

“IL RUOLO DEL COORDINATORE”

INCONTRO COORDINATORI CENTRI DI PRIMO ASCOLTO

VENERDI' 13 OTTOBRE 2017

PREMESSA

I Centri di ascolto sono ambiti attraverso cui la comunità cristiana vive concretamente la dimensione dell'ospitalità nei confronti di chi si trova in una situazione difficile.

Dal sito Internet della CARITAS Diocesana

Una premessa che per certi aspetti può sembrare banale e scontata per chi coordina un Centro di Primo Ascolto è rispetto al luogo di origine degli stessi.

I Centri di Primo Ascolto nascono dentro le nostre Comunità in un tempo successivo la costituzione delle stesse. Sono segno e tentativo di risposta ai bisogni che sono emersi negli anni, che prima probabilmente non avrebbero avuto motivo di esistere e che così come sono nati sono destinati a mutare ed evolvere. Ad oggi il fatto, per esempio, che non esistano più solo Centri di Primo Ascolto Parrocchiali ma anche Interparrocchiali, Vicariali o dell'Unità Pastorale dice già di un aggiornamento necessario per stare al con i cambiamenti della nostra Chiesa.

Nei Centri di Primo Ascolto *“le persone in difficoltà possono incontrare dei volontari preparati per ascoltarle e accompagnarle nella ricerca di soluzioni ai propri problemi”*. La parola ASCOLTO ci sembra essere il centro dell'operare di qualsiasi volontario e anche del coordinatore di un Centro di Primo Ascolto.

Essere coordinatore di un Centro di Primo Ascolto vuol dire avere in mente e talvolta ridirsi questa premessa di origine.

IL MANDATO

Essere coordinatore di un Centro di Primo Ascolto non vuol dire essersi costruito un ruolo da sé, nessuno si autonoma o auto incarica di questa responsabilità. *“Tutti in comunità lavorano in maniera gratuita, ma nessuno opera in maniera personale; nessuno nella Chiesa si manda da sé o si autoconvoca”*. Infatti è così pure per tutti i coordinatori, per i quali c'è stato un mandato. Qualcuno ha pensato le proprie competenze e sensibilità indicate per svolgere questo ruolo, le ha riconosciute e fatte emergere, legittimandolo ad operare non solo o non più come volontario del Centro di Primo Ascolto ma come responsabile dello stesso. Chiamato ad operare in modo *“pastorale”* ovvero per una Comunità e per conto di una Comunità.

IL RAPPORTO CON IL PARROCO E/O IL SACERDOTE DELEGATO ALLA PASTORALE DELLA CARITA'

Il coordinatore di un Centro di Primo Ascolto si pone a metà tra due parti fondamentali nella Comunità e del servizio di Ascolto: il Parroco (per semplicità, includiamo in questa definizione anche il caso di un altro sacerdote delegato alla pastorale della carità) e i volontari dell'ascolto.

Il coordinatore deve sviluppare la sua capacità di ascolto di entrambe le parti. Perché?

Il Parroco è pastore della Comunità, legale rappresentante della stessa per un periodo determinato e al suo interno è chiamato ad operare a 360°. Il suo sguardo è su tutti, dentro la Comunità. Dai piccoli, agli anziani, passando per i ragazzi, i giovani, gli adulti. Con tutte le caratteristiche che le storie di questi hanno dentro di sé, tra bisogni e risorse. Il Parroco oltre a questo dovere di sguardo e di interesse allargato, porta anche la sua personalità e i suoi interessi. Non è scontato che tutti i

Parroci abbiamo un'attenzione alla dimensione della carità verso i più fragili tra le proprie sensibilità maggiori. In tal senso nelle realtà in cui c'è un sacerdote delegato alla pastorale della carità, si è per certi aspetti avvantaggiati.

Dall'altro lato ci sono i volontari dei Centri di Primo Ascolto che, attraverso il proprio servizio, sono quotidianamente a contatto con la fragilità e con le situazioni di bisogno, sempre più complesse e multiproblematiche. Ciascun volontario con la propria storia personale offre ascolto e porta il suo sguardo specifico.

Il coordinatore sta nel mezzo. Mettendosi in ascolto dovrà sentirsi responsabile di essere la figura di mediazione, il punto di incontro generativo, di questi due fuochi. Deve fare incontrare lo sguardo e il pensiero allargati del Parroco e quelli specifici dei volontari. Nella consapevolezza che l'uno senza l'altro non hanno ragione di esistere.

Deve poi riuscire ad essere ago della bilancia tra situazioni diverse che le realtà in cui si opera portano. Estremizzando, per esempio, gestire la presenza di un Parroco che, fidandosi, da una "delega in bianco" al coordinatore o che, al contrario, avendo troppo a cuore la questione delle persone in difficoltà, accentra su di sé compiti di per sé del coordinatore. Dall'altro lato la presenza di volontari che possono andare dalla persona che dedica un pacchetto limitato di ore settimanali al suo servizio e nulla di più a quella che ha un desiderio forte e alto di incontro, interazione e formazione.

I RAPPORTI DEL CENTRO DI PRIMO ASCOLTO

L'attività di un Centro di Ascolto non si esaurisce nella relazione con le persone incontrate. Implica un'interazione con il territorio finalizzata a individuare le possibili risposte ai bisogni delle persone incontrate. Sollecita una comunicazione con la comunità tesa a renderla più consapevole e corresponsabile nei confronti delle povertà accolte.

Dal sito Internet della CARITAS Diocesana

IL RAPPORTO CON LA COMUNITA' PARROCCHIALE E GLI ORGANISMI PASTORALI

Il coordinatore di un Centro di Primo Ascolto dovrebbe avere tra le altre cose una predisposizione all'apertura verso tutto ciò che sta al di fuori del Centro stesso.

Per prima cosa: la Comunità Parrocchiale stessa e nello specifico i gruppi caritativi. Partendo da quelli con un'attenzione specifica alle situazioni di povertà o di fragilità.

In tal senso, per esempio, perché un coordinatore non potrebbe esserlo non solo per la realtà del Centro di Primo Ascolto ma anche, in un certo senso, per questi altri gruppi che magari nascono da esperienze più limitate in termini di risorse umane, economiche e di concretizzazione dell'aiuto? Il coordinatore potrebbe avere un ruolo di facilitatore nell'incontro con queste realtà che, talvolta, operano anche concretamente facendo le stesse cose del Centro di Primo Ascolto. Importante sarebbe anche aiutare a condividere dei criteri attraverso cui definire chi fa che cosa e come raccontarsi in quello che si sta facendo.

Dire che l'attenzione deve essere rivolta ai gruppi caritativi vuol dire prendere in considerazione tutti quei volontari che prestano servizio in qualsiasi forma: dai catechisti agli allenatori, dai baristi ai gruppi famiglia, ... Questo anche perché, chi vive la fragilità, non abita un mondo a sé ma, secondo le proprie possibilità, vive una quotidianità che viene incrociata anche da altri gruppi (si pensi, ad esempio, al mondo dello sport).

Può un coordinatore non sapere che cosa fanno e con quali attenzioni questi gruppi operano? Può non sapere come un allenatore, un catechista, un barista, ... gestisce la fragilità che incontra nelle persone che intercetta nel suo servizio?

Possono questi gruppi non sapere cosa fa e come opera un Centro di Primo Ascolto?

In tal senso, per esempio, che il coordinatore sia presente in quegli organismi parrocchiali in cui già si condividono cammini comuni tra le realtà con attenzioni e specificità diverse nella Comunità (come ad esempio i Consigli Pastorali Parrocchiali) può essere un buon modo per ascoltare e conoscere, prima di tutto, e collaborare, poi.

Dove questo non avviene: può un coordinatore rimanerne fuori?

IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il coordinatore di un Centro di Primo Ascolto dovrebbe riuscire ad orientare il suo sguardo verso il Territorio, al di là della dimensione parrocchiale, ma anche verso i settori delle Istituzioni, della Scuola, delle realtà del Terzo Settore, ...

Nella concretezza dell'operare quotidiano sarà importante non andare a moltiplicare le forme e le modalità di aiuto uguali o simili. Questo può avere come conseguenza il dover "lasciare andare/lasciare fare" qualcosa che si è sempre fatto ad altri. Talvolta potrà essere che lo facciano meglio e in modo più completo. Talvolta potrà essere che lo facciano allo stesso modo. Questo lasciare andare non deve essere vissuto come un fallimento. Questa probabilmente sarà la fatica più grande da gestire per il coordinatore e da far accettare e vivere serenamente ai volontari.

Questo "lasciare andare" apre alla possibilità di ricercare nuove possibilità di aiuto, di risposta ai bisogni, di collaborazione: dentro la complessità delle situazioni di bisogno, ci sarà sempre qualcosa di nuovo e di inesplorato a cui aprirsi e che può diventare un modo nuovo di rispondere ai bisogni dell'oggi.

Il coordinatore dovrà aiutare i volontari (e talvolta, potrà essere, anche il Parroco) ad entrare in questa visione di apertura al nuovo. Potrebbe essere necessario, in questo senso, farsi aiutare da qualcuno anche competente in materia. Un educatore, un supervisore ad esempio potrebbero essere persone esterne che, con il loro sguardo di "addetti ai lavori" e "super partes" possono aiutare il coordinatore ad imparare ad aprirsi a nuove strade, ad allenare uno sguardo capace di concretizzare collaborazioni e nuovi progetti. Queste figure professionali possono, tra l'altro, aiutare anche a fare verifica e a rileggere il proprio operato e quello del proprio Centro di Primo Ascolto.

IL VICARIATO TERRITORIALE

Non da ultimo, sarà importante essere dentro le riflessioni e i cambiamenti che la riforma dei Vicariati Territoriali sta portando avanti perché, in questa nuova conformazione della Chiesa Diocesana, il coordinatore in primis dovrà di certo collaborare e interfacciarsi con il proprio Vicario Territoriale e con il Laico incaricato della Carità. Non solo queste figure dovranno essere tenute presenti nell'operare concreto dei Centri di Primo Ascolto ma allargheranno ancora di più la portata del "mandato" proprio al coordinatore.

FOCUS PER I LAVORI DI GRUPPO

1. IL MANDATO

“Tutti in comunità lavorano in maniera gratuita, ma nessuno opera in maniera personale. Riceviamo un mandato dalla comunità per vivere – a diverso titolo e ciascuno con le proprie qualità e professionalità – il Vangelo. Nessuno nella Chiesa si manda da sé o si auto-convoca.”

Dalla lettera di Mandato agli operatori pastorali di un parroco di città

- Chi ti ha dato il mandato come Coordinatore del Centro di primo Ascolto della tua Comunità o del tuo Vicariato?
- Di quale responsabilità ti senti investito nel ruolo che ricopri? Quale legame con la Comunità?

2. IL RAPPORTO CON IL PARROCO E CON LA COMUNITA'

Condividere **“buone prassi”** messe in atto dai coordinatori nella gestione del rapporto con il parroco e con i volontari del proprio gruppo.

- Quali strategie per trovare un “giusto equilibrio”?

3. IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Condividere **“buone prassi”** messe in atto dai coordinatori nella costruzione delle relazioni che intercorrono con altri gruppi che all'interno della Comunità si occupano di “fragilità”, quelli che si occupano di altri settori e le varie professionalità/realità presenti sul Territorio.

GRUPPO 1 – Facilitatore: Silvia Togni

Il gruppo è composto da n. 10 coordinatori dei seguenti Centri di Primo Ascolto:

1. Sonia, coordinatrice del CPaC della frazione delle Ghiaie di Bonate Sopra (coordinatrice da 7 anni, svolge anche il servizio di operatrice. Ha ricevuto il mandato dal precedente Parroco);
2. Gianni, coordinatore del CPaC del Vicariato di Casazza che si è costituito dal 2009 è composto da 14 Parrocchie che non sono ancora tutte rappresentate (è stato suggerito e nominato dagli altri operatori con l'approvazione del Sacerdote referente);
3. Giovanna, coordinatrice del CPaC di Clusone (svolge questo servizio da 20 anni. Ha ricevuto il mandato dal Parroco di allora. Tale mandato è stato tacitamente confermato anche dai due Parroci che l'hanno seguito);
4. Paolo, coordinatore del CPaC di Grumello del Monte;
5. Piercarlo, coordinatore del CPaC di Pagazzano;
6. Franco, coordinatore del CPaC dell'Unità Pastorale di Scanzo (svolge questo servizio da 20 giorni);
7. Gianmario, coordinatore del CPaC di Villa d'Almè (che diventa spesso punto di riferimento per il Vicariato locale);
8. Fulvia, coordinatrice del CPaC Interparrocchiale di Dalmine;
9. Cinzia, coordinatore del CPaC STAZZA (Stezzano-Azzano San Paolo-Zanica);
10. Renato, coordinatore del CPaC di Seriate.

Con riferimento alla condivisione delle “buone prassi” di seguito, si segnalano le esperienze condivise.

RAPPORTO COORDINATORE – PARROCO/REALTA' PARROCCHIALI

- Si percepisce una generare fiducia nei confronti del coordinatore e dell'operato del Centro di Primo Ascolto da parte del parroco.
- In alcuni casi il Parroco è presenza importante e punto di riferimento per il coordinatore, soprattutto in termini di confronto. In altri casi il suo contributo è più occasionale.
- Stanno nascendo tentativi di dialogo interparrocchiale tra Centri di Primo Ascolto, laddove il Centro di Primo Ascolto è per ora attivo nella dimensione parrocchiale. In alcuni casi l'esperienza di Centro di Primo Ascolto si è ampliata ad esperienza di gruppo vicariale. Alcuni coordinatore riportano il loro tentativo di aprirsi e aiutare i volontari ad aprirsi a queste dimensione sovra parrocchiali.
- In alcune esperienze è stato possibile avviare un confronto nei gruppi parrocchiali (catechisti ed educatori adolescenti, gruppi missionari, San Vincenzo, ...) sul tema della carità. In generale si è favorito lo scambio e la conoscenza reciproca tra gruppi.

RAPPORTO COORDINATORE – TERRITORIO

- È stato impostato, in diverse realtà, un buon lavoro di rete in termini di lavoro e progettualità condivisa, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali, gli Assistenti Sociali e i Servizi Specialistici del Territorio.
- In termini di scambio e confronto con i professionisti alcuni coordinatori riportano di vivere questi incontri come occasione di formazione personale.
- Viene segnalato il tentativo di alcuni coordinatori di stimolare il coinvolgimento di volontari e di una Comunità intera segnalando che questo è stato più facile di fronte alla proposta di progetti concreti su cui lavorare. In tal senso si è promosso il provare a "sentirsi sempre più Comunità".

Sono poi stati condivisi alcuni vissuti più personali e/o legati all'operatività del Centro di Primo Ascolto:

- Il coordinatore si sente sostenuto dal gruppo di volontari del Centro di Primo Ascolto; viene sottolineato il fatto che c'è spesso un buon atteggiamento di ascolto reciproco e, a volte, anche di condivisione delle proprie storie personali.
- Il coordinatore riesce a trovare del tempo per confrontarsi e far confrontare il proprio gruppo sui singoli casi che si presentano per l'ascolto.
- Il coordinatore sente importante per sé mantenere le motivazioni che l'hanno portato ad assumersi la responsabilità di ricoprire questo ruolo.
- In alcune realtà il coordinatore ha lavorato per la costituzione di un'equipe, prima non presente, che ha favorito il confronto.

Gruppo 2 - Facilitatore: Sara Parolini

Si concorda di iniziare con un giro di presentazioni e di raccontare brevemente la storia del proprio mandato.

All'interno del gruppo, composto da n. 10 coordinatori, emergono situazioni e condizioni diverse tra loro:

- Pina e Mario (Colognola): il coordinatore è il parroco che ha chiesto loro di partecipare ai due incontri;

- Bruna (Curno): il coordinatore attuale lascerà l'incarico a fine anno. Il parroco è arrivato da pochissimo tempo quindi lei partecipa come volontaria con il compito di trasmettere alla sua équipe quanto emergerà dai due incontri;
- Simona (Villa di Serio): coordinatrice da tre anni, mandato dato dal gruppo interno di volontari. Solitamente si cambia coordinatore ogni tre anni;
- Chiara (Verdello): coordinatrice da un mese, prima non era volontaria, ma conosce bene la realtà del CPAC e del territorio grazie al suo passato lavoro di psicologa e formatrice;
- Enzo (Cividino e Castel di Calepio): coordinatore dall'apertura del centro ossia dal 2012, mandato avuto dal precedente parroco;
- Gianluca (Boltiere): coordinatore da quattro anni, scelto dal gruppo di volontari;
- Cristina (Centro Diocesano): coordinatrice da due anni, mandato ricevuto da Don Claudio;
- Giordano: coordinatore CPAC cittadini da un anno, incaricato da Don Patrizio;
- Tatiana (Loreto): coordinatrice dal 2000, al momento sta lentamente introducendo un'altra persona al suo ruolo.

Enzo condivide la sua esperienza degli ultimi anni rispetto al suo ruolo di coordinatore.

Sente di aver ricevuto una delega dal parroco, a volte percepita come un peso, una responsabilità da portare avanti da solo, appesantita da un senso di solitudine che spesso non gli permette agevolmente di ricondurre a una dimensione pastorale la mission del centro di primo ascolto.

Accolgo la fatica portata da Enzo e chiedo al gruppo di esplicitare alcune delle "buone prassi" che fanno parte del modus operandi della loro realtà sia per permettere a Enzo e a tutti i partecipanti di ricevere spunti utili sia per cercare di riportare il confronto al focus delle linee guida date in precedenza.

In maniera piuttosto fluida nasce così una condivisione spontanea di numerose esperienze positive e arricchenti rispetto alle diverse convenzioni con le scuole, i comuni e i servizi sociali e alle collaborazioni con i parroci e altri gruppi di volontariato.

In particolare si sottolinea:

- l'importanza che il parroco, il coordinatore e i volontari siano attivi sul territorio e conoscano adeguatamente le istituzioni per favorire la rete e la fluidità dei rapporti;
- l'utilità di prendere parte a iniziative locali per farsi conoscere e avvicinarsi alla comunità;
- l'efficacia di periodiche riunioni d'équipe e dei momenti formativi;
- l'importanza di promuovere e favorire un buon clima tra i volontari che preveda anche momenti extra, conviviali;
- il compito del coordinatore di responsabilizzare i volontari.

Verso la fine dell'incontro Enzo precisa al gruppo che tutto sommato sente di non stare poi così male nei panni del coordinatore poiché nel tempo ha trovato il suo modo per rileggere e attuare in maniera funzionale "la delega" di cui parlava all'inizio.

L'incontro si conclude concordando la necessità, la volta seguente, di ritagliarsi un breve momento per riprendere meglio la questione del "prendersi cura" del proprio gruppo interno di volontari.

Gruppo 3 - Facilitatore: Serena Rondi

I partecipanti intervengono uno alla volta, in modo spontaneo, rispondendo alla prima domanda stimolo e successivamente alle altre due.

CELADINA: Sig. Carlo

Conoscevo già il Parroco e ho dato la mia disponibilità di tempo per il volontariato presso il Centro di Primo Ascolto Parrocchiale quando, con la pensione, ho scelto di fare altro e di darmi l'occasione di "vivere altre vite". Con il cambio di Parroco ci sono stati cambiamenti nel gruppo di volontari e qualcuno ha lasciato il servizio. Il Parroco stesso mi ha chiesto di assumere il ruolo di coordinatore, sia per l'esperienza acquisita sia per la disponibilità personale.

BOCCALEONE: Sig.ra Elena

Faccio arte del CPAC Parrocchiale da tre anni. La prima esperienza di avvicinamento è stata grazie al Servizio Civile in Parrocchia e al CPAC. Al termine dell'esperienza il Parroco mi ha chiesto personalmente di rimanere agganciata al mondo della Caritas parrocchiale e di prendermi il ruolo del coordinatore del CPAC nonostante sia formato da solo due persone. Siamo molto attive e da tre anni ci impegniamo per Boccaleone. L'affluenza non è alta, nonostante l'ampiezza del quartiere, e si tratta sia di stranieri sia di italiani. I bisogni non mancano.

L'esperienza mi permette di vivere l'esperienza della rete in modo intenso: Servizi Sociali, la San Vincenzo, i gruppi Liturgici, il Gruppo Missionario. Le riunioni avvengono ogni mese e incontriamo i vari protagonisti della rete per coordinarci e chiedere sostegno. Il centro di primo ascolto mi permette tante aperture.

MONTE ROSSO: sig.ra Emanuela

Il Centro di Ascolto si sta riorganizzando rispetto allo scorso anno perché la coordinatrice si è trasferita a Rovetta e le volontarie erano poche. Un nuovo gruppo di persone ha deciso di partecipare al corso organizzato e stiamo lavorando per "rimetterci in sesto". Il Parroco mi ha chiesto di assumere il ruolo di coordinatrice. Questo corso odierno mi serve per provare a capire cosa devo fare, poiché per me è un'esperienza totalmente nuova.

TORRE BOLDONE: Sig.ra Antonella

Da un anno faccio parte del Centro di Primo ascolto e sono fresca di nomina. Il nostro centro è molto numeroso, siamo una trentina di persone, grazie a un Parroco eccezionale che ha dato spinta alla nascita di nuovi gruppi e da vent'anni ormai ci sostiene. Noi siamo divisi tra Centro di Ascolto "puro", cioè le operatrici che incontrano e accolgono le persone, e altro: quando si incontrano situazioni complesse, queste vengono indirizzate a me, che gestisco un fondo, simile al Fondo Famiglia della Caritas, che don Leone ha creato con il sostegno e la generosità di molti parrocchiani. Quindi io gestisco questo fondo principalmente, avendo rapporti con l'Assistente Sociale, con le cooperative che lavorano sul territorio, con cui facevamo progetti tramite voucher. La vecchia coordinatrice ha lasciato per motivi familiari. Ci eravamo così divisi in vari sotto gruppi con ognuno il suo referente, ma alla fine ci voleva una figura che coordinasse il tutto e il Parroco, che mi conosce da anni, mi ha chiesto personalmente di prendere il posto di coordinatrice.

Sono fresca di ruolo. Sto provando a cambiare alcune cose, anche se al mio arrivo mi è stato spesso detto "ma abbiamo sempre fatto così".

Mi sono "rallentata" nel tentativo di portare cambiamenti, che però servono perché vengono avanti nuove esigenze e me ne sono accorta già dall'ultimo anno. Torre Boldone è una zona è molto costosa e la presenza di stranieri che si recano al CPAC è bassa. Bisogna quindi riflettere sui nuovi bisogni

che il territorio porta e sulla nostra gestione. I bisogni cambiano e il centro di primo ascolto deve essere flessibile.

Un gruppo di volontarie si occupano anche della visita alle case di riposo. I numeri ci aiutano a differenziare i servizi, oltre all'ascolto.

BONATE SOPRA: sig.ra Daniela

Sono fresca di nomina; chi era coordinatore ha lasciato per problemi di salute. Faccio parte del Centro di primo ascolto da quando è nato, nel 1994. In occasione di questo corso sono stata a parlare con il Parroco, informandolo che la vecchia coordinatrice non se la sentiva di partecipare. Allora lui ha dato a me l'incarico e il mandato. Mi interessa molto questo corso perché ovviamente sento la responsabilità e un po' di inadeguatezza verso un ruolo così importante. Noi abbiamo anche la fortuna di avere un coordinamento vicariale con un responsabile che ci è di grande supporto.

ROVETTA: Sig.ra Lori

Non sono coordinatrice, il Parroco mi ha chiesto di partecipare per comprendere il ruolo del coordinatore, che ancora non ho assunto. Le Parrocchie che fanno capo al Centro di Primo Ascolto di Rovetta sono una decina ed esso copre ben due Unità Pastorali. La sede si trova a Fino. Il gruppo conta cinque volontarie.

Si è sempre aperti alle novità, che possono far piacere. Sono quindi qui per ascoltare, capire e poi riportare le informazioni al Parroco.

Don Mauro è un grande sostenitore del CPAC: cinque volontarie si occupano dell'ascolto, due del servizio vestiario, mentre per gli alimenti se ne occupano alcuni volontari che fanno capo agli assistenti sociali. Ci troviamo tutti i lunedì.

CISERANO: sig.ra Giovanna

Il centro è nato su invito del Parroco che ha individuato alcune persone che hanno poi partecipato ad un corso per tutto l'inverno; ci siamo trovati dentro questo progetto ed alla fine è nato il Centro di Ascolto, con 5 persone. Oggi siamo rimaste in tre ed è difficile. Io sono coordinatrice sulla carta, in tre facciamo un po' di tutto, tutte. Non abbiamo molta affluenza, il Parroco sta entrando nell'ottica e le famiglie che hanno bisogno non vengono direttamente da noi, passano spesso direttamente in Caritas a Bergamo. La sede è provvisoria e attualmente non abbiamo un luogo in cui riporre gli strumenti (come il portatile) o le nostre carte. Qualche gruppo/associazione del paese non sa che esistiamo.

Siamo nate nel 2013; la gente passa da noi dopo essere stata o dall'assistente sociale o dai servizi sociali comunali. Con le assistenti sociali, a causa di molti cambi, non è stata costruita una rete costante. Ora che è avvenuta una nomina definitiva, confidiamo di costruire rapporti regolari.

VERELLINO –ZINGONIA: sig.ra Arianna

Sono coordinatrice perché la ex ha lasciato tre anni fa e il gruppo ha deciso che avrei assunto io il ruolo; il Parroco di allora non è stato presente in questa fase ma oggi il nuovo Parroco è più coinvolto e partecipa attivamente.

Abbiamo aperto un tavolo di rete, un "tavolo di comunità" cui partecipano le associazioni di volontariato, la scuola, noi, con l'Ambito di Dalmine e le Caritas. C'è una buona interazione. Mi definisco coordinatrice sulla carta, perché ognuna delle ragazze volontarie potrebbero svolgere questo ruolo. Noi lavoriamo in equipe e le decisioni si prendono in gruppo, sono discusse e condivise. Siamo tutte sullo stesso piano, con le stesse conoscenze e la stessa buona partecipazione. Ci sono 10 volontarie all'ascolto, 6 agli abiti, 5 ai generi alimentari, una responsabile della logistica, una per gli orti sociali in sinergia con il Comune per progetti a favore di famiglie con disagio. I

referenti partecipano tutti i martedì all'equipe e ragguagliano sulle dinamiche, le problematiche e i progetti sono condivisi, le storie sono conosciute dalle volontarie. Lo scambio di informazioni passa anche tramite la scuola, le assistenti sociali e le altre associazioni.

CAPRIATE-CRESPI-SAN GERVASIO: sig. Giorgio

Tre Parrocchie per un unico Comune; sono coordinatore da una decina di anni: studiavo in Seminario e avevo tempo libero; il CPAC è una realtà radicata nel tempo, storica, presente già dagli anni '90. Dieci anni fa il servizio ha vissuto un momento di crisi, era giunto il momento di dargli una nuova configurazione, partendo da me. Sono andato ad osservare come funzionavano le altre realtà e poi ci siamo rimessi in pista, dandogli la forma che ha attualmente.

Siamo una decina di volontari sull'ascolto e quattro per gli alimenti e il magazzino dei mobili.

Il mandato è arrivato dal Parroco di San Gervasio, Parrocchia capofila, che conosco personalmente.

Risposte alle domande guida 2 e 3.

CELADINA: Sig. Carlo

Il rapporto col Parroco e con la comunità e i collaboratori. Con il parroco è decisamente buono: è stato il primo ad accorgersi che ci sono delle persone con buona volontà e, pur avendo un buon rapporto con la San Vincenzo che si occupa della distribuzione degli alimenti e con gli altri gruppi caritativi, non aveva chiaro il quadro di insieme.

Oggi il suo sforzo è rivolto a incontrare con riunioni periodiche tutti i rappresentanti dei gruppi caritativi, per cercare di creare una rete, di avvicinarci.

Il rapporto con i collaboratori è abbastanza buono, però la prima cosa di cui mi sono reso conto all'inizio del mio incarico, è stata l'importanza di una presenza fissa, di un referente, ai momenti di ascolto. Il rischio è infatti che l'informazione si disperda, per cui, su sette persone, sono riuscito a trovare una persona che è quasi sempre presente tutti i venerdì, mentre gli altri volontari ci sono una volta al mese. Facciamo una riunione del gruppo del centro una volta al mese, il giovedì, in cui riusciamo a parlare delle situazioni che ci sembrano più "importanti", dove servono finanziamenti. Le decisioni si prendono in gruppo. Con la comunità il rapporto è un po' difficile, sia perché la Celadina vede una componente di extracomunitari fortissima, sia perché trovare la disponibilità di dare del tempo è poca. Questo impegno richiede tempo e un po' di sacrificio. Avremmo bisogno di trovare più gente disponibile. Abbiamo un piccolo fondo di 3000 euro per le emergenze e i progetti. Esso deriva da una raccolta di buste/donazioni del mese di maggio e con la vendita dei ciclamini a novembre.

In questo senso la comunità risponde e supporta il CPAC: il sostegno economico non manca; manca la parte di volontariato che riguarda l'accompagnamento delle persone che richiedono aiuto.

Il rapporto con le assistenti sociali è ottimo, come con il Comitato delle agenzie educative, che ha a che fare direttamente con il Parroco. Questi svolge un ruolo di coordinamento della rete, agevolando i contatti e le progettualità.

BOCCALEONE: Sig.ra Elena

Buono il rapporto con il Parroco, che viene interpellato prima di attivare progetti in collaborazione con la San Vincenzo o altre realtà parrocchiali; passiamo quindi a contattare le altre realtà associative e lo informiamo sull'andamento dei progetti. Gli abbiamo chiesto di organizzare incontri più frequenti con gli altri gruppi, quindi uno al mese/mese e mezzo, perché prima il tempo intercorso da un incontro e l'altro era troppo lungo.

Con la comunità il rapporto va ancora costruito, non siamo conosciute nonostante le informazioni del bollettino parrocchiale. Le famiglie che non incontriamo sono per tre quinti italiane. Con il

territorio la rete funziona: assistenti sociali, Portierato sociale, a.s. area minori, la scuola, i sindacati CISL per la casa e i mutui e con il sostegno di persone singole professioniste che donano tempo e conoscenze. C'è bisogno di farsi conoscere. Il gruppo Missionario ci passa una parte delle donazioni perché non abbiamo un fondo; il Parroco di prassi sostiene che non si debbano erogare soldi; alcune necessità estreme però arrivano. Le assistenti sociali riescono a sopperire alla mancanza di un fondo nostro. Siamo un CPAC piccolo ma funzionale.

TORRE BOLDONE: Sig.ra Antonella

Don Leone ha chiesto ai parrocchiani di dare un aiuto all'inizio della crisi e da allora il fondo famiglia è sempre sostenuto. Anche le altre associazioni o gli Alpini ci danno una mano in tal senso, il sostegno è ampio. Il CPAC è molto conosciuto all'interno della comunità; ci sono più difficoltà con i servizi sociali, con cui si ha un rapporto buono ma che non erogano alcun sostegno economico a favore delle famiglie in difficoltà. Le altre associazioni ci conoscono e insieme realizziamo progetti. Con la comunità e gli altri gruppi ci sono "compiti" ben suddivisi e i servizi si differenziano in base al gruppo di volontariato (es. supporto ai compiti, ecc.). ognuno fa un pezzo e quando ci si ritrova in ambito caritativo ci si coordina. Il territorio presenta una ricchezza di gruppi di volontariato. Il Parroco c'è sempre ed è molto partecipe. Assegna responsabilità e ruoli di coordinamento ma ci tiene ad essere informato. Su di lui si può sempre far affidamento, anche da un punto di vista economico.

CAPRIATE-CRESPI-SAN GERVASIO: sig. Giorgio

Il Parroco attuale è nuovo, e ci sono differenze rispetto al precedente. Il suo interesse è attualmente concentrato su altri aspetti, quindi dà carta bianca ai volontari, anche da un punto di vista di gestione economica. Sarebbe bello averlo più partecipe e che desse più visibilità al servizio all'interno nella comunità. Le iniziative continuano ad essere organizzate con continuità da parte dei volontari. Il luogo è conosciuto e la gente sa raggiungerlo, è la sensibilizzazione della comunità che è cambiata. Coprire più comunità parrocchiali non è semplice: se ci si allontana dalla sede è più problematico, lo si sente meno "proprio".

L'equipe dei volontari si trova tutte le settimane il venerdì sera, tutto l'anno.

L'imprinting è che l'ascolto è comunitario quindi, indipendentemente da chi ha prestato ascolto, l'informazione viene messa in condivisione ogni volta in equipe.

Si decide tutti insieme, anche se a volte l'ultima parola da coordinatore è la mia.

Il rapporto con il territorio: la nascita storica dei CPAC non ha portato al fiorire di altre realtà caritative, se non forse in alcuni casi la San Vincenzo. Le iniziative che riguardano la carità gravitano quindi sul centro di ascolto.

Negli anni abbiamo costruito con i comuni di Capriate, Madone e Bottanuco (Isola Sud) convenzioni di tipo onerose: si offre un servizio riconosciuto economicamente (es: distribuzione generi alimentari; un fondo comune a Capriate per evitare i tempi lunghi delle erogazioni alle famiglie in difficoltà con bollette).

In questo momento storico il riconoscimento da parte della comunità civile è più alto di quello della comunità parrocchiale.

ROVETTA: Sig.ra Lori

La nostra realtà vede 10 Parrocchie con 8 Parroci; il referente don Mauro fa da tramite tra i sacerdoti; ottimo il rapporto con i servizi sociali dell'Unione dei Comuni, con cui ci si trova ogni 2-3 mesi ma al bisogno anche settimanalmente.

Con la comunità va altrettanto bene; una volta al mese ci si trova con le altre realtà caritative al Gruppo Caritas, alla presenza di due sacerdoti, dove ci si confronta. Come CPAC ci incontriamo tutti

i lunedì dopo il momento di apertura all'ascolto, per fare equipe. Si decide se chiamare le assistenti sociali e si prendono decisioni. Il territorio è vasto e dislocato, ma le cose funzionano. Abbiamo a disposizione un fondo che nasce dalle offerte delle persone, tramite le buste per i poveri. I soldi vengono utilizzati per intervenire rapidamente nel pagamento di bollette, anche su richiesta iniziale delle assistenti sociali, soldi che poi vengono restituiti dall'ente. Non si distribuiscono soldi alle persone. In ogni caso le assistenti sociali devono mandare una mail con la richiesta.

CISERANO: sig.ra Giovanna

Dovrebbe iniziare per noi a breve la partecipazione al Tavolo della comunità. Con le assistenti sociali il rapporto è sempre stato buono e in più abbiamo in atto una collaborazione con la San Vincenzo, a cui diamo una mano nella distribuzione degli alimenti poiché sono in poche. Siamo sempre presenti nella valutazione di una situazione dall'assistente sociale, solitamente io come coordinatrice; il Comune da una mano, è molto disponibile, anche più della comunità parrocchiale. Ci dispiace non avere una sede fissa, che a volte troviamo occupata da altre associazioni. Non ci incontriamo mensilmente, noi volontarie ci sentiamo per telefono o in spazi informali. Il rapporto tra volontarie è buono; la comunità non ci conosce abbastanza.

Molto stranieri si rivolgono a noi con domande diverse e complesse. Non abbiamo un fondo.

Puntiamo sulla partecipazione al tavolo della comunità.

Manca una sede, un computer dedicato al servizio e un armadio dove riporre le cose e i documenti coperti da privacy.

BOCCALEONE: sig.ra Elena

Il rapporto con il Parroco è ottimo e spesso ci invia le persone in stato di bisogno; ci supporta molto. Noi operiamo su tre dimensioni: l'ascolto, vestiario e la distribuzione viveri. Stiamo lavorando per rinnovare l'organizzazione sotto diversi aspetti. La comunità potrebbe essere più sensibile perché vede molto stranieri presenti a Monterosso e non sono sempre ben visti. Le offerte fatte ai poveri sono condizionate dalla loro destinazione. Non c'è un vero fondo, raccogliamo offerte con alcune iniziative (es: vendita di uova / ravioli).

Il gruppo è compatto anche se ci sono alcune resistenze alle novità.

BONATE SOPRA: sig.ra Daniela

Con il Parroco c'è un buon rapporto e da lui è stato richiesto che, dopo l'apertura del centro al lunedì, gli venga mandata una relazione.

Tra i volontari siamo suddivisi tra ascolto, distribuzione vestiti e distribuzione viveri; altri volontari operano in altri ambiti ma comunque c'è un buon rapporto, come con i servizi sociali. Abbiamo sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Amministrazione, che eroga un fondo per voucher lavorativi (o in alternativa acquisto degli alimenti), con la scuola e l'oratorio. Non mancano progetti con la scuola materna e i catechisti.

A volte tra volontari ci si confronta con caratteri diversi, ma l'impegno non manca. Ci sentiamo tanto. Io ho contatti con i diversi servizi (ascolto, viveri e vestiti) e si cerca di mediare e di collaborare.

VERDELLINO –ZINGONIA: sig.ra Arianna

Ci incontriamo tutti martedì, e al termine dell'ascolto facciamo equipe. Tutte le decisioni vengono prese in gruppo. I casi più particolari vengono discussi con l'Assistente Sociale, per cui di fanno dei progetti. Il nostro fondo deriva dalle offerte e il patto di intesa con il Comune è stato rinnovato, per un ammontare di 500 euro ma su presentazione di un progetto; per ogni famiglia abbiamo un budget di 100 per anno solare e produciamo uno scritto che attesti la destinazione di spesa. Oltre non si può chiedere.

Non per tutte le famiglie viene attivato un sostegno economico, si vaglia con attenzione. Il rapporto con la comunità parrocchiale è buono, ci supporta al di là di ciò che arriva con l'AGEA, sia per i vestiti, sia per gli alimenti che per donazioni economiche. Elaboriamo molti progetti, anche con il territorio. Abbiamo firmato il patto d'intesa per il SIA con l'Ambito di Dalmine, per cui siamo partecipi di questo progetto. Il Parroco ci sta frequentando più assiduamente e comprende quindi meglio cosa facciamo e come lavoriamo. È disponibile.

Gruppo 4 - Facilitatore: Damiano Bonetti

Alessandro (Seriato) – Mirella (Piazza Brembana) – don Paolo (Vicariato Val Imagna) – Adele (Lallio) – Micaela (Ghisalba) – Edgardo (Gorle) – Annarosa (S. Anna) – Agnese (Chiuduno) – Gianmario e Mara (Martinengo)

Si concorda di iniziare con un giro di presentazioni e di raccontare brevemente la storia del proprio mandato.

All'interno del gruppo emergono situazioni e condizioni diverse tra loro:

- Adele (Lallio): non ha ricevuto da nessuno un mandato specifico come coordinatrice, ma si è distinta nel suo impegno tanto da essere riconosciuta informalmente come responsabile dal suo gruppo di volontari, ma anche dalla gente della Comunità.
- Edgardo (Gorle): ha ricevuto il mandato dal Consiglio Pastorale della parrocchia dal quale si sente inviato e sostenuto. Questa chiarezza nel mandato gli consente di essere in una posizione di "buon equilibrio" nella comunità nella gestione dei rapporti tra fragilità, volontariato, istituzioni e parrocchia.
- Gianmario (Martinengo): responsabile del gruppo su invito informale del parroco. Manca un'ufficialità del mandato sembra a causa di alcune fatiche relazionali all'interno del gruppo volontari.
- Annarosa (S. Anna): mandato chiaro da parte del parroco della comunità che viene riconfermato ogni anno. Anche nel cambio del parroco si è mantenuta questa buona procedura. La coordinatrice si sente responsabile nei confronti della comunità e della Diocesi e afferma l'importanza di conoscere i "cammini" che esse mettono in atto, per agire insieme, come Chiesa. La responsabilità la sente anche nei confronti dei volontari, nella continua cura di legami buoni tra gli stessi.
- Alessandro (Seriato): mandato ricevuto dal parroco non come coordinatore, ma per ora come osservatore delle modalità di gestione del Centro di Primo Ascolto per eventuali sviluppi futuri.

"Buone prassi" emerse in merito al rapporto tra Coordinatore - Parroco - Comunità:

- Martinengo: affiancare al coordinatore una ragazza giovane che venga pian piano introdotta nelle azioni del Centro di Primo Ascolto in particolare ponendo attenzione alle azioni di regia dello stesso gruppo. Una sorta di supervisione, ma anche di preparazione del terreno per un'eventuale passaggio di consegne.
- Lallio: creazione di un unico gruppo che raccoglie tutti i gruppi di volontariato della comunità. Il gruppo unito si ritrova con frequenza costante e mette in rete i bisogni e le risorse di ciascuno nel tentativo di costruire risposte condivise.

- S. Anna: riunione settimanale con i volontari per la condivisione e il confronto a riguardo delle situazioni di fragilità prese in carico. La coordinatrice non fa l'ascolto frontale dei "poveri", ma nell'ascolto di ciò che i volontari riportano cerca di favorire risposte al bisogno che siano generative e tangano presente delle risorse del territorio.
- Ghisalba: l'ascolto della fragilità viene sempre fatto in coppia.
- Ghisalba: il gruppo volontari è diviso al suo interno in tre gruppi operativi che svolgono azioni diverse di sostegno alla povertà, ma che hanno momenti di raccordo costanti per dare unitarietà all'intervento.

"Buone prassi" emerse nel rapporto con il Territorio:

- Lallio: aiutata anche dall'aver ricoperto la carica istituzionale di Sindaco della propria Comunità, la coordinatrice del Centro di Primo Ascolto ha agevolato il confronto costante con l'assistente sociale del comune per la costruzione in sinergia di progetti generativi.
- Gorle: il gruppo è costituito come ONLUS e questo gli permette di essere riconosciuto sul territorio anche da altre realtà; inoltre questo comporta avere un "consiglio direttivo" che prende le decisioni sempre dopo un confronto e smarca da eventuali eccessivi protagonismi. A garanzia di questo anche la obbligatorietà del rinnovo della carica di presidente ogni tre anni.

Questioni emerse a margine del tema affrontato:

- più persone sentono il bisogno di essere accompagnate nel loro ruolo di conduzione del gruppo, in particolare nella costruzione di "progetti" che coinvolgono altri soggetti o gruppi;
- emerge un bisogno di raccontare e condividere le azioni portate avanti dal proprio gruppo, ma anche il desiderio di apprendere "strade nuove" dagli altri. "Mettere in sinergia il bene".