

Caritas
Diocesana
Bergamasca



Vademecum CPAC

ottobre 2019

CPAC interparrocchiale Calolziocorte

- *Parrocchia Corpus Domini e San Giuseppe Operaio di Foppenico*
- *Parrocchia Santi Cosma e Damiano di Sala di Calolzio*
- *Parrocchia San Martino di Calolzio*

Il Progetto Operativo	5
L'equipe	7
Il coordinatore.....	12
Spazi e organizzazione logistica di un CPAC.....	14
Organizzazione	16
Beni materiali.....	17
La raccolta dati	20

Il Progetto Operativo

Ogni CPAC dovrebbe redigere un Progetto Operativo¹.

Esso è un documento che definisce le linee cui devono attenersi i membri del CPAC, per poter agire con unità di intenti.

Va periodicamente aggiornato e integrato in base all'evolversi delle situazioni concrete con cui il Centro verrà in contatto e della realtà socio-pastorale in cui il Centro si colloca. Il progetto operativo viene redatto dall'équipe del CPAC.

I punti fondamentali di un progetto operativo sono:

- l'analisi del contesto pastorale e sociale in cui il CPAC s'inserisce;
- la definizione dell'identità e delle motivazioni, degli obiettivi e delle funzioni (chi siamo, cosa vogliamo fare e perché, ...);
- il metodo di lavoro (come si intende operare: modalità di ascolto, orientamento e accompagnamento, registrazione dei colloqui, rapporti con l'esterno, formazione, verifiche, ...) e la struttura organizzativa (definizione dei compiti e dei turni degli operatori, sede, orari, risorse, strumenti, ...).

Il cammino di stesura del progetto operativo è utilissimo per la conoscenza reciproca e per il consolidamento del gruppo di lavoro. La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del CPAC. Le tappe per la formulazione del progetto operativo potrebbero essere così articolate:

¹ Statuto o Carta Etica

- la discussione: è bene prevedere tre o quattro incontri, cui partecipano tutti i membri dell'équipe, per mettere in comune le idee di ciascuno su quello che il CPAC dovrà essere, cosa dovrà fare e come dovrà operare;
- la formulazione di una bozza di progetto sulla base delle considerazioni emerse nella fase precedente: tre o quattro persone si incontreranno per stendere una proposta che rispecchi le conclusioni raggiunte dal gruppo;
- la valutazione della proposta: invio delle bozze a tutti i membri dell'équipe per una lettura e valutazione personale;
- l'elaborazione definitiva: discussione delle annotazioni emerse e rielaborazione di un testo definitivo di cui si fanno carico tre o quattro persone che sintetizzano le osservazioni emerse dal gruppo;
- la presentazione del progetto ed eventuale rielaborazione;
- l'approvazione e la condivisione.

L'équipe

L'équipe di un CPAC è un gruppo di lavoro con competenze e compiti differenziati.

Qualcuno si occuperà dei colloqui (accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento) mentre altri potranno occuparsi delle attività di supporto necessarie al buon funzionamento del Centro.

È utile, inoltre, che il gruppo si avvalga del contributo di “esperti” che possono offrire consulenze professionali specifiche (legali, mediche, ...) e di volontari disponibili a particolari servizi (accompagnamenti, disbrigo pratiche, ...).

È bene tenere presente che alcune di queste funzioni potrebbero essere già garantite da altre realtà (San Vincenzo, ACLI, altri gruppi parrocchiali, ...) ed è compito del CPAC valorizzare quanto esiste nel territorio.

L'équipe fa costante verifica del lavoro. Inoltre è bene programmare (almeno una volta all'anno) anche un momento di restituzione e confronto con la comunità di cui il Centro è espressione, attraverso il responsabile della Caritas locale.

Condividere un metodo di lavoro e attuare il processo della corresponsabilità è:

- una necessità imposta dalla complessità in cui si opera;
- una forma di rispetto dovuta alle persone che si incontrano;

- un dovere nei confronti della comunità in nome della quale si agisce;
- una garanzia di unità e continuità per il servizio.

Nel gruppo si esercita costantemente la capacità di ascolto reciproco che aiuta a trovare un equilibrio fra la “presunzione” di poter risolvere i problemi delle persone che si incontrano e la “frustrazione” di non riuscire a risolvere i loro problemi. Consente di appassionarsi a quello che si fa, senza viverlo come proprio, di sentirsi responsabili, ma al tempo stesso capaci di tirarsi indietro e passare il testimone.

L'équipe di un CPAC, infatti, è espressione della comunità dalla quale ha ricevuto un mandato e nei confronti della quale ha il dovere di una costante restituzione.

Tuttavia la dimensione di gruppo/équipe è, sovente, disattesa e faticosa.

Lavorare insieme richiede la volontà di integrare i diversi punti di vista, la capacità di sapere aspettare il tempo che una scelta condivisa comporta, la pazienza di fare, magari meno, ma insieme agli altri.

Il gruppo mette in luce le differenze. La percezione della realtà di ciascuno è diversamente selettiva: qualcuno coglie l'insieme, altri il particolare, qualcuno ha un approccio più emotivo, altri, più razionale. Il momento dell'équipe è il luogo dove questi diversi modi di vedere la realtà si compongono.

Ciò che rende difficile lavorare insieme è la diversità e la difficoltà a riconoscerla come tale, operazione che richiede tolleranza e rispetto.

Conoscenza, stima, fiducia reciproca, condivisione di obiettivi, chiarezza rispetto al proprio compito sono i presupposti fondamentali per un effettivo lavoro d'équipe, che però non possono essere dati per scontati. Occorre lavorarci.

L'ascolto all'interno del gruppo richiede attenzioni analoghe a quelle che si agiscono quando si ascolta la persona in difficoltà.

Nel gruppo ognuno si presenta per quello che è, non ha un ruolo come quando è di fronte a una persona in difficoltà che chiede aiuto. Questo, a volte, può dare origine a incomprensioni, preconcetti o pregiudizi. La diversità delle percezioni, dei punti di vista, dei vissuti, dei componenti del gruppo non è sempre immediatamente vissuta come una ricchezza. Ascoltarsi nel gruppo di lavoro comporta delle fatiche.

Nel gruppo possono coesistere modi diversi di vedere e affrontare le cose.

Non necessariamente le diverse posizioni sono in contrasto o alternative. Individuare una soluzione condivisa richiede capacità di integrare i punti di vista e di rimanere aperti a possibili correzioni di rotta.

L'équipe di un CPAC è un gruppo di lavoro dove la spinta motivazionale è molto forte. Ciò richiede di saper stabilire e mantenere relazioni profonde all'interno del gruppo ricercando

costantemente un equilibrio fra l'attenzione a quello che si fa e a come lo si fa, fra la cura del compito e delle relazioni interpersonali.

La motivazione è sempre un intreccio tra il desiderio di fare qualcosa per gli altri e il bisogno di fare qualcosa per se stessi. Ciò rende assolutamente necessario che in ogni gruppo di lavoro si sviluppi la doppia dimensione di cura: ciascuno deve impegnarsi nel prendersi cura di sé come persona e tutti si devono impegnare nel prendersi cura del gruppo in quanto è difficile dare attenzione e cura ad altri se non la si vive. Spesso, invece, la concentrazione si sposta sulle persone accolte, preoccupati delle risorse e delle competenze necessarie, e si rischia di trascurare che la risorsa principale che si mette in azione è la propria persona.

Nel momento del confronto si mettono in moto le dinamiche tipiche di ogni situazione di ascolto. È importante prestare attenzione al clima delle discussioni e osservare la capacità di:

- accogliere l'altro: prendere in considerazione il punto di vista dell'altro, non farsi guidare dai preconcetti o dai pregiudizi;
- ascoltarsi: dimostrare attenzione e interesse, non interrompere, progredire nella discussione, cercare un'integrazione fra le diverse posizioni;
- rispettare i tempi: lasciare all'altro il tempo di esprimersi, tirare le fila, stare nei tempi che ci si è dati;
- gestire l'aggressività: partecipare e criticare in modo costruttivo, contenere il proprio "entusiasmo", permettere a

chi vuole intervenire di farlo, coinvolgere chi non si esprime, non monopolizzare la discussione, non

- spostare l'attenzione altrove, rimanere sul tema;
- gestire l'ansia: saper attendere i tempi che una scelta condivisa comporta, non aver fretta di trovare la soluzione o di arrivare alla conclusione.

La chiarezza degli obiettivi da raggiungere, la condivisione di un metodo di lavoro, il clima con cui si affronta il compito (qualità delle relazioni e della comunicazione, stile di conduzione del gruppo) e la manutenzione del gruppo (cura delle motivazioni e delle competenze) fanno di un gruppo un gruppo di lavoro.

Ogni équipe è diversa e non ci sono regole che vanno bene per tutte le situazioni!

Mano a mano che si procede nell'esperienza l'orizzonte si amplia.

È importante riuscire a focalizzare degli obiettivi realistici: cosa funziona nell'équipe? Cosa manca? Da dove possiamo partire?

Il coordinatore

Ogni équipe ha al suo interno la figura del coordinatore, coscienti che ognuno può interpretare questo compito in modo personale e che non ci sono modi giusti o sbagliati ma consapevolezze che si possono acquisire.

Il coordinatore è responsabile dell'assetto organizzativo del CPAC e punto di riferimento all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro. È importante che goda della fiducia del gruppo e del parroco e che mantenga una costante relazione con la comunità ecclesiale di riferimento attraverso un sistematico confronto con la Caritas locale.

Il coordinatore garantisce di lavorare in modo unitario, valorizza l'apporto di ciascuno ricercando costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito (la salvaguardia delle finalità del CPAC) e il clima (la cura delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro).

Assumere un ruolo di guida implica assumersi la responsabilità di:

- saper passare il testimone, pensare al dopo di sé;
- ricercare costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito e il clima, fra gli obiettivi da raggiungere e la qualità delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo;
- accogliere una dimensione di "sacrificio": mettere in conto una serie di "frustrazioni".

- La dimensione del gruppo nell'esperienza dei CPAC non è semplicemente una soluzione organizzativa per “dividersi i compiti” valorizzando le competenze di ciascuno. Il gruppo consente di mettere in comune le conoscenze e le capacità di ciascuno e di porre in atto il principio della corresponsabilità.

Spazi e organizzazione logistica di un CPAC

Il CPAC è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di trovare altre persone che sono lì per accoglierle.

Valore aggiunto è il fatto che in un CPAC Caritas si viene accolti come fratelli e si viene riconosciuti come portatori di valori anche se si è poveri di tutto, destrutturati, privi anche della speranza.

Ed è per questa particolarità che il CPAC deve avere delle sedi adeguate al delicato compito.

Concretamente l'adeguatezza cui si fa riferimento consiste nel fatto che le sedi dei CPAC Caritas dovrebbero:

- essere raggiungibili (a piedi o con mezzi pubblici) senza troppa difficoltà;
- essere nelle vicinanze o nei locali stessi della parrocchia;
- essere privi di barriere architettoniche;
- avere locali luminosi, puliti e dotati di alcuni comfort;
- avere arredi essenziali.

Per le persone portatrici di handicap (adulti e/o bambini) dovrebbe essere prevista una forma di precedenza di ingresso.

Si dovrebbe dare una particolare attenzione alle donne in stato di gravidanza e/o con neonati, sia per permettere loro di entrare in sala d'attesa prima dell'apertura, sia per avere la possibilità di usufruire di uno spazio riservato per allattamento e cura del neonato.

È auspicabile la presenza di volontari appositamente dedicati all'intrattenimento dei figli delle persone accolte (con colori, fogli, libri, giocattoli).

L'accesso al Centro è libero all'interno di orari prestabiliti nei quali è sempre garantita la presenza di volontari e operatori.

L'accesso libero dovrebbe essere la modalità individuata dalle Caritas che meglio testimonia l'accoglienza e l'ascolto. Questo elemento presenta anche un limite nella gestione dei tempi di ascolto, che si traduce sia nella difficoltà di gestire l'attesa delle persone, sia ovviamente nell'insofferenza che può scaturire da parte delle persone che chiedono ascolto, di dover attendere per un lungo periodo di tempo il proprio colloquio.

Dal primo colloquio possono poi scaturire ulteriori incontri nei giorni successivi.

Organizzazione

La sede deve avere una sala di attesa separata dal luogo dove avvengono i colloqui.

Prima di tutto la persona che si rivolge a un CPAC deve sentirsi accolta, deve sentirsi una persona con la sua dignità di donna o di uomo.

Pertanto, la stanza dedicata agli ascolti deve essere confortevole oltre che consentire la necessaria riservatezza.

La presenza del computer e gli appunti che prende colui che fa il colloquio dovrebbero essere esplicitati all'inizio in modo da mettere a proprio agio l'accolto.

Sulla scrivania si possono mettere dei fazzolettini e delle caramelle in modo da rendere meno formale il tutto. (Al di là degli spazi fisici a disposizione, i volontari dei CPAC devono dedicare e far percepire alla persona che si rivolge a loro tempo e attenzione)

Il telefono fisso e il cellulare dovrebbero rimanere spenti durante il colloquio e la porta chiusa, se necessario con il cartello "Colloquio in corso".

Con riferimento all'attività propria dell'ascolto, questo dovrebbe essere fatto sempre in coppia, ma mai in più di due.

Beni materiali

La distribuzione

La distribuzione di aiuti materiali quali alimenti, vestiario, mobilio, ecc. può rappresentare una delle modalità di incontro delle persone che vivono situazioni di disagio. Essa può favorire l'aggancio e il successivo accompagnamento al CPAC dove sostare insieme, approfondire la situazione e offrire un aiuto personalizzato.

È quindi importante che l'attività della distribuzione sia collocata all'interno di un contesto più ampio, che veda il CPAC quale snodo principale con una funzione di collegamento degli altri servizi presenti nella parrocchia e rivolti alle persone che presentano delle necessità.

In tale logica, il CPAC si avvale della distribuzione di aiuti materiali come uno dei possibili interventi utili o necessari nel percorso di accompagnamento della persona: non si sostituisce né si confonde; questo deve valere anche all'opposto, perché l'interesse è comune e riguarda il bene delle persone.

Non è suggerita la coabitazione, intesa come la presenza nello stesso locale di CPAC e servizio di distribuzione, in modo di evitare la confusione e la sovrapposizione. Qualora non fossero disponibili locali differenti è importante differenziare tempi e orari infatti nella distribuzione si assiste a un via vai di persone che può divenire elemento molto disturbante nella relazione, sia per l'inevitabile continuo rumore e chiacchiericcio sia per la mancanza della privacy necessaria a favorire un clima di narrazione e di apertura di sé.

Anche nella distribuzione lo “stile” deve essere quello dell’Ascolto, ogni persona è unica e ha esigenze differenti, è quindi sbagliato preparare pacchetti “standard”, uguali per tutti; è invece importante ascoltare gusti e preferenze e, nel limite del possibile, cercare di accontentare tutti.

L’approvvigionamento

Il reperire i beni materiali può divenire opportunità per animare la comunità nel senso che può essere occasione per organizzare raccolte ad hoc.

È possibile attingere a fonti quali Banco Alimentare², Fondo FEAD³, oppure coinvolgere produttori e commercianti.

Ma attenzione, come Cristiani non possiamo non chiederci: lo scarto è carità? Papa Francesco ha affermato: “L’atto di carità, infatti, non è solo un’elemosina per lavarsi la coscienza, include «un’attenzione

² La Fondazione Banco Alimentare è una ONLUS italiana che si occupa della raccolta di generi alimentari e del recupero delle eccedenze alimentari della produzione agricola e industriale e della loro redistribuzione a strutture caritative sparse sul territorio che svolgono un’attività assistenziale verso le persone più indigenti.

³ (Fund for European Aid to the most Deprived) è il Fondo di aiuti europei agli indigenti che sostiene gli interventi promossi dai 28 paesi dell’UE finalizzati alla fornitura di assistenza materiale: generi alimentari, abiti e altri beni per l’igiene e la cura personale.

d'amore rivolta all'altro»⁴, che considera l'altro «un'unica cosa con sé stesso»⁵ e desidera condividere l'amicizia con Dio.

⁴ cfr. Esort. ap. Evangelii gaudium, 199

⁵ cfr. San Tommaso d'Aquino, Summa Theologiae, II-II, q. 27, art. 2

La raccolta dati

Attraverso la raccolta sistematica dei dati, i CPAC diventano parte attiva di quel prezioso processo di studio e osservazione realizzato a livello diocesano dall'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse. La raccolta delle informazioni favorisce, inoltre, tra gli stessi volontari dei CPAC, una cultura dell'osservazione oltre che facilitare la comunicazione tra gli stessi attraverso la consultazione delle schede contenenti la storia personale e di progettualità sulla persona.

Caritas Diocesana Bergamasca utilizza un programma che si chiama DATI.

Il prezioso lavoro di rete permette di:

1. definire meglio il quadro complessivo delle persone aiutate;
2. evidenziare il fenomeno del doppio passaggio e del “pellegrinaggio” da un centro all'altro;
3. evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sulla stessa persona;
4. leggere la direzione verso la quale stanno andando la comunità e il territorio;
5. uscire dalla genericità per realizzare, invece, una programmazione della pastorale della carità fissando gli obiettivi in risposta alle reali problematiche individuate.

Pur non essendoci una regola fissa e standard, sarebbe opportuno che l'operatore dell'ascolto a fine giornata inserisca nel sistema informatico le informazioni, i bisogni e gli interventi della persona

riportati sulla scheda cartacea o che passi le schede a chi si occupa dell'inserimento nel programma.

L'osservazione e la raccolta dei dati non sono dunque un mero esercizio di archiviazione di numeri: sono invece la modalità per guardare in faccia le povertà e conoscere il volto dei poveri. Perché quei dati sono storie di vita, fragilità che si sono aperte alla comunità. E che la comunità non può lasciare cadere.