



# I tempi cambiano e cambiano l'ascolto

di Renato Marinaro

## IL BISOGNO SI FA PAROLA

Colloquio in un centro d'ascolto della Caritas diocesana di Voghera (Pavia). Le prime esperienze nacquero in Italia alla fine degli anni Settanta

**Nel 1984 i Centri d'ascolto in Italia erano 37. Oggi sono 3.520. Strumento essenziale per costruire relazioni con i poveri e i fragili, risentono delle profonde trasformazioni sociali, economiche e culturali in atto. Caritas ha avviato una riflessione sulla loro evoluzione**

**I**l Centro di ascolto (Cda) è il luogo privilegiato della comunità ecclesiale in cui s'intessono relazioni con i poveri e – più in generale – le persone in situazione di fragilità. La sua attività prevalente è l'ascolto, cuore della relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato sono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a superare lo stato di difficoltà della persona. Ma il Cda esercita anche una funzione di animazione della comunità ecclesiale, per promuovere al suo interno la testimonianza della carità a tutti i livelli.

Le prime esperienze di Centro di ascolto nacquero in Italia tra gli anni Settanta e l'inizio degli anni Ottanta, sotto l'impulso del primo Convegno ecclesiale nazionale "Evangelizzazione e promozione umana" (Roma 1977), in un contesto sociale in cui sembrava che la società italiana si stesse disgregando, con l'acuirsi di

tensioni sociali, la crisi dei movimenti giovanili, il terrorismo degli "anni di piombo". Dalla rilevazione effettuata da Caritas Italiana in occasione del primo seminario nazionale su questa esperienza (giugno 1984), risultarono funzionanti 37 Cda, in buona parte promossi da Caritas diocesane e congregazioni religiose.

Il grande sviluppo dei Centri di ascolto iniziò nella seconda metà degli anni Ottanta, con un forte protagonismo delle Caritas diocesane: «Dopo il seminario del 1984, i Cda sono andati moltiplicandosi, non solo a livello di diocesi, ma anche in un numero sempre più consistente di parrocchie o vicariati (decanati, prefetture delle singole diocesi), tanto da diventare, per un certo numero di Caritas diocesane, uno degli impegni più consistenti e qualificati» (Giuseppe Pasini, *La storia dei Centri di ascolto*, in *Atti del convegno dei Centri di ascolto*, Senigallia, 9-11 maggio 1997). Alla fine degli anni Novanta erano di-

ventati oltre 1.600 e il loro numero ha continuato a crescere costantemente arrivando, secondo i dati forniti dalle diocesi, ai 3.520 attuali.

### Coinvolte le diocesi

In questo lungo arco di tempo, i Centri di ascolto sono stati attraversati da rapide trasformazioni sociali, culturali, istituzionali e normative (connesse alle trasformazioni della concezione dello stato sociale e dell'organizzazione dei servizi, dell'immigrazione, dei modelli familiari e degli stili di vita, della vulnerabilità sociale e della povertà, del mondo del lavoro e della distribuzione del reddito). Questa complessità ha coinvolto fortemente l'esperienza dei Centri di ascolto, incrementando progressivamente il numero delle persone che vi si sono rivolte e che vi si rivolgono e modificando profondamente la tipologia dei

loro bisogni e delle loro richieste, ma spingendo anche operatori e volontari a interrogarsi costantemente sul proprio ruolo, per sviluppare competenze nuove e diversificate, per individuare nuove soluzioni organizzative, per interagire in modo sempre più consapevole con le realtà presenti nel territorio e, al contempo, differenziandosi da esse.

Di conseguenza, nel corso degli anni le Caritas diocesane hanno costantemente ridefinito la struttura dei Centri di ascolto, declinandoli a livello operativo nei modi più diversi, in molti casi differenziandone e ridisegnandone le competenze secondo il livello territoriale di riferimento (diocesano, zonale, parrocchiale), ma cercando di mantenere inalterata la loro fisionomia di fondo (finalità, obiettivi, metodologia...).

Per questi motivi, a molti anni di

distanza dall'avviamento di questa esperienza e dopo quasi un ventennio dalle ultime linee di indirizzo espresse in materia a carattere nazionale, è apparso necessario coinvolgere nuovamente le Caritas diocesane, per avviare una riflessione approfondita sull'evoluzione e le esigenze dei Centri di ascolto in Italia, a fronte dei cambiamenti profondi e sempre più rapidi della realtà. Ciò è avvenuto attraverso il lavoro di un Gruppo di ricerca formativa durato circa un anno, i cui esiti sono in corso di approfondimento all'interno di ogni Delegazione regionale Caritas, nell'ambito di un più generale Piano integrato di formazione che sta coinvolgendo la rete Caritas ai vari livelli. L'articolo che segue, e quelli che verranno pubblicati sui prossimi numeri di *IC*, sono un primo distillato di questa riflessione.

## Umiltà, silenzio, generazione: il mondo visto con gli orecchi

**Nei centri Caritas, l'ascolto si fa prossimità. Svela i volti delle persone, le fa sentire accolte. Rende responsabili gli uni nei confronti degli altri**

di **Gregorio Manieri** Caritas diocesana Nardò-Gallipoli

«**S**ei matto? Per vedere il mondo come va, non c'è bisogno degli occhi. Guardalo con gli orecchi» (Shakespeare, *King Lear*). Io ci sto provando da almeno venti anni. Da quando, obiettore di coscienza presso la Caritas diocesana di Nardò-Gallipoli, fui destinato dal mio direttore di allora al Centro di ascolto diocesano. Laureando di 23 anni, iniziai a conoscere il mondo non più tramite libri e manuali, ma dai racconti degli uomini e delle donne che quotidianamente incontro. Giovanni, malato terminale di tumore, che ha paura di lasciare moglie e tre figli; Alex, venduto in Africa dagli

schiavisti di oggi e considerato clandestino in Europa; Maria, il cui marito si è suicidato a causa dei debiti; Lucia e Matteo, bambini terremotati dell'Aquila; Donatella, che non ha nulla di che vivere, se non la compagnia dei suoi 19 gatti; Angelo, disabile grave con la sua mamma depressa e il papà violento; Roberto, che quasi cinquantenne ha perso lavoro e famiglia; Gioele, giocatore d'azzardo per fuga.

Nove storie, tra le migliaia che ho ascoltato al Centro di ascolto Caritas. Ogni storia un volto. Che è volto di Cristo. Che è senso da solo. Quel volto dell'altro, che mi guarda e mi rende responsabile, anche senza dover assu-

mere responsabilità dirette nei suoi confronti: la responsabilità incombe.

Quando un operatore arriva al Centro di ascolto, ha una sorta di mancanza. Di solito, all'inizio, la sofferenza e la fragilità accomunano tutto e tutti. Col passare dei giorni, cominciano a emergere le sfumature, poi i tratti del viso, gli occhi e i lineamenti diventano riconoscibili. Le bugie raccontate, frutto spesso di paure, cominciano ad avere un senso, le pretese un significato, l'odore una storia da narrare. Su tutto emergono i sorrisi veri e i volti autentici, che ti ricordano ogni giorno di essere arrivato in nessun luogo e in nessun tempo. Pellegrini alla ricerca della Verità, si comincia a interrogarsi dentro: la responsabilità incombe.

**Ascoltare è difficile, farlo realmente produce un senso di vertigine. Significa rischiare di incontrarci con una persona distinta: con se stessi. Incontrarsi davvero può turbare il nostro regolato benessere**

**Né fortuito né subito passivamente**

È complesso e complicato raccontare



cosa sia l'ascolto, tanto più in un Centro di ascolto Caritas. L'ascolto non è mai un atto fortuito o subito passivamente. È la risposta a una ricerca. Noi non ascoltiamo per caso, ma perché abbiamo preventivamente desiderato ascoltare. Desiderio che nasce quando intuiamo che nell'altro si cela un tesoro, che in lui è racchiuso un segreto che vogliamo conoscere. Più intenso è questo desiderio, più ricettiva è la pratica dell'ascolto.

Si ascolta raccogliendo le parole, ponti costruiti per unire le rive che ci separano, e raccogliendo i silenzi, che a volte gridano con il loro scomodo fragore, perché sanno di solitudine, ingiustizia e agonia di persone e di paesi interi.

Ci sono momenti in cui non ascoltiamo e altri in cui rimaniamo storditi dalla troppa attenzione che abbiamo verso ciò che ascoltiamo. Il fatto

è che ascoltare è davvero difficile, farlo realmente produce un senso di panico e vertigine. Significa rischiare di incontrarci con un'altra persona distinta: con se stessi. Incontrarsi davvero può turbare il nostro regolato benessere, di persone che sopravvivono in un viaggio senza meta. Vivere ascoltando significa mettersi in gioco per la comunione, lasciarsi sorprendere, appassionarsi alla prossimità. Significa scommettere di essere fedele alla realtà, che insegna con la sua schiacciante verità a essere svegli; a constatare come sono le cose, nella loro bellezza e nella loro bruttezza; a contemplare le meraviglie del mondo e a rifiutare l'ingiustizia o l'oppressione di alcuni ai danni di altri.

È meraviglioso trovarsi in compagnia di una persona che sa ascoltare. È gratificante poter descrivere ciò che è racchiuso nel nostro cuore senza fret-

ta, contando sul silenzio, sulla fiducia dell'altro. È una gioia sentirsi ascoltati con attenzione, senza che nell'altro vi sia ostilità né volontà inquisitoria. Ascoltare significa allora cercare la verità dell'altro, tenerla nella dovuta considerazione, ascoltare le sue ragioni, anche quando intaccano le nostre certezze e convinzioni, arrivando anche a farci male dentro, ma permettendoci di crescere in tutti i sensi.

**Speranza senza cronometro**  
**L'ASCOLTO È UMILTÀ.** Essa è il presupposto che rende possibile l'ascolto, perché ascoltare significa essere disposti a scoprire che non siamo nel vero. Può capitare che la paura ci spinga a chiuderci, a rimanere immobili nella ristretta cerchia di amici che la pensano come noi. Ma questa chiusura è la morte dell'anima. Il non ascolto diviene il nostro meccanismo di difesa,



benché possiamo camuffarlo da atteggiamento libero.

**L'ASCOLTO È TEMPO.** Non possiamo ascoltare con il cronometro in mano, sbirciando di soppiatto le lancette dell'orologio. Ascoltare l'altro significa dedicargli tempo, essere disposti a limitare il proprio campo di espressione affinché l'altro possa manifestarsi. Non è strano che in una società come la nostra, che subisce processi di accelerazione intensi e diffusi, risulti molto difficile praticare un ascolto di qualità: tutto deve essere detto velocemente, si pratica una tacita intolleranza verso i messaggi lenti e i messaggi contorti, molto spesso il tempo della risposta precede quello dell'espressione e della comprensione. Sempre e costantemente connessi, importa poco capire quello che ascoltiamo: importante è rispondere. La mancanza di tempo, la velocità con cui viviamo i processi esistenziali primari, la tensione che presuppone l'obbligo di comunicare frettolosamente ciò che abbiamo nel cuore, ci porta ad avere cedimenti che ci fanno dire cose che mai avremmo detto, se avessimo potuto disporre di più tempo.

**L'ASCOLTO È SILENZIO.** L'atto dell'ascolto implica il silenzio esteriore, punto di partenza di un viaggio verso il silenzio interiore. Dentro di noi ci attende un lavoro immane: occorre far tacere le voci della mente, ma anche le urla del cuore. Solo dopo essere riusciti in questa impresa, l'altro risuona in noi, la sua presenza illumina le caverne oscure del nostro essere e ci rendiamo conto di non essere soli.

Nell'ascolto che avviene nei Centri di ascolto si incontrano mondi diversi. Nella voce viva degli "altri", nelle loro storie, nei loro percorsi personali, si trovano spunti di riflessione preziosi. Nel percorso umano di queste persone ci sono tanto le tracce delle fragilità e della parabola discendente del



**DOVE BUSSANO I POVERI**  
L'ingresso del centro d'ascolto, luogo-cardine dell'attività della Caritas diocesana di Treviso

disagio, quanto i semi del cambiamento, che conduce a una situazione di relativa serenità e stabilità.

**L'ASCOLTO È UNO SPAZIO.** Il luogo della speranza, dell'accoglienza incondizionata che, probabilmente, l'altro non ha mai esperito. Povero e operatore mettono in campo tutte le proprie esperienze, di vita il primo, professionali e umane il secondo; insieme co-costruiscono una relazione che li contenga, li comprenda, li convinca. Solo così, convinti, riusciranno a disarmarsi, ad abbassare ogni barriera, ogni difesa, scoprendo il fianco, che per il povero significa denudarsi, presentarsi nel suo essere più autentico, con tutte le ferite, che solitamente e con gran fatica si nascondono, perché non vorremmo che ci appartenessero, e con tutta una serie di vissuti spesso molto dolorosi.

L'operatore è investito da una responsabilità enorme: per lui è arrivato il momento di accogliere questo sé sofferente, con tutte le sue fragilità, ma anche con tutti i suoi tesori che spesso non sono visti, per ascoltare la sua verità, com-prenderla, con-dividerla, con-frontarla con la propria, e restituirla, trasfigurata, più tollerabile, più Verità. Per l'operatore, scoprire

il fianco significa azzardare l'uso di ogni competenza, ogni intuizione, ogni vissuto personale, per il bene dell'altro, nella consapevolezza di essere fallibile e, ciononostante, accettare il rischio di osare, pronto a modificare il percorso verso l'altro, qualora si dovesse rivelare inefficace.

**L'ASCOLTO È GENERAZIONE.** È processo generativo cruciale, per ricucire la rottura tra la persona e la comunità, per accompagnare la persona in un percorso che le permetta di recuperare dignità e voce. L'importanza di questo accompagnamento è nel permettere anche agli ultimi di riavvicinarsi ai servizi sociali (a cui spesso non sanno come rivolgersi, o che magari non conoscono, o in cui temono di non essere ascoltati e accolti). Riavvicinandoli così alla comunità. E alla loro dignità.

### **Raggiunge le periferie**

Questo è l'ascolto nei nostri Cda: un ascolto dal basso, come quello dei bambini, che guarda negli occhi i poveri, porge loro l'orecchio, se ne prende cura; un ascolto che si fa prossimità, esce per le strade, raggiunge le periferie e si interroga insieme con il territorio, luogo quotidiano di incontro e relazione, soprattutto con i più poveri; un ascolto che insegna a riconoscere i volti delle persone, a farle sentire accolte e amate. Un ascolto che riesce a dare ai poveri una famiglia, la possibilità di sentirsi realmente fratelli tra fratelli, vicendevolmente donandosi.

Un ascolto che rende chi ascolta e chi è ascoltato allo stesso modo responsabili nei confronti dell'altro. Un ascolto che vede... col cuore.

**“ Sempre connessi, importa poco capire ciò che ascoltiamo: importante è rispondere. La velocità con cui viviamo i processi esistenziali primari ci fa dire cose che mai avremmo detto, disponendo di più tempo ”**