

“Questo povero grida e il Signore lo ascolta, lo libera da tutte le sue angosce” (salmo 33). L'ascolto è atteggiamento tipico di Dio che, come Padre, ascolta i suoi figli che lo invocano. E' lo stile di Gesù: pronto ad ascoltare vicini e lontani che lo cercano. La Chiesa, comunità dei cristiani, è quindi chiamata ad essere luogo di ascolto, di attenzione, di accoglienza verso Dio e verso i fratelli. Ogni parrocchia deve sempre più farsi capace, non solo di fare e organizzare, bensì di ascoltare. E' l'atteggiamento del Dio di Gesù, che deve diventare l'atteggiamento dei cristiani.

Oggi più che mai la gente ha bisogno di essere ascoltata; al punto che ascoltare diventa la prima forma di carità. E della carità ogni comunità cristiana deve farsi testimonianza e servizio. Da questo impegno comune possono (devono) allora maturare segni e opere che danno concretezza a questo slancio. I Centri di Ascolto vogliono essere questi segni; non luoghi dove delegare all'ascolto, ma strumenti nati da comunità cristiane che cercano di vivere la carità dell'ascolto. In questo modo i Centri di Ascolto diventano strumenti che sollecitano la corresponsabilità di tutta la comunità; non esonerano gli altri cristiani dal dovere dell'ascolto, dell'accoglienza, della testimonianza, ma si fanno espressione visibile e concreta di un coinvolgimento comunitario ed insieme stimolo a ulteriore impegno. Per questo non basta che sorgano in Diocesi i Centri di Ascolto, se poi non matura contemporaneamente la consapevolezza che ogni comunità, ogni cristiano, deve mettersi in stato di ascolto e di accoglienza. E solo in un rapporto costante e vitale tra Centri di Ascolto e parrocchie potremo aiutarci a vivere una carità che va oltre i bisogni, per saper ascoltare, accogliere e accompagnare le persone. E solo curando il rapporto tra Centri di Ascolto, Parrocchie, Zone e Consigli Pastorali Zonali permetteremo ai Centri di Ascolto di non inaridirsi e di non

**CENTRI DI ASCOLTO: IL BILANCIO 2003**



**Ascoltare,  
primo segno  
di carità**

**TRACCIATO IL LAVORO DEI DIECI CDA OPERANTI NELLA DIOCESI. LA MAPPA DEI BISOGNI, LE PERSONE COINVOLTE E I PROGRAMMI PER IL FUTURO. LA NECESSITÀ DI UN MAGGIORE COORDINAMENTO TRA OPERATORI CARITAS, PARROCCHIE, INCARICATI CARITAS PARROCCHIALI E COMMISSIONI**

perdere la loro squisita caratteristica pastorale.

La nostra Diocesi ha visto fiorire in questi anni diversi Centri di Ascolto; un segno sicuramente bello e positivo. Tuttavia deve rimanere costante il legame con le comunità parrocchiali per non ridurre i Centri di Ascolto a freddi sportelli di "pronto soccorso"; solo il legame con la comunità potrà tener viva nei Centri di Ascolto la capacità di essere strumento ed espressione di vera carità, e nelle Parrocchie la disponibilità a una collaborazione costruttiva che aiuta la comunità stessa a maturare atteggiamenti di carità sempre più autentici, superando il pericolo della delega e imparando invece ad aprirsi alla cono-

scienza delle nuove povertà e dei nuovi emergenti bisogni. E' questo infatti lo scopo dei Centri di Ascolto: non sostituiscano la comunità nella sua funzione primaria di accoglienza e di ascolto, ma la affiancano offrendo la professionalità necessaria per affrontare i mutati bisogni delle nuove povertà, attraverso lo sforzo di operare insieme per progetti. Nei vari Centri di Ascolto, in giorni e orari diversi, prestano servizio alcuni volontari: accolgono le persone che lì vi si recano, prestano loro ascolto e instaurano un rapporto di fiducia che porta al ritrovarsi con loro in altri incontri, così da poter far fronte insieme al problema emerso. In questo lavoro di orientamento per affron-

tare il bisogno esposto, i volontari cercano di coinvolgere, per quanto è possibile, la comunità di appartenenza della persona venuta per il colloquio e i vari servizi sociali che possono interagire per portare a soluzione il bisogno espresso; nasce così un lavoro di rete che, sostenuto da un progetto personalizzato, può favorire, almeno in parte, la soluzione del disagio. Ciò avviene sia coinvolgendo la persona che si trova nel bisogno, affinché ritrovi forza per riprendere in mano le fila della sua situazione di vita e così affrontarla con il sostegno e la fiducia che vengono offerti; sia tutti coloro che, in modi diversi, sul territorio possono affiancarsi a questa persona per sostenerla e aiutarla.

Per svolgere questo servizio con competenza i Centri di Ascolto sono chiamati a un lavoro continuo di formazione e di verifica sia all'interno tra i vari operatori, sia all'esterno con le Parrocchie e il territorio sul quale operano. Da questa verifica nasce una rinnovata capacità di affrontare le diverse situazioni che si manifestano; inoltre matura negli operatori una sempre nuova percezione del territorio e la conseguente disponibilità a operare in rete con tutti coloro che svolgono attività a servizio della persona. Il volontario dunque che lavora nei Centri di Ascolto deve costantemente verificare la sua disponibilità: al confronto con gli altri operatori del Centro; alla collaborazione e al coinvolgimento con parrocchie, enti, associazioni, gruppi, presenti sul territorio; alla effettiva capacità di mettersi in ascolto delle persone con atteggiamento sereno, cordiale e disponibile.

Nei Centri di Ascolto della nostra Diocesi sono numerosi i volontari che si appassionano e operano con generosità e competenza. Il loro compito delicato li porta ad affiancarsi a tante persone in difficoltà per offrire ascolto, fiducia, orientamento, sostegno, al fine di permettere loro di tornare ad essere protagonisti della loro vita. Non sempre tuttavia si vedono immediatamente i risultati di questo paziente ed estenuante lavoro. Ciò non fa venir meno l'importanza del servizio svolto che non si misura solo dai numeri e dai risultati positivi conseguiti, bensì dalla capacità rinnovata di prestare a tutti, gratuitamente, tempo e ascolto, segno di una carità che diventa testimonianza concreta che "il Signore ascolta i poveri e non disprezza il loro grido di aiuto" (salmo 68); e ci auguriamo anche segno di una Chiesa che, in tutte le sue componenti e in una rinnovata capacità di collaborazione, si fa più attenta ad ogni sorella e fratello che incontra nel suo cammino.

DON SERGIO TETTAMANTI - sacerdote referente coordinamento Cda

**PERCHÉ QUESTO INSERTO**

**Rafforzare il legame con le comunità**



**EDITORIALE**

Il coordinamento diocesano dei Centri di Ascolto si ritrova solitamente ogni due mesi; le riunioni, a cui partecipano uno o due rappresentanti di ogni centro, si svolgono a Colico.

Nel corso dell'ultimo incontro, ogni Centro ha presentato la propria relazione sociale contenente i dati relativi all'anno solare 2003.

Sin dall'inizio dell'anno scorso, tutti i Cda hanno adottato la medesima scheda cartacea di raccolta dati e il medesimo programma per computer.

Lo scopo di questi strumenti è anche quello di riuscire a raccogliere con cadenza annuale alcuni dati che possano essere

**QUESTA PRECISA INDICAZIONE DAL COORDINAMENTO DIOCESANO DI COLICO**

MASSIMILIANO COSSA - operatore Caritas per Coordinamento Cda

significativi e che possano favorire una riflessione sull'attività dei Centri, sulle persone che vengono incontrate, sulle modalità di operare e di accogliere, sulle risposte che vengono fornite, sulla capacità di coinvolgere e animare le rispettive comunità.

Per la prima volta dalla loro apertura (si va dal Cda di Sondrio che ha aperto nel marzo 1992 al Cda della Valchiavenna che ha iniziato la sua at-

tività nel settembre 2002), tutti i Centri hanno prodotto una relazione con le medesime modalità.

Non può certo bastare una relazione per far capire l'attività di un Centro di Ascolto, ancora meno può, forse, fare questo numero dell'Informa Caritas che contiene solo alcuni frammenti di queste relazioni.

La speranza è che questo lavoro di sintesi, possa suscitare la curiosità, l'interesse, per ciò che quotidianamente viene fatto all'interno dei Centri di Ascolto nelle varie zone della Diocesi.

Come spiega Don Sergio Tettamanti nel suo articolo, deve rimanere forte il legame tra i

Centri di Ascolto e le comunità parrocchiali, legame che invece, come emerge in più relazioni, è spesso fragile.

Ci si augura allora che queste pagine possano essere uno stimolo, uno spunto da cui partire per conoscere meglio queste realtà presenti ormai in tutta la Diocesi (è con soddisfazione che diamo qui annuncio del nascente Cda nelle Valli Varesine).

Da parte loro, i volontari dei singoli centri, saranno ben felici di poter integrare le poche (ma ci auguriamo significative) informazioni che trovate nelle pagine seguenti. Una sintesi più dettagliata delle singole relazioni è disponibile sul sito internet: [www.como.caritas.it](http://www.como.caritas.it).

QUESTO INSERTO È CURATO DA: CARITAS DIOCESANA, PIAZZA GRIMOLDI 5, TEL. 031-304330, FAX 031-304040. [caritascomo@caritas.it](mailto:caritascomo@caritas.it) [www.como.caritas.it](http://www.como.caritas.it)

LA REDAZIONE È COMPOSTA DA: MAURO MAGATTI, EMANUELE PAGANI, MASSIMILIANO COSSA, CLAUDIO BERNI

**SINTESI DELL'ATTIVITÀ 2003**

# CdA: il bilancio di un anno

## Como



**I**l Centro di Ascolto di Como svolge la sua attività dal settembre 1999 nella configurazione cittadina pensata dalla Caritas Diocesana, che vede la collaborazione tra il Centro stesso (rivolto prevalentemente ai residenti) e l'ufficio di Porta Aperta (rivolto prevalentemente ai senza fissa dimora e ai non residenti). Nel corso dell'anno 2003 le persone che si sono rivolte al nostro Centro per la prima volta e che abbiamo preso in carico sono state 174.

### ALCUNI DATI

I dati relativi ai nuovi utenti non si differenziano molto da quelli dell'anno 2002. Questo fatto ci dà l'idea che il CdA, all'interno della città, ha raggiunto una sua dimensione stabile. Il numero delle persone che sono ritornate dagli anni precedenti, soprattutto quelle che erano venute al CdA nei primi anni, ci fanno pensare che c'è una fascia di povertà strutturale che ha preso il CdA stesso come riferimento oppure che sa di poter contare sul CdA nei momenti (ricorrenti) di fragilità.

La presenza di stranieri ha superato, per la prima volta dall'apertura, il 60%, ma resta evidente che la povertà non è solo un problema legato all'immigrazione, visto che la percentuale degli italiani è quasi del 40%. Tra gli stranieri, prevalgono in modo netto i regolari (74,3%), e ciò è dovuto alla suddivisione degli utenti che è stata fatta in città con l'altro servizio della Caritas Diocesana (Porta Aperta).



Più del 50% degli utenti risulta essere disoccupato e solo il 15% ha un lavoro stabile a tempo pieno. Questo spiega il dato molto elevato della richiesta di lavoro, che risulta essere il bisogno più rilevante, assieme a quello dell'alloggio.

### ORGANIZZAZIONE

Nel corso dell'anno 2003 si sono inseriti 3 nuovi volontari. Durante le tre mattine di apertura sono presenti al CdA mediamente almeno 5 volontari; ciò permette di avere sempre due volontari presenti in ogni colloquio. Il totale dei volontari è di 14 persone, a cui si aggiunge la presenza continuativa di un coordinatore. Nel lavoro di equipe, il CdA si avvale della presenza di una psicologa per una migliore gestione dei casi. Nel corso dell'anno 2003 sono stati effettuati 947 colloqui.

### FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Il nostro supervisore è dall'anno scorso don Annino Ronchini. Nella prima parte dell'anno ha tenuto 3 incontri: sull'organizzazione dell'equipe; sulle motivazioni dei volontari; sul fatto di svolgere il nostro volontariato all'interno della Caritas. Dopo la pausa estiva abbiamo ripreso gli incontri con Don Annino scegliendo delle tematiche specifiche; la prima è stata quella del lavoro di rete. Questo argomento è stato affrontato in due aspetti differenti: il primo per approfondire le nostre conoscenze tecniche al riguardo (formazione); il secondo per analizzare le modalità con cui operiamo (supervisione). Proprio sul lavoro di rete quattro volontari hanno partecipato a due incontri a Fino Mornasco del corso "Microcosmi", organizzato dal settore salute mentale della Caritas. Infine è stata realizzata una sintesi di tutti gli incontri (quelli al CdA e quelli di Fino) con l'intento di rendere più facilmente accessibili le informazioni e le riflessioni emerse dai vari appuntamenti.

Inoltre quasi tutti i volontari hanno partecipato all'incontro diocesano di Mandello sui temi dell'immigrazione; incontro che è risultato particolarmente interessante.

### DOVE

**Indirizzo:** Via Guanella 13 - 22100 COMO  
**Telefono:** 031/3370222  
**Giorni e orari di apertura:** lunedì, mercoledì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Inizio dell'attività:** settembre 1999  
**E-mail:** cdacom@caritas.it

**L**e avverse fasi congiunturali che hanno caratterizzato il 2003 hanno fortemente accentuato lo stato di disagio nei più deboli; si è osservato un sensibile incremento delle povertà a carico di chi già versava in condizioni di criticità, con forti ripercussioni anche sullo stato psico-sociale dei singoli.

La situazione palesata è in buona parte ascrivibile ad una generalizzata carenza di posti di lavoro. Vecchi utenti che da anni non frequentavano il "Centro" si sono riaffacciati lamentando difficoltà economiche causa la perdita del posto di lavoro, mentre la quasi totalità dei nuovi utenti è appunto alla ricerca di un lavoro.

A supporto dell'attività sottesa a far superare pericolosi stati di isolamento, si rende viepiù necessario intensificare il dialogo con le parrocchie e le strutture sociali locali. Buoni contatti intercorrono abitualmente con i servizi sociali del comune capoluogo; non così avviene con le restanti istituzioni del mandamento. Nel corso del 2004 si cercherà di porvi rimedio.

Nel corso del 2003 il Comune di Sondrio ha potuto risolvere molti problemi abitativi. Sono stati assegnati diversi alloggi a famiglie non più in grado di sostenere gli affitti di mercato. Assegnazioni sono state effettuate ad extracomunitari che hanno così potuto ricongiungere la famiglia; mini alloggi sono stati altresì assegnati in locazione congiunta a giovani lavoratori occupati in lavori socialmente utili o sotto occupati (verosimilmente sotto retribuiti).

Dalla data di apertura alla fine del 2003 sono stati 870 gli utenti assistiti, 478 sono stati gli utenti stranieri: le provenienze più significative sono Marocco

## Sondrio

(45%) e Senegal (10,5%); il rimanente è frazionato tra i paesi dell'Est europeo, Balcani, India, Tunisia, Albania, altri. Si registra un nuovo sensibile afflusso di persone dai paesi dell'ex Est europeo (Ucraina e Romania).

Nell'anno 2003 sono state ascoltate 577 persone.

### INTERVENTI ASSISTENZIALI:

**Viveri:** il numero dei pacchi alimentari distribuiti ha registrato un incremento del 57,5%; ciò è essenzialmente ascrivibile alle maggiori difficoltà segnalate in premessa e ad una maggiore assistenza alimentare erogata al Centro di Prima Accoglienza.

**Sanitari:** aiuti per ticket, accertamenti diagnostici, acquisto di medicinali prescritti e non spediabili.

**Viaggi:** si confermano le finalità già espresse in passato: contributi spese per il rimpatrio, il rientro in famiglia o per raggiungere altre sedi nazionali ove gli interessati trovano lavoro; sostegno a persone per il raggiungimento dei plessi scolastici (scuola dell'obbligo e/o corsi di alfabetizzazione o di economia domestica); abbonamento a persone occupate fuori città con borse lavoro organizzate nell'ambito di programmi socialmente utili.

**Pagamento bollette:** in questa voce vengono ricompresi i contributi finanziari, a volte erogati sotto forma di piccoli prestiti, per il pagamento delle utenze elettriche e gas.

### NUOVE INIZIATIVE

Il servizio di raccolta mobili ed arredi vari - attivato nel corso del 2002 - è stato alquanto intenso e si è rivelato di fondamentale aiuto per i molti utenti privi dei mezzi finanziari necessari per arredare alloggi sprovvisti di tutto. Dall'offerta di piccoli mobili e stoviglie, vengono ora donati arredamenti completi; si è pertanto resa necessaria la ricerca di idonea struttura per immagazzinare i materiali conferiti. Dal 2004 sarà disponibile un magazzino - in locazione - adatto allo scopo, nel quale si potrà attrezzare anche un laboratorio per piccole riparazioni.

L'attività è stata: 67 interventi effettuati per il ritiro di mobili vari presso gli offerenti; 54 interventi effettuati per la consegna al domicilio dei richiedenti. 100 sono state le richieste di mobili pervenute.

### DOVE

**Indirizzo:** Via Carducci 16 - 23100 SONDRIO  
**Telefono:** 0342/515018  
**Giorni e orari di apertura:** lunedì e martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00  
 Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Inizio dell'attività:** marzo 1992  
**E-mail:** cdasondrio@caritas.it

## IN ARRIVO

# Valli Varesine

**A**nche nelle Valli Varesine la Commissione Caritas Zonale da qualche anno sta lavorando per dare vita al Centro di Ascolto, con la collaborazione di tutte le parrocchie della Zona.

Si sono organizzati una serie di incontri formativi aperti a tutti coloro che operano nel volontariato e in seguito si è costituito uno specifico gruppo di persone disponibili a lavorare insieme in vista dell'apertura del Centro di Ascolto. Con questo gruppo è stato fatto un ulteriore cammino formativo specifico e da quest'anno si sta lavorando alla stesura del Progetto operativo e all'organizzazione pratica.

Nelle prossime settimane gli operatori parteciperanno a un corso formativo organizzato dalla Caritas Ambrosiana

a Varese (la nostra Zona infatti gravita sulla diocesi di Milano e si sta cercando di instaurare una stretta collaborazione con i Centri di Ascolto di quella Diocesi). Contemporaneamente si sta valutando il luogo per la sede; o meglio: i luoghi. Vista infatti l'estensione e la conformazione geografica della nostra Zona si è pensato di creare un Centro d'Ascolto costituito da un unico gruppo operativo che, tuttavia, lavora in due sedi diverse (probabilmente una sede a Cunardo e una a Cittiglio).

E' sicuramente questa un'esperienza diversa da quella degli altri Centri di Ascolto della Diocesi e comporterà una serie di maggiori difficoltà. Comunque il lavoro di preparazione continua e la speranza è di poter inaugurare il Centro con l'inizio del nuovo anno pastorale 2004-2005.

SINTESI DELL'ATTIVITÀ 2003

# CdA: il bilancio di un anno

## Lomazzo



**L**e persone che si sono rivolte, per la prima volta, al CdA durante l'anno 2003 sono state 133 che sommate alle 77 dell'anno precedente portano a 210 le persone finora incontrate.

I colloqui effettuati durante l'anno 2003 sono stati 544. Delle 133 persone ascoltate 71 sono donne e 62 sono uomini. Di queste 133 persone: 30 sono italiane e 103 straniere. Si rileva un aumento sensibile del numero di persone che si sono rivolte al CdA nell'anno 2003 (+85%).

Nel 2003 vi è stato un aumento considerevole delle persone straniere che ormai rappresentano più dei tre quarti del totale delle presenze (103/133) pari al 77%.

Questo dato può essere collegato alla presenza di un sempre maggiore numero di ricongiungimenti familiari conseguenti alla regolarizzazione con la Legge Bossi/Fini; alla sempre più alta precarizzazione del lavoro che costringe le persone ad utilizzare servizi di

sostegno economico che contribuiscano al mantenimento della famiglia. Altro dato da rilevare è l'alto numero delle persone provenienti dall'Est Europeo, nella quasi totalità donne, che vengono in Italia con visto turistico e poi entrano nell'irregolarità. Svolgono esclusivamente un lavoro come badanti.

### BISOGNI EMERSI

L'aumentata fragilità del rapporto lavorativo ha ulteriormente reso necessario l'aiuto alimentare e di vestiario. Sono state 189 le tessere rilasciate per usufruire del servizio settimanale di distribuzione di alimenti da parte dei Frati di Cermenate. Di queste 189 persone 112 sono straniere, 77 italiane.

La possibilità di una casa, con un contratto di affitto regolare che permetta di usufruire delle facilitazioni regionali, è l'altra necessità che continua ad essere presente.

Rimane la difficoltà di trovare case disponibili ed affitti "ragionevoli" soprattutto per gli extracomunitari.

Il disagio psichico è l'altro bisogno che è emerso anche quest'anno.

### LA COMUNITÀ

Il rapporto con le comunità parrocchiali è quello,

paradossalmente, più complesso e difficile.

Anche quest'anno, all'inizio dell'anno pastorale, è stata mandata, ad ogni parrocchia una lettera in cui si esprimeva la disponibilità da parte degli operatori del CdA di presentare, al consiglio pastorale parrocchiale, il servizio svolto. Finora solo 6 parrocchie su 22 lo hanno accolto.

Le poche serate svolte dimostrano, da parte degli ascoltatori, un interesse su quanto viene proposto, ma, di fatto, nulla cambia nei rapporti con il CdA.

Uno degli obiettivi fondamentali di questi incontri è anche quello di riuscire ad avere il nominativo di un incaricato Caritas per ogni parrocchia: un obiettivo ancora molto lontano da essere raggiunto.

Nella nostra zona è stata proposta anche la Giornata Caritas Zonale.

### DOVE

**Indirizzo:** via Milano 26 - 22074 LOMAZZO

**Telefono:** 02/96777010

**Giorni e orari di apertura:** mercoledì e sabato dalle ore 9.30 alle ore 12.00

**Inizio dell'attività:** febbraio 2002

**E-mail:** cdalomazzo@caritas.it

**L'**attività del Centro, iniziata nel 1997, è stata impostata sul principio della condivisione e della crescita della persona che a noi si rivolge e non sulla semplice assistenza.

Pertanto l'intendimento teorico che abbiamo praticato dall'inizio è stato quello di far emergere le difficoltà ed i problemi che rendono la persona incapace di ricostruirsi una vita "normale" sfrondandola da tutto ciò che impedisce loro di "riemergere" socialmente.

Riteniamo che ai CdA si addica meglio il ruolo di accompagnatori, essere cioè il punto di riferimento delle persone in difficoltà e che su di noi possono contare anche nel coinvolgimento della società che deve farsi carico di loro. Una società più sensibile alla povertà.

### L'ÉQUIPE

Il CdA è così composto: 18 operatori che fanno ascolto; 15 collaboratori per interventi diversi (es. magazzinieri, autisti, consulenti professionali ed altri). Gli operatori si riuniscono ogni 15 giorni per discutere i casi ed approfondire le conoscenze dei casi in discussione.

### LAVORO IN RETE

La collaborazione con Enti, associazioni di volontariato, parrocchie, comuni ed altri esiste anche se non sempre ottimale. Abbiamo qualche difficoltà con le parrocchie, interlocutore privilegiato, probabilmente anche per nostre responsabilità e per difetto di in-

## Morbegno



formazione. Spesse volte non c'è continuità nell'attuare il "progetto".

### COMUNITÀ

Il progetto di collaborazione con le parrocchie, elaborato dal Coordinamento dei CdA, ha avuto scarso interesse. Da noi solo 4 parrocchie su 42 hanno chiesto un'incontro con il CdA.

Il collegamento con i parroci e il territorio avviene attraverso il bollettino di informazione del CdA, che oltre a informare, ha lo scopo di sensibilizzare le per-

### DOVE

**Indirizzo:** via Capuccini 5 - 23017 MORBEGNO

**Telefono:** 0342/615534

**Giorni e orari di apertura:** lunedì e venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.00, mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

**Inizio dell'attività:** dicembre 1997

**E-mail:** cdamorbegno@caritas.it

sona e le comunità e trovare nuove adesioni al Centro di Ascolto.

### STATISTICHE UTENTI

Gli utenti che si sono rivolti al CdA nell'anno 2003 sono stati in totale 102 (13 italiani; 89 stranieri). La maggior parte degli stranieri era proveniente dal Marocco (38 persone); i rimanenti dal Senegal (5), Somalia (1), Tunisia (1), Zaire (1), Europa dell'Est (26), dall'Asia (3) e dall'America Latina (14).

I colloqui effettuati sono stati 1.570. Per gli italiani i bisogni erano relativi essenzialmente al cibo, al mobilio e al vestiario. Tra gli stranieri è emersa prevalentemente la necessità di un lavoro a tempo pieno.

### POVERTÀ

Le povertà emerse nel nostro Centro sono casa, lavoro, difficoltà economiche crescenti (in particolare modo tra pensionati), solitudine, famiglie divorziate, disagio giovanile e problematiche di carattere psicologico e psichiatrico. Nel 2003 l'Osservatorio delle Povertà Caritas della provincia di Sondrio ha effettuato una indagine su tutto il territorio provinciale (sono state intervistate parrocchie, comuni - sindaci ed altri soggetti). Le indicazioni che emergeranno rappresenteranno meglio la situazione attuale. La lettura del territorio sarà più completa ed attendibile.

**L'** CdA ha iniziato la sua attività nel mese di novembre 2001. E' stata una partenza senza ufficialità, ma non improvvisata: è stata, infatti, preceduta da un corso di preparazione aperto a tutta la zona, della durata di un mese, al termine del quale alcune persone hanno dichiarato la propria disponibilità a collaborare, sia come operatori presso il centro sia per attività di supporto.

Apertura del Centro, due giorni la settimana - lunedì dalle 16 alle 18 e giovedì dalle 9.30 alle 11.30 - per l'accoglienza e l'ascolto.

Sono presenti, a turno, tre operatori.

Tra gli obiettivi raggiunti: la creazione di un "guardaroba" (in continuazione con l'iniziativa già attuata dalla Caritas parrocchiale), a cui gli utenti possono accedere ogni lunedì dalle 9 alle 12; la creazione di un "magazzino viveri", in collegamento con il Banco Alimentare della Lombardia (con inizio 22 maggio 2002), con distribuzione mensile di borse-spesa agli utenti compresi in elenco ed occasionali; la creazione di un "magazzino mobili", a cui confluiscono mobili offerti e da cui vengono prelevati gli oggetti richiesti dagli utenti; la fornitura di legna e carbone a chi ne faccia richiesta in base ad un reale bisogno; facilitazioni per l'acquisto di elettrodomestici di prima necessità (es. frigorifero): se ne anticipa il pagamento, chiedendo poi all'utente la restituzione rateale della somma; la ricerca di appartamenti e di lavoro e "mediazione" per render-

si garanti presso proprietari e datori di lavoro; facilitazioni per consentire l'accesso a servizi specialistici (es. interventi e cure dentistiche).

### I COLLOQUI - L'UTENZA

Le persone che si sono presentate al Centro negli orari di apertura sono state circa 100 nel 2003. Si sono rivolte al centro 66 persone nuove. Il numero delle persone che si sono presentate al Centro è stato più o meno come nel 2002.

In percentuale gli utenti sono per il 79% circa extracomunitari e per il 21% rimanente italiani. Tra gli stranieri, i regolari sono circa una ventina. Nei primi tempi era più elevato il numero di uomini, immigrati alla ricerca di un'abitazione per sé e per la famiglia; negli ultimi mesi dell'anno è stata abbastanza elevata la presenza di donne provenienti dall'Europa dell'est, alla ricerca di un lavoro.

### DOVE

**Indirizzo:** piazza San Martino 1 - 23037 TIRANO

**Telefono:** 0342/705268

**Giorni e orari di apertura:** lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00, giovedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30

**Inizio dell'attività:** dicembre 2001

**E-mail:** cdaticano@caritas.it



## Tirano

I bisogni più diffusi riguardano il lavoro, l'alloggio, elementi di prima necessità (cibo, abiti, mobili). Meno espliciti ma urgenti e complessi sono i bisogni relativi a situazioni familiari problematiche, in cui spesso sono coinvolti minori.

Al magazzino viveri hanno attinto, nel corso del 2003, 225 utenti (144 uomini e 81 donne) corrispondenti a singoli soggetti o a nuclei familiari (con circa 80-90 bambini/e sotto gli 11 anni). Il bacino di utenza comprende la zona che va da Isolaccia e Bormio, a Teglio, ad Aprica.

### IL LAVORO DI RETE

Sentiamo l'esigenza di farci meglio conoscere nei Comuni della zona e presso la Comunità montana; di avere una maggiore incidenza nell'attuazione dei "piani di zona", a favore dei soggetti più deboli; di realizzare un maggiore collegamento con le altre associazioni di volontariato e con le istituzioni socio-educative operanti sul territorio.

## SINTESI DELL'ATTIVITÀ 2003

# CdA: il bilancio di un anno



## Valchiavenna

**I**l Centro di Ascolto della Valchiavenna svolge la sua attività a Chiavenna dal settembre 2002. L'apertura del centro è stata voluta dalla Commissione Caritas Zonale, in accordo con tutte le parrocchie della Valchiavenna. Dall'apertura, settembre 2002, sono arrivate al Centro 45 persone e sono stati effettuati 122 colloqui.

### ALCUNI DATI

Uomini 24, donne 21, adulti 35, giovani 8, anziani 2, stranieri 28 (di cui regolari 23), italiani 17. I Paesi di provenienza sono: Senegal e Marocco (uomini); in prevalenza dall'America Latina e dai Paesi dell'Est Europeo, specialmente dalla Romania, in cerca di lavoro come badanti (donne). I bisogni hanno riguardato: lavoro; casa; aiuti finanziari; mobili; vestiti; buoni pasto.

### L'ÉQUIPE

Attualmente siamo 10 operatori (compreso don Rocco). Un gruppo di 6 gestisce il lunedì e un gruppo di 4 gestisce il sabato.

### LAVORO IN RETE

Gli interlocutori privilegiati sono i parroci della zona, che vengono contattati ogni qualvolta un loro parrocchiano si presenta al centro per un bisogno o una difficoltà; ciò sta facendo aumentare la fiducia

e la positività verso il Centro e ha fatto maturare in alcune parrocchie la decisione di dare vita alla Caritas Parrocchiale.

Altri canali privilegiati sono: gli assessori - assistente sociale dei comuni e della Asl - la questura. Un ottimo rapporto è riservato all'associazionismo, vedi S. Vincenzo - Cav - Acli.

### LA COMUNITÀ

La Commissione Caritas Zonale ha proposto a tutte le parrocchie due incontri informativi, ma la partecipazione è stata scarsa. Il CdA ha dato la disponibilità a presenziare, naturalmente su invito, nelle parrocchie che desiderano informazioni o testimonianze, attraverso i suoi operatori. A questo proposito, don Rocco è stato invitato a parlare in alcune parrocchie.

### DOVE

**Indirizzo:** via Luigi Picchi 11 - 23032 CHIAVENNA  
**Telefono:** 0343/32530  
 Giorni e orari di apertura: lunedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30, sabato dalle ore 14.00 alle ore 17.00  
**Inizio dell'attività:** settembre 2002  
**E-mail:** cdavalchiavenna@caritas.it

### L'ÉQUIPE

L'équipe del Centro è composta da 10 persone, coordinate da don Loris Flaccadori.

Gli operatori si incontrano ogni 15 giorni per la programmazione, l'aggiornamento e l'analisi dei casi.

### IL TERRITORIO

Il Centro collabora con i Comuni e le parrocchie degli utenti dove ciò è possibile e dove maggiore è la disponibilità al dialogo.

### GLI OBIETTIVI FUTURI

Gli obiettivi più importanti da raggiungere sono essenzialmente due: potenziare la rete di collaborazione con le parrocchie; e interagire sul territorio con la commissione zonale Caritas.

### DOVE

**Indirizzo:** via Statale, Sagrato S. Lorenzo 2 - 22019 TREMEZZO  
**Telefono:** 0344/41670  
**Giorni e orari di apertura:** giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00, sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00  
**Inizio dell'attività:** aprile 1999  
**E-mail:** cdatremezzo@caritas.it

## Tremezzo

**I**l Centro di Ascolto rimane aperto due giorni la settimana, il giovedì pomeriggio dalle 15 alle 17 e il sabato mattina dalle 10 alle 12. Nell'anno 2003 è stato aperto per 84 giorni per un totale di 168 ore. I colloqui effettuati durante l'anno 2003 sono stati 130.

Delle persone ascoltate 35 sono state donne e 15 uomini. Di questi 35 erano italiani e 15 stranieri. In questi incontri abbiamo incontrato 12 nuclei familiari.

### BISOGNI EMERSI

Dai colloqui effettuati, i bisogni principali emersi sono stati: ricerca di lavoro; ricerca di alloggi; sostegno per famiglie con figli minori in collaborazione con il consultorio "La famiglia"; sostegno alle problematiche familiari; ricerca di badanti per assistenza agli anziani.

## Mandello del Lario



**L'**apertura del Centro è due giorni alla settimana.

L'obiettivo primario è quello di costituire un punto di riferimento per le persone, italiane e non, che si trovano in difficoltà e si rivolgono a noi sia per cercare aiuto.

Non sempre si riesce ad aiutare concretamente tutte le persone che arrivano al CdA, perché ad esempio alcune di loro sono extracomunitarie senza permesso di soggiorno. Stessa difficoltà si incontra nel cercare loro una casa, perché purtroppo ci sono molti pregiudizi, alcune volte anche dovuti ad esperienze negative fatte in precedenza dai proprietari degli alloggi.

### COLLOQUI E UTENZA

Le persone arrivate al CdA nell'anno 2003 sono state 63 (20 uomini e 43 donne) per un totale di 149 colloqui. Si sono rivolte al centro 42 persone nuove. Rispetto agli anni 2001 e 2002 sono passate, mediamente, lo stesso numero di persone nuove, mentre abbiamo riscontrato un incremento di colloqui pari a circa il 50%.

Prevalentemente si tratta di donne straniere, giovani e adulte.

Circa l'80% ha regolare permesso di soggiorno.

I bisogni più diffusi sono: il lavoro (70%) e l'alloggio circa il 20%.

### L'ÉQUIPE

Il nostro gruppo è composto di 13 volontarie donne. I compiti sono così suddivisi: la responsabile tiene i contatti con i vari Centri e coordina il lavoro del CdA, due persone partecipano al coordinamento di Colico, due alle riunioni Caritas della nostra zona, una è addetta al computer, due partecipano al CPS (Piani di Zona per adulti in difficoltà), una rappresenta il CdA al Consiglio Pastorale Zonale, e una fa parte della Commissione Caritas per la casa di accoglienza. Tutte insieme, a rotazione, facciamo i turni per l'apertura del CdA nei giorni stabiliti.

### DOVE

**Indirizzo:** piazza Sacro Cuore 5 - 23826 MANDELLO DEL LARIO  
**Telefono:** 0341/733180  
**Giorni e orari di apertura:** martedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30, sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Inizio dell'attività:** febbraio 1996  
**E-mail:** cdamandello@caritas.it

## Gravedona

**A**l Centro di Ascolto sono passate nell'arco del 2003, 62 persone di cui 20 nuovi contatti.

Le famiglie seguite costantemente nell'anno sono 53 (11 sono nuovi utenti). I paesi della zona dai quali provengono sono: Cremona, Musso, Dongo, Garzeno, Stazzona, Consiglio Rumo, Gravedona, Domaso, Sorico, Montemezzo. Sono la quasi totalità dei paesi che compongono la zona stessa. I Paesi di origine sono: 26 Marocco; 22 Italia; 2 Albania; 1 Libano; 1 Perù.

I bisogni espressi sono prevalentemente economici per ciò che riguarda la maggioranza degli assistiti, vi sono poi persone con disagio psichico, disagio in relazione alla tossicodipendenza, e supporto a gravi malattie.

Le risorse, dopo accertamenti documentati e progetti con scadenza e quindi verifica circa due volte all'anno, sono così ripartite: pacchi viveri distribuiti una volta al mese; mobili e vestiario (con controlli meno formali); liquidità (in pochi casi e solo per bisogni urgenti effettivamente motivati e documentati). Per quanto riguarda la prima infanzia (latte, per la maggior parte messo a disposizione dalla pediatria dell'ospedale; pannolini: un pacco una volta al mese; materiale scolastico: a partire da ottobre secondo necessità; asilo: la retta intera a chi ha due figli all'asilo, metà retta agli altri).

I contatti sporadici o i colloqui per informazioni o chiarimenti in special modo riguardanti il disagio giovanile o la tossicodipendenza/alcolismo non sono stati inseriti in questa relazione, poiché le persone vengono da noi indirizzate verso luoghi e persone con adeguata competenza. Questa non è una deresponsabilizzazione del bisogno, bensì una consapevolezza da parte nostra di non poter dare le adeguate risposte, ed un invito ad accedere a strutture preposte. Abbiamo però organizzato degli incontri per dare e darci la possibilità di discutere e capire tali problematiche.

### DOVE

**Indirizzo:** via Pelascini 3 - 22015 GRAVEDONA  
**Telefono:** 0344/85225  
**Giorni e orari di apertura:** lunedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.00  
**Inizio dell'attività:** dicembre 1994  
**E-mail:** cdagravedona@caritas.it



## Uggiate Trevano

**N**el corso del 2003 il CdA di Uggiate è stato impegnato in un lavoro di raccolta dati per determinare i bisogni e le risorse della zona. Alla fine del 2003 è stata conclusa la raccolta dati che sarà analizzata nei prossimi mesi. Per questa indagine abbiamo contattato e intervistato tutte le parrocchie e i comuni della zona Prealpi più Binago; le associazioni di volontariato e i servizi dell'Asl di zona.

Nel corso dell'anno abbiamo svolto 4 incontri di supervisione e formazione. A questi incontri sono stati invitati anche i rappresentanti delle parrocchie che l'anno scorso avevano partecipato al corso "Parrocchie e centro d'ascolto".

Attualmente gli operatori sono 7 più 4 nuovi che si sono affiancati e che collaborano. Il gruppo si incontra almeno una volta al mese.

### IL LAVORO IN RETE

Quest'anno si è intensificata la collaborazione con la Caritas parrocchiale di Olgiate Comasco, che oltre a seguire parecchi casi del paese, segue anche situazioni esterne che gli si presentano. Inoltre hanno un centro di distribuzione viveri e vestiario. Riteniamo prioritaria questa collaborazione per poter arrivare ad avere una metodologia di lavoro comune. Per questo abbiamo invitato la responsabile del gruppo di Olgiate a partecipare agli incontri di coordinamento CdA di Colico.

### GLI UTENTI

Gli utenti nuovi che si sono rivolti quest'anno al CdA sono stati 26, di cui 14 italiani (maschi 6, femmine 8) e 12 stranieri (9 maschi e 3 femmine). Di questi 26, 8 hanno un nucleo familiare coinvolto nella problematica del caso. I casi dell'anno precedente che abbiamo seguito anche nel 2003 sono stati 23.

### DOVE

**Indirizzo:** via Roma 14 - 22029 UGGIATE TREVANO  
**Telefono:** 031/948875  
**Giorni e orari di apertura:** martedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Inizio dell'attività:** maggio 1998  
**E-mail:** cdauggiate@caritas.it

