

I drammatici cambiamenti che coinvolgono senza sosta il mondo del lavoro hanno riflessi notevoli anche sull'azione di contrasto alle povertà. L'analisi potrebbe essere più o meno di questo tipo:

- la domanda di lavoro riguarda soprattutto posizioni specializzate che non possono essere ricoperte da persone in difficoltà e povere anche di competenze. In lavori più semplici, invece, le persone più povere sono quelle che subiscono più facilmente un'espulsione senza possibilità di rientro e le politiche di riassorbimento attraverso agenzie interinali, centri per l'impiego e progetti multimisura si sono fino ad ora rivelate un sostanziale fallimento;

- dal punto di vista dell'offerta, invece, i tipi di lavoro che hanno sempre un mercato (si pensi all'edilizia) non sono adatti alla maggior parte delle persone in difficoltà economiche e sociali, mentre lo stigma che spesso accompagna queste persone prevale anche sulla loro buona volontà.

A dire la verità, la Caritas deve farsi tramite di un ulteriore allarme sociale per il fatto che ormai vengono a chiedere lavoro da noi molte più persone che non hanno alle spalle condizioni di indigenza o di emarginazione, ma solo una famiglia da mantenere e dunque rischiano di cadere nell'indigenza per mancanza di lavoro. A volte i servizi Caritas sono messi a dura prova dal fatto di non poter dare risposte significative a persone che non sono emarginate, ma rischiano di diventarlo proprio su questo punto. Per le persone "normali" la Caritas non può fare altro che augurarsi che qualcun altro provveda: non avremo né il mandato né le capacità per affrontare un compito di tale ampiezza.

Invece sulle iniziative che la Caritas intende mettere in atto, la riflessione è ormai matura e si tratta solo di trovare gli strumenti e le persone adatte per dare qualche segnale concreto che è possibile "far lavorare" persone che vivono una loro emarginazione o che stanno tentando un reinserimento.



Dare lavoro

dare dignità

**LA RIFLESSIONE
SULLA RICHIESTA
CHE GIUNGE AI CENTRI
DI ASCOLTO
DELLA CARITAS
DIOCESANA APRE
A NUOVE SCELTE
CONCRETE**

Qualche piccolo progetto, che partirà dalla zona di Como, sarà comunque ben delineato fin dall'inizio su questa finalità: il lavoro per persone già svantaggiate in altri campi. Si sta procedendo in questo modo:

- innanzitutto si sono individuate le categorie che potrebbero "beneficiare" dell'iniziativa: persone in disagio perché provenienti da un'esperienza di detenzione, donne che da sole devono crescere figli in tenera età, immigrati che hanno

faticato a inserirsi, persone che vivono periodi di disagio psichico con aggravio delle condizioni di vita anche per le loro famiglie.

- in secondo luogo si sono definiti due obiettivi diversificati: per alcune persone si tratterà di dare semplicemente di fornire un minimo di reddito che alleggerisca la dipendenza dalla semplice assistenza e dia qualche sollievo anche alle famiglie; per altre si dovranno invece stendere veri e propri progetti personalizzati perché il lavoro sia un tassello, probabilmente decisivo, per il reinserimento sociale.

- in terzo luogo si sta costi-

tuendo la rete. Dovendo partire da Como, ne fanno parte Casa Amica Sant'Antonio per l'ambito carcere, la Gaudium Vitae e Casa della Giovane di Ponte Chiasso sull'aspetto donne e naturalmente tutti i servizi Caritas con una particolare presenza del "Litorale" per il disagio psichico e di Porta Aperta per l'immigrazione. Si stanno contattando o già coinvolgendo anche associazioni familiari che abbiano questo aspetto del reinserimento tra le proprie finalità.

- il passo finale è l'individuazione dello strumento operativo (probabilmente una cooperativa sociale), la definizione

dei suoi rapporti con la Caritas, ma soprattutto la disponibilità di persone che vogliano mettersi in prima persona in questa che è comunque un'avventura, anche se avrà tutto il sostegno da parte della Caritas e di tutti gli altri "nodi" della rete.

Non si tratta da parte della Caritas di pensarsi nel ruolo di "imprenditore"; anzi, la cosa migliore sarebbe quella di creare un soggetto autonomo, per quanto con una chiara ispirazione ideale, ma che sappia svolgere veramente una funzione economica e creare lavoro vero.

La parte che invece la Caritas potrebbe meglio svolgere, in appoggio a chi coraggiosamente avesse a cuore il lavoro protetto come rientro da un'emarginazione, sarà quella di costruire i progetti personalizzati, saperli presentare ai soggetti pubblici e privati e anche economici che potessero sostenerli, e accompagnare come "tutor" le persone che vengono inserite perché possano sempre riconoscere all'opportunità che gli si sta dando e rispondere positivamente all'occasione offerta.

Si tratta di una di quelle "opere segno", nella logica Caritas della pedagogia dei fatti, che probabilmente partirà in miniatura e forse anche in sordina, ma può diventare una logica diversa riguardo al mondo del lavoro, come mondo di inclusione e non di esclusione, e suscitare poi seguaci e nuove energie nel territorio di una Diocesi come la nostra, molto vario anche dal punto di vista economico e delle attività lavorative.

PERCHÉ QUESTO INSERTO

Proposta di lavoro

Sciogliamo subito ogni dubbio: non vogliamo in questa sede affrontare il "problema lavoro" e suscitare riflessioni estemporanee e slegate da uno stile Caritas che sempre ci accompagna, anche nella scelta della preparazione di questo inserto.

Il "lavoro" che qui proponiamo, e che quotidianamente Caritas svolge attraverso la sua vicinanza agli ultimi e ai penultimi della nostra società è sintetizzato nei tre articoli delle pagine seguenti di questo inserto che sottolineano lo stile di una vicinanza a quelle persone che vivono una situazione di "affanno". Sono una sintesi del lavoro che l'Osservatorio delle povertà e delle risorse della

Caritas ha prodotto con il documento *Italiani in affanno* appena pubblicato.

Da questa presenza ravvicinata con chi vive situazioni di disagio, emergono alcuni vissuti che vanno in una duplice direzione, una "interna" al Centro di Ascolto e una "esterna": innanzitutto quella della formazione, ad un ascolto attento a cogliere le reali esigenze di coloro che si incontrano. In questo senso la proposta di un percorso di formazione all'ascolto che si sta svolgendo in questi mesi (presentato nell'articolo di don Annino Ronchini) va incontro a questa richiesta. L'altra esigenza che emerge trasversalmente è quella di dare alcune risposte in merito a casa e lavoro. Sul tema

"casa" già la *Fondazione*, della Caritas, *Solidarietà - Servizio* si è mossa. Sul tema "lavoro" il percorso intrapreso da Caritas è delineato nell'altro articolo di questa pagina (di don Daniele, direttore Caritas): vi sono ormai alcune prospettive mature che si tradurranno a breve in una proposta concreta, una "piccola opera segno". Non manca, infine, una riflessione socio-pastorale al tema della vicinanza alla povertà e al disagio in generale: una anticipazione del dossier regionale sulle povertà ci permette di avere una riflessione di ampio respiro sullo stile di chi opera e lavora, appunto, accanto agli ultimi.

LUIGI NALESSO

DON DANIELE DENTI



L Osservatorio delle Povertà e delle Risorse ha voluto tentare di rispondere ad un inquietante interrogativo: perché ancora oggi tanti italiani si rivolgono ai CdA della Caritas? Quali le cause di questi percorsi fragili?

Siamo partiti, quindi, da questi "punti sensibili" della nostra realtà caritativa - i CdA della provincia di Como - per incontrare, tra i mille possibili volti della povertà, quelli che maggiormente ci assomigliano: persone, come noi, di cittadinanza italiana e che abbiamo voluto definire *in affanno*. L'affanno ci rimanda ad uno stato di ansia, di preoccupazione, di angoscia: è una sorta di concitata frequenza di respiro che si origina quando percepiamo che l'aria tutto attorno si fa più rarefatta ed insufficiente... Ci uniamo a molti studiosi nel dire che la separazione tra benessere e disagio non è mai netta, nei fatti come nelle concettualizzazioni; anzi, essa può essere interpretata come un *continuum* dove, ad un polo, possiamo collocare l'inclusione e all'altro l'esclusione. Cosa fa la differenza?

La risposta appartiene a quelle di non facile soluzione. Non sempre vi è, innanzitutto, una singola ragione. Inoltre, ben lungi dall'erronea tentazione di ricercare nei percorsi individuali delle colpe personali, non possiamo non rifarci a contesti più ampi e complessi. Semplificando, tuttavia, è possibile evidenziare almeno tre aree ad alta criticità.

La prima è quella del **lavoro**, un universo complesso e variegato, ma segnato nel suo insieme da trasformazioni importanti che stanno sempre più mostrando le loro ricadute nei nostri microcosmi quotidiani. L'accesso nel mondo del lavoro non solo si è fatto più difficoltoso, ma il profilo prevalente presso i nuovi assunti è quello del lavoratore atipico. La seconda area è quella del **welfare** e della sua inesorabile compressione che ha portato ad una revisione al ribasso delle tradizionali sicurezze sociali ed economiche.

La terza è quella delle **reti di solidarietà**. La famiglia, la parentela, il vicinato, la sfera delle amicizie, seppur ancora vive e significative, appaiono, tuttavia, a molti sempre meno risorsa nei momenti di crisi e di bisogno.

Questi tre fattori, combinati tra loro, rappresentano lo sfondo su cui proiettare i percorsi individuali e le situazioni emerse nei CdA sembrano confermare ancora una volta questo intreccio.

Il problema che macroscopicamente emerge con tutta la sua gravità è quello dell'insufficienza del reddito, tipica di chi ha un lavoro a bassa remunerazione, sovente collegato alla mancanza di una qualifica professionale o di un livello di istruzione sufficientemente elevato, o di chi ha sì un'occupazione, ma precaria. Alcune persone ascoltate nei CdA hanno mostrato qualche difficoltà nel conseguire una gestione oculata del proprio reddito e, se ciò può essere in parte attribuibile all'incompetenza dei singoli, non possiamo non riflettere su un sistema culturale come il nostro che presenta come assolutamente necessari determinati consumi e comportamenti. La povertà economica si ricollega, quindi,



NUOVO DOCUMENTO CARITAS

Italiani in affanno

UN CONTRIBUTO
CHE LA CARITAS VUOLE
DARE PER AFFRONTARE
SITUAZIONI ALLE QUALI
NESSUNO PUÒ RITENERSI
ESTRANEO

ad una povertà più marcata - e come sovente emergano, invece, storie che descrivono, in partenza, situazioni di sufficiente normalità, messe in crisi, tuttavia, da un evento critico - la perdita del lavoro, una malattia, l'acquisto della casa, la separazione - che produce un disequilibrio negli assetti economici e/o relazionali del nucleo o del singolo. Sintetizzando, potremmo affermare che dall'ascolto delle storie raccolte nei nostri Cda sembra emergere un'ipotesi: che nella vita ci potrà anche capitare di affrontare situazioni difficili, ma se ciò si inserisce all'interno di un tessuto protettivo - primariamente di natura familiare, ma anche di vicinato e amicale - l'elastico si può tendere pericolosamente, ma ancora non spezzarsi.

Se ci avviciniamo con maggiore attenzione ai profili degli italiani giunti nei CdA possiamo constatare come i processi di impoverimento non riguardino le sole categorie alle quali siamo abituati ad attribuire disagi ed esclusione - immigrati, senza fissa dimora

richiesta di aiuto sia originaria di altre regioni sembra confermarci che siano proprio le reti di sostegno familiare o parentale a rappresentare il bivio che conduce, da un lato, al riassorbimento della falla, e, dall'altro, alla caduta in un vortice, dove la situazione si complica ed amplifica.

È, probabilmente, proprio l'inesistenza di reti di prossimità che spingerebbe molti a rivolgersi ai CdA della Caritas.

Esistono delle soluzioni locali a problemi globali legati alle trasformazioni del mondo del lavoro, al ridimensionamento dei sistemi di welfare, ai mutamenti nelle relazioni e nella struttura familiare? Evidentemente no. Non ci resta che scegliere: possiamo giustificarci dietro ad un comprensibile senso di impotenza, oppure, in qualche modo, avviare proces-

si di sostegno.

Un primo passo ce lo indica proprio la strategia pedagogica di Caritas. L'invito è, innanzitutto, quello di osservare. Un'osservazione umile, nel suo partire dai singoli vissuti raccolti. Intelligente, nel suo tentativo di andare al di là del dato. Dinamica e propositiva, nel suo incessante riproporre temi e problemi all'attenzione pubblica. Quindi, il discernere. Un discernere che sia collegiale, partecipato, attivo, profetico. Per poi agire, con azioni magari piccole, ma concrete e mirate alle situazioni, sempre all'interno di un legame relazionale, di un "ascolto". Così, pur tenendo d'occhio il globale, si può continuare a lavorare sul locale. Un locale che, nel "qui ed ora" di un CdA Caritas, si fa immancabilmente "persona".

PATRIZIA CAPPELLETTI

Sta per uscire il Dossier delle Caritas di Lombardia, sempre legato al Progetto Rete di Caritas Italiana, sull'attività dei CdA nella nostra regione. Anticipiamo alcune considerazioni del sociologo Paolo Daccò e del pastore don Luca Bressan, che hanno partecipato alla ricerca.

Il sistema Caritas opera capillarmente in tutte le Diocesi della Lombardia, con una presenza quantificabile in più di 300 centri d'ascolto, gestiti con l'apporto di personale dipendente, ma soprattutto con una massiccia opera gratuita da parte di personale volontario. Nel corso del tempo questo tipo di risposta di prima accoglienza ha rappresentato l'interfaccia principale che la comunità ecclesiale offre di sé a chi si trova in condizioni di disagio o di necessità. Il siste-

Secondo rapporto

ma Caritas riempie un vuoto di attenzione concreta e tangibile alle persone e alle loro necessità, verso il quale ben diverse e pressanti sono le responsabilità dei soggetti istituzionali.

Gli operatori si trovano di fronte, in buona parte dei casi, a situazioni di povertà *multidimensionale*, più gravi e intricate nella misura in cui la decisione di presentarsi ai servizi Caritas ha alle spalle un percorso di accumulazione progressiva di condizioni di bisogno, durante il quale i soggetti o le istituzioni con le quali la persona è entrata a contatto

non sono state in grado di "aggredire" in modo completo la sua situazione. Chi si presenta ai centri Caritas, soprattutto se italiano, lo fa quando constata un marcato abbassamento del tenore di vita al quale egli stesso o la sua famiglia erano abituati. La condizione di sradicamento invece è tipica delle persone immigrate, che rappresentano il 75,7% del campione, con un'accentuazione particolare in chi si trova a vivere nel nostro paese da solo, avendolo scelto o non avendo avuto la possibilità di trasferirsi in Italia con la propria famiglia.

Sempre nuove facce si presentano all'appuntamento con il pasto messo a disposizione di chi ne faccia richiesta dalle mense Caritas, così come non accenna a flettere la domanda di pacchi viveri o di vestiario, anche da parte di persone appartenenti a settori della società fino a poco tempo fa al riparo da questo genere di bisogni. Allo stesso tempo, rimane una fascia importante dell'utenza dei centri Caritas quella che presenta i sintomi della grave emarginazione, spesso collegati alla persistenza di dipendenze di vario genere. Tra le dipendenze prevale l'alcool, più dif-

Il percorso di maturazione e di crescita dei Centri di Ascolto in questi anni ha richiesto la presa di coscienza di individuare momenti, spazi e motivazioni dell'essere Centro di Ascolto di un determinato territorio. In tal senso una grande opportunità dei Centri di Ascolto è stata la Relazione Sociale Annuale, intesa come momento di verifica, di valutazione e di riprogettazione comune che consente ai numerosi operatori di *condividere un percorso*, di *esprimere la dimensione comunitaria* del proprio servizio, di *confrontarsi con il resto della comunità cristiana* (parrocchie, zone ecc.) in merito agli obiettivi, alle motivazioni, agli strumenti e all'evoluzione del contesto in cui i Centri di Ascolto operano. L'obiettivo delle relazioni è raccontare l'ascolto che si è vissuto nell'incontro con le persone perché siano conosciuti i problemi e le risorse e possano nascere atteggiamenti e momenti di corresponsabilità, soprattutto verso coloro che sono definiti gli "ultimi".

Tutti i CdA hanno specificato quanti colloqui hanno svolto mese per mese. Sono più di **5.000** i momenti prolungati di ascolto che operatori e volontari hanno offerto nelle undici sedi sparse sul territorio diocesano. Questo significa almeno **400 colloqui al mese** e un lavoro settimanale di circa 100 colloqui, in cui sono di solito coinvolte due persone (la metodologia utilizzata è quella di entrare in due volontari per ogni colloquio). È un'opera non indifferente. L'altro dato la presa in carico di persone mai incontrate in precedenza. Le cifre ci dicono che **i Centri di Ascolto della Diocesi accolgono ogni anno per la prima volta 800 persone**. Su queste circa 300 sono stati i nuovi cittadini italiani. Se anche in questo 2006 anno fosse confermata una cifra di questa entità, dato che alcuni centri di ascolto hanno superato il decennio di vita e che quasi tutti operano da ormai 6-7 anni, potremo affermare con una certa sicurezza che l'un per cento della popolazione della Diocesi (che conta poco più di mezzo milione di abitanti) avrà avuto contatto con un servizio della Caritas.



**ECCO UNA SINTESI
DELLE RELAZIONI SOCIALI
DEI CENTRI DI ASCOLTO
CARITAS:
STRUMENTI NELLE MANI
DELLA COMUNITÀ
PER LA CONOSCENZA
E CONDIVISIONE DI UNA
ESPERIENZA DI CHIESA
CON GLI "ULTIMI"**

Casa e lavoro sono il bisogno e la richiesta principale che giungono ai nostri servizi. In

tal senso i Centri di Ascolto accolgono bisogni e richieste di notevole entità, probabilmente difficili da soddisfare: ma le persone si raccontano e richiedono, spinti dalla necessità di domandare a qualcuno, di poter manifestare a qualcuno il proprio problema. Si conferma inoltre il fatto che la Caritas

non è vista come "specialista" nel risolvere un problema piuttosto che un altro, ma essa è considerata come destinataria di una vasta gamma di problematiche, nella sicura convinzione che le persone che incontrano a quello sportello se potranno fare qualcosa per te, lo faranno. Se questo da

una parte potrebbe essere motivo di orgoglio, deve però anche mettere in guardia da due pericoli: la tentazione di onnipotenza dell'operatore o del volontario, che sentono di doversi comunque dare da fare per affrontare problematiche in cui non sono esperti o che non hanno i mezzi per risolvere; la genericità di immagine che la Caritas potrebbe subire per cui ci si occupa di tutto e di niente, o se ci si occupa di dieci problematiche, si può chiederle anche un'undicesima e così via: il rischio insomma è quello di essere intesi come un servizio sociale *factotum* e autoreferenziale. A questo proposito sono salutari le parole che il Papa ha dedicato nella sua enciclica sullo specifico della carità cristiana, perché non sia confusa con assistenza sociale.

In particolare sul bisogno "casa" la Caritas e in maniera particolare la sua Fondazione hanno dedicato parecchie energie per attivare risorse e si può dire che ormai in ogni zona della Diocesi c'è almeno una possibilità di accoglienza abitativa. Meno fortunato si è rivelato finora l'esperimento della Fondazione Scalabrini per l'accoglienza abitativa in Provincia di Como, ma lo strumento è valido e perciò bisognerà insistere. Detto questo, i servizi Caritas si rivelano effettivamente impari di fronte al compito di soccorrere per emergenze o inserimenti legati alla casa. È un tema che va con prontezza riaffidato agli enti pubblici e alle categorie produttive, specie per ciò che riguarda il fatto che gli immigrati, secondo la legge, dovrebbero giungere in Italia provvisti di abitazione, cosa che è completamente disattesa e di cui ben pochi sembrano preoccuparsi.

Sulla richiesta di lavoro invece la Caritas non può che farsi tramite di un ulteriore allarme sociale per il fatto che ormai vengono a chiedere lavoro da noi molte più persone che non hanno alle spalle condizioni di indigenza o di emarginazione, ma solo una famiglia da mantenere e dunque rischiano di cadere nell'indigenza per mancanza di lavoro.

Nei Centri di Ascolto si utilizza l'ascolto come strumento per "rendere" il proprio servizio. Recuperare la qualità dell'ascolto richiede autocontrollo, tempo, pazienza, fiducia, accettazione dell'altro, ecc. I Centri di Ascolto mettono in evidenza l'impegno profuso in tal senso dai volontari addetti agli ascolti, i quali sottolineano la necessità di essere formati ancora di più nella relazione con le persone e di essere, quando è possibile, in due a sostenere i colloqui, per evidenziare anche quelle parti della comunicazione che non passano dal semplice dialogo.

È chiaro che i Centri di Ascolto non incontrano tutti i bisogni, tutte le povertà, pertanto è necessario tener presente questa parzialità di visione. Eppure, ne accolgono una fetta importante. Soprattutto, i Centri di Ascolto "vedono la dinamica della povertà, cioè vedono in tempo reale cosa succede; lo fanno in modo capillare sul territorio avendo una qualità elevata dell'informazione, poiché con le persone i Centri di Ascolto ci parlano".

LUIGI NALESSO

sulle povertà in Lombardia

fuso tra i maschi, seguito dalle tossicodipendenze. In una quota non del tutto marginale di casi il disagio incontrato dagli operatori dei centri d'ascolto è principalmente di tipo sociale o psicologico, pur accompagnandosi spesso a richieste di natura economica o di sostegno materiale (**Paolo Daccò**).

Il punto forte del volto ecclesiale del servizio dei CdA è il suo carattere di gratuità, i tratti di volontariato che contraddistinguono coloro che vi prendono parte, coloro che lo svolgono. Potremmo affermare che i centri di ascolto stanno crescendo perché, pur continuando a mantenere i tratti

di volontariato che li hanno fatti sorgere, imparano tuttavia a parlare i linguaggi e ad impiegare gli strumenti dei servizi sociali più istituzionalizzati; acquisiscono competenze e professionalità pur restando estranei alle conseguenze retributive e di carriera.

I CdA sono uno degli strumenti grazie ai quali la Chiesa può vivere e pensarsi come principio di trasformazione sociale. Attraverso questi luoghi e la loro azione il cristianesimo riesce ad abitare il bisogno, a trasfigurarlo, sapendo che in molti casi la risposta data ad esso è provvisoria, ma che ciò che conta è l'effetto di unità, il

fatto che quel bisogno, da questo momento in poi, lo si vive assieme. Si realizza così il contrario di Babele: il bisogno, l'affermazione del limite e della solitudine diventa una esperienza di comunione e di solidarietà. Di fronte ad alcuni bisogni essenziali a volte anche la Chiesa si accorge di poter fare davvero poco; ma sicuramente non le è negata la possibilità di dividerli, di abitarli assieme a coloro che questo bisogno lo provano per davvero. È questo lo spazio per i centri di ascolto e l'inizio di una trasformazione sociale.

La maggior parte delle persone che si recava da Gesù non

gli chiedeva nulla riguardo alla fede, ma soltanto di essere guarita da un bisogno concreto. Gesù dà un di più, allarga il campo semantico di quell'azione e la gente, ottenuto il miracolo, si sarà chiesta se aveva bisogno anche di salvezza, di fede.

Di fronte a tanti bisogni non avremo la risposta pronta come soluzione, ma possiamo imparare ad abitare quel bisogno, aiutare a capire il senso che si può trovare per quel momento particolare, che, se vissuto da soli, sarebbe terribilmente senza senso, e, forse, distruttivo della identità umana. (**Don Luca Bressan**).

IL SERVIZIO PER LA GRAVE EMARGINAZIONE

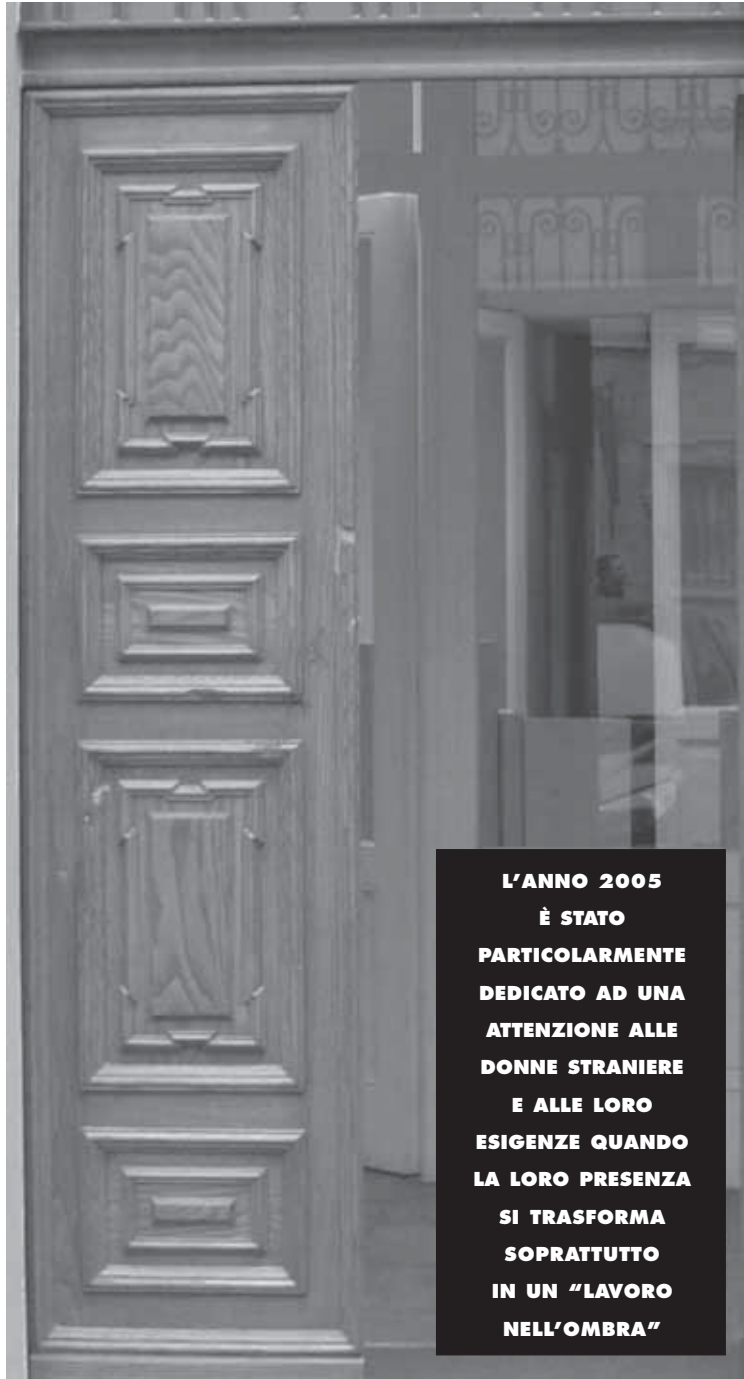
Un anno di "Porta Aperta"

Gli obiettivi generali, che "Porta Aperta" si è dato nel corso di questi anni, sono nati e si sono rafforzati con il tempo, riconosciuti e formalizzati tramite una convenzione tra il Servizio e gli Enti Locali.

Quest'anno va sottolineato che, nonostante il numero elevato di accessi, il servizio si è strutturato in modo tale da poter accompagnare le situazioni in cui non era sufficiente la sola "prima accoglienza": oltre la conoscenza, il progetto individualizzato con queste persone, supportato dal lavoro di equipe degli operatori di Porta Aperta, ha permesso l'inserimento e il ritorno di alcune persone ad una vita autonoma e indipendente, grazie anche alla rete di persone e di servizi che stanno ancora adesso facendo da supporto marginale e non più da sostegno a tali persone. Il 2005 ha visto la presenza e il mantenimento di contatti costanti soprattutto con alcuni preti della Città, referenti Caritas, e poi con altri laici volontari impegnati per un confronto e un accompagnamento delle persone sul territorio.

Nel 2005 sono state **864** le persone che si sono rivolte a Porta Aperta, a fronte dei 1000 del 2004 e dei 935 del 2003. Di queste - come si può notare dalla seguente tabella (tab.1) - le persone che sono venute a Porta Aperta per la **prima volta** sono state **494** e hanno avuto accesso ai servizi. Il Consulente legale ha incontrato invece **219** persone, rispetto alle 175 del 2004. I colloqui sostenuti nel 2004 sono stati 2092, di cui 878 con persone nuove. (Vedi tabella)

Gli italiani sono al terzo posto per numero di nuove presenze, in aumento comunque rispetto al 2004, passando dal 9,67% all'11,74%. Rispetto al 2004, pur variando nell'ordine, le prime 6 nazioni si confermano essere sempre le stesse. Sono in aumento le donne straniere mentre, per gli italiani, invece, la stragrande maggioranza sono uomini. Esiste una notevole differenza tra i nuovi arrivi nel 2005 e le persone già conosciute dal Servizio. Si nota, infatti, che



L'ANNO 2005 È STATO PARTICOLARMENTE DEDICATO AD UNA ATTENZIONE ALLE DONNE STRANIERE E ALLE LORO ESIGENZE QUANDO LA LORO PRESENZA SI TRASFORMA SOPRATTUTTO IN UN "LAVORO NELL'OMBRA"

le persone seguite con continuità da alcuni anni provengono dall'Ecuador, soprattutto donne, le quali si rivolgono per l'accesso all'ambulatorio medico. Quasi il **50%** dei nuovi arrivi è rappresentato da persone tra i **35** e i **55**

anni: rispetto allo scorso anno l'età media si è alzata. Tra gli italiani quasi il **19%** ha un'età superiore ai 55 anni, percentuale che non arriva all'**4%** degli stranieri.

Le principali richieste perve-

Tab. 1 Utenti di Porta Aperta: Prime 6 nazionalità

Nazionalità	2005		Tendenze rispetto al 2004
UCRAINA	93	18,83%	↑
ROMANIA	86	17,41%	↑
ITALIA	58	11,74%	↑
MOLDAVIA	49	9,92%	↓
MAROCCO	24	4,86%	↓
TUNISIA	20	4,05%	↓

nute a Porta Aperta dalle persone nuove sono legate ai servizi di prima necessità: accesso alle mense, accesso al vestiario, distribuzione di buoni doccia, accesso all'ambulatorio della Caritas parrocchiale di San Bartolomeo (la mensa delle Suore Vincenziane di via Tatti 7, in Como, ha offerto 16.600 pasti, con una media di **53 pasti per giorno** di apertura; non solo, sono stati distribuiti nel 2005 **1014** buoni doccia). Senza considerare le persone incontrate su appuntamento negli orari diversi da quelli di apertura, è importante sottolineare che sono molte le persone "incontrate" da Porta Aperta nel 2005: vi sono stati in tutto **4637** accessi all'ufficio, in media **32** per ogni giorno di apertura. La prima riflessione importante è quella che costantemente accompagna l'operato dell'ufficio: dare a tutti uno "spazio" dignitoso e necessario per essere ascoltati, accolti e conosciuti per cominciare un percorso di sostegno, di conoscenza, di accompagnamento ecc. Non sempre è stato possibile attuarlo per diverse circostanze, legate al tempo a disposizione, ma soprattutto alla difficoltà che alcune di queste persone hanno nel voler intraprendere un vero percorso di aiuto. Non mancano le richieste per una **possibilità di lavoro** - almeno per chi è regolare - che non sia saltuario e precario ma per un periodo sufficientemente lungo. In questo senso le agenzie interinali e le cooperative del territorio, che pure offrono un servizio prezioso per molti di loro, non sono in grado di soddisfare completamente tali esigenze: infatti, le richieste sono, nella mag-

giore parte dei casi, di manodopera specializzata. Vi è un problema di **ricerca di una casa** per chi sta passando dalla fase di emergenza a quella di un inserimento stabile sul territorio, per i problemi legati ormai a questa tendenza ad aumenti spropositati del valore delle case da acquistare e del mercato degli affitti, per cui molte persone coabitano con connazionali in appartamenti sicuramente insospitati per il numero elevato di inquilini.

Il 2005 è stato anche l'anno di implementazione del Progetto **"Se tuo figlio ti chiede un pane"** finanziato con il bando del 2004 sui fondi del Piano di Zona di Como per la razionalizzazione e il coordinamento delle mense caritatevoli di Como.

Mediante l'inserimento del terzo operatore (donna), durante l'anno 2005 l'attività di Porta Aperta si è rivolta, con uno sguardo più attento, alle esigenze specifiche dell'utenza femminile e alle tematiche connesse a quest'ultima. La rete di servizi che si è creata attorno a Porta Aperta, sia di matrice cattolica, sia di servizi pubblici e di rappresentanza è in costante rafforzamento e ampliamento: lo dimostra il fatto che sono molti ormai i contatti con assistenti sociali e operatori di servizi non legati solamente alla città di Como ma all'intera Provincia e a volte vanno anche oltre, per la possibilità, che Porta Aperta offre, di dare risposte il più possibile immediate nelle situazioni di emergenza, senza il venire meno della progettualità e all'accompagnamento delle persone che incontra.

GLI OPERATORI DI PORTA APERTA

CORSO PER OPERATORI CDA CARITAS

Un ascolto che si (r)accoglie

Come ogni volta quando viene proposta la formazione la Caritas ha fatto precedere la proposta da un periodo di riflessione e di verifica del percorso già svolto, per sviluppare un progetto formativo che sempre più rispondesse alle esigenze dei partecipanti. Centrale a questo proposito è stata la riflessione sulla denominazione originale dei C.d.A.: Centri di Ascolto e di aiuto, questa dimensione del fare qualcosa per qualcuno che ha bisogno rischiava di passare in secondo piano rispetto all'ascolto e il fatto di procedere spesso con due linee separate ascolto-aiuto, generava nei volontari un senso di disagio e di estraneità. Recuperando la possibilità di declinare insieme l'ascolto e l'aiuto, la parola detta e ascoltata e il fare per l'al-

tro e con l'altro, si restituisce tutta la complessità di ciò che accade a chi opera in questo campo. Permette anche di chiarire alcuni nodi che rendono difficile e, a volte frustrante, lo stare in relazione degli operatori e permette di guardare con maggiore completezza alla storia stessa dei C.d.A. L'approfondimento della dimensione dell'ascolto unita all'aiuto infatti apre i volontari a una diversa relazione con la parola dell'altro, che apre a spazi della vita concreta che altrimenti verrebbero in qualche modo ignorati o relegati in un ambito secondario. La stessa dimensione del gruppo (equipe) che si fa carico del "contratto" tra operatore e utente acquista una dimensione più profonda e reale nella quale si ritrova tutta la complessità che

la relazione, instaurata con l'ascolto e concretizzata nella possibilità di fare qualcosa per l'altro, acquista nel momento in cui si prende la parola sulle parole che si sono ascoltate. Questo bisogno di concretezza e di esperienza si manifesta nella stessa strutturazione degli incontri che rivela una rinnovata attenzione all'esperienza degli operatori e alla possibilità di offrire una sperimentazione concreta di ciò che viene man mano enunciato negli incontri teorici. Tutto questo nel tentativo di elaborare un metodo comune che permetta di strutturare l'ascolto e l'aiuto all'interno di un procedere comune che rispecchi in qualche modo quel "farsi prossimo" che è proprio dell'agire Caritas, e, nel contempo permetta la formazione di stru-

menti comuni che favoriscano una omogeneità maggiore nell'agire dei volontari che fanno riferimento all'area Caritas. Diventa allora interessante anche un versante più "culturale" della formazione: il recupero di una storia e di una tradizione che in questi anni si è andata formando nell'esperienza concreta dei C.d.A. e dei gruppi di volontariato e che è sicuramente uno dei patrimoni più preziosi della Caritas Diocesana.

Leggere questa esperienza e aiutare a trovare criteri e modalità per condividerla e accrescerla, sempre nell'ambito dell'esperienza della storia del cristianesimo, è ciò che vogliamo proporre in questi incontri di formazione della primavera 2006.

Don ANNINO RONCHINI