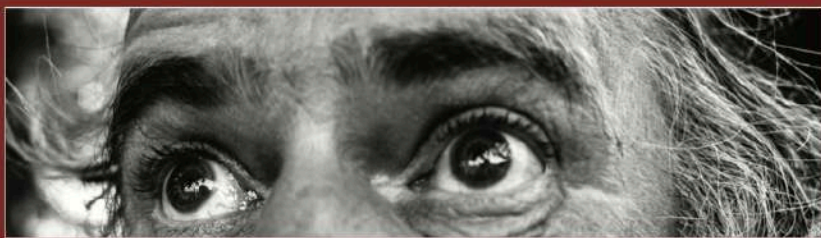


# VADEMECUM CENTRI DI ASCOLTO CARITAS





# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1. IDENTITÀ E VALORI DI RIFERIMENTO DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS</b>	<b>4</b>
<i>A1 - Il centro di ascolto: funzioni e stile</i>	4
<i>B1 - Lavorare in rete</i>	5
<i>C1 - Relazioni, legami e dimensione territoriale del centro di ascolto</i>	6
<b>2. ORGANIZZAZIONE NEI CENTRI DI ASCOLTO</b>	<b>10</b>
<i>Premessa</i>	10
<i>A2 - Il progetto operativo del centro di ascolto</i>	10
<i>B2 - L'equipe</i>	12
<i>C2 - Spazi e logistica</i>	13
<b>3. PRESA IN CARICO E COSTRUZIONE DEL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO</b>	<b>15</b>
<i>A3 - Ascolto e presa in carico</i>	15
<i>B3 - Il progetto personalizzato</i>	16
<b>4. LA CURA DI CHI SI PRENDE CURA</b>	<b>18</b>
<i>A4 - La fatica del prendersi cura</i>	18
<i>B4 - La formazione</i>	19
<b>5. FUNZIONE PASTORALE DELLA RACCOLTA DATI</b>	<b>21</b>
<i>A5 - Perché raccogliere i dati</i>	21
<i>B5 - Quale rapporto tra il CdA e l'OPR</i>	22
<b>APPENDICE - Dall'ascolto alla storia</b>	<b>24</b>



## PREMESSA

Questa sintesi che, come Caritas Diocesana Novarese, abbiamo realizzato e che mettiamo nelle vostre mani è un estratto di un lavoro molto più ampio che ha impegnato Caritas Italiana in questi ultimi anni, nella volontà di ricentrare l'attenzione sui Centri di Ascolto come luoghi di incontro con le persone più fragili e povere all'interno delle nostre comunità.

Esso però non vuole essere "il" manuale dei Centri di Ascolto, poiché non è un compendio che definisce in maniera direttiva come un CdA debba organizzarsi, strutturarsi e lavorare.

Riprendendo invece l'origine della parola "vademecum", ovvero uso sostantivato della locuzione "vade mecum", "va', vieni con me", con il significato figurativo "ti do una mano", vuole essere uno "strumento" di supporto al lavoro del Centro di Ascolto tracciandone appunto gli ELEMENTI ESSENZIALI, le ATTENZIONI da avere quando si decide di avviare e, in un secondo tempo, di condurre un CdA.

Quindi questo vademecum vuole essere un **"compagno di viaggio"**, in grado di fornire indicazioni e percorsi su come operare con modalità comune, che rispetti quello stile che Caritas ha, fin dalle sue origini, voluto imprimere nelle relazioni con le persone bisognose.

Ve lo affidiamo con la speranza che diventi uno strumento utile da conoscere per ben operare e, nello stesso tempo, da diffondere per coinvolgere altri volontari che potrebbero inserirsi in questo cammino e ancora non conoscono l'impegno e il modo con cui le nostre Caritas operano.

Alcune foto e una storia conclusiva vogliono personalizzare ancora di più questo lavoro nel contesto della nostra chiesa novarese, perché diventino elementi narrativi di storie che ci toccano da vicino e che ci immergono nella quotidianità di tanti volti di persone fragili e più sfortunate di noi.

Il Vademecum è composto di una premessa, cinque capitoli e un'appendice, a loro volta suddivisi in alcune schede pratiche.

# 1. IDENTITÀ E VALORI DI RIFERIMENTO DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

## A1 - Il centro di ascolto: funzioni e stile

**Il Centro di Ascolto è un'espressione della comunità cristiana e della propria testimonianza di fede.**

È il luogo, la cui funzione è quella di incontrare, accogliere, ascoltare e prendere in carico una persona che vive una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate.

Il centro di ascolto diviene quindi uno **strumento pastorale** attraverso il quale si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la comunità nel servizio verso il prossimo.

Il C.d.A. svolge, dunque, una duplice funzione.

### **È luogo:**

1. **operativo:** perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi;
2. **progettuale:** perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti"

Lo stile che contraddistingue l'azione di un CdA è **la promozione.**

Nel CdA non si restituiscono soltanto gesti concreti, quali accoglienza, ospitalità, servizi poiché dopo che tutto è stato tentato, **manca ancora una prospettiva di senso.** A che cosa si ridurrebbe il CdA se non aiutasse a **dare un senso**, un significato al dolore e alla presenza del patire nel mondo? Perciò diventa importante chiedersi se non sia proprio questo punto che vada a connotare in maniera del tutto originale, rispetto alle altre forme di aiuto, la ragione della presenza dei CdA.

**Il fulcro centrale è l'ascolto che in Caritas è sia metodo che atteggiamento costituente e fondante.**

E' perciò indispensabile, persona per persona, vivere la prossimità dentro un percorso individualizzato e non standardizzato dove - **concretamente** - vi sia almeno un tentativo di definire "come, dove, quanto", se la persona possa concretamente seguire un percorso, fosse anche pluriennale, esprimere le proprie risorse ancora presenti a misura della "sua" sostenibilità.

L'ascolto che si realizza in un centro dovrebbe porsi l'obiettivo di aiutare la persona in difficoltà a:

- acquisire consapevolezza della propria situazione;
- ritrovare fiducia in se stessa e negli altri;
- stabilire relazioni costruttive (anche con i servizi e risorse locali).

## **B1 - Lavorare in rete**

***Il lavoro di rete è la logica con cui dovrebbe operare un CdA sia nei confronti delle persone che ad esso si rivolgono, che delle altre risorse presenti sul territorio.***

Lavorare in rete significa dedicare tempo alla conoscenza delle persone che si ascoltano e del territorio in cui si opera, in termini di bisogni ma anche di risorse che vanno riscoperte, attivate, coinvolte.

Vuol dire non pensarsi come un'isola, ma come un "ponte" che sviluppa la propria specificità nella misura in cui interagisce con le altre realtà presenti in **un'ottica di valorizzazione che evita sprechi e sovrapposizioni ma anche deleghe o vuoti di intervento**. L'immagine stessa della rete, intesa come intreccio di fili e di nodi che svolge un'azione di sostegno, ci aiuta a capire che, come nella rete non è possibile scindere i fili e i nodi, la persona non può essere slegata dalle relazioni che la generano. Allo

stesso modo ogni realtà che voglia prendersi cura di una persona non può prescindere dall'interazione con gli altri attori coinvolti nella situazione.

Nel suo compito di orientamento e accompagnamento il CdA assume una funzione di collegamento e mediazione fra la persona in difficoltà, la rete dei servizi e le risorse della comunità.

Può assumere un'importante **funzione di advocacy**: sollecitare la presa in carico da parte dei servizi competenti, verificare l'esigibilità dei diritti, denunciare eventuali inadempienze.

**Lavorare in rete è uno stile, un modo di pensare e di essere.**

Significa agire secondo lo stile del *Samaritano* che non si limita ad attivarsi personalmente, ma è capace di mettere in moto una risposta comunitaria, *sa individuare una locanda e coinvolgere un oste* (cfr. Lc 10, 30-37).

Dal buon lavoro della "rete" nasce il **processo di aiuto**, attraverso questa azione congiunta di più soggetti è possibile definire le strategie per affrontare la situazione.

Conoscere le risorse del territorio è un presupposto fondamentale per agire in termini di rete e un'esigenza imprescindibile per ascoltare e accompagnare chi si rivolge a noi. Il **"quaderno delle risorse"** è uno strumento importante per instaurare buone relazioni con i servizi e le risorse della comunità.

## **C1 - Relazioni, legami e dimensione territoriale del centro di ascolto**

- **Il Centro di Ascolto nella comunità parrocchiale**

Il CdA Caritas non è il solo che intercetta, ascolta e aiuta chi si trova nel bisogno. Se ciò fosse davvero condiviso, andrebbe da sé che il CdA della Caritas parrocchiale per poter perseguire il proprio mandato avrebbe necessariamente bisogno di lavorare in rete, immaginando,



come fulcro, la figura del Consiglio Pastorale in quanto il CdA Caritas è testimonianza dell'attenzione che la parrocchia rivolge a tutta la comunità ed è uno **"strumento pastorale"** attraverso il quale si diffonde il messaggio evangelico.

A livello operativo, pur continuando il proprio operato, i volontari e gli operatori del CdA Caritas dovrebbero anzitutto riuscire a **collaborare con il parroco**, con gli altri gruppi e con i volontari della parrocchia che operano individualmente.

Ognuno dei referenti dovrebbe imparare a trattenere la necessità di rispondere immediatamente alle richieste che gli vengono fatte e imparare a condividere con gli altri in modo da concretizzare risposte efficaci corrispondenti sempre al proprio mandato. Questa metodologia porta con sé diversi vantaggi: i volontari possono non sentirsi più soli di fronte alle richieste che gli vengono fatte; si potrebbero **evitare i "personalismi"** ovvero la tendenza di privilegiare qualcuno tra coloro che si recano al Centro a discapito di altri; ancora, **sentirsi all'interno di una comunità che insieme cammina e opera.**

La presenza del parroco o di un suo delegato (si pensi ad esempio ai ministri straordinari dell'Eucarestia che si recano nelle abitazioni) è fondamentale per decidere il da farsi rispetto alle richieste raccolte, mettendo insieme le informazioni possedute sulla persona (sempre nel rispetto della privacy).

In questa logica, anche la Caritas Diocesana si metterà a disposizione di tutta la comunità, affiancando coloro che si coinvolgeranno nella testimonianza della carità; anche in questo caso, **con uno stile sussidiario**, la Caritas Diocesana camminerà a fianco dei volontari, dei parroci, delle persone in difficoltà e di tutti i soggetti che confluiranno "nella rete" **per dare il proprio apporto, senza sostituirsi o invadendo il campo operativo degli altri secondo il proprio mandato:**

*"Sensibilizzare le Chiese locali e i singoli fedeli al senso del dovere della carità in forme consone ai bisogni e ai tempi. Essere di stimolo nei*

*confronti delle istituzioni civili e di un'adeguata legislazione, in favore del bene comune e a tutela delle fasce più deboli" Papa Francesco.*

- **La rete dei Centri di Ascolto Caritas**

I CdA Caritas in qualità di luoghi privilegiati dell'osservazione del territorio possono lavorare bene solo se svolgono il loro ruolo in stretta collaborazione tra di loro e con gli altri enti del territorio.

La Caritas Diocesana, a tal fine, ha il compito di promuovere e facilitare l'interlocuzione e la collaborazione tra i CdA parrocchiali della diocesi.

Per facilitare tale interlocuzione è necessario promuovere la costruzione di relazioni tra i centri di ascolto stessi e tra essi e il territorio. Porre in essere strategie condivise e attivare reti di relazione permette di svolgere azioni efficaci nei confronti delle persone in situazione di estrema fragilità che spesso sono in condivisione fra i cda e i servizi territoriali, in modo da far sì che, da un lato, crescano le risorse a disposizione e, dall'altro, si offra un sostegno più efficace e non si perdano le risorse.

**Strumento efficace** per facilitare lo scambio delle informazioni, almeno tra CdA Caritas, **è il programma condiviso per la raccolta dei dati** che rende possibile comprendere la storia delle persone e i loro spostamenti ma, anche, le problematiche presenti sul territorio sulle quali poter intervenire.

A livello centrale, la Caritas Diocesana può proporre di lavorare per progetti comuni tra CdA vicini (UPM), assicurando l'affiancamento e il monitoraggio e rafforzando così quelle competenze che i volontari possono non avere.

- **La dimensione territoriale**

L'articolazione territoriale di un CdA dovrebbe essere organizzata e definita in base alle caratteristiche del territorio diocesano (in termini anche di morfologia del territorio).

La nostra diocesi ha un'estensione territoriale ampia e necessita di CdA organizzati in base alla divisione pastorale della diocesi stessa, tali da consentire agli utenti di raggiungere senza grandi spostamenti il CdA più vicino alla propria residenza.

Il tema dell'articolazione territoriale è strettamente legato al tema del **coordinamento della rete**, vale a dire al prevedere una struttura intesa sia nel senso della organizzazione e pianificazione delle attività, sia nel senso della sua regolamentazione.

Possiamo vedere in questo passaggio, l'attività del **Laboratorio Diocesano per l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali** attraverso:

1. L'attivazione di interazioni di reciprocità generalizzata mediante lo scambio di informazioni;
2. L'esercizio del reciproco apprendimento;
3. La sistematizzazione delle buone prassi.

La buona organizzazione dell'articolazione territoriale attraverso il **potenziamento della rete** è un processo in grado di rendere compatibili l'esigenza di un salto di qualità nel dare risposte di cambiamento rispetto ai bisogni delle persone, sempre più diffusi e complessi, e la **pratica della partecipazione/coinvolgimento della comunità**.

## 2. ORGANIZZAZIONE NEI CENTRI DI ASCOLTO

### Premessa

*Il Centro di Ascolto è parrocchiale. L'ascolto e la raccolta dei dati rimane in carico alle parrocchie mentre la distribuzione può essere affidata ad un "braccio operativo" come associazioni o ad altri enti giuridici.*

È di fondamentale importanza che sia la parrocchia a gestire direttamente l'ascolto perché segno tangibile di carità della comunità ecclesiale.

Ogni parrocchia che potrà richiedere di attivare un centro di ascolto parrocchiale (CdA) e sarà l'unica titolata ad utilizzare l'appellativo di "centro di ascolto parrocchiale Caritas". Il Centro non avrà autonomia propria (che giuridicamente rimane in capo alla parrocchia stessa) ma sarà espressione della carità di tutta la comunità parrocchiale.

Il nome Caritas è di uso esclusivo degli enti ecclesiastici sotto giurisdizione dalla diocesi e non può essere usato liberamente dalle associazioni.

La costituzione di un braccio operativo, sotto forma di associazione, può essere condivisa anche tra più realtà parrocchiali al fine di ottimizzare il servizio e usufruire dei benefici fiscali derivanti da donazioni. Prima di costituire un'associazione è importante vagliare l'opportunità e la reale esigenza che andrà a soddisfare.

È importante regolamentare la collaborazione tra parrocchia e "braccio operativo" per facilitare il passaggio delle informazioni anche attraverso un progetto operativo che espliciti chiaramente i ruoli e i compiti di ciascun.

### A2 - Il progetto operativo del centro di ascolto

- **Ogni CdA dovrebbe redigere un Progetto Operativo.**

Esso è un documento che definisce le linee cui devono attenersi i membri del CdA, per poter agire con unità di intenti. È una sorta di VADEMECUM del proprio lavoro da aggiornare e integrare periodicamente.

## **I punti fondamentali di un progetto operativo sono:**

1. Analisi del contesto pastorale e sociale in cui il CdA si inserisce;
2. Definizione dell'identità, delle motivazioni, degli obiettivi e delle funzioni (chi siamo, cosa vogliamo fare e perché);
3. Il metodo di lavoro (come si intende operare: modalità di ascolto, orientamento e accompagnamento, registrazione dei colloqui, rapporti con l'esterno, formazione, verifiche) e la struttura organizzativa (definizione dei compiti e dei turni degli operatori, sede, orari, risorse, strumenti)

## **La formulazione del progetto operativo è parte integrante dell'attività del CdA da pianificare per tappe:**

- **La discussione**, a cui parteciperanno tutti i membri dell'equipe per mettere in comune le idee;
- **La formulazione**, alcuni membri dell'equipe formuleranno una bozza di progetto;
- **La valutazione**, invio delle bozze a tutti membri dell'equipe per una lettura e valutazione personale;
- **L'elaborazione definitiva**: discussione delle annotazioni emerse e rielaborazione di un testo definitivo;
- **Presentazione del progetto** ed eventuale rielaborazione;
- **Approvazione e condivisione.**

Il Progetto Operativo, che si configura come la "**carta etica**" del Cda, deve contenere un riferimento alla **protezione dei minori e delle persone vulnerabili**, secondo le ultime indicazioni del Santo Padre.

## B2 - L'equipe

**L'equipe di un CdA è un gruppo di lavoro con competenze e compiti differenziati.** All'interno del gruppo, in base alle capacità e alle attitudini di ciascuno, ognuno assumerà un compito specifico.

È utile, inoltre, che il gruppo si avvalga del contributo di "esperti" che possono offrire consulenze professionali specifiche.

L'equipe fa costante verifica del lavoro.

È bene avere presente che esistono differenti livelli di verifica:

1. **verifica delle motivazioni** (personali e del gruppo) e degli obiettivi [*annuale*];
2. **verifica delle modalità operative** e degli aspetti organizzativi [*semestrale*];
3. **verifica degli ascolti** [*periodica*].

**Inoltre è bene programmare (almeno una volta all'anno) anche un momento di restituzione e confronto con la comunità di cui il Centro è espressione**, attraverso il responsabile della Caritas locale. Ogni equipe ha al suo interno la figura del coordinatore.

Il coordinatore è responsabile dell'assetto organizzativo del CdA e punto di riferimento all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro. È importante che goda della fiducia del gruppo e del parroco e che mantenga una costante relazione con la comunità ecclesiale di riferimento attraverso un sistematico confronto con la Caritas locale.

Il coordinatore garantisce il lavoro in modo unitario, valorizza l'apporto di ciascuno ricercando costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito (la salvaguardia delle finalità del cda) e il clima (la cura delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo di lavoro). È importante che il coordinatore sia riconosciuto e riconoscibile e che il suo stile di conduzione sia autorevole senza essere autoritario.

Assumere un ruolo di guida implica assumersi la responsabilità di:

- Saper passare il testimone, pensare al dopo di sé;
- Ricercare costantemente un equilibrio fra l'attenzione al compito e il clima, fra gli obiettivi da raggiungere e la qualità delle relazioni all'interno e all'esterno del gruppo;
- Accogliere una dimensione di "sacrificio": mettere in conto una serie di "frustrazioni".

## **C2 - Spazi e logistica**

**Il CdA è un luogo fisico, un ambiente dove le persone si recano sapendo di poter trovare altre persone che sono lì per accoglierle.** Valore aggiunto è il fatto che in un CdA Caritas si viene accolti come fratelli e si viene riconosciuti come portatori di valori anche se si è poveri di tutto, destrutturati, privi anche della speranza.

il CdA deve avere delle sedi adeguate al delicato compito:

- Essere raggiungibile a piedi o con i mezzi pubblici senza troppa difficoltà;
- Essere nelle vicinanze o nei locali stessi della parrocchia;
- Essere privo di barriere architettoniche;
- Avere locali luminosi, puliti e confortevoli;
- Avere arredi essenziali.

L'accesso al Centro è libero all'interno di orari prestabiliti nei quali è sempre garantita la presenza di volontari e di operatori. L'accesso libero dovrebbe essere la modalità individuata dalle Caritas che meglio testimonia l'accoglienza e l'ascolto.

Prima di tutto la persona che si rivolge a un CdA deve sentirsi accolta, deve sentirsi una persona con la sua dignità di donna o di uomo. Pertanto

la sede deve avere una sala d'attesa separata dal luogo dove avvengono i colloqui, la stanza dedicata agli ascolti deve essere confortevole e garantire la necessaria riservatezza.

Ma al di là degli spazi a disposizione, i volontari e gli operatori dei centri devono dedicare e far percepire alla persona che si rivolge a loro tempo e attenzione. Il telefono fisso e il cellulare dovrebbero rimanere spenti durante il colloquio e la porta chiusa, se necessario con il cartello "colloquio in corso".

Con riferimento all'attività propria dell'ascolto, questo dovrebbe essere fatto sempre in coppia, ma mai più di due. Nel caso di bambini e minori, se proprio necessario, è opportuno ascoltarli sempre in presenza di uno dei due genitori. Nel caso di stranieri, uno dei due operatori dovrebbe saper parlare la lingua della persona da ascoltare.



### 3. PRESA IN CARICO E COSTRUZIONE DEL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO

#### A3 - Ascolto e presa in carico

**Il senso autentico dell'ascoltare all'interno del metodo Caritas è quello di incontrare, conoscere, entrare in relazione dopo esserci accorti di chi ci sta accanto.** È uscire dalle nostre vedute e dai nostri schemi; è disponibilità a far spazio all'altro e alla realtà che ci sta attorno; è prendere parte, è capacità di condivisione della vita che ci viene raccontata; è uno stile, un atteggiamento per cogliere e farsi carico di presenze, di silenzi, di situazioni, di drammi presenti sul territorio.

L'ascolto è la parola che ricorre insistentemente nelle Scritture. E' condizione per incontrare il Signore, è strada per avvicinarsi a Lui, è luogo di attenzione della prossimità.

L'ascolto è il primo e fondamentale strumento per giungere alla condivisione, una condivisione che ci interroga sul rapporto Carità/ Giustizia e sulle mediazioni.

Saper ascoltare è un'abilità che dobbiamo imparare a coltivare, se vogliamo che le relazioni che intratteniamo con gli altri si convertano in qualcosa di edificante e produttivo. Saper ascoltare gli altri significa:

1. Concentrarsi sulla persona che ci sta parlando e su quello che dice;
2. Mostrarsi pazienti e non interrompere l'interlocutore;
3. Porsi in maniera neutrale, senza far prevalere eventuali pregiudizi;
4. Prestare la massima attenzione non solo alle parole, ma anche al linguaggio non verbale.

Per poter fare tutto ciò occorre:

- a) Non avere fretta;
- b) Essere capaci di "muoversi" verso l'altro;

c) Avere una visione d'insieme.

La **“presa in carico comunitaria”** è lo stile della Caritas, poiché è la “capacità dell'insieme dei soggetti locali, istituzionali e sociali di attivare e condividere responsabilità e risorse per garantire risposte ai bisogni delle persone in difficoltà e azioni coordinate, in grado di favorire processi di promozione, prevenzione e benessere”.

In particolare, per la Caritas la **“presa in carico”** è la costruzione del **“PROGETTO PERSONALIZZATO”** sulla persona.

### **B3 - Il progetto personalizzato**

**Il progetto personalizzato è il tipo di rapporto che il CdA dovrebbe cercare di costruire con le persone che vi si rivolgono.**

E' ciò che dovrebbe scaturire a seguito dell'ascolto. Condividere un progetto con la persona in difficoltà significa aiutarla a individuare un possibile percorso di soluzione o miglioramento della sua situazione. Vuol dire aiutarla a individuare le possibili strategie per affrontare la difficoltà in cui si trova tenendo conto della sua realtà e delle risorse attivabili.

Gli operatori del CdA possono essere gli interlocutori che aiutano a definire un possibile percorso di cambiamento contribuendo a individuare e coordinare le risorse e le competenze che è necessario/possibile attivare per affrontare la situazione, a partire da quelle della persona stessa.

In questo percorso è importante:

- **Partire dalla condizione della persona**, ponendosi degli obiettivi realistici ed educando le aspettative; le aspettative vanno educate: non sempre è possibile ipotizzare una soluzione;
- **Basarsi sulla conoscenza della persona**: non sempre la storia raccontata corrisponde alla realtà;

- **Collaborare con i servizi e le risorse locali**, consapevoli delle reciproche competenze e rispettando i ruoli;
- **Prevedere la verifica**, con i membri dell'equipe e con la persona che si sta accompagnando.

**Per costruire un progetto personalizzato la metodologia è quella del problem solving che si articola in cinque fasi fondamentali:**

1. **Analisi della situazione e individuazione dei problemi:** si stabilisce un ordine di urgenza o di gravità dei bisogni e dei problemi valutando insieme a quali sia possibile tentare di dare una risposta;
2. **Individuazione degli obiettivi:** rispetto al problema che si è deciso di affrontare si stabiliscono degli obiettivi e dei risultati concreti da raggiungere;
3. **Individuazione di passi, tempi, risorse, persone necessari per raggiungere gli obiettivi:** occorre stabilire le azioni da compiere, i tempi entro cui compiere i passi, le risorse necessarie e le persone responsabili delle varie azioni.
4. **Realizzazione del progetto di intervento:** è il momento della realizzazione concreta. Si valutano le eventuali correzioni da apportare cercando di mantenere gli obiettivi e le priorità che ci si è dati;
5. **Verifica:** è bene fare la verifica in base agli obiettivi di partenza, per passare successivamente all'analisi del percorso. Quali obiettivi sono stati raggiunti? Cosa si è rivelato efficace?

## 4. LA CURA DI CHI SI PRENDE CURA

### A4 - La fatica del prendersi cura

**La letteratura definisce “agire prosociale” l’attitudine delle persone a farsi carico dei problemi di altri e mettere in atto azioni di tipo concreto.**

La prosocialità “brucia”, consuma energie vitali, ecco allora l’importanza del benessere di chi si prende cura dell’altro.

Le strategie per il benessere di chi si mette a disposizione per aiutare in un CdA devono focalizzarsi contemporaneamente sull’individuo, sulle sue motivazioni e sul suo vissuto, ma anche sul contesto lavorativo, sull’ambiente di vita e sulle relazioni interpersonali dentro e fuori dal lavoro.

Ecco alcune attenzioni che bisognerebbe avere per evitare il rischio di bruciarsi:

- Conoscere bene le persone e le loro motivazioni;
- Informarle adeguatamente sul tipo di intervento facendo chiarezza sul ruolo e sui limiti e confini di quello che dovranno fare;
- Aiutarle a porsi obiettivi realistici e raggiungibili, aiutandole a capire che non è importante la quantità di lavoro che faranno ma la qualità;
- Avere una comunicazione continua e dare un feedback sulle loro azioni;
- Organizzare un tirocinio adeguato nel quale dare informazioni e permettere apprendimenti specialmente sul piano relazionale;
- Cambiare i loro compiti periodicamente come opportunità per comprendere le proprie abilità.

Il sostegno sociale può assumere varie forme:

- Sostegno emotivo che permette l'espressione dei sentimenti, fa sentire amati e rinforza l'autostima;
- Sostegno informativo che fornisce le conoscenze di cui si ha bisogno;
- Sostegno strumentale che aiuta a risolvere alcuni problemi relazionali e organizzativi;
- Sostegno di valutazione fatto di feedback, di analisi e di confronto sociale.

## B4 - La formazione

**Per promuovere un'identità e uno stile di agire comune deve essere prevista una formazione comune e condivisa.**

La formazione è un passaggio ineliminabile per chi intende operare attraverso una precisa progettualità. Mettersi in ascolto di una persona che vive una situazione di difficoltà è un'esperienza complessa che richiede un impegno costante per verificare le proprie motivazioni.

L'obiettivo della formazione non è solo quello di acquisire conoscenze e competenze comuni, ma soprattutto la consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri limiti. La formazione è un presupposto essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare obiettivi e modalità di lavoro comuni.

Esistono differenti livelli e contenuti formativi da tenere presenti:

- **La formazione iniziale** è un percorso necessario per definire il gruppo di lavoro, per avviare l'attività del CdA e per aiutare i singoli volontari a verificare le motivazioni personali del proprio impegno;
- **La formazione specifica** è un percorso mirato rispetto alle funzioni assunte da ciascun operatore all'interno del gruppo e alle competenze richieste dall'operatività concreta.

- **La formazione permanente** è il processo continuo di aggiornamento, approfondimento e maturazione personale del gruppo. La formazione permanente contribuisce anche al consolidamento di una prospettiva di azione comune.

E' importante sottolineare che gli operatori dei CdA non sono e non devono sentirsi dei tecnici, ma degli **operatori pastorali** sostenuti da alcune competenze. Essi, infatti, svolgono un servizio su mandato della comunità ecclesiale e ne esprimono lo spirito, all'interno di un progetto di cui la comunità è responsabile.

## 5. FUNZIONE PASTORALE DELLA RACCOLTA DATI

### A5 - Perché raccogliere i dati

#### Strumenti per la raccolta dati

Attraverso la raccolta sistematica dei dati, i CdA diventano parte attiva di quel prezioso processo di studio e osservazione realizzato a livello diocesano dall'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse (OPR).

La raccolta delle informazioni favorisce, inoltre, tra gli stessi operatori dei CdA, una cultura dell'osservazione oltre che facilitare la comunicazione tra gli stessi attraverso la consultazione delle schede contenenti la storia personale e di presa in carico della persona.

Gran parte dei CdA si sono dotati di strumenti informatici per la registrazione dei dati delle persone accolte. Le piattaforme Web favoriscono la raccolta congiunta di informazioni da parte delle diverse realtà ecclesiali del territorio facilitando il prezioso lavoro di rete che a sua volta, permette di:

1. Definire meglio il quadro dell'utenza;
2. Evidenziare il fenomeno del doppio passaggio e del pellegrinaggio da un Centro all'altro;
3. Evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sullo stesso utente;
4. Leggere la direzione verso la quale stanno andando la comunità e il territorio;
5. Uscire dalla genericità per realizzare, invece, una programmazione della pastorale della carità fissando gli obiettivi in risposta alle reali problematiche individuate.

L'osservazione e la raccolta dei dati non sono dunque un mero esercizio di archiviazione di numeri, sono invece la modalità per guardare in faccia le

povertà e conoscere il volto dei poveri. Perché quei dati sono storie di vita, sono fragilità che si sono aperte alla comunità. E che la comunità non può far cadere.

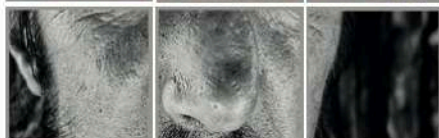
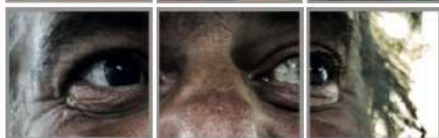
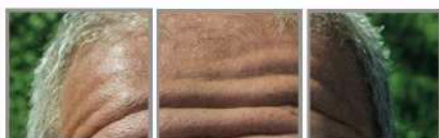
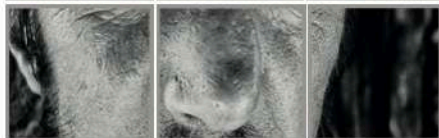
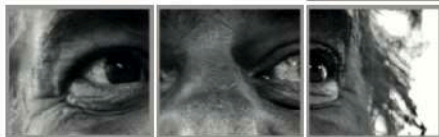
## **B5 - Quale rapporto tra il CdA e l'OPR**

L'attività di osservazione va considerata come metodo pastorale sistematico di approccio alle realtà. In quest'ottica, allora, l'Osservatorio è lo strumento della Chiesa locale, per:

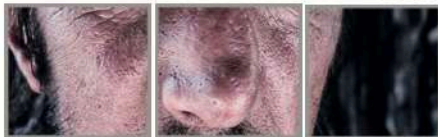
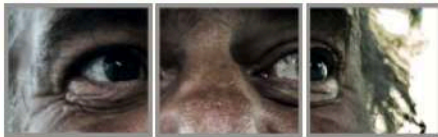
- Aiutare la comunità cristiana ad osservare sistematicamente le situazioni di povertà, di disagio, di emarginazione, di esclusione presenti sul territorio e le loro dinamiche di sviluppo;
- Comunicare il frutto di tale osservazione alla comunità ecclesiale e all'opinione pubblica;
- Favorire il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali del territorio;
- Verificare ed approfondire l'utilizzo delle risorse e stimolare eventuali proposte di intervento.

CdA e OPR sono profondamente legati tra loro poiché l'OPR, primariamente, raccoglie ed elabora le informazioni relative agli utenti dei CdA.





## DALL'ASCOLTO ALLA STORIA



La speranza dei poveri  
non sarà mai delusa

(SAL 9,19)

### LA FORZA DELL'ASCOLTO

Il Salmo 9 descrive un contesto che si colora di tristezza, per l'ingiustizia, la sofferenza e l'amarezza che colpisce i poveri. Nonostante questo, offre una bella definizione del povero. Egli è colui che "confida nel Signore" (cfr v. 11), perché ha la certezza di non essere mai abbandonato. Il povero, nella Scrittura, è l'uomo della fiducia!<sup>1</sup> L'immagine<sup>2</sup> rappresenta simbolicamente l'incontro del povero con i nostri centri di ascolto che attraverso l'ascolto ritrova lo spiraglio di luce per vedere l'uscita dalla situazione di difficoltà.

<sup>1</sup> Messaggio del Santo Padre Francesco per la III Giornata Mondiale dei Poveri

<sup>2</sup> Foto e immagini di Stefano Aireghi

## **APPENDICE - Dall'ascolto alla storia**

Nel progetto "Raccontami", finanziato con il contributo dei fondi carità 8x1000 della Cei, la Caritas Parrocchiale di Varallo Sesia ha raccolto storie di persone incontrate ed ascoltate all'interno del CdA e le ha fatte restituire alla comunità attraverso uno spettacolo teatrale messo in scena dai giovani dalla Compagnia "La Civetta" di Borgosesia.

Riportiamo una di queste narrazioni per "esaltare" la fase dell'ascolto come momento di comprensione e di accompagnamento della persona e, nello stesso tempo, di discernimento e di valutazione sull'intervento da porre in atto da parte degli stessi volontari del Centro di Ascolto.

### **LA STORIA DI SILVIA**

#### **L'INIZIO DELLA STORIA**

Marco, mio figlio, è arrivato in un momento in cui eravamo già grandi, ma non maturi come lo siamo ora. Io ho avuto Marco che avevo trentatré anni, ero già adulta, non più una ragazzina con poca coscienza, e questa storia ci ha cambiato, letteralmente cambiato, la vita. Non si finisce mai di imparare. Tutto è iniziato con una normalissima gravidanza, stavo bene e poi, al sesto mese, ho avuto una minaccia di aborto. Sono riusciti a non farmi abortire, ma Marco è nato prematuro, alla ventisettesima settimana. Tu non sei preparato ad una cosa così, sei preparato ad avere un figlio che volevi, che hai cercato, e noi l'abbiamo proprio cercato perché ho affrontato anche un'operazione prima di avere Marco, desideravo riuscire a rimanere incinta ..... Poi succede una cosa così e, all'inizio, è il panico, anche se hai un sacco di persone intorno: noi siamo stati fortunati ad avere tante persone vicine, anche all'ospedale abbiamo trovato una famiglia che ci ha aiutato parecchio. Tu credi a quello che ti dicono perché una parte di te vuole crederci, ma c'è il terrore che tuo figlio poi non sia normale, nel senso che non possa, un domani, avere un'autonomia che gli consenta di andare avanti quando tu non ci sarai più. Quella situazione è così, tu non te ne rendi conto, ma la vivi

in un momento, la attraversi. Tutti ti chiedono *'ma come fai, io non riuscirei'* ed invece non è vero perché alla mamma viene una forza incredibile e, nonostante i problemi fisici avuti dopo il parto e nonostante tutto, c'è una reazione straordinaria. Diventi forte. Diventi molto forte e ti fidi di persone speciali perché sono persone eccezionali, preparate, che sanno farti reagire. Non sono mai andata da uno psicologo, non mi sono mai fatta aiutare da quel punto di vista; sono una persona con i piedi per terra e molto razionale, forse ne ho sentito il bisogno, ma non avevo il tempo. Forse sono riuscita da sola a trovare la strada, a trovare la mia via.

## FATICHE

Rimane il fatto che Marco è nato con dei problemi gravissimi, ha avuto tre emorragie cerebrali e necrosi intestinali, l'hanno dato per morto due volte. E' stato terribile, terribile veramente perché quelli sono stati i momenti in cui ci siamo resi conto che eravamo da soli. Nessuno della famiglia ci è stato vicino, non so se per pudore o perché non se la sentivano oppure perché non avrebbero saputo che cosa dirci. (...)

Stavo tutto il giorno con Marco anche se non lo potevo toccare, non potevo fare nulla. (...)

Praticamente, io ho avuto un primo contatto con mio figlio dopo più di un mese dalla sua nascita. (...) Poi Marco é stato ancora parecchio male, ha avuto due momenti difficili in cui pensavano che morisse, ed invece li ha superati e noi con lui. È stato terribile, quello non lo dimenticherò mai.

Io e Paolo, Paolo ed io, sempre noi due da soli, in quella stanzetta. È stato difficilissimo. Mi ricordo che la cosa più terribile era quando arrivava la chiamata della dottoressa, *'potete accomodarvi, vi devo parlare'*. Era tragico perché lei metteva davanti tutto, proprio tutto *'capite che ... purtroppo il peso del bambino non ci permette di ... poi é senza difese immunitarie e quindi non ... non gli sale neanche la febbre se ha un'infezione'* e, in effetti, ogni tre ore al massimo gli veniva fatto un piccolo prelievo di sangue. (...)

Quando era in incubatrice gli parlavo, gli dicevo *'dai, vieni a casa, poi andiamo nel bosco, ti insegno a salire sugli alberi, ti insegno...'*. Queste cose mi sono venute in mente dopo, e mi rendevo conto che si fanno tanti progetti, tante fantasie, sulle quali, però, alla fine, poi non si può assolutamente far conto.

## A CASA

(...) Con il suo arrivo a casa é cominciata la vera storia, la vera avventura. Anche lì, soli. Questa volta per scelta: per il primo mese nessuno é venuto in casa perché era pericoloso per Marco. Pensavamo di poterlo crescere come gli altri bambini, poi, quando ci siamo resi conto che così non sarebbe stato, è stata dura. Ce ne siamo accorti abbastanza presto.

Marco, quando è venuto a casa, aveva un ipertono diffuso sia alla parte destra sia anche a tutta la schiena e quindi sembrava una banana, cioè, era talmente teso sulla sua colonna che stava rigido ed incurvato, sì, sembrava una piccola banana. (...) L'ipertono lo abbiamo corretto con tanta ginnastica e tante posizioni. Pensavamo che riuscisse ad avere l'uso delle gambe, invece così non é stato, anche se da piccolo Marco camminava con dei tutori nei piedini e andava da solo, aveva preso quel coraggio. Sì, sembrava un robottino, però andava senza nessun ausilio. Alle elementari, invece, si spostava con il suo deambulatore, andava parecchio con il deambulatore.

Poi, non so se siamo stati mal consigliati oppure no, insomma, rimane il fatto che hanno cominciato a dirci che non dovevamo più mettere in piedi il bambino, e noi ci siamo fidati. Secondo me è stata la soluzione sbagliata. Ovviamente sarebbe successo comunque, per carità di Dio, però lui si è adagiato molto su questa cosa; alle elementari è facile perché tu lo puoi aiutare tanto, è piccolino, è leggero, adesso, invece, è abbastanza complicato muoverlo. Ora sappiamo che per problemi di struttura ossea, il muoversi gli farebbe più male che bene. No, non lo aiuterebbe sicuramente stare in piedi o fare degli esercizi in piedi; li fa, ma non senza ausilio.

Io sono entrata in crisi perché mi davo la colpa di tutto quello che era successo, pensavo che fosse stata solo colpa mia il fatto di non essere riuscita a portare a termine la gravidanza, di aver fatto qualcosa di sbagliato ... così non era, effettivamente il mio utero non ce l'ha fatta. Questa non è una colpa, però è difficile accettarlo e la senti come una colpa. E c'è poi la paura più grande in assoluto, quella di non sapere che cosa sarà. Finché tuo figlio non parla, finché non interagisce con il mondo non sai che cosa succederà. Tutti ti dicono *'no, è sano, è sanissimo. Gli esiti delle emorragie sono superficiali, è interessata solo la parte destra, il braccio destro la gamba destra'* e tu dici *'sì, va bene'*. Però, avrà ritardi? Parlerà? Ed invece, siamo stati fortunati, Marco è stato fortunatissimo, perché non solo parla ed interagisce

bene con il resto del mondo, ma è un ragazzo intelligente, un bambino che si è dato molto da fare con le parole non potendo usare le gambe. Con le parole é andato a compensare tutto.

## **ACCOGLIERE LA VITA: LA FORZA DI MARCO**

Abbiamo trovato la forza in noi tre e Marco, in effetti, si fa forte anche di quello.

Marco è stato meraviglioso fin da piccolo, quando ancora andava all'asilo. Per esempio, ricordo una frase che, dopo la prima settimana di materna, venendo a casa, mi ha detto, *'mamma, non sono proprio come tutti gli altri bambini, vero?'*

Io ovviamente gli ho risposto, gli ho detto *'ma a te sembra di essere come gli altri bambini?'* *'No!'* *'vedi, tu non cammini però, per il resto, sei come tutti gli altri bambini'*. Lui già alla materna, quando gli facevano delle domande strane, rispondeva *'io sono così perché sono nato prematuro'*. Diceva anche *'poi cammino, magari un giorno imparo anch'io a camminare, però non sono sicuro!'*. Perché, ovviamente, io gli ho sempre ricordato *'Marco se tu dovessi riuscire a camminare, ben venga, ma diversamente, se tu non dovessi riuscirci, le gambe non sono tutto nella vita'*. Io gli ho sempre detto questo, lo dicevo a lui e lo dicevo soprattutto a me stessa. Ci credevo veramente perché, ad un certo punto, è così che deve essere. (...)

Lui ha una grande maturità e un'autocritica non indifferente perché, comunque, nel bene e nel male, conosce i suoi limiti e sa dove può arrivare. Combatte per migliorarsi, anche se lo fa minimamente dal punto di vista fisico perché è un pigrone. Nonostante questo non ha mai mollato, ha quasi diciassette anni ed ha sempre fatto ginnastica: Ha iniziato che aveva 7 mesi, quindi questo, ora gli pesa un pochino.

Fino a che è stato piccolo era un gioco, lo faceva con me e con le fisioterapiste, poi, però, non ha mai trovato veramente una guida, una persona da seguire, perché arrivi a un certo punto che papà e mamma non sono più sufficienti. Avrebbe proprio bisogno di qualcuno che gli desse l'ispirazione e lo stimolo, ma per il momento non c'è. Vabbè non importa, lo fa perché sa che deve farlo.

Invece, per il resto, gli piace conoscere, sa dove può arrivare a scuola, gli piace sapere. Gli piace essere importante perché è una persona che sa: ha trovato un modo di misurare il suo valore, di essere accettato. Perché poi,

alla fine, il disabile rimane un disabile, non per cattiveria, ma proprio per cultura, non c'è niente da fare. (...)

## **'VA BENE!'**

E allora va bene, ad un certo punto ti dici *'va bene'*. Quello che ho fatto è stato giusto, è stato difficile, tanto difficile, il cammino è stato veramente lunghissimo, gli stessi pensieri erano faticosi. (...) Tutto cambia, anche la stupidata, come l'alzarsi al mattino. (...). Marco ha potuto alzarsi per la prima volta da solo a tredici anni, non è mai riuscito prima perché la nostra casa non gli dava la possibilità di farlo. Ci siamo riusciti, cioè, ci pensavamo già da tempo e ci siamo arrivati poi, perché prima ci sono stati problemi economici, non c'erano le possibilità. Abbiamo pensato di cambiare casa, ma, in un periodo del genere, come fai a vendere casa? Chi te la compra? La puoi svendere, ma poi non hai più neanche i soldi per fare un trasloco.

Per anni ci abbiamo pensato, alla fine abbiamo detto *'questo è quello che abbiamo'*, e poi Marco non voleva andare via di qui *'questa è casa mia ed io non me ne vado'*. Se lui ci avesse fatto capire, in qualche modo, che proprio non poteva farcela qui, sarebbe stato diverso. Invece ci siamo detti *'se gli piace, se vuole stare qua, allora perché no, proviamoci'*.

E' stata un'altra esperienza di quelle terribili perché abbiamo vissuto un anno in un cantiere, (...)

## **AUTONOMIA**

Abbiamo cominciato, quando andava ancora alle elementari, a lasciarlo da solo. La ritenevo una cosa importante, cioè, desideravo che non avesse paura di stare da solo e che cominciasse in qualche maniera ad affrontare la vita. Gli lascio la radio trasmittente e il telefono cordless mentre il cellulare non ce l'aveva ancora (glielo ho dato alle medie). Delle scene! perché arrivavo alla strada, facevo un chilometro qua sotto, tremando pregavo *'Signore, fa che non succeda niente'*, da qui arrivavo alla Conad e alla Conad e lo chiamavo, *'tutto bene?'* *'si mamma, sei appena andata via'*, *'si Marco, però io ho bisogno di sapere'*. Un'ansia pazzesca, però, ovviamente, ho dovuto vincere anche quella.

(...) Poi è arrivato il bagno e c'è stato il panico perché non volevo più che andasse nel bagno di sopra, che non era attrezzato. Dicevo *'Marco, vai nel bagno di sopra solo quando ci siamo noi. Non ti venga in mente di farlo'*

*quando sei solo, perché è un attimo scivolare e battere la testa'. E allora, poverino, lui parte e viene giù nel bagno. Poi, alla fine, succede lo stesso, per carità, però il fatto è che qui ha degli appigli e questo mi tranquillizza. (...)*

Piano piano si vive, si cresce. Piano piano per modo di dire, perché poi sembra che il tempo voli e, in mezzo mille peripezie, arrivi a diciassette anni. Io non me ne sono neanche resa conto.

Non so dove sia andato questo tempo, con tutto quello che avevamo da fare, con tutto quello che dovevamo organizzare, la scuola, gli insegnanti. Ci sono gli insegnanti che devono parlare con i fisioterapisti, non tutti i fisioterapisti hanno voglia o sono in grado di capire. Devi fare attenzione ai medici perché spesso non si rendono conto della situazione, io più di una volta ho detto *'é un bambino, non potete pensare di massacrarlo facendolo andare avanti ed indietro, ricoveri, non ricoveri. Facciamo le cose necessarie, il resto rendiamogli la vita normale'*. Nella sfortuna, siamo stati tanto fortunati, perché Marco è un ragazzino sano, cioè, alla fine della fiera, più che qualche influenza nella sua vita non ha avuto, una bronchite in tutta la sua vita. E quindi, visto che abbiamo quella fortuna, lasciamo che la sua vita si svolga regolarmente.

## **GLI ALTRI**

Siamo ancora ancorati a dei vecchi schemi, è difficile vedere una persona che è sulla sedia. Adesso, purtroppo, con tutti gli incidenti d'auto, ci sono un sacco di ragazze e ragazzi giovani sulla sedia a Rotelle, ma per generazioni è stato così, cioè sedie a rotelle = handicap mentale. Non sedia a rotelle = handicap motorio, punto. È difficile scindere le due cose, il novanta per cento delle persone non riesce assolutamente. (...)

Io vedo tante persone che, quando si mettono a parlare con Marco, hanno con lui un modo, una sorta di pietà e Marco se ne accorge immediatamente, dice *'ma cos'è, pensa che io sia scemo?'* Hanno quel modo troppo melenso, troppo gentile, troppo fatto di paura. Eh sì, non c'è proprio cultura, capisci, non siamo abituati ed i ragazzi ancora di meno.

## **I COETANEI**

Alle elementari la classe di Marco avuto una maestra eccezionale che ha fatto veramente un grande lavoro. Poi, alle medie, si è perso tutto: mi spiace

dirlo, non vorrei assolutamente, però purtroppo incolpo le famiglie, la colpa é delle famiglie. Sembra che, ad un certo punto, si pensi *'sei grande, sei cresciuto, non rompere più, hai capito?'*, però, forse, io sono troppo dalla parte di mio figlio. La stessa cosa succede all'interno delle famiglie, passando dalle elementari alle medie, *'oh sei grande'*. No, non è così per niente, cioè, è proprio quello il momento in cui secondo me bisogna essere presenti, in un modo diverso, ma bisogna essere presenti.

Alle scuole medie, è stato veramente un delirio, un delirio più totale. E non c'è stato nessuno, nessun professore, nessuno che sia stato in grado di sensibilizzare, semplicemente, questi ragazzini. A Marco gliene hanno fatto di tutti i colori. E' un problema dei ragazzi, questo non prenderlo in considerazione? Oppure degli insegnanti, che non riuscivano a gestire la disabilità di Marco?

Per esempio, la professoressa di italiano è stata carinissima, mi diceva *'guardi signora, io non ho mai visto Marco sulla sedia a rotelle, mi ha dato talmente tanto che non sono riuscita proprio a vederlo come un ragazzino diverso sulla sedia a rotelle'*. Gli insegnanti tutto sommato, però, non hanno proprio saputo lavorare sulla classe, sul gruppo. Grazie a Dio Marco ha dei disturbi solo motori, ma nei confronti dei ragazzini con disturbi più gravi, molto più gravi, ho visto delle cose tremende! (...)

Sicuramente tutto è migliorato alle superiori, al liceo va meglio. però poi, durante il periodo estivo tutti spariscono. Forse alla fine io pretendo troppo, ma, quando andavo a scuola io, la mia amica del cuore c'era sempre, ma proprio sempre. (...)

## **A CAVALLO**

Con l'ippoterapia è diventato un campione, il campione italiano di Dressage (...) Gli piace molto; il cavallo è un animale veramente eccezionale e di questo ce ne siamo resi conto ormai da parecchi anni, da quando Marco aveva sei, sette anni e ha iniziato ad andare a cavallo. Ha sempre avuto la stessa istruttrice, una tipa con le palle, sveglia e, in effetti, é grazie a lei che ha iniziato a fare le gare regionali, poi le interregionali e, infine, è arrivato agli italiani vincendo.

(...) Questo è un esercizio grandissimo per lui, soprattutto per la schiena, perché è obbligato a stare diritto senza appoggi. Quando andiamo alle visite a Verona, la dottoressa si accorge immediatamente se ha fatto



ippoterapia dalla sua schiena, dalla sua postura. Gli dice *'hai appena finito il corso eh?'* perché lo vede bello diritto, altrimenti tende ad afflosciarsi.

## AUSILI

Abbiamo anche una sedia fatta a forma di sella: è uno sgabello, di quelli che usano i parrucchieri, fatto a forma di sella, così lui è obbligato a stare in una certa posizione, con le gambe larghe. L'ho studiata io questa cosa: quando sono andata dal parrucchiere, l'ho visto e ho esclamato *'ah! Bruno, mi serve!'* E lui ce l'ha regalato. Questo non è un ausilio per disabili, però va benissimo. In realtà sono andata su internet a cercare e ne ho trovati, fatti allo stesso modo, come ausili per disabili, quindi con un po' di sicurezze in più, ma con dei costi! Ad esempio, la sedia da mare. E' una sedia a rotelle con delle ruote più pratiche per stare sulla sabbia e con la quale puoi portarlo direttamente nell'acqua. Costo: Ottocento euro! E questa non te la passa l'ASL. Già non so come ho fatto ad avere il deambulatore e la sedia a rotelle perché una esclude l'altro: se ha il deambulatore non ha bisogno della sedia a rotelle e se ha la sedia a rotelle non ha bisogno del deambulatore.

(...) Le scarpe che Marco indossa adesso hanno due anni, va bene che non cammina, però due anni sono due anni, no? E adesso gliele devo cambiare. Non dico che ne deve avere cinquanta paia, ma questo in assoluto al di là di Marco. Comunque lui ha mille euro ai piedi, tra tutori e scarpe, e io non ho un cambio, proprio non ce l'ho.

Faccio sempre mille paranoie quando vanno in gita, *'mi raccomando, per piacere, non fatelo bagnare!'*. Sembro una mamma noiosa però, alla fine, dico *'guardate che Marco, se si bagna, domani non viene a scuola, perché non ha le scarpe da mettere'*. Eppure mi guardano tutti come se fossi una mamma pazza. Non è perché si raffredda, un po' di raffreddore non spaventa nessuno, il problema è che il giorno dopo non va a scuola perché non ha le scarpe. È proprio brutto eh!

Per riuscire ad avere la carrozzina e le cose che costano parecchio (a parte la statica, che non ho neanche provato a chiedere perché io la volevo di un certo tipo, ho avuto la fortuna di trovarla e quella me la sono presa io), cosa faccio? Chiedo solo le cose grandi e cerco di farmele passare, mentre tralascio le cose piccole, tra parentesi piccole perché le scarpe costano 250 euro. Ma può essere normale che un paio di scarpe per un disabile costi 250 euro, ha senso? e poi non sono così tecniche, sono solo in vera pelle, in vero

cuoio. Qui, in Valsesia, non ne trovo ed io adesso dove vado a prendere le scarpe? mi tocca andare fino a Brescia per comperare un paio di scarpini, perché la struttura sanitaria alla quale mi rivolgo con la dottoressa di Verona mi manda lì a fare i tutori nuovi e così, a questo punto, vado direttamente anche per le scarpe. Però, andare a Brescia per comperare un paio di scarpe? (...)

## **IL PARCHEGGIO**

È davvero difficile, anche nelle piccole cose.

Ad esempio, il parcheggio, che trovi perennemente occupato. Quando Marco andava all'asilo mi sono resa conto che non avevo un posto dove mettere la macchina ed io avevo bisogno di quello perché, quando pioveva, dovevo caricarmelo in braccio per portarlo dentro. E non potevo neppure sempre lasciare la macchina a Canicattì per andare alla scuola materna! (...)

Non c'è la cultura, proprio non c'è, le persone non sono abituate a fare attenzione. Del resto, basterebbe a volte andare in giro anche solo con un passeggino per rendersi conto di quante volte mettono le macchine sui marciapiedi. Io lo dico sempre, vieni una settimana con me a provare che cosa vuol dire essere disabile, perché è solo così che uno capisce che cosa vuol dire. Da qualche parte bisognerà pur cominciare. Penso che se accettiamo tutto, se diciamo sempre 'ma sì, lascia passare, ma sì lascia passare, ma sì lascia passare' non si risolve niente.

Ad esempio, se una cosa non è buona e io non lo dico, alla fine questa cosa non buona me la ritrovo di nuovo nel piatto, perché se non lo sanno me la ridanno di nuovo.



## Ascoltare, osservare e discernere...

Imparando a vivere e realizzare sempre più le dimensioni dell'ascolto, dell'osservazione e del discernimento, non solo la Caritas realizza se stessa, la propria vocazione svolgendo il suo compito pedagogico di animazione della comunità, ma aiuta la parrocchia in questa fase di ripensamento e di trasformazione ad essere sempre meno istituzione, stazione di servizio, mercato del religioso, ufficio burocratico, estetica del cerimoniale, per diventare, come in questi ultimi anni i Vescovi hanno insistentemente indicato, luogo di incontro delle persone, esperienza di accoglienza libera e gratuita, casa di comunione, scuola di dialogo, proposta di percorsi, evento che segna e dà significato alla vita delle persone.

Don Giovanni Perini,

(delegato regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta)



**DIOCESI**  
*di* **NOVARA**

**8x**  
mille  
CHIESA CATTOLICA

 **Caritas**  
DIOCESI di **NOVARA**