



RELAZIONE SOCIALE 2022 del CENTRO di ASCOLTO CARITAS "DON RENZO BERETTA" di COMO

Il Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" di Como è **aperto per accogliere ed ascoltare** le persone che si trovano in difficoltà, siano esse residenti, domiciliate oppure ospitate in maniera continuativa in città e nei paesi limitrofi.

Dalle Comunità parrocchiali e pastorali il CdA riceve il mandato dell'ascolto dei poveri, e ad essa riporta le loro richieste.

L'ascolto è lo stile, la possibilità di risposta e la modalità di aiuto che il CdA vuole mettere in atto, in collaborazione con la rete fondamentale di sostegno costituita, innanzi tutto, dalle Comunità Parrocchiali e dagli Enti del Terzo Settore, pubblici e privati.

Il servizio del CdA è reso possibile dalla **disponibilità di circa 15 operatori volontari**, coordinati da un operatore assunto dalla Fondazione Caritas e, durante l'anno, dalla collaborazione di studenti universitari impegnati in tirocini.

Le persone che si rivolgono al CDA vengono accolte in uno spazio adeguato. La coppia di operatori formati all'ascolto, prima di iniziare un colloquio, riesamina, nel rispetto delle norme a tutela della privacy, la scheda della persona che si presenta, archiviata nelle precedenti occasioni di incontro. Quindi sostiene il colloquio in una della salette ad esso dedicate.

Segue la stesura di una relazione del colloquio; qualora la persona abbia richiesto un aiuto specifico, il caso viene presentato all'equipe settimanale, nel corso della quale tutti gli operatori, dopo aver raccolto le informazioni di rete necessarie (sono fondamentali il confronto con la Parrocchia di provenienza e con i Servizi Sociali, soprattutto in presenza di minori, anziani o di altre fragilità), valutano le modalità adeguate.

Al centro dell'ascolto e dell'eventuale aiuto, c'è sempre la persona, mai la sua sola richiesta, e senza mai sostituirsi all'interessato.

Il Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" di Como, offre un servizio di **consulenza psicologica**, mirato e professionale, a coloro che ne necessitano e ne fanno richiesta.

La "Stanza delle storie" è un luogo di accoglienza di bisogni di natura psicologica e di prima cura dove, l'etica professionale e la protezione della persona che vi si rivolge, ne caratterizzano l'essenza. All'interno della "Stanza delle storie", è possibile usufruire di 3/5 colloqui dopo un primo incontro conoscitivo e di valutazione. La nostra consulente psicologica ad indirizzo Analitico transazionale, insieme all'ospite, valuta le dinamiche correnti e concorda l'obiettivo possibile da raggiungere: un aiuto concreto per aprirsi a nuove riflessioni, per fare una nuova esperienza relazionale e mettere in campo comportamenti maggiormente funzionali e volti al benessere della persona.

Le richieste di accesso alla Stanza delle storie, seguono un ordine cronologico e devono essere discusse ed approvate dall'intera equipe del Centro di Ascolto.

L'intera equipe del Centro di Ascolto si avvale di una **formazione costante**: mensile a livello di equipe e annuale in base alle proposte diocesane.

Un rappresentante del Centro di Ascolto di Como **partecipa alle riunioni del Coordinamento Diocesano dei Centri di Ascolto**, assemblea in cui tutti i Centri sono invitati a condividere priorità rispetto all'identità dei CdA, punti di forza, criticità, esigenze formative e di supporto tecnico. Il Coordinamento persegue l'obiettivo di far dialogare, utilizzando lo stesso linguaggio, i Centri di Ascolto Caritas tra di loro, con le povertà e con le realtà diocesane, con una particolare attenzione allo sviluppo delle singole comunità parrocchiali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CDA

A partire dalla sua apertura il Centro di ascolto "don Renzo Beretta" ha voluto offrire alle persone uno **spazio "libero"** in cui poter accedere al servizio. Per questo motivo, malgrado ci siano stati momenti in cui la sala d'attesa era perennemente affollata e capitava di dover chiedere ad alcuni dopo una o due ore di attesa di tornare un'altra volta, **non è mai stata adottata la modalità dell'appuntamento.**

Poi la pandemia ci ha costretto a farlo, pur di mantenere attivo il servizio. Nel tempo abbiamo osservato che questa modalità, **pur offrendo lati positivi** (poca attesa per chi si rivolgeva a noi e più tempo per preparare i colloqui, sapendo con giorni di anticipo chi sarebbe venuto) **mostrava una grossa criticità**: molti dopo aver fissato l'appuntamento non si presentavano senza avvisare, col risultato che si passavano interi spazi di apertura senza incontrare nessuno a fronte di una agenda appuntamenti di oltre quindici giorni di attesa. Per questo, **nel mese di ottobre, in equipe abbiamo deciso di provare un sistema misto**: due colloqui vengono fissati su appuntamento e vi si dedica una coppia di volontari, mentre l'altra coppia resta a disposizione degli accessi liberi. Ad oggi sembra che il sistema stia funzionando bene, coniugando le diverse esigenze.

LABORATORIO COORDINAMENTO CDA

In seguito alla proposta del Coordinamento Diocesano dei Centri di Ascolto di **approfondire le relazioni che intercorrono tra il CdA e le comunità parrocchiali del territorio**, il nostro Centro di Ascolto di Como ha riflettuto su come migliorare la capacità di comunicazione per raggiungere una maggiore visibilità e un maggiore scambio conoscitivo con le Comunità.

Abbiamo quindi programmato un percorso di incontri su tre livelli.

Il primo livello sarà un **contatto personale con i parroci per un aggiornamento** sulle risorse caritative parrocchiali e sulle modalità di invio alla parrocchia delle persone in difficoltà da noi incontrate. Ogni volontario del Centro di Ascolto cercherà di contattare ed incontrare le diverse realtà.

Il secondo livello vedrà la realizzazione di un **incontro di alcuni rappresentanti del CdA con i rappresentanti dei tre Vicariati del comune di Como (Como centro, Rebbio, Monte Olimpino) e il vicariato di Lipomo**, per ricevere suggerimenti, eventuali critiche e conoscere meglio le loro aspettative.

Il terzo livello si porrà l'obiettivo di **aprirsi alla città**, per illustrare i nostri obiettivi e le

nostre modalità di ascolto e di aiuto. Organizzeremo una serata aperta alla cittadinanza. Per attuare e rendere più incisive queste tre iniziative ci proponiamo fin d'ora di ricorrere anche a nuove modalità di comunicazione (Internet, Whatsapp, Facebook...).

RELAZIONE SULLA SUPERVISIONE

Nell'aprile 2022 è iniziata presso il CdA una supervisione d'equipe (*quindi non sui casi*) condotta dalla Psicoterapeuta Dr.ssa Luisa Ippolito.

Titolo del percorso: **STARE BENE INSIEME**. La conduttrice ci ha spiegato che supervisione significa "come sto io, come vivo quello che faccio, che carico mi porto a casa, quali pensieri": quindi un lavoro su di noi al CdA e non in generale sulla propria vita.

Il fulcro del percorso sta nelle **emozioni**: condividerle per riconoscerle, affrontare e gestirle, nelle relazioni tra i volontari e tra volontari e ospiti ~~utenti~~.

All'inizio del percorso la conduttrice proponeva dei temi, poi si è passati alla modalità di proposta di un tema da parte di uno dei volontari, un'emozione vissuta, molto coinvolgente, ed ognuno può esprimere il proprio vissuto.

La conduttrice aiuta a chiarire i pensieri che accompagnano le emozioni, fornendo le modalità e le strategie per affrontare al meglio le difficoltà incontrate.

Segnaliamo alcuni dei temi trattati che hanno suscitato un particolare coinvolgimento: **l'intelligenza emotiva** (dare un nome all'emozione che si prova), **il "cinismo"** come meccanismo di difesa (desensibilizzazione), **il bisogno di riconoscimento (considerazione di importanza)**, **la difficoltà del sopportare la sofferenza altrui**, la fatica nel gestire queste emozioni, **la rabbia** intesa anche come informativa sullo stato d'animo della persona, emozione che necessita un recupero di calma, per evitare che diventi distruttiva per la persona stessa.

All'inizio il percorso è stato un po' difficile, poi man mano si è creato un clima di sintonia, di maggior scioltezza, il che ha consentito di facilitare i volontari ad esprimere i propri vissuti ed i propri sentimenti.

Concludendo, possiamo dire che sull'utilità di questo percorso c'è una generale condivisione, la consapevolezza che sia di aiuto per il benessere dei volontari e per gestire al meglio i colloqui con le persone che vengono a chiedere aiuto.

LA STANZA DELLE STORIE

Presso il nostro CDA è presente la Stanza delle Storie, che offre un **servizio di counseling** ai nostri utenti che ne fanno richiesta. Tutti i colloqui sono stati sostenuti dalla nostra counselor Vanessa, volontaria del CDA, e il servizio viene offerto del tutto **gratuitamente**. Nel 2022 ha accolto 13 persone in 84 incontri.

Nel corso dell'anno è emerso il bisogno di creare una **sinergia con altri enti** di riferimento sul territorio di Como così sono stati presi contatti con il Consultorio Icarus, il

Consultorio La Famiglia e lo sportello di counseling presso il reparto di ostetricia dell'Ospedale Valduce. In alcuni casi è stato necessario fare da ponte, in attesa della presa in carico e dell'inizio di un percorso psicoterapeutico nella struttura scelta, offrendo colloqui anche in parallelo, per un breve periodo, nella Stanza Delle Storie. Con alcuni ospiti abbiamo creato una rete di supporto con legali, referenti di parrocchie, CPS, assistenti sociali ed educatori. Abbiamo inoltre costruito un contatto diretto con un referente del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) per offrire ai nostri ospiti un'opportunità di reintegrazione all'interno di gruppi.

EVOLUZIONE DEL FSFL2020

Anche nel 2022 il CDA di Como è stato parte attiva sia alla diffusione che all'accesso al Fondo di Solidarietà Famiglia Lavoro (FSFL2020), nato circa tre anni fa, in memoria di don Renato Lanzetti e di tutte le vittime del Covid, con lo **scopo di sostenere famiglie e individui colpiti dagli effetti economici e sociali che la pandemia ha generato.**

Fino alla fine del 2021 il requisito essenziale era aver avuto una riduzione o perdita di reddito a causa del Covid; **a partire dai primi mesi del 2022 tuttavia, malgrado l'economia abbia ripreso il suo corso, molti non sono riusciti a rialzarsi.** La guerra, il rischio recessione, il caro energia hanno generato enormi difficoltà per molte persone. Per questo motivo il FSFL si è **ripensato** mettendo al centro tutto ciò che può **favorire l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro e finalizzando a questo obiettivo l'erogazione dei contributi economici.** Poiché l'accesso al fondo avviene tramite domanda redatta dagli operatori di contatto che operano a livello parrocchiale o di comunità pastorale, è possibile "adattarsi" ai bisogni, pensando progetti personalizzati: sostenere un corso di qualificazione, contribuire alla spesa per acquisire la patente di guida, contribuire alle spese di gestione dei figli nei mesi estivi quando le scuole chiudono sono solo alcuni esempi.

Per avere un quadro più ampio e dettagliato è consultabile il sito <https://www.caritascomo.it/progetti-e-servizi/fondo-solidarieta-famiglia-lavoro/>

I DATI 2022

Nel **2022** si sono rivolte **309 persone/famiglie** al Centro di Ascolto di Como, per un totale di **501 colloqui** (massimo 56 a maggio, minimo 19 ad agosto).

Su 309 persone, il **38% (118)** si è presentato **per la prima volta**, quindi il **62% (191)** era **già conosciuto**.

Il **34% (106)** è **italiano**, il **66% (203)** **straniero**.

Dopo l'Italia (34%), le **nazioni** più rappresentate sono **El Salvador e Nigeria (9%), Ucraina (5%), Perù, Santo Domingo e Sri Lanka (4%)**.

Il **40% (123)** ha portato un **problema personale**, il **60% (186)** **famigliare**.

Le persone hanno **tra i 30 e i 50 anni nel 52% (161)** dei casi, **tra i 50 e i 65 anni nel 29% (89)**, **oltre i 65 anni nel 12% (38)** e **tra i 18 e i 30 anni nel 7% (21)**.

Il **58% (178)** delle persone ha dichiarato di essere **disoccupato**, il **26% (80)** **occupato**, il **6% (19)** **pensionato**.

Le **parrocchie di riferimento** più frequenti sono la **Comunità pastorale di Rebbio e Camerlata (52 volte, 17%)**, la **Cp G. B. Scalabrini (47, 15%)**, la **Cp Santi della Carità (30, 10%)** e la **parrocchia di S. Giuseppe (27, 9%)**.

Il **9% (28)** della persone **non ha una comunità parrocchiale di riferimento**.

Il **Comune di residenza più ricorrente è Como, 78% (242)**. Con dati molto inferiori seguono Lipomo (2%, 6), Montano Lucino (1,6%, 5) e altri paesi.

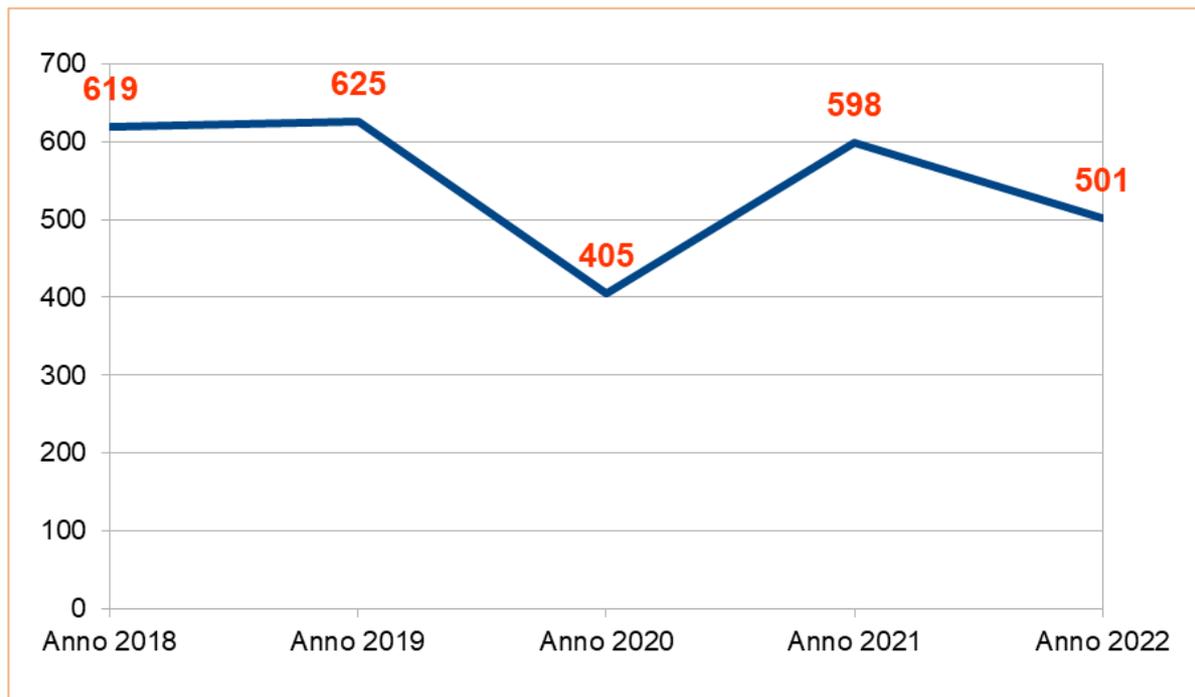
I NUOVI ARRIVI 2022 (118 persone/famiglie)

Proviamo a capire quali sono le **"nuove povertà"** più frequenti che si sono rivolte al CdA di Como nel 2022:

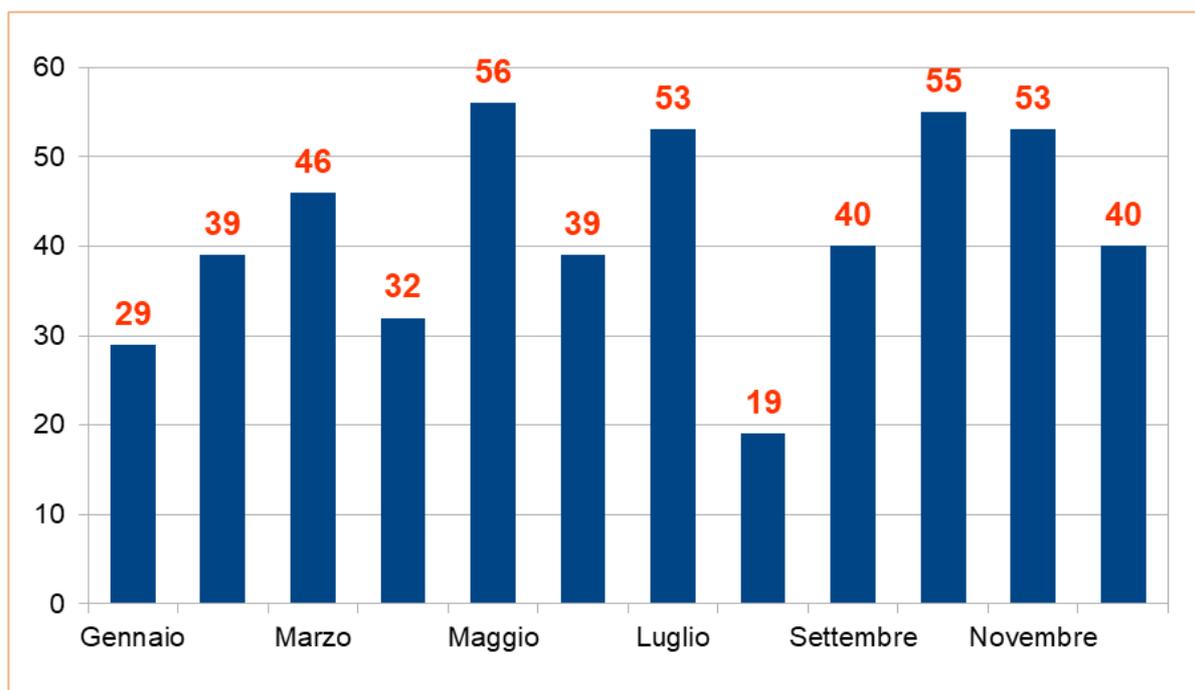
- **nel 67%** (79 persone) delle situazioni si è presentata una **donna**
- l'età più ricorrente è compresa **tra i 30 e i 50 anni (56%)**
- **cittadini italiani nel 29%** delle volte (34); il paese straniero più rappresentato è **El Salvador (18%, 21)**, seguito dall'**Ucraina (12%, 14)**
- nel **53%** (63) dei casi le persone si dichiarano **disoccupate**, nel 26% (31) occupate
- con un **problema familiare (61%, 72)**
- il **16%** delle persone (19) vive nella **Comunità pastorale di Rebbio e Camerlata** (S. Giuseppe 13%, 15; Santi della Carità 11%, 13)
- il **62%** delle persone (73) è **residente nel Comune di Como**

I DATI DEGLI ULTIMI 5 ANNI (2018-2022)

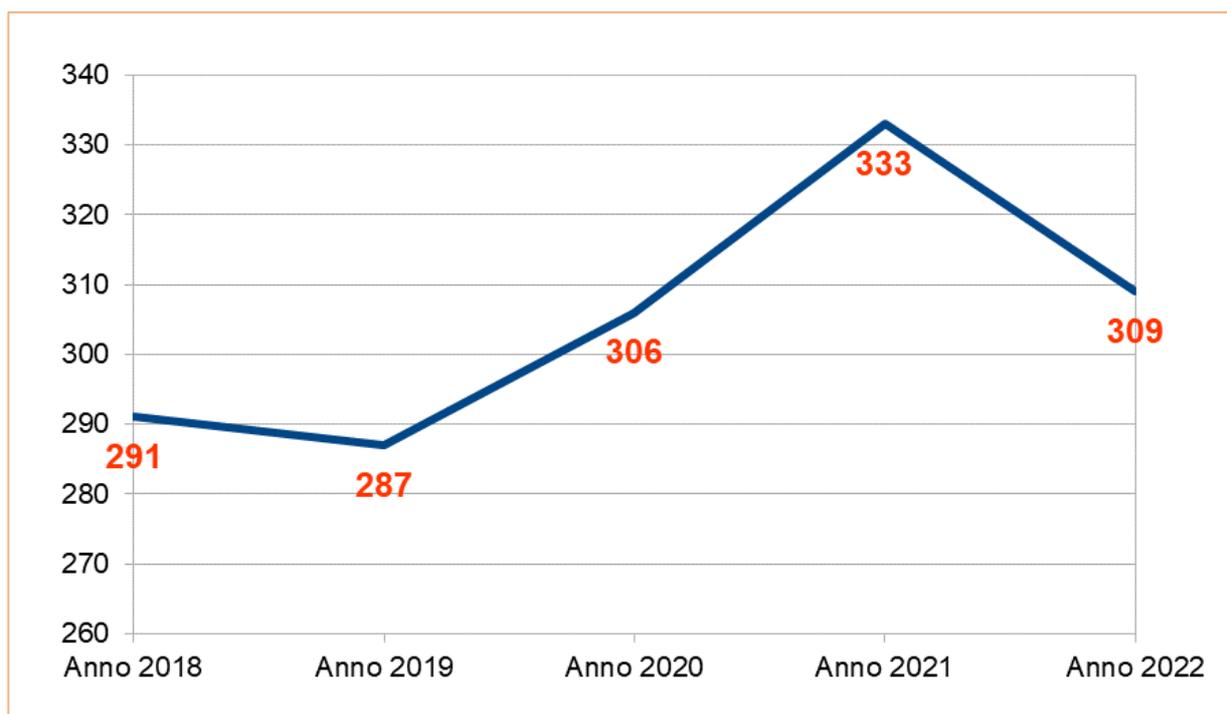
COLLOQUI



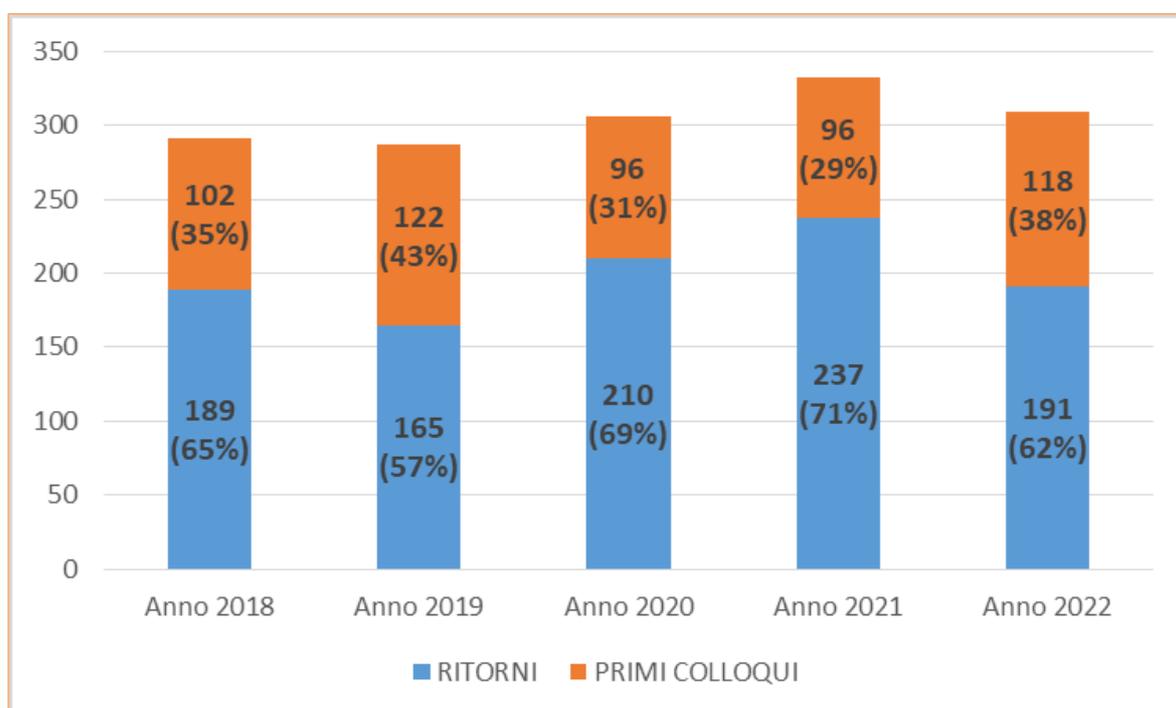
COLLOQUI MENSILI



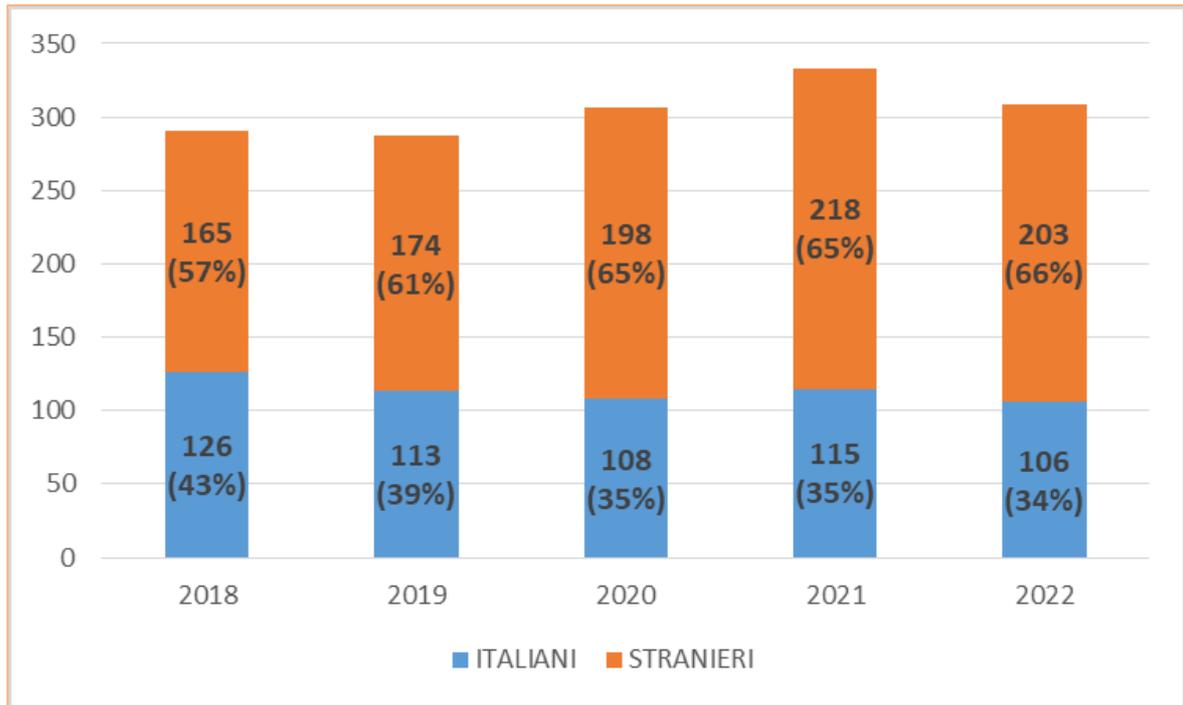
PERSONE INCONTRATE ALMENO UNA VOLTA



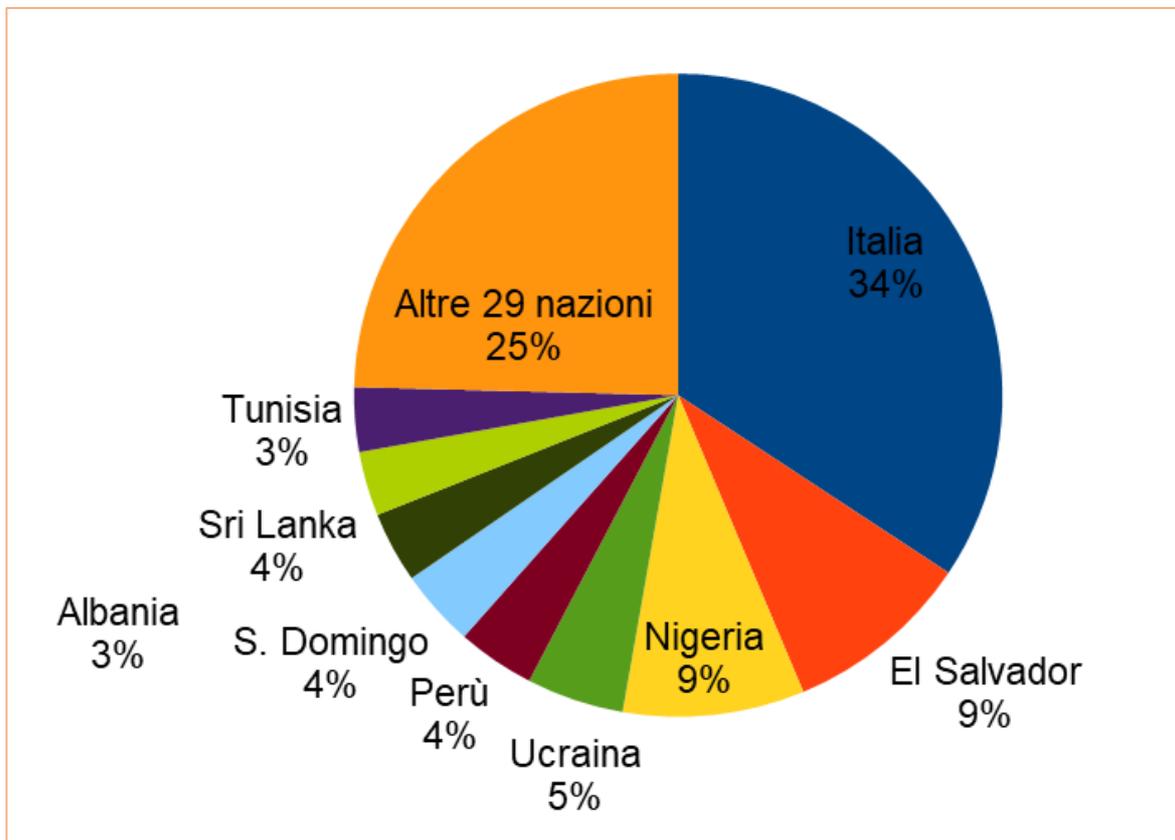
RITORNI E PRIMI COLLOQUI



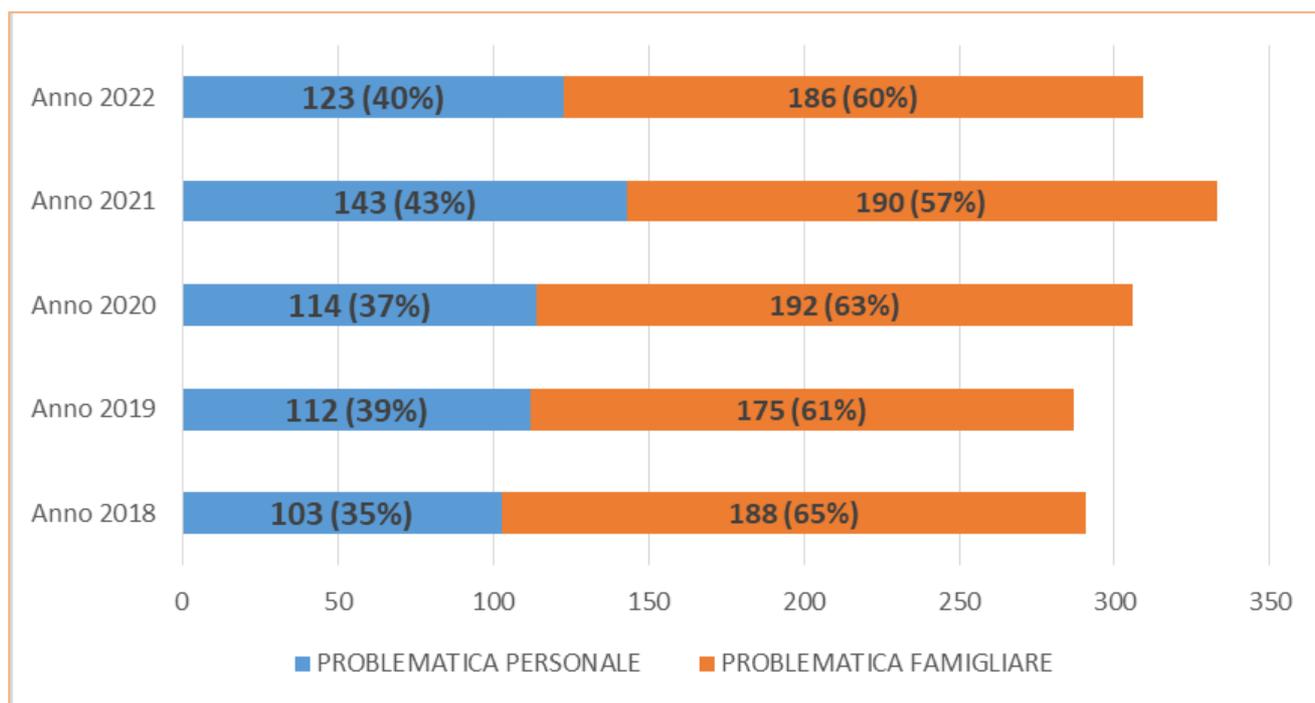
ITALIANI e STRANIERI



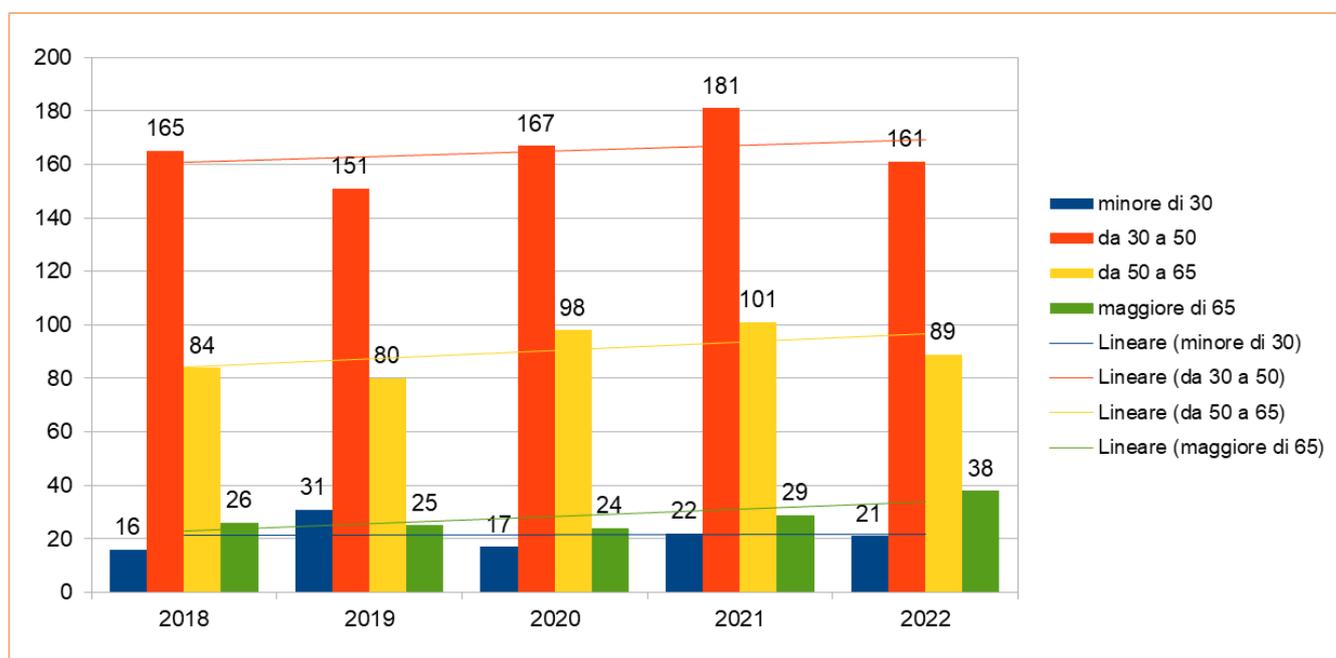
NAZIONALITÀ



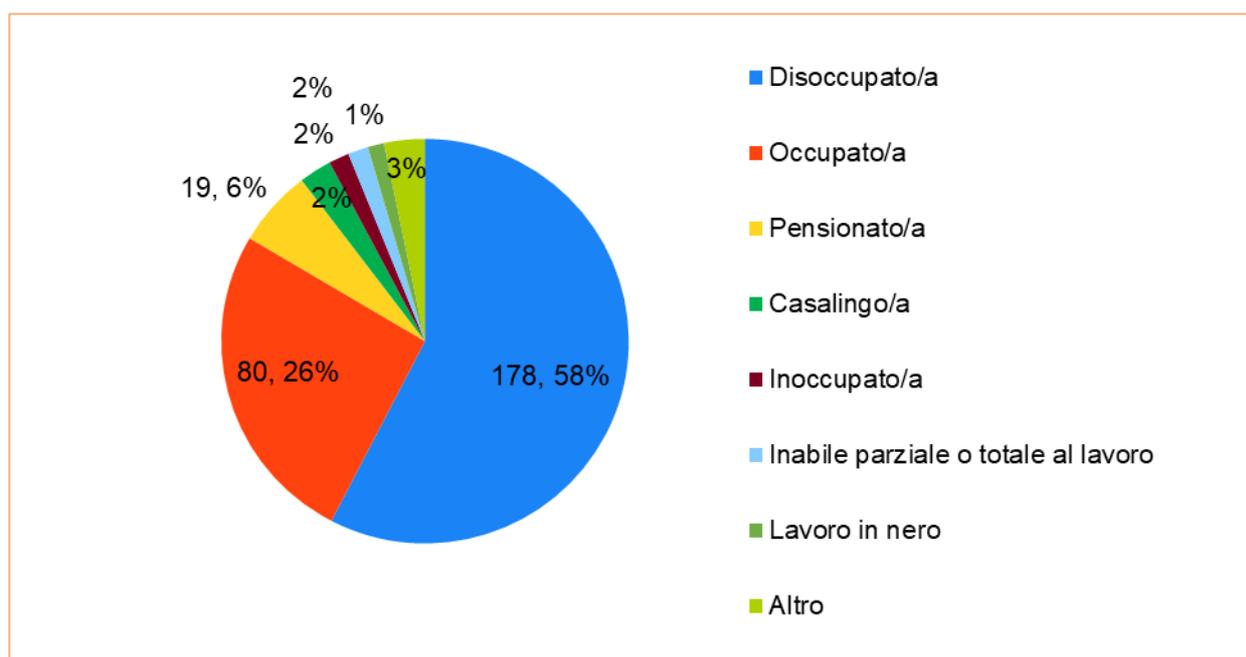
PROBLEMA PERSONALE O FAMILIARE



ETA'



CONDIZIONE LAVORATIVA



PARROCCHIA DI RIFERIMENTO

	PARROCCHIA DI RIFERIMENTO	COMUNE	N° PERSONE/FAMIGLIE	
1	Un. past. Rebbio e Camerlata	Como	52	16,83%
2	Un. past. G.B.Scalabrini - S.Bartolomeo S. Rocco	Como	47	15,21%
3	Un. past. Santi della Carità - S.Agata, S.Orsola e Garzola	Como	30	9,71%
4	San Giuseppe	Como	27	8,74%
5	Un. past. Monte Olimpino, Sagnino e Ponte Chiasso	Como	19	6,15%
6	Un. past. Albate e Muggiò	Como	15	4,85%
7	Breccia S. Cassiano	Como	10	3,24%
	Santissima Annunciata - Crocefisso	Como	10	3,24%
	Un. past. S.Agostino e S. Giuliano	Como	10	3,24%
8	Sant'Antonio di Padova	Como	9	2,91%
9	Lipomo Ss. Vito e Modesto	Lipomo	8	2,59%
10	Prestino S. Felice e S. Francesco di Assisi	Como	7	2,27%
11	Lora S. Simone e Giuda	Como	6	1,94%
12	Tavernola Cristo Re	Como	5	1,62%
13	Città murata S. Fedele	Como	4	1,29%

14	Montano S. Andrea	Montano Lucino	3	0,97%
15	Camnago Volta S. Cecilia	Como	2	0,65%
	Lucino S. Giorgio	Montano Lucino	2	0,65%
	Maccio S. Maria Assunta	Villa Guardia	2	0,65%
	Un. past. Tavernerio, Solzago e Ponzate	Tavernerio	2	0,65%
	Un. past. B.V. del Bisbino - Cernobbio, Maslianico, Piazza S. Stefano, Rovenna, Stimianico	Cernobbio Maslianico	2	0,65%
	Un. past. S. Giorgio e S. Salvatore	Como	2	0,65%
	Un. past. Ss. Apostoli - Brunate e Civiglio	Brunate, Como	2	0,65%
	Un. past. Torno, Lemna, Molina, Palanzo	Torno e Faggeto Lario	2	0,65%
16	Lezzeno Ss. Quirico e Giulitta	Lezzeno	1	0,32%
	Un. past. Castiglione Intelvi (Castiglione, Cerano, Dizzasco, Muronico)	Dizzasco	1	0,32%
	Un. past. Nesso, Careno, Erno, Veleso, Zelbio	Nesso, Veleso	1	0,32%
				0,00%
	nessuna parrocchia di riferimento, di passaggio		28	9,06%
				0,00%
		TOTALE	309	100,00%

COMUNE DI RESIDENZA

N. °	COMUNE DI RESIDENZA	N° PERSONE/FAMIGLIE INCONTRATE ALMENO UNA VOLTA NEL 2021	
1	Como	242	78,32%
2	Lipomo	6	1,94%
3	Montano Lucino	5	1,62%
4	Milano	3	0,97%
	Tavernerio	3	0,97%
4	Maslianico	2	0,65%
	Villa Guardia	2	0,65%
	24 Comuni diversi	1	0,32%
	senza residenza	22	7,12%
		309	100,00%

