concreti di solidarietà, soprattutto davanti alla tentazione dell'indifferenza, e richiede persone capaci di contrastare con la loro vita l'individualismo, il pensare solo a sé stessi e disinteressarsi dei fratelli nel bisogno. Siate sempre contenti e pieni di gioia per il vostro servizio, ma non fatene mai un motivo di presunzione che porta a sentirsi migliori degli altri. Invece, la vostra opera di misericordia sia umile ed eloquente prolungamento di Gesù Cristo che continua a chinarsi e a prendersi cura di chi soffre. L'amore, infatti, «edifica» (1 Cor 8,1) e giorno dopo giorno permette alle nostre comunità di essere segno della comunione fraterna.*

Grazie



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

### PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

#### **L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...**

*Lavoro di gruppo - 14 Marzo 2017*

##### ***Premessa***

Una idea di fondo da chiarire...

Volontario e/o operatore: stessa cosa o due figure differenti? Sono sullo stesso piano? Hanno le stesse funzioni? Quale chiarezza dei ruoli?

***Possiamo dire che la riflessione che segue riguarda chi opera nei CdA, che sia in veste di operatore a contratto o di persona volontaria?***

#### **Caratteristiche personali dell'operatore/volontario del CdA**

***Colui che opera al CdA come volontario e operatore è una persona...***

umile

altruista

per gli altri e non per sé

solidale

paziente

curiosa

formata

accogliente

riservata

silenziosa

propositiva

rispettosa

modesta nel vestire e sobria

accogliente

capace di gratuità

che si mette al servizio e ha passione per quel servizio

che ha consapevolezza dei propri limiti

che pensa con il cuore

che ama il prossimo

che **crede nella vita**

è appassionata della\per la vita

**motivata**

motivato all'ascolto e al servizio

che **crede e ama questa Chiesa**

che ha una buona preparazione spirituale

che come dice Papa Francesco, ha il Vangelo in tasca come il cellulare

vive la comunità cristiana

pratica l'opzione per gli ultimi

fa un cammino spirituale

desidera servire e testimoniare la propria fede

si mette a disposizione della comunità

appartiene alla comunità

“è ponte” e “rete” dentro la comunità

**fedele al mandato Caritas**

un buon “incassatore”: capace di reggere all'impatto dell'ascolto senza farsi travolgere e si adatta alle situazioni e saperle leggere

che crede nel cambiamento

crede nella **risorsa gruppo** ed è disposta ad investirci

capace di fare coesione, di fare squadra, di costruire unità all'interno del gruppo

crede nell'unità di intenti

supera i personalismi

capace di rispettare decisioni

aperta al confronto con gli altri e alla collaborazione

condivide il percorso e la meta con gli altri

non impone all'equipe la propria volontà ma si pone in maniera collaborativa

è in grado di passare dall'io al noi

capace di fiducia (nelle persone con cui lavora e nelle persone che si rivolgono allo sportello)

capace di ascoltare

capace di empatia

che sa prendersi cura di sé

capace di animare

capace di coinvolgere

capace di misericordia

capace di **mettersi in gioco**

disponibile a mettere in discussione se stessa e il proprio operato

disponibile alla formazione e all'auto formazione

esprime voglia di crescere mettendosi in discussione

disponibile alla **relazione**  
ha capacità nei rapporti umani

ha disponibilità di tempo  
non si sente superiore ma solo più fortunata  
che crede nel cambiamento  
desidera sentirsi utile  
non esprime giudizi affrettati  
capace di gestire il senso di inadeguatezza  
capace di non somatizzare le situazioni difficili  
capace di discrezione

## Competenze “professionali” dell'operatore/volontario del CdA

*Colui che opera al CdA come volontario e operatore...*

è un “**professionista**”: non improvvisa, ma si dà delle competenze  
ha una **formazione permanente** a più livelli (professionali, umani, spirituali...), perciò deve essere preparato e introdotto

ha una formazione sui **fondamenti di Caritas**: storia, identità, finalità, stile...  
ha una conoscenza dalla struttura diocesana e territoriale di Caritas

ha una formazione all'**ascolto**  
sulle tecniche dell'ascolto attivo  
sul saper ascoltare  
sulla comunicazione  
sul mettere la persona a proprio agio  
no pregiudizio  
ad una comunicazione fluida e efficace

ha una formazione sulla **relazione di aiuto**  
capace di avere un corretto modo di porsi per cercare di mettere le persone a proprio agio, con gli atteggiamenti e con la voce  
crede la persona stessa come prima risorsa del proprio cambiamento  
vede la persona stessa come risorsa: ogni persona è unica e diversa  
ad avere cura dell'altro che sta di fronte, amandolo  
ha elementi di psicologia di base  
disponibile ad accettare chiunque gli si presenti di fronte, astenendosi dal pregiudizio e dal giudizio  
a non fare corto circuito tra domanda e risposta  
a non dare subito risposte  
a superare il rischio dell'onnipotenza e dell'autoreferenzialità  
ad attivare l'empatia  
a saper utilizzare il “giusto tempo”

è formato al metodo **VEDERE , VALUTARE ed AGIRE**

è formato al metodo **ASCOLTARE, OSSERVARE DISCERNERE** per **ANIMARE la comunità**

è formato alla **lettura i bisogni**

capace di comprendere saper leggere i bisogni (ce ne sono di nascosti? Sono solo materiali o anche psicologici?...)

è formato all'**uso degli strumenti**: la scheda, MiROD

-conosce il tema della tutela della "Privacy" in Caritas

è formato al **lavoro di equipe**

a lavorare in gruppo e in equipe

a lavorare all'interno di un gruppo in cui le decisioni vengono prese insieme e non singolarmente

ad essere in grado di riportare ai "colleghi" i casi di cui ha prestato l'ascolto

ad avere una chiara distribuzione dei ruoli e dei compiti

ad andare oltre l'individualismo

è formato al **lavoro per progetti**

ha un metodo e una tecnica

è formato alla **conoscenza del territorio** e al **lavoro di rete**

è incarnato nella realtà cittadina come "antenna del territorio"

capace di attivare le reti familiari, territoriali, informali...

capace di indirizzare la persona ai servizi territoriali che possono rispondere alle sue esigenze, attivando così le risorse disponibili (indirizzare e responsabilizzare...)

conoscenza di servizi sul territorio, gli accessi ai servizi, la conoscenza di bandi...

capace di individuare delle prospettive

ricercare analogie e differenze con gli altri soggetti territoriali (pubblici e privati), per la costruzione di uno stile condiviso

è formato ad essere capace di attivare e innescare **processi di cambiamento** nella persona e nei contesti sociali

a "guidare" e accompagnare i processi di cambiamento

ha dei momenti di **supervisione** personale e di gruppo perché il CdA e l'ascolto sono servizi "usuranti"

ha una **formazione spirituale** che lo accompagna

gli devono essere offerti permanentemente momenti di riflessione, di meditazione individuali o comunitari per interiorizzare la parola di Dio, farla propria e sperimentarla nel servizio dell'incontro e dell'ascolto

ha una **formazione pastorale**

con la conoscenza della comunità

ad avere chiaro che il mandante è la Chiesa

a curare la ricaduta sulla comunità del servizio di ascolto

## Perciò per questo servizio...

Operatori e volontari del CdA **non ci si improvvisa!**

La formazione è centrale e fondamentale!

Dobbiamo offrire una **formazione permanente** per sostenere e rimotivare continuamente il personale

Dobbiamo investire nella **ricerca** di nuove persone e promuovere la **formazione** di chi opera ai CdA

offrire una formazione iniziale e poi un accompagnamento formativo costante

E' necessario fare una **selezione** accurata del personale

E' necessario imparare ad avere il coraggio e la capacità di **dire dei "NO"**

E' fondamentale offrire **supervisione** per evitare il burn out tra chi opera al CdA

E' necessario aiutare il personale alla elaborazione dei vissuti

Non si può "lavorare " da soli

Un operatore a contratto non può considerarsi un "impiegato": il suo lavoro è comunque anche una **vocazione**

Dobbiamo offrire **formazione spirituale**

la cura spirituale può essere a cura del parroco o della caritas Diocesana.

### **L'attenzione pastorale**

Ci deve essere un "mandato" chiaro da parte della comunità che abbia un'andata e un ritorno: in questo modo possiamo evitare la delega e di correre il rischio di lasciare solo chi opera nell'ascolto.

Ricevere un mandato significa essere riconoscibili all'interno della comunità

Il **metodo CARITAS** come scelta e stile

### **Relazione tra il Cda Diocesano e Cda Territoriali**

trovare modalità per costruire e mantenere questa relazione

pensare a dei momenti di verifica periodica

elaborare buone prassi da adottare in comune



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

# PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO Il Centro di Ascolto e l'animazione della comunità

*Mons. Roberto Filippini – Vescovo Delegato per la carità*

*11 Aprile 2017*

### 1. Tre icone bibliche per il tema dell'ascolto

*1Re 3,5-10*: A Gàbaon il Signore apparve a Salomone in sogno durante la notte. Dio disse: "Chiedimi ciò che vuoi che io ti conceda". <sup>6</sup>Salomone disse: "Tu hai trattato il tuo servo Davide, mio padre, con grande amore, perché egli aveva camminato davanti a te con fedeltà, con giustizia e con cuore retto verso di te. Tu gli hai conservato questo grande amore e gli hai dato un figlio che siede sul suo trono, come avviene oggi. <sup>7</sup>Ora, Signore, mio Dio, tu hai fatto regnare il tuo servo al posto di Davide, mio padre. Ebbene io sono solo un ragazzo; non so come regolarmi. <sup>8</sup>Il tuo servo è in mezzo al tuo popolo che hai scelto, popolo numeroso che per quantità non si può calcolare né contare. <sup>9</sup>Concedi al tuo servo un cuore docile (lett: un cuore che ascolta), perché sappia rendere giustizia al tuo popolo e sappia distinguere il bene dal male; infatti chi può governare questo tuo popolo così numeroso?". <sup>10</sup>Piacque agli occhi del Signore che Salomone avesse domandato questa cosa.

Un cuore che ascolta è ciò che Salomone desidera, di cui ha assolutamente bisogno, per esercitare il compito ereditato dal padre: quello di regnare sul popolo di Dio, con giustizia, discernendo il bene dal male: regnare infatti significa giudicare e agire per il benessere e la pace del popolo, edificando una comunità, di persone libere, eguali e fraterne, che possano vivere dignitosamente e in armonia... Il cuore invocato da Salomone è un cuore docile, capace di accogliere e di seguire la volontà di Dio, nelle diverse situazioni, ma è anche un cuore che, individuando il bene e il male per la sua gente, può operare di conseguenza, saggiamente ed efficacemente...

*Mc 5,25-34*: Ora una donna, che aveva perdite di sangue da dodici anni <sup>26</sup>e aveva molto sofferto per opera di molti medici, spendendo tutti i suoi averi senza alcun vantaggio, anzi piuttosto peggiorando, <sup>27</sup>udito parlare di Gesù, venne tra la folla e da dietro toccò il suo mantello. <sup>28</sup>Diceva infatti: "Se riuscirò anche solo a toccare le sue vesti, sarò salvata". <sup>29</sup>E subito le si fermò il flusso di sangue e sentì nel suo corpo che era guarita dal male.

<sup>30</sup>E subito Gesù, essendosi reso conto della forza che era uscita da lui, si voltò alla folla dicendo: "Chi ha toccato le mie vesti?". <sup>31</sup>I suoi discepoli gli dissero: "Tu vedi la folla che si stringe intorno a te e dici: "Chi mi ha toccato?"". <sup>32</sup>Egli guardava attorno, per vedere colei che aveva fatto questo. <sup>33</sup>E la donna, impaurita e tremante, sapendo ciò che le era accaduto, venne, gli si gettò davanti e gli disse tutta la verità. <sup>34</sup>Ed egli le disse: "Figlia, la tua fede ti ha salvata. Va' in pace e sii guarita dal tuo male".

Gesù provoca nella donna una trasformazione fondamentale, ella passa dalla fede del tocco magico...alla fede dell'incontro interpersonale: e tutto ciò avviene nel dialogo fatto di parola e di ascolto.

¶c 10,38- 42: <sup>38</sup>Mentre erano in cammino, entrò in un villaggio e una donna, di nome Marta, lo ospitò. <sup>39</sup>Ella aveva una sorella, di nome Maria, la quale, seduta ai piedi del Signore, ascoltava la sua parola. <sup>40</sup>Marta invece era distolta per i molti servizi. Allora si fece avanti e disse: "Signore, non t'importa nulla che mia sorella mi abbia lasciata sola a servire? Dille dunque che mi aiuti". <sup>41</sup>Ma il Signore le rispose: "Marta, Marta, tu ti affanni e ti agiti per molte cose, <sup>42</sup>ma di una cosa sola c'è bisogno. Maria ha scelto la parte migliore, che non le sarà tolta".

Il brano segue immediatamente la Parabola del Buon Samaritano che aveva insistito vigorosamente sulla prassi, sull'azione per spiegare che cosa significa amare il prossimo...L'episodio delle due sorelle, nella sua inverosimile collocazione geografica..., sembra voler essere un riequilibrio dell'insegnamento dato per ereditare la vita eterna: se è importante fare, realizzare nell'amore...al fondamento deve esserci l'ascolto della Parola del Signore che unica illumina e dona la direzione giusta dell'agire, tanto che la pericope diventerà nella lettura della tradizione, una lezione sul primato della vita contemplativa sulla vita attiva.

Il racconto potrebbe però essere letto anche in chiave più antropologico-psicologico, come un quadretto di vita reale che io mi immagino....

Gesù è stanco, per il viaggio, ma molto più per la tensione degli incontri e degli scontri, per gli esami a cui lo sottopongono continuamente i suoi avversari nelle fastidiose dispute di scuola in cui vogliono metterlo alla prova senza in realtà essere interessati veramente al suo pensiero o al suo sentire. Gesù è stanco e non ha voglia nemmeno di mangiare e forse lo infastidisce anche lo sfaccendare della zelantissima Marta, tutta presa dalle cose da fare... e poco attenta ai suoi reali bisogni. Maria invece è lì, in silenzio davanti a Lui, senza ansia alcuna, senza altro interesse che capirlo, dimentica di se e tutta protesa a cogliere il suo pensiero e i suoi sentimenti espressi nella parola ma anche, nelle pause, nello sguardo e nelle pieghe del suo volto, in un autentico ASCOLTO... che realizza un vero incontro personale. Maria ha scelto la parte migliore, commenta Gesù anzi, letteralmente "la parte buona".

**2. Cosa è o cosa dovrebbe essere un «Centro di Ascolto»** lo sapete meglio di me, voi operatori stagionati delle Caritas delle nostre diocesi toscane e persino voi che vi state formando...Voi potreste insegnarmi molte cose.

Io capisco semplicemente quanto sia importante nel quadro della pastorale della carità, perché si rivela uno strumento in grado di rispondere ad alcune fondamentali esigenze di una comunità parrocchiale o diocesana che voglia vivere seriamente il proprio incontro con Cristo nei poveri, ossia:

I conoscere **oggettivamente** le situazioni di povertà, di disagio, di esclusione sociale, nonché le cause di tali situazioni, per poter adeguare ad esse il lavoro di sensibilizzazione comunitaria e la promozione di servizi idonei. E' problema di metodo.

I La diaconia della carità è un servizio ai poveri, e per essere tale deve rispondere alla domanda di solidarietà che parte dai poveri;

I Conoscere le condizioni dei poveri attraverso un **rapporto personalizzato**. Nella concezione cristiana dell'uomo, ogni persona ha una sua identità unica e inconfondibile, ha una sua storia, ha particolari esigenze, che possono essere colte solo dall'ascolto diretto.

I Non bastano perciò le ricerche scientifiche astratte e anonime. Le analisi sociologiche

I Inoltre si tratta non solo di fornire cose materiali ai poveri, ma di aiutarli a riprendere un cammino di autonomia e di libertà, e tutto questo richiede accompagnamento individualizzato.

I D'altronde, la sofferenza maggiore dei poveri è costituita dall'esperienza di emarginazione, dall'impressione di non contare, di non essere ascoltati, quasi dalla sensazione di non esistere per gli altri, di non avere un nome. Il riscontro adeguato a questa sofferenza non può che essere l'espe-

rienza di un rapporto personale;

Il *Un Centro d'ascolto* può assicurare a queste esigenze conoscitive uno strumento **permanente**, giacché le povertà sono in cambiamento continuo e, senza un'osservazione permanente, si rischia di offrire ai poveri risposte anacronistiche. Di qui lo strumento le cui finalità sono:

**lascoltare** le persone che si rivolgono alla comunità cristiana, attraverso il colloquio personale svolto sia nella sede del Centro,

Isia in altri possibili luoghi d'incontro: strade, piazze, bar, stazioni ferroviarie, ospedali, carceri, ecc., dove gli operatori si muovono per incontrare i poveri;

Il **ricerca delle possibili soluzioni**, riattivando anzitutto chi è nel bisogno, mettendone in moto le capacità, stimolandone il cambiamento delle abitudini di vita, e individuando persone e realtà idonee a una risposta. Qui si inserisce l'azione di coinvolgimento di realtà già operanti sul territorio: istituzioni pubbliche, parrocchie, volontariato, ecc.

**lorientare** le persone in difficoltà **verso i servizi pubblici** o privati, in rispondenza ai bisogni manifestati. Ad esempio l'incontro con un assistente sociale, l'indirizzo di un ufficio pubblico; la casa di accoglienza per ragazze madri; una comunità per tossicodipendenti, ecc.

Le situazioni storiche hanno suggerito molto spesso l'esigenza di affidare agli stessi centri di ascolto un quarto compito, che va oltre l'ascolto strettamente inteso, ossia la **messa in atto di un primo intervento** - quando l'urgenza lo richiede - e la presa in carico della situazione del povero, nel senso di non abbandonarlo a se stesso, ma di seguirlo e sostenerlo nei vari tentativi di soluzione dei suoi problemi. L'accento va messo su «la presa in carico», che altro non è che l'accompagnamento concreto e fraterno delle persone.

### 3. Il Centro d'Ascolto ...ascolta i poveri e... ascolta la comunità

Se il primo compito degli operatori dei centri d'ascolto caritas è quello di ascoltare le persone in difficoltà (poveri, senza fissa dimora, disoccupati, malati psichici, soggetti a dipendenze, disoccupati, immigrati, nuovi poveri...) l'altro ascolto che dovrebbe essere realizzato è quello nei confronti della comunità: E' necessario davvero avere due orecchi...e non bastano.

Bisognerebbe sviluppare un'attenzione nei confronti della società che si impoverisce sempre più di ideali alti, in cui anche quando non manca il necessario e persino il superfluo, comincia a mancare l'indispensabile per una vita umana e cioè relazioni calde e vere, solidarietà e amicizia... fiducia nell'altro e speranza nel futuro

Le stesse comunità parrocchiali rischiano di impoverirsi e chiudendosi nelle paure e nelle ossessioni della sicurezza, si allontanano dal Vangelo, in un pessimismo che soffoca la vita cristiana in uno spiritualismo intimista e individualista....Una religiosità magico-superstiziosa, ritualista e devozionale, rinsecca lo slancio storico-salvifico, di un popolo chiamato a proclamare e edificare il Regno di Dio...nella fede, nella speranza e nella carità...

Stare in ascolto e agire, promuovere, suggerire, coinvolgere: far scoprire proprio nel cammino della carità un concreto incontro col Cristo che ci libera e ci salva...con i poveri e nei poveri...

Ecco allora la necessità di inventare ponti fra catechesi e Carità, fra liturgia e carità...

Ascoltare e mettere in ascolto....Promuovere questo circolo virtuoso in cui si ascolta il Signore, ascoltando il fratello e si ascolta il fratello se si ascolta con cuore docile, attento e amoroso il Signore

## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

### PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

#### Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale

Lavoro di gruppo - 11 Aprile 2017

##### Gruppo 1

##### LA COMUNITA' E IL CdA

La comunità tutta che impara ad ascoltare, a stare in ascolto.

Non pensare a qualcosa in più da fare..., ma caratterizzare l'esistente

**Soggetto e oggetto di questa relazione:** tutta la vita pastorale *ordinaria* di una comunità: catechesi, vita liturgica, attenzione ai malati, oratorio, giovani...

**Obiettivo:** educare all'ascolto e mettersi in ascolto: in ascolto dei poveri, in ascolto della comunità.

##### Azioni e atteggiamenti possibili

Verso la comunità per:

- orientare
- coinvolgere
- educare alla sobrietà e agli stili di vita
- promuovere le stesse opportunità
- creare e costruire relazioni
- informare per evitare il rischio della delega (*che a volte rischia di farci comodo!*)

##### Interrogativo

*Di che cosa hanno bisogno le nostre comunità per essere davvero comunità ascoltanti?*

##### Gruppo 2

##### ANIMAZIONE VERSO la COMUNITA'

##### Obiettivi:

Costruire ponti, attraverso l'informazione e la formazione

Abbatte i muri, verso la sinergia e l'osmosi

Far emergere le risorse di un territorio, anche le risorse per animare meglio

##### Pastorale

Liturgia (preghiera)

Catechesi (esperienza)

Uffici pastorali

Sensibilizzazione del clero

##### Cosa?

Raccontando un incontro, un vissuto

##### Dove

Verso la comunità

##### Atteggiamento

non giudicante e di non chiusura, costruendo relazioni

### **Gruppo 3**

#### **ANIMAZIONE DELLA CARITÀ NELLA COMUNITÀ**

##### ***Azioni possibili***

Presentazione del caso della settimana alle messe domenicali

Promozione di una solidarietà di vicinato

Sostegno da parte di famiglie a famiglie in difficoltà (esperienze di Lucca, di Prato, gruppo "famiglie affiancanti" ...), che possono diventare attraenti per la comunità stessa.

### **Gruppo 4**

#### **IL CdA E L'ANIMAZIONE**

##### ***Un presupposto fondamentale***

Agiamo e operiamo dentro un contesto di fede e questo ci richiama alla fiducia

##### ***Chiarezza di mandato***

In nome di chi?! Non a nome di alcuni, ma a nome di tutta la comunità.

Il CdA è uno strumento a disposizione e a servizio della comunità (parrocchia, diocesi...)

*Il CdA oggi, vive un tempo di crisi rispetto all'animazione*

##### **PROPOSTE**

- ✓ centralità della preghiera, della Parola, della testimonianza
- il CdA riconosciuto come strumento pastorale e operativo (servizi...)
- ✓ essere e costruire ponti
- non ritenersi esclusivi ed unici nel servizio di ascolto
- ✓ centralità della formazione:
- per ricollocarci
- per condividere
- per superare gli individualismi
- per operare per il bene comune
- per sentirsi parte di una comunità più ampia

### **Gruppo 5**

#### **IL CdA E L'ANIMAZIONE DELLA COMUNITA'**

##### ***Prospettive future***

- Uscire dal CdA e formare il territorio
- Il CdA diocesano dovrebbe essere centrato permanentemente sulla formazione all'ascolto
- "avvicinare" i poveri alle comunità (spesso le comunità attraverso il parroco, delegano al CdA)
- Investendo sull'animazione della comunità, Caritas si assume il compito di ri-umanizzare la stessa Chiesa
- Potenziare la formazione Caritas ai e con i seminaristi

##### ***Interrogativi:***

Come sono concepiti i CdA in quanto strumento pastorale?

Quando le nostre comunità vedono i CdA come strumento pastorale piuttosto che come luoghi

erogativi?

Come fare formazione?

Come intercettare e coinvolgere le persone?

Anche in caritas spesso si fa confusione: non c'è chiarezza nei termini. Chi dovrebbe dare le Linee Guida?

## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

### PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

#### Il CdA e l'OPR

#### Dall'analisi dei dati ad un accompagnamento che libera attraverso l'animazione/attivazione della comunità

Francesco Paletti e Silvia Di Trani – *Caritas Diocesana di Pisa*

*Pisa, 16 maggio 2017*

#### L'opzione preferenziale dei poveri

“198. Per la Chiesa l'opzione per i poveri è una categoria teologica prima che culturale, sociologica, politica o filosofica (...). La Chiesa ha fatto una opzione per i poveri intesa come una «forma speciale di primazia nell'esercizio della carità cristiana, della quale dà testimonianza tutta la tradizione della Chiesa».[164] Questa opzione – insegnava Benedetto XVI – «è implicita nella fede cristologica in quel Dio che si è fatto povero per noi, per arricchirci mediante la sua povertà».[165] Per questo desidero una Chiesa povera per i poveri. Essi hanno molto da insegnarci. Oltre a partecipare del *sensus fidei*, con le proprie sofferenze conoscono il Cristo sofferente. È necessario che tutti ci lasciamo evangelizzare da loro. La nuova evangelizzazione è un invito a riconoscere la forza salvifica delle loro esistenze e a porle al centro del cammino della Chiesa. Siamo chiamati a scoprire Cristo in loro, a prestare ad essi la nostra voce nelle loro cause, ma anche ad essere loro amici, ad ascoltarli, a comprenderli e ad accogliere la misteriosa sapienza che Dio vuole comunicarci attraverso di loro”. (Evangelii Gaudium)

#### MA I POVERI CHI SONO?

#### Il metodo e lo stile

Ascoltare, Osservare, Discernere...per Animare

Osservare: esaminare con cura, guardare con attenzione (dizionario Garzanti)

#### RICONOSCERE

- I poveri
- Le situazioni di disagio e povertà
- Le cause che producono tali situazioni
- Le risorse presenti sul territorio
- I limiti e le lacune dei servizi socio-assistenziali del territorio

...

#### QUESTO, “SERVE” AL CENTRO D'ASCOLTO?

#### Cosa è il Centro d'Ascolto Caritas?

(A) Una struttura che eroga servizi e prestazioni (es. pasti, docce, pacchi viveri, etc) ai più poveri a nome e per conto della chiesa diocesana e della comunità cristiana locale.

“Assolve” il suo mandato con l'erogazione del servizio/prestazione

(B) Uno spazio in cui costruire relazioni con i più poveri e cammini di liberazione condivisi con la comunità cristiana e la società civile.

“Assolve” il suo compito con la presa in carico condivisa della situazione di povertà

### **Osservare “serve” sempre ...**

A) *Cd'A come centro erogatore di servizi*: importante sapere se l'utente già riceve prestazioni simili, da parte di chi, da quanto tempo, etc; se sul territorio esistono altri servizi che erogano prestazioni simili, etc;

*Anche un Cd'A “deviato” ha bisogno comunque di osservare*

B) *Cd'A come spazio in cui costruire relazioni e che ha fra le sue funzioni*:

- la presa in carico delle situazioni di sofferenza e la definizione di un progetto di liberazione
- l'orientamento verso i servizi del territorio
- l'accompagnamento nel “cammino di liberazione” con il coinvolgimento della rete di solidarietà territoriale, ecclesiale, d'ispirazione cristiana e laica.

*L'osservazione diviene un “passaggio” teoricamente non eliminabile*

### **L'Osservazione aiuta...**

- a definire “progetti di liberazione” che tengano conto del contesto territoriale (es. avrebbe poco senso suggerire percorsi di formazione professionale miranti all'inserimento nell'edilizia visto che le costruzioni sono uno dei settori più colpiti dalla crisi)
- a capire le prestazioni che sono dovute dal welfare e dai servizi socio-assistenziali per evitare di “dare per carità ciò che è dovuto per giustizia”
- più in generale, a conoscere la rete delle risorse presenti in un determinato territorio (un comune ma anche una parrocchia, un quartiere o un isolato...), in termini di servizi sociali pubblici ma anche del terzo settore, del volontariato e pure del privato o di tipo informale.
- a favorire l'emersione di fenomeni nuovi di cui, nell'operatività quotidiana, non si riesce a percepirne l'esatta dimensione e gravità (es. a Pisa l'emergere di fenomeni di povertà minorile consistenti)
- a rileggere e eventualmente cercare di modificare l'agire del Centro d'Ascolto (ad esempio modificando modalità o orari d'accesso, etc)
- a ipotizzare nuovi progetti e opere segno a partire dall'emergere di nuove povertà sul territorio
- a rendere pubblici e, se opportuno, denunciare fenomeni di povertà e marginalità grave ignorati o non affrontati adeguatamente dalle istituzioni preposte.

### **Non confondere metodi e strumenti**

*L'Ascolto non è il Cd'A.*

La prima è un'esigenza “metodologica” e di stile che riguarda tutti gli operatori pastorali Caritas, a prescindere dall'ambito in cui sono inseriti.

Il secondo è uno strumento, pensato da Caritas Italiana e dalle Caritas Diocesane in un determinato momento storico per concretizzare al meglio l'esigenza di “mettersi in ascolto”.

E' frutto di una contingenza storica e, in quanto tale, destinato a modificarsi, cambiare... e chissà a scomparire.

Rimane l'esigenza di ascoltare.

Il modo in cui essa si traduce e concretizza può cambiare.

*L'Osservazione non è l'OPR.*

Valgono le stesse osservazioni fatte per Ascolto e Cd'A



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

### PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO

#### **Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete. Il CdA e l'OPR: analisi dei dati, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...**

*Lavoro di gruppo - 16 Maggio 2017*

#### **CONSEGNA PER IL CONFRONTO**

*Quali sono gli elementi su cui investire nella prospettiva di crescere come Caritas sulla capacità di osservare?*

*Quando e come funziona la relazione ascoltare/discernere/osservare.*

*Quando e come non funziona la relazione ascoltare/discernere/osservare.*

#### **GRUPPO 1**

- Agevolare l'inserimento dei dati: Mirod è stata una facilitazione importante, ma se possibile migliorare ancora
- Nelle parrocchie viene dato poco spazio ed attenzione alle esigenze dell'ascolto e dell'osservazione
- La fatica maggiore: far capire che cosa è l'ascolto e l'orientamento e in cosa consiste il nostro stile. Farlo capire ai volontari ma anche a chi frequenta i nostri centri come destinatario.
- Lo "stile Caritas" è un cammino.
- Fondamentale avere chiara l'identità del luogo (CdA) in cui si opera
- Ascoltare-Osservare-Discernere come attenzioni trasversali all'agire di Caritas
- Fra ascolto e osservazione c'è poco spazio: è un'attenzione da riscoprire
- L'osservazione è uno stile da far passare ai volontari e ai parroci
- *Proposta*: tradurre in termini pratici l'utilità e la funzione dei dati statistici e del Dossier povertà con particolare riferimento alle realtà parrocchiali.

#### **GRUPPO 2**

- L'uso della scheda è spesso percepita come un obbligo e come un adempimento cui assolvere: spesso il quadro storico è compilato male, mancano i bisogni a partire dai quali si è originata la richiesta. Da qui emerge la necessità di comunicare e condividere l'utilità della scheda anche per chi fa ascolto
- A livello diocesano le schede sono inserite correttamente, ma manca chi fa l'osservazione
- Il "peso" del lavoro quotidiano rende faticosa l'osservazione: c'è poco tempo per farla quando incontri mille persone l'anno
- Nei CdA periferici dove, invece, ci sarebbe tempo, manca spesso la piena consapevolezza della

necessità di dedicare tempo all'osservazione

- Manca una metodologia dedicata *al fare verifica* nei CdA: in tal senso potrebbe essere utile coinvolgere nelle verifiche chi fa osservazione
- Fare maggiore attenzione alla selezione dei volontari dai coinvolgere nell'attività dei CdA

### GRUPPO 3

- ✓ Difficoltà nel riuscire a staccarsi dall'ascolto per prendersi del tempo da dedicare all'osservazione
- ✓ E' importante non dare nulla per scontato, nemmeno nelle storie apparentemente conosciute da tempo
- ✓ Scegliere la via dell'approfondimento
- ✓ Passare dall'ansia di aiutare al prendersi tempo per educare: gli operatori, i volontari e anche chi frequenta i nostri centri
- ✓ L'Osservatorio, non è solo delle povertà, ma anche delle risorse: è importante perciò farle emergere, e attivare, nel lavoro di osservazione ... A partire dalle potenzialità delle persone che incontriamo
- ✓ A volte avere il coraggio di ripartire da zero, è una necessità per non "tradire" l'identità Caritas

### GRUPPO 4

- ✓ Il Centro d'Ascolto e l'Osservatorio sono spesso percepiti come entità divise e separate
- ✓ La scheda è vista come un'ostacolo: non compreso il senso e il significato
- ✓ Il CdA e OPR, nati come strumenti a servizio della pastorale della carità, rischiano di essere diventati dei fini...
- ✓ A volte il CdA è d'ostacolo al coinvolgimento e alla condivisione perchè non restituisce alla comunità.
- ✓ Una necessità e una urgenza: ripartire dalle origini!
- ✓ L'osservazione è da pensare come strumento di auto-discernimento per capire chi siamo e come lavoriamo
- ✓ L'osservazione come opportunità formativa per i percorsi e le realtà del territorio e di attivazione di nuove progettualità
- ✓ Dall'osservazione dobbiamo ricercare meno statistiche e più conoscenza della comunità
- ✓ *Proposta*: monitoraggio e accompagnamento sulla compilazione delle schede.

### GRUPPO 5

- ✓ *L'esperienza di Arezzo*: il Dossier Povertà utilizzato come strumento di animazione del territorio, inteso come comunità cristiana e società civile, e come occasione per costruire nuove relazioni e sinergie
- ✓ Ripartire dalla formazione all'ascolto e dallo stile Caritas.
- ✓ Siamo Chiesa: non possiamo decidere da soli, fondamentale il coinvolgimento della comunità
- ✓ La percezione della situazione incontrata determina talvolta la modalità dell'ascolto: una richiesta semplice, spesso, "semplifica" anche l'ascolto; una richiesta complessa tende a rendere più complesso e approfondito anche l'ascolto. Queste dinamiche chiedono di rimettere al centro il valore e l'importanza dell'ascolto.



## GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS

# PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO SINTESI della VERIFICA

Febbraio - Maggio 2017

### Il corso in cifre...

Circa **30 partecipanti**

**4 incontri**, con orario dalle 10 alle 16 per 4 mesi

**12 Caritas** presenti a tutti gli incontri: Arezzo Cortona San Sepolcro, Grosseto, Pisa, Pistoia, Livorno, Massa Carrara Pontremoli, Lucca, Pescia, Prato, Firenze, Volterra, San Miniato.

**Buona continuità** di partecipazione delle stesse persone a tutto il percorso

**Una parola per descrivere come è stato,  
che cosa è stato, per te e per la tua Caritas, questo percorso...**

1. Aiuto: nel senso che è stato di aiuto per chi a sua volta si mette in aiuto dell'altro
2. Prezioso
3. Coesione
4. Condivisione
5. Stimolante x x
6. Arricchente
7. Rimotivante/Rimotivata
8. Rinnovata
9. Formazione
10. Ripensarsi
11. Ascolto stimolante
12. Ri-accensione
13. Una boccata di "ossigeno" necessaria
14. Un inizio di un cammino di consapevolezza e crescita verso sempre maggiore coerenza
15. Stimolo ad accettare la "provocazione"
16. Arricchimento
17. Una strada percorsa insieme e continuare a percorrere
18. Attesa ben risposta
19. Partecipazione
20. Attenzione

- 21. Condivisione
- 22. Rimotivazione
- 23. Maggiore consapevolezza
- 24. Formazione

**Tenendo conto delle aspettative,  
sintetizza il tuo livello di soddisfazione rispetto a:**

<b>CONTENUTI</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
L'identità di Caritas e lo strumento CdA		9	10
L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...		6	13
Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale	5	6	5
Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete. Il CdA e l'OPR: analisi dei dati, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...	2	8	11
Il metodo di lavoro adottato in questi incontri		4	17

**Quale tematica, quale attenzione...,  
vorresti ulteriormente approfondire...**

**Il modello di CdA oggi**

Approfondire ulteriormente lo stile e l'identità del CdA

L'ascolto, l'osservazione e il discernimento e l'animazione come attenzioni trasversali all'essere e al fare Caritas

**Lo stile dell'ascolto**

Le fasi dell'ascolto (la relazione di aiuto, le opportunità, la riformulazione...)

L'ascolto come punto di partenza per una nuova progettazione formativa

**L'animazione pastorale e comunitaria**

L'animazione comunitaria

Il rapporto tra il CdA e la comunità

Le tecniche di animazione per formare i CdA parrocchiali

La relazione con le parrocchie e la promozione di laboratori di carità

Il lavoro concreto con le comunità parrocchiali

### **Il personale che opera nei CdA**

L'operatore e il volontario del CdA

La formazione dei volontari: metodi e tecniche

Formazione per gli operatori dei CdA e dei volontari

Bisogno di prendere decisioni a volte scomode come per esempio congedare alcune figure che non sono adeguate al servizio

Investire in termini di tempo e risorse nella formazione di nuovi volontari

### **La progettazione sociale e il lavoro di rete**

Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete

Il lavoro di rete: approfondire come tale tematica è calata nelle varie realtà

La progettazione socio pastorale

### **Il discernimento e l'accompagnamento**

Dopo ascoltare e osservare, approfondire discernere e accompagnare

### **L'ascolto e l'osservazione**

Il CdA e l'OPR

Rapporto costante e continuo tra lo stile d'ascolto e l'osservazione. Quali organizzazioni o strutture promuovere?

I Dossier diocesani e regionali come possono essere strumenti pastorali?

### **Alcune scelte possibili**

Come iniziare in concreto un percorso di modifica del modo di operare dei CdA nelle azioni che durante questi incontri sono state evidenziate sbagliate (es. compilare adeguatamente la scheda, dare maggiore attenzione all'ascolto, non essere semplici centri di erogazione...)

Passare dalla teoria alla pratica, magari con suggerimenti di azioni concrete, strumenti da adottare nei singoli CdA

*Come riqualificare le persone fuoriuscite dai percorsi lavorativi?*

## **Proposte concrete per il futuro**

*Elaborare una proposta da presentare ai direttori partendo dal lavoro fatto e dal materiale prodotto*

*Promuovere dei percorsi anche tra i responsabili diocesani dei CdA e i responsabili diocesani delle Caritas Parrocchiali*

*Incontrarci a **Cellole**, presso la comunità di Bose tutti insieme per meditare e ascoltare la parola di Dio.*

**Il gruppo (dei responsabili diocesani dei CdA e della formazione)**

Dare continuità a questo gruppo

Mantenere il gruppo con momenti di verifica sul lavoro svolto

Rivedersi come gruppo per vedere/confrontare i percorsi fatti nelle diocesi  
Incontri per riaccendere la nostra passione

### **Il coordinamento**

Creare un coordinamento operativo sul metodo e sulle strategie del CdA (Gruppo regionale dei CdA)

Creare un gruppo di referenti del CdA che collabori in modo costante con quello degli OPR

### **L'investimento formativo: quando, per chi, come...**

Formazione permanente distribuita in tutto l'anno per l'elaborazione di strumenti di lavoro e formativi a servizio di tutte le diocesi

Formazione di formatori territoriali che possano essere esperienza di traino, motivatori, attivatori nelle comunità parrocchiali

Corsi di formazione almeno una volta all'anno per verificare le azioni dei CdA e mantenere viva la motivazione per cui questi sono nati

Nuovo corso formativo per il prossimo anno pastorale (itinerante)

Formazione a livello regionale, anche semestrale, per avere nuovi spunti, nuove motivazioni e confrontarci su problemi comuni e possibili.

Si auspica che il percorso sia ripreso e che preveda percorsi formativi da riproporre anche sui territori

Si propongono incontri periodici (ad es. trimestrali) per approfondimenti e "verifica" di quanto emerso durante il percorso, di come è stato calato in ogni singola realtà territoriale

si propone la formazione per volontari ecc.. (approccio psicologico con gli utenti, come comportarsi, quali strategie...)

Altri incontri come questi per scambio di idee e di esperienze...

Pensare ad una cadenza mensile (ottobre/aprile)

Incontri annuali

Incontri periodici per lo scambio come momento di crescita

Incontrarsi tre volte l'anno con il metodo del laboratorio (possibilmente il lunedì)

### **Idee di metodo**

Metodo di lavoro da proporre anche ad altri gruppi

Inserimento di relatori esterni competenti per ogni singolo modulo

Favorire anche laboratori diocesani: "compiti a casa" da riportare la volta dopo

Proporre più contenuti specifici alternando incontri frontali attività laboratoriali

Momenti di incontro programmatici (pratici e spirituali)

Preparare laboratori e lavori di gruppo con schemi scritti (comprensione, linearità, argomenti ristretti...)

Coinvolgere anche i referenti CdA parrocchiali (alcuni)

Per la formazione visitare luoghi dove vi sono realtà di persone di vita caritatevoli

### **Logistica**

Come logistica e spazi buoni, forse qualche saletta per i gruppi sarebbe necessaria

Gli incontri mensili vanno bene. Magari più di 4

Trovare un luogo più facilmente raggiungibile da tutti (Firenze?)

Una richiesta: bello il posto, ma per il futuro cercare una località più centrale

Migliorare momento conviviale (tempistica, rapidità...)

***Ringraziamenti***

Bello il clima!

Grazie per aver messo testa e cuore nel proporre tale percorso

Grazie per il vostro importante prezioso, silenzioso servizio!

Grazie della condivisione che ci aiuta a crescere



**Gruppo Regionale Promozione Caritas**  
**Scheda per la mappatura delle risorse formative**

**CARITAS DIOCESANA DI .....**

*Elenco delle risorse formative diocesane (operatori, formatori, esperti...) che, come Caritas Diocesana, possiamo mettere a disposizione per i percorsi formativi della Delegazione Regionale Caritas*

	<b>FORMATORE</b> 1. Nome e Cognome 2. Telefono 3. Email	<b>AMBITI DI COMPETENZA</b> (tematiche, argomenti trattabili...)	<b>RAPPORTO CON LA DIOCESANA</b> (dipendente, volontario, consulente...)
1			
2			
...			

*Gli argomenti e le tematiche che riteniamo debbano essere sviluppati attraverso percorsi formativi ad hoc, promossi e organizzati a cura della Delegazione Regionale Caritas in ottica di sussidiarietà nei confronti di Caritas Italiana*

<b>ARGOMENTI/TEMATICHE</b>	1. ... 2. ... 3. ... ....



**Allegato 2**

**Gruppo Regionale Promozione Caritas**

***Piano Integrato Formativo regionale***

*Firenze, 26 maggio 2016*

**Piano Integrato formativo 2016/2019**

**La proposta**

1. Pensare ad una formazione regionale su alcune tematiche specifiche che lavori sulla definizione dei processi e sull'individuazione delle strategie, nello stile e nella logica del laboratorio e che preveda la conoscenza di esperienze attive sui territori.
  2. Promuovere e strutturare una formazione regionale permanente sugli strumenti Centro di Ascolto e Osservatorio delle Povertà e delle risorse.
  3. Costruire e mantenere aggiornata una mappatura di risorse diocesane da mettere a disposizione della Delegazione Regionale Caritas in una logica di comunione e di sussidiarietà trasversale.
  4. Avere cura e accompagnare le caritas diocesane che chiedono specifica attenzione e sostegno formativo.
- 

**Obiettivo 1**

*Pensare ad una formazione regionale su alcune tematiche specifiche che lavori sulla definizione dei processi e sull'individuazione delle strategie, nello stile e nella logica del laboratorio e che preveda la conoscenza di esperienze attive sui territori.*

**Alcune tematiche specifiche individuate**

- ✓ **La Promozione Caritas**  
L'animazione alla pastorale della carità della comunità cristiana  
Lo strumento Caritas Parrocchiale
- ✓ **La formazione del personale delle Caritas Diocesane.**  
La spiritualità dell'operatore e del volontario  
Le competenze e lo stile
- ✓ **I giovani e il servizio**  
La rilevanza educativa delle varie opportunità (SC, AVS, tirocini...), e la ricaduta sui territori  
L'educazione al servizio, alla cittadinanza, alla cura del benessere collettivo...
- ✓ **La mondialità e i nuovi stili di vita**

**I destinatari**

I responsabili diocesani di ogni specifica attenzione  
I responsabili diocesani della formazione

**Le modalità**

- ✗ Per la costruzione e la preparazione del laboratori, si prevedono dei momenti di emersione delle criticità e di approfondimento, coinvolgendo i responsabili diocesani di ogni specifica tematica
- ✗ Gli incontri avranno lo stile del laboratorio: ciascun partecipante contribuirà alla costruzione di percorsi e di possibili strategie di lavoro.

- ✘ Per ogni tematica si intende favorire anche la conoscenza diretta di esperienze reali, costruttive e positive già in atto presenti sul territorio Regionale.

### **I tempi**

*Anno pastorale 2016/2017*

almeno 3 giornate per l'approfondimento delle specifiche tematiche con i rispettivi responsabili diocesani

*Anno pastorale 2017/2018*

almeno 3 giornate di laboratorio.

visite ad esperienze significative in regione

### **Il luogo**

La proposta formativa si svilupperà in un primo momento su un'unica sede regionale

---

### **Obiettivo 2**

*Promuovere e strutturare una formazione regionale permanente sugli strumenti Centro di Ascolto e Osservatorio delle Povertà e delle risorse.*

### **I destinatari**

I responsabili diocesani dei CdA e degli OPR (gruppi regionali)

I responsabili diocesani della formazione

### **Le modalità**

- ➔ incontri di raccolta dei bisogni formativi, delle criticità e delle potenzialità con i direttori, i responsabili diocesani (CdA/OPR) e i responsabili della formazione
- ➔ costruzione del percorso formativo permanente specifico
- ➔ coinvolgimento di risorse interne (formatori ed esperti toscani) ed esterne alla DRC (Caritas Italiana, altre delegazioni...)

### **I tempi**

*Anno pastorale 2016/2017*

Incontri preparatori

calendario con periodicità degli incontri

### **Il luogo**

La proposta formativa si svilupperà in un primo momento su un'unica sede regionale

---

### **Obiettivo 3**

*Costruire e mantenere aggiornata la mappatura di risorse diocesane da mettere a disposizione della Delegazione Regionale Caritas in una logica di comunione e di sussidiarietà trasversale.*

### **I destinatari**

Le Caritas diocesane e i rispettivi territori

### **Le modalità**

- Si lavora sulla condivisione dell'idea di formatore.
- Si pensa di costruire un format per raccogliere il curriculum dei formatori

### **I tempi**

*Anno pastorale 2016/2017 e seguenti...*

Dopo una prima mappatura che si chiuderà all'inizio del nuovo anno pastorale 2016/2017, la raccolta delle

---

disponibilità e delle risorse può rimanere aperta presso il gruppo regionale promozione Caritas per eventuali integrazioni.

---

**Obiettivo 4**

*Avere cura e accompagnare le caritas diocesane che chiedono specifica attenzione e sostegno formativo.*

**I destinatari**

Alcune Caritas diocesane individuate

**Le modalità**

- Monitoraggio e cura delle Caritas Diocesane, in particolare di quelle che per motivi diversi non partecipano agli incontri promossi ed offerti a livello regionale.
- Ascolto dei bisogni formativi e inserimento nel progetto regionale
- In alcuni casi sostegno formativo specifico da parte della Delegazione Regionale

**I tempi**

Durante tutto lo svolgimento del Piano integrato formativo

---

Quercianella, 28 Giugno 2016

**Sottoscrizione del Patto relativo al Piano Integrato di Formazione Regionale**

Vescovo Delegato.....

Delegato regionale.....

Caritas diocesana di Arezzo Cortona San Sepolcro .....

Caritas diocesana di Fiesole.....

Caritas diocesana di Firenze.....

Caritas diocesana di Grosseto.....

Caritas diocesana di Livorno.....

Caritas diocesana di Lucca.....

Caritas diocesana di Massa Carrara Pontremoli .....

Caritas diocesana di Massa Marittima Piombino .....

Caritas diocesana di Montepulciano Chiusi Pienza .....

Caritas diocesana di Pescia.....

Caritas diocesana di Pisa .....

Caritas diocesana di Pistoia.....

Caritas diocesana di Pitigliano Sovana Orbetello .....

Caritas diocesana di Prato.....

Caritas diocesana di San Miniato.....

Caritas diocesana di Siena Colle Val d'Elsa Montalcino.....

Caritas diocesana di Volterra.....



Gruppo Promozione Caritas  
Piano Integrato di Formazione Regionale  
**Programma Anno pastorale 2016/2017**

*Premessa:*

*rispetto alla proposta presentata a caritas italiana (cfr scheda), si propone che il lavoro si possa sviluppare su tre anni*

*Di seguito il programma per l'anno pastorale 2016/2017.*

**AREA TEMATICA**

**I laboratori dei Centri di Ascolto diocesani (punto 2 scheda)**

***Promuovere e strutturare una formazione regionale permanente per i Centri di Ascolto***

**Attività 2**

Promuovere un incontro dei responsabili del CdA diocesani entro la DRC di Ottobre (?) per raccogliere i bisogni e le criticità riguardanti lo strumento CdA

**Attività 2**

Costruire, dall'emersione dei bisogni un percorso formativo destinato ai responsabili CdA, ai responsabili della formazione, direttori, da sviluppare durante l'anno pastorale 2016/2017.

**AREA TEMATICA**

**Laboratorio mappatura delle risorse (punto 3 scheda)**

***Costruire e mantenere aggiornata la mappatura di risorse diocesane da mettere a disposizione della DRC in una logica di sussidiarietà trasversale***

**Attività 1**

Costruire in DRC una sorta di identikit del formatore Caritas (stile, appartenenza...).

**Attività 2**

Creare un format di curriculum, semplice ed immediato, con il quale raccogliere tutte le disponibilità diocesane. Raccogliere tutti i curricula sul sito in area riservata in modo che siano a disposizione delle esigenze delle singole Caritas e della DRC stessa.

**AREA TEMATICA**

**Laboratorio sostegno alle singole Caritas (punto 4 scheda)**

***Avere cura ed accompagnare le Caritas Diocesane che chiedono specifica attenzione e sostegno formativo***

**Attività**

Il gruppo regionale "Promozione Caritas" si impegna ad incontrare ogni singola Caritas diocesana per raccogliere e orientare i bisogni e le esigenze formative



**Allegato 4**

## **GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS**

*Giovedì 13 Ottobre 2016*

### **Caritas diocesane presenti**

Arezzo Cortona San Sepolcro, Pescia, Firenze, Pisa, Grosseto, Prato, Volterra, San Miniato, Lucca, Pistoia, Livorno

### **Obiettivo**

Incontro dei responsabili del CdA diocesani e dei responsabili diocesani della formazione per raccogliere i bisogni e le criticità riguardanti lo strumento CdA, verso la definizione di un percorso formativo regionale.

### **LE CRITICITA'/I BISOGNI**

*Ascolto inadeguato ai tempi che cambiano*

*Uso improprio degli strumenti (schede, programma informatico...)*

*Personale inadeguato, soprattutto i volontari*

*La latitanza di Caritas Italiana rispetto al sostegno ai CdA diocesani*

*Molta confusione sul ruolo e sulle capacità del formatore in Caritas*

*Distanza tra i CdA e le comunità ecclesiali*

*Interventi spesso improvvisati o centrati sul binomio domanda/risposta*

*La distanza con le Caritas diocesane e i CdA parrocchiali*

La fragilità spirituale dei nostri volontari e degli operatori

Il delirio di onnipotenza

CdA o Centri di Distribuzione?

Inadeguatezza di conoscenze rispetto alle sfide di oggi. Rischio di improvvisazione e di livellamento verso il basso

La fragilità della risorsa volontariato come garanzia di continuità e di stabilità

Il rischio della delega

Il CdA diocesano che accentra tutte le potenzialità e le risorse

Lo scollamento tra i cda e le parrocchie

La trasformazione dello strumento

Rischio di inaridimento di chi fa ascolto

La quotidianità schiaccia, livella verso il basso

Quando un CdA è bravo? Quando funziona?

### **DAI BISOGNI ALLE PROPOSTE...**

#### **L'identità di Caritas e lo strumento CdA**

Ripartire dall'identità Caritas: nell'identità Caritas sta il cuore di tutto il nostro operare. Per questo è necessario ricentrare, ripartire dal metodo Caritas e dallo strumento CdA.

Valorizzare la bellezza dell'ascolto, dell'incontro, della relazione di aiuto!

Dai modelli diversi verso un modello regionale condiviso?

Ridefinire il ruolo del CdA diocesano rispetto ai CdA periferici: sostegno, sussidiarietà..., evitando di essere "l'asso piglia tutto"...

Come rafforzare i CdA periferici perchè non si sentano isolati e identità a sé rispetto alla caritas Diocesana

Costruire idee, strumenti, strategie per arrivare a sostenere i volontari dei CdA periferici

*Ripensare quale modello di CdA oggi*

*Costruire una sorta di prontuario di base che definisca il fare ascolto*

### **L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...**

Investire sulla formazione spirituale dei volontari e degli operatori.

Rimettere al centro della nostra formazione la Parola di Dio e il magistero della Chiesa

Non avere paura di puntare in alto: fare una formazione specializzata ai volontari e agli operatori. Diciamo "no" all'improvvisazione...

Pensare percorsi e strategie per la "selezione" dei volontari

Bisogno di formazione e di rimotivazione anche dei responsabili

Scegliere la strada dell'accompagnamento permanente dei volontari

*Identificare i tratti determinanti di un operatore di CdA: le caratteristiche, le competenze...*

*Promuovere la formazione di operatori che abbiano competenze pastorali, umane e tecniche*

*Investire sulla formazione alle motivazioni degli operatori e dei volontari, mettendo cura ed attenzione alla selezione*

*Promuovere percorsi per un volontariato sempre più adeguato*

*Definire una sorta di identikit del formatore Caritas*

### **Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale**

Ricucire la distanza tra il CdA e la comunità di appartenenza

Definire un'elenco di buone prassi su come il CdA Caritas riesce ad animare la comunità

Investire sulla formazione delle nostre comunità: come le parrocchie possono crescere a partire dalla presenza dei CdA, quanto sono capaci di lasciarsi mettere in discussione dall'incontro con le povertà...

Riscoprire il ruolo dell'ascolto, la capacità di ascolto non solo nei CdA ma nelle nostre comunità (dalla famiglia alla parrocchia...)

Costruire a livello diocesano degli strumenti che permettano di rimettere al centro delle nostre comunità l'ascolto dei poveri

Scegliere la strada dell'accompagnamento permanente delle comunità

*Riscoprire la relazione fondamentale tra il CdA e la comunità ecclesiale: aiutare i poveri, costruendo comunità*

### **Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete**

Lavorare sul costruire reti con le realtà del territorio

*La progettualità degli interventi: dall'ascolto alla costruzione di percorsi che tengano conto del protagonismo delle persone, del lavoro di rete, dei percorsi di accompagnamento verso la costruzione dell'autonomia*

### **Il CdA e l'OPR e l'osservazione: analisi, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...**

*Lavorare sui nuovi bisogni: come conoscerli, come approcciarli, quali competenze mettere in campo*

*Potenziare il lavoro di Osservazione nella prospettiva di lavorare sui percorsi della prevenzione: capacità di avere sguardi profondi*

*Riscoprire il compito di profezia e di denuncia del CdA*

### **Strategie condivise per il lavoro futuro**

- Per email, ci confrontiamo rispetto alla costruzione di temi-contenitori.

*Una prima ipotesi di tematiche da sviluppare...(da rivedere con i responsabili diocesani)*

1. L'identità di Caritas e lo strumento CdA
2. Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale
3. L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...
4. Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete
5. Il CdA e l'OPR: analisi, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...

- Entro la fine di novembre si raccolgono le integrazioni e tutto il materiale dai responsabili delle singole Caritas e si fa sintesi per la costruzione del percorso

- Da gennaio si inizia il percorso di formazione

- I destinatari del percorso sono individuati nei responsabili diocesani dei CdA e nei responsabili diocesani della formazione (dove ci sono) e nei direttori che vorranno partecipare.

- Si sceglie di affrontare un tema a giornata

- Si ipotizza l'orario degli incontri 10,00/16,00 in sedi ancora da definire
- Si individua un relatore per ogni giornata che possa dare indicazioni, riflessioni...sulla specifica tematica e che stimoli e favorisca il confronto e il metodo del laboratorio. Si ritiene importante che ogni incontro inizi e “concluda” la tematica.



**Allegato 5**

## **GRUPPO REGIONALE PROMOZIONE CARITAS**

### **PERCORSO DI FORMAZIONE REGIONALE SUL CENTRO DI ASCOLTO**

#### **Obiettivi:**

1. rimettere al centro delle Caritas diocesane toscane la formazione sul Centro di Ascolto
2. confrontarsi sulle specifiche esperienze per costruire e individuare linee comuni e condivise rispetto allo strumento CdA
3. elaborare un documento conclusivo di sintesi

#### **Destinatari:**

- ✓ I responsabili diocesani del CdA
- ✓ I responsabili diocesani della formazione

#### **Tematiche:**

1. L'identità di Caritas e lo strumento CdA
2. L'operatore e il volontario del CdA: motivazioni, profilo, competenze, formazione...
3. Il CdA e l'animazione della comunità ecclesiale
4. Il CdA, la progettazione sociale e il lavoro di rete. Il CdA e l'OPR: analisi dei dati, denuncia, profezia, progettazione di nuovi servizi...

#### **Date:**

*21 febbraio 2017*

*14 marzo 2017*

*11 aprile 2017*

*16 maggio 2017*

#### **Orario:**

10,00 / 16,00

#### **Luogo:**

Pisa - Via dei Cappuccini, 4/a

#### **Stile degli incontri:**

Gli incontri avranno lo stile del laboratorio: tutti i partecipanti saranno protagonisti nell'elaborazione di idee, di contenuti e di proposte.

## Il Centro d'Ascolto Caritas Le motivazioni

- 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.

### L'identità

*Il Centro di Ascolto Caritas è:*

- uno strumento pastorale;
- un luogo dove si realizza un servizio mediante il quale tutta la comunità cristiana esprime e vive la dimensione dell'ascolto e della testimonianza della carità;
- il frutto di un progetto pastorale di tutta la comunità;
- un'occasione per incarnare nella quotidianità lo stile evangelico dell'ascolto e della condivisione, per dare visibilità alla propria testimonianza nella società;
- un'espressione della tensione missionaria della comunità cristiana;
- un punto di riferimento per le persone in difficoltà in cui i loro bisogni trovano ascolto e considerazione;
- un'antenna, un punto di osservazione privilegiato per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul territorio.

### Gli obiettivi

- Promuovere, responsabilizzare, ridare dignità, riconoscere e tutelare i diritti delle persone in difficoltà attraverso progetti di aiuto personalizzati che guardino l'altro nella sua globalità ed unicità, oltre i bisogni che esso esprime.
- Accompagnare la persona che vive uno stato di disagio in processo di liberazione progressivo dalle cause che hanno provocato la domanda di aiuto, coinvolgendo la comunità.
- Favorire la diffusione di una cultura di solidarietà affinché la comunità cristiana viva un intreccio dinamico tra annuncio, celebrazione e testimonianza della Carità.
- Stimolare la società civile affinché maturi atteggiamenti di corresponsabilità.
- Sollecitare una stretta collaborazione e valorizzazione dei servizi e delle risorse presenti sul territorio.

### Le funzioni

*Il Centro d'Ascolto:*

- accoglie, ascolta, orienta e si fa carico delle persone in difficoltà;
- individua i bisogni espressi e latenti sul territorio;
- lancia messaggi alla comunità cristiana ed alla società civile affinché conoscano e si prendano cura delle situazioni di povertà.

### La struttura, l'organizzazione, la modalità di lavoro, gli strumenti

*Per costituire un Centro d'Ascolto occorre:*

- formare un'équipe operativa cioè un gruppo di lavoro, con competenze differenziate, che sia espressione della comunità locale;
- elaborare un progetto operativo che definisca l'identità, le motivazioni, gli obiettivi, le funzioni, la struttura organizzativa, le modalità di lavoro, gli strumenti operativi, i rapporti all'interno e all'esterno della comunità, i tempi e le modalità della formazione permanente e delle verifiche;
- identificare una sede riconoscibile e dignitosa dove ci sia uno spazio per l'attesa e uno per l'ascolto.
- la metodologia di lavoro all'interno di un C.d.A. deve seguire criteri di impostazione condivisi a cui tutti gli operatori fanno riferimento. Elementi fondanti sono:
  - la formazione degli operatori;*
  - il lavoro di gruppo;*
  - il lavoro per progetti;*
  - la verifica del lavoro a diversi livelli (efficienza, efficacia, adeguatezza, personale e di gruppo);*
  - la conoscenza del territorio;*
  - il lavoro di rete;*
  - il coinvolgimento della comunità cristiana e della società civile;*
  - la conduzione del colloquio secondo modalità ben precise*