

Esempi di Buone Prassi per la costruzione di linee guida per le Caritas Parrocchiali



Triennio 2009-2012

Testo redatto a cura della Équipe della Caritas Diocesana di Concordia-Pordenone

PRESENTAZIONE

Il documento che presentiamo è il frutto di un percorso di condivisione durato tre anni che ha visto protagonisti i volontari delle Caritas parrocchiali.

La Caritas diocesana, nel triennio 2009/2012, ha promosso e sostenuto un'inedita modalità di formazione, che ha inteso valorizzare l'esperienza vissuta dai volontari nei diversi ambiti di impegno, favorendo il confronto, per giungere a modalità e stili di azione condivisi.

Oltre a presentare obiettivi, finalità e compiti della Caritas, a livello diocesano e parrocchiale, illustra l'analisi sulle diverse attività della Caritas, in particolare delle Caritas Parrocchiali, frutto della documentazione raccolta in questi anni di incontri di Laboratorio.

Le attività sono state individuate in quanto corrispondono, a nostro giudizio, a buone pratiche sperimentate da diversi operatori o volontari della Diocesi nella loro attività quotidiana.

In questo testo viene dato spazio all'**ascolto** e ai suoi diversi aspetti, si passa poi all'esperienza dell'**ospitalità**; viene trattato in seguito il concetto della **rete**, nella sua costruzione a partire da situazioni di bisogno, illustrando infine le **dimensioni della povertà**.

A fronte di argomenti "tecnico operativi" abbiamo inserito alcune **esperienze e storie** che renderanno più facile la comprensione delle buone pratiche da noi raccolte.

Non è stato possibile inserire tra queste pagine tutto ciò che è emerso in questi anni, ma le buone pratiche saranno ancora presenti nel servizio quotidiano dei volontari a favore dei poveri e potranno essere così documentate anche negli anni a venire.

In questa pubblicazione ci piace ricordare quanto afferma Fabio Folgheraiter, docente di Metodologia del servizio sociale presso l'Università Cattolica di Milano, dove coordina il corso di Laurea in servizio sociale e il corso di Laurea magistrale in «Scienze del lavoro sociale e delle politiche di welfare», che in uno dei suoi scritti dice che **"tutti possono lavorare nel sociale e ottenere buoni risultati"**.

Questo significa che tutti noi siamo chiamati a fare la nostra parte, a prenderci cura delle persone in difficoltà, a lavorare ognuno secondo le proprie sensibilità e capacità per il bene comune. I volontari non invadono nessun campo occupandosi di sociale, al contrario si adoperano con responsabilità ed in dialogo con gli altri attori (servizi sociali, terzo settore) in un'ottica di collaborazione e condivisione dell'azione sociale.

Pordenone, 12 maggio 2012

LA CARITAS: ORIGINE, COMPITI E FINALITÀ

È importante avere la consapevolezza che il Concilio Vaticano II ha posto le basi per il rinnovamento, oltre che della Liturgia e della Catechesi, anche della terza dimensione della pastorale, cioè della testimonianza della Carità.

Primo segno concreto è stata la nascita della Caritas Italiana nel 1971, alla quale viene affidato il compito di promuovere e coordinare la testimonianza della Carità in **tutta la comunità cristiana**.

Una comunità cristiana è tale non solo quando celebra le lodi di Dio e quando ascolta la Parola di Dio, ma anche quando trasforma questa Parola decidendo unitariamente e concretamente di **servire i più poveri, a cominciare dai più vicini**. La Parrocchia accogliendo e mettendosi in ascolto degli ultimi, difende i **diritti dei poveri di essere ascoltati e accolti**.

La Caritas Italiana ha il compito di far nascere le Caritas Diocesane che a loro volta hanno come compito principale quello di promuovere le Caritas Parrocchiali o Foraneali.

La Caritas Diocesana non è chiamata prioritariamente a gestire direttamente la solidarietà, salvo nelle situazioni di emergenze particolari o nella realizzazione di progetti e iniziative che non sarebbero sostenibili da Caritas Parrocchiali o Foraneali, ma ha il compito di **animare la comunità cristiana**, perché ogni Parrocchia abbia a cuore la sorte dei fratelli e delle sorelle che soffrono.

Il dettato evangelico ci guida nell'animazione pastorale della Carità.

La Caritas Diocesana ha anche il compito di favorire la formazione degli animatori Caritas, di indicare gli orientamenti comuni, nella gestione dei centri di ascolto, nei centri di distribuzione e nelle diverse iniziative e servizi che meglio possono rispondere all'esercizio della Carità.

“La presenza di una pluralità di strumenti operativi si è andata affermando nel lavoro delle Caritas, in particolare i Centri di Ascolto, gli osservatori permanenti dei bisogni e delle povertà, le Cooperative di solidarietà sociale, le Comunità di accoglienza ed altri ancora” (La Caritas parrocchiale - Documento n° 84 della Caritas italiana).

La funzione delle Caritas è soprattutto una **funzione di animazione alla carità**, attraverso azioni di carattere pastorale che favoriscano il coinvolgimento e l'attivazione di tutta la comunità cristiana.

“Questa capacità di passare dal “fare per al fare con” va resa più visibile nella quotidianità dell'impegno della Caritas Parrocchiale: il suo specifico sta nel rendere i poveri amici e familiari come segno dell'amore di Dio” (Documento Carta pastorale n. 39 della Caritas Italiana).

“Aiutare la comunità parrocchiale a ricomprendersi quale soggetto di cittadinanza territoriale che si confronta “ in rete” con i diversi soggetti della società civile intorno alla costruzione – ciascuno per la propria parte di responsabilità e competenze – di risposte alle istanze comunitarie.

I cristiani diventano così costruttori di “legami forti” di patti fra cittadini, ricollocando al centro i più deboli, superando pietismi e assistenzialismi e puntando decisamente sull’auto promozione, al protagonismo responsabile.

In tale prospettiva molte attenzioni e impegni, a partire dal volontariato, diventano risorsa che valorizza il “capitale umano” che ogni persona è” (La Caritas parrocchiale - Documento n° 84 della Caritas italiana).

Per il suo funzionamento la Caritas Diocesana di Concordia-Pordenone si è data un proprio Statuto (1° gennaio 1997).

Se questa non è una necessità giuridica, in quanto sia la Caritas Diocesana che le Caritas Parrocchiali non sono un’associazione, la definizione di regole che facciano da guida al loro funzionamento viene a costituire un momento importante per condividere finalità, metodi, obiettivi e modalità di funzionamento.

In fase di avvio e costituzione le nuove Caritas Parrocchiali e Foraneali possono trovare sostegno nella Caritas Diocesana che interviene e accompagna nei diversi passi la comunità cristiana interessata.

IL PERCHÉ DI QUESTE NUOVE LINEE

Anche se il dettato della Carità rimane inalterato e semmai confermato in diversi documenti della Chiesa, la nostra realtà si è di molto modificata.

Soprattutto in questi ultimi anni del nuovo millennio sono purtroppo aumentate le situazioni di povertà, con una conseguenza diretta sull’aumento dei poveri, sulle disuguaglianze sociali, sulla perdita di diritti o sul loro disconoscimento da parte di molte istituzioni.

Ciò non avviene solo in Italia, ma con gradi e modalità diverse in tutti i Paesi economicamente sviluppati, sia dell’Europa che di altri continenti, quelli che erano considerati “i ricchi” e che ora si misurano con la crisi planetaria.

Molte sono le Caritas parrocchiali o Foraneali nate di recente, per cui si è sentita l’esigenza non solo di fare il punto della situazione, ma di creare dei momenti formativi utilizzando lo strumento del Laboratorio, per una partecipazione attiva alla costruzione di buone prassi presenti nelle Caritas, in particolare nei Centri di Ascolto che sono attualmente una realtà diffusa su tutto il territorio Diocesano.

Metodo di lavoro: i laboratori

La Caritas Diocesana nel convegno “Dio ama il suo popolo” tenutosi il 5 settembre del 2009, ha avviato un percorso formativo utilizzando il metodo dei Laboratori,

che è sembrato il più indicato per permettere un'alta partecipazione dei volontari delle Caritas parrocchiali e dei Centri di Ascolto presenti nella Diocesi.

Tale metodo è stato raccomandato come strumento di una formazione attiva dalla stessa Caritas Italiana. È uno strumento che permette la **condivisione** di riflessioni, progetti, idee e costruzione delle buone prassi già utilizzate nelle diverse Caritas Parrocchiali e nei diversi Centri di Ascolto.

Al fine di decentrare gli incontri laboratoriali, per rendere più agevole la partecipazione e in considerazione delle specificità, il territorio è stato così diviso in tre grandi aree: centro, sud e nord.

Accanto ai laboratori si è presa la decisione, da parte dell'équipe Caritas, di stendere delle linee guida che fanno riferimento alle “buone prassi” emerse, raccontate e a volte documentate durante i tre anni di laboratori, dal 2009 al 2012.

CARITAS: UNA COMUNITÀ IN ASCOLTO

Uno degli strumenti di servizio ai poveri che meglio risponde alla prossimità, alla conoscenza delle persone e dei loro bisogni è l'ascolto, sulla base del dettato evangelico.

Osservare, ascoltare e discernere sono le tre parole chiave delle Caritas, a qualsiasi livello.

Ci piace riportare quanto contenuto nel manuale operativo della Caritas Ambrosiana che dice:

“il Sinodo Diocesano ha così definito il Centro di Ascolto: Strumento prezioso per la cura del povero è il Centro di Ascolto. In esso la comunità cristiana, attraverso l'opera di alcuni fedeli, rende quotidianamente visibile l'attenzione e la sollecitudine per i poveri. Ogni Parrocchia e, nel caso sia impossibile, ogni forania, abbia il suo Centro di Ascolto per accogliere e ascoltare le persone in difficoltà e orientarle quindi verso le strutture ecclesiali o civili competenti ad offrire il servizio richiesto di caso in caso” (121, §3).

I luoghi dell'incontro con i poveri

Da tutti e tre i gruppi laboratoriali è emersa l'opportunità di dividere i luoghi della distribuzione dai luoghi dell'Ascolto questo:

- per evitare che le Caritas e i Centri di Ascolto e di distribuzione vengano percepiti come “Caritas Supermarket”;
- per dare un significato pedagogico anche al momento della distribuzione;
- perché anche nella distribuzione ci sia una relazione di ascolto rispetto ai bisogni, curando l'accoglienza, eventualmente fissando appuntamenti per avere il tempo di “accogliere la domanda” oltre alla richiesta di “beni materiali”.

Il tempo e i luoghi dedicati favoriscono infatti relazioni positive.

Di questo tema si è parlato a lungo, ma oltre questa decisione rimane ancora la difficoltà, in alcune zone, di trovare un'armonia fra la distribuzione e l'ascolto, mentre si tende ancora a metterle in contrapposizione.

Certamente nel tempo vi sarà una maturazione per una maggiore armonia fra due servizi ugualmente utili per le persone.

Lo stile dell'Ascolto

“Uno stile positivo di ascolto crea l'idea di una Caritas accogliente”

Si è confermata la funzione del Centro di Ascolto anche come luogo di accoglienza delle persone che chiedono aiuto.

Secondo quanto indicato dai partecipanti ai Laboratori un buon ascolto dovrà avere presente che:

Ascoltiamo per:

- ✓ Capire le sofferenze;
- ✓ Far emergere il bisogno;
- ✓ Per donare parte del nostro tempo;
- ✓ Per stabilire buone relazioni;
- ✓ Per esprimere la solidarietà oltre l'aiuto concreto;
- ✓ Sperimentare il dettato evangelico.

Ascoltiamo come:

- ✓ In modo accogliente;
- ✓ In modo non giudicante;
- ✓ In modo aperto al confronto con chi chiede aiuto e con i tutti i volontari che fanno parte del Centro;
- ✓ Dando un tempo adeguato senza fretta;
- ✓ In modo paziente e con attenzione alla persona e non solo al suo bisogno.

Ascoltiamo in modo responsabilizzante:

- ✓ Dando tutto il tempo che serve alla persona perché si senta ben accolta;
- ✓ Dando il tempo affinché le persone parlino di sé;
- ✓ Creando nuove buone relazioni, anche di confronto e di condivisione con gli altri volontari;
- ✓ Distinguendo il tipo di richiesta, se solo di aiuto per beni materiali (vestiario, alimenti, denaro, ecc.) o se la persona presenta anche problemi esistenziali.

Creiamo le condizioni di fiducia nei nostri confronti

L'ascolto comprende la capacità da parte di chi ascolta di creare le **condizioni di fiducia che permettono all'altro la condivisione anche di problemi personali, di insuccessi e di sentimenti.**

Dal bisogno individuale possiamo far emergere i bisogni di alcuni gruppi che nella comunità presentano situazioni di disagio e sofferenza non sempre accolti.

Il buon ascolto ci insegna a condividere con gli altri volontari i disagi rilevati passando da una relazione individuale a una condivisione con il gruppo.

Inseriamo qui una breve storia: la signora e il limone

Una signora anziana, di nome Emma, suona il campanello della vicina di casa, di nome Luisa, per chiedere un limone. La vicina gentilmente verifica se ne ha in casa e glielo offre.

Dopo pochi giorni la signora Emma risuona il campanello per restituirle il limone ringraziandola.

Poiché la sig.ra Luisa aveva fretta non si ferma molto a parlare e la saluta dicendole appunto di avere altri impegni.

La richiesta dei limoni continua per alcune settimane sempre con le stesse modalità, ma la signora Emma cambia orario nel suonare il campanello e dopo alcune settimane non restituisce il limone, ma continua a chiedere.

Alcune ipotesi nel comportamento della signora Luisa:

- 1. Luisa continua a fornire i limoni alla signora Emma, ma quando non glieli restituisce ne parla con il marito che le fa presente come la signora anziana potrebbe avere poca memoria, forse si poteva ricordarglielo.*
- 2. Luisa decide di dire alla signora Emma che non ha limoni in casa. La signora Emma ringrazia, ma ritorna dopo alcune settimane a chiedere.*
- 3. Luisa decide di fare presente che non glieli restituisce, la signora Emma dice di non ricordarsi*
- 4. Luisa decide di non aprire la porta infastidita*
- 5. Luisa decide di fermarsi a parlare con la signora per chiederle come sta e come mai chiede sempre i limoni. La signora Emma dice che voleva trovare un motivo per poter parlare con qualcuno in quanto era sempre sola, il suo telefono non squillava e lei non aveva il coraggio di suonare il campanello "solo" per conversare e per condividere alcune sue preoccupazioni. È ammalata, fa fatica ad uscire, ma nessuno la aiuta nelle spese quotidiane e quando deve andare dal medico che abita piuttosto lontano o in farmacia.*

Potremo aggiungere altri problemi della signora Emma, ma ciò che vogliamo evidenziare **riguarda** il fatto che **a fronte di una richiesta l'ascolto attivo può darci una visione completa della situazione in cui la persona si trova e quindi attivarci per aiutarla con maggiore consapevolezza, stabilendo così una relazione significativa.**

L'ascolto in casi complessi

Durante i laboratori è emersa la difficoltà di ascoltare e affrontare persone che presentano la loro richiesta:

- in modo aggressivo e con prepotenza
- portando situazioni che presentano grande sofferenza
- non sempre il volontario trova opportunità di condividere questa sofferenza.

È importante tenere presente come per una persona adulta, sia essa italiana, ma anche straniera, chiedere aiuto possa essere molto “umiliante”, in quanto è come ammettere la propria sconfitta.

Spesso la famiglia, anche straniera, manda la moglie, noi capiamo che la società accetta e comprende maggiormente che una donna chieda aiuto.

Molto spesso le persone hanno “interrotto” a causa di motivazioni diverse che poi vedremo, i rapporti con la propria famiglia anche di origine, con gli amici, con i compagni di lavoro e con le istituzioni. Queste persone a volte vivono come si dice “di elemosina” o vengono in Caritas cercando *la carità*.

Modificare la loro vita, affinché siano capaci di “riprenderla in mano”, è per loro troppo difficile, spesso hanno infatti “rinunciato a vivere” pur non essendo dei depressi in senso tecnico.

Questi casi sono particolarmente complessi e gli obiettivi che possiamo raggiungere rispetto ad un cambiamento, sono in genere minimi.

La storia di Giulia

Giulia, una giovane italiana di 25 anni, si presenta alla Caritas Diocesana chiedendo di potersi lavare e di mangiare. Dice di essere sola e di non avere una famiglia.

Viene ascoltata da un volontario del Centro di ascolto che si accorge come dal comportamento della ragazza ci sia qualche cosa che non va (occhi bassi quando parla, si sfrega continuamente le mani e si muove senza sosta sulla sedia).

La volontaria le chiede un documento dicendole che questo viene chiesto a tutti coloro che si presentano, la giovane dà la carta di identità italiana e la volontaria si alza per fare una fotocopia.

Non avendo le idee chiare su come comportarsi, la giovane non risponde alle domande, la volontaria chiede consiglio alla referente dal centro e ad altri operatori.

Si decide darle la possibilità di una doccia e un buon pasto presso la Casa della Madonna Pellegrina.

Successivamente si ripresenta al Centro di Ascolto con la stessa richiesta, nel frattempo dai dati della carta di identità si viene a sapere che la giovane ha una famiglia in una città vicina, che ha un amministratore di sostegno, ed è affetta da una grave malattia psichiatrica confermata dal suo medico.

Non riuscendo a convincere la giovane a farsi aiutare in altro modo e, vista la situazione complessa anche per la presenza della malattia, si decide di limitarsi a rispondere alle richieste minime, nella speranza di stabilire una relazione di maggior fiducia.

Come possiamo notare in questo caso non era, al momento, possibile porsi obiettivi più alti (es. farla andare dal medico o modificare il suo stile di vita etc.) in quanto il suo comportamento era segnato dalla grave malattia, per cui si accettava la sua richiesta, senza pretendere da lei un cambiamento significativo.

L'EMERGENZA NEL SOCIALE

Nei laboratori è emersa la difficoltà di trovare dei modi adeguati per distinguere fra tutte le situazioni quelle che possiamo definire di emergenza e che richiedono quindi una risposta immediata da quelle che possono attendere l'aiuto.

Teniamo presente che operando nei Centri di ascolto o nelle Caritas Parrocchiali, ci vengono presentati problemi o richieste sociali, che possono essere di aiuto economico, di sostegno morale e spirituale, di supporto a fronte di un avvenimento doloroso etc.

Facendo un riferimento a quanto avviene nel campo della sanità, dove si possono presentare situazioni che hanno il carattere dell'urgenza, in quanto potrebbe essere messa in pericolo la vita stessa della persona, va ribadito che nessuno si rivolge alle agenzie del sociale (pubbliche o private) a fronte di un problema che mette in pericolo la vita.

Infatti nei Paesi più sviluppati la risposta all'emergenza sanitaria viene data, in genere dal pronto intervento o dal pronto soccorso.

Esiste quindi un servizio e un luogo attrezzato per queste emergenze.

È evidente quindi che non ci sono situazioni di sopravvivenza nel sociale nel nostro Paese che non trovino una risposta nella solidarietà di vicinato. Non ci sono situazioni infatti in cui il nostro intervento dà risposte che "salvano la vita della persona".

IL GRUPPO DI LAVORO E DI AIUTO: ÉQUIPE DI SUPPORTO

Sia che trattiamo del Centro di ascolto sia che trattiamo del gruppo Caritas riteniamo importante l'esistenza di quella che abbiamo chiamato "équipe di supporto", di cui abbiamo visto il funzionamento negli incontri di laboratorio durante la nostra attività di discussione dei casi.

L'équipe di supporto interviene in aiuto agli operatori/volontari che seguono una situazione ritenuta complessa e per la quale si ritiene importante una condivisione ed un confronto.

Fanno parte di questa équipe altri operatori, che non hanno in carico la situazione, che operano nella stessa Caritas o Centro di ascolto.

Si possono far partecipare anche persone esterne, es. operatori esterni che conoscono la situazione e che possono dare il loro contributo.

L'équipe di supporto non è composta da tecnici particolarmente qualificati, ma da volontari e anche professionisti con esperienza, ai quali ci si rivolge presentando la situazione per poterla discutere.

I vantaggi sono molteplici, innanzitutto la possibilità di condividere punti di vista diversi, di disporre poi di ulteriori informazioni qualora le diverse persone conoscano per motivi differenti la situazione presentata, nonché si ha l'opportunità di sensibilizzare più persone sulle varie forme di povertà.

L'équipe di supporto non affronta i problemi in termini di conflitto, critica o giudizio.

L'obiettivo è aumentare le informazioni al fine di una migliore osservazione del caso, dare contributi di mediazione, offrire altri punti di vista, nuovi pareri sulla base della propria esperienza, per permettere un migliore discernimento.

Nelle piccole Caritas parrocchiali, dove esistono uno o due volontari, questi si possono appoggiare all'équipe di supporto della Caritas parrocchiale territorialmente più vicina, cercando di superare divisioni territoriali che non aiutano.

È sempre importante comunque il racconto di chi ascolta e l'orientamento su come mobilitare le risorse sia che la persona ha in sé, sia attraverso la attivazione della rete personale, familiare, delle persone che costituiscono il vicinato solidale e di altre organizzazioni deputate all'aiuto sociale.

LE RISORSE PERSONALI E LA RETE

Dobbiamo sempre ricordare che ogni persona ha delle risorse che spesso non riconosce e quindi non è in grado di attivare.

Questo ci pone il problema di come predisporre gli strumenti per individuare e attivare chi potrebbe entrare in una rete disponibile a far fronte al problema che la persona presenta, aiutandola concretamente.

La costituzione di una rete attiva e produttiva passa attraverso “le buone relazioni” che noi riusciamo a instaurare con altri (persone) della comunità parrocchiale o civile, o della famiglia.

Per attivare buone relazioni è importante:

- Evitare di far identificare l'azione della Caritas con il dare servizi a discapito della promozione della comunità;
- Dare un'immagine positiva delle Caritas e degli obiettivi che si vogliono perseguire;
- Imparare a condividere le responsabilità e i bisogni rilevati con altri del gruppo di volontari;
- Imparare a condividere bisogni rilevati e risposte possibili con altri della comunità (servizi sociali, gruppi di aiuto o associazioni, ecc.);
- Imparare a comunicare alla comunità i programmi svolti, le iniziative prese, i bisogni rilevati.

Le modalità individuate dai partecipanti ai laboratori su come promuovere la sensibilizzazione della comunità sono:

- Trovare, in accordo con il Parroco, un momento, in occasione della Celebrazione Eucaristica festiva, per informare l'assemblea sulle iniziative prese durante la settimana o il mese.
- Promuovere incontri periodici delle Caritas in Parrocchia, facendo emergere l'importanza di momenti di riflessione su notizie e avvenimenti della comunità o sui bisogni rilevati dal Centro di Ascolto;
- Individuare modalità di comunicazione con i servizi pubblici o le altre associazioni di volontariato del territorio, individuando temi specifici (es. la problematica delle dipendenze da alcol rilevate, oppure la condizione di vita degli immigrati, ecc.).

Come costruire una rete in un caso complesso

La storia di Maria

Maria è una giovane straniera proveniente dall’Africa. Giunge in Italia per ricongiungimento familiare in modo regolare, attraverso l’adozione da parte di uno zio materno, quando è ancora minorenne.

Subito si presentano le prime difficoltà e la giovane non riesce a vivere nella famiglia parentale. La minore età complica le cose per la responsabilità dello zio.

La giovane passa attraverso varie traversie e viene segnalata ai servizi sociali.

Persona intelligente, già al primo anno in Italia riesce ad acquisire la licenza di scuola media, non accetta questa nuova famiglia, entrando in conflitto con i familiari e dopo poco tempo inizia ad usare in modo inadeguato sostanze alcoliche.

Il suo “bere” può essere considerato come segno del suo disagio, ma nel tempo diventa “il problema” con effetti sul piano del comportamento (spesso si ubriaca mettendosi nei guai, ad esempio non riesce a tenere il lavoro), ma soprattutto diventa una vera dipendenza, condizionandone lo stile di vita.

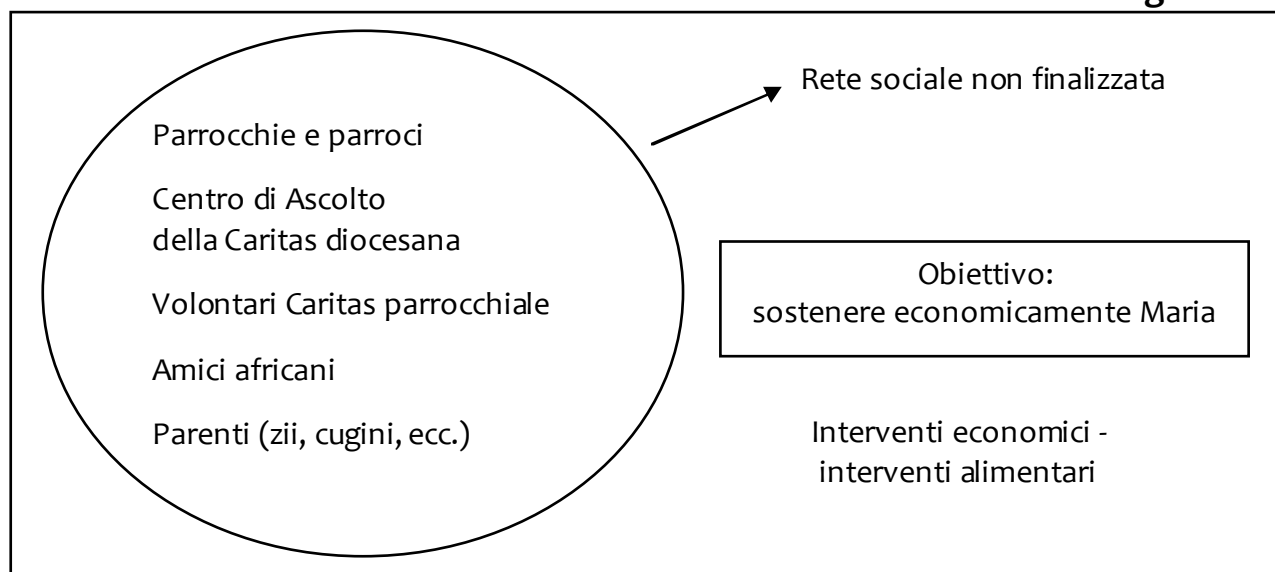
Viene segnalata al Centro di Ascolto della Caritas Diocesana da parte di alcune persone di una Caritas Parrocchiale perché Maria continua a fare richiesta di aiuti economici, ma soprattutto perché, data la giovane età, la “prendono a cuore”.

Di seguito cercheremo, attraverso dei diagrammi specifici, di illustrare come si costruisce una rete per far fronte ad un problema, in questo caso la dipendenza da alcol, ma potrebbero essere anche altri problemi che trovano soluzioni in questa metodologia.

L’obiettivo primario che ci si pone, in questo caso, è portare la giovane all’astinenza attraverso uno specifico trattamento.

La rete sociale e la rete di fronteggiamento

Fig. 1

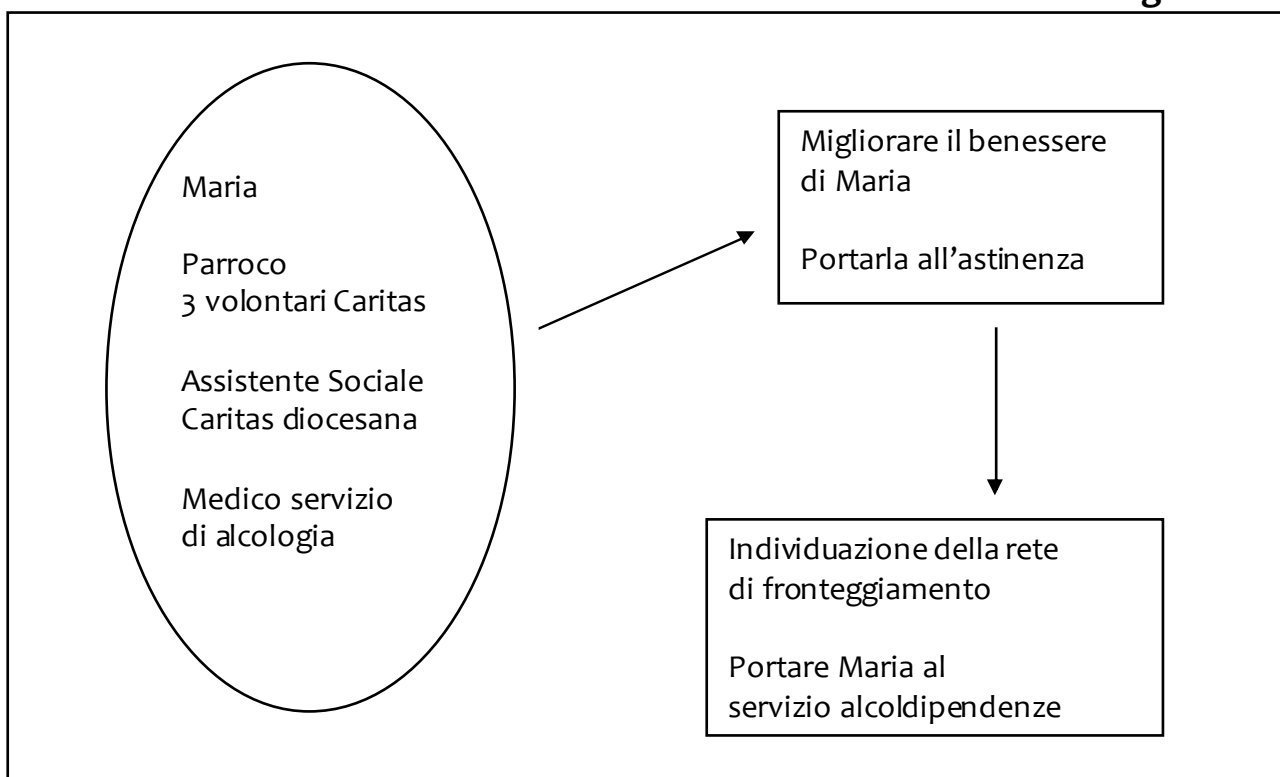


In questo diagramma vediamo come inizialmente (in un tempo definito T₀) troviamo un insieme di persone che rispondono alle richieste economiche di Maria per diversi bisogni (contributi per il pagamento dell'affitto, borse spesa etc.) Non si ha chiaro che molti suoi problemi derivano dal bere, comunque si evita di consegnare denaro alla giovane, ma i volontari pagano direttamente le spese.

Come vediamo nel grafico l'obiettivo è inizialmente quello di **sostenere economicamente Maria**.

Le persone che aiutano usano inoltre un rapporto personale con Maria, ma non si confrontano in un progetto comune, cioè in una RETE dove si analizzano i problemi e si definiscono delle azioni verificabili sui risultati.

Fig. 2



T₁

Azioni di fronteggiamento

In questa fase T₁ si prende atto che il problema principale è IL BERE e che quindi per migliorare il benessere di Maria necessita portarla all'astinenza

Si individua quindi un componente della rete sociale (volontario Caritas esperto nel settore delle alcol dipendenze) che funge da FACILITATORE NELLA COSTRUZIONE DI UNA RETE. Si individuano così le persone che sono disponibili ad entrare in rete per portare la giovane al Centro per il trattamento delle alcol dipendenze.

Vediamo quindi che la rete, nell'ovale a sinistra, si sta modificando con l'ingresso di altre persone, sia volontari sia tecnici.

Questo in quanto il problema non poteva essere risolto dai volontari, ma richiedeva la presenza di tecnici, che assieme ai volontari costituivano una prima rete per FAR FRONTE al problema.

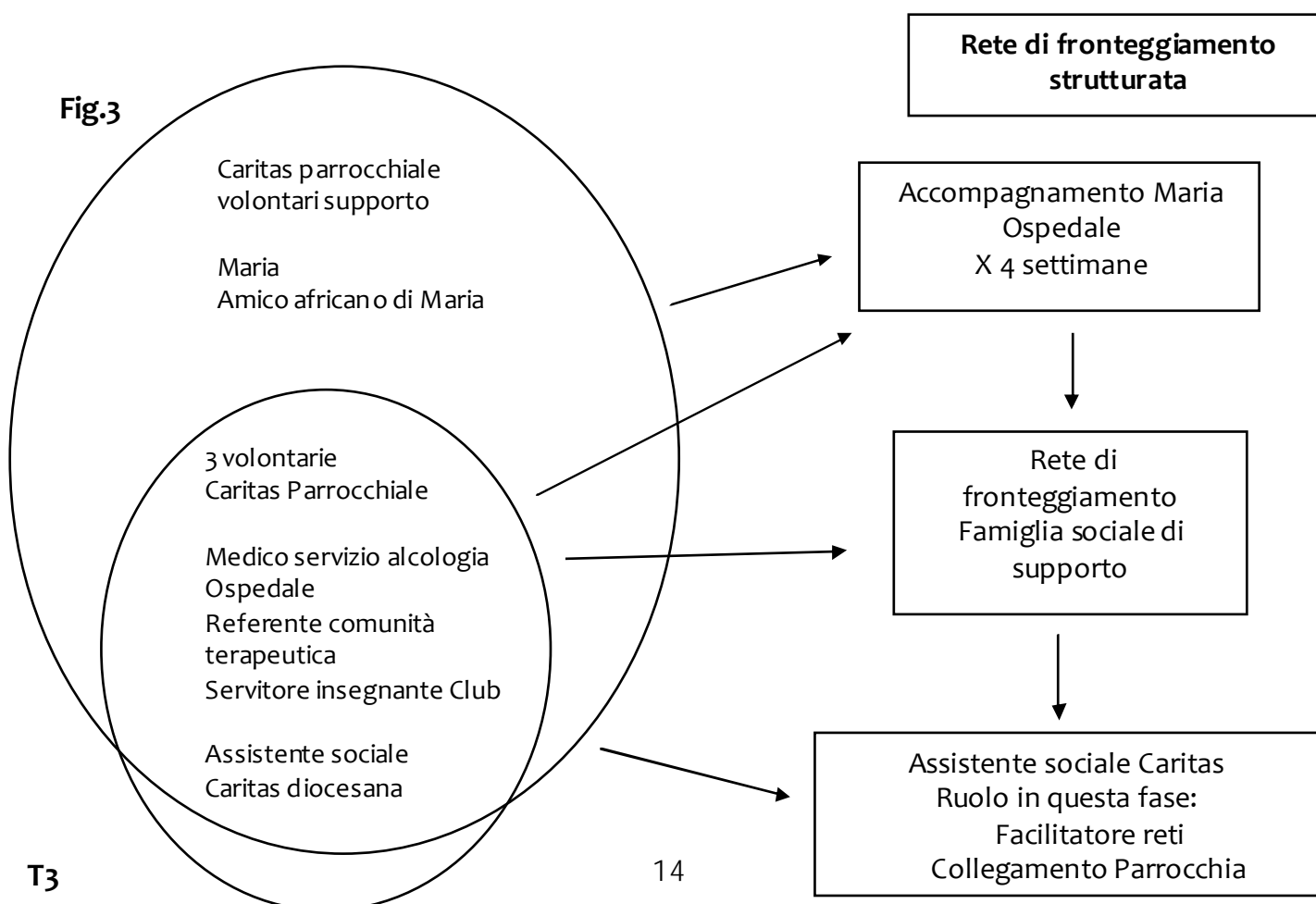
Si discute la distribuzione dei compiti quali:

- Disponibilità del medico del servizio di alcologia dell'Ospedale specialista per concordare , un eventuale appuntamento per un primo colloquio.
- Colloquio della assistente sociale Caritas con Maria per raccogliere la storia e verificare il suo livello di coscienza del problema.

Esito delle azioni

- Dal colloquio con la giovane emerge come ella sia cosciente del suo bere. Non ammette che molti dei suoi problemi siano collegati all'uso inadeguato di sostanze alcoliche
Si dice disponibile a rivolgersi al medico dell'alcologia, che già conosce.
- Come tutti gli alcol dipendenti alterna momenti in cui riconosce il suo problema e momenti in cui lo nega.

Maria racconta inoltre che presso dove abita è presente un giovane africano che è particolarmente gentile nei suoi confronti soprattutto la aiuta quando sta male. Nel contatto con i professionisti del servizio di alcologia si decide di far entrare Maria e il suo compagno in un club di auto mutuo aiuto presente in quella zona. Inoltre si decide per un ricovero ospedaliero.



Osservando la figura 3, di sintesi, vediamo come:

1. Obiettivo principale **strutturare una rete che come vediamo risulta sempre più ampia.**
2. Verificare che vengano raggiunti gli obiettivi programmati:
3. Contatti con l’Ospedale e gli operatori specialisti
4. Costruire una “ famiglia sociale” fatta di volontari che la seguano nel trattamento ospedaliero, come indicato dal programma
5. Far apparire nella rete il compagno, con compiti di sostegno e condivisione.

Non è compito del FACILITATORE fare le azioni concrete, ma tenere insieme le persone della rete e sviluppare la loro capacità di aiuto.

Come si vede dal diagramma le frecce ci indicano i COMPITI e RUOLI che le persone si sono impegnate a svolgere.

Come si inizia	È importante iniziare sempre da chi porta il problema al Centro, siano volontari o utenti. Il facilitatore indice un primo con questi
All’inizio quali soluzioni	In questo momento To esiste da parte di tutti una relativa ignoranza . Tutti però stanno agendo alla ricerca di una soluzione (es. il compagno, l’operatore Caritas, i sevizi sociali, l’utente primario, i volontari Caritas della Parrocchia etc.) La prima azione è accordarsi sul problema con chi ha fatto la segnalazione (i volontari Caritas) e con questi definire bene il problema e iniziare a riunire in accordo le persone ritenuti utili per il programma e che già conoscono l’utente
Il primo passo è:	Trasformare questo insieme di persone in una RETE CHE FA FRONTE E CHE È consapevole del problema . Debbono diventare interessate a RISOLVERLO ASSIEME fare cioè delle AZIONI CONDIVISE verso possibili soluzioni o passi verso la soluzione
E poi	Se necessario allargare la rete attraverso una decisione e una strategia condivisa
Come si prosegue	Le persone che fanno parte della rete, guidate dal facilitatore, continuano a sviluppare azioni per far fronte ai problemi che si incontrano fino a raggiungere l’obiettivo di soluzione la migliore possibile del problema Portato dall’utente. Le possibili soluzioni nascono dalla messa a fuoco del problema e dalle Azioni portate come utili per la sua soluzione. Inoltre ognuno avrà dei compiti che si trasformeranno in azioni che le persone a cui vengono affidati svolgeranno.
I momenti di verifica	La continua monitorizzazione avviene con i tempi e i modi che la rete, con la guida del facilitatore, decide.

Abbiamo descritto nell'esempio un caso di dipendenza da alcol in quanto questo problema era molto presente negli incontri laboratoriali, ma la sua soluzione richiede più interlocutori, sia nella fase di avvio di un programma terapeutico sia successivamente. Il programma prevede l'inserimento nei gruppi di mutuo-auto aiuto, diffusi in gran parte d'Italia.

Inoltre stanno emergendo sempre di più le richieste di aiuto per le dipendenze da gioco il cui trattamento terapeutico – sociale è analogo a quello dell'alcol dipendenza.

Abbiamo inoltre semplificato i passaggi per rendere più facile la comprensione

PROSSIMITÀ IN RETE

Il concetto o il tema della prossimità è emerso più volte negli interventi dei gruppi ed è stato denominato anche: aiuto a chi è vicino, vicinato solidale o denominazioni simili.

Troviamo spesso questo termine nelle indicazioni della Chiesa, il farsi prossimo al povero, al bisognoso, lo ritroviamo anche nel brano del Vangelo scelto per la lectio divina del Buon Samaritano, che è stata presentata nel 2010 dalla monaca Sr. Lea Montuschi e che ci ha aiutato ad individuare la missione della Caritas.

Nelle discussioni dei casi è emersa anche l'attenzione che dobbiamo avere quando segnaliamo le situazioni ad altri, servizi sociali del territorio o altri operatori, cioè quando iniziamo relazioni volte a creare una rete di sostegno per far fronte ai problemi.

Nei gruppi è emerso come non sempre vi è da parte di operatori esterni l'attenzione a non interrompere reti di vicinato o di solidarietà. Ne deriva quindi che, da parte nostra, la prima azione per la costruzione di una rete riguarda proprio come farsi prossimo con la persona che soffre, come evitare di delegare ad altri, come costruire situazioni di solidarietà fra e con il vicinato, fra e con la comunità.

Se analizziamo la parabola del Buon Samaritano e teniamo conto di come oggi viene presentata la rete per far fronte ai problemi delle persone in disagio, vediamo come in entrambi i casi chi si attiva nell'aiuto è il prossimo che sente, vede e condivide il problema, ed è anche interessato a “dare una mano”, che malgrado tutti gli impegni, “si ferma, guarda, vede la sofferenza e decide di essere di aiuto”.

Se guardiamo come si sono svolti i fatti vediamo questo “viaggiatore” che anzitutto si ferma a guardare, ponendo quindi la sua attenzione su quanto è accaduto, pur avendo altri programmi personali.

Inoltre fa quello che noi chiameremo “primo soccorso” e inoltre “dà un contributo economico”, diremo oggi, perché la persona venga “assistita”.

Attiva quindi una piccola rete che fa fronte ai bisogni di questo povero.

Si preoccupa del “dopo” e quando ritornerà si recherà dall'oste per completare il suo aiuto.

Non siamo soli sul territorio

Un'altra buona prassi o buona abitudine emersa fa riferimento a come spesso ci si colleghi con altre realtà presenti sul territorio con compiti di solidarietà e aiuto.

La Caritas Diocesana ha raccolto in un opuscolo pubblicato nell'anno 2009, dal titolo "I servizi caritativi nella diocesi di Concordia-Pordenone", tutte le opere di carità presenti nelle singole Parrocchie, a cui si può fare riferimento.

Ma accanto a queste troviamo anche altre iniziative di solidarietà come i gruppi di auto mutuo aiuto nel campo ad esempio delle dipendenze, sia da alcool sia da gioco, ma anche di altri problemi.

Nel territorio della Diocesi, che comprende anche parte della Provincia di Venezia, numerose sono le Associazioni, cattoliche o laiche, con finalità di aiuto sociale.

Ricordiamo come nel 2004 la Diocesi, in accordo con la Provincia di Pordenone, ha pubblicato un censimento dal titolo "Il volontariato e le cooperative sociali".

Questa mappa delle risorse elenca tutte le realtà operanti, con una breve scheda di presentazione.

Ma non siamo soli nemmeno nella Diocesi

La Diocesi di Concordia-Pordenone vede costituite nelle relative Parrocchie o Foranie una settantina di Caritas.

Alcune di queste funzionano da diversi anni, altre sono più recenti.

Alcune hanno aperto i Centri di Ascolto o punti di ascolto, alcune inoltre hanno una lunga esperienza di funzionamento altri sono ai primi passi.

Come si pensa debbano funzionare, almeno a grandi linee i centri di ascolto, lo troviamo descritto nella prima parte.

In Caritas Diocesana e in particolare nel Centro di Ascolto, ma anche fra gli operatori dei progetti dell'Associazione Nuovi Vicini onlus, e della cooperativa sociale "Abitamondo" troviamo aiuto e supporto per situazioni molto complesse. Il Centro è disponibile sia per un aiuto nella comprensione dei problemi, sia nell'indicazione dell'uso delle risorse.

Nel confronto con i volontari/operatori delle diverse Parrocchie si possono affrontare anche i problemi collegati con la nascita di nuovi centri di ascolto, alcuni operatori di Caritas diocesana hanno il compito di seguire nello specifico questo tema e di rendersi disponibili per recarsi in zona e parlare con i referenti dell'iniziativa e con il Parroco.

In questo senso si attiva anche il Direttore della Caritas il diacono Paolo Zanet.

Ricordiamo che ogni Forania ha dei referenti che fanno parte del Consiglio Diocesano Caritas, composto di una trentina di Consiglieri e che è presieduto dal Direttore della Caritas.

LA MULTIDIMENSIONALITÀ DELLA POVERTÀ

Il detto “le disgrazie non vengono mai sole”, forse non solo italiano, traduce o propone un modo di guardare al disagio che colpisce le persone e che viene da loro rappresentato come richiesta di aiuto per ottenere, in genere, beni concreti.

Nell’anno 2010, **Caritas Europa** mette a punto e presenta, con il contributo dei diversi Stati Europei, dei documenti fra il cui il sussidio “La Povertà in mezzo a noi” che propone, fra l’altro, un approccio analitico sulla povertà, grande ingiustizia sociale, che colpisce tutti gli Stati. Siamo ancora agli inizi forse, ma oggi il tema è quanto mai attuale.

Sono stati messi a punto alcuni strumenti che permettono una lettura della povertà che parte da una valutazione dei diversi aspetti della vita delle persone. È una lettura attraverso l’analisi di otto dimensioni ritenute essenziali per poter parlare di benessere, inteso non solo in termini di reddito, quindi solo benessere economico, ma “stare bene nella vita”.

Per poter valutare il livello di inclusione sociale della persona o della famiglia la Caritas Svizzera ha creato, per i propri servizi di ascolto e di consulenza alle persone che chiedono aiuto, uno strumento on line che utilizza un grafico a ragnatela (vedi figura 4).

Previa somministrazione di un questionario informatizzato il colore della ragnatela cambia dandoci così modo di evidenziare le aree critiche.

Tale grafico è stato illustrato e utilizzato nei laboratori dell’anno 2010/2011 per analizzare alcune storie presentate e studiate con il gruppo.

Ritornando alla multidimensionalità questa ci fornisce una modalità più adeguata per la lettura della “condizione” in cui si trovano queste persone e/o la loro famiglia.

Le aree di interesse prese in considerazione come dimensioni della povertà sono otto e riguardano:

1. Benessere derivante dallo stato di salute
2. Risorse finanziarie
3. Integrazione professionale
4. Livello di istruzione
5. Integrazione sociale
6. Famiglia di origine
7. Situazione abitativa
8. Integrazione inerente alle norme sull’abitazione

Notiamo come siano state considerate aree che riguardano una persona adulta, ancora in età lavorativa, che è la tipologia più frequente che si presenta ai Centri di Ascolto o alle Caritas Parrocchiali.

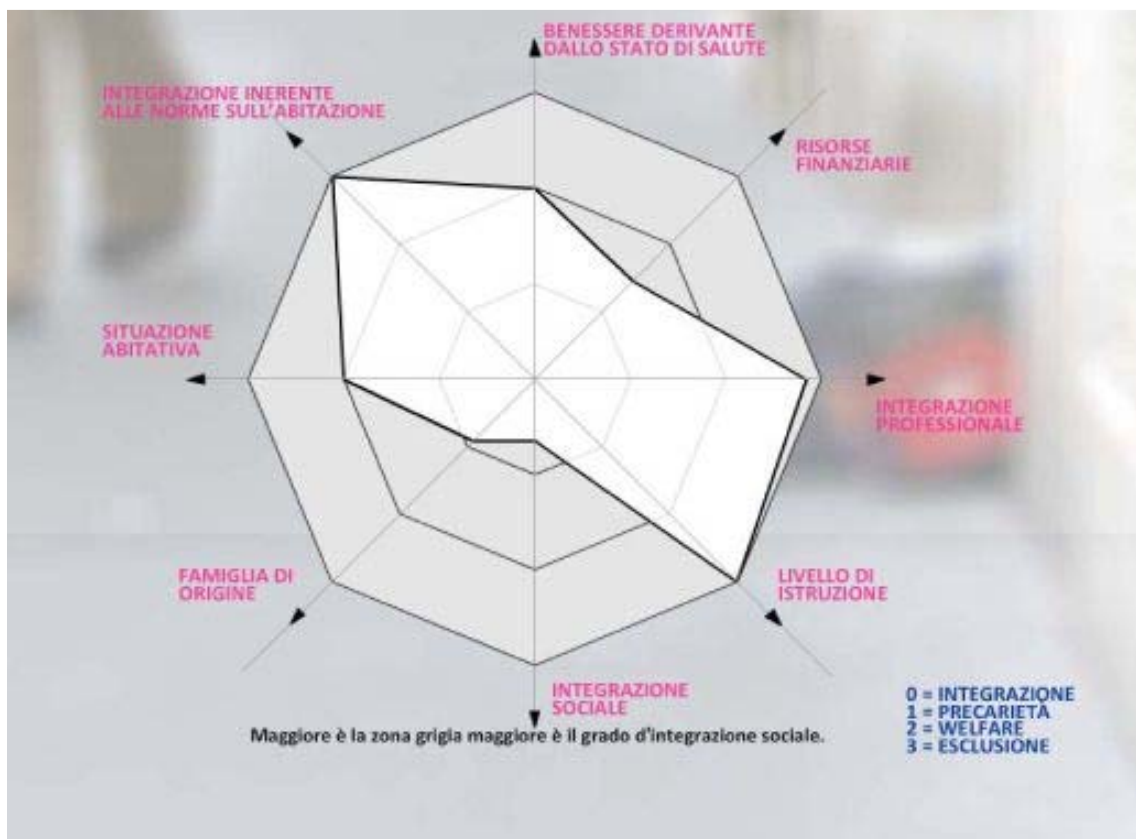
Non riteniamo utile approfondire oltre gli aspetti tecnici, ma mettiamo in evidenza la sua utilità quando andiamo a guardare le condizioni di povertà in cui si trovano le persone.

Nella lista dei problemi che sono stati portati da coloro che hanno partecipato al laboratorio 2009/2010 notiamo come ci siano tutte le problematiche che ritroviamo poi meglio sistemate nelle otto categorie indicate nell'approccio multi dimensionale e cioè dai problemi legati alla salute, ai problemi della casa e del suo mantenimento, ai problemi economici oggi più pressanti per la diminuzione del lavoro etc.

Quindi guardando alla situazione della persona nelle sue diverse dimensioni siamo aiutati a comprendere meglio le sue necessità e ad aiutarla e trovare l'aiuto di cui ha veramente bisogno.

LE DIMENSIONI DELLA POVERTÀ

Fig. 4



Qui presentiamo un diagramma già riempito: la parte bianca ci dice quali siano le aree più compromesse, che per lo più sono le aree relative all'istruzione, al lavoro (integrazione professionale), e all'integrazione abitativa (la persona potrebbe per motivi diversi aver perso ad esempio la residenza, o avere in atto uno sfratto).

Facendo una valutazione in positivo però vediamo come lo stato di salute fisica sia buono, e lo sono anche i rapporti con la famiglia di origine e l'integrazione sociale. Quindi possiamo, in ipotesi, far leva sul positivo e cercare di capire se e come sia possibile utilizzare questi aspetti per dare un aiuto, qualora da es. la richiesta sia di tipo economico.

Come sempre uno strumento può diventare utile o meno a seconda dell'uso che ne facciamo, quindi non esaurisce tutte le nostre domande e conoscenze sulla persona, sulle sue modalità di relazione, sulla sua capacità di far fronte e trovare la soluzione ai suoi problemi.

Uno strumento è sempre e solo un aiuto, ciò che è importante invece è cercare di sviluppare la capacità di andare oltre il negativo della situazione di crisi che la persona ci presenta.

Come si dice "DOBBIAMO IMPARARE A CAMBIARE PUNTO DI VISTA".

Come una canonica non utilizzata può diventare una risorsa di accoglienza

Progetto: Accoglienza di persone "richiedenti asilo" in Casa canonica a Villotta

Questa testimonianza, accanto alla lettera successiva è stata portata a discussione nei laboratori dell'anno 2012. Molti di coloro che avranno l'interesse di leggere questo piccolo fascicolo troveranno spunti di riflessione per come evitare errori nell'inserimento e ospitalità di stranieri, ma a volte anche di italiani, e sull'importanza di cambiare punto di vista lavorando sul positivo delle situazioni che ci si presentano.

La testimonianza di Armando

*Alla fine del 2008 il parroco di Villotta ha rinunciato al suo ufficio per raggiunti limiti di età e, causa la scarsità di sacerdoti, **la nostra casa canonica è rimasta disabitata.***

***Il Consiglio pastorale** da quel momento ha avuto il problema di come utilizzare e valorizzare questi ambienti, problema presente in tante altre Parrocchie, non solo di questa Diocesi.*

*Qualche mese dopo si decide di accettare la proposta che nel frattempo ci veniva fatta da don Lorenzo (parroco di Aviano e anche di Villotta), che proponeva di mettere a disposizione della Caritas diocesana una parte dell'immobile per ospitare persone che hanno chiesto asilo e sono in attesa di essere riconosciute come "rifugiati politici" o per scopi umanitari. E così tutto il primo piano, che ha un accesso indipendente e dove ci sono 3 camere con altrettanti servizi igienici, ampio atrio e una grande cucina, è stato oggetto della **Convenzione con la Caritas.***

Il 1° Luglio 2009 sono state accolte le prime due famiglie e successivamente anche una persona singola. In tutto 7 persone. A queste prime persone ne sono seguite poi altrettante.

*La decisione di accogliere stranieri in cerca di inserimento nella nostra società **ha creato in un primo momento, in alcuni parrocchiani, qualche perplessità.***

***Avevamo recapitato in ogni famiglia una lettera** che spiegava i motivi della nostra scelta, ma rimaneva **l'obiezione:** prima di questi non c'era qualche nostra famiglia*

bisognosa di aiuto? Immaginate due famiglie delle nostre ad abitare con la cucina in comune. Per fortuna non abbiamo situazioni così estreme.

Il giudizio negativo da parte di alcune persone era condizionato da un fatto grave avvenuto l'anno prima: Regione e Prefettura avevano mandato oltre 200 persone in due alberghi creando sconcerto e rifiuto.

***Vedendo e, pian piano, conoscendo le persone,** queste perplessità hanno lasciato spazio all'**accoglienza, alla simpatia e alla volontà sincera di prendersi cura di loro.** C'era bisogno di una bicicletta, di una stufetta, di un giocattolo per i bambini... Appena si diffondeva la richiesta... di biciclette ne arrivavano due.*

***Noi parrochiani non abbiamo avuto nessuna richiesta ufficiale** con la quale ci fosse chiesto di occuparci della gestione di queste persone: questo è un compito che svolge la Onlus "Nuovi Vicini" e lo fa molto bene.*

Ma i bisogni pratici** (ogni giorno) di queste persone sono tanti e soprattutto hanno **bisogno di trovare da parte nostra (della gente del luogo) dimostrazioni di vicinanza, ascolto e poi, se possibile, comprensione.

Non sono clandestini. Sono persone che hanno chiesto asilo perché provengono da situazioni travagliate e quasi sempre tragiche.

Accogliere stranieri che arrivano in queste condizioni richiede pazienza e tempo da parte nostra e loro. Loro si trovano in difficoltà talvolta per la lingua e quasi sempre per il fatto che, non potendo rendersi utili in qualche lavoro, passano le ore nell'inedia. Anche noi siamo con le mani legate: nei primi mesi non si può ad esempio chiedere loro di seguirci nel lavoro per i rischi ai quali si va incontro.

Osservazioni

Questa testimonianza ci propone diversi spunti di riflessione, anzitutto come un bene non utilizzato possa diventare una BENE PER FAR DEL BENE, cioè per dare OSPITALITÀ.

I passaggi che vengono sottolineati: la richiesta della Caritas Diocesana al Parroco, la proposta di questi al Consiglio Parrocchiale, la lettera inviata alle famiglie, sono tutti passaggi che ci invitano a comprendere l'importanza del coinvolgimento sia delle strutture della Parrocchia, Consiglio Parrocchiale, nonché delle persone che abitano questa piccola comunità.

I passaggi sono simili a quelli della costruzione della rete per far fronte al problema (utilizzo della canonica e soprattutto accoglienza di stranieri) e come il parere del Consiglio abbia permesso di trovare strategie su come affrontarlo positivamente.

Vediamo invece come l'esperienza precedente di accoglienza straordinaria di cittadini stranieri riportata nel testo, gestita dalle istituzioni (Prefettura e Regione), e descritta nella testimonianza, non avendo tenuto conto del contesto del paese, abbia avuto un rigetto e una azione di protesta, facendo in parte fallire la soluzione adottata.

Emerge inoltre come la presenza di queste persone, e lo vedremo meglio nella lettera successiva, abbia permesso di avere un contatto personale e delle relazioni positive per tutti.

Guardare alla realtà da un diverso punto di vista

La testimonianza di Clara

*La decisione di don Lorenzo e del Consiglio parrocchiale di accogliere dei richiedenti asilo che seguono un percorso di inserimento e di integrazione tramite la Caritas, nella canonica della nostra parrocchia di Villotta, per me è stata una splendida **opportunità, perché mi ha permesso di realizzare un sogno che ho perseguito e mai soddisfatto pienamente durante la mia vita.***

Probabilmente per me i tempi non erano maturi e questi lunghi anni di attesa che ho impiegato nell'informazione e nell'azione attraverso varie iniziative, quali le vendite dell'equo e solidale, le Missioni, soprattutto quella di padre Angelo Biancat nelle Filippine, e altro ancora, sono servite ad aumentare il mio desiderio di conoscere ed aiutare in qualche modo altri popoli di culture e religioni diverse.

*Il Signore mi ha donato la capacità di godere delle piccole cose, anche se avrei desiderato e ho invidiato sinceramente chi è capace di grandi imprese come quella di andare in Missione o di svolgere compiti ben più ardui rispetto a popolazioni disagiate. **Lui però mi ha fatto capire quale è il mio posto.** E così è iniziata la mia avventura fatta di niente, ma svolta con grande gioia.*

*Fatta di niente, perché costituita **di condimenti essenziali: accoglienza, ascolto, soccorso di piccole necessità, condivisione delle loro storie e anche dei loro pasti.***

***Facendo così, il mondo mi è entrato in casa.** Così anche i miei familiari hanno potuto godere della presenza di queste persone di diversa cultura e religione, eppure così uguali a noi perché dotate di cuore, cervello, anima e bisogni primari.*

Non ho potuto andare in missione, ma la Missione è venuta da me: bello, vero?

Nella nostra parrocchia, all'inizio ci sono state alcune perplessità, qualcuno più facinoroso si dava da fare per diffondere la preoccupazione di una probabile invasione di inciviltà invece...

La nostra gente si è sempre dimostrata generosa nei loro confronti, anche perché è stata messa al corrente delle loro terribili storie e noi ora siamo orgogliosi del fatto che la nostra Comunità si sia anche arricchita attraverso di esse.

***Personalmente mi sento molto grata per gli abbracci ricevuti in momenti di particolare difficoltà della mia vita.** Me li ricordo tutti, ma uno in particolare: ero a New York con mio marito per motivi legati alla sua salute. Una domenica mattina decido di andare a Messa nella vicina Chiesa di S. Ignazio di Loyola: all'entrata un monaco mi si fa incontro sorridente e mi abbraccia. Non mi conosceva, non sapeva della mia storia, ma lui forse ancora non sa quanto bene mi ha fatto quell'abbraccio.*

Ecco perché non mi dimentico mai di abbracciare, perché questo primo contatto fisico è la chiave della porta per aprire il cuore. È il primo gesto di comunicazione. È il primo modo per dire: eccomi, sono qua per te.

*Ora son diventata **mamma di tanti figli colorati**, e che testimonianza migliore è di quello che mi ha detto uno di loro, riempiendomi il cuore di benedetta commozione: tu per me sei mamma, sorella, amica.*

Questo è il pregio per me delle piccole cose. Tanti piccoli gesti comunitari fanno il grande gesto della solidarietà che aiuta a realizzare un piccolissimo e pur grande spicchio di quel regno di Dio a cui siamo tutti chiamati.

Osservazioni

Questa testimonianza parla da sola, ma vorremmo porre all'attenzione alcuni aspetti che ci sembrano rilevanti; anzitutto la lettura positiva di aver potuto fare MISSIONE verso stranieri che si sono "rifugiati" nella casa accanto. L'importanza dell'interesse per la condivisione con le loro storie, la signora ne ha condiviso il dolore per ciò che hanno subito e per aver dovuto lasciare al loro Paese.

La presenza e il racconto di emozioni forti animano tutto il racconto. Come abbiamo indicato nei laboratori LE EMOZIONI fanno parte dell'ascolto, fanno parte di NOI, sono il sale della nostra vita.

*“Le gioie e le speranze, le tristezze
e le angosce degli uomini d'oggi,
dei poveri soprattutto
e di tutti coloro che soffrono,
sono pure le gioie e le speranze,
le tristezze e le angosce
dei discepoli di Cristo,
e nulla Vi è di genuinamente umano
che non trovi eco nel loro cuore.
La loro comunità, infatti,
è composta di uomini
i quali, riuniti insieme nel Cristo,
sono guidati dallo Spirito Santo
nel loro pellegrinaggio
verso il regno del Padre,
ed hanno ricevuto
un messaggio di salvezza
da proporre a tutti.
Perciò la comunità dei cristiani
si sente realmente e intimamente
solidale con il genere umano
e con la sua storia.”*

(Gaudium et spes, 7 dicembre 1965)