“AL CENTRO: LA RELAZIONE”

Ipotesi concreta di sperimentazione

PREMESSA

A partire da maggio 2025, il centro di ascolto per stranieri ha chiesto di poter separare l’erogazione dei contributi economici dall’attività di ascolto. Il direttore, in via sperimentale, ha delegato questo servizio alla segreteria che interagisce direttamente con l’ufficio amministrativo e la referente del centro di ascolto migranti. Questa scelta nasce dalla necessità di qualificare l’attività di ascolto rafforzando così la relazione tra le persone che si rivolgono al CDA e gli operatori/volontari. Da quest’esperienza nasce l’idea di poter coinvolgere, in questa metodologia, anche gli altri centri di ascolto.

PROPOSTA

Per rendere maggiormente efficace la gestione e l’erogazione dei servizi si potrebbe pensare ad un **CAMBIO ORGANIZZATIVO** che prevede la nascita di un’ **“AREA SERVIZI**”, da immaginare non come un nuovo ambito a se stante ma come una parte integrante, seppur distinta, nella funzione, che sta all’interno dell’ambito del centro di ascolto stesso, che mira a favorire il processo di sviluppo della cura, della valutazione e presa in carico delle persone in stato di povertà e del loro percorso di inclusione nella società, in un’ottica di valorizzazione delle competenze e delle risorse umane che ruotano dentro e intorno a Caritas[1].

L’Area Servizi tendenzialmente accoglie la valutazione e l’indicazione del e dal Centro di ascolto, collabora e contribuisce ad arricchire la valutazione tenendo conto di tutte le analisi tecniche-organizzative, per poi procedere all’erogazione e alla gestione dei servizi individuati, sempre in accordo con il centro di ascolto, in via ordinaria e con il Direttore della Caritas, in via straordinaria, per le questioni più rilevanti.

L’Area Servizi si organizzerà al suo interno, in accordo con il direttore, in modo tale da essere sempre più funzionale allo sviluppo di una maggior cura delle persone garantendo un sufficiente ed adeguato livello di efficienza/efficacia dei servizi.

Sia il centro di ascolto che l’area servizi avranno come strumento di lavoro il sistema operativo previsto dalla Caritas Italiana denominato OSPO. Il Centro di ascolto, dopo aver valutato la necessità della persona provvederà, direttamente o attraverso la scheda cartacea, al caricamento dei dati sul sistema OSPO, anche indicando la richiesta di intervento.

L’AREA SERVIZI prenderà in carico la richiesta, farà le sue valutazioni tecniche e attiverà il servizio richiesto, relazionandosi direttamente con il/la beneficiario/a. Una volta erogato il servizio, la stessa area provvederà a registrarlo nel sistema operativo.

Tendenzialmente ogni mese, ma ogni volta che si riterrà opportuno, l’area servizi e i referenti dei centri di ascolto si incontreranno, per condividere e/o valutare eventuali difficoltà e/o per confrontarsi sui casi e le strategie di aiuto messe in campo, valutando gli esisti e i benefici degli interventi.

I tempi di gestione tra la richiesta e l’erogazione del servizio potrebbero essere di una settimana. In caso di situazioni di urgenza, sarà il centro di ascolto, direttamente, ad orientare la persona rispetto alla necessità. L’area servizi sarà operativa 2 volte la settimana, direttamente nella stessa struttura e giorni di apertura dei centri di ascolto, in una stanza dedicata, in largo seminario.

[1] Da valutare se può essere funzionale programmare una visita alla Caritas Diocesana di Iglesias che ha già fatto dei passi significativi in questa direzione.

OBIETTIVI

La creazione “dell’Area Servizi” consentirà quindi di:

a) liberare chi cura l’ascolto, dalla gestione delle cose e consentendo di offrire maggior tempo alla cura delle relazioni, all’ elaborazione di progetti personalizzati e ad un più costante accompagnamento delle persone in stato di povertà rafforzando l’identità propria di un centro di ascolto quale “porta di accesso” (non di erogazione) ai servizi;
b) offrire una più adeguata cura e gestione dei servizi che comprende anche analisi e riflessione di ciò che si fa e come lo si fa, all’interno di un lavoro circolare con i referenti dell’ascolto;
c) favorire la gestione e la valorizzazione dell’Osservatorio delle Risorse e delle povertà. Lavorando a stretto contatto con gli operatori dell’ascolto, oltre ad una più attenta e strutturata raccolta dei dati, non solo quantitativi ma anche qualitativi, si favorisce lo sviluppo di un lavoro anche di elaborazione degli strumenti di animazione e di accompagnamento della comunità che sono una peculiarità, non trascurabile, propria dei centri di ascolto strettamente collegata alla relazione di aiuto;
d) contribuire alla programmazione e monitoraggio della spesa per singolo servizio in relazione al budget programmato.

SOGGETTI COINVOLTI

L’equipe sarà costituita da Audrey Era con funzioni di coordinamento, Antonello Sanna che curerà nello specifico un continuo allineamento con il sistema operativo OSPO e Claudia Cordeschi per la cura degli aspetti di carattere amministrativo. A questa equipe saranno collegate delle aree di intervento specifiche per quanto riguarda questioni sanitarie, lavorative, accompagnamenti e orientamento…, ognuna delle quali avrà uno o più riferimenti che agiranno sempre all’interno e in accordo con “l’area servizi”, facendo riferimento alla coordinatrice. L’area servizi curerà in modo particolare la richiesta di sostegni economici (utenze, affitto/mutuo…), bombole, buoni mensa, visite mediche, buoni pacco alimentare, servizi sanitari, viaggi, documenti.

Antonio Bruzzi, una figura esterna ma con esperienza in altre Caritas, con competenze nella gestione funzionale di risorse umane e dei servizi e nel coordinamento tra servizi complessi, condurrà e monitorerà il processo di sperimentazione.

CRITERI

Questa sperimentazione rispetterebbe i quattro criteri individuati nel sogno missionario:

- **ACCOMPAGNAMENTO:** valorizzazione della persona e dell’ascolto quale intervento principale e prioritario. La sperimentazione favorirebbe l’accompagnamento in quanto andrebbe a disinnescare quelle che potrebbero essere percepite come dinamiche di assistenzialismo;
- **ELASTICITÀ/FLESSIBILITÀ**: attraverso questo tipo di sperimentazione si riuscirebbe a garantire un piano personalizzato per ogni persona che si rivolge al CDA avendo il tempo per discernere gli interventi da attuare attraverso il lavoro di confronto in equipe.
- **FARE RETE**: permetterebbe di rafforzare i punti della rete interna a Caritas in quanto il CDA sarebbe in continuo dialogo con l’AREA SERVIZI che sarà composto da persone diverse con competenze diverse sulla base degli interventi da attuare;
- **RECIPROCITÀ:** le persone si sentirebbero parte attiva del proprio percorso di accompagnamento e non solo destinatari di un servizio.

CRITICITÀ

Sicuramente un aspetto negativo di questa sperimentazione potrebbe essere l’allungamento dei tempi prima di attivare un intervento, ma per sviare a questo problema, per i primi tre mesi, il centro di ascolto e l’area

servizi saranno aperti negli stessi giorni e orari così da permettere alle persone che si rivolgono al CDA e agli operatori di familiarizzare con questa metodologia, per poi valutare se procedere così o apportare delle modifiche.

TEMPI

Questa sperimentazione verrà presentata il 12 dicembre a tutti i referenti e operatori coinvolti, nel mese di gennaio si celebrerà il lancio, nel mese di febbraio si procederà all'individuazione delle competenze aiutando gli operatori a prendere coscienza delle proprie capacità per metterle meglio al servizio, di sé stessi e della Caritas Diocesana e alla pianificazione dell'Area Servizi. Sarà cura di Antonio Bruzzi capire con quale modalità implementare questo aspetto[2]. Esplicitare e condividere le doti/competenze/attitudini dell'uno o dell'altro, potrà meglio contribuire a generare un clima positivo di rispetto e stima, sia personali che condivise. In tal modo, gli eventuali successivi passi e cambiamenti rientrerebbero nell'ordine di una presa di coscienza collettiva, collettivamente accolta ed accettata nell'ottica di una valorizzazione reciproca. Alla luce delle competenze riconosciute e condivise, gli operatori stessi potrebbero condividere suggestioni per una rimodulazione dei propri ambiti di azione dell'area servizi. Da marzo e fino ad ottobre si entrerà nel vivo della gestione distinta tra ascolto e la gestione dei servizi. Tra novembre e dicembre 2026 si farà la verifica, la chiusura con la celebrazione e valutazione successiva che consentirà alla Caritas di redigere i nuovi orientamenti in merito.

Negli appuntamenti di Adorazione previsti durante l'anno uno spazio di preghiera potrà essere dedicato al racconto di quello che si sta vivendo con le sperimentazioni affidando il cammino al Signore.

Sarà inoltre necessaria una formazione adeguata agli operatori dell'area servizi e del centro di ascolto che dovranno essere capaci di stare in dialogo continuo tra loro valutando insieme le scelte e gli interventi da attuare.

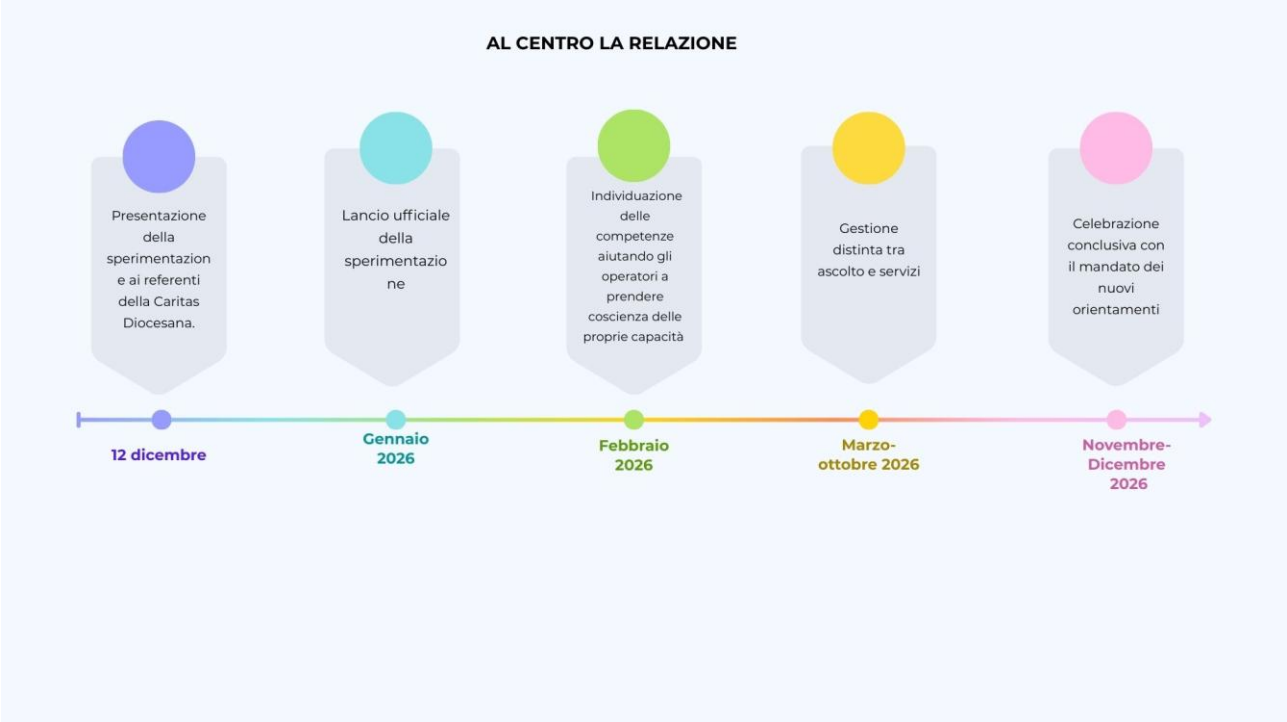
VERIFICHE IN ITINERE

Si prevede per i Referenti di progetto (custodi del fuoco) un incontro mensile online con il referente del CSME Graziano Calci per valutare il procedere, scambiarsi informazioni, ipotizzare eventuali correttivi.

Negli appuntamenti di Adorazione previsti durante l'anno nei servizi della Caritas diocesana uno spazio di preghiera potrà essere dedicato al racconto di quello che si sta vivendo con le sperimentazioni affidando il cammino al Signore.

Il 3 e 4 luglio si prevedono due giorni in presenza con tutti i partecipanti alle tre sperimentazioni per vivere assieme un momento di scambio confronto e verifica che possa essere sia motivazionale sia di eventuale correttivo ai processi in atto.

[2] una via possibile potrebbe essere lavorare con il test Gallup offerto a tutti gli operatori. Questo richiederebbe una giornata in presenza per presentarlo, somministrarlo e poi prenderne coscienza. Per fare questo ogni operatore dovrebbe avere a disposizione il proprio portatile o avere a disposizione un computer in linea. Il test ha un costo di circa 23€ a persona.


AL CENTRO LA RELAZIONE
Presentazione della sperimentazione ai referenti della Caritas Diocesana.
12 dicembre
Lancio ufficiale della sperimentazione
Gennaio 2026
Individuazione delle competenze aiutando gli operatori a prendere coscienza delle proprie capacità
Febbraio 2026
Gestione distinta tra ascolto e servizi
Marzo-ottobre 2026
Celebrazione conclusiva con il mandato dei nuovi orientamenti
Novembre-Dicembre 2026