



La Caritas italiana è l'organismo pastorale costituito dalla Conferenza Episcopale italiana al fine di **promuovere**, anche in collaborazione con altri organismi, la **testimonianza della carità** della comunità ecclesiale italiana, in **forme consone ai tempi e ai bisogni**, in vista dello **sviluppo integrale** dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con **prevalente funzione pedagogica**.

*Articolo 1 dello Statuto di Caritas Italiana*





# **Il Centro di Ascolto**

# Identità



... è promosso dalla Caritas diocesana

... è il luogo dove la comunità cristiana  
incontra quotidianamente le persone  
che vivono uno stato di disagio

... è una “porta aperta sul territorio”



# Funzioni

accoglienza

ascolto

prima risposta

orientamento

promozione reti solidali

accompagnare l'*utente* nella  
ricerca di una possibile  
soluzione al problema



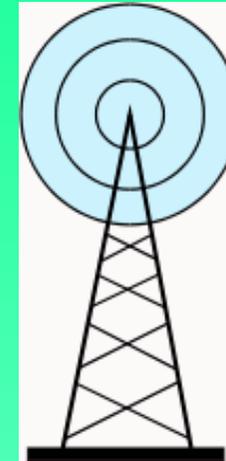
# Compiti

✓ ... Ascolto e servizio ai poveri

## ANIMAZIONE PASTORALE DELLA COMUNITÀ CRISTIANA:

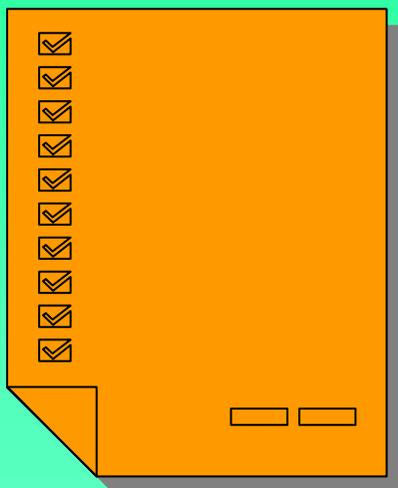
- Promuove la capacità di ascolto
- Antenna che capta i bisogni
- Lettura povertà
- Costruzione di reti solidali

**OPR e CdAP**



# Novità...

Oltre quanto c'è già...!



Creare offerta  
per intercettare  
la domanda

## CARTA dei SERVIZI

Centro di Aiuto alla Famiglia

Sportello di assistenza Legale

Sportello di assistenza Psicologica

Sportello di assistenza Fiscale

Ambulatorio Specialistico

CAT (Mutuo aiuto alcolisti)

Corsi di Formazione a vari livelli

(etico, sociale, economico...)

Diversificazione dei target:

**giovani** (Policoro)-famiglie-anziani...

... ..

# Obiettivo del Centro di Ascolto

**Icona del Buon Samaritano**

**Lc 10, 33 ss**

**Dare strumenti all'utente, affinché  
non abbia più bisogno del supporto  
dei servizi del centro di Ascolto**



# Cosa fa il Samaritano?

Invece un Samaritano, che era in viaggio, passandogli accanto lo vide e n'ebbe compassione.

Gli si fece vicino, gli fasciò le ferite, versandovi olio e vino; poi, caricatolo sopra il suo giumento, lo portò a una locanda e si prese cura di lui.

Il giorno seguente, estrasse due denari e li diede all'albergatore, dicendo: Abbi cura di lui e ciò che spenderai in più, te lo rifonderò al mio ritorno.

**Ascolta... cum-patire!**

**Si prende carico della situazione con i mezzi che ha a disposizione**

**Demanda ad altri il “compimento” dell’azione caritativa...  
creando la “rete”!**

**Pur delegando  
continua ad “avere cura”!**



# Iter del Centro di Ascolto

1. Operatrice di “Primo Colloquio”
2. Consiglio “Insieme”
3. Affidamento agli “operatori volontari”
4. Accompagnamento “utente”



# Come?

Accoglie  
Scheda  
Rimanda  
“Screening”

## **Prima accoglienza**

da parte dell'Operatrice di Primo Colloquio

1



## Giovedì Pomeriggio Consiglio “Insieme”

Nel Consiglio  
*entrano* i  
“problemi”  
ed *escono* le  
“soluzioni”

2

Direttore

Responsabile Ambito Promozione Umana, CdA e OPR

Responsabile area Migrantes

Operatrice Primo Colloquio

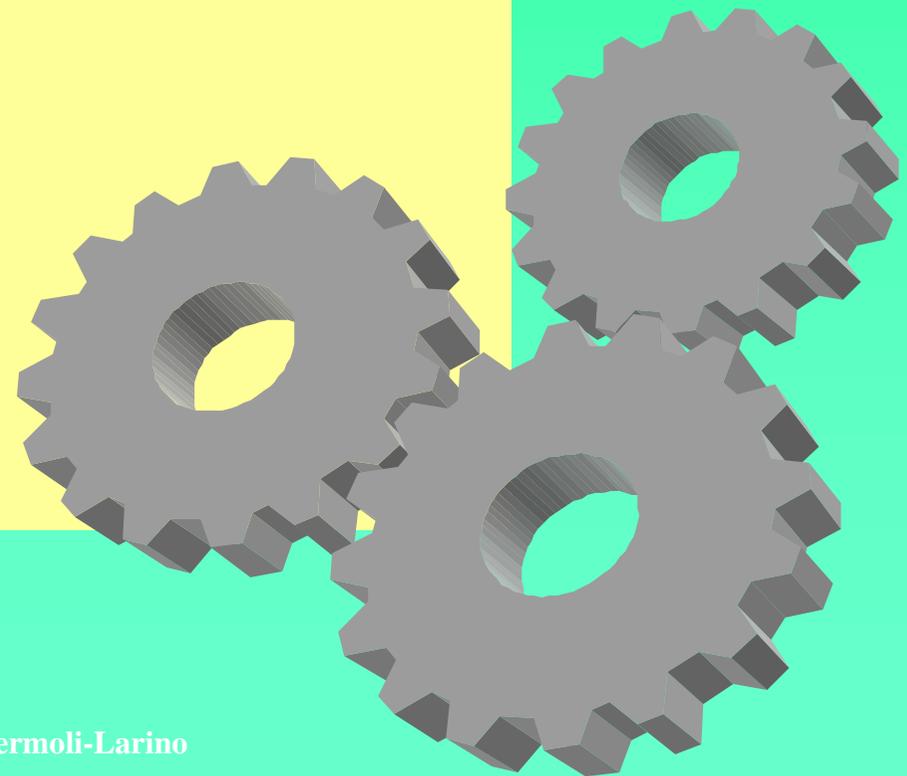
Operatore OPR

Responsabile Mensa

Responsabile LCP

Operatori Volontari

Consulente Professionista



# 3/4

## Affido agli Operatori Volontari

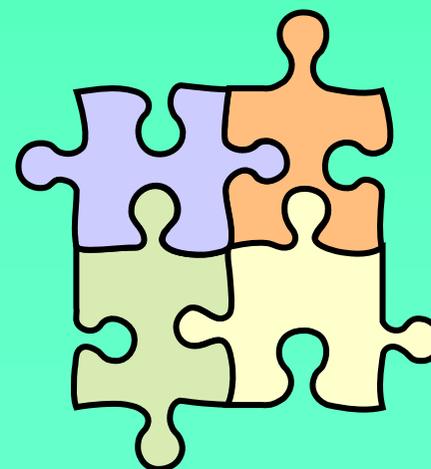
Giovedì Pomeriggio/Venerdì mattina

Il Consiglio “Insieme” una volta individuate le “possibili” soluzioni AFFIDA l’ “*utente*” ad un (1) “Operatore Volontario”

che ACCOMPAGNA l’ “*utente*” fino alla risoluzione del problema (ove possibile!).

Ogni operatore volontario, naturalmente, può – anzi – deve utilizzare la rete degli altri volontari o personalmente o attraverso l’Operatrice di Primo Colloquio.

Comunque, deve sempre passare per il Consiglio “Insieme”



1

2

3

4

## NOTA BENE!

I vari passaggi non è detto che “esauriscano” il problema, quindi si ricomincia dal secondo, cioè si torna al Consiglio “Insieme”

Tutti i vari passaggi saranno sempre accompagnati da una RELAZIONE (scheda, prestampato...)

Tutte le “iniziative” devono passare per il Consiglio “Insieme”, anche quelle a posteriori o legate ad interventi d’urgenza posti in essere dal Direttore



# Perché?

**Rapporto 1:1** (counseling e relazione d'aiuto)

**Verifica e archiviazione dati e messa in "rete"**

**Decisioni non estemporanee**

**Decisioni prese "insieme"**

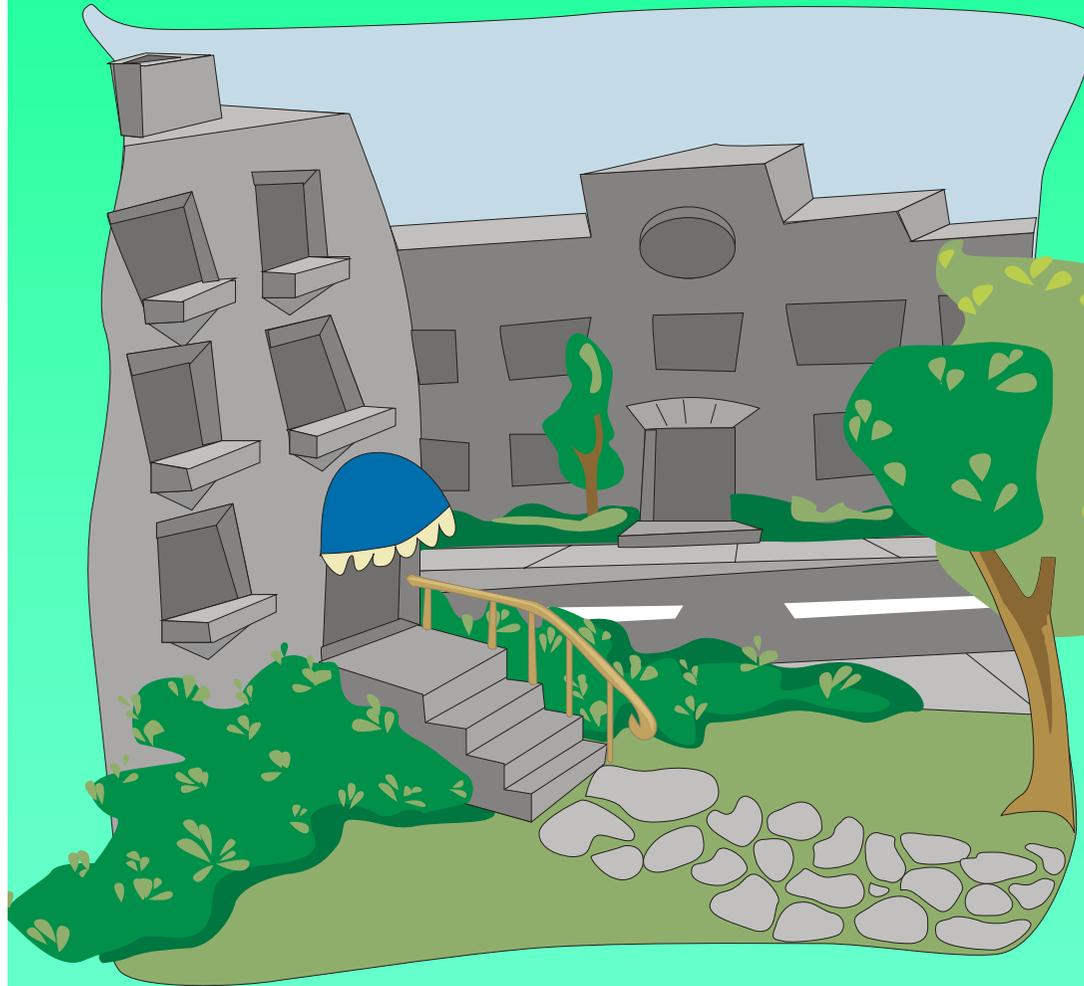
**e non singolarmente** (anche se fosse il Direttore...)

**Creazione di una "casistica"**

**Accompagnamento**                    ...    ...    ...



## *3 casi per l'Operatore... Derrick!?*



### *Personaggi e interpreti:*

Operatrice: *MariaGrazia*

*Lia Melis* nel ruolo di  
Responsabile Migrantes

*Gianni Pinto* nel ruolo di  
“Guardone”!

Il sig. Tizio nel ruolo  
dell’aspirante suicida

Il sig. Caio nel ruolo di puzzone  
affamato e pure straniero

Il sig. Sempronio nel ruolo di  
psicopatico ossessivo compulsivo  
in bolletta

Con la partecipazione  
straordinaria del Direttore nel  
ruolo del Direttore!



Il sig. Tizio appartiene a quella serie di casi in cui si individua la necessità di non poter (*urgenza*) o di non dover (*casistica*) passare per il Consiglio “Insieme” e, quindi si passa direttamente alla soluzione o passando per il Direttore e/o Responsabile CdA o direttamente tramite l’Operatrice.

Il “caso”, comunque viene relazionata al Consiglio.

Esempi:

1. Ha bisogno di essere accompagnato all’ospedale
2. Bolletta da pagare (se si prende questa linea)
3. Estrema urgenza e necessità... casi davvero “limite”!



Il sig. Caio appartiene a tutti quei casi in cui necessita l'esperienza legata al rapporto con gli extracomunitari.

Sempre tenendo conto dei passaggi individuati precedentemente il “caso” viene seguito con particolare attenzione alla situazione di *Migrantes* che la persona vive.

Esempi... oltre ai casi “semplici” ci potrebbero essere delle situazioni che rientrano negli esempi degli altri due ambiti





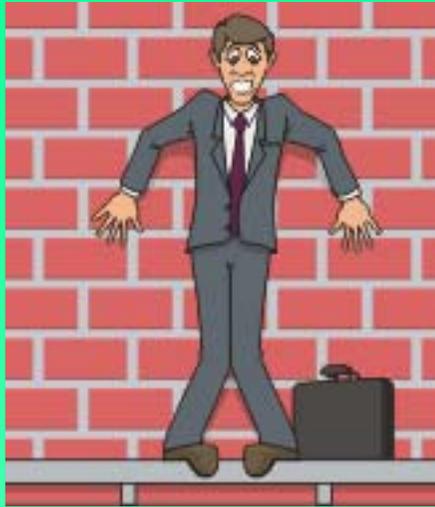
Il sig. **Sempronio** appartiene a quella serie di casi che necessitano di un bisogno cosiddetto “non espresso”

Cioè, il problema non è quello **manifestato**.

Esempi:

1. Donna divorziata con bolletta da pagare, ma il marito non le passa il mensile.
2. Donna che chiede da mangiare perché non arriva a fine mese, ma con evidenti problemi di “gestione” dell’economia familiare.
3. Uomo che dice di aver problemi con la spesa ma si evince che la spesa la “sfruscia” in alcool.





C'è – purtroppo – anche un quarto caso...  
Ed è quel caso che riassume tutti quelli in cui  
ci accorgiamo di **NON POTER OPERARE!**  
(per necessità e/o per scelta!)

Anche se la persona è “al muro”!

Noi non possiamo “illuderla” di poter trovare una  
soluzione, anzi, psicologicamente è meglio essere  
concreti (con la speranza, poi, di poter fare qualcosa).

Evitare, quindi, la **sindrome** del “salvatore del mondo”...

Per nostra grazia il mondo l’ha già salvato Gesù il Cristo!



# Formazione Permanente...

Ascolto

Discernimento

Accompagnamento

Vedere

Giudicare

Operare

*(Gaudium et Spes)*

*Percorsi, itinerari, incontri specifici, convegni...*

*Dinamiche di gruppo, simulate e triage...*



**Grazie**  
**della vostra attenzione**



Caritas Diocesana Termoli-Larino