



➤ **ORGANIZZAZIONE**

➤ **METODO**

➤ **STRUMENTI**

IL RESPONSABILE



Responsabile del Centro di Ascolto è il Parroco (o il presbitero incaricato di seguire l'unità caritativa) che affida la responsabilità operativa al Coordinatore.

Il Parroco, coadiuvato dal Coordinatore, svolge le seguenti funzioni:

Nei confronti delle realtà attive in Parrocchia

- * assicura l'informazione e la collaborazione;
- * recepisce le indicazioni, le esigenze ed i problemi;
- * sensibilizza e stimola la partecipazione;
- * fa conoscere il Centro di Ascolto perché venga utilizzato appieno e correttamente.

Nei confronti del centro d'ascolto

attraverso contatti regolari e la partecipazione ai momenti di verifica e programmazione:

- garantisce la rispondenza fra il progetto e l'operato del Centro;
- assicura le risorse umane e finanziarie;
- controlla attraverso la programmazione annuale e il bilancio consuntivo l'andamento del Centro.

IL COORDINATORE

Il Coordinatore emergerà nel confronto pastorale fra gli operatori del Centro di Ascolto e il Parroco: la sua nomina viene ratificata dal Parroco, che presiede la Caritas Parrocchiale.

La carica del Coordinatore ha durata triennale, rinnovabile. Alla scadenza del mandato del Parroco si dovrà procedere ad una nuova designazione.

COMPITI DEL COORDINATORE

- * garantisce la continuità di funzionamento, in modo integrato e coerente al mandato ricevuto, coordinando risorse e interventi, nell'ambito di un lavoro di gruppo;
- * programma incontri di verifica del lavoro svolto, convoca l'equipe del Centro di Ascolto, tiene i rapporti con la Caritas Parrocchiale, di cui fa parte. Mantiene inoltre i contatti con tutte le figure che collaborano, a diverso titolo, con il Centro di Ascolto;
- * partecipa alle riunioni del Coordinamento diocesano ed ai momenti di formazione.

Il gruppo degli operatori volontari

Gli operatori-volontari di un Centro di Ascolto sono chiamati a svolgere ruoli differenti a seconda della loro attitudine e disponibilità.

I ruoli non sono gerarchizzati: nessuno prevale sull'altro. Ciò che permette un buon funzionamento è il lavoro di équipe, dove ognuno ha un ruolo ben preciso in funzione dei servizi che il Centro d'Ascolto è chiamato a garantire: l'ascolto in quanto tale, anzitutto, ma anche il coordinamento, l'aggiornamento delle risorse, il lavoro di rete, la sensibilizzazione.

LA DELICATEZZA DEL RUOLO

E' importante che vi sia una continuità di rapporto con le persone ascoltate.

È tuttavia necessario che gli operatori-volontari abbiano attitudini, conoscenze e capacità specifiche sia per cogliere e analizzare i bisogni, sia per documentare in modo corretto e sintetico le richieste e le risposte date.

Serenità è condizione indispensabile per poter accogliere

È possibile che, per motivi diversi (problemi personali, con gli altri operatori, ecc.), un operatore-volontario dell'ascolto senta venir meno in sé stesso quella serenità che è condizione indispensabile per poter accogliere, ascoltare ed orientare una persona in difficoltà. In questo caso è opportuno che, dopo essersi consultato con il Coordinatore e con il Parroco, sospenda temporaneamente il suo servizio di ascolto. Gli operatori-volontari possono essere coadiuvati, eventualmente, da una figura professionale (assistente sociale, psicologo ...) con funzioni di supervisione.

Rapporti con il sistema dei servizi

Un Centro di Ascolto deve saper interagire con le risorse formali ed informali che la comunità cristiana e la società civile nel suo complesso mettono a disposizione.

È importante che attorno al Centro di ascolto ruotino collaboratori volontari che possano mettere a disposizione competenze professionali in alcuni settori specifici (consulenze legali, mediche, fiscali, ecc.) e altri che siano disponibili per servizi particolari di appoggio (accompagnamenti, prenotazioni, visite, ecc.).

«LE EMERGENZE»

Per alcuni interventi di emergenza il Centro di Ascolto può orientare verso alcuni servizi ad esso collegati e che rispondono a bisogni primari (Centri di distribuzioni viveri, Empori della solidarietà, Guardaroba, mense, dormitorio, ambulatori) e soprattutto deve saper accompagnare alle strutture istituzionali sociali e sociosanitarie del territorio (Comune, Provincia, Questura, Prefettura, ASL, Ospedale) facendosi promotore della presa in carico e della tutela dei diritti delle persone più deboli.

Il lavoro di équipe

- * si arriva a un'idea di gruppo attraverso il superamento di posizioni personali;
- * si sviluppano i valori della solidarietà della cooperazione, della interdipendenza;
- * si realizza una buona organizzazione delle idee e delle azioni e si può procedere a un'adeguata divisione dei compiti e delle funzioni;
- * il confronto permette una lettura obiettiva delle situazioni e dei problemi e quindi progetti personali adeguati;
- * il lavoro di équipe garantisce l'unità d'intenti anche nell'alternarsi delle persone.

LA RIUNIONE DI EQUIPE

Con frequenza almeno quindicinale.
È importante la partecipazione di tutti gli operatori, nei diversi ruoli. Si esamina l'andamento del lavoro, si discute delle diverse situazioni, concordandone sia le possibili soluzioni che le modalità di svolgimento. È importante che vi sia un ordine del giorno, che si arrivi ad una decisione comune, da verbalizzare.

LA SEDE

Il centro d'Ascolto richiede una sede facilmente accessibile, fornita di **almeno di due locali, uno per l'attesa e l'altro per i colloqui. In uno spazio diverso o nel locale dell'ascolto deve esserci uno spazio di segreteria,**

cercando di garantire la massima riservatezza (privacy degli archivi), secondo le disposizioni di legge. È opportuno che all'esterno della sede venga esposta una targa con la denominazione del servizio e gli orari di apertura. Può anche essere utile predisporre una cassetta postale per ricevere eventuali comunicazioni.

GIORNI E ORARI DI APERTURA

L'orario settimanale deve essere definito considerando le esigenze dell'utenza, la situazione del territorio, il numero e la disponibilità degli operatori. **È preferibile assicurare un'apertura di almeno un giorno la settimana** perché non manchi la continuità delle prestazioni, soprattutto a favore delle situazioni più difficili. Nell'orario di apertura del Centro si fa solo ascolto.

LE RISORSE ECONOMICHE

Il Centro di Ascolto deve poter contare sul sostegno economico della comunità che dovrebbe garantire un budget annuale. Le risorse economiche serviranno per gli interventi di emergenza, che comunque devono sempre essere pensati in un'ottica progettuale. La gestione di risorse economiche deve essere periodicamente oggetto di verifica da parte della commissione Caritas e del Consiglio Pastorale.

IL COLLOQUIO

- * **il tempo:** l'incontro non deve, indicativamente, durare più di trenta minuti. Ulteriori approfondimenti, se necessari, sono da rinviare a successivi incontri;
- * **le modalità:** occorre dialogare lasciando all'interlocutore la possibilità di esprimersi senza interromperlo, mettendolo a suo agio e rispettando anche i momenti di silenzio;
- * **l'approfondimento:** deve avvenire a partire da quanto si è compreso, la richiesta di chiarimento su quanto non si è compreso attraverso domande discrete che, se è il caso, vanno motivate.

I CONTENUTI

- * la richiesta espressa;
- * il motivo che la determina;
- * la situazione della persona così come emerge (ordinando i frammenti del discorso e le impressioni suscitate dal suo modo di atteggiarsi);
- * i punti contraddittori e/o non sufficientemente approfonditi;
- * il bisogno fondamentale e le possibili cause (spesso nella richiesta fatta il bisogno non è immediatamente manifestato!);

FARE CHIAREZZA SUI TERMINI REALI DEL PROBLEMA

- individuare gli interventi prioritari (soddisfazione di bisogni primari e urgenti, obiettivi intermedi, contatti con altri servizi);
- stabilire i rispettivi compiti, tenendo conto della necessaria gradualità delle richieste da fare all'interessato oltre che dell'impegno che il Centro può assumere;
- proporre, quando è il caso, un altro appuntamento (il tempo tra il primo e il secondo incontro servirà per verifiche, informazioni).

I successivi colloqui porteranno ad approfondimenti che consentono all'équipe di formulare un progetto personalizzato