

# *Invito*



## **“Nei panni dell’altro: incontro e primo colloquio”**

**MARTEDÌ 5 DICEMBRE ORE 17:00  
SALA EX REFETTORIO DEL SEMINARIO**

**Ivan Andreis e Antonella Di Fabio,  
formatori Caritas a livello regionale,  
condurranno il primo incontro di formazione per  
volontari e aspiranti**



il corso è parte del progetto VICINI AI LONTANI

# Vademecum Centri di Ascolto

<https://www.caritas.it/vademecum-centri-di-ascolto/>





Chi siamo ▾

Cosa facciamo ▾

Area stampa ▾

Sostienici 🤝

- Promozione Caritas >
- Promozione umana >
- MicroProgetti di Sviluppo
- Mondialità e pace >
- Ecologia integrale
- Immigrazione >
- Caritas giovane >
- Iniziative Caritas Italiana

- Centri di ascolto

Medioriente

Terra Santa.

ella pace e della  
ne





## Vademecum Centri di Ascolto

Questo vademecum riprende in chiave operativa i contenuti del Documento generale elaborato dal Gruppo di Ricerca Formativa sui Centri di Ascolto. Non è, però, da intendersi come “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 un CdA.



L’origine latina dipinge in maniera colorita e immediata la funzione di guida. Quindi questo vademecum vuole essere un “compagno di viaggio” in grado di fornire risposte rapide sia nelle schede che nei box. È composto di una premessa, cinque capitoli e un’appendice (*scorrere*), a loro volta suddivisi in alcune schede pratiche.

- [Premessa](#)
  - [Introduzione](#)
  - [Indice](#)
-

L'origine latina dipinge in maniera colorita e immediata la funzione di guida. Quindi questo vademecum vuole essere un "compagno di viaggio" in grado di fornire risposte rapide sia nelle schede che nei box. È composto di una premessa, cinque capitoli e un'appendice (*scorrere*), a loro volta suddivisi in alcune schede pratiche.

- [Premessa](#)
- [Introduzione](#)
- [Indice](#)

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

- [Scheda A1 | Il Centro di Ascolto: funzioni e stile](#)
- [Scheda B1 | Lavorare in rete](#)
- [Box 1 | Assegno di inclusione e Supporto per la formazione e il lavoro \(ex RdC\) e carta acquisti Dedicata a te \(aggiornato il 28 agosto 2023\)](#)
- [Box 2 | Ascolto e presa in carico per le persone straniere \(aggiornato il 21 giugno 2023\)](#)
- [Box 4 | Fac simile di Convenzione per la formalizzazione del lavoro in rete](#)
- [Scheda C1 | Relazioni, legami e dimensione territoriale del Centro di Ascolto Caritas](#)
- [Scheda D1 | Rapporto tra l'animazione e il CdA Caritas](#)
- [Box 3 | Metodologie e tecniche dell'animazione \(di Guido Contessa\)](#)
- [Scheda E1 | Rapporto tra la progettazione e il CdA](#)



Centro di Ascolto: funzioni e stile

Lavorare in rete

Chi siamo ▾

Cosa facciamo ▾

Area stampa ▾

Sostienici

organismo pastorale della CEI

• [Box 1 | Assegno di inclusione e Supporto per la formazione e il lavoro \(ex RdC\) e carta acquisti Dedicata a te \(aggiornato il 28 agosto 2023\)](#)

- [Box 2 | Ascolto e presa in carico per le persone straniere \(aggiornato il 21 giugno 2023\)](#)
- [Box 4 | Fac simile di Convenzione per la formalizzazione del lavoro in rete](#)
- [Scheda C1 | Relazioni, legami e dimensione territoriale del Centro di Ascolto Caritas](#)
- [Scheda D1 | Rapporto tra l'animazione e il CdA Caritas](#)
- [Box 3 | Metodologie e tecniche dell'animazione \(di Guido Contessa\)](#)
- [Scheda E1 | Rapporto tra la progettazione e il CdA](#)

## 2 L'ORGANIZZAZIONE NEI CENTRI DI ASCOLTO

- [Scheda A2 | Il progetto operativo del Centro di Ascolto](#)
- [Box 1 | Fac-simile di progetto operativo](#)
- [Box 2 | Riflessione su tutela minori e adulti in stato di fragilità](#)
- [Box 3 | Ascolto diffuso](#)
- [Scheda B2 | L'équipe](#)
- [Box 5 | Piste e suggerimenti per la cura del lavoro di équipe](#)
- [Scheda C2 | Spazi e logistica](#)
- [Box 4 | Ascolto, animazione e distribuzione di beni: quale rapporto? \(FEAD\)](#)



• Scheda B2 | L'équipe

• Box 5 | Riste e suggerimenti per la cura del lavoro di équipe

• Box 5 | Riste e suggerimenti per la cura del lavoro di équipe

• Box 5 | Riste e suggerimenti per la cura del lavoro di équipe

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

- Scheda A3 | Ascolto e presa in carico
- Scheda B3 | Il progetto personalizzato
- Box 1 | Fac-simile di scheda per l'ascolto .doc (aggiornato il 20 giugno 2023)
- Box 2 | Fac-simile di scheda di un progetto personalizzato
- Box 3 | Mappa dell'esclusione e progettazione personalizzata
- Box 4 | Test sulla vulnerabilità
- Box 5 | L'ascolto al telefono

## 4 LA CURA DI CHI SI PRENDE CURA

- Scheda A4 | La fatica del prendersi cura (aggiornato il 20 giugno 2023)
- Scheda B4 | La formazione (aggiornato il 20 giugno 2023)
- Box 1 | Come costruire un percorso formativo
- Box 2 | Alcune metodologie di cura:
  - 2.1 | La supervisione
  - 2.2 | La narrazione

# IL CENTRO DI ASCOLTO CARITAS

Ferdinandi, S. (2011). *Quarant'anni di Caritas: metodo e strumenti pastorali per educare alla carità*. Bologna: EDB

Il centro di ascolto non è e non vuole essere un:

*Luogo di distribuzioni spicciole dove un gruppo di volontari, non meglio qualificati, opera in qualche modo [...]cercando soltanto di suddividere con una certa equità i fondi raccolti per la carità [...]. Non è nemmeno il posto «delegato» dai cristiani, che così pensano di aver attuato il comandamento della carità. Non è neanche il posto di chi compie qualche cosa di straordinario, diverso dell'impegno di ogni cristiano.*

# Al centro c'è l'ascolto



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

L'ascolto deve dire la **capacità di accoglienza** senza la pretesa di una fare diagnosi o dare giudizi. Comprensione, consolazione, sostegno sono forme di aiuto che fin da subito dicono come la qualità della relazione debba avere il primato sulla prestazione.

È perciò indispensabile vivere la prossimità dentro un **percorso individualizzato** e non standardizzato, un processo, anche pluriennale, dove le persone possono esprimere le proprie risorse ancora presenti a misura della loro 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 le risorse locali).



Nel Centro di Ascolto CARITAS l'ascolto è al centro.

Il CdA svolge, dunque, una duplice funzione.

È luogo:

1. **operativo**: perché fornisce la *risposta ai bisogni* attraverso gli interventi (es. invio ad altri enti...);

2. **progettuale**: perché a partire dalle risposte *attiva processi* di cambiamento (costruire insieme passi, tempi e modalità di cambiamento per transitare dalla situazione A alla situazione B).

# FUNZIONE OPERATIVA



COLLOQUIO



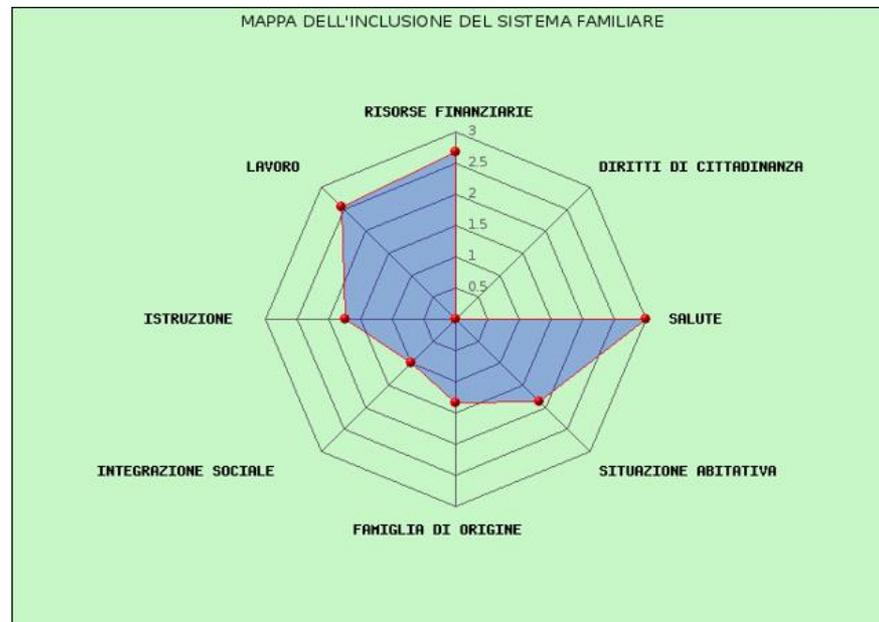
ÉQUIPE

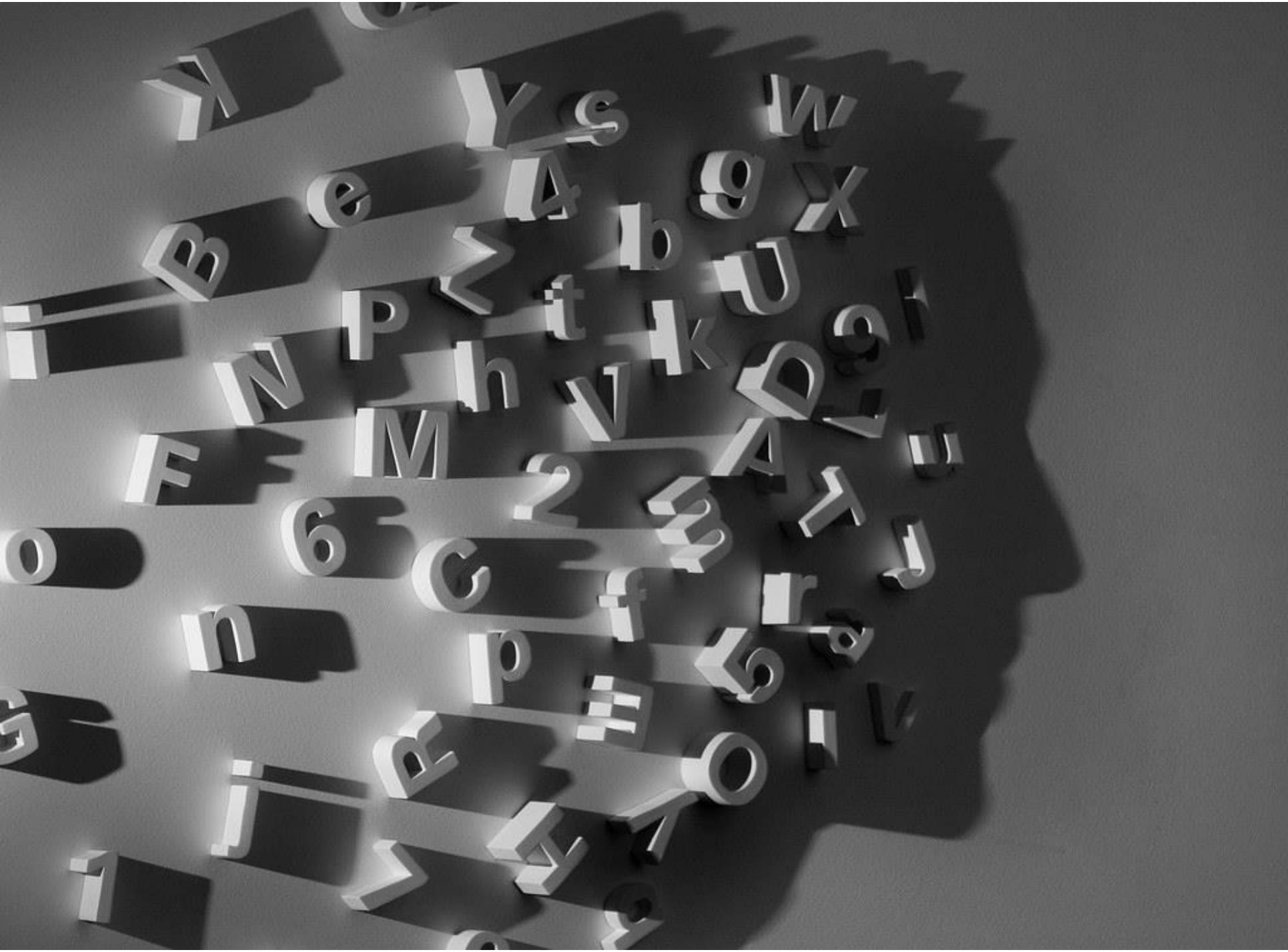


**FUNZIONE PROGETTUALE**



**MAPPA DELL'ESCLUSIONE SOCIALE**





**PROSPETTIVA**

**SGUARDO**

**AZIONE**

**MEZZO**

**STRUMENTO**

**RESOCONTO**

**STARE DI  
FRONTE**

**OBIETTIVO  
OGGETTIVO**

**RACCOLTA  
DEI DATI**

**SCHEDE**

**MAPPA  
ESCLUSIONE**

**GRAFICI E  
APPUNTI**

**STARE  
ACCANTO**

**SOLIDALE  
INTER -  
SOGGETTIVO**

**ASCOLTO**

**DOMANDE**

**COMPRENSIONE  
EMPATICA**

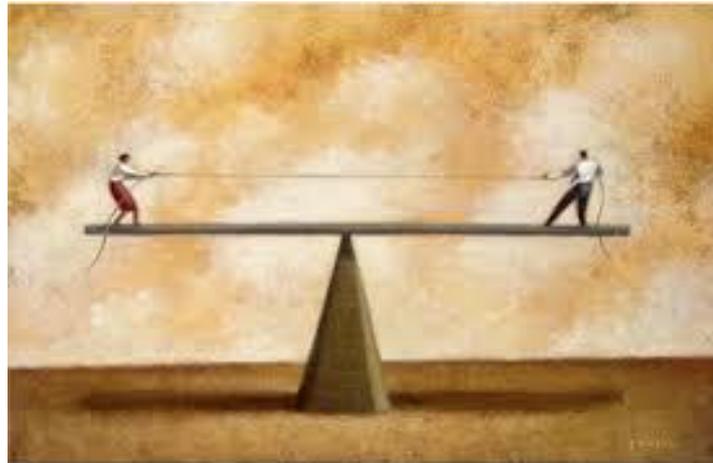
**STORIA  
PERSONALE**

**FORMULAZIONE DI UN ASCOLTO**

**SIMULAZIONE**

# I TRE PASSI

1. Ti accolgo e ti ascolto (TU)
2. Mi posizionano (IO)
3. Decidiamo cosa fare insieme (NOI)



I passi 1 e 2 consentono di stabilire un rapporto, il passo 3 definisce il «patto».

Da questo dipendono fattori molteplici e comportamenti singoli.

Laddove si ravvisi la possibilità di co-costruire un progetto con la persona volto alla promozione della stessa ed all'inclusione, al fine di superare il mero assistenzialismo, occorre valutarne la disponibilità al cambiamento.



# IL COLLOQUIO

**E'** *un incontro fra due persone*

**NON E'**

una conversazione

un'intervista

un interrogatorio

un dialogo / monologo

# LE FASI del colloquio

Fase di apertura

Fase di avvio narrativo

Fase centrale e di orientamento

Fase conclusiva di rilancio e saluto

*Durata : 30/40 minuti*

Fase di registrazione

Successive verifiche

## TRACCIA DELLE DOMANDE

Fase dell'accoglienza : ci presentiamo; chi siamo; perché siamo in due, ecc

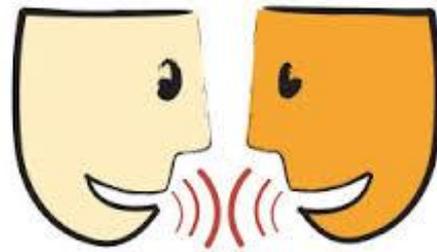
Fase di avvio narrativo:

- *Ci racconti qualcosa di lei*
- *Da dove vuole incominciare?*
- *Siamo qui per ascoltarla: come mai è venuto nel nostro centro? Che cosa si aspetta?*
- *Quali motivi l'hanno indotta a venire qui?*

## Fase di approfondimento:

- *Provi a spiegarci meglio questa sua preoccupazione legata alla pensione*
- *Secondo lei da cosa è dipesa la sua difficoltà ad avere stabilità nel lavoro?*
- *Ci aiuti a capire meglio come si è già mosso per chiedere l'aggravamento dell'invalidità?*
- *Lei è riuscito, nonostante le difficoltà a costruire una buona relazione con le sue complimenti!*
- *Che cosa vorrebbe vedere succedere per stare meglio?*
- *Se le chiedessimo che cosa la preoccupa di più tra la salute, la mancanza di risorse finanziarie e di lavoro lei cosa ci risponderebbe?*
- *Anche in considerazione della sua salute, quale lavoro si sente di poter svolgere?*

# Saper RILANCIARE



La fase conclusiva del colloquio prevede la riflessione condivisa su:

- Cosa è stato detto
- Cosa abbiamo scoperto
- Cosa non è ancora chiaro
- Cosa vorremmo far succedere
- In che modo l'altro può utilizzare tutto ciò in vista del prossimo incontro

# AGIRE INSIEME

Il volontario di oggi è colui che è chiamato **non** a sanare i mali del mondo, supplendo alle carenze del settore pubblico, ma a lui è richiesto:

- di usare meglio l'intelligenza e le conoscenze di cui dispone
- di usare la sapienza del “servo inutile”, il quale dopo aver fatto quello che può, si arresta, accetta di non conoscere i tempi di maturazione del seme, accetta il mistero di come cresce la vigna a cui lavora, e finita la giornata restituisce la vigna al mandante.
- di non lavorare da solo ma in una **equipe CON** altri operatori legati da vincoli di fraternità
- di tenere presente la dimensione relazionale, avendo chiaro che non c'è settore in cui la relazione non sia importante e significativa, e non qualifichi l'azione svolta.