

L'esperienza dei CPAC della Diocesi di Brescia:
Identità e valori di riferimento dei CPAC: una pedagogia dei fatti

SINTESI Gruppo 01 – facilitatore Livia Acerboni

Il gruppo rileva:

- carenza di rapporti all'interno del gruppo di ascolto
- necessità di conoscersi meglio Necessità di solidarizzare
- solidarizzare ed essere segno della Carità cristiana
- si denuncia faticosità e stanchezza
- sarebbe interessante capire perché alcuni volontari hanno più ascolti di altri
- emerge il bisogno di non ridurre tutto all'aiuto concreto
- la correzione fraterna non viene sempre intesa bene
- sarebbe arricchente ampliare il gruppo di ascolto per immettere nuova linfa anche per
- smuovere la comunità cristiana all'esercizio della Carità.
- qualcuno denuncia frattura fra CPAeC e comunità cristiana mentre trova collaborazione con la S. Vincenzo.
- in alcuni Centri è diminuita l'utenza e permangono le cronicità; per questo si avverte
- stanchezza, fatica e ripetitività.
- situazioni pesanti che non si sa più se e come portare avanti o chiudere con persone che non si "schiodano"
- si avverte la necessità di altri luoghi d'incontro di "sentinelle" che segnalino situazioni di bisogno che non si presentano.
- qualcuno tenta collegamenti con chi opera in strada.
- viene presentato il problema delle "solitudini" come avvicinarle quali gli intermediari possibili per giungere a loro. La figura più accettata sembra essere quella del Parroco
- nel gruppo emerge anche il problema dell'accettazione del limite e della
- gestione della frustrazione.

SINTESI Gruppo 02 – facilitatore Annamaria Pagani

Il gruppo si è espresso molto liberamente partendo dalla rete proposta; gli spunti offerti dagli esperti sono stati molto apprezzati dal gruppo e motivo di riflessione concreta e futura nei rispettivi Centri di Primo Ascolto e Coinvolgimento.

Ecco in sintesi i nodi sui quali c'è stata maggiore ripresa:

COSA: FARSI PROSSIMI

- A volte è difficile il confronto tra operatori, così come anche la creazione delle coppie di ascolto. Le provocazioni offerte dagli esperti fanno riflettere sull'importanza della **conoscenza del gruppo e dei vari operatori, soprattutto là dove il numero è elevato, per poter approcciare meglio per persone che si rivolgono al centro di ascolto.**
- Si sottolinea, agganciandosi alla scorsa volta, l'importanza del **confronto con la Parola**, del nostro essere cristiani. **Per farci prossimi occorre partire da qui!**

DOVE: CONTESTO

- Si riprende il concetto di “luogo fisico” e “**luogo interiore**”, spesso dimenticato, perché richiede l’“Ascolto” e spesso ci si ferma solo al “sentire”. Occorre **ripensare al nostro “esserci”**

CON CHI: CONDIVIDERE

- Occorre **ridire, a noi stessi e nel confronto con il gruppo**, che le persone sono “diverse”, ribadendo **la dignità, il rispetto, la loro unicità!** Farsi carico è questo, ma deve nascere dal confronto continuo e nel rispetto dei tempi di tutti, operatori ma anche delle persone che si rivolgono a noi.
- Non sempre ci sono “risposte” o “soluzioni”, ma l’ascolto non deve mai mancare. Gli operatori dovrebbero ricordare questo più di frequente per evitare di pensarsi “onnipotenti” o risolutori di ogni problema.
- **Accogliere le fragilità nel rispetto, nell’ascolto, nel confronto.**

COME: IO STRUMENTO

- Il confronto smussa i nostri punti di vista, le nostre criticità. Il confronto può destabilizzare, ma è **nelle ferite che Dio entra nelle nostre azioni e nei nostri pensieri**. Lasciamo lo spazio e solo così riusciremo a decentrarci e porre l’altro al centro delle nostre azioni.
- Chiediamoci: **come vede il volontario chi si rivolge al nostro centro di ascolto**. Abbiamo mai pensato a questo aspetto?

SINTESI Gruppo 03 – facilitatore Cristina Suardi

A caldo, una volontaria dice che la carta dell’ascolto proposta dalla Diocesi di Brescia per il loro centro è già attuata, viene vissuta nella quotidianità. Ha mosso di più il radar, ha messo in discussione.

Un altro centro di ascolto, invece, dice che si sente lontano anni luce dalla carta dell’ascolto ma forse perché appena nato (3 anni).

Un altro che l’attività del CPAC è molto pratica e operativa, ma non è realmente ascolto. Ritengo che faccia comunque fare formazione sull’ascolto e rifletterci per non cadere nell’abitudine.

Rispetto al radar proposto dalla Diocesi di Brescia e in particolare alla assegnazione di punteggio al proprio CPAC per alcune voci, la maggior parte dei presenti focalizza sul CON_TE_STO: chi perché ha uno spazio fisico carente ma ha instaurato buone relazioni, condivide buone prassi, è accogliente e rispettoso verso i concittadini; chi perché ha un contesto fisico molto bello e ben strutturato, ma lamenta la poca conoscenza e condivisione tra i volontari. Sembra una catena di montaggio focalizzata sulla prestazione; chi fa tanta prestazione (centro servizi Caritas) e grande organizzazione, come un’azienda ma manca il fare gruppo, l’ascoltarsi, l’armonia, focalizzare sull’ascolto e dare spazio allo sguardo di tutti; c’è chi è carente nel fare rete, soprattutto con le istituzioni.

I volontari si scambiamo esperienze e consigli; è molto stimolante il confronto.

Alla fine, c’è chi sostiene che questa giornata abbia mosso di più nel lavoro di gruppo.

SINTESI Gruppo 04 – facilitatore Don Virgilio Balducci

Ogni partecipante al gruppo ha espresso la propria opinione a partire dai marcatori suggeriti dallo schema ascolto di Brescia (il radar) dove riteneva percentualmente di collocare il proprio Centro di Primo Ascolto e Coinvolgimento.

Tutti hanno evidenziato la centralità dell'ascolto. Mediamente si sono collocati tra il cinque e il sette nella valutazione di ogni singolo marcatore.

Appare quindi un buon livello di corrispondenza con gli indicatori proposti.

Molti hanno evidenziato che per meglio ascoltare è necessario fare i conti con i propri pregiudizi e con le fatiche complesse delle persone accolte.

Alcune fatiche nascono dalla difficoltà di collaborazione con gli altri gruppi di volontariato che lavorano sul territorio, e dalla non condivisione nella comunità degli obiettivi di accoglienza del CPAC.

Dove le parrocchie sono piccole e il centro è interparrocchiale non sempre le persone del posto si accostano al Centro di Primo Ascolto e Coinvolgimento, ma vengono più facilmente incontrate nelle relazioni di vicinato.

È stato posto poi una domanda su quale corretta reciprocità viene vissuta con le persone in difficoltà. Su questo aspetto è necessario approfondire e riflettere.

SINTESI Gruppo 05– facilitatore Chiara Scotti

Metodo: con la mappa consegnata, si è lasciato libero il gruppo di reagire agli stimoli dell'esperienza di Brescia raccontata.

Ci sono stati diversi elementi interessanti e lo schema è ritenuto utile da tenere in considerazione e da applicare nei nostri centri: si potranno così valutare i propri limiti (es. preconetti o dare per scontato che "è un tossico") e darsi stimoli utili (es. darsi più tempo per l'ascolto).

Andare oltre le nostre categorie, significa – rispetto una persona "inaffidabile" - fidarsi, dare delle possibilità. Conoscere i propri preconetti e ciò che ci dà fastidio, ci permette di sapere dove porre attenzione e dove lavorare, accettando il nostro non essere perfetti, per migliorare.

Importante è aspettare i tempi dell'altro: a volte vengono dopo mesi, il rischio è di fermarsi al bisogno, con una comunicazione superficiale, che non è un incontro. Non è facile l'accompagnamento soprattutto quando si vedono le persone poche volte: capita di incontrarli per strada, allora può bastare un saluto o bere un caffè insieme, e a volte gli ascolti migliori si fanno in contesti più informali; tuttavia ci sono persone che si vergognano ed è indispensabile rispettare la riservatezza. Alcuni dei presenti hanno esperienza di visite domiciliari, ma non tutti gli "utenti" l'apprezzano. Fuori dal CPAC ci si pone il problema della privacy, ed è indispensabile l'azione del discernimento perché ogni luogo ha vantaggi e svantaggi.

Si ritiene importante il lavoro di rete con il territorio, es. con l'Assistente Sociale, condividendo quanto serve e facendo la propria parte: si distingue fra parlare della persona (con dati sensibili) con l'Assistente Sociale e parlare del caso (problematica, salvaguardando il CHI) con gruppi o associazioni. Conoscere il proprio territorio e lo specifico di ognuno, rispettando le competenze, permette di aprire nuovi rapporti di collaborazione (es. con gruppo alpini)

Lo strumento richiede la capacità, non facile, di contenere dentro l'altro con i suoi aspetti positivi e negativi: nei nostri gruppi ci sono persone diverse e c'è anche chi non accetta che l'altro non "esegua" i consigli dati per la sua autonomia e il proprio benessere. Ci sono casi dove il progetto viene rifiutato: ricordiamo il brano del Vangelo in cui gli uomini, non potendo portare il paralitico dalla porta, si ingegnano e trovano altre soluzioni. Noi tuttavia abbiamo i nostri schemi e categorie (si entra dalla porta, non dal tetto!), eppure siamo chiamati a ricercare altre strade e modalità, altre "vie d'accesso", con attenzione a non imporre una nostra soluzione per l'altro.

Lavorare insieme e condividere il più possibile permette risposte condivise, visioni diverse ed un ascolto migliore. E' necessario tuttavia mettere in conto anche l'insuccesso con alcuni casi, ma

questo non ci esenta dal provarci.

Spesso nell'ascolto il "cosa vuole" e il "cosa dare" sono i primi interrogativi che ci poniamo, che non è il COSA della mappa (= farsi prossimo), mentre la prima attenzione dovrebbe essere alla persona come tale, e non al contenuto-problema.

Su richiesta di una partecipante, vengono condivise alcune esperienze di raccolta e distribuzione del pane in eccedenza.

SINTESI Gruppo 06 – facilitatore Mauro Salvoldi

Dopo un giro veloce di ripresentazione per conoscere e farci conoscere dai 3 nuovi ecco le considerazioni dopo l'incontro con Marco e Caterina della Diocesi di Brescia.

La "Carta dell'ascolto" presentata schematicamente richiamando la concretezza e la profondità della formazione attuata con il coordinamento dei CPAC bresciani è sembrata interessante e profonda.

Il gruppo si auspica che anche in diocesi di Bergamo formazione e coordinamento dei CPAC camminino insieme tutto l'anno, con un'attenzione alla spiritualità e una alla concretezza dei temi che nascono intorno all'ascolto.

La proposta di valutare sulla mappa della carta a che punto siamo nei diversi aspetti dell'ascolto è risultata interessante, ma anche a rischio di sentirsi inadeguati.

Le sottolineature del "camminando si apre il cammino" e del ritenere le voci processi da vivere più che obiettivi da raggiungere hanno aiutato a non vergognarsi dei punteggi, ma a considerarli tappe di cammino.

Dagli interventi sono emersi come difficoltà significative rispetto all'ascolto profondo nel CPAC:

- le situazioni di cronicità;
- le differenze culturali, linguistiche e religiose delle relazioni di ascolto e aiuto con persone immigrate.

Le situazioni di cronicità rimangono un tema "non risolto" sia perché facilmente catalogabili come fallimento, sia perché causa di facili pregiudizi e di atteggiamenti di chiusura e impazienza nell'ascoltare e gestire.

Rimane un argomento in cui il confronto Diocesano può aiutare a mantenere aperta la speranza e a trovare modalità adeguate di ascolto.

Le differenze culturali, linguistiche e religiose sono un tema di approfondimento per non fraintenderci a causa dei differenti modi di vivere. Le differenze nell'intendere le relazioni uomo-donna, la modalità di affrontare "alla giornata" anche i problemi più grossi, l'affidarsi alla religione con una rassegnazione passiva, ... sono facilmente causa di irrigidimenti reciproci e di valutazioni inadeguate dei comportamenti.

Anche qui, un rapporto costante con l'Ufficio pastorale migranti può aiutare ad affrontare più serenamente le differenze e a formarsi per trovare il valore di un dialogo interculturale e interreligioso.

Al termine dell'incontro abbiamo rilevato come sia davvero concreta "La carta dell'ascolto". La valutazione in punti dei vari aspetti dell'ascolto, a prima impressione, ci fa sentire inadeguati.

Ci pare però di aver capito che la "maturità" di chi ascolta, sempre onestamente in evoluzione, sia misurabile non nei risultati ottenuti rispetto all'"ascoltato", ma nel far crescere in noi la capacità di

un ascolto attento, profondo, paziente, positivo, perseverante, fiducioso, che sa arrabbiarsi al momento giusto, ma anche sorprendersi delle risorse inattese di ogni persona ...

e anche qui come processo continuo che cambia me, che mi fa crescere in saggezza ascoltando e coinvolgendo l'altro.

Anche le sofferenze del non risolvere, del ripetere sempre le stesse cose, del chiudere la distribuzione finchè non riusciamo ad ascoltare e poi del riaprirla considerando ascolto anche i bisogni espressi con l'ISEE o con le bollette scadute, la rabbia di fronte ai furbi o ai non rispettosi, diventano occasione di ascolto interiore, di ascolto dell'équipe, di ascolto della caritas parrocchiale e diocesana, del sacerdote che ci guida, della Parola scritta e della Parola vivente in ognuno...

Non sempre ci sono le risposte... ma occorre restare aperti...

Frase significative raccolte...

- “Di getto mi verrebbe da dire riflessione sul chi siamo e chi incontriamo e non sui risultati...”
- “I casi cronici fanno soffrire”
- “Gli imbrogli dei richiedenti ci fanno sentire presi in giro”
- “Essere gruppo di portatori che insieme portano il paralitico a Gesù... poi è lui che guarisce...”
- “Il senso di sconfitta ci prende spesso”
- “Il confronto con una realtà diversa per cultura, lingua, religione all'inizio è molto difficile.”
- “Quando io ero ragazzino c'era molta miseria, ma nessuno si sentiva diverso, era diffusa la miseria... Oggi è più difficile...”
- “E' importante far sentire la porta aperta anche a chi sbaglia...”
- “Lo straniero che viene da fuori ti viene da giustificarlo... Il cronico del paese è più difficile da accettare... sembra volere vivere di espedienti...”
- “La rete tra associazioni diverse può permettere di condividere i casi e dare più prospettive anche di volontariato e servizi socialmente utili che rendono dignitoso l'aiuto ricevuto...”
- “E' difficile fare rete con gli “ascoltati” rispetto al nostro operare e farli sentire più risorsa...”

SINTESI Gruppo 07 – facilitatore Aldo Lazzari

I temi centrali del confronto sono stati:

1. La curiosità verso lo strumento della **carta dell'ascolto**: in parte qualcuno la riteneva necessaria come strumento anche per la propria realtà e per la nostra diocesi, altri (i rappresentanti dei cpac più longevi) dicevano che di fatto esiste già, ma non è sistematizzata.
2. Molto dibattuto lo strumento del **radar** come possibilità di rilettura dell'agire quotidiano: il gruppo sostiene, dopo alcune condivisioni, che ridiscutere l'ascolto con strumenti di altre diocesi permette di verificare come vengono fatte certe azioni. Quindi positivamente accolto lo strumento e la relazione sul radar.
3. Furono condivise le **“buone prassi” dell'ascolto**, con particolare attenzione al tema del tempo e del riuscire realmente a farsi prossimi come stile.
4. Bello il confronto anche sul tema della **rete con il territorio**: i centri di ascolto che hanno buoni rapporti con il territorio hanno consegnato la positività di questo stile a chi non riesce a creare rapporti con l'esterno.
5. Molto apprezzato il **lavoro di gruppo** su questa giornata, come a dire che anche nei CPAC di appartenenza è necessario potenziare il lavoro di equipe.

SINTESI Gruppo 8 – Facilitatore Lucio Rota

I volontari presenti hanno valutato positivamente lo strumento di “autovalutazione” proposto.

In sintesi sono emerse le seguenti:

- è utile avere degli indicatori che possano “misurare” in modo oggettivo la qualità del proprio operato
- più di un volontario afferma che già nel loro Centro di Ascolto si cerca di operare non da soli ma in squadra, frequenti sono gli incontri di confronto, perché così è più facile individuare errori e strategie comuni (tanti volontari ma una sola voce)
- i centri di ascolto che hanno buoni rapporti (quasi tutti) con il territorio hanno consegnato la positività di questo stile a chi non riesce a creare rapporti con l'esterno
- la cosa importante è che la persona NON IDENTIFICHI il servizio con il volontario

SINTESI Gruppo 9 – Facilitatore Giordano Feltre

CONSIDERAZIONI IN MERITO ALLA PRIMA PARTE DELLA MATTINATA

L'intervento di Marco Danesi è stato molto apprezzato dai partecipanti, soprattutto nel dimostrare la capacità di rete del territorio bresciano. Anche Caterina Manelli ha interessato i volontari. È piaciuto l'aver identificato le linee guida dei centri ascolto attraverso delle immagini simboliche, che convergono in una ragnatela, mettendo al centro la persona e aiutando a ragionare in modo integrato e trasversale sulle possibilità di aiutare il povero. In alcuni momenti l'illustrazione dei vari simboli è risultata un po' prolissa.

INIZIO DEL LAVORO DI GRUPPO

La compilazione della scheda da parte dei volontari ha richiesto qualche minuto. Il gruppo di partecipanti era composto da una quindicina di persone, di età compresa tra i 44 e gli 80 anni. Successivamente sono stati invitati a presentarsi e a condividere i punteggi rispettando le diversità e contenendo il giudizio, soprattutto sui punti critici che sarebbero stati discussi davanti ad altri. Attraverso il momento di presentazione i volontari descrivono Cpac molto diversificati tra loro. Alcuni ben avviati che vedono la presenza di volontari “storici” che hanno una notevole esperienza, altri meno strutturati che si limitano a distribuire. Occorre intervenire per rientrare sull'obbiettivo del lavoro di gruppo, perché i volontari scivolano spesso nel parlare di utenti cronici in carico al Cpac da molto tempo.

CONTENUTI SUL LAVORO DI GRUPPO

Entrando nello specifico, dalle considerazioni in merito alla scheda a ragnatela consegnata a inizio mattinata e osservando i punteggi assegnati dai volontari in riferimento al proprio Centro Ascolto, gli elementi ricorrenti sono principalmente 4:

- **COME (IO STRUMENTO):**

Si ripetono riflessioni in merito alla necessità di conoscere maggiormente i servizi distribuiti sul territorio, per orientare meglio le persone che transitano dai centri ascolto. Interessante la partecipazione di coloro che sono recentemente subentrati nei Cpac, che si mostrano desiderosi di mettersi in gioco, ponendo domande a raffica ai volontari più esperti.

- **IL QUANDO (TEMPO DEDICATO):**

Ha fatto emergere forti disparità. I centri ascolto si organizzino in modo differenziato, alcuni ben strutturati (anche a livello interparrocchiale) riescono a garantire aperture frequenti, calendarizzando la presenza di volontari (talvolta provenienti da parrocchie differenti), mentre altri Cpac, per la scarsità dei volontari, per l'isolamento geografico, o per la difficoltà a lavorare in equipe, sono costretti a limitare notevolmente gli orari e le azioni, riducendo il servizio a qualcosa di meramente distributivo.

È stato molto forte e intenso l'intervento di una volontaria (la più giovane del gruppo), da poco tempo all'opera in un Cpac. La donna arriva a commuoversi parlando di come alcune persone della

propria comunità siano state allontanate frettolosamente e bruscamente dal Cpac, senza essere state adeguatamente ascoltate. La sua sottolineatura, che poneva come elemento fondamentale quello di generare momenti di incontro relazionale significativo con le persone povere della comunità, è stata “bilanciata” dagli interventi di altri volontari più navigati, che l’hanno invitata a non farsi coinvolgere troppo dalle storie delle persone.

- *PERCHÉ*

Suscita interesse la ricerca “sul senso” di fare il volontario in parrocchia. Alcuni mettono in evidenza la presenza del parroco alle riunioni di equipe, che recupera le ragioni cristiane del fare il volontario, con una breve riflessione sul vangelo o più semplicemente con una preghiera.

- *CON CHI (CONDIVIDERE)*

L’elemento del “con chi” ha generato riflessioni sulla necessità di tessere connessioni con servizi e strutture del territorio, come amministrazioni comunali, assistenti sociali e associazioni, ecc.

La discussione ha poi virato nettamente sulla necessità di saper coinvolgere e istruire al servizio, non solo gli utenti, ma anche altri volontari e i giovani della comunità. Generare partecipazione è unanimemente riconosciuto come uno degli elementi più complessi e difficili su cui lavorare.