Ripensare insieme **l'Ascolto**

I **Centri di Ascolto** verso l'attuazione del **Sogno Missionario**.



ARCIDIOCESI DI SASSARI

Caritas *Turritana*

ARCIDIOCESI
DI SASSARI

Caritas *Turritana*

“In qualunque incontro può nascere l’opportunità di un cammino nuovo, di un sussulto nella vita umana, di una rinascita nella fede, della scoperta della possibilità di credere, di leggere i segni della presenza di Dio nella storia, anche quella più triste, più oscura, più insignificante”.

(Mons. Gian Franco Saba, *Educare al pensiero ospitale,* Messaggio alla Città nella Solennità di San Nicola, 6 dicembre 2023, p. 11)





Presentazione

“Ripensare insieme l’ascolto” è uno strumento per raccontare il processo di revisione e cambiamento dei Centri di Ascolto Caritas avviato a maggio 2024, coerentemente con il Cammino Sinodale della Chiesa Turritana. Obiettivo di questo lavoro è narrare il Sogno Missionario, nato dal confronto tra operatori, volontari e persone in stato di povertà che hanno preso parte alle prime fasi di questo processo. Il Sogno Missionario sarà ciò che guiderà le tappe successive del cammino insieme, che porteranno all’acquisizione di nuovi apprendimenti per ridefinire i Centri di Ascolto Caritas.

Le tappe del **Processo**

di revisione e cambiamento dei Centri di Ascolto
della Caritas Diocesana e delle Caritas parrocchiali.

I

Maggio 2024

INCONTRO ZERO

Il processo è stato presentato ad operatori, volontari, referenti e persone in stato di povertà della Caritas Diocesana e delle Caritas parrocchiali.

II

Giugno - Ottobre 2024

FASE DI ASCOLTO

Attraverso dei focus group e dei work cafè sono stati coinvolti operatori, volontari, referenti e persone in stato di povertà per interrogarsi sul senso profondo dell'ascolto.

III

Nov. 2024 - Mar. 2025

Sogno Missionario

Sulla base delle sintesi emerse nella fase di ascolto è stato definito il documento denominato "Sogno Missionario".

Il Sogno **Missionario**



La Caritas Diocesana di Sassari ha coinvolto, in modo allargato, **operatori, volontari e persone in stato di povertà**, in un processo di cambiamento dei Centri di Ascolto che sono "**la porta di accesso**" ai diversi servizi. Ringraziamo di cuore tutti coloro che hanno offerto il loro apporto a questa ricerca, contribuendo così a imbastire il nuovo "**Sogno Missionario**" della Caritas per i prossimi anni.

Prendersi cura del centro di ascolto significa **rigenerare uno stile**, dare un nuovo impulso ed un nuovo orientamento all'attività della Caritas, tenendo conto *in primis* del valore, della dignità e dell'apporto delle persone coinvolte, siano essi operatori o beneficiari. A tal fine, abbiamo intrapreso un processo che nel corso del 2024, attraverso degli incontri di attivazione, tre *focus group* e cinque appuntamenti di work cafè, ha interessato le persone sopra indicate sia della Caritas sia di diverse realtà socio-caritative parrocchiali presenti nella **Diocesi di Sassari**.

Dalla sintesi prodotta, in seguito a quegli appuntamenti, emerge un ricco patrimonio di contenuti, stimoli e nuclei tematici che in qualche modo intercettano e ispirano il nuovo Sogno Missionario dei **Centri di Ascolto** della Caritas di Sassari.

Di seguito abbiamo raccolto tutto il materiale articolandolo in tre nuclei generativi che abbiamo denominato: **01.PRENDERSI CURA, 02.SGUARDO IN USCITA, 03.CASA COMUNE**.



01. PRENDERSI CURA - Il senso profondo dell'ascolto

Per **PRENDERSI CURA** dell'altro è fondamentale che l'**ascolto diventi relazione**. Relazione di qualità, ovvero impegno quotidiano a tessere **legami di reciprocità, di cura**. Questo è possibile attraverso l'esercizio di una buona e sana comunicazione verbale ma soprattutto non verbale, fatta di sguardi, gesti, senso di gratitudine e di riconoscimento vero del valore dell'altro. Un atteggiamento ed una comunicazione che sappia dire "**tu mi interessi**", sei il vero bene (che manca alla società) e non sei solo oggetto della mia assistenza.

Il presupposto per una buona relazione di ascolto è partire dalla consapevolezza che tutti siamo **bisognosi di ascolto**, per poter così creare una relazione e un'accoglienza vera, con uno stile fraterno, offrendo e permettendo alla persona ascoltata di **sentirsi protagonista attiva** del proprio cambiamento.

Per prendersi cura l'uno dell'altro, all'interno di un servizio di ascolto, è necessario, per gli operatori una **formazione adeguata** e un **cammino personale**, nel quale sperimentarsi disponibili e capaci al cambiamento, evitando di ostacolarlo, accettando integralmente la propria umanità, fatta di potenzialità e di limiti per poter aiutare l'altro a camminare verso un continuo miglioramento e sapersi confrontare e chiedere aiuto quando necessario.

Potrebbe succedere, a volte, a fronte di un'esperienza, di avere poco tempo a disposizione, e di ascoltare di fretta, con distrazione, o con poco interesse e quindi dimenticare la cosa più importante da chiedere: "**Come stai, come ti senti?**", scordando che l'altro prima di qualcosa vuole e ha bisogno di essere qualcuno.

È quindi importante **dedicare il tempo necessario** ad un ascolto umano di qualità per rendere il momento più profondo, interessandosi realmente dell'altro e dandogli dignità, coinvolgendolo nel cercare e trovare insieme le risposte adatte e possibili ai suoi bisogni.



02. SGUARDO IN USCITA - Attenzione all'altro e al territorio



La metafora della sinapsi, esprime molto bene il concetto di "**SGUARDO IN USCITA**". Nella sinapsi ogni rapporto diventa vitale e circolare, in uno scambio continuo delle possibilità. La Caritas pur essendo uno spazio complesso e ricco, non è complicato. I servizi e i punti della rete interni dialogano e collaborano in maniera naturale, fisiologica, senza questo dialogo e questa collaborazione, la vita e la *mission* della Caritas sarebbero impossibili.

Questo spazio "centrale" della Caritas Diocesana è ricco al suo interno e le varie componenti interagiscono affinché si possa leggere il territorio in modo razionale e globale, e contemporaneamente si attivi una **presa in carico del singolo**, dei suoi bisogni e delle sue richieste, in termini progettuali. Lavorare per un **progetto in uscita** presuppone il partire da un ascolto di qualità che tenga conto delle risorse e dei potenziali della persona. Inoltre, la Caritas è un polo chiamato a **dialogare attivamente con altri punti della rete**, intesa come l'insieme delle istituzioni, dei servizi del territorio e delle realtà associative a servizio della persona, curandosi concretamente della presa in carico, del tragitto e della conclusione delle dinamiche dei singoli.

Alla luce delle esperienze pregresse, sentiamo la necessità di promuovere figure che svolgano la **funzione di "ponte"**, ovvero quella di attivare e facilitare il dialogo con la rete. Questa funzione dovrà essere svolta dagli operatori dei Centri di Ascolto che hanno a cuore l'**accompagnamento della persona**, costituendo una (bellissima) scommessa da imbastire perché individuano e coprono quello che spesso risulta essere il punto mancante nelle prese in carico fallite.

Con questa innovazione, ci auguriamo di suscitare un **atteggiamento propositivo e innovativo**, capace di superare pregressi atteggiamenti di ripiegamento e di lamento non produttivi di risultati.







03. *CASA COMUNE - Uno stile e una pedagogia condivisa*

Ciò che sogniamo possa contraddistinguere lo stile degli operatori e volontari Caritas è di sentirsi parte della stessa "**CASA COMUNE**" in cui il concetto del **NOI** si sostituisce o quanto meno prevale su quello dell'IO. Intendiamo attivarci affinché ogni servizio, struttura, persona possano progressivamente comprendersi e **sentirsi come parte di un tutto** evitando dinamiche di ripiegamento su sé stessi, concentrati sul proprio obiettivo, coltivando solo il proprio interesse e accrescendo così la frammentazione interna.

Sarebbe importante fidarsi del processo in atto, **non avere paura del cambiamento**, cercare di capire la propria posizione rispetto al processo, **mettersi in gioco**, disponibili a fare un passo indietro quando necessario in modo da contribuire al cammino che è stato messo in atto.



Verso la fine del **Processo**

di revisione e cambiamento dei Centri di Ascolto
della Caritas Diocesana e delle Caritas parrocchiali.

IV

2 Aprile 2025

CRITERI E SPERIMENTAZIONI

A partire dal sogno missionario sono stati individuati i CRITERI, ovvero i valori e i principi su cui si baseranno le sperimentazioni da mettere in atto nei Centri di Ascolto.

V

Maggio - Ottobre 2025

SPERIMENTAZIONI E VERIFICA

Durante questa fase si proveranno a mettere in atto tre o quattro sperimentazioni definite sulla base dei criteri.

Nel momento della verifica si valuterà se confermare o meno le sperimentazioni.

VI

Novembre 2025

FINE DEL PROCESSO

In occasione della Giornata Mondiale del povero si darà avvio ad una nuova fase dei centri di ascolto mettendo in atto gli apprendimenti acquisiti dalle sperimentazioni.

DEFINIZIONE DEI CRITERI E SPERIMENTAZIONI

A partire dal Sogno Missionario verranno individuati i CRITERI, per descrivere come il sogno si innesta nella realtà modificandola. I criteri sono delle linee guida generali connesse al Sogno Missionario, dei binari di riferimento per essergli fedeli e alla luce dei quali impostare la scelta delle sperimentazioni. Il lavoro di definizione dei criteri sarà indispensabile per definire la prospettiva sperimentale ovvero l'ideazione ed attivazione di una o più esperienze concrete che cambino le prassi del Centro di Ascolto introducendo significative scelte di discontinuità.





FASE SPERIMENTALE

La sperimentazione si attiva non per risolvere problemi ma per cambiare setting di apprendimento, cioè creare una situazione nuova dove sperimentare nuovi modelli e prassi di ascolto e incontro. Durante le sperimentazioni è opportuno prevedere e fissare un paio di momenti di verifica delle stesse.

CONDIVISIONE DEGLI APPRENDIMENTI

Alla fine del periodo sperimentale sarà importante documentare quanto avvenuto e trovare uno spazio di incontro e condivisione degli apprendimenti per ascoltare quanto appreso dalle persone direttamente coinvolte nelle sperimentazioni.

Quanto emerso servirà a redigere i nuovi orientamenti dei Centri di Ascolto Caritas in accordo con la Chiesa Diocesana e Caritas Italiana; verranno inaugurati attraverso un momento celebrativo che aprirà ad una nuova fase.





Strumento di lavoro dei Centri di Ascolto Diocesani e Parrocchiali della Diocesi di Sassari

Redatto nel mese di marzo 2025

In collaborazione con

INFORMAZIONI DI CONTATTO

INDIRIZZO SEDE:

Via dei Mille, 19

07100 - Sassari (SS)

TEL: 079 4125110

E-MAIL: segreteria@caritasturritana.org

PEC: caritasdiocesanasassari@pec.it

Caritas *Turritana*

www.***caritasturritana***.org