

Il servizio Caritas. Il Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" di Como è un punto di riferimento per tante persone in difficoltà Antenna della Chiesa sulle povertà

Il Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" di Como ha la mission di ascoltare le persone che si trovano in difficoltà e residenti, domiciliati o ospitate in maniera continuativa nei territori compresi nei Vicariati di Como Centro, Lipomo, Rebbio, Monteolimpino, Cernobbio, Torno e Bellagio. Dall'ascolto nasce la possibilità di aiuto, di orientamento, di relazione per condividere un progetto di uscita dal bisogno.

Nel 1986 apre a Como il primo Centro di Ascolto e di Aiuto pensato, dall'allora direttore della Caritas, don Plinio Bottinelli, come Centro di assistenza per le persone in difficoltà, anche di passaggio, inizialmente affidato a una suora vincenziana. Nel corso degli anni, esso si configura sempre di più come punto di riferimento e di orientamento per le persone che vivono momenti di crisi economica, ma non solo, e che non trovano un luogo in cui le loro richieste di aiuto siano riconosciute e accolte. È importante sottolineare come il contesto sociale in cui si trova ad operare sia segnato da una progressiva insufficienza dei Servizi Sociali a rispondere in modo adeguato ai bisogni dei cittadini.

Il coordinamento del servizio è delegato alla Caritas e alle parrocchie cittadine. Le relazioni sociali degli anni '90-'91, sull'andamento delle attività del CdA, mettono in luce, però, la non sostenibilità del modello originario di dare il primato all'ascolto in quanto, per la progressiva crescita del numero delle richieste, si corre il rischio di mancare l'obiettivo di educare la città e la comunità cristiana ad una dimensione della carità non più legata al solo soddisfacimento dei bisogni materiali, ma orientata a restituire dignità alle persone. Nascono, quindi, le prime collaborazioni con altri enti ecclesiali e con i Servizi pubblici e sanitari alla ricerca di nuove competenze. Nel 1999, tuttavia, nonostante gli sforzi messi in campo, il CdA si vede costretto a chiudere. È una decisione sofferta, ma inevitabile. La morte di don Renzo Beretta, per mano di un suo assistito, è determinante per la sospensione temporanea del servizio.

Dopo alcuni mesi di ripensamento, il Centro di Ascolto riapre solo per le persone residenti (per le persone irregolari e i senza dimora viene ideato l'ufficio Porta Aperta) e riformula la sua identità in varie occasioni, fino al 2013, anno in cui si intraprende un lavoro impegnativo di ridefinizione dell'identità e delle prassi operative del centro stesso, in seguito alla crisi iniziata nel 2009. Ci si interroga se, e come, sia possibile un bilanciamento, tra ascolto e aiuto, che sappia adeguarsi al cambiamento del territorio e del contesto di riferimento. Ne consegue la consapevolezza, per il CdA, di ricevere dalla Chiesa il mandato dell'ascolto dei



UN MOMENTO DI ATTIVITÀ AL CENTRO DI ASCOLTO "DON RENZO BERETTA" DI COMO

poveri, ricoprendo un ruolo che si differenzia da un segretariato sociale, piuttosto che da un'associazione di volontariato o da ogni altro ente di servizi, e che si proponga, invece, come mezzo pastorale al servizio delle Comunità Pastorali.

LEGAMI CON IL TERRITORIO
Serve i vicariati di Como Centro, Lipomo, Rebbio, Monteolimpino, Cernobbio, Torno, Bellagio e accoglie famiglie, o persone singole, residenti o domiciliate sul territorio. Ascolta quindi le povertà provenienti da 44 parrocchie/comunità pastorali e ad esse riporta le richieste dei poveri, mettendosi a disposizione per approfondire le situazioni e pensare un progetto, insieme alle parrocchie, agli enti pubblici e le persone stesse.

RIFERIMENTO
Aperto il lunedì dalle 15 alle 18, il mercoledì e il sabato dalle 9 alle 12. Vi prestano servizio 15 operatori, tutti volontari tranne il coordinatore, assunto dalla Fondazione Solidarietà e Servizio Onlus.

LAVORO DI RELAZIONE
Le persone vengono accolte, conosciute e riconosciute in una sala di accoglienza arredata per questo scopo. Successivamente una coppia di operatori, che si è preparata al colloquio rileggendo la scheda della persona se già stata al CdA, accolgono l'interessato in una delle 3 sale di ascolto, molto semplici. Qui avviene l'ascolto, momento fondamentale di incontro. Al termine del colloquio, raccolte le richieste di aiuto, gli operatori relazionano quanto raccolto. L'équipe settimanale di valutazione delle richieste è il luogo in cui definire con tutti i colleghi quali aiuti, accompagnamenti, orientamenti possano essere utili al progetto di sostegno della persona che si è rivolta al CdA.

ASCOLTARE PER AIUTARE

«Ogni volta che presento il servizio in cui opero nella Diocesi attraverso la Caritas, parlo del Centro di Ascolto come di un luogo di incontro, relazione e ascolto, appunto. L'interlocutore mi guarda quasi sempre con curiosità e si chiede se le persone cerchino al CdA davvero ascolto o più probabilmente aiuto. Osservazione ragionevole. Almeno in parte. È il CdA - nelle persone straordinarie e generose, che ogni giorno ho la fortuna di chiamare miei colleghi - che ha il compito di elevare la richiesta di aiuto, semplice e immediata, a una relazione - appunto - di aiuto e di ascolto. Non si può nascondere che le richieste di aiuto che pervengono al CdA siano prevalentemente di carattere economico (pagamento di bollette, affitto della casa e così via), oppure riguardino la ricerca di lavoro o di un'abitazione. Ciò nonostante rimane ferma la priorità data all'ascolto per costruire un'autentica relazione di fiducia reciproca, che consenta di condividere, nel tempo, un progetto che promuova l'autonomia della persona. La relazione sociale presentata ogni anno dal CdA consente di monitorare il numero delle persone che ad esso si rivolgono e di individuarne, anno dopo anno, il target. La crisi economica sollecita costantemente il CdA a ricercare nuove strategie da mettere in campo per dare risposte di aiuto sempre più adeguate. Il territorio che si rivolge al CdA di Como è densamente popolato; sarebbe importante ripensare l'organizzazione tra un CdA per la città e uno per la periferia (pensiamo ai quartieri della periferia cittadina densamente popolati, come Camerlata, Prestino, Monte Olimpino e così via). L'altro problema, che ormai da anni vede impegnato il CdA, è una collaborazione più fattiva con le comunità parrocchiali, con l'intenzione di promuovere maggiore interesse nei parrocchiani riguardo all'opera pastorale del CdA. Ai fini di questo obiettivo, diventa importante richiedere nuovamente un sacerdote responsabile al Vicariato di Como che tenga vivo il legame tra CdA e parrocchie, non tanto in relazione alle richieste di aiuto, ma rispetto alla necessità che ogni comunità parrocchiale si interroghi su come essere coinvolta nella presa in carico delle persone in difficoltà. Altro tema critico sono le relazioni con i Servizi sociali, affinché al CdA non si deleghino in toto quegli adempimenti di competenza delle istituzioni pubbliche.

SIMONE DIGREGORIO, coordinatore del CdA "Don Renzo Beretta" di Como

Coordinamento CdA. Le riflessioni degli operatori Caritas che hanno il compito di "monitorare" il lavoro sul territorio diocesano

Ecco la riflessione di Loris Guzzi, operatore della Fondazione Caritas in Valtellina e di Simone Digregorio, coordinatore del CdA di Como, impegnati nel delicato compito di coordinare il lavoro dei Centri di Ascolto sul territorio diocesano.

«Partiamo dalla buona notizia. Sul territorio della nostra Diocesi ci sono 14 Centri di Ascolto, dove operano circa 200 volontari. Questi Centri di Ascolto si sono aperti, a partire dagli anni Novanta, in ognuna delle ex zone pastorali in cui era suddivisa la nostra Diocesi prima della costituzione dei vicariati, avvenuta nel 2012. Questo movimento rappresenta una realtà significativa per la nostra Diocesi. Un servizio aperto all'ascolto delle persone che vivono situazioni di difficoltà e di fatiche, a cui si offre un accompagnamento, orientandolo verso i servizi del territorio e non solo. Donando spazio e ascolto - e andando oltre ai bisogni materiali - si crea l'opportunità di un percorso che permette la riscoperta di valori e di risorse personali che, pur essendo tesori, sono stati sepolti dagli eventi della vita. Ogni Centro di Ascolto, che la Caritas definisce "opera segno", redige ogni anno una relazione sociale che viene consegnata a tutti i parroci del territorio in cui opera, ed è disponibile sul sito della Caritas diocesana (www.caritascomo.it). Questo documento che raccoglie i dati e il lavoro svolto durante l'anno, rappresenta una preziosa restituzione delle fatiche e delle povertà che nelle nostre comunità sono presenti e che spesso rimangono nascoste. Questa relazione potrebbe



L'INCONTRO DEL COORDINAMENTO DIOCESANO DEI CDA AVVENUTO A COLICO MERCOLEDÌ 14 GIUGNO 2017 ALLA PRESENZA DEL VESCOVO OSCAR

"Uscire" insieme verso le parrocchie

essere un punto di partenza da cui aprire molte riflessioni nelle nostre comunità parrocchiali sul tema della carità. Purtroppo, quasi mai si coglie questo valore, lasciando cadere in fondo a un cassetto l'occasione per una lettura condivisa. Questo fatto ci interroga sul significato di una presenza e di un mandato che, al Centro di Ascolto, andrebbe riconosciuto. La presenza, come detto, è territoriale. Dalle zone passando ai vicariati, il Centro di Ascolto è rimasto con la propria funzione a servizio delle stesse comunità, anche se, in certi casi, si sono ritrovate in vicariati diversi. Il mandato ricevuto dalle zone pastorali come una necessità nella lettura dei bisogni, con la formazione dei

vicariati, non è stato di fatto rinnovato, trascurando la relazione che il Centro di Ascolto ha con le comunità parrocchiali oppure, nella migliore delle ipotesi, dando tutto per scontato. Probabilmente, anche per una così ridotta attenzione, si è favorito un processo di delega all'ascolto e all'assistenza delle situazioni di povertà che nel tempo si stava già alimentando. È andato via via esaurendosi quel rapporto virtuoso con le parrocchie che, come da manuale dei CdA, prevede: "...dalla comunità il CdA riceve il mandato di ascolto dei poveri e ad essa riporta le richieste dei poveri, ricoprendo un ruolo pastorale". ovvero: "essere opera segno"! Questa dinamica dei Centri di Ascolto va necessariamente ritrovata, superando

sia l'effetto delega sia quell'autoreferenzialità che in alcuni casi si è generata. Ciò ha anche impedito quel rinnovamento di risorse umane e di visione, che in un'operatività chiusa in se stessa difficilmente si può generare. Senza nulla togliere all'impegno dei volontari che, nonostante le fatiche, mantengono le loro importanti posizioni. Negli incontri con i coordinatori dei singoli Centri di Ascolto e nel coordinamento diocesano (luogo in cui tutti i CdA si ritrovano) più volte si è fotografata questa realtà, tanto che nell'ultimo anno si è lavorato insieme per raccogliere dati e relazioni al fine di individuare possibili prospettive. Maggiore attenzione è stata posta alla cura delle relazioni con i coordinatori, raccogliendo le loro osservazioni e fatiche, favorendo fra loro il confronto e la condivisione. Al coordinamento si è dato un contenuto più tecnico e operativo.

L'esperienza, oggi, sta restituendo un bisogno per i Centri di Ascolto di ritrovare la loro identità. Questa potrebbe rivelarsi anche nel rispondere alla sollecitazione che il vescovo Oscar ha fatto loro, nell'ultimo coordinamento di giugno 2017, quando li ha invitati a "uscire" verso le parrocchie. Un cammino che li potrebbe aiutare a riconoscersi ed essere riconosciuti dalle comunità di cui sono figli. Un percorso alla riscoperta di una identità anche parrocchiale da cui poter ripartire».

LORIS GUZZI e SIMONE DIGREGORIO, referenti del Coordinamento diocesano dei CdA

IN DIOCESI. Sono 14 i CdA operativi Oltre 4 colloqui al giorno

Il Coordinamento diocesano dei CdA - sono 14: Bormio, Chiavenna, Como, Cunardo, Cuveglio, Gravedona, Lomazzo, Mandello, Morbegno, San Fedele Intelvi, Sondrio, Tirano, Tremezzo e Uggiate Trevano - è nato con diversi obiettivi: condividere le modalità per affrontare le povertà, prendere spunti reciproci, conoscere meglio la natura, il ruolo e il regolamento dei CdA, trovare linee comuni di collaborazione con l'ente pubblico, fare formazione specifica e condividere aspetti positivi e difficoltà. Nel 2017 il Coordinamento si è riunito più volte per fare il punto della situazione e rilanciare la sua mission, evidenziando aspetti positivi del lavoro svolto in questi anni, ma anche difficoltà che occorre superare. In particolare, il Coordinamento chiede ai Centri di curare le relazioni con le comunità parrocchiali e i Vicariati di riferimento territoriale.

ALCUNI DATI (PERIODO 2014 - 2015 - 2016)
Nel 2016 le persone che nei 14 CdA diocesani hanno svolto almeno un colloquio sono state 1.686 (1.936 nel 2015 e 2.096 nel 2014). Vi è quindi una decrescita sostanziale soprattutto a Como, Cunardo, Lomazzo, Mandello, Morbegno, Sondrio, Tremezzo e Uggiate Trevano.

Sempre nel 2016, complessivamente sono stati 466 i nuovi arrivi, mentre 1.220 le persone già note al servizio (la proporzione di un terzo ha caratterizzato anche i due anni precedenti). Nel 2016 gli italiani sono stati 723, mentre gli stranieri 963 (nel 2015: 861 italiani e 1.075 stranieri; nel 2014: 858 italiani e 1.238 stranieri). In Diocesi, quindi, si è registrata una sensibile decrescita sia dei colloqui di italiani che di stranieri, soprattutto nei centri di Como, Lomazzo, Sondrio, Tirano. In totale, i colloqui sostenuti nei CdA sono stati 5.092 nel 2016, 5.759 nel 2015 e 6.078 nel 2014. La nazione più rappresentata è l'Italia con 688 incontri; segue il Marocco con 330 e poi, in numeri più ridotti, i Paesi dell'Est europeo, Tunisia, Nigeria, Sri Lanka, Senegal.

Appello ai volontari

Il Centro di Ascolto di Como presenta la sua peculiarità e lancia un appello a tutte le persone di "buona volontà" perché possano decidere di offrire il loro tempo - prezioso e per nulla scontato - e dare una mano agli operatori del Centro nel loro lavoro di accoglienza e di ascolto.

La figura del volontario è una risorsa fondamentale, senza la quale non sarebbe possibile aprire il Centro. Quando il Centro di Ascolto è aperto, i volontari sono impegnati:

- nell'accoglienza e al riconoscimento delle persone che si presentano al servizio;
- nell'attività di ascolto, sempre in coppia con un altro operatore.

Una volta a settimana tutti gli operatori (volontari e coordinatore) si riuniscono in équipe per confrontarsi sull'andamento del servizio, di quanto vissuto nella precedente settimana di apertura del Centro, e per decidere in merito alle richieste che le persone in difficoltà hanno presentato. La formazione, oltre a essere garantita dall'affiancamento dei nuovi volontari a quelli più esperti durante le aperture e le équipe, è richiesta a tutto il gruppo dei volontari: ogni mese viene organizzato un incontro di formazione durante l'équipe e viene chiesto a tutti di aderire alle proposte di approfondimenti che la Caritas organizza a livello diocesano.

DOVE SIAMO E L'IMPEGNO RICHIESTO

Ci troviamo in via Don Guanella 13, a Como. Orario di apertura al pubblico: lunedì 15-18; mercoledì e sabato 9-12. A ogni volontario viene chiesta la presenza settimanale in un giorno di apertura e la presenza all'équipe, ogni giovedì dalle 17 alle 19.

Per informazioni: 031.3370222; e-mail: cdacom@caritascomo.it.

La testimonianza

«Sono volontaria al Centro di Ascolto Caritas di Como da tre anni. Fino a quando non ho iniziato il mio servizio, non immaginavo quante fossero le famiglie in difficoltà vicine a noi, quanti fossero i bambini al freddo nelle case vicine alle nostre, quante fossero le persone

a saltare i pasti. E quanta solitudine in una città gremita di gente. Durante i colloqui che svolgiamo, veniamo in contatto con queste e con tante altre situazioni difficili che tentiamo di alleviare. Sono contenta di aver deciso

di mettermi a disposizione per aiutare chi ha bisogno. Il gruppo dei volontari con cui opero è ben amalgamato e organizzato, e questo permette di creare un ambiente gradevole per chi ci lavora e per le persone che accogliamo».

ELISABETTA

Dall'ultima relazione sociale lo spunto per alcune considerazioni sul disagio in città e nei centri limitrofi

La crisi economica lascia il segno

Dalla relazione sociale 2016 del Centro di Ascolto di Como (l'ultima redatta in termini di tempo e pubblicata sul sito www.caritascomo.it), mettiamo in evidenza alcuni numeri per comprendere l'utilità di questo servizio della Caritas.

Nel 2016 i colloqui sostenuti sono stati 844 (875 nel 2015 e 1.103 nel 2014). Le persone o famiglie incontrate almeno una volta sono state 335 nel 2016, 466 nel 2015 e 479 nel 2014. Sempre nel 2016 le persone già note agli operatori sono state 209, mentre 126 hanno avuto il loro primo colloquio. Come si nota il trend è in calo e questo è un dato che dovrà essere analizzato con attenzione. Nel 2016 gli stranieri sono stati 206 (297 nel 2015 e 341 nel 2014); gli italiani sono stati 129 nel 2016, 169 nel 2015 e 138 nel 2014. Aumenta la percentuale delle persone oltre i 65 e tra i

50 e i 65 anni che si rivolgono al CdA, mentre crollano i numeri in assoluto più significativi nel 2014 e 2015, ovvero le persone tra i 30 e i 50 anni o i giovani (meno di 30 anni). Il vero calo numerico di persone che si rivolgono almeno una volta al CdA è nella fascia giovane e dai 30 ai 50 anni. A livello percentuale aumentano le persone italiane, rispetto agli stranieri.

GLI STRANIERI

Sempre nel 2016, le nazioni più rappresentate sono state l'Italia (129 persone), il Marocco (29), la Nigeria (23), la Tunisia (19), lo Sri Lanka (12) e l'Albania (11). Quindi, nel triennio, il Marocco rimane la seconda nazione per rappresentanza, in diminuzione percentuale e quantitativa. Tunisia, Nigeria e Sri Lanka si confermano nei primi posti, con percentuali simili nel tempo.

LA PROVENIENZA DAL TERRITORIO

In termini percentuali, la popolazione che si rivolge al CdA residente nel comune di Como è il 70 % del totale. Mentre i residenti a Como sono in diminuzione, i residenti negli altri comuni, stabile tra 2014 e 2015, decrescono nel 2016 in maniera importante.

LE PRINCIPALI RICHIESTE DI AIUTO

Tra le persone che si sono presentate per la prima volta al CdA di Como nel 2016, il 44 per cento ha fatto richiesta di un aiuto per la spesa alimentare (55 persone); il 9 per cento ha chiesto un'abitazione (11 persone); circa 60 persone hanno chiesto un lavoro (anche precario e secondario le proprie possibilità). Circa il 50 per cento ha chiesto aiuto per pagare affitto, spese condominiali e bollette. Infine, è importante sottolineare il dato della semplice richiesta di ascolto: oltre 120 persone.