

## Premessa

### Descrizione del percorso

Il punto di partenza è stato il Piano Integrato di Formazione il quale, assumendo la logica della formazione come processo che valorizza i diversi soggetti coinvolti in un percorso di cambiamento partecipato e condiviso, ha messo a sistema il **riconoscere e valorizzare il processo della formazione come elemento di crescita per gli operatori**.

Il confronto con le Delegazioni Regionali, che ha portato alla stesura dei diversi Piani Regionali di Formazione, ha messo a fuoco diversi temi di particolare interesse. Uno di questi, il **Centro di Ascolto**, è stato scelto come primo tema da porre al centro della riflessione di un **Gruppo di Ricerca Formativa**, una modalità attraverso la quale operatori con analoghi livelli di competenze condividono un percorso di ricerca, che produce apprendimenti laddove riguardi aspetti connessi all'agire, alle metodologie, alle tecniche.

Il Gruppo di Ricerca Formativa attivato da Caritas Italiana ha avuto i seguenti obiettivi:

- attivare spazi di elaborazione partecipata sull'identità e funzione del Centro di Ascolto, con una particolare attenzione al tema della presa in carico e dell'accompagnamento in stretta connessione con il SIA;
- delineare, in modo partecipato e interattivo, a partire dalle esperienze sinora realizzate, il profilo dell'operatore del Centro di Ascolto e le competenze attese;
- elaborare una strategia per il rinnovamento e il rafforzamento della formazione di responsabili, operatori e volontari dei Centri di Ascolto.

### I Centri di ascolto Caritas come esperienza di pedagogia dei fatti

Le persone che si pongono in ascolto e/o intendono aiutare gli altri nei Centri presentano eterogenee motivazioni: professionalità, abilità relazionali, aspettative. Sono modalità con le quali esplicano il loro servizio alla persona.

Ad esse non è richiesto di possedere un particolare modello teorico di aiuto, quanto, invece, condividere il più possibile il metodo della pedagogia dei fatti, «quello che parte dai problemi e dalle sofferenze delle persone per aiutare tutta la comunità (non soltanto i buoni, i bravi, i praticanti, i migliori) a costruire risposte di solidarietà nella dimensione della partecipazione e delle corresponsabilità per restituire gesti concreti, accoglienza, ospitalità, servizi del volontariato cattolico diffuso capillarmente in tutte le diocesi italiane».

I CdA sono un'espressione di questa sollecitazione, un gesto concreto per dare risposte ai problemi e alle sofferenze delle persone e delle famiglie che chiedono per questo di essere ascoltate.

La pedagogia dei fatti non può riguardare solo il singolo gesto, cioè non privilegia solo il rapporto che si viene a creare tra chi chiede e chi dà ascolto, ma riguarda una comunità tutta che nel sortire questi gesti concreti è tale in quanto dialoga al suo interno, mettendo in relazione quanti ne fanno parte o vi entrano in contatto.

## **Le radici dell'ascolto**

L'elemento centrale e unificante dell'esperienza dei CdA è la relazione che gli operatori instaurano con la comunità cristiana. Questa relazione, che è un dono di Grazia, sprona continuamente a essere in movimento, a non dare nulla per scontato e a essere disponibili a cambiare la propria mentalità per accogliere quella sempre originale e capace di rompere ogni schema del Maestro.

Sono due le modalità di fare memoria di Gesù Cristo, di renderlo presente a sé e agli altri. La prima è la celebrazione dell'Eucaristia: attraverso di essa si entra in contatto con il Signore e lo si incontra alla mensa della Sua parola e del pane spezzato. La seconda modalità di fare memoria di Gesù Cristo è tipicamente "esistenziale". Ci si rende conto che, pur con i limiti personali di ciascuno, attraverso il proprio stile di vita, si può proporre gli uni agli altri e a chi si incontra lo stile stesso di Gesù: la sua attenzione alla persona in qualsiasi situazione, la sua armonia tra pensiero e comportamento, il suo tratto delicato e al tempo stesso deciso, la tenerezza con cui si china su chi ha perduto la dignità... È attraverso la riproposizione di questi tratti che chiunque può incontrare Gesù e rimanerne colpito, attratto, riempito, spiazzato, infastidito, comunque interpellato.

È in quest'ottica e secondo questa impostazione ha senso parlare poi di Centro di Ascolto come luogo fisico per l'incontro e l'ascolto.

Attraverso il CdA le comunità parrocchiali ricevono nuovi stimoli e occasioni per moltiplicare le buone relazioni di vicinato. Per questo ci si attiva per coinvolgere un numero sempre più ampio di persone disposte ad affiancare chi si trova a fronteggiare situazioni impegnative. Lo sviluppo di una comunità solidale è quindi il secondo risultato che ci si augura di raggiungere dopo quello del sostegno alle persone in difficoltà. Infatti il CdA è luogo che struttura percorsi relazionali e di comunità che favoriscono la partecipazione della comunità.