



ASCOLTARE E COMUNICARE

Schede di confronto sulle motivazioni e sullo stile del Centro di ascolto

*don Riccardo Festa*¹

Gli incontri diocesani di formazione per Operatori pastorali dei Centri di ascolto della Caritas, tenutisi negli anni 2002/03 e 2003/04, sono stati progettati secondo due temi complementari: “Ascoltarsi per ascoltare” e “Dall’ascolto alla comunicazione”.

Le quattro schede che seguono sono state preparate come risposta alle osservazioni lasciate per iscritto dai partecipanti ai corsi e riprese ogni volta al momento di introduzione dell’incontro successivo. Le riproduciamo perché possano essere utili agli Operatori dei Centri di ascolto per momenti di verifica personale o di équipe, sulle motivazioni e sullo stile del loro servizio.

Ecco i titoli: 1. Le identità in gioco; 2. Riferimenti evangelici per affrontare la sfida di lavorare in équipe; 3. Le risorse competenti e l’accompagnamento; 4. Comunicare e fare comunità.

Alla fine proponiamo, per ogni scheda e per ogni tema, alcune domande che possono essere utilizzate anche per un confronto comune.

¹ Il relatore, come vicedirettore della Caritas Ambrosiana, ha proposto le seguenti riflessioni nelle introduzioni agli incontri del Corso per operatori pastorali dei Centri di ascolto Caritas, a Milano, nel corso degli anni pastorali 2002/03 e nel 2003/04. Il testo, *prodotto come manoscritto per uso interno*, è pubblicato sul sito www.caritas.it/13.

LE IDENTITÀ IN GIOCO

L'ascolto di cui ci occupiamo è quello che si realizza in un Centro di ascolto Caritas. Qui chi ascolta sa di operare in un'istituzione ecclesiale, dove ciascun operatore esprime la propria testimonianza di fede e dove la comunità cristiana manifesta la sua attenzione caritativa.

La consapevolezza della propria identità è la premessa per l'incontro. E' proprio grazie all'identità con cui ci siamo presentati che è stato possibile l'incontro, ma nell'incontro l'identità si gioca e chiede, perché l'incontro sia vero, che l'altro si giochi. Se non è già disposto a farlo, l'altro andrà educato a giocare e si dovrà avere la pazienza per aspettare che lo faccia.

Chi sono io

- *La fede sta all'inizio e sta alla fine*

All'inizio. Per fede, per amore del Signore, mi interesso all'altro così come è, so amarlo anche quando non è amico, riconosco la sua dignità anche se non c'è reciprocità. La fede è lo sguardo contemplativo che mi introduce alla verità dell'altro e me lo fa conoscere come un bene per me e non come un pericolo.

Alla fine. La fede mi permette di avere coraggio nelle risposte: non ho l'ansia di trovare soluzioni subito, non ho paura di ammettere la mia impotenza. La fede mi permette anche la libertà di perdere l'altra persona, accettando di riconoscere che un dialogo può non essere possibile o non esserlo almeno per il momento. La fede mi dà la libertà di lasciare che l'altro non torni più, o torni quando vuole, nella gratuità di una relazione libera. La fede è slancio per

rischiare nel dare fiducia, nell'inventare percorsi nuovi, nell'accettare contributi di altri che possono arrivare dove io non potrei.

- *La comunità viene prima e viene dopo*

Prima. La mia capacità di ascolto dipende anche dall'identità della mia comunità e della relazione che io ho con essa. Non posso mai dimenticare che rappresento la mia comunità, nel bene come nel male, che devo rispondere della mia comunità davanti a chi viene per ricevere ascolto. Conosco la mia comunità, conosco i suoi limiti e le sue positività e voglio bene alla mia comunità o me ne vergogno? Ritengo un bene per chi viene al Centro di ascolto incontrare la mia comunità? Per quali motivi esiste un centro di ascolto, per tenere lontani i poveri o per avvicinarli? Le motivazioni della mia comunità per l'ascolto sostengono le mie o, viceversa, le deprimono?

Dopo. Perché nella misura in cui mi sento responsabile della mia comunità riuscirò a far incontrare la persona che viene al Centro di ascolto con la comunità stessa, perché la comunità è un bene da mettere a disposizione di chi viene; perché chi viene è un bene per la mia comunità: se la comunità non è accogliente, lo diventerà facendo accoglienza. Io intanto faccio entrare in casa i poveri, perché siano di casa nella chiesa.

- *La mia umanità è sempre in mezzo e ci va di mezzo*

E' in mezzo. Il tempo che ho a disposizione, le mie relazioni sociali, la mia identità maschile o femminile, la mia età, la mia condizione sociale, se non determinano, certamente condizionano il mio stile e la stessa possibilità di ascolto. Su alcuni aspetti (carattere, competenze, pregiudizi, ecc.), posso anche educarmi, ma su altri aspetti devo accettare la mia persona così come è. Però posso adoperarmi per favorire la presenza al centro di ascolto di persone con identità, esperienze e condizioni sociali diverse dalla

mia e segnalare alla persona che ho ascoltato io, che la farò incontrare, se desidera, con un altro mio collega particolarmente attento a quelle questioni. La pluralità di presenze non è solo questione di orari e turni da coprire è anche premessa per diversificate e originali possibilità di ascolto.

Ci va di mezzo. Alla fine la mia identità deve essere cambiata: ho delle relazioni nuove. Non posso far finta di non avere ascoltato. La stessa emozione che rimane dopo l'incontro va ascoltata per capire che cosa di fatto è avvenuto. L'ascolto istituisce una relazione, anche quando si conclude con l'impossibilità di proseguire il dialogo, un incontro è avvenuto. E' avvenuto con me ed è avvenuto attraverso di me con la mia comunità, sia quella ecclesiale come quella civile che in modi diversi sono coinvolte nel Centro di ascolto.

Chi è l'altro

- *L'ascolto come mezzo e come fine*

Mezzo. L'ascolto è un'attività complessa e va conosciuta; non va banalizzata. Chi opera nel Centro di ascolto non può pensare solo alle risposte: deve capire le domande. L'ascolto è un rito, ha bisogno di una sua liturgia, che esprima rispetto per le identità delle persone, che offra una regola perché ci sia un discorso con un capo e una coda, ma che lasci spazi per le espressioni meno codificabili: ha dei preliminari; deve avere dei tempi, flessibili ma anche governati.

Fine. Essere ascoltati fa bene. E' il bene proprio del Centro di ascolto. Per altri beni di cui pure c'è bisogno il Centro di ascolto orienta altrove e accompagna. E' importante per ascoltare avere coscienza della propria identità. Chi ha subito un'ingiustizia può non trovare al Centro di ascolto il magistrato capace di ottenere il risarcimento del danno, però, oltre a trovare le vie per raggiungere

eventualmente un magistrato, può trovare una persona saggia con cui rileggere la sofferenza che quella ingiustizia ha provocato.

- *L'aiuto come forma di dialogo e in vista del dialogo*

Forma di dialogo. Chi viene al Centro di ascolto sa solo qualcosa del Centro di ascolto e arriva con aspettative proporzionate a quello che pensa di trovare. Se però lo conosce meglio può precisare le proprie attese e può scoprire che c'è dell'altro che può essere giocato nell'incontro. Non è solo chi è nel bisogno che si fa conoscere, ma anche la comunità ecclesiale si fa conoscere attraverso il Centro di ascolto; attraverso il Centro di ascolto, qualcuno, anche già credente, conosce meglio la sua comunità.

In vista del dialogo. L'identità della comunità cristiana non è rigida; è fedele al compito di testimoniare il vangelo della carità, ma proprio per questo è sempre in attesa di conoscere dove il Signore la voglia condurre. Ogni persona che esprime un bisogno rappresenta un appello, una vocazione per chi ascolta e per la comunità di cui il Centro di ascolto è espressione.

- *Il bisogno che educa e che va educato*

Educa. Se l'ascolto è una forma di carità (carità come "servizio"), allora attraverso l'ascolto esercito e do forma alla mia carità (carità come "virtù", attitudine personale a compiere atti di servizio caritativo). La carità non la si fa alla fine, quando si è cristiani perfetti, ma facendo la carità si diventa cristiani. I pregiudizi che ho e il mio carattere difficile, per esempio, vengono salvati e purificati dall'incontro con le persone che sono nel bisogno. Il bisogno è un grido che è capace di commuovere e di smuovere l'animo più indurito e anche le comunità più rigide. Ascoltando mi lascio educare.

Va educato. Va educato il bisogno, ascoltando educo il bisogno. Gli do la possibilità di esprimersi, di darsi un nome; questo

significa già aiutare il bisogno a delimitarsi e la persona che lo sopporta ad uscire dal panico di chi vede tutto buio e ha paura di tutto. A volte ciò che viene dichiarato all'inizio è solo un sintomo superficiale e non si parla del bisogno più vero che sta nel profondo. Per andare in profondità serve trovare coraggio e fiducia, ma facendo verità si trova che il bisogno non è mai solo una mancanza: esso è sempre anche un appello a scegliere e a decidersi per mettere in gioco risorse che pure non mancano. Va educato il bisogno e va educata l'attesa perché a volte per fretta, a volte per poca fiducia, si chiede troppo poco: ci si accontenta del pane, quando si potrebbe chiedere perfino il pane della vita eterna.

RIFERIMENTI EVANGELICI PER AFFRONTARE LA SFIDA DI LAVORARE IN ÉQUIPE

Dal Vangelo secondo Matteo (Mt 18,1-14). E' l'inizio del "discorso ecclesiale" di Gesù, secondo il vangelo di Matteo. Gesù si rivolge ai discepoli che si avvicinano a lui, fanno emergere una domanda sulla quale si avvia "un momento di verifica".

Mt 18, ¹In quel momento i discepoli si avvicinarono a Gesù dicendo: «Chi dunque è il più grande nel regno dei cieli?».

La domanda su chi sia il più grande riguarda l'attualità, il presente che poi il Regno dei cieli confermerà. Questa domanda è un fatto. Coinvolge chi lavora nell'équipe e coinvolge l'équipe e le singole persone rispetto ad altre équipe con cui si collabora o rispetto ad altre persone che si incontrano mentre ci si prende cura dei poveri. Mentre ci si incontra ci si misura a vicenda, per capire chi è più grande. Non è necessariamente desiderio di umiliare l'altro; a volte è desiderio di essere confermati che ciò che si fa va bene; che si è fatto un progresso (siamo cresciuti). Comunque, mentre ho il povero di fronte, guardo di traverso e tengo d'occhio l'altro che collabora con me o con cui collaboro. Questa domanda c'è e non si evita e Gesù non dice di censurarla, ma dice in che cosa ci si deve misurare (in che cosa gareggiare, direbbe San Paolo: garegiate nello stimarvi a vicenda – Rm 12). Ad essere bravo non è chi non si chiede chi sia il più grande, ma chi sceglie di misurarsi con i criteri giusti. Ecco i criteri indicati da Gesù.

Grandi e piccoli

²Allora Gesù chiamò a sé un bambino, lo pose in mezzo a loro e disse: ³«In verità vi dico: se non vi convertirete e non diventerete come i bambini, non entrerete nel regno dei cieli. ⁴Perciò chiunque diventerà piccolo come questo bambino, sarà il più grande nel regno dei cieli. ⁵E chi accoglie anche uno solo di questi bambini in nome mio, accoglie me.

Il bambino non può partecipare alla gara per vedere chi è il più grande in quel gruppo. Lui è tagliato fuori dalla possibilità di essere considerato il più grande tra i discepoli. Quella condizione, la condizione di chi è tagliato fuori e non è in condizione di gareggiare nel misurarsi, è quella da cercare su questa terra e anche nelle équipes dei Centri di ascolto, finché siamo su questa terra. La meta da raggiungere è l'ultimo posto; abbassarsi fino a farsi minore, minimo; essere servo di tutti; dover dipendere da tutti. Al punto che l'équipe non può vantarsi di te; anzi deve tenerti e accoglierti per amore del Signore (“...accoglie me”, dice Gesù).

La tradizione spirituale ci può aiutare a scoprire la strada per arrivare a quella meta: si tratta di amare. Chi ama si fa tutto a tutti; chi ama ha bisogno di tutti per il bene dell'amato, per offrirgli il meglio e il tutto: non vede concorrenti ma solo persone che possono concorrere al suo progetto di servizio. Chi ama è come la vedova importuna che si umilia davanti alla casa del giudice per ottenere giustizia, o come il centurione romano che va da Gesù, ebreo, a chiedere che gli guarisca il servo, o come la madre Cananea che, pure, va da Gesù e lo supplica e gli grida dietro mettendo a disagio tutti, si fa trattare “da cani” (anche i cagnolini mangiano le briciole che avanzano ai figli) perché guarisca la figlia. Chi ama non ha mai fatto abbastanza; dona tutto quello che ha e chiede scusa per non aver dato il tutto; perde la faccia e la vita, si sacrifica.

Scandali

⁶Chi invece scandalizza anche uno solo di questi piccoli che credono in me, sarebbe meglio per lui che gli fosse appesa al collo una macina girata da asino, e fosse gettato negli abissi del mare. ⁷Guai al mondo per gli scandali! É inevitabile che avvengano scandali, ma guai all'uomo per colpa del quale avviene lo scandalo! ⁸Se la tua mano o il tuo piede ti è occasione di scandalo, taglialo e gettalo via da te; è meglio per te entrare nella vita monco o zoppo, che avere due mani o due piedi ed essere gettato nel fuoco eterno. ⁹E se il tuo occhio ti è occasione di scandalo, cavalo e gettalo via da te; è meglio per te entrare nella vita con un occhio solo, che avere due occhi ed essere gettato nella Geenna del fuoco.

Gli scandali sono “inevitabili”; gli scandali è il mondo che li procura (e uscire dal mondo non è possibile) e anche un singolo uomo li può provocare. Scandalo è l'atto di creare un inciampo alla fede dei discepoli. Scandalo è un'intenzionalità malvagia che non sopporta che il bene cresca e sia apprezzato; scandalo è un nemico che viene a seminare zizzania, di notte, nel campo del grano buono. Scandalo è l'azione dell'empio che dice “tendiamo insidie al giusto perché col suo comportamento ci è di imbarazzo ed è contrario alle nostre azioni” (Sap 2). Ci si deve attrezzare con la mitezza della colomba e con l'astuzia del serpente e con determinazione.

Tutto ciò che può offrire occasione perché il tentativo (tentazione) di creare inciampi (scandali) raggiunga il suo scopo va tolto. Anche alcune frequentazioni personali e le relazioni dell'équipe con l'esterno vanno verificate. Quelli che vi cercano per lusingarvi; quelli che vi invitano per farsi raccontare dei casi pietosi; quelli che vengono a fare i complimenti a questo e a denigrare quello creando divisioni; quelli che non entrano dalla porta, ma cercano sempre passaggi furtivi... vengono forse in vesti di agnelli e invece sono lupi rapaci. C'è un'immagine pubblica di sé e c'è uno stile

di vita che non è compatibile con il lavorare in équipe, perché rende debole la difesa da interferenze nocive e introduce quei sospetti reciproci che impoveriscono il senso di appartenenza, dividono il gruppo e rendono incerto ogni tentativo di condivisione.

Quale prezzo

¹⁰*Guardatevi dal disprezzare uno solo di questi piccoli, perché vi dico che i loro angeli nel cielo vedono sempre la faccia del Padre mio che è nei cieli.*

Quale prezzo sei disponibile a pagare perché quella persona continui a collaborare nell'équipe o fuori dall'équipe nell'accompagnamento di un caso. Lo scopo non è selezionare un'équipe compatta dove chi non valeva è stato espulso, ma avere una équipe così attiva e così appassionata che è capace di dare valore a tutti, di apprezzare tutti i contributi. Non è accogliente verso i poveri un'équipe dove non si accolgono anche quelli che possono dare di meno.

Quale fine

¹²*Che ve ne pare? Se un uomo ha cento pecore e ne smarrisce una, non lascerà forse le novantanove sui monti, per andare in cerca di quella perduta?* ¹³*Se gli riesce di trovarla, in verità vi dico, si rallegrerà per quella più che per le novantanove che non si erano smarrite.* ¹⁴*Così il Padre vostro celeste non vuole che si perda neanche uno solo di questi piccoli.*

Il fine di tutto è quello di radunare tutto ciò che è disperso e di ritrovare tutto ciò che sembrava perduto. E' questo il fine della missione cristiana (di Cristo) e la fine di tutto sarà quando tutti saranno radunati. Non accada che sotto l'insegna dei poveri da accogliere si giustifichino esclusioni nella comunità. Non accada che per vantarsi della qualità del proprio impegno sociale ci si vergogni di collaborare con qualche piccolo della propria comunità, che lo si lasci perdere e lo si perda.

LE RISORSE COMPETENTI E L'ACCOMPAGNAMENTO

Le competenze

Il Centro di ascolto ha una sua competenza: è l'ascolto. E' un'attività che gli compete ed è un'attività per cui gli operatori si fanno una specifica competenza. Le persone che si presentano al Centro di ascolto, però, portano con sé delle domande su particolari bisogni. Riguardo ad essi il Centro di ascolto sa che ci sono risposte che si possono trovare presso altre risorse del territorio e ad esse si deve rimandare. Il Centro di ascolto non solo non è geloso di queste competenze altre, ma le considera un bene, per salvaguardare la possibilità di esprimere al meglio la propria competenza che è l'ascolto.

Alcune competenze sui bisogni sono dovute a precise specializzazioni o a specifiche responsabilità istituzionali: è il caso dei luoghi di cura, o dei servizi sociali, o dei luoghi dove le responsabilità civili vanno assunte, ma è anche il caso della parrocchia, dove una persona potrebbe rivolgersi per i sacramenti, o per altri percorsi di fede o di vita fraterna. Altre competenze potrebbero essere gestite dal volontariato; si tratta, per esempio, di servizi di distribuzione di cibo o di vestiti, di aiuto nella compilazione di moduli e altro: anche rispetto a queste attività il Centro di ascolto deve preferire la promozione di ambiti diversi di risposta (Servizi di prossimità), almeno fissando giornate ed orari diversi per tali servizi.

L'ascolto

L'esperienza dice che tutte le persone che vengono presso un servizio per un bisogno particolare, in verità non cercano solo la

soluzione pratica del problema, ma chiedono anche ascolto. Anche chi viene per chiedere un vestito al guardaroba, chiede di parlare, racconta la propria storia e chiede ascolto. Non sempre questo è possibile se non nella forma di espressione cordiale di attenzione: per mettersi in ascolto serve a volte un tempo definito e uno spazio adeguato, dove non ci siano altre persone dietro a far la fila o dove non ci sia qualcuno che possa arrivare improvvisamente. Per questo si fa un Centro di ascolto e così come il Centro di ascolto rinvia le persone ai servizi competenti sui bisogni, i servizi possono, soprattutto se sono servizi Caritas, rinviare al Centro di ascolto. Non è solo perché c'è l'esigenza di avere la certificazione che quella persona che viene a chiedere il servizio ne abbia veramente bisogno, ma perché si vuole che quella persona possa essere ascoltata con la dovuta attenzione.

L'accompagnamento

Nello spostamento da un riferimento all'altro la persona va accompagnata. A volte si tratta di un accompagnamento fisico ai luoghi individuati: non ci sono, infatti, solo barriere architettoniche da superare (a volte, però, anche quelle), ma ci sono altre barriere di tipo spirituale, che si possono più facilmente superare in compagnia di una persona, con la quale si ha già avuto l'opportunità di aprire un dialogo. Altre volte può essere utile consigliare la persona di presentarsi da sola al servizio competente; in questo caso, si intende per accompagnamento l'assicurazione di una presenza amica, a cui poter tornare e sulla cui consulenza, la persona che si rivolge ad un servizio sa di poter contare.

Chi offre un servizio sta di fronte, rappresenta le esigenze obiettive per affrontare il bisogno presente, chiede i passi necessari, secondo i tempi necessari e sollecita l'impegno richiesto; la persona che accompagna, si pone a fianco, incoraggia, invita ad avere fiducia in chi rappresenta il servizio, sostiene le motivazioni di chi

deve impegnarsi per uscire dal bisogno, protegge la persona dalle eventuali interferenze negative dell'ambiente in cui vive.

Il Centro di ascolto che accompagna

Se la persona è arrivata al Centro di ascolto e ha presentato un bisogno al quale cerca risposta, il Centro di ascolto non solo la orienta ai servizi competenti, ma si preoccupa anche di accompagnare le persone, ciascuna in modo singolare. Il confronto con un servizio è un'esperienza impegnativa che ha bisogno di essere sostenuta: pensiamo ai casi più evidenti di chi deve rivolgersi ad un Centro psico-sociale, o ai Servizi territoriali per tossicodipendenti; ma l'impatto è sempre un'esperienza impegnativa anche quando si tratta di incontrare i servizi parrocchiali. Sempre possono nascere incomprensioni, delusioni, che possono giovare di un aiuto terzo, per fare chiarezza; oppure, viceversa, dall'esito positivo di un contatto può nascere l'intuizione di altri passi da compiere e può, quindi, nascere la ricerca di un confronto ulteriore al riguardo. L'esperienza di andare, confrontarsi e mettersi di fronte agli interlocutori di un servizio, può, quindi, diventare fonte di nuove motivazioni per il dialogo nel Centro di ascolto. La persona, che sta affrontando un percorso con chi è competente rispetto ai suoi bisogni, trova modo di conoscere meglio se stessa e può cercare, nel Centro di ascolto, il luogo per rileggere ciò che di se stessa va apprendendo.

Accompagnare al Centro di ascolto

Chi incontra una persona a causa della sua competenza su un bisogno può trovare utile la presenza di un Centro di ascolto sul territorio, dove rimandare la persona che gli stanno di fronte. Il bisogno della persona non è mai riducibile alla sola risposta specifica, rispetto al disagio che l'accompagna; il bisogno è sempre conseguenza o premessa per altri disagi di tipo spirituale, che, se non sono superati, possono mettere alla prova la persona e rendere dif-

ficile il percorso di risposta al bisogno. Il Centro di ascolto può offrire questo ascolto competente e sostenere l'interlocutore nel bisogno lungo la fase di confronto con il servizio a cui si è rivolto e dal quale vengono impulsivi, anche esigenti, per rispettare le regole obiettive della risposta al bisogno.

Certamente, il Centro di ascolto Caritas non può diventare il luogo generico di ogni ascolto; esso dovrebbe restare legato alla peculiarità Caritas, legato, quindi, alle persone che vivono qualche forma di povertà e di disagio. Ma, a partire da un disagio finalmente espresso, si può procedere, attraverso l'ascolto, alla bonifica di altri disagi o di altre tracce negative, riscontrabili nella condizione generale della persona.

Accompagnare la fede

La fede di cui parliamo non è quella delle generiche questioni religiose, ma è quella che ha a che fare con la fiducia che fa vivere e che permette di affrontare la vita. E' la fede del Buon Samaritano (Lc 10) che vede quell'uomo ferito, vede che lo riguarda, vede che può fare qualcosa e, senza pensare al fastidio che gli arreca, gli si fa prossimo e si prende cura di lui. E' la fede che era venuta meno nei due discepoli di Emmaus (Lc 24), i quali se ne vanno col volto triste perché sembra che non ci sia più nulla da fare e che, invece, dopo l'incontro con Gesù aprono gli occhi e, senza che Gesù dica nulla, sanno già cosa fare e dove recarsi. Senza la fede non vedevano vie d'uscita, con la fede ritrovata, ritrovano anche la via che non riuscivano o non volevano vedere e partono senza indugio.

Il Centro di ascolto non è luogo per fare catechesi, però a queste espressioni della fede deve offrire il proprio accompagnamento. Quando si dice che una persona deve trovare le motivazioni per impegnarsi ad uscire dal proprio disagio; quando si parla del coraggio per vincere le umiliazioni dei pregiudizi culturali e sociali, per riconoscere il proprio bisogno e presentarsi ai servizi competenti; quando serve la capacità di perseverare fino in fondo, tutto

questo ha a che fare con la fede e deve trovare l'accompagnamento del Centro di ascolto lungo tutte le prove del percorso.

Potenza della fede

Molte sono le persone di fronte ai cui bisogni ci sentiamo impotenti; questo accade perché loro si sentono impotenti e dicono di non vedere vie d'uscita per il loro disagio. In verità, se sono arrivate fino al Centro di ascolto, una iniziativa l'hanno già attivata, però ora si sono bloccate di nuovo. Questa impotenza, che ci viene scaricata addosso, ha a che fare con la difficoltà di avere fede. Quando uno ha fede, qualche cosa da fare per affrontare quel bisogno lo vede sempre e chiede aiuto perché ha visto una via da percorrere. Se qualcuno trasmette impotenza, questo non è dovuto al fatto che non si può far nulla, ma che la persona che sta davanti non vede quello che si può fare. Allora quella persona va aiutata proprio su questo aspetto, perché nessuno si può sostituire a lei nel vedere quello che si può fare.

Il bisogno non è mai solo evento che tocca il corpo: tocca anche lo spirito e tocca la relazione con Dio, anche se non se ne parla in questi termini espliciti. L'impotenza di fronte al bisogno è segno di un risentimento nei confronti di Dio, un risentimento che paralizza; come se, prima di fare qualsiasi cosa, si voglia ricevere le scuse per quel disagio e si chiedi spiegazione a Dio stesso.

Questo risentimento va preso sul serio; ha le sue ragioni, perché al male non ci si deve abituare mai; può essere l'occasione di un percorso verso la maturità della fede. Chi si trova nel bisogno, infatti, si chiede: "Che male ho fatto?". Dietro, però, c'è un'altra domanda: "Chi mi ha fatto tanto male?". Se c'è un male si cerca il colpevole: ultimamente il colpevole è Dio, che, se non fa il male direttamente, quantomeno, lascia che il male dilaghi. L'impotenza è segno del risentimento di chi si sente ingiustamente colpito e non vuole vedere nulla, se non un pronto risarcimento per il danno su-

bito. Quindi non vede niente da fare. In ogni situazione, invece, c'è qualcosa che si può fare.

Opere e segni

E' segno di fede vedere che qualcosa si può fare. La fede non vede tutto, ma qualcosa vede e quello che si vede è un segno che dà speranza sul tutto. Qualcosa che si può fare c'è sempre; qualcosa, perché neanche Gesù ha fatto tutto: non ha guarito tutti e anche quelli che ha guarito, persino Lazzaro che è stato risuscitato, alla fine sono morti e quindi il disagio supremo della morte non lo ha risolto nemmeno ai miracolati. Fare qualcosa è però un segno: dice che il disagio non è una condanna e non è causato da ostilità da parte di Dio e questo, al di là di tutto e per tutti, è quello che interessa. Quando questa serenità è ritrovata, quello stesso disagio diventa un segno che ti chiama a fare qualcosa, lasciando agli altri e a Dio stesso la parte che ad essi spetta.

“Io non sono andata a cercare i guai: son loro che sono venuti a cercar me”, dice Lucia alla fine dei Promessi sposi: rivendica così la propria innocenza alla fine dei disagi che le sono cascati addosso; poi, con Renzo, conclude che i guai (i disagi) vengono spesso perché ce li siamo causati, ma che “la condotta più cauta e più innocente non basta a tenerli lontani”; aggiungendo, infine, “che quando vengono, o per colpa o senza colpa, la fiducia in Dio li raddolcisce, e li rende utili per una vita migliore”. Noi potremmo tradurre così: che per ogni disagio la fede fa vedere che c'è qualcosa da fare, segnala un compito, un'opera che ci chiama alla carità, cioè alla vita migliore. Questo pare essere per Alessandro Manzoni “come il sugo di tutta la storia” e questo può incoraggiare anche la nostra povera fede.

COMUNICARE E FARE COMUNITÀ

Cura per il povero e unione fraterna

Nel Centro di ascolto si ascolta e si parla. Si parla con le persone che vengono per essere ascoltate e si parla per comunicare con l'équipe, con la comunità ecclesiale e con la comunità civile. La comunicazione vuole creare comunione e la comunione di intenzioni e di progetti prende la forma di una comunità con delle regole, delle strutture istituite, delle suddivisioni di compiti che sono il segno di unità e di stima reciproca: ci si può suddividere i compiti perché ci si fida dell'altro e delle modalità con cui l'altro svolgerà quel compito.

Così il Centro di ascolto sta all'interno della Caritas, della comunità cristiana, svolge il proprio compito e riconosce altri ruoli, la presenza di altre persone o di altri gruppi con altri compiti. La stessa comunità cristiana si trova all'interno della vita sociale del territorio e della comunità civile: dialoga e riconosce le rispettive funzioni e istituzioni. Questa suddivisione di compiti e di competenze è segno di fiducia reciproca; è segno di unità.

Il Centro d'ascolto che invia un povero presso un servizio pubblico dice al povero la sua fiducia nel servizio pubblico. Al povero, che a causa di qualche disagio rischia di trovarsi ai margini della vita sociale e civile, si deve offrire un aiuto che ha la forma dell'accoglienza o del reinserimento nel contesto delle relazioni comunitarie. Le istituzioni civili non sono, pertanto, la controparte a cui il Centro di ascolto rimanda un problema, ma sono espressione di una comunità all'interno della quale il Centro di ascolto stesso si colloca e nella quale vuole che il povero sia inserito. Sarà, perciò, importante non solo che il Centro di ascolto ottenga quel

servizio dalle istituzioni, ma che le istituzioni rappresentino nel loro intervento anche la comunità di cui noi siamo parte e nella quale vogliamo che il povero si trovi a casa sua. Leggiamo dagli Atti degli Apostoli:

Dagli Atti degli apostoli. *Atti 2 [Coloro che erano venuti alla fede]* ⁴²*Erano assidui nell'ascoltare l'insegnamento degli apostoli e nell'unione fraterna, nella frazione del pane e nelle preghiere.* ⁴³*Un senso di timore era in tutti e prodigi e segni avvenivano per opera degli apostoli.* ⁴⁴*Tutti coloro che erano diventati credenti stavano insieme e tenevano ogni cosa in comune;* ⁴⁵*chi aveva proprietà e sostanze le vendeva e ne faceva parte a tutti, secondo il bisogno di ciascuno.* ⁴⁶*Ogni giorno tutti insieme frequentavano il tempio e spezzavano il pane a casa prendendo i pasti con letizia e semplicità di cuore,* ⁴⁷*lodando Dio e godendo la simpatia di tutto il popolo.* ⁴⁸*Intanto il Signore ogni giorno aggiungeva alla comunità quelli che erano salvati.*

Il frutto della Pentecoste è la comunità che si raduna. E' questo il segno della novità della Pasqua di Gesù e del dono dello Spirito santo; è una comunità che si fonda sull'insegnamento degli apostoli, si alimenta nella celebrazione eucaristica e si manifesta nell'unione fraterna, nella piena dignità di ciascuno di coloro che si riconoscono come fratelli. Così, a proposito dell'"unione fraterna", si esprime il Sinodo diocesano 47° nel capitolo sul ministero della carità:

Costituzione sinodale 115. § 1. Espressione più immediata e chiara della carità operosa è l'unione fraterna (*koinonia*) di ciascun credente con tutti coloro che professano la fede nell'unico Vangelo di Gesù. Essa è ricordata dal libro degli Atti tra le note qualificanti della comunità di Gerusalemme: «Erano assidui nell'ascoltare l'insegnamento degli apostoli e nell'unione fraterna, nella frazione del pane e nelle preghiere» (At 2,42).

E a proposito della “cura del povero”, l’altro versante del ministero della carità, il Sinodo dice:

Cost. 118. § 2. Al di là dell’aiuto materiale o spirituale e, più ancora di questo, l’amore per il povero consiste nell’accoglierlo come persona, inserendolo in una comunione di vita e di affetto. L’opera della carità deve produrre un vincolo personale: «Accogliere il povero, il malato, lo straniero, il carcerato è infatti fargli spazio nel proprio tempo, nella propria casa, nelle proprie amicizie, nella propria città e nelle proprie leggi. La carità è molto più impegnativa di una beneficenza occasionale: la prima coinvolge e crea un legame, la seconda si accontenta di un gesto» (CEI, *Evangelizzazione e testimonianza della carità*, n. 39).

La persona nel bisogno si presenta come persona dispersa, emarginata o a rischio di emarginazione. La carità cristiana le deve offrire un centro dove riunirsi alla comunità e riunificare la propria vita. La carità è la via, il ponte e la porta per riaccogliere quella persona nell’ordine sociale, al proprio posto, con la dignità che le compete. La socialità è esigenza insuperabile della persona umana e la solidarietà è il nome della carità sociale.

Gli esseri umani, essendo persone, sono sociali per natura. Sono nati quindi per convivere e operare gli uni a bene degli altri. Ciò richiede che la convivenza umana sia ordinata, e quindi che i vicendevoli diritti e doveri siano riconosciuti ed attuati; ma richiede pure che ognuno porti generosamente il suo contributo alla creazione di ambienti umani, in cui diritti e doveri siano sostanziati da contenuti sempre più ricchi. (Beato Giovanni XXIII, *Pacem in Terris*, n. 16)

Creare una comunità fraterna è una sfida per la fantasia e per la gratuità; si tratta di offrire una casa accogliente, sempre più bella, ad ogni persona umana, cominciando dai più poveri. A muovere la carità non è più solo il bisogno, ma il sogno di una vita fraterna sempre più ricca di condivisione e sempre più capace di aprirsi a chi è ancora lontano o ai margini, fino ad accogliere tutti.

È l'ora di una nuova «fantasia della carità», che si dispieghi non tanto e non solo nell'efficacia dei soccorsi prestati, ma nella capacità di farsi vicini, solidali con chi soffre, così che il gesto di aiuto sia sentito non come obolo umiliante, ma come fraterna condivisione. Dobbiamo per questo fare in modo che i poveri si sentano, in ogni comunità cristiana, come «a casa loro». (Giovanni Paolo II, *Novo Millennio Ineunte*, n. 50)

L'unione fraterna nella chiesa non è pensata come questione puramente interna, ma come l'inizio di una solidarietà sociale che non si ferma alla sola comunità cristiana e chiede subito di estendersi a tutto il tessuto delle relazioni umane. La fraternità nella chiesa è vissuta in modo visibile e si propone come esemplare per tutti; è radicata nel territorio ed è aperta alle relazioni con tutte le realtà, individuali o sociali, presenti sul territorio stesso, col desiderio dichiarato di contagiarle e coinvolgerle. Della primitiva comunità si dice che godeva «la simpatia di tutto il popolo».

Gesù chiama intorno a sé i dodici perché si è commosso per le folle che sono «stanche e sfinite, come pecore senza pastore» (Mt 9,36) e li istituisce al servizio del loro bene e li manda a tutte le nazioni (Mt 28), fino agli estremi confini della terra (Atti 1). I dodici sono «i suoi», ma lui è di tutti e ai suoi dirà che il suo sangue è «versato per voi e per tutti».

In termini radicali potremmo dire che il nostro sogno, il nostro compito e la nostra identità è di far parte di una sola comunità umana, distesa nello spazio e nel tempo, con un'unica origine e un unico progetto da condividere. Non c'è una felicità vera per la singola persona che possa prescindere dalla felicità comune ad ogni persona, a tutti i popoli e a tutte le generazioni.

Questo per la Bibbia è il bene della pace: bene comune, non riducibile all'assenza di guerre e che, per la sua valenza universale, riassume il progetto complessivo di solidarietà. La chiesa, pur essendo a volte un piccolo gregge, si presenta come germe di unità e

di pace per tutto il genere umano (cf. Concilio Vaticano II, Costituzione "Lumen Gentium", n. 9).

Si deve quindi comunicare e fare comunità; comunicare non solo per informare, ma per coinvolgere, interpellare, condividere; per ricostruire, insomma, continuamente quel tessuto sociale dove il povero incontrato possa essere accolto, introdotto nelle forme della comunione ecclesiale e nell'esperienza solidale della cittadinanza. Comunicare sapendo che partiamo sempre da una situazione dove ci sono divisioni in atto, dove ci sono lacerazioni nelle reti relazionali: mettiamo in campo senso di responsabilità e tenacia; poi mettiamo nel conto fatica e pazienza, ricordando che non si può avere la coscienza a posto, solo perché noi il problema lo abbiamo denunciato. Il povero vede noi e le istituzioni, insieme con noi, di fronte a sé: se non c'è unità sociale, noi i diritti nostri li abbiamo assicurati, mentre le persone deboli o colpite da qualche disabilità restano fuori.

In questo senso il lavoro di rete non è solo un espediente funzionale; è troppo poco promuoverlo perché si tratta di evitare impegni superiori alle nostre forze, o di lasciare spazio alle competenze degli esperti e delle istituzioni. Si tratta, invece, di stare dentro il percorso dell'unità ecclesiale, sociale e civile, dove si è già giunti a condividere forme stabili di tensione verso l'accoglienza, dove l'accordo sui rispettivi compiti fa già parte dell'unità raggiunta, dove si cerca di crescere nella valorizzazione e nel riconoscimento dei rispettivi carismi, secondo uno stile di stima vicendevole.

In sintesi. Mandare una persona presso un servizio istituzionale, sarà, introdurre quella persona nelle regole che esprimono la solidarietà sociale che siamo riusciti a promuovere nella convivenza sul nostro territorio; sarà comunicare a quella persona che abbiamo stima delle persone e delle istituzioni a cui la consegniamo; sarà un modo per sollecitare chi opera in quel servizio ad attivarsi per rinnovare le ragioni della nostra stima nei suoi confronti servendo bene coloro che inviamo.

**POSSIBILI DOMANDE
PER GUIDARE LA RIFLESSIONE PERSONALE
E LA DISCUSSIONE NEL GRUPPO**

SCHEMA 1

Le identità in gioco

- In che misura riesco a contenere il mio desiderio di dire e di fare e a concentrarmi sulla persona che sto ascoltando?
- In che misura riesco a contenere il mio bisogno di "legare" l'altro a me?
- Sono consapevole dei miei limiti e pregiudizi, ma anche delle mie potenzialità?
- Cosa posso correggere? Cosa devo accettare? Cosa posso mettere a frutto meglio?
- Cosa si potrebbe fare per valorizzare meglio le risorse di ciascuno nel gruppo?
- Cosa produce in me l'esperienza dell'ascolto?
- Ci confrontiamo mai in équipe sull'esperienza spirituale che stiamo vivendo?
- Quali sono i fattori personali ed "ambientali" che facilitano e che inibiscono la capacità di ascolto?
- Siamo tutti capaci di ascolto?
- Saper ascoltare è una dote personale o una competenza che si può acquisire?
- Quali sono le attitudini e le "competenze" necessarie all'ascolto?

- In che misura ci si può preparare?
- In che senso ogni persona, ogni incontro costituiscono un'opportunità per me e per la mia comunità?
- Quali "strategie" è possibile adottare per far emergere i bisogni inespressi?

SCHEDA 2

Riferimenti evangelici

per affrontare la sfida di lavorare in équipe

- Quali sono le mie aspettative nei confronti di me stesso e degli altri? Ne sono consapevole?
- Quando mi accorgo di ricercare l'approvazione degli altri all'interno del gruppo? Perché?
- Quando entro in "competizione" con qualcuno all'interno del gruppo? Perché?
- In che modo gli altri si sono rivelati un aiuto per affrontare un problema?
- Cosa può facilitare la stima e la fiducia reciproca?
- Ritieni che ci siano delle persone non adatte ad operare in un centro di ascolto? Perché?
- Sei convinto che tutti possano offrire un contributo al centro di ascolto?

SCHEDA 3

Le risorse competenti e l'accompagnamento;

- In che misura so mantenermi in equilibrio fra il bisogno di "legare" a me l'altro e la tentazione di scaricare il problema ad altri?
- Cosa significa accompagnare una persona?

- Ritieni che gli stessi operatori che si occupano dell'ascolto debbano o possano accompagnare le persone ai servizi competenti e offrire eventuali prestazioni?
- Come è possibile far emergere il bisogno di ascolto?
- In che senso si può dire che ogni persona che arriva al centro di ascolto abbia bisogno di ascolto?
- Quale può o deve essere la funzione di mediazione del centro di ascolto?
- In che modo il centro di ascolto può o deve supportare ed integrare le competenze dei servizi istituzionali?
- Quali ritieni che siano le strategie per conquistare la fiducia delle persone ascoltate?
- Ti è mai capitato di dare fiducia a una persona che si è rivelata inaffidabile? Come hai superato la delusione?
- Come riesci a superare il senso di impotenza e frustrazione davanti a una situazione che sembra senza via di uscita?
- Che cosa ti spinge ad andare avanti?
- Riesci a trovare un equilibrio fra il desiderio di dare speranza e l'esigenza di non illudere le persone?

SCHEDA 4

Comunicare e fare comunità

- All'interno dell'équipe c'è una suddivisione di compiti e una condivisione di esperienze?
- In che misura ci sentiamo corresponsabili delle comunità in cui viviamo e dei servizi che essa esprime?
- In che misura il centro di ascolto può aiutare le persone in difficoltà a "tenere insieme" le risorse che è necessario attivare per affrontare i propri problemi?
- Come è possibile aiutare la persona in difficoltà a non disperdere gli aiuti necessari per affrontare la sua situazione?