



Arcidiocesi di Genova
Caritas Diocesana

Che cos'è un Centro di Ascolto?



per informazioni: segreteria@caritasgenova.it

stampato in collaborazione con



CELIVO
Centro Servizi al Volontariato

IL CENTRO D'ASCOLTO: COS'E' E COME FUNZIONA

Identità

Il Centro di Ascolto:

- ✧ è l'emanazione di una comunità cristiana che si propone di offrire un'iniziativa di apertura, di approccio e di prima risposta ai bisogni del territorio; ha quindi una dimensione territoriale che dovrebbe coincidere con il Vicariato;
- ✧ è il luogo in cui le persone in difficoltà possono sperimentare, attraverso l'accoglienza e l'ascolto, il volto fraterno della comunità cristiana;
- ✧ è uno strumento che permette alla comunità cristiana di conoscere e di condividere i bisogni concreti della gente, perché, facendosene carico, la comunità stessa possa vivere l'impegno e la testimonianza della solidarietà;
- ✧ è frutto della disponibilità e del lavoro di un gruppo di persone che, con la collaborazione e il supporto dell'intera comunità cristiana, vivono l'ascolto come servizio, come mezzo con cui portare agli altri la gioia e la ricchezza che sperimentano nella "comunione".

Obiettivi

Lo stile del Centro d'Ascolto è quello della condivisione a partire dall'ascolto. Non è indispensabile dare una risposta a tutto, non è compito del Centro d'Ascolto risolvere tutti i problemi.

Dobbiamo invece chiederci che valore attribuiamo all'ascolto e nei confronti di chi vogliamo vivere il servizio dell'ascolto.

La conoscenza dei servizi esistenti e la particolare attenzione nell'ascolto stanno alla base del Centro d'Ascolto.

Lo specifico pastorale di un Centro di Ascolto è quello di lanciare continuamente dei messaggi alla comunità cristiana perché essa abbia degli spazi in cui accogliere le povertà, in cui arricchirsi di esse, portandole nel nostro cuore. Tutti i membri della comunità cristiana (il Parroco, il Consiglio Pastorale, la Caritas Parrocchiale, ecc.) devono essere coinvolti con precise responsabilità: l'impegno di portare i poveri nella comunità è un modo per renderla autentica.

I principali obiettivi del Centro di Ascolto sono:

- 1) Accogliere, ascoltare, orientare le persone in difficoltà.
- 2) Individuare i bisogni espressi e latenti presenti sul territorio.
- 3) Collaborare con le Caritas Parrocchiali nella diffusione di una cultura della solidarietà nei confronti:
 - delle persone in difficoltà, per dar loro una voce e per aiutarle ad essere protagoniste e soggetti attivi nel superamento della loro condizione di disagio e nella ricerca di se stesse.
 - dei volontari e degli operatori, che vi trovano uno spazio di confronto per crescere, come uomini e come cristiani, nella prossimità e nel servizio ai fratelli;
 - della comunità cristiana, perché viva il proprio essere "comunione" in una continua tensione missionaria, percorrendo i cammini di sofferenza e di disagio delle persone, perché al di là dei bisogni che le opprimono, emerga la pienezza della loro dignità;
 - della comunità civile, perché possa mantenersi attenta alle realtà di povertà del proprio territorio, facendosene carico concretamente e impegnandosi in un cammino di corresponsabilità (sentire "tutti responsabili di tutti").

Funzioni

In stretta correlazione con gli obiettivi prima delineati che caratterizzano l'attività del Centro d'Ascolto, le funzioni principali sono l'accoglienza e l'ascolto, l'orientamento e la presa in carico.

a) Accoglienza e ascolto

Una corretta impostazione del rapporto richiede la consapevolezza che tra l'ascoltatore e chi chiede di "essere ascoltato" vi sono:

elementi di uguaglianza

- le stesse origini e lo stesso destino, quindi la stessa dignità;
- gli stessi bisogni per tutti, da quelli primari/materiali al bisogno di relazione/riconoscimento;
- i limiti presenti in ogni persona (ascoltato/ascoltatore);

elementi di diversità

Chi è ascoltato

- chiede qualcosa che non ha e che ritiene che l'ascoltatore abbia (senso di disagio e di inferiorità);
- avverte spesso un bisogno confuso, anche se è portatore di esigenze pratiche impellenti (bollette da pagare, un alloggio, un posto letto);
- può essere aggressivo (a causa di storie passate o di condizioni psichiche fragili o patologiche);
- può avere scarse energie o risorse;
- può avere rapporti negativi (con genitori, amici, istituzioni) e quindi potrebbe essere segnato da una generalizzata diffidenza nei confronti del suo interlocutore.

Chi ascolta

- ha una maggiore sicurezza nel rapporto;
- ha il compito di comprendere ciò che ascolta e sollecitare, promuovere, prospettare una soluzione.

Chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti contemporaneamente pur con ruoli diversi, nella ricerca di un progetto realizzabile gradualmente, che tende a promuovere nella sua integralità la persona umana.

Chi ascolta ricerca, insieme alla persona in difficoltà, le soluzioni più adeguate, senza però sostituirsi alla persona stessa. La relazione di ascolto richiede lo sforzo di mettere in luce e di considerare ciò che è veramente essenziale (avvenimenti significativi della vita, rapporti, cause, occasioni mancate, delusioni, aspettative e speranze) tenendo ben presenti le caratteristiche personali.

b) Orientamento

L'orientamento si esprime nella scelta degli interventi concretamente possibili, tenuto conto dello specifico problema di cui la persona è portatrice e in funzione del modo di operare del Centro di Ascolto.

C'è un primo livello di orientamento che coincide con l'informazione.

In alcuni casi si tratta semplicemente di dare alla persona in situazione di bisogno indicazioni o indirizzi di Enti pubblici e privati (modalità di accesso ai servizi, comunità, centri di accoglienza, ecc.).

Anche questo lavoro va letto in termini di relazione. In primo luogo perché il bisogno reale di una persona può in alcuni casi consistere nell'essere indirizzata correttamente; in secondo luogo perché, se è già un fatto importante avere un elenco aggiornato delle risorse anche informali presenti sul territorio, l'orientamento è reso più significativo se si può dare il nome di una persona cui fare riferimento, favorendone l'incontro.

c) Presa in carico

La persona in difficoltà soffre spesso della mancanza di punti di riferimento precisi e di interlocutori che le restituiscano la speranza di un cambiamento e offrano autentica solidarietà.

Quasi sempre il volto delle vecchie e nuove povertà è segnato da un duplice svantaggio: l'umiliazione dell'emarginazione sociale e il dramma del mancato riconoscimento del problema.

"Farsi carico" dei problemi e delle difficoltà di coloro che sono rimasti ai margini dell'attuale contesto sociale, obbliga a riflettere sui meccanismi che regolano la società e sulle possibilità reali di costruire luoghi di solidarietà che sappiano contrastare la tendenza ad un aumento della estraneità tra i membri della stessa comunità.

Dunque "farsi carico" significa:

- accogliere la persona come "unica"
- offrire una risposta immediata e plausibile alle situazioni di emergenza
- spendere in prima persona tempo, energie e competenze nella ricerca di soluzioni che, prima di tutto, valorizzino la persona
- attivare tutte le risorse disponibili, creando una rete di solidarietà,
- sensibilizzare la comunità cristiana perché la scelta di nuovi tipi di intervento sia sempre più rispettosa della persona
- coniugare professionalità e Carità, competenza e servizio cristiano.

In altre parole bisogna imparare a incarnare in gesti concreti, nei rapporti da persona a persona, come nella progettualità sociale, politica ed economica e nello sforzo di rendere più giuste e umane le strutture, quella Carità che lo Spirito di Cristo ha riversato nel nostro cuore, anche attuando scelte coraggiose per dare vita a servizi innovativi, attraverso la collaborazione reciproca.

ORGANIZZAZIONE, METODOLOGIA, STRUMENTI

Il Responsabile

Responsabile del Centro di Ascolto è il Vicario in carica che ne delega la responsabilità operativa al Coordinatore.

Il Vicario, coadiuvato dal Coordinatore, svolge le seguenti funzioni:

- **nei confronti delle Parrocchie del Vicariato** anche attraverso la Commissione per la Carità, ove questa sia costituita ed operante
 - assicura l'informazione e la collaborazione
 - recepisce le indicazioni, le esigenze ed i problemi
 - sensibilizza e stimola la partecipazione
 - fa conoscere il Centro di Ascolto perché venga utilizzato appieno e correttamente
- **nei confronti del Centro di Ascolto**, attraverso contatti regolari con il Centro stesso e la partecipazione a particolari momenti di verifica e programmazione del Centro
 - garantisce la rispondenza fra il progetto e l'operato del Centro
 - assicura le risorse umane e finanziarie
 - controlla attraverso la programmazione annuale e il bilancio consuntivo l'andamento del Centro.

Il Coordinatore

Il Coordinatore viene designato su proposta degli operatori del Centro: la sua nomina viene rettificata dal Vicario, nell'ambito del Consiglio Pastorale Vicariale.

La carica del Coordinatore ha durata triennale, eventualmente rinnovabile. In ogni caso, alla scadenza del mandato del Vicario si dovrà procedere ad una nuova designazione (o conferma) del Coordinatore.

In quanto delegato del Vicario, quale responsabile operativo del Centro, ha il compito di ricondurre a unità il lavoro complessivamente svolto. Egli garantisce la continuità di funzionamento, in modo integrato e coerente al mandato ricevuto, coordinando risorse e interventi, nell'ambito di un lavoro di gruppo.

E' suo compito programmare incontri di verifica del lavoro svolto, tenere i rapporti con il Vicario, con la Segreteria di Coordinamento, con il Consiglio Pastorale Vicariale, di cui fa parte. Mantiene inoltre i contatti con il responsabile del Distretto Sociale e in generale con tutte le figure che collaborano, a diverso titolo, con il Centro di Ascolto.

Il Coordinatore, direttamente o tramite un suo delegato, partecipa alla riunione mensile del Coordinamento dei Centri Vicariali di Ascolto.

Il gruppo degli operatori

Gli operatori di un Centro di Ascolto sono chiamati a svolgere ruoli differenziati a seconda della loro attitudine e disponibilità.

L'ottica deve rimanere quella del servizio, per cui i ruoli non devono essere gerarchizzati: nessuno deve prevalere sull'altro. Ciò che permette un buon funzionamento del Centro è il lavoro di équipe, dove ognuno ha un ruolo ben preciso in funzione dei servizi che il Centro d'Ascolto è chiamato a garantire: l'ascolto in quanto tale, anzitutto, ma anche il coordinamento, l'aggiornamento delle risorse, il lavoro di rete, la sensibilizzazione.

Il gruppo degli operatori d'ascolto svolge la funzione di accogliere chi ha bisogno, di ascoltarlo e di definire insieme ad esso un progetto di intervento. Per la delicatezza del ruolo, è importante che vi sia una continuità di rapporto (ascoltato/volontario) e che la rotazione dei turni sia organizzata in modo da garantire la necessaria continuità delle relazioni personali. E' tuttavia necessario che gli operatori abbiano attitudini, conoscenze e capacità specifiche sia per cogliere e analizzare i bisogni, sia per documentare in modo corretto e sintetico le richieste e le risposte date.

E' possibile che, per motivi diversi (problemi personali, con gli altri operatori, ecc.), un operatore dell'ascolto senta venir meno in se stesso quella serenità che è condizione indispensabile per poter accogliere, ascoltare ed orientare una persona in difficoltà. In questo caso è opportuno che, dopo essersi consultato con il Coordinatore e con il Vicario, sospenda temporaneamente il suo servizio di ascolto, eventualmente continuando a collaborare con il Centro di Ascolto, se le circostanze lo consentono, in una diversa funzione.

Il gruppo dell'ascolto è coadiuvato da alcuni volontari che svolgono funzioni di segreteria: ricevere le telefonate, aggiornare le schede, preparare gli strumenti operativi e tenere aggiornati gli schedari, curare la contabilità, contatto con Enti pubblici e privati, ecc.

Gli operatori possono essere coadiuvati, eventualmente, da una figura professionale (ad esempio un'assistente sociale o uno psicologo) con funzioni di supervisione.

La rete dei collaboratori e dei servizi esterni

E' importante che attorno al Centro di ascolto ruotino collaboratori volontari che possano mettere a disposizione competenze professionali in alcuni settori specifici (consulenze legali, mediche, fiscali, ecc.) e altri che siano disponibili per servizi particolari di appoggio (accompagnamenti, prenotazioni, visite, ecc.). Sono altresì auspicabili disponibilità di artigiani nel settore civile, idraulico, elettrico, ecc...

E' poi necessario che nel Vicariato vengano attivate, là dove non esistano già, delle risorse che rispondono ai bisogni presenti sul territorio: distribuzione indumenti e viveri, gruppi per anziani, attività di sostegno per bambini e giovani, ecc.

Il Centro d'Ascolto collabora con le diverse Caritas Parrocchiali (ove esistono) o con la Caritas Vicariale per un efficace coordinamento delle varie risorse.

Il lavoro di équipe

Il lavoro di équipe è importante perché:

- si mettono in comune le idee di persone diverse;
- i partecipanti imparano gli uni dagli altri;
- si arriva a un'idea di gruppo attraverso il superamento di posizioni personali;
- si sviluppano i valori della solidarietà della cooperazione, della interdipendenza;
- si realizza una buona organizzazione delle idee e delle azioni e si può procedere a un'adeguata divisione dei compiti e delle funzioni;
- partendo dall'analisi della realtà si è in grado di prendere decisioni concrete e si può rispondere meglio alle richieste della comunità e dei singoli;
- il confronto permette una lettura obiettiva delle situazioni e dei problemi e quindi progetti personali adeguati;
- il lavoro di équipe garantisce l'unità d'intenti anche nell'alternarsi delle persone.

Il momento più importante del lavoro di équipe è la riunione di équipe, con frequenza almeno quindicinale.

E' importante la partecipazione di tutti gli operatori, nei diversi ruoli. Si esamina l'andamento del lavoro, si discute delle diverse situazioni, concordandone sia le possibili soluzioni che le modalità di svolgimento. E' importante che vi sia un ordine del giorno, che si arrivi ad una decisione comune, da verbalizzare.

La sede

Il centro d'Ascolto richiede una sede facilmente accessibile, fornita di **almeno di tre locali, uno per l'attesa, uno per la segreteria e l'altro per i colloqui** più un servizio. Almeno la segreteria deve essere in uso esclusivo al Centro d'Ascolto, in quanto la riservatezza, deve essere garantita secondo le disposizioni di legge. E' opportuno che all'esterno della sede venga esposta una targa con la denominazione del servizio e gli orari di apertura. Può anche essere utile predisporre una cassetta postale per ricevere eventuali comunicazioni.

Giorni e orari di apertura

L'orario settimanale deve essere definito considerando le esigenze dell'utenza, la situazione del territorio, il numero e la disponibilità degli operatori. **E' opportuno assicurare un'apertura di almeno due giorni la settimana** perché non manchi la continuità delle prestazioni, soprattutto a favore delle situazioni più difficili. Almeno una delle aperture settimanali deve essere al mattino, per la maggior disponibilità di contatti con i Servizi Sociali. Il lavoro d'ufficio non deve interferire con l'ascolto; sarà quindi necessario prevedere una suddivisione dei tempi non solo differenziata, ma anche proporzionata alle diverse attività.

Il colloquio

Si possono individuare alcuni elementi che caratterizzano il colloquio:

- il tempo: l'incontro non deve, indicativamente, durare più di trenta minuti. Ulteriori approfondimenti, se necessari, sono da rinviare a successivi incontri;
- le modalità: occorre dialogare lasciando all'interlocutore la possibilità di esprimersi senza interromperlo, mettendolo a suo agio e rispettando anche i momenti di silenzio;
- i contenuti: occorre fermare l'attenzione in particolare su alcuni dati:
 - la richiesta espressa;
 - il motivo che la determina;
 - la situazione della persona così come emerge (ordinando i frammenti del discorso e le impressioni suscitate dal suo modo di atteggiarsi);
 - i punti contraddittori e/o non sufficientemente approfonditi ;
 - il bisogno fondamentale e le possibili cause (spesso nella richiesta fatta il bisogno non è immediatamente manifestato!);
- l'approfondimento: deve avvenire a partire da quanto si è compreso, la richiesta di chiarimento su quanto non si è compreso attraverso domande discrete che, se è il caso, vanno motivate.

L'obiettivo è cercare di fare chiarezza sui termini reali del problema esposto elaborando un progetto che si prefigga di:

- individuare gli interventi prioritari (soddisfazione di bisogni primari e urgenti, obiettivi intermedi, contatti con altri servizi, ...);
- stabilire i rispettivi compiti, tenendo conto della necessaria gradualità delle richieste da fare all'interessato oltre che dell'impegno che il Centro può assumere;
- proporre, quando è il caso, un altro appuntamento (il tempo tra il primo e il secondo incontro servirà per verifiche, informazioni, ecc.).

I successivi colloqui porteranno ad approfondimenti che consentono all'èquipe di formulare un progetto personalizzato, concordato con l'interessato, che tenga conto:

- della sua situazione personale, supportata dalla documentazione ritenuta realmente necessaria dagli operatori;
- degli accordi presi con i servizi pubblici;
- delle strategie promozionali complessivamente perseguite dall'èquipe.

La registrazione del colloquio

Ciascun operatore dell'ascolto curerà la registrazione dei colloqui e le successive verifiche. In particolare devono essere descritte le richieste avanzate e gli interventi già effettuati e/o concordati sia con l'interessato sia con gli altri servizi. Se si tratta di un colloquio successivo, sarà opportuno riportare sulla scheda di registrazione gli elementi che sono stati ulteriormente approfonditi rispetto all'incontro precedente e quelli ancora da approfondire, le verifiche da fare rispetto al progetto formulato, le ulteriori decisioni.

La scheda personale è uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio.

Prima del colloquio è importante che l'operatore faccia riferimento alla scheda personale per conoscere la situazione generale dell'interlocutore, il tipo di rapporto instaurato, gli interventi già fatti. Questa operazione servirà per mantenere la continuità delle linee operative intraprese negli incontri precedenti.

Il Centro di Ascolto, per poter efficacemente svolgere il suo servizio di aiuto, tratta dati personali anche sensibili, attraverso la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, comunicazione, modificazione, selezione, utilizzo, cancellazione o destinazione degli stessi.

Tali dati, qualora necessario, potranno essere comunicati ad Enti pubblici, Enti ecclesiastici, altri Enti di volontariato o altri soggetti il cui coinvolgimento sia strettamente necessario al fine di procedere con l'intervento richiesto.

Per tali ragioni è importante che l'operatore renda adotta la persona di quanto sopra e che questa dia il suo assenso scritto.

Le modalità di conservazione, accesso e utilizzo dei dati personali dovranno essere in accordo alle norme di legge.

La formazione degli operatori

E' necessario che tutte le persone, che desiderano a vario titolo far parte del Centro d'Ascolto, seguano dei corsi di formazione di cui si fa carico la Caritas diocesana: tale formazione può essere differenziata a seconda del ruolo svolto dall'operatore.

Per tutti è indispensabile una formazione iniziale volta ad approfondire identità, funzioni, modalità operative, rapporti interni ed esterni del Centro d'Ascolto di appartenenza e ad analizzare la collocazione più opportuna all'interno dell'organizzazione del Centro.

Per le persone che si dedicheranno all'ascolto occorre una formazione più approfondita e comprendente anche la conoscenza della relazione di aiuto, nonché dei fenomeni di povertà, delle risorse, delle politiche sociali locali, delle linee e dell'organizzazione pastorale ai vari livelli. Tali conoscenze teoriche hanno bisogno di una verifica pratica da attuarsi all'interno di un Centro d'Ascolto già funzionante.

Fondamentale è la formazione permanente che può assumere diverse forme:

- all'interno del gruppo stesso;
- attraverso la supervisione periodica attuata da persona competente esterna al gruppo;
- negli incontri mensili di Coordinamento dei Centri d'Ascolto;
- nella formazione sui temi specifici organizzati dalla Caritas diocesana o da altre realtà.

Poiché il servizio offerto dal Centro d'Ascolto nasce ed è espressione della carità della comunità cristiana non va dimenticata l'importanza dei momenti di preghiera nei quali gli operatori possano ritrovare e rafforzare comunitariamente le radici ed il senso della loro azione.

E' opportuno che i momenti di preghiera vengano guidati, a rotazione, dai diversi parroci del Vicariato.

Il lavoro di rete

Lavorare in termini di rete significa conoscere il territorio nel modo più completo possibile, vuol dire conoscere le risorse presenti, sia nell'ambito pubblico che in quello privato. E' indispensabile una conoscenza piena delle competenze e delle modalità con cui tali servizi vengono erogati. Lavorare in

rete significa anche conoscere gli altri operatori. Le conoscenze a corto raggio sono estremamente importanti nell'accompagnamento e nell'efficacia delle nostre azioni.

Lavorare in termini di rete vuol dire anche prendere a cuore certe situazioni particolari; essere, per esempio, coloro che, nei confronti dell'ente pubblico, sollecitano, stimolano, segnalando eventuali carenze. Avere una rete di collaborazione a corto raggio vuol dire anche possedere, oltre alla mappatura dei servizi presenti sul territorio, una cerchia di collaboratori, magari all'interno della Parrocchia, che possa essere interpellata a seconda dei bisogni e delle emergenze. Lavorare in rete vuol dire essere radicato nella realtà del territorio ove ognuno si trova.

Il Coordinamento

Il Centro di Ascolto partecipa attivamente alle riunioni di Coordinamento a cadenza mensile, inteso primariamente come la sede in cui conoscersi, collaborare, svilupparsi insieme armonicamente mediante la discussione di problematiche comuni, informare su risorse e iniziative in corso.

Attraverso l'esame dell'attività dei Centri in seno al coordinamento vengono individuati i temi per la formazione permanente degli operatori.

La documentazione

Tra gli strumenti del Centro d'Ascolto, la documentazione serve sia per l'organizzazione del lavoro sia per la formazione permanente degli operatori. Possono essere utili oltre alla necessaria modulistica interna:

- la rilettura delle schede durante le riunioni di verifica consente infine di individuare, in relazione ai bisogni emersi, le nuove risposte da sollecitare attraverso la sensibilizzazione delle risorse presenti sul territorio;
- la mappatura delle risorse: si tratta di un elenco/schedario che può essere realizzato distinguendo le risorse pubbliche da quelle private e raggruppandole secondo le tipologie dei bisogni. L'elenco/schedario dovrà essere facilmente consultabile e periodicamente aggiornato;
- questionari, statistiche e altri strumenti per la conoscenza del territorio, delle risorse presenti e per la rilevazione dei bisogni;
- pubblicazioni relative ad atti di seminari e corsi di formazione;
- riviste specializzate sul volontariato e sulle attività del "privato sociale";

- raccolta della legislazione in materia socio-assistenziale a livello nazionale e regionale;
- raccolta di normative locali (delibere e regolamenti comunali e provinciali) che dettano direttive sui rapporti con il volontariato e sulla valorizzazione del "privato sociale".

Le verifiche

Ogni Centro d'Ascolto dovrebbe provvedere all'interno del proprio progetto operativo dei momenti di analisi del cammino che è stato percorso.

E' importante che rispetto agli obiettivi, alle motivazioni, agli strumenti e al contesto pastorale, ci siano dei momenti precisi in cui il Centro di Ascolto si confronti anche con il resto della comunità cristiana.

A volte, infatti, l'apprensione di dover a tutti i costi rispondere a qualsiasi bisogno e di dover costellare l'attività con ogni tipo di servizio ci porta a diventare autosufficienti, a limitare a se stessi il senso di quello che si sta facendo: tra i vari bisogni dell'uomo, che emergono quando si gestisce un Centro d'Ascolto, c'è anche quello di voler in qualche modo gratificare se stessi. La verifica diventa quindi essenziale per combattere soprattutto la povertà dei nostri strumenti di giudizio.

La verifica deve essere un momento programmato, che non può essere lasciato alla spontaneità o condizionato dal tempo a disposizione.

La verifica deve essere fatta a tre livelli:

- il primo è quello della verifica sulle modalità operative del Centro di Ascolto e sui rapporti con la comunità cristiana, alla quale partecipa tutta l'équipe;
- il secondo livello, invece, è la "verifica dell'ascolto", che dovrà essere attuato dagli operatori che si occupano di questa fase.

Questo tipo di verifica, dovrebbe affrontare anche i singoli casi, compresi quelli più problematici, ed avere una funzione formativa, in quanto è proprio di fronte alle difficoltà che diventa possibile apprendere maggiormente;

- il terzo livello è quello relativo al proprio modo di porsi, alla risonanza che hanno i colloqui sulla propria persona, alle relazioni fra gli operatori. E' il livello più delicato, ma quello che porta alla "verità" del proprio essere e operare. Per questo tipo di verifica si può ricorrere a una persona esterna.

Gli operatori che si impegnano nei Centri di Ascolto fanno un lavoro di fondamentale importanza, vicino alla gente ed estremamente concreto; ma

tutto questo spesso viene fatto su "strade diverse", su percorsi a volte improvvisati, a volte lontani da quella che potrebbe essere la matrice di un Centro di Ascolto.

Occorre rispettare tutti, ma fornire al contempo alcune linee direttive a cui ricondursi: alcune indicazioni sono forse indicazioni ideali, stimoli che hanno ancora bisogno di essere interiorizzati.

E' indispensabile la serenità, l'oggettività e la voglia di essere obiettivi nella verifica del servizio, per capire se esso serve realmente alle persone e alla comunità cristiana.

Nel progetto operativo deve essere previsto il momento di verifica generale del servizio a cui è chiamato a partecipare il Vicario. Dopo 6 mesi, un anno o comunque un periodo di tempo prestabilito, si devono raccogliere i dati ed esaminare il servizio che si è svolto, così da poter riflettere sulle modalità con cui si è operato nei rapporti con la gente e sulle necessità che si sono incontrate. Bisogna ricordare che è sempre presente il rischio che le persone che lavorano nel Centro di Ascolto si sentano abbandonate e si venga a creare una conflittualità con l'esterno.