

## Corso di formazione per operatori Centri di Primo Ascolto e Coinvolgimento

San Paolo d'Argon, 12 gennaio 2019

Sintesi lavori di gruppo sulla relazione di don Ezio Bolis:

**«Ognuno sia pronto ad ascoltare» (Gc 1,19)**

### **SINTESI Gruppo 01 – facilitatore Livia Acerboni**

I presenti hanno mostrato apprezzamento per l'intervento del Relatore don Ezio Bolis ma pongono in primo piano alcune questioni relative all'ascolto delle persone che, come detto dal Relatore, "non è indolore" e in particolare viene posta la domanda: fino a quando bisogna ascoltare quando la persona non dà segni di mobilitarsi per iniziare un percorso di cambiamento?

La questione interessa tutto il gruppo che esprime varie opinioni che vanno dall'interruzione del rapporto all'accoglienza senza limiti (parafrasando la frase di Gesù riguardo al perdono: "settanta volte sette"). Si concorda che vanno posti dei paletti senza interrompere la relazione che potrà comunque essere ripresa se e quando la persona divenisse più disponibile al dialogo ed ai suggerimenti dati per migliorare la sua situazione.

Un altro tema affrontato dal gruppo è stato quello del **pregiudizio** che si riscontra sia in chi ascolta sia nella comunità ecclesiale e civile. Viene sottolineato che il pregiudizio nasce in chi ascolta dalla difficoltà ad accettare le persone che per origine, per estrazione sociale, per religione, per comportamento hanno filosofie di vita diverse dalle nostre per cui si tende a classificarle.

Si sottolinea che accogliere l'altro non vuol dire metterci a pensare come lui, ossia modificare le nostre convinzioni bensì comprendere che le priorità e i valori dell'altro non sono quasi mai uguali ai nostri, ma questo non ci deve impedire di comprendere e aiutare.

Vengono poi portati da alcuni esempi contrastanti di persone che hanno sfatato i pregiudizi rendendosi utili a qualche servizio nella comunità.

### **SINTESI Gruppo 02 – facilitatore Annamaria Pagani**

Il gruppo formato da 11 persone tutte appartenenti a Centri di Primo Ascolto e Coinvolgimento

Il gruppo ha avuto bisogno all'inizio di esprimere le fatiche legate all'ascolto evadendo dagli spunti di riflessione, poi il gruppo, condotto su tema ha espresso quanto segue:

SPUNTO N° 1:

- per calarsi nell'ascolto è necessaria la "pietà", che si concretizza in un atteggiamento non giudicante. Aspetto non sempre facile, che necessita di allenamenti di sguardi.
- I luoghi e tempi e le condizioni non si decidono a priori, ma vengono spontaneamente se ci apriamo. Per cui vediamo che ascolto avviene anche quando si prendono appuntamenti, quando si dimostra di accogliere l'altra persona, ma per far questo è necessario togliere ogni maschera ed essere "li" con tutto noi stessi. Allora il Signore parla. Il Signore è nelle storie di vita che ci vengono consegnate.
- Lasciarsi coinvolgere senza paura dagli eventi che accadono nella vita e in essi trovare la mano del Signore.

SPUNTO N° 2:

- Piergiorgio Frassati è un esempio.
- Una persona del gruppo ha trovato una testimonianza di accoglienza quando lei stessa per problematiche legate alla sua famiglia si è rivolta ad un Centro di Primo Ascolto e

Coinvolgimento, che non ha risolto il problema, ma ha ascoltato con il cuore. Il ricordo di questa persona, che non ha detto o fatto molto, resta indelebile in lei anche a distanza di anni.

SPUNTO N° 3:

- La perdita di entusiasmo
- L'abitudine.

SPUNTO N° 4:

- L'ascolto della Parola di Dio entra quando il vangelo ci ha toccato e non possiamo non testimoniarlo nel servizio che prestiamo, senza tante parole, ma da piccoli gesti concreti

### **SINTESI Gruppo 03 – facilitatore Cristina Suardi**

#### **Sintesi rispetto alla riflessione:**

**Punto 1:** (difficile tenere i presenti sul focus! Come spesso accade, emerge la necessità dei volontari CPAC di condividere le fatiche operative e i successi del proprio operato!) . Gli operatori del Cpac dovrebbero essere un po' Marta e un po' Maria per completarsi.

E' emersa la fatica di essere Maria, di accettare i tempi che Dio ci dà, senza per forza dover fare. Rischiamo di essere sempre Marta. il rischio è di fare delle cose per riempire il proprio vuoto, le proprie esigenze.

Il silenzio è la condizione dell'ascolto ma è difficile, così come è difficile non farsi carico troppo, non portare a casa le storie di vita che ascoltiamo. Per questo è importante la condivisione con altri, il lavoro di equipe serve a superare la fatica.

Abbiamo l'urgenza di risolvere subito il problema, dare delle risposte invece ASCOLTARE e di prendere tempo per capire meglio la situazione.

L'ascolto, anche fatto bene, non sempre basta per facilitare la relazione; serve molto di più: incontrarli per strada, al mercato, nella quotidianità o andare in casa loro.

Ascoltare bene serve a vedere le risorse dell'altro. Il silenzio è la condizione migliore per ascoltare la parola di Dio.

**Punto 2:** Madre Teresa di Calcutta, ascoltava tutti con umiltà, si metteva in discussione sempre, era umana; don Tonino Bello; don Bosco. Mirella dice "mia mamma" che era operatrice in un CPAC a Milano e diceva a tutti "Apri il Vangelo e troverai ogni risposta".

**Punto 3:** Gli ostacoli all'ascolto sono la paura, i pregiudizi e i giudizi, le risposte preconfezionate, l'abitudinarietà, non essere capace di rispondere.

**Punto 4:** Serve molto esercizio. Gesù insegna ad amare il prossimo tuo come te stesso: il CPAC ti permette di mettere in pratica questo insegnamento. Dovremmo vivere sempre nella Parola di Dio. Il servizio al CPAC mette in prova la coerenza della propria vita quotidiana. Dobbiamo imparare ad ascoltare sempre, anche nella nostra vita privata.

**Punto 5:** E' auspicabile condividere le reazioni e le emozioni che la Parola di Dio suscita, aldilà dell'operatività e della casistica. Se ne sente il bisogno. Non dobbiamo aspettare per forza il parroco.

### **SINTESI Gruppo 04 – facilitatore Don Virgilio Balducchi**

L'ascolto della parola di Dio predispone al servizio dei poveri e a rispondere positivamente alla chiamata dei sacerdoti al servizio della testimonianza della carità.

Il costante riferimento personale e comunitario pone in uno stato di crisi salutare per discernere il modo con cui entrare in relazione evangelica.

Il confronto nel gruppo del CPAC aiuta a scegliere il come testimoniare la carità e ad interrogarci sempre sullo stile cristiano, in una collaborazione con i servizi sociali che non rinuncia al coraggio di prendere posizioni diverse se ritenute evangeliche.

A livello personale anche i luoghi di montagna e il bello della natura favorisce il contatto diretto con la Parola. Pregare e meditare motiva la continuità dell' impegno.

L'ascolto dell'altro necessita di silenzio, di maggior attenzione ai propri pregiudizi, di accettazione della crisi dovuta ai cambiamenti sociali e dalla complessità delle difficoltà e fatiche consegnateci dai poveri che incontriamo.

Alcuni ostacoli rendono più faticoso il servizio:

- la fatica di conciliare le risposte alle persone con la ricerca della legalità e di ciò che sembra migliore per la soluzione dei problemi;
- la non condivisione di altri cristiani del servizio ai poveri e dei valori che lo promuovono.

### **SINTESI Gruppo 05– facilitatore Chiara Scotti**

Metodo: sono state lette le domande e poi ognuno ha espresso liberamente le proprie reazioni rispetto quanto ascoltato.

La relazione ha dato molti spunti, fatto riconoscere le proprie fatiche (es. pregiudizi) e stimolato (es. a parlare con lentezza).

Non ci sono un tempo e un luogo migliori ma tocca a noi: nella giornata ci sono tante occasioni per fermarci e ascoltare l'altro, con un sorriso, un ciao, guardare negli occhi. Ma spesso siamo troppo stressati e l'lo è in agguato, e a volte andiamo in crisi.

Si usa eccessivamente il cellulare e questo mina il nostro modo di ascoltare, siamo incapaci di ascolto e colloquio vero. E' una nostra dipendenza e tocca a noi.

L'équipe serve per aiutarsi a vicenda, ad es. a lasciare i nostri problemi fuori dal servizio. È anche vero che le persone che incontriamo ci coinvolgono e non possiamo uscire e dire "non mi interessa". In fondo noi siamo anche i nostri problemi. Dobbiamo riconoscere i nostri limiti e che non siamo perfetti; la vita quotidiana è spazio e luogo di allenamento del nostro ascoltare.

Nel CPAC non sono lì per me ma come comunità, ma c'è la tendenza alla delega. Il CPAC non è un servizio sociale: ascolto e vicinanza ma se dà il pacco o un aiuto e poi gioca alle macchinette? Il "pacco alimentare" è uno strumento per la relazione, poi si racconta, fa un percorso in cui coinvolgere anche lui. Non mancano poveri "cronici" ed è anche vero, come dice don Fausto: "la libertà dei figli di Dio".

Non è facile fare silenziosità è tacere anche dentro di noi, ma c'è un po' di razzismo in me, di essere Marta all'infinito, manca la forza di fermarsi e ascoltare, e magari lo fai la sera.

Maria (ascolto, preghiera) e Marta (azione) non sono opposte: significa "abbassarsi" (chinarsi) e rialzare l'altro. Dobbiamo essere Maria e non solo Marta. Esempio: la persona che chiede la carità al cimitero è da accogliere ma anche daregarci su.

Ascolto e amore: è importante pensare e ascoltare l'altro, il nostro sguardo conta nel servizio. Si tratta di cogliere tutti i segnali e le occasioni, mettersi al loro livello, avere un volto sorridente, a volte usare anche una "lente di ingrandimento" per vedere bene.

"Una persona anziana mi ha dato 10 euro perché la saluto tutti i giorni": significa che esisti e la riconosci come persona mentre prima magari era invisibile. Il rischio nel CPAC è avere livelli diversi: io operatore e tu povero, mentre l'altro è da vedere prima come persona e poi come bisogno.

Rappresentiamo la comunità cristiana ma dobbiamo crescere anche con la Parola di Dio. Come esprimere la Parola di Dio? Esperienze raccontate: incontri con poveri cristiani e protestanti; ulivi benedetti messi a disposizione all'ingresso del CPAC; il ritiro spirituale per i volontari, etc.

### **SINTESI Gruppo 06 – facilitatore Mauro Salvoldi**

Dopo esserci presentati e aver letto le 5 domande-spunti per stimolare il confronto ecco la sintesi dei diversi interventi.

#### **1) Il servizio al CPAC e l'ascolto vengono aiutati:**

- dal prendersi ogni tanto un momento di distacco dall'ambiente solito per meditare, per riflettere per pregare: può essere il ritiro annuale proposto dal parroco, il pellegrinaggio, due giorni insieme;
- dai 5 minuti al giorno passati in Chiesa all'inizio di giornata per raccogliersi, stare in silenzio, ragionare e ascoltare;
- dalla Santa Messa domenicale vissuta come offerta sintesi della settimana trascorsa e come augurio benedizione di quella che sta per iniziare comprese le persone incontrate e quelle che si incontreranno; magari con un momento settimanale di ascolto della Parola in preparazione alla Messa stessa;
- da alcuni minuti di preghiera quotidiana per avere la forza di vedere nell'altro sempre e comunque il fratello;
- dai momenti di formazione e preghiera diocesani biblico – spirituali organizzati dalla Caritas;
- da un attimo di preghiera per affidare al Signore chi verrà a farsi ascoltare prima dell'apertura del CPAC;
- da una S. Messa periodica vissuta insieme dall'équipe del CPAC;
- dalla disponibilità ad esserci e ad ascoltare anche quando le persone non vengono o sono in difficoltà a raccontarsi;
- dal riconoscere la santità come dono di Dio data a tutti; dall'essere incoraggiati da chi questa santità l'ha riconosciuta e vi ha aderito con comportamenti di carità creativa e riconosciuta; dal saper vedere e ascoltare i santi che tuttora vivono vicino a noi e ci sono di esempio e incoraggiamento; dal vivere ogni relazione come sacra e dono gioioso di Dio;
- -dalla disponibilità ad essere “totalmente” presenti all'ascolto e nel ricercare il bene in ogni persona (anche in quelli non “limpidi”);
- -dalla disponibilità a riconoscere i diversi caratteri e competenze delle persone dell'équipe e a collaborare per il bene di tutti;
- -dal dare il giusto tempo ad ogni ascolto e azione.

#### **2) Importanza di darsi dei tempi di confronto dell'équipe del CPAC e della Caritas**

(e dell'esserci di un'équipe affiatata e di una Caritas parrocchiale attenta)

- per l'ascolto di Dio nella concretezza delle persone incontrate e dei fatti che le riguardano e riguardano la comunità;
- per leggere anche le esperienze negative, pesanti, croniche alla luce dell'incontro con Gesù e cosa chiede a noi in questi momenti;
- per riuscire a leggere anche nelle difficoltà e nei “fallimenti” che Lui sempre ci accompagna, non si è girato da un'altra parte;
- per farsi coinvolgere il “giusto” (non essere tecnici, ma neppure stare svegli la notte cercando “onnipotentemente” risposte e soluzioni per tutti i problemi), in modo da convertire la propria

vita e richiamare la comunità alla fraternità e condivisione con tutti, soprattutto i fratelli nel bisogno;

- per “santificare” anche le arrabbiature e le necessarie severità nei confronti di chi cerca di approfittare o non si lascia coinvolgere.

### **3) Tra le difficoltà all'ascolto vengono segnalate:**

- i pregiudizi o giudizi sclerotizzati verso i poveri “cronici” e il senso di fastidio che si crea nei loro confronti (per fortuna poi vengono le crisi di coscienza);
- la presunzione di trovare risposte a tutte le domande;
- la presunzione di sapere già cosa ci chiederanno i “soliti”;
- il sentirsi il “buono e bravo” che sta aiutando il bisognoso;
- l’ostilità di chi chiede “pacchi” verso il raccontare maggiormente;
- le preoccupazioni personali quotidiane che occupano la mente;
- l’urgenza concreta di alcune richieste (bollette scadute, necessità impellenti di casa, lavoro,... ) rendono difficoltoso l’ascolto profondo;
- il “non venire a chiedere” di tanti poveri, la vergogna di chiedere, la non fiducia in noi che ascoltiamo.

### **4) Tra le “maturazioni” che il servizio al CPAC dà alla vita dell’operatore caritas ci sono:**

- l’allenamento ad ascoltare gli ascoltati, la normalità della vita, le relazioni quotidiane come ascolto di Gesù;
- l’andare in crisi come momento umano di crescita;
- il considerare i doni che abbiamo sia di essere che di avere non una cosa solo nostra, ma al servizio del bene comune;
- l’aver fiducia (e il dare fiducia) che anche i difetti più radicati (le cronicità nostre ed altrui) sono risorsa nelle mani di Dio... e quindi il continuare a cercare di migliorarci e ad ascoltare non è mai tempo perso;
- l’accolgere la sofferenza del non vedere compreso il nostro servizio né dai poveri che chiedono soprattutto cose, né dalla comunità che ci delega ma non è molto disponibile a farsi sensibilizzare come parte della fatica, ma anche della risurrezione di cercare e trovare sempre nuovi modi di ascoltare e incontrare Gesù nelle persone;
- il saper portare l’ascolto anche fuori dal CPAC, sia nelle diverse povertà locali, sia nei rapporti con altre persone, associazioni e enti, altre religioni che si occupano di povertà, sia nel sensibilizzare il mondo cristiano e civile alla carità reciproca.

### **5) Altre osservazioni:**

- saper uscire a leggere la realtà intorno a noi anche con uno studio sociale dei dati di povertà;
- saper uscire nel coinvolgere la comunità;
- saper uscire come attenzione alle persone che a noi non si rivolgono, ma hanno situazioni di povertà;
- saper coordinare CPAC e Caritas;
- saper coinvolgere e aiutare con i “lavori socialmente utili” gestiti con volontari e poveri che stiamo aiutando;
- saper rendere conto alla comunità dei bisogni e delle risorse attivate.

## **SINTESI Gruppo 07 – facilitatore Aldo Lazzari**

### **Gruppo 7 – ALDO LAZZARI**

Il gruppo ha iniziato a parlare dell'ordinarietà dell'attività. Difficoltà linguistiche, necessità di tempi più lunghi, difficoltà nella gestione della cronicità, rischio del pregiudizio.

**1 Punto:** necessità di avere spazi di confronto tra i volontari interni del centro di primo ascolto attraverso alcune riflessioni sulla parola di Gesù. Alcuni dei componenti del gruppo hanno mantenuto nel corso del tempo questo appuntamento e ne giovano parecchio, quasi come una piccola bussola di orientamento per l'operatività del centro di primo ascolto.

Viene riconosciuto come spazio necessario per confrontarsi anche sullo stile delle diverse azioni, per riflettere maggiormente sul "perché" anche attraverso il "come".

**2 Punto:** avere l'umiltà di riconoscere le diverse modalità dei diversi volontari. Riuscire a riconoscere le diverse tenerezze. Incontrarsi fa capire i diversi modi. L'umiltà di riconoscere le diverse tenerezze.

**3 Punto:** riuscire a declinare le diverse azioni di un CPAC nella direzione dei legami con le persone ascoltate e accolte e non solo con l'approccio da operatore. Questo passaggio richiama il valore dei limiti entro cui ci si deve muovere.

**4 Punto:** una domanda per concludere: quale deve essere la "dinamica" dell'ascolto? Noi verso i poveri o i poveri verso di noi?

## **SINTESI Gruppo 08 – facilitatore Lucio Rota**

I volontari presenti hanno apprezzato l'intervento di don Ezio, i volontari presenti hanno poi descritto brevemente il loro CPAC.

In sintesi sono emerse le seguenti:

- difficoltà a operare causa l'esiguo numero di volontari e una certa "stanchezza";
- difficoltà a collaborare con gli altri gruppi parrocchiali, si sentono un po' "isolati";
- difficoltà di fronte al pregiudizio, il pregiudizio "taglia le gambe" all'ascolto;
- importanza di "agire nel dubbio";
- il volontario di un centro d'ascolto ha l'importante compito di essere "delegato" dalla sua comunità, non agisce per conto suo ma per conto della comunità che egli rappresenta.

## **SINTESI Gruppo 09 – facilitatore Daniela Plebani**

### **Alcune premesse:**

- Durante il giro di presentazione iniziale, ciascuno ha raccontato un po' di se' e del suo lavoro al Centro di Primo Ascolto e Coinvolgimento e questo ha preso necessariamente del tempo, ma è servito molto per conoscersi reciprocamente e condividere poi nel confronto diverse esperienze personali. (Alla fine alcuni si sono scambiati info e numeri di telefono).
- Le domande sono state un punto importante di partenza anche se non sono state seguite in maniera sistematica.
- E' parsa subito chiara la necessità di confrontarsi sulle diverse esperienze; sono emerse alcune fatiche concrete esistenti nei Centri di Primo Ascolto e Coinvolgimento. Questo aspetto va tenuto in considerazione e raccolto.
- L'intervento di don Ezio Bolis è stato molto apprezzato ed ha decisamente messo in crisi i partecipanti i quali hanno tutti ritenuto fortemente necessaria una riflessione sia a livello personale che di gruppo.

### **In sintesi le riflessioni emerse**

- E' importante l'ascolto della Parola, ma occorre farlo "sempre", dovrebbe essere una priorità non un'eccezionalità.
- Ascoltare l'altro (chiunque esso sia), chiede prima di tutto un atteggiamento di umiltà e di predisposizione al confronto poiché le nostre idee personali non sono verità, le idee altrui possono farci crescer e tutti possiamo migliorare. Gesù ce lo insegna!
- Ascoltare il Signore che parla, dovrebbe aiutare i volontari ad ascoltarsi tra loro in un certo modo, ad ascoltare il povero e anche chi è fuori dal Centro di Primo Ascolto e Coinvolgimento come la comunità intera e gli altri gruppi.
- Per porsi all'ascolto del Signore occorre SILENZIO e PREGHIERA. Questo ci aiuterà a discernere nelle scelte anche operative.
- L'Ascolto della Parola è più semplice da cercare nel gruppo e anche a livello personale. La lettura del Vangelo del giorno prima di iniziare il lavoro al Centro ci aiuta e ci calma. Quando si tratta del "prossimo" da ascoltare, l'ascolto non è mai scontato. C'è sempre troppo poco tempo per Ascoltare davvero le persone (dopo uno o due ascolti già si fa fatica ad ascoltare davvero l'altro).
- Gli ostacoli che impediscono un vero e profondo ascolto della Parola di Dio e del Prossimo è la fretta e l'essere concentrati troppo su sé stessi. Inoltre la mole di lavoro da svolgere rende tutto più complicato soprattutto per i coordinatori dei CPAC che sono troppo caricati.
- Sta a noi "entrare" in profondità delle cose (no superficialità) per capire cosa vuole da noi il Signore, quale è la nostra Missione.
- E' di grande aiuto al "gruppo" quando si dedica del tempo alla preghiera e alla riflessione personale attorno alla Parola. Prima di incontrarsi per l'équipe talvolta si partecipa alla S. Messa e una volta al mese il Parroco organizza dei momenti di preghiera e/o di Lectio divina (Dalmine). Anche se il tempo è sempre poco e le cose da fare tante, questa dimensione va preservata. E' un toccasana! Purtroppo questa "dimensione" non è presente in molti Centri.
- Prima di ascoltare l'altro, occorre noi stessi ascoltare ciò che la Parola dice a noi stessi, ma questo non è facile e non è scontato, occorre lavorarci, esercitarsi, essere aiutati a farlo.
- ASCOLTO e CARITA' devono diventare preghiera.
- L'Ascolto costante della Parola di Dio e della preghiera, ci aiuta ad accogliere anche le situazioni più difficili, a non negare mai l'ascolto a nessuno anche se costa, a non allontanare mai nessuno, ad avere Pazienza e ad andare OLTRE.
- Diversi operatori dei Centri di Ascolto, non partecipano alla Formazione che propone la Caritas Diocesana e ciò inevitabilmente sviluppa delle spaccature, anche a fronte di alcune dimensioni importanti quali quella della cura anche spirituale e motivazionale, cui dedicare del tempo.