

IL PRESENTE

IDENTITÀ, ATTIVITÀ, RETI

*Non camminare dietro a me,
non potrei guidarti,
non camminare davanti a me,
non potrei starti dietro.
Cammina proprio accanto a me, amico mio.*

(Albert Camus, filosofo francese)

ESSERCI, DESCRIVERSI... STRADA FACENDO: IL CDA OGGI

La dimensione prevalentemente pedagogica della Caritas diocesana di Savona-Noli non si misura con cifre o bilanci, ma con la capacità che essa ha di sensibilizzare la comunità cristiana ed i singoli fedeli al dovere della carità, in forma consona ai bisogni ed ai segni dei tempi. Il mandato pastorale della Caritas diocesana e le sue finalità si attuano e si organizzano come espressione della Chiesa locale e delle sue comunità, mediante strumenti di carità: il Centro di Ascolto e l'Osservatorio delle povertà e delle risorse.

La carità cristiana, attraverso il servizio pastorale della Caritas, si sforza di porre al centro la persona, condividere i beni spirituali e materiali, farsi carico delle situazioni, privilegiare l'aspetto promozionale a quello assistenziale della carità che significa operare con i poveri e non per i poveri.

In quest'ottica il Centro di Ascolto acquista valore pastorale e diviene strumento che sollecita la corresponsabilità e l'impegno di tutta la comunità nel servizio di carità: "uno" strumento e non "lo" strumento a cui delegare il compito di ascolto dei poveri.

Come Caritas abbiamo bisogno del Centro di Ascolto:

- per non "dedurre" la carità, ma costruirla sugli incontri, sulle relazioni, sulla vita;
- per imparare ad avere una priorità nelle relazioni, attuando un'opzione preferenziale per i poveri.

Ogni relazione matura nella quotidianità dell'ascolto, nella concretezza del vedere e nella capacità di intervenire a favore della persona. Nelle relazioni superficiali, senza amore e passione non si incontrano e non si scelgono i poveri. Per la Caritas, la loro scelta ci sembra possa nascere e crescere:

- sull'ascolto intenso e disponibile, umile e rispettoso;
- sullo studio, sulla ricerca delle cause e sulla sensibilizzazione di tutte le componenti sociali, al fine di essere "infermieri" per le situazioni di emergenza, ma soprattutto "ricercatori" per promuovere azioni di prevenzione e di lotta alle cause delle povertà.

I. IL CONTESTO IN CUI SI COLLOCA IL LAVORO DEL CENTRO ASCOLTO DIOCESANO

La persona in difficoltà che giunge al Centro di Ascolto è quasi sempre portatrice di bisogni che si presentano in modo complesso. Ciò a causa:

- dell'ampiezza del problema (pensiamo ad alcune forme di povertà estrema);
- della presenza di più dimensioni coinvolte nella situazione problematica



(una dimensione economica, fisica, relazionale, psicologica ...).

In alcuni, tale complessità è come un macigno che opprime, che impedisce di camminare e che a volte impedisce anche di respirare.

Tale complessità interpella teoricamente una gamma di operatori, di professionalità, di servizi e di istituzioni. Ad essere sollecitata è la molteplicità delle forme di solidarietà presenti sul territorio: da quella più vicina fino alle forme organizzate ed istituzionali, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale.

L'operatore del Centro Ascolto a volte è una risorsa intermedia che viene contattata dalla persona portatrice del bisogno, più di frequente è la prima e la sola. Tale operatore ha il compito di accogliere e di ascoltare e, successivamente, ha la responsabilità di far incontrare la persona utente con la gamma delle responsabilità chiamate in causa, a partire dalla natura dei bisogni incontrati. Avviene così che l'operatore del Centro di Ascolto diventa tramite per l'incontro con altre professionalità (l'assistente sociale, lo psicologo, il dentista, il medico, l'avvocato...), o con altre istituzioni (il Comune, l'Asl, l'Azienda Ospedaliera...).

Molte volte l'operatore del Centro di ascolto rappresenta la soglia, la porta, l'occasione grazie alla quale alcune persone, gravemente in difficoltà, transitano dall'isolamento e dall'abbandono all'essere in carico ad un operatore, ad un servizio, ad una rete.

Consapevole della responsabilità appena descritta, il Centro di Ascolto ha ben chiaro il suo compito: **far passare alcune problematiche** (dipendenze, malattia mentale, disagio familiare, disoccupazione ecc...) **ed alcune fasce di popolazione** (i senza dimora, le famiglie in povertà relativa o assoluta, gli anziani), **dalla disattenzione e dalla rimozione sociali al centro dell'attenzione di una cultura, al centro dell'attenzione di un'organizzazione sociale, al centro delle responsabilità di servizi e di istituzioni, al centro dello stesso modo di essere Chiesa e comunità cristiana.**

Per questo il Centro di Ascolto tenta di realizzare quotidianamente il suo lavoro affondando le sue radici su chiare premesse e condizioni:

- **di natura personale e professionale** (conoscenze, consapevolezza, atteggiamenti e competenze congrue alla tipologia di problemi e di situazioni portate al Centro);
- **di natura organizzativa** (accessibilità alla sede, flessibilità dell'organizzazione, esistenza di gruppi di lavoro, presenza di consulenti);
- **di natura metodologica** (capacità di saper ascoltare, di definire un problema, di lavorare per progetti, di lavorare con le reti e per le reti, di documentare problemi, di documentare il lavoro svolto...).



II. STRUTTURA, ORGANIGRAMMA, RETI

A. Struttura

Il nostro CdA è sito in Via Mistrangelo 1/1bis a Savona. L'accoglienza è offerta dalla segretaria e dalle signore volontarie in segreteria ed è fondamentale come inizio di un rapporto di ascolto che seguirà con gli operatori. L'ospite viene accompagnato in sala di attesa, stanza funzionale ad una calda ospitalità, senza limite di tempo. L'utente può tranquillamente soggiornare nella stanza durante l'orario di apertura, soprattutto nel periodo invernale e, se gradito, gli viene offerto un caffè caldo. In ordine di arrivo, l'utente viene ascoltato in stanze di colloquio insonorizzate grazie alla trasmissione di una rilassante musica.

L'ascolto viene fatto in base alla problematica personale senza limiti di tempo alla presenza di due operatori volontari.

Orari di ricevimento:

Lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 9 alle 12

Mercoledì su appuntamento .

Il mercoledì è dedicato alle visite domiciliari, ospedaliere o in istituto, nonché ai servizi esterni finalizzati ad istruire pratiche in uffici pubblici.

B. Organigramma

Attualmente operano nel CDA:

- 1 operatrice assistente sociale a tempo parziale come responsabile del Centro per il secondo ascolto e l'accompagnamento
- 1 operatrice pedagogista a tempo parziale per il secondo ascolto e l'accompagnamento
- 1 religiosa volontaria
- 1 volontario per la problematica del lavoro
- 5 volontari per il primo ascolto e per l'orientamento
- 1 volontaria per l'aggiornamento della Banca dati

Collaborano con il CDA:

- 1 operatore responsabile del Servizio Emergenza Abitativa (Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus)
- 1 operatore responsabile del Centro diurno di Solidarietà (Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus)
- 1 operatore responsabile del Servizio Immigrazione e del Servizio Emergenza Famiglie (Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus)
- 1 operatore responsabile del Laboratorio Formativo al Lavoro (Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus)



C. L'odierna rete di collaborazione tra CDA ed enti pubblici e privati civili

- Servizi sociali del Comune di Savona: *intervento sociale a favore di cittadini italiani e stranieri residenti e non;*
- Servizi sociali dei Comuni presenti sul territorio diocesano: *intervento sociale a favore di cittadini italiani e stranieri residenti e non;*
- Asl 2 (Centro Salute Mentale, Servizio Tossicodipendenze, Servizio di assistenza sociale ospedaliera, Unità operativa consultoriale): *assistenza socio-sanitaria a cittadini italiani e stranieri residenti e non;*
- Centro per l'impiego della Provincia di Savona: *inserimento lavorativo;*
- Forze dell'Ordine: *risoluzione di problematiche relative a situazioni di emergenza;*
- Associazione nazionale mutilati e invalidi civili: *interventi a favore di mutilati ed invalidi civili;*
- Savona Insieme: *assistenza malati terminali di tumore;*
- Associazione Volontari Ospedalieri: *assistenza malati;*
- Telefono Donna: *intervento a favore di donne in difficoltà;*
- Auser: *intervento a favore della popolazione anziana;*
- Croce Rossa: *interventi di primo soccorso e di trasporto malati;*
- Anpas: *interventi di primo soccorso e di trasporto malati;*
- Cooperative sociali: *inserimento lavorativo per fasce deboli;*

D. L'odierna rete di collaborazione tra CDA e realtà ecclesiali

- Fondazione Diocesana Comunità Servizi onlus: *ente gestore dei servizi diocesani per la grave marginalità;*
- Società di San Vincenzo de Paoli: *sostegno alle fasce deboli per bisogni primari;*
- Unità pastorale Centro storico di Savona: *interventi di progettualità per la promozione delle fasce deboli;*
- Unità pastorale S. Francesco da Paola in Savona: *ascolto, raccolta e distribuzione vestiario ed alimenti;*
- Parrocchia S. Paolo in Savona: *ascolto, raccolta e distribuzione vestiario ed alimenti;*
- Parrocchia S. Pietro in Savona: *ascolto, raccolta e distribuzione vestiario ed alimenti;*
- Parrocchia SS. Trinità in Savona: *ascolto, raccolta e distribuzione vestiario ed alimenti;*
- Parrocchia N. S. della Concordia in Albissola Marina: *ascolto, raccolta e distribuzione vestiario ed alimenti;*
- Comunità francescana di Pecorile: *accoglienza e sostegno alle fasce deboli;*
- Casa Divina Provvidenza di Savona delle Figlie di N.S. della Misericordia: *sostegno a minori in difficoltà;*
- Centro Aiuto alla Vita: *prevenzione dell'aborto volontario ed aiuto alle*



mamme in difficoltà;

- Associazione cattolica internazionale al servizio della Giovane: *accoglienza di emergenza per donne in grave marginalità;*
- Centro Italiano Femminile: *intervento a favore della famiglia e della donna;*
- Comunità di S. Egidio: *intervento a favore della popolazione anziana;*
- Centri di Ascolto gestiti dalle Caritas Liguri: *condivisione informazioni e strumenti, consolidamento della rete regionale dei Centri di Ascolto;*
- Acli: *segretariato sociale.*

III. IDENTITA'

Il Centro Ascolto Diocesano è

A. Un'espressione dell'attenzione caritativa della Diocesi di Savona-Noli, frutto di un progetto che lo vuole come strumento che sollecita la corresponsabilità di tutta la comunità e non il luogo della sua delega. Non esonera quindi le parrocchie ed i singoli cristiani dal dovere dell'ascolto, dell'accoglienza e della testimonianza, ma è espressione visibile e concreta di un impegno comunitario. Per questo il CdA non può esaurire il suo compito nell'ascoltare e nell'accompagnare le persone in stato di bisogno, ma è chiamato ad intensificare quotidianamente il collegamento con le parrocchie per vivere in questo modo le proprie caratteristiche pastorali. L'attenzione ai poveri è una modalità attraverso la quale si esprime la carità: non è l'unica, perché la carità cristiana è anche comunione, è accoglienza del nemico ed il suo perdono. Le nostre parrocchie sostengono finanziariamente in modo significativo il CdA attraverso un'autotassazione. Più difficile in questi anni è stato il lavoro di collegamento e di coinvolgimento delle parrocchie per la soluzione dei singoli casi affinché ogni comunità cristiana possa accompagnare i propri poveri e stare ad essi vicini.

B. Un punto di riferimento per le persone in difficoltà con la possibilità di trovare qualcuno che le accoglie, le ascolta, le orienta e le accompagna nella loro situazione e nella ricerca di soluzioni possibili ai propri problemi. La qualità del nostro CdA vuole passare attraverso la professionalità delle risposte, l'interesse per l'utente, la costruzione di una risposta che, anche se non risolutiva, è espressiva di una fraternità. Per noi accogliere ed ascoltare significa avere chiara l'unicità della persona, la sua complessità, il suo essere portatrice di risorse anche nei momenti di difficoltà. Questi elementi vanno riconosciuti e messi in rete con le risorse del territorio realizzando un lavoro caratterizzato non dallo stile dell'assistenzialismo, ma dallo stile della promozione della persona: dal fare "per" al fare "con", dal curare al prendersi cura, dal sospetto al rispetto.



C. Un'antenna, un punto di osservazione privilegiato, un bacino di raccolta dati per la conoscenza delle situazioni di povertà presenti sul territorio. La lettura del territorio, che è un sistema complesso di forze sociali, politiche, economiche, culturali e religiose, non è semplice, ma necessaria perché essa serve per rilevare le situazioni e l'evoluzione del bisogno presente nelle persone in disagio, per conoscere le risorse pubbliche e private esistenti, per orientare ed organizzare le energie disponibili, per progettare nuovi servizi al fine di rispondere ai nuovi bisogni emersi. Il Centro Ascolto vuole contribuire a sensibilizzare la comunità ecclesiale e civile affinché si conoscano i bisogni e si maturino atteggiamenti di condivisione e di corresponsabilità. E la Caritas può dire e parlare, perché ha ascoltato e cerca di ascoltare.

I sordomuti non sono in grado di parlare non a causa di eventuali impotenze nell'emettere suoni, ma per il fatto che non avendo mai ascoltato non sono capaci di articolare la parola, perché la parola nasce dall'ascolto. La Caritas può dire delle cose sulle situazioni di povertà e può parlare delle persone in disagio perché le ha ascoltate e le ascolta. Ecco motivata la sinergia tra CdA ed Osservatorio delle povertà e delle risorse presente nella nostra Caritas Diocesana. Un CdA che rileva forme di povertà ed un Osservatorio che le elabora in vista di un'animazione pastorale per rilanciare alla comunità cristiana, in forme educative e provocatorie, i problemi ed i temi incontrati.

IV. OBIETTIVO FONDAMENTALE

A. L'obiettivo primario del Centro di Ascolto è di contribuire a far crescere una cultura di solidarietà nei confronti:

- a. delle persone ascoltate, affinché ritrovino fiducia in se stesse e negli altri, prendano coscienza della propria situazione e riescano a stabilire relazioni significative;
- b. della diocesi di Savona-Noli e delle sue comunità cristiane, affinché sia stimolata a vivere la propria fede assumendo uno stile di prossimità attento alla persona;
- c. della società civile e delle istituzioni locali, affinché sappiano mantenersi attente alle situazioni di povertà presenti, senza mai perdere di vista le responsabilità di ciascuno.

La **motivazione** sostanziale che sostiene il servizio è la convinzione che ogni uomo è portatore di valori in se stesso perché è una persona, è un figlio di Dio, è un fratello, qualunque sia la sua situazione, la sua cultura e la sua religione.

B. Per realizzare questo obiettivo il CdA si è dato alcuni strumenti.

Accoglienza ed ascolto:

- accogliere la persona al di là del suo bisogno;
- cercare di capire il suo problema reale e la sua situazione complessiva;



- ipotizzare soluzioni che la coinvolgano, attivino le sue capacità e stimolino un cambiamento del suo stile di vita;
- attivare risorse in grado di offrire una risposta.

Orientamento:

- aiutare la persona ad analizzare il bisogno espresso in relazione alla propria situazione complessiva;
- fornire informazioni sulle risorse del territorio, verificandone la comprensione da parte della persona;
- inviare, accompagnando, la persona ai servizi più adeguati per offrire una risposta.

Accompagnamento:

- accogliere la persona come persona e non come caso da risolvere;
- formulare un progetto con la persona con obiettivi realistici, graduali e verificabili;
- accompagnare la persona nel percorso di ricerca delle soluzioni al suo problema.

Circa il rapporto con le parrocchie, che dovrebbe essere strettissimo, in realtà, per problemi legati ai tempi degli operatori (2 part time quasi totalmente impegnati nell'ascolto e nella progettualità), è soltanto funzionale alla discussione sporadica di casi, e non su una più ampia progettualità o su prese in carico comuni. E' auspicabile una maggiore collaborazione almeno utilizzando gli incontri di coordinamento dei centri di ascolto parrocchiali, che attualmente si limitano a poche volte all'anno . Inoltre con l'auspicabile aumento di volontari impiegati nell'ascolto, è ipotizzabile che gli operatori professionali possano diminuire le presenze in CdA ed aumentare i contatti esterni e quindi le visite alle parrocchie, i contatti ecc.

V. IL LAVORO IN ÉQUIPE

Strumento fondamentale per la realizzazione del lavoro è l'equipe composta dagli operatori e dai volontari presenti. L'equipe è un gruppo di lavoro che:

- realizza l'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento, la presa in carico della persona in difficoltà;
- fa sperimentare la prossimità, la compassione, la condivisione della comunità cristiana con chi è in difficoltà;
- promuove la cultura della giustizia e della carità.

Le decisioni più urgenti e quotidiane vengono prese tramite discussione e concertate con i volontari presenti la mattina stessa. Gli operatori fissi (responsabile e corresponsabile) vengono consultati se il colloquio è svolto dai volontari.

Le decisioni che comportano più ampia discussione ed approfondimento,



vengono prese nella riunione di equipe, sempre però dopo aver interessato i volontari dell'ascolto.

Alcuni colloqui vengono fatti insieme al responsabile del servizio immigrazione ed emergenza famiglie ed insieme studiata la progettualità.

Una volta alla settimana i 2 operatori del CdA si incontrano con i responsabili dei servizi per coordinarsi sui casi comuni (CdA, Centro diurno di Solidarietà, Servizio emergenza abitativa, Laboratorio formativo al lavoro) ed indipendentemente dalla presa in carico comune. La discussione è anche utile ad una messa in comune delle diverse professionalità e dei diversi punti di vista nella relazione con l'utente.

VI. I RISCHI DEL NOSTRO CDA

In base all'esperienza maturata in questi anni, riteniamo che ci siano effettivamente dei rischi da cui guardarsi **nello svolgimento del nostro lavoro di ascolto all'interno del Centro:**

- l'assistenzialismo della risposta;
- l'abitudine delle relazioni;
- la sfiducia circa la possibilità di rinascita delle persone;
- la paura e la legittima difesa davanti a situazioni difficilmente gestibili;
- il rimanere distanti e superficiali per evitare il peso del coinvolgimento nelle situazioni più difficili.

In relazione alle comunità civile ed ecclesiale i rischi sono:

- deresponsabilizzare l'amministrazione pubblica facendo opera di supplenza;
- dare servizi e non servire la comunità cristiana affinché apra gli occhi sulle realtà di emarginazione presenti;
- creare un'immagine di Caritas come centro assistenziale, anziché centro di animazione pastorale alla carità.

Con questa organizzazione perfettibile e in continua evoluzione, vogliamo essere nella società civile il segno visibile di una Chiesa che si fa prossima "ad ogni uomo piagato nel corpo e nello spirito, versando sulle sue ferite l'olio della consolazione ed il vino della speranza", consapevoli delle responsabilità di ciascuno: *"La società giusta non può essere opera della Chiesa, ma deve essere realizzata dalla politica. Tuttavia l'adoperarsi per la giustizia lavorando per l'apertura dell'intelligenza e della volontà alle esigenze del bene la interessa profondamente"* (Lettera Enciclica di papa Benedetto XVI: Deus caritas est, 28).



UN CUORE APERTO SULLA CITTÀ E SUL MONDO

Il volontariato al CdA

I. COME VIVO IL CDA

E' più facile darne una definizione che provare a descrivere cosa vuol dire Centro di Ascolto Diocesano. Spontaneamente è facile definirlo “un cuore aperto al mondo”; io lo percepisco e lo vivo così incapace di stabilirne dei limiti e dei confini.

Adesso provo a descriverne alcuni aspetti e cosa succede in quegli uffici nel quotidiano, certo con i limiti della mia personale visibilità e conoscenza.

Sono le nove del mattino quando il portone del n° 1 di Via Mistrangelo si apre, non occorre citofonare, presentarsi, è sufficiente entrare ed ecco che in pochi istanti il salottino di attesa brulica di voci, si anima di persone di tutte le età, provenienze, colore. Visi noti ormai da anni, visi mai visti prima, tanti occhi che cercano di poter comunicare, esprimere la loro situazione, poter finalmente chiedere aiuto sapendo di poter confidare in chi li ascolta.

Si prova anche dopo anni di esperienza una certa emozione quando ad uno ad uno si invita i nostri ospiti ad accomodarsi nei salottini riservati al colloquio, ricavati in piccoli spazi con semplicità e decoro dove non si ostenta nessuna immagine religiosa od altro, solo due sedie ed un tavolino.

E' sufficiente una rapida ed informale presentazione che ci si dimentica del proprio stato d'animo, dei problemi ricorrenti con cui ci si è svegliati o degli ultimi impegni assunti in famiglia; adesso non possono che essere il tuo cuore e la tua mente, sgombri da pregiudizi, i veri protagonisti di quell' incontro.

Sei da subito consapevole che hai davanti una storia di vita da imparare a conoscere, non solo, anche da condividere lasciando ampio spazio a quell'unico strumento che diventa il principale attore: l'amore indiscriminato.

Sarebbe così facile cavarsela volendo “classificare” la persona che hai di fronte, sentirsi in pace perché siamo stati in grado di formulare un consiglio, magari avvalendosi di qualche formula già sperimentata... No, così non funziona, si recepisce immediatamente lo sconforto di chi ti ha aperto il cuore perché non ha trovato l'Accoglienza attesa che viene prima del reale bisogno.

E' vero, infatti, che con l'aiuto economico sembra che tutto diventi più facile, ma è altrettanto vero che in questo caso si è rimasti alla superficie del problema, non si sono esaminate le cause, ma soprattutto non siamo stati capaci di metterci in discussione fino al punto di entrare in relazione con il nostro ospite, non abbiamo comunicato amore, non abbiamo iniziato quel percorso che forse potrà col tempo essere la vera e radicale soluzione al suo problema.

L'emarginazione non è un problema di soldi, magari lo diventa; è sostanzialmente un problema di *solitudine*. Si sono chiuse le porte del lavoro, si è entrati in collisione con la propria famiglia, o forse quando eravamo ancora piccoli e bisognosi di cure ed



affetto siamo stati abbandonati, una malattia che d'improvviso ci cambia le cose, l'abbandono a momentanei riempitivi del vuoto che ci perseguita come alcool o stupefacenti, una breve reclusione da ladro di galline senza il giusto avvocato, per non parlare degli ospiti di oltremare a cui si devono aggiungere come minimo la difficoltà della lingua, la lontananza dalle proprie radici culturali, dai sentimenti più cari.

E' difficile tentare di riassumere il disagio, l'emarginazione con esemplificazioni come le suddette. Occorrerebbe credere che una semplice elencazione e classificazione possano rappresentare uno strumento di lavoro per chi nel sociale svolge ruoli di responsabilità. Non è solo così, ed ecco perché il Centro di Ascolto Diocesano si pone come il cuore aperto sulla città e sul mondo.

Condividere ed amare, lasciare che la propria vita si mescoli con chi hai di fronte e solo allora si comincia ad esserci veramente. E' la gioia che ti esplose nel cuore che fa il resto, si è all'inizio di un nuovo percorso.

II. COME VIVO LA PRESENZA DEGLI OPERATORI DEL CDA

Sono chiamati a svolgere tutti i giorni l'attività di accoglienza succintamente sopradescritta e certo non considerando tutti gli aspetti gestionali che sono coinvolti.

E' certo necessaria una personale predisposizione, ma anche una notevole preparazione mirata all'aiuto rivolto a tutte le situazioni di emarginazione.-

La "squadra" è ben rappresentata, infatti vi appartengono professionisti di chiara esperienza e formazione che hanno saputo farne una scelta di vita.

D'altronde non può che essere così quando stipendio o carriera non sono le motivazioni della propria attività.

Sempre pronti a cercare una soluzione per tutti, confrontandosi con un budget di spesa irrisorio e comunque da mediare fra le sempre maggiori e pressanti richieste. Eppure chissà come, prima o dopo, una proposta si rende disponibile; chissà che non sia l'inizio di un percorso che allieva le sofferenze, lo stato di disagio.

Le soluzioni per offrire un pasto ben servito in un locale accogliente è sempre a portata di mano, così come un letto dove coricarsi dopo una bella doccia.

Ma questo è niente se consideriamo con quanto amore e partecipazione vengono per anni seguite persone e famiglie, visitate nelle proprie case, assistite nei bisogni primari. Ma soprattutto quanto amore è stato condiviso...

Ho visto più volte i loro occhi bagnati di lacrime... nonostante tanta professionalità ed esperienza.

Anche questo fa la differenza, soprattutto questo è ciò che occorre per non essere confusi con gli operatori del settore pubblico, perché è certo che dal CdA si attendono risposte più intime e partecipative.



III. COME VIVO IL MIO ESSERE VOLONTARIO NEL CDA

Anche per il volontario la vita non è facile. Certo il cuore e la mente ben disposti sono importanti, ma pensare che improvvisarsi, usando il buon senso e la propria esperienza siano gli unici strumenti necessari, è profondamente sbagliato.

Ci vuole intanto una notevole dose di umiltà che non deve mai abbandonarci e soprattutto occorre partecipare ai corsi di Formazione che la Caritas organizza saltuariamente allo scopo.

In questi miei primi anni di volontariato ho avuto la fortuna di godere della presenza di Claudio Massola, direttore Caritas di quel momento, e dell'assistenza di operatori che con stile e discrezione mi hanno portato per mano, indirizzando la mia azione, pensiero e soprattutto facendomi scoprire grazie alla loro preparazione quegli aspetti del problema che non mi avrebbero mai sfiorato. Infatti è difficile immaginare quanti risvolti diversi, quante pieghe si celano in ogni incontro, di conseguenza occorre più volte scegliere un metodo per creare il corretto approccio al problema e quindi il percorso da fare con l'ospite.

In particolare la mia attività è anche rivolta a intervenire in qualità di mediatore culturale con il Centro per l'Impiego accompagnando i nostri ospiti, nel caso extracomunitari, ma non solo, presso tali uffici alla ricerca di un lavoro.

A volte lo chiamo *il viaggio della speranza*, quando da Savona ci si sposta a Legino... Quanto tempo per raccontare e farsi raccontare, a volte ci vuole così poco ad instaurare una relazione, ad ottenere fiducia per sentirsi una cosa sola alla ricerca di quel benedetto lavoro che ci aiuterebbe finalmente a risolvere le esigenze primarie.

Devo dire grazie a Caritas ed alla Fondazione ComunitàServizi per tutto questo e non solo. Non posso certo raccontarvi in poche righe quanto ho ricevuto... e pensare che avevo iniziato con il desiderio di dare...

E qui, Gesù, lo si incontra veramente!



IL CENTRO DI ASCOLTO ED I SERVIZI DIOCESANI PER LA GRAVE MARGINALITÀ

Per comprendere quale sia oggi il ruolo del CdA a Savona, come punto di riferimento dei servizi diocesani per la grave marginalità, è necessario capire quale sia stata l'evoluzione in questi vent'anni di attività, e sapere perché e come siamo organizzati oggi.

Il CdA si occupa principalmente di grave marginalità, di quella parte di società che in vent'anni è notevolmente mutata, anche nella denominazione che stenta a trovare una definizione stabile e comprensiva del fenomeno nella sua complessità. Senza fissa dimora, povertà, grave disagio adulto, emarginazione, solitudine, doppia diagnosi, dipendenza... Si tratta di persone considerate materiale di scarto della società, di quel suo brandello indefinito che con senso di colpa si affaccia alle porte aperte che la strada offre.

Il CdA, pur con i suoi cambiamenti, ha sempre tenuto un punto fermo, che è stato l'essenza del suo esistere: ascoltare tutti coloro che esprimono un bisogno di parlare, a volte neanche di essere ascoltati. Ascoltare anche chi non si capisce cosa chiede o chi ti chiede quello che non puoi dare. Dal racconto di tutte queste storie, sono nati negli anni i servizi diocesani oggi offerti per la grave marginalità a Savona. La Mensa di Fraternità, compresa oggi nel Centro Diurno di Solidarietà, è stato il primo servizio organizzato come mobilitazione dell'intera comunità ecclesiale, come diocesi attiva alla realizzazione di un'opera caritativa, e vede oggi 200 volontari in servizio, per rispondere quotidianamente alle richieste dei poveri. In seguito negli anni sono nati gli altri servizi diocesani: la Casa di Accoglienza Notturna, le abitazioni comunitarie di secondo livello come Casa Emmaus, i Laboratori Formativi al lavoro. Lo specifico Ufficio Immigrazione dedicato esclusivamente alle problematiche migratorie, il Servizio Emergenza famiglia per quelle situazioni complesse di chi ancora non si trova sulla strada, ma che presto potrebbe finirci. In qualche modo, in vent'anni, dall'apertura di una porta sulla strada per ascoltare il bisognoso, è nato un mondo fatto di volontari, dipendenti, turni, parrocchie, rifornimenti, mezzi, strutture, interessi ... un mondo con i suoi pregi e suoi difetti che partecipa attivamente alla creazione di una città prossima all'individuo e più attenta agli altri.

Cerchiamo quindi di comprendere quale sia stato il ruolo del CdA nell'evoluzione dei servizi e quale compito oggi svolge.

Il CdA non è un servizio, non è neanche uno sportello. Non svolge una funzione prevalente di risposta a bisogni se non in piccoli aiuti con il carattere del segno e della dimostrazione di attenzione: l'acquisto di un paio di scarpe, di un biglietto ferroviario, i soldi per un pacchetto di sigarette; ma non una funzione diretta di



risposta ai bisogni che le persone presentano. La strategia di fondo del CdA è stata quella di cercare di creare una rete di solidarietà volta a sensibilizzare tutta la comunità ecclesiale e non solo, ad una maggiore attenzione ai poveri; tutto questo non è stato frutto esclusivamente di studi sociologici, ma anche di tentativi a volte intuitivi. Le persone che si rivolgono al CdA, spesso sono accompagnate, facilitate; è un luogo dove non si pensa di risolvere i loro problemi o di attivare processi di risocializzazione. Non si interviene in modo invasivo, nè con la preoccupazione di un sistema strutturato che ha deciso di aiutarli e che li rieduca a rientrare a far parte del mondo che corre e che li ha lasciati indietro.

L'accompagnamento implica la connessione di una rete e la partecipazione della comunità cristiana e della società civile alla prossimità, semplicemente vicini, presenti, interessati ed attenti all'altro.

La rete in parte esisteva, ma è stata potenziata: ecco quindi i servizi che nascono e rimangono strettamente connessi al CdA, ma questi si occupano di altro e svolgono un compito sociale preciso. Cercano di rispondere alle richieste materiali, alle più frequenti: cibo, casa, lavoro. Hanno il compito di dare risposte, ed essendo diocesani hanno il dovere di non dare una risposta tecnica operativa. Caritas e Fondazione Diocesana Comunità Servizi come ente gestore, non esistono e non sono stati costituiti con la prevalente funzione di aiutare i poveri, ma semmai per aiutare la comunità a comprendere anch'essi nei suoi interessi. In questi intensi vent'anni si è fatta tanta strada, e lo si capisce da quanti e quali sono oggi i soggetti istituzionali ed informali oggi attivi che si prendono cura dell'altro. Si è accennato che la rete dei servizi diocesani per la grave marginalità è una situazione complessa, infatti è a sua volta parte di un rete più ampia dove si relaziona il mondo cattolico delle parrocchie, dei volontari, degli uffici diocesani, con il mondo istituzionale degli enti locali a sua volta complesso (Comuni, Provincia, Regione, Zona Sociale, ASL, Dipartimenti, ...) costituito anche da vincoli e contratti. Tutta una realtà che si attiva, un'insieme di persone con motivazioni umane o istituzionali che facilita un'agire collettivo, che non sistema i problemi, ma li mette in circolo. Non toglie i poveri dalla strada, ma li accompagna verso una presa di coscienza dei diritti da esercitare e dell'interesse generale che come persona suscita nel mondo che lo circonda.

L'immagine del CdA assistenziale che aiuta i poveri perché nessuno ci pensa, che si avvale di strutture diocesane convenzionate con gli enti locali, per dare cibo e letti in un dormitorio, è solo una visione pragmatica che non svela identità e motivazioni di un progettare sociale che ha deciso di partire dalla relazione con il destinatario per creare processi di accompagnamento sostenibili da coloro che vi partecipano.

L'accesso ai servizi (Mensa, Centro Diurno, Casa Accoglienza Notturna, Casa Emmaus, altri alloggi comunitari, Laboratorio di formazione al lavoro), avviene attraverso il CdA: le persone, dopo essere state ascoltate vengono indirizzate in percorsi personalizzati di accompagnamento. Non si può accedere ad un servizio, se non per casi d'emergenza, senza il passaggio dal CdA, che garantisce inoltre un



orientamento costante del percorso. La persona prova insieme a noi a camminare la sua strada. Anche le dimissioni dal percorso, dove la persona per altro può recedere in ogni momento, è discussa al CdA e non all'interno del singolo servizio.

Il monitoraggio è il frutto di un coordinamento. I responsabili dei servizi si riuniscono settimanalmente al CdA, ricompongono le diverse esperienze della persona, osservata in situazioni diverse, e si decide insieme quali ulteriori passi proporre. Non tutte le persone che vengono ascoltate entrano in relazione con il sistema di servizi e di rete attivo, ma per quelli che vi transitano, si propongono percorsi e soluzioni differenziate. Il loro stesso modo di vivere all'interno dei servizi sarà l'elemento prioritario in sede di coordinamento per trovare forme di accompagnamento su misura.

Si può affermare così che il CdA è guidato da un responsabile, da operatori e volontari che si dedicano costantemente all'ascolto, e sono coadiuvati nel discernimento dai responsabili dei servizi che insieme formano l'équipe di riferimento per il monitoraggio dei percorsi individuali. I servizi, non da un punto di vista organizzativo, ma piuttosto per gli aspetti di metodo e significato dell'intervento, dipendono dal lavoro di ascolto e di coordinamento che viene svolto principalmente nella sede del CdA.

Viene usata da molto tempo l'immagine dell'antenna, per esprimere una funzione vitale che il CdA assolve in funzione di se stesso, dei servizi, della diocesi intera. Il contatto quotidiano, molteplice e costante con il povero, si trasforma in una relazione reciproca che comporta una radicale inversione dell'approccio al concetto di solidarietà o ad altri concetti antichi di carità. Questo fatto di per sé ha per conseguenza un salto culturale nel leggere l'intervento sociale e la sua progettazione. È la funzione di antenna che capta per diffondere immagini, parole, relazioni, sentimenti. Non sono quindi i "ricchi" che aiutano i "poveri", ma sono i poveri che ci interpellano, ci parlano per capire cosa gli sia successo e che cosa insieme possiamo fare, attraverso una relazione tra persone che si contaminano vicendevolmente. Una contaminazione dalla quale la Chiesa non può difendersi, ma che deve accettare come parte essenziale del proprio pensare ed agire.

Il ruolo del destinatario quale protagonista nella progettazione di nuovi percorsi o servizi da attivare sul territorio, è stata un'esperienza concreta, anche recente, quando si è deciso di aprire il Laboratorio formativo al lavoro "La cruna dell'ago".

Per la persona senza dimora, superare il problema del lavoro, o esprimere la richiesta di voler lavorare come tutti, significa compiere un passo importante per incrementare il proprio senso di appartenenza sociale. I diversi tentativi, spesso fallimentari, d'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, ha portato, insieme alle stesse persone senza dimora, a pensare ad una realtà protetta, che fosse in grado di dare una risposta al bisogno espresso, ma in un contesto formativo e di piccoli passi per non rimanere esclusi un'altra volta. Il servizio non è nato da un'analisi sociologica o da un'imitazione di realtà simili, ma dall'ascolto mediato ed elaborato del destinatario. È un servizio "su misura" che ha caratteristiche



differenti da altre realtà presenti sul territorio, che non riuscivano ad includere persone incapaci di adattarsi *tout-cure* al sistema produttivo pensato con sole logiche di profitto. Oggi l'accesso, il monitoraggio, le dimissioni dal servizio avvengono in stretta collaborazione ed intesa tra CdA e Laboratorio. La persona che inizia questo percorso è consapevole dell'esistenza delle due realtà collegate ma con ruoli e compiti distinti. Egli sa bene dove deve impegnarsi per dimostrare a se stesso e agli altri il suo valore di uomo sociale con pari dignità e diritti, e dove invece raccontare i propri successi od insuccessi per capire fundamentalmente se c'è qualcuno che lo ascolta.

Il ruolo dei servizi diocesani così concepiti con un CdA che assume inevitabilmente la funzione di garanzia partecipativa del destinatario al proprio riscatto sociale, non possono essere visti esclusivamente come un'operare tecnico allo scopo di connettersi in una grande rete per aiutare chi sta male, di somministrare risposte a bisogni espressi.

Il mondo della grave marginalità, per dirla con Z. Bauman, è il frutto di uno scarto che viene prodotto continuamente dal modo in cui oggi noi viviamo. La povertà non è quasi mai un'assenza di beni materiali, ma si riscontra sempre più spesso che è essenzialmente il prodotto di un uomo senza legami. In una società moderna, in cui i legami diventano sempre più fragili e volatili, sempre più difficili da alimentare per periodi prolungati, diventano così inaffidabili l'amicizia, l'affinità, gli affetti, le stesse comunità, che vengono sostituite da reti sociali attive impegnate a contrastare un deterioramento.

I servizi della Chiesa di Savona, per tutto ciò detto, non si possono misurare, come verifica del proprio operare, attraverso i successi di risocializzazione, di reinserimento lavorativo, di sistemazione abitativa. Ma semmai sarebbe interessante conoscere la presa di coscienza del volontario, dell'operatore, meglio forse dire del cristiano che si sente parte di una Chiesa, che si assume una responsabilità collettiva di un "male" prodotto.

CdA e servizi alla grave marginalità non sono l'alibi diocesano per la cura dei poveri, ma cercano di essere l'espressione stessa dell'amore di Cristo. Non sono solo un settore che agisce con capacità e convinzione, ma diventano parte essenziale di una Chiesa evangelizzatrice e profetica.

Questo non significa, e sia ben chiaro, che sia tutto perfetto!

Questo non significa che non sia necessario ogni giorno rivedere quello che stiamo facendo, come lo stiamo facendo, e probabilmente scoprire in futuro che tutto l'operare e tutto questo movimento di oggi siano alla fine ben poca cosa, e accorgersi magari un giorno che siamo ancora molto lontani dall'essenziale del nostro agire, del nostro essere.



I CENTRI DI ASCOLTO GESTITI DALLE CARITAS LIGURI PANORAMA REGIONALE

*“Il vecchio uomo si addormentò,
e sognò di essere una farfalla...
o forse era una farfalla
che dormiva e sognava
di essere un vecchio uomo
addormentato...”*

Cercare di definire un'entità così complessa come i CdA può significare davvero credere di essere una cosa, sognare di esserne un'altra e capire che la realtà è ancora diversa.

I. LE LIGURIE

La regione ecclesiastica ligure comprende sette diocesi: Sanremo-Ventimiglia, Albenga-Imperia, Savona, Genova, Chiavari, La Spezia e Tortona. Solo i confini della diocesi di La Spezia coincidono, anche se non precisamente, con i confini della provincia amministrativa, le altre non hanno alcuna corrispondenza. La diocesi di Tortona vede il proprio territorio diviso tra Piemonte e Lombardia, pur facendo parte della regione Liguria per antiche tradizioni che vedevano, su questa zona, una forte influenza ligure, come testimoniano ancora i nomi di alcuni comuni.

Per la sua forma ad arco sottile, il territorio della Liguria, anche se poco esteso, è assai vario: il suo punto più a sud, il comune di Bordighera, a ponente, si trova alla stessa latitudine di Pistoia e il suo punto più a Nord sullo stesso parallelo di Saluzzo, è più a nord di Cuneo. Valli e monti, disposti a tempesta, creano un entroterra, per quanto vicino, difficilmente raggiungibile, se non attraverso salite e tornanti. La grande influenza della Francia a ponente e dei centri della pianura padana nell'entroterra, hanno creato centri gravitazionali diversi dalle città della costa. Per tutto questo sarebbe opportuno parlare non di Liguria, ma di Ligurie.

Anche il panorama sociale è particolarmente vario: da decenni è ormai avviato lo spopolamento dell'entroterra profondo, dovuto principalmente alla difficoltà di insediarsi impianti produttivi e al declino dell'economia agricola basata sul bosco e sul pascolo non estensivo, ma parallelamente l'entroterra immediato ha visto crescere i suoi abitanti, che trovano qui alloggi a prezzi più contenuti e possono recarsi a lavorare sulla costa senza grandi difficoltà. In questa fascia del territorio ligure c'è un forte ripopolamento e alcuni comuni registrano una percentuale di immigrati anche del 20%.

Nonostante la Liguria sia regione di anziani, si è notato che i problemi sociali più frequenti non riguardano gli anziani, se non in una percentuale relativamente



contenuta. La regione ha l'importo complessivo della pensione media più elevato d'Italia, con oltre 13.000 Euro annui, contro gli 11.000 Euro della media nazionale. Accanto a una popolazione anziana sicuramente in gravi difficoltà, si trovano quindi in Liguria molti anziani che detengono un forte potere economico.

L'immigrazione dall'estero è stata, nella nostra regione, assai precoce, con alcune comunità immigrate già negli anni '70. La percentuale di residenti stranieri in Liguria è del 3,5% circa, più bassa della media nazionale, che è del 4% circa. Inoltre, tra le motivazioni dell'immigrazione, in Liguria si osserva ben il 6,4% di "residenza elettiva", più elevata della percentuale degli studenti. Quindi, se da un lato gli immigrati costituiscono ancora una categoria di persone in possibile difficoltà, dall'altro si nota un inserimento in crescente consolidamento. La Liguria è un ossimoro, una terra di apparenti contraddizioni: ci sono monti marittimi, novità antiche, ricchezze povere.

Anche la solidarietà quindi ricalca il grande mosaico di realtà territoriali e sociali.

II. UN MOSAICO NEL TEMPO

I primi CdA in Liguria sono nati negli anni '80. Se i centri di raccolta e distribuzione, le mense, i dormitori, i vari servizi di soccorso avevano una storia secolare, in questi anni, probabilmente sulla scia del vasto approfondimento post conciliare sulla carità, le nostre comunità cristiane sentirono l'esigenza di "guardare in faccia il povero", iniziare a camminare insieme a lui. Accanto all'aiuto immediato, si è sentito il bisogno, e il dovere, di "ascoltare", nell'intuizione, più che nella consapevolezza, oggi consolidata, che dietro a ogni richiesta manifestata ci siano sempre molti altri bisogni e difficoltà. Già nell'86, a Chiavari, nacque il primo Osservatorio delle povertà e, nell'ambito ecclesiale, fu anche il primo a livello nazionale. Fu un primo, grande segno dell'esigenza di approfondimento, monitoraggio, studio dei fenomeni di povertà nella consapevolezza che la promozione della persona, la sua liberazione dal disagio, non è un'operazione esauribile con il soccorso immediato, ma affrontabile nel suo complesso con la ricerca delle cause profonde del disagio, personali e sociali.

Oggi in Liguria ci sono circa 70 Centri la cui principale attività è l'ascolto per la promozione della persona. Di essi oltre la metà hanno una storia ormai ultradecennale e meno di dieci sono nati negli ultimi due anni. Si può quindi sottolineare la solidità dell'esperienza accanto all'esigenza di ampliamento e di novità. Operazioni di distribuzione, servizi di mensa e dormitori sono generalmente effettuati in altri luoghi.

III. UN MOSAICO DI TIPOLOGIE

Nei CdA, in tutta la Liguria, oggi sono impegnate 54 persone stipendiate e oltre 600 volontari. L'orario di apertura al pubblico settimanale complessivo è di oltre 600 ore. Le persone che si rivolgono ai centri, mediamente, nell'arco di un anno, sono



oltre 10.000 di cui una gran parte portatrice dei problemi di un'intera famiglia.

Un po' per le tradizioni, un po' per la mentalità dei volontari che si sono resi disponibili, un po' per gli impulsi dati dalle Caritas e dai vescovi locali, un po' per il diverso rapporto dei Centri con il territorio, un po' per le diverse esperienze, un po' per ... i Centri Ascolto della Liguria hanno assunto gli aspetti più vari. Anche se le sfumature li rendono praticamente tutti pezzi unici, si può provare a schematizzarne una serie di tipologie.

Per quanto riguarda il tipo di utenza si possono evidenziare:

Centri di Ascolto fortemente specializzati: sono quei CdA dove l'utenza è tutta, o quasi, di una certa categoria: stranieri, persone senza dimora, donne, anziani. In alcuni casi la specializzazione è stata progettata e pianificata, è il caso di quei centri nati in seguito a un progetto comune con un ente pubblico o nati per rispondere a un preciso bisogno di quel territorio, in altri casi la specializzazione si è creata spontaneamente, o perché, per alcuni bisogni, erano già presenti delle risorse, pubbliche o di volontariato, accessibili sul territorio, o perché, iniziata la frequentazione da parte di una certa categoria di utenti, si è creato il luogo comune che il centro fosse riservato ad essa. Spesso una forte affluenza di stranieri o di persone senza dimora scoraggia o inibisce l'accesso da parte di altre categorie di possibili frequentatori. In alcuni CdA visitati è emerso il desiderio della pianificazione di visite domiciliari organizzate su segnalazione, soprattutto per quegli anziani che non si recano al Centro per pudore o per timore di trovarsi insieme a persone senza dimora o persone straniere.

Centri di Ascolto senza connotazioni: sono la maggior parte e sono caratterizzati dall'apertura ad ogni tipo di ospite. Se da un lato la specializzazione può dare garanzia di una maggiore professionalità nell'offerta di un servizio, dall'altro la sua mancanza, lungi dall'essere una vaga genericità, mette in risalto l'attività prevalente dell'ascolto, l'accompagnamento in vista della promozione della persona, il segretariato sociale, l'invio a servizi specifici.

Centri di Ascolto misti: spesso l'apertura incondizionata a ogni tipo di problema non esclude qualche prevalenza. Molti centri infatti, pur non avendo una specializzazione per gli stranieri, vedono una loro affluenza molto forte, accanto alla presenza di persone italiane. In tutti i centri della regione si registra, complessivamente, una presenza straniera del 50% circa. Gli operatori sono concordi nell'affermare che le persone straniere hanno una problematica molto immediata e meno complessa, mentre le persone italiane sono solitamente portatrici di una multiproblematicità. Tra le persone straniere seguite da molto tempo, o tra le famiglie straniere ricongiunte compaiono, a poco a poco, anche i problemi più complessi delle famiglie italiane.



Per quanto riguarda la gestione si possono evidenziare:

Centri di Ascolto in convenzione con Enti: sono in tutto 6 in tre diverse diocesi, e di essi tre sono dedicati a categorie specifiche. Tutti si avvalgono della presenza di personale stipendiato. Lavorare in convenzione con un Ente, quando il servizio non è nato per una categoria specifica, può portare ad un cambiamento graduale nelle caratteristiche dell'utenza: recarsi ad un CdA perché è il luogo ufficialmente e pubblicamente deputato a fornire assistenza è generalmente vissuto più come fruizione di un diritto che come richiesta di aiuto, talvolta inteso come beneficenza. L'opportunità di stipulare convenzioni con Enti pubblici suscita spesso dibattito, tutt'altro che esaurito, tuttora aperto. Se da un lato si ritiene che la convenzione possa offrire migliori garanzie e più credibilità nella gestione di un servizio, dall'altro si teme la perdita della libertà nella progettualità e l'appesantimento burocratico.

Centri di Ascolto gestiti soltanto da volontari: sono la maggior parte, oltre il 70%. Si nota però che non ci sono centri con questo tipo di gestione tra quelli specifici, ma solo tra quelli senza connotazione, o misti. Evidentemente, per i CdA specifici, le diocesi hanno ritenuto importante offrire una certezza di continuità e professionalità. I volontari sono, complessivamente, oltre 600. Ad essi si chiede, in tutte le diocesi, una presenza minima di almeno due ore settimanali, la partecipazione alle riunioni di coordinamento e la partecipazione ai corsi di formazione. Anche se ci sono molte punte di eccezionalità tra i volontari, con impegni che superano le 5/6 ore al giorno, oltre la partecipazione ai coordinamenti e alla formazione, mediamente si può stimare che ogni volontario offra, settimanalmente, circa 6 ore di lavoro volontario solo per l'ascolto e l'accompagnamento.

Centri di Ascolto con personale stipendiato: sono in tutto 19 di cui 5 specifici e 14 senza connotazione o misti. Le persone stipendiate si trovano sia nei CdA gestiti in convenzione con Enti che in quelli diocesani. *"... in questi anni siamo passati dal solo volontariato agli obiettori di coscienza, ai contratti a progetto, ai dipendenti, anche se i volontari ci sono sempre ..."* ha dichiarato la responsabile di un CdA diocesano, riassumendo bene il cammino dalla spontaneità alla programmazione. Personale volontario e stipendiato lavorano in modo complementare, l'uno garantisce il valore aggiunto della gratuità, l'altro garantisce il valore aggiunto della professionalità ad alto livello. Responsabilità, serietà professionale, e formazione adeguata sono comunque richiesti a tutti.

Almeno due elementi sono comunque comuni a tutti i Centri: gli incontri di **coordinamento** e **la formazione**, anche questi attuati e gestiti con modalità differenti.



Il coordinamento: gli operatori di ogni Centro hanno, quasi sempre con frequenza settimanale, incontri di coordinamento e confronto sul loro lavoro. La gestione di queste riunioni è ovviamente molto varia, a seconda delle esigenze e del tipo di CdA: nella maggior parte dei casi si valutano insieme le situazioni, le prese in carico, le decisioni. In alcuni centri d'ascolto è frequente la supervisione di uno psicologo, in una delle sette diocesi è abituale. Nelle diocesi dove sono presenti più CdA si tengono anche incontri di coordinamento diocesano, a frequenza mensile. In due diocesi gli incontri di coordinamento sono utilizzati abitualmente anche per un programma di formazione permanente, con la partecipazione di persone esterne invitate di volta in volta. A livello regionale non esiste, al momento, un coordinamento stabile, ma solo un'occasione annuale di confronto e formazione comune.

La formazione: viene normalmente effettuata in ogni diocesi per i propri operatori con modalità e tempi diversi, dal corso di base a cadenza settimanale per due mesi alla formazione permanente, con cadenza settimanale, su argomenti specifici.

Formazione, coordinamento e supervisione sono le attività di cui gli operatori stessi sentono di più l'esigenza.

Vale la pena soffermarsi su alcune particolarità: sia gli operatori delle Caritas che dei CdA, sono molto attenti a distinguere i CdA dai centri di distribuzione, che non vengono mai considerati CdA. In quelli diocesani, solitamente, l'attività dell'ascolto e della promozione della persona sono prevalenti o esclusive. Nei centri parrocchiali è più facile che ascolto e distribuzioni, o erogazione di vari servizi, si sovrappongano. Questo è comunque messo in evidenza come operazione non corretta, ma talvolta inevitabile. In una diocesi si stanno avviando programmi per passare, in alcuni centri parrocchiali, dalla distribuzione all'ascolto prevalente, in un'altra anche i centri parrocchiali si occupano solo ed esclusivamente di ascolto, rimandando sempre ad altre agenzie ogni tipo di erogazione.

Di fronte alla proposta di aumentare il fondo in dotazione ai CdA per le emergenze molti operatori hanno espresso parere contrario, proprio per non correre il rischio di snaturare la caratteristica fondamentale dei Centri.

Per i CdA parrocchiali o vicariali è significativamente emerso il problema della territorialità: l'operatore che vive nel territorio dove presta il suo servizio molto spesso è conosciuto, è destinato a incontrare casualmente gli utenti, anche al di fuori del centro e più facilmente può essere trascinato emotivamente, o essere ricercato al di là del proprio servizio, perdendo così il necessario distacco e venendosi a trovare in situazioni di coinvolgimento eccessivo, a volte addirittura ossessivo, per se e per i familiari. Non è mai da trascurare quindi un'attenta formazione, che curi profondamente gli aspetti psicologici, che preveda sempre possibilità di supervisione e di mobilità degli operatori tra i vari centri.

Anche i CdA ricalcano il ricco mosaico di realtà territoriali e sociali della regione,



ricalcano l'ossimoro. Ci si trova spontanea pianificazione, ricchezza povera, complessità semplice, solida flessibilità. Le loro trasformazione nel tempo, il loro divenire, il loro interrogarsi sulle nuove opportunità, sui possibili cambiamenti da realizzare, testimoniano, pur con numerosi limiti, la volontà di mettersi in gioco e di cercare sempre il miglioramento. Se da un lato può esistere ancora il centro d'ascolto con qualche volontario anziano che, dopo quattro chiacchiere, distribuisce qualcosa, si tratta di realtà sopravvissute. Prevalente è comunque il centro con elevato livello di professionalità, sia da parte dei volontari che dei dipendenti, con orario di apertura esteso, con buona conoscenza della rete dei servizi sul territorio, con la coscienza che la persona in situazione di disagio va accompagnata verso l'autonomia e non mantenuta attraverso la beneficenza, fortemente aperto ai nuovi interrogativi.

PANORAMA DEI CDA LIGURI DIVISI PER DIOCESI

	Albenga	Chiavari	Genova	La Spezia	Savona	Tortona	Ventimiglia
Tipologie							
CdA DIOCESANI	2 *	1		1	1	2	
volontari	7				6	11	
stipendiati	2			1	2	2	
altre forme	1	1					
CdA VICARIALI			37			1	
volontari			400			5	
stipendiati						1	
altre forme							
CdA ZONALI		6		2	2		3 *
volontari		63			40		
stipendiati							6
altre forme							
CdA PARROCCHIALI					6		8
volontari					120		43
stipendiati							
altre forme							
CdA PER STRANIERI			1		1		
volontari			120		1		
stipendiati			12		2		
altre forme							
CdA IN EVOLUZIONE					2		
volontari							
stipendiati							
altre forme							
(*) in convenzione con gli enti pubblici							



I CENTRI DI ASCOLTO GESTITI DALLA CARITAS IN ITALIA PANORAMA NAZIONALE

I. LE RELAZIONI DI GESÙ

Uno degli aspetti più quotidiani nei racconti della storia di Gesù sono i suoi incontri: sulle strade, nelle piazze, in città e nei paesi, con i discepoli, con le donne, con i bambini, con i peccatori¹. La vita di Gesù è incontro, è relazione. Gesù è “l'amico”, ci ricordava il teologo Moltmann nella prolusione al 29° Convegno nazionale delle Caritas diocesane (16-19 giugno 2003)².

Quali sono le qualità dell'incontro di Gesù?

Una prima qualità è che l' *incontro è fraterno*: dice una relazione di uguaglianza, di pari dignità, anche nei confronti di persone che hanno sbagliato.

Una seconda qualità è l'*autenticità*: Gesù non recita un ruolo, non illude, non si presenta diverso dalla realtà.

Una terza qualità è l'*amicizia*: Gesù costruisce dei legami, “ha amato con cuore d'uomo” (come ci ha ricordato la costituzione conciliare *Gaudium et spes* al n.32).

Una quarta qualità è l'*apertura a tutti*. Gesù non esclude, non seleziona, non ha pregiudizi.

Un' ultima qualità degli incontri di Gesù è il *dono*. Ogni incontro regala, dona non tanto cose, quanto valori, significati, perdono, coraggio, conversione.

Talora si dimentica che “*norma normante*” la vita cristiana e anche i nostri servizi pastorali non sono solo le parole di Gesù, ma anche la qualità dei suoi gesti e delle sue relazioni.

II. UN' ICONA: L'INCONTRO DI GESÙ CON ZACCHEO

Tra gli incontri che ricordiamo, come icona, esempio, c'è quello di Gesù con Zaccheo, il pubblicano, a Gerico (Lc. 19, 1-10).

Leggiamo l'episodio: “*Entrato in Gerico, (Gesù) attraversava la città. Ed ecco che un uomo di nome Zaccheo, capo dei pubblicani e ricco, cercava di vedere quale fosse Gesù, ma non gli riusciva a causa della folla, poiché era piccolo di statura. Allora corse avanti e, per poterlo vedere, salì su un sicomoro, poiché doveva passare di là. Quando giunse sul luogo, Gesù alzò lo sguardo e gli disse: “Zaccheo, scendi subito, perché oggi devo fermarmi a casa tua”. In fretta scese e lo accolse pieno di gioia.*”

¹ Cfr. R. PENNA, *I ritratti originali di Gesù il Cristo. 1.Gli inizi: inizi e sviluppi della cristologia neotestamentaria*, Cinisello Balsamo (MI), Edizioni S.Paolo, 2001.

² J. MOLTSMANN, *Globalizzazione dei diritti: una sfida da accogliere*; in: CARITAS ITALIANA, *Scelte di giustizia, cammini di pace: “Pronti sempre a rispondere a chiunque vi domandi ragione della speranza che è in voi” (1Pt 3, 15)*, Roma, Caritas Italiana, 2003, pp. 107-108.



Vedendo ciò, tutti mormoravano: “E' andato ad alloggiare da un peccatore!”. Ma Zaccheo, alzatosi, disse al Signore: “Ecco, Signore, io do la metà dei miei beni ai poveri; e se ho frodato qualcuno, restituisco quattro volte tanto”. Gesù gli rispose: “Oggi la salvezza è entrata in questa casa, perché anch' egli è figlio di Abramo; il Figlio dell'uomo, infatti, è venuto a cercare e salvare ciò che era perduto”.

Ci interessa notare anzitutto le qualità dell'incontro di Zaccheo: osserva, vuole vedere (il verbo 'vedere' è ricordato 3 volte); ascolta e incontra la Parola; discerne, cioè fa una scelta, si converte.

Troviamo nell'incontro di Zaccheo, con semplicità e immediatezza, applicato il metodo 'osservare, ascoltare, discernere' che dal 2001 Caritas Italiana ripropone per i propri cammini³. L'osservare, ascoltare e discernere di Zaccheo non è soltanto un metodo, ma è ciò che origina (osservare e ascoltare) e ciò che è originato dall'incontro con Gesù. E in questo incontro con Gesù, 'la Parola', contano come già ricordava Papia nel II secolo “le cose dette” e “le cose fatte”: la Parola è fatta da “ciò che abbiamo udito e visto”. E anche la predicazione degli apostoli non sarà solo un 'dire parole', ma “annunciare ciò che abbiamo visto e udito” (cfr. Mt 11,4; Lc 7,22).

III. L'INCONTRO: ASCOLTARE, OSSERVARE E DISCERNERE

I nostri incontri sono generati da relazioni (Centro d'ascolto) e da rilevazioni (Osservatori delle povertà e risorse). Relazioni e rilevazioni ci aprono gli occhi sulle persone (ci aiutano a 'vedere'), ci aiutano ad ascoltare drammi o disponibilità, ci spingono a 'decidere', a scegliere, a discernere.

Anche per noi, ascoltare osservare e discernere non è soltanto un metodo, ma il percorso educativo che nasce da una relazione o porta a una relazione.

A. Ascoltare

Un cristiano che non sa ascoltare la Parola e le parole degli uomini non matura nella fede, non cammina sulle strade della carità, non vive di speranza perchè scade nell'abitudine.

L'ascolto è la prima strada dell' 'affetto', che non è un semplice sentimento, ma per maturare la consapevolezza dell' 'ad factus', cioè dell'essere 'fatto per'.

'Avere orecchio', come ci ricorda l'Apocalisse (cfr. 1,7;2,7; 13,8), intendendo per 'orecchio' non solo l'organo fisico ma tutta la persona, è un'esigenza di ogni persona in cammino nella storia. Ascoltare è anche 'toccare' con mano le situazioni.

La 'teologia degli affetti', che la mistica classica e la mistica della strada ci insegnano, riparte dall'ascolto paziente.

L'ascolto in Caritas ha un 'luogo privilegiato' per esprimersi, il Centro d'ascolto; ma

³ CARITAS ITALIANA, *Degni dei poveri. Cammini di osservazione, ascolto e discernimento* (Atti del 27° Convegno nazionale delle caritas diocesane, 18-21 giugno 2001), Roma, Caritas Italiana, 2001.



ha anche dei 'soggetti preferenziali' di riferimento, i poveri.

B. Ascoltare i poveri

Cosa significa ascoltare con preferenza i poveri?

Il termine 'povertà', povero nella Bibbia ha un significato equivoco, ambivalente: povero significa 'cattivo', 'malvagio', da una parte; al tempo stesso povero significa 'umile', 'disponibile'⁴.

Nel linguaggio contemporaneo povero significa soprattutto 'chi non ha un reddito', 'chi manca di qualcosa di vitale', 'chi chiede aiuto'. La sfida del nostro ascoltare i poveri viene dal rilevare, segnalare, anche attraverso i Centri di ascolto, ma anche dentro il quotidiano del nostro servire il valore evangelico della povertà che è rimasto in ombra. Cioè di segnalare con i fatti la povertà come 'disponibilità ad amare nonostante tutto' (nonostante la diversità, l'illegalità, l'insicurezza...), ad andare oltre se stessi, le cose, il mondo; a riscoprire la necessità della relazione, a entrare in 'comunione', cioè a essere Chiesa; a valorizzare la povertà come ricchezza che coinvolge la mente, il corpo e il cuore, cioè come crescita e maturità della persona; a imparare che la povertà è 'purezza', cioè come libertà da pregiudizi e da opinioni pubbliche precostituite, non essere calcolatori.

C. Osservare

L'ascolto evangelico, con una preferenza per i poveri, chiede allora di 'vedere', di entrare nelle situazioni, di collegare tra loro i fatti e i volti, di arrivare alle cause di alcune situazioni. Chiede di 'rimanere' con i poveri, di condividere, di non fermarsi alla prima impressione. Chiede lo sforzo di ricerca, il sacrificio del riflettere a fondo. Il 'vedere', il 'venite e vedete', il 'rimanere' è il tema tipico del Vangelo e delle lettere di Giovanni (Gv 1,14; 1Gv 1,1), come ci ricordano anche i primi numeri del documento CEI del decennio *'Comunicare il Vangelo in un mondo che cambia'*.

Osservare chiede di investire in 'formazione', una parola tanto inflazionata quanto dimenticata, soprattutto a livello personale.

Osservare chiede non solo un lavoro di 'aggiornamento', sempre necessario, ma anche:

- un lavoro di sperimentazione, che spesso chiede il rischio dell'investimento sul nuovo, chiede la fatica di ripensare servizi;
- un lavoro di visita, di condivisione di esperienze che ricordano o segnalano 'l'ultimo' non solo nel senso di novità, ma anche di priorità;
- un lavoro di studio che aiuti a comprendere la persona e le persone 'nuove' che incontriamo sul nuovo cammino.

⁴R: FABRIS, *La scelta dei poveri nella prospettiva biblica*; in: VITTORIO LIBERTI (a cura di), *Ricchezza e povertà nella Bibbia*, Roma, Edizioni Dehoniane, 1991, pp. 1-17.



D. Discernere

Il discernimento è 'l' interesse' (*l' / care* di don Milani) per una realtà, una persona; il discernimento è la scelta, che chiede poi di organizzare la vita personale e sociale, di costruire uno stile. Il discernimento chiede di entrare nella 'politica', che è per eccellenza il modo di vivere quella che un tempo era detta 'la regalità del cristiano'.

Cosa significa questa 'regalità' per il cristiano. Oggi il termine è caduto in disuso perché rischia di perdere l'originale significato cristologico di dono, di servizio, di mediazione, di relatività del potere.

Quando Armida Barelli, Giuseppe Lazzati e altri amici dell'Università Cattolica del Sacro Cuore hanno lanciato l'Opera della regalità negli anni '20 e '30 non erano dei sentimentali o intimisti. Lazzati e Barelli erano consapevoli che in un momento di crescita di forme di individualismo politico e di conflittualità sociale, di fascismo e nazionalsocialismi, era importante ricordare che il potere prima che autorità è servizio, non è esclusione, non è prepotenza, non è squadrismo.

Richiamare la regalità significava richiamare lo stile del cristiano nel mondo, la logica della politica che ha come riferimento primo il bene comune, anche a costo del sacrificio, del dono. Come Gesù Cristo che sulla Croce è proclamato re nel dono della sua vita.

Il Battesimo ricorda a tutti i cristiani questo compito 'regale' da assumere. Ogni battezzato nella Caritas è chiamato a costruire questa parte di dono della sua identità, che chiede anche la scelta di atteggiamenti e di posizioni non sempre seguiti dall'opinione pubblica, che chiede dissociazione da alcune politiche d'interesse o strumentalizzatrici, che chiede la denuncia di ciò che offende la dignità dell'uomo o tradisce la giustizia, che chiede una rivoluzione che parte dall'attesa della povera gente e non da interessi di classe o da nuove lotte di classe.

Il discernimento chiede oggi al cristiano in Caritas non solo di ascoltare, osservare, ma anche di discernere, cioè di 'scegliere' di lavorare con chi ama la città e nella città i più deboli, con chi non chiude ai poveri, con chi non rinchiude i poveri e li tassa, con chi non dimentica i poveri.

Le scelte del cristiano di oggi chiedono un'attenzione ai nuovi scenari europei e internazionali a cui non si guarda solo per 'interessi economici o informatici', ma a cui si guarda per condividere una politica di trasformazione di meccanismi perversi di sfruttamento, abbandono e miseria.

Il discernimento poggia, insomma su una nuova 'responsabilità sociale' che il cristiano non può delegare a nessuno.

Si comprende, allora, come non si tratta solo di applicare un metodo di lavoro, una tecnica di aggancio. Si tratta di costruire relazioni. E ogni relazione matura nella quotidianità dell'ascolto, sulla concretezza del vedere, con la capacità di scegliere.

IV. OGNI INCONTRO E RELAZIONE SONO UN AVVENIMENTO

Nei nostri incontri e nelle nostre relazioni ai centri di ascolto si percepisce ciò che accade, degli *avvenimenti*. Se potessimo prevedere ciò che accade non ci sarebbe



avvenimento. L'avvenimento non è un semplice fatto: è ciò che ci accade⁵, che si vive con emozione, interesse, passione, compassione.

L'avvenimento sconvolge, anche, turba, provoca, infastidisce.

Come reagire, come rispondere all'avvenimento? Ascoltando, osservando, scegliendo. Ancora una volta non è soltanto un metodo, ma uno stile per affrontare gli avvenimenti, riconoscendo in essi non semplicemente 'il caso', ma 'il segno', 'il segno dei tempi', 'la Provvidenza', 'Dio', 'la salvezza'.

Ascoltare, osservare, discernere significa amare gli avvenimenti come 'sacramenti': non solo luoghi di incontro, luoghi di incontro tra Dio e l'uomo. Dio è nella quotidianità dei nostri incontri al centro di ascolto e nel nostro osservare e vedere e capire o scegliere le persone.

Per questo '*non abbiamo paura*' degli avvenimenti, non ci poniamo a difesa di nuovi incontri, anche di incontri inaspettati. Per questo siamo 'aperti': a tutto, agli altri, al forestiero, alla storia, a Dio. Con il coraggio di affrontare la realtà.

V. IL DISCERNIMENTO: LA SCELTA PREFERENZIALE DEI POVERI

Non si può allora 'dedurre' la carità, ma costruirla sugli incontri, sulle relazioni, sul nuovo. Sapendo scegliere. E nella scelta avendo una preferenza per i poveri. Nelle relazioni superficiali, senza amore e passione non si incontrano e non si scelgono i poveri. La scelta dei poveri nasce sull'ascolto intenso e disponibile, umile e rispettoso; sullo studio, sulla ricerca, sul confronto dei dati; sulla scelta non più facile, ma più impegnativa: quella del dono, della condivisione, di vivere effettivamente la relazione. La scelta della carità. Ed è la scelta coraggiosa di 'Zaccheo'.

In questa linea, i poveri sono il punto di partenza dell'azione pastorale, che incrocia nella comunità la liturgia e la catechesi e con esse si aprono al mondo in maniera nuova e originale.

VI. I CENTRI DI ASCOLTO: LA FRONTIERA DI UNA CHIESA FRATERNA

E', allora, per dare voce al Vangelo e per essere tra le persone Chiesa fraterna, in particolare tra chi vive un bisogno con sofferenza, portatori di una Parola, ma anche di un bene, di un dono, che la Caritas ha scelto di diventare in questi anni anzitutto un luogo di ascolto, un **Centro di Ascolto**.

La parola è bella, anche perché è condivisa nella Chiesa con una ricchezza di significati. Il CdA richiama l'ascolto della Parola nella comunità e l'ascolto delle parole dei piccoli. Il CdA indica la voglia di rischiare la condivisione, offre una disponibilità, costruisce il dialogo, richiama al perdono, costruisce la speranza. La qualità dell'annuncio al CdA passa attraverso la "qualità della testimonianza delle parole", la professionalità delle risposte, l'interesse per l'ascoltatore, la costruzione

⁵ M. BELLET, *Offrirsi agli avvenimenti*; in: *L'avvenimento*, Roma, AVE, 1967, pp. 13-36.



di una risposta che, anche se non risolutiva, è espressiva di una fraternità.

La qualità della testimonianza al CdA passa attraverso la capacità non solo di rispondere ai problemi, ma anche di rilanciare in forme educative e provocatorie alla comunità cristiana i problemi e i temi incontrati.

Dall'ascolto nasce la proposta-risorsa del **volontariato**. Ogni servizio segno della Caritas vive con i doni e gli investimenti di tempo di persone volontarie. Il 'volontariato' è una 'banca' che investe nella sofferenza e tra i poveri: che crede a un servizio sociale partecipato con responsabilità nella Chiesa, perché espressione di una speranza laicale.

Dalle domande e dai problemi ascoltati e incontrati al CdA nascono anche i **servizi segno**. Esserci tra i poveri, presto, con intelligenza e amore, è ciò che caratterizza i servizi segno della Caritas che scaturiscono dall'ascolto e che diventano anche condivisione di una sofferenza o solitudine. Ieri siamo stati per primi vicini ai tossicodipendenti, oggi siamo tra i primi vicini alle ragazze vendute sulla strada. Ogni servizio segno vive anche della '**colletta**', che è un altro modo di partecipare concretamente, con tempestività, alle gioie e alle speranze, alle tristezze e alle angosce del nostro tempo e con la Chiesa. E' un altro segno, la colletta, che si crede nel valore di un segno, di un gesto, di una struttura, di una campagna. La colletta, in Caritas, assume oggi la forma del 'Progetto', della promozione di forme nuove e alternative di mercato e di finanza, del credito gratuito o del microcredito sociale, dell'anticipazione.

Infine, dal CdA scaturisce anche la **denuncia di situazioni di disagio** che interpellano la comunità cristiana.

Non si può ingenuamente pensare che ogni male, ogni povertà e abbandono sia frutto soltanto dell'incapacità, della debolezza dell'individuo. Molti mali sono 'strutturali', frutto di un' ideologia e di una 'struttura di peccato' che rende l'uomo incapace di gestire la propria vita, le proprie risorse. La denuncia, in questo sempre più complesso mondo della comunicazione e della politica, diventa uno strumento importante per ricordare, ammonire, stimolare nuove progettualità politiche, economiche e sociali sul piano del rispetto della dignità e dei diritti, della politica familiare, della casa, del lavoro, della salute e dei servizi alla persona. Ogni denuncia, per non essere superficiale ed emotiva, deve essere accompagnata dallo studio, dall'osservazione puntuale, dalla discussione fraterna, anche negli organi di partecipazione pastorale. "La denuncia, nei cuori profondi, ricordava don P. Mazzolari anche se vivace e ardita, è sempre una pretesa d'amore e un documento di vita"⁶.

⁶ P. MAZZOLARI, *La Parrocchia*, Vicenza, La Locusta, 1957, p. 47.



VII. I NOSTRI INCONTRI OGGI AI CENTRI DI ASCOLTO: PANORAMA NAZIONALE A PARTIRE DAL 'PROGETTO RETE'

Un quadro nazionale dei CdA è possibile a partire dai primi risultati di un nuovo sistema di rilevazione che la Caritas sta organizzando attraverso i CdA della sua rete. La rilevazione rientra nel "Progetto Rete Nazionale", che pur non avendo ancora ultimato la sua fase sperimentale, è in grado di offrire alcune risultanze relative al primo trimestre 2004.

Il "Progetto Rete Nazionale" di Caritas Italiana fa seguito a esperienze di incontro, ascolto e osservazione delle povertà ormai consolidate sul territorio e oggi vede l'adesione di oltre 180 Caritas diocesane e di tutte le Delegazioni regionali Caritas.

Lo scopo del Progetto è quello di mantenere viva l'attenzione di coloro che sono impegnati nella lotta alla povertà, in campo ecclesiale, politico e sociale, sia per non dimenticare le "vecchie" povertà, che rischiano di essere considerate quasi inevitabili, sia per segnalare con tempestività quelle situazioni di bisogno che compaiono sul territorio per la prima volta, da cui partire per nuovi percorsi educativi e nuovi "servizi segno".

A. La novità dell'incontro con gli stranieri in povertà

I CdA hanno carattere aperto e si occupano tanto degli italiani che degli immigrati. Certamente oggi l'affluenza degli stranieri è cresciuta, fino a toccare l'80% dei casi in Lombardia. La situazione della regione Campania, in relazione alla presenza degli immigrati, è in controtendenza rispetto al trend nazionale in quanto i connazionali che si rivolgono ai cda campani costituiscono il 66,5% dell'utenza totale. Anche in Calabria la maggioranza degli utenti non è straniera infatti "solo" il 34,6% dichiara di essere immigrato.

A livello diocesano, mentre i quasi 3.000 cda parrocchiali in Italia rimangono a disposizione di tutte le persone bisognose, per gli immigrati si è preferito costituire talora strutture distinte, perché gli stessi necessitano di operatori con una preparazione ad hoc (si pensi alle lingue, alle tradizioni, alle culture, alla complessità normativa ecc.).

Il "Progetto Rete Nazionale" 2004 riporta i dati dei cda di 72 diocesi, per il 19% ubicate nel Nord, per il 41,7% nel Centro e per il 38,9% nel Sud (rispettivamente 14, 30 e 28). Sono state coinvolte più di un quarto delle diocesi italiane: si tratta quindi di dati fortemente significativi.

Il totale delle indicazioni riportate nelle tabelle non corrisponde esattamente al totale delle persone transitate nei cda, perché molte variabili presentano dati mancanti o non pertinenti: ad esempio, sono stati registrati quasi sempre il sesso (98,3% dei casi) e la cittadinanza (96,0%) e di meno i dati sulla condizione professionale (67,6%), sulla dimora abituale (60,7%) e sull'istruzione (38,6%).

Le elaborazioni si riferiscono a 11.696 persone transitate nei cda, distribuite come segue per zona geografica: 4.965 nel Nord (42,5%), 3.825 nel Centro (32,8%) e 2.896 nel Meridione (24,8%).



Quasi i due terzi delle persone transitate nei cda è risultata costituita da cittadini stranieri (7.031), praticamente tutti provenienti da paesi extra-UE (99,4% dei cittadini stranieri): ad essi si aggiungono 11 casi di doppia cittadinanza e 2 di apolidia.

La grande maggioranza dei cittadini stranieri è risultata proveniente dai paesi dell'Europa centro-orientale (58,7%). Una quota consistente è risultata proveniente dall'Africa settentrionale (16,1%), mentre percentuali significative ma minori di cittadini stranieri sono risultati provenienti dall'Africa occidentale (8,6%) e dall'America latina (8,0%).

La lettura di questi dati conferma che questo luogo di intervento ecclesiale resta aperto al bisogno a prescindere dall'appartenenza religiosa. Infatti, l'incidenza dei nordafricani, in stragrande maggioranza musulmani, è doppia rispetto a quella dei latinoamericani, che invece sono per lo più cristiani. Tra gli stessi europei si verifica un'apertura per così dire ecumenica, perché a venire dall'Est sono non solo i cattolici ma ancora di più gli ortodossi, oltre a una quota di protestanti e di persone agnostiche.

Va evidenziato che il 39,5% dei cittadini stranieri è risultato senza permesso di soggiorno. Anche i giovani immigrati possono avere bisogno di assistenza: il 39,9% degli utenti dei CdA ha un'età compresa tra i 20 e i 34 anni, la fascia di età che, pur essendo caratterizzata da una maggiore prestanza fisica, non libera dalla precarietà. Più del 70% degli immigrati sono compresi nella fascia di età che va dai 25 ai 50 anni. Quasi un altro terzo di utenti si colloca tra i 30 e i 39 anni e anche al riguardo vale la considerazione poc'anzi espressa. In generale, si può dire che gli stranieri che si rivolgono ai CdA sono generalmente più giovani degli italiani.

In prevalenza sono le donne che si rivolgono ai CdA: esse infatti sono 55,7 ogni 100 utenti (complessivamente 3.892 su 6.985 utenti), mentre tra i soggiornanti la quota delle donne è del 48,4%. Questa maggiore incidenza femminile trova la giustificazione nel fatto che per alcuni versi sono più esposte al bisogno e d'altra parte sono loro a farsi maggiormente carico delle esigenze familiari, quando non si tratta di donne sole con bambini. Come ha osservato Meri Salati in uno studio condotto per il Comune di Milano "E' la donna che porta il bisogno al centro d'ascolto e (...) perché è lei a rivestire il ruolo di *care giver*: se qualcuno della sua famiglia, anche allargata, manifesta delle difficoltà, è lei a farsene carico".

A differenza degli italiani, proprio perché gli immigrati sono più giovani, sono pochi i pensionati presentatisi ai CdA. Neppure gli studenti sono molto numerosi ma questo, più che portare a concludere sull'inesistenza di problemi per questa categoria, lascia intendere che si rivolgono a strutture più specifiche.

B. Utenza straniera e italiana a confronto

I dati registrati dai CdA, che riguardano tanto gli utenti italiani che quelli stranieri, sottolineano che i bisogni tra le due categorie sono omogenei e che tuttavia la popolazione immigrata presenta caratteristiche diverse rispetto a quella italiana. Prendendo lo spunto da un'attenta analisi condotta dalla Caritas



ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano, si possono individuare alcune caratteristiche, in larga misura da ritenersi comuni a tutti i contesti territoriali, che sono d'aiuto nella lettura dei dati raccolti nei centri d'ascolto:

- elevato numero delle nazioni di provenienza, che comporta negli operatori dell'ascolto un raffinata sensibilità per quanto riguarda la cultura (e spesso la lingua), la religione, gli usi e i costumi;
- non esatta concordanza tra i gruppi nazionali che si presentano ai CdA e quelli registrati nelle anagrafi comunali, perché l'urgenza dei bisogni è differenziata per gruppi;
- aumento della presenza femminile;
- consistenza ragguardevole degli irregolari, anche se il dato sulla regolarità non è completo perché gli immigrati privi di permesso di soggiorno non dichiarano volentieri la loro situazione per timore di non essere aiutati o di essere individuati dalle autorità;
- crescente incidenza degli immigrati provenienti dai paesi dell'Est Europa;
- più alto livello di scolarizzazione rispetto agli italiani;
- necessità del posto di lavoro raddoppiata per gli immigrati, che di esso hanno bisogno non solo per il sostentamento individuale e dell'eventuale famiglia ma anche per poter ottenere o rinnovare il permesso di soggiorno.

La rete della Caritas non ha l'ambizione di rispondere in proprio ai bisogni, anche se, per mostrare che si può e si deve intervenire e quindi con un obiettivo non solo pragmatico ma anche pedagogico, si fa carico spesso di gestire alcuni servizi per rispondere ai più bisognosi (cibo, alloggio, vestiario, salute) e per richiamare l'attenzione su esigenze di tipo nuovo o particolarmente complesse. Contemporaneamente, e questo è senz'altro il servizio più grande reso alla società, sulla base dell'impegno concretamente svolto, la Caritas formula proposte e all'occorrenza critiche, a livello territoriale e nazionale, perché si ponga rimedio alle situazioni che denotano ritardi e carenze e sollecitano i decisori pubblici a interventi più adeguati.



CARITAS ITALIANA: INDAGINE SUI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS 2005

Dati mancanti o non pertinenti per ciascuna variabile di rilevazione		
classe di età	1.027	8,80%
sesto	204	1,70%
stato civile	1.118	11,60%
istruzione	3.999	41,40%
cittadinanza	466	4,00%
nazionalità	517	7,40%
possesso di permesso di soggiorno	677	9,60%
dimora abituale	4.594	39,30%
condizione professionale	3.128	32,40%
con chi vive	1.877	19,50%
coniuge/partner convivente	2.420	20,70%
figli conviventi	1.651	14,10%
Distribuzione per zona geografica		
Nord	4.965	42,5
Centro	3.835	32,8
Sud-Isole	2.896	24,8
Totale	11.696	100
Distribuzione per cittadinanza		
Cittadinanza italiana	4.186	37,3
Cittadinanza non italiana	7.031	62,6
Doppia cittadinanza	11	0,1
Apolide	2	0
Totale	11.230	100
Distribuzione per possesso del permesso di soggiorno		
Sì	3.742	58,9
No	2.508	39,5
In attesa	78	1,2
Altro	26	0,4
Totale	6.354	100
Distribuzione per condizione professionale		
Occupato/a	456	12,8
Disoccupato/a	2.681	75,1
Casalingo/a	79	2,2
Studente	73	2
Inabile parziale o totale al lavoro	9	0,3
Pensionato/a	10	0,3
Altro	260	7,3
Totale	3.568	100

Distribuzione per stato civile		
Celibe o nubile	1.549	32,7
Coniugato/a	2.540	53,6
Separato/a	139	2,9
Divorziato/a	229	4,8
Vedovo/a	222	4,7
Altro	59	1,2
Totale	4738	100
Distribuzione per bisogni presentati		
Abitazione	2.408	19,6
Detenzione e giustizia	18	0,1
Problemi familiari	372	3
Handicap o disabilità	35	0,3
Reddito	4.306	35,1
Malattia	131	1,1
Lavoro	3.728	30,4
Dipendenza	69	0,6
Istruzione	789	6,4
Altri problemi	421	3,4
Totale	12.277	100
Distribuzione per richieste effettuate		
Vitto	4.426	27,4
Lavoro	3.194	19,8
Ascolto	2.228	13,8
Beni materiali	2.169	13,4
Alloggio	1.051	6,5
Sussidi economici	943	5,8
Segretariato sociale	439	2,7
Sanità	338	2,1
Prestazioni professionali	210	1,3
Istruzione	174	1,1
Sostegno personale	118	0,7
Animazione promozionale	73	0,5
Altre richieste/interventi	752	4,7
Totale	16.115	100



VIII. LA SFIDA DEI CENTRI DI ASCOLTO NELL'EPOCA DEI CAMBIAMENTI

In conclusione possiamo dire che i Centri di ascolto servono la sfida di lasciarsi interpellare dagli avvenimenti; servono la sfida di lasciarsi interpellare dalle relazioni sapendo di incontrare nei poveri il volto di Dio; servono la sfida di abitare il territorio, non solo di essere, ma di esserci; servono l'incarnazione, che sfocia nella vita eterna (quando Signore ti abbiamo visto nudo affamato...tutte le volte che avete fatto questo al fratello più piccolo: Mt 25,31-46).

I Centri di ascolto servono la sfida di interpretare i 'segni dei tempi', con speranza: di una nuova responsabilità sociale dei cristiani, di una cittadinanza attiva, condivisa con tanti, senza escludere nessuno.

In questa logica, il lavoro dei Centri di ascolto si coniuga con il lavoro degli Osservatori e della promozione delle caritas parrocchiali dentro una nuova progettualità di rete. Una nuova progettualità che vuole aiutare la pastorale della carità a non essere suddivisa in compartimenti stagni, ma orientata da un unico metodo, medesimi obiettivi, integrata con le diverse dimensioni pastorali della comunità cristiana.

Esistono alcuni rischi anche per i Centri di ascolto.

Sul piano della gestione del servizio i rischi sono:

- l'immobilismo e l'abitudine delle relazioni;
- la sfiducia;
- la paura e la 'legittima difesa';
- il pregiudizio;
- rimanere distanti, superficiali.

Sul piano comunitario i rischi sono:

- non interpellare la comunità al rinnovamento, alla riforma;
- dare servizi e non servire la comunità e il territorio, perché aprano gli occhi.

Anche oggi, c'è il rischio che come per i discepoli di Emmaus “i nostri occhi non possono riconoscere” (Lc 24,16) nei volti le persone e nelle persone il volto di Cristo.

Solo se i Centri di ascolto aiuteranno a riconoscere nei volti le persone e nelle persone Cristo, saranno luoghi ecclesiali della 'simpatia per l'uomo' e nuovi luoghi di evangelizzazione dentro un mondo che cambia. Solo se i Centri di ascolto saranno una 'porta aperta' sulla parrocchia, un luogo di discernimento pastorale e non solo di 'servizio', potranno essere luoghi della testimonianza della comune speranza cristiana e una risposta al compito espresso da Gesù: “I poveri li avrete sempre con voi” (Mt 26,11).

