



RELAZIONE SOCIALE 2023 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 **counseling**, 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. Due counselor volontari, insieme all'ospite, valutano le dinamiche correnti e concordano 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. Nel **2023** l'equipe del Centro di Ascolto ha partecipato **all'Assemblea e al Convegno organizzati da Caritas Diocesana**.

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.

Alcuni bisogni...

EMERGENZA ABITATIVA

Il nostro CdA ha rilevato nell'anno 2023 un aumento delle richieste relative all'emergenza abitativa. Le difficoltà più comuni emerse sono quelle legate al pagamento del canone di locazione a motivo della fragilità economica, spesso **dovuta agli stipendi troppo bassi e ai canoni troppo alti** (anche 900€ per un monolocale a Como), alla difficoltà a pagare la cauzione per mancanza di liquidità, alla difficoltà a trovare una casa in locazione in presenza di contratti di lavoro precari, a tempo determinato, lavori stagionali.

Essere stranieri inoltre è elemento di **discriminazione**; sempre di più i proprietari di immobili preferiscono convertire gli appartamenti in B&B, case vacanze, affitti brevi. I pochi appartamenti rimasti o i residence hanno costi alti, gli alloggi disponibili scarseggiano e vi è un alto numero di appartamenti inagibili per i quali non c'è un piano di recupero. Coloro che hanno un'abitazione in cui vivere **a volte accettano, per necessità e disperazione, irregolarità contrattuali**. Spesso abitano in **case fatiscenti** di cui non denunciano lo stato di inabitabilità per paura di perdere l'abitazione, le persone con redditi medio\bassi restano escluse dal mercato.

Molte persone subiscono lo **sfratto** e al CdA ricevono aiuto per comprendere la loro situazione, i loro diritti e doveri, i tempi dei procedimenti legali.

Presso il nostro CdA ci attiviamo senza sosta per **informare sui bandi attivi**, nel compilare domande, per assistere le persone che a noi si rivolgono per aiutarle al meglio.

La Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus opera sull'emergenza abitativa con il **Progetto Casa** attraverso appartamenti messi a disposizione da Comunità parrocchiali, associazioni e privati a favore di famiglie in difficoltà, che vengono seguite per periodi congrui a ciascuna situazione per poter raggiungere l'autonomia.

Sono inoltre in corso importanti collaborazioni con altri enti impegnati nell'ambito dell'housing sociale, tra i quali la Fondazione Scalabrini, per condividere risorse e buone prassi di aiuto.

Inoltre il CdA collabora con i Servizi Sociali, non senza difficoltà, alla ricerca di soluzioni concrete sul tema casa.

ORIENTAMENTO LAVORATIVO

La ricerca di un'occupazione lavorativa, ove assente, o la necessità di miglioramento delle condizioni contrattuali e di reddito, nel 2023, hanno rappresentato un bisogno persistente ed in crescita delle persone accolte presso il nostro Centro di ascolto. Mancanza di lavoro, difficoltà di accesso al mercato del lavoro, condizioni di reddito insufficienti al mantenimento dignitoso di persone e famiglie costituiscono emergenze sociali acute. Per questo motivo il CdA di Como ha posto attenzione al processo di orientamento al lavoro, di esplorazione e osservazione del mercato del lavoro per il bene e la realizzazione dignitosa delle persone ascoltate. E' stato necessario **collaborare con professionisti** che fornissero la loro consulenza e la loro guida. Con il percorso di orientamento lavorativo il CdA desidera sostenere ogni individuo nella progressione e realizzazione delle sue potenzialità e risorse. Abbiamo collaborato **con la Cooperativa Symplokè** con il Dottor Gabriele Salvatore che accoglie le persone da noi inviate per procedere con la mediazione tra ogni individuo e le opportunità di studio e formazione, di lavoro offerto dalla società. **Nel 2023 abbiamo segnalato 8 persone, di cui 6 donne e 2 uomini.**

Sul territorio comasco un'ottima opportunità di supporto al percorso formativo e lavorativo è costituita dal servizio di **Acli Rete Lavoro**, che con i suoi diversi servizi riceve presso i propri uffici le persone da noi inviate.

All'interno del nostro CdA ferve una **costante attività di scambio informazioni tra operatori e volontari** nel raccogliere le offerte di lavoro del territorio. Questo strumento si è rivelato molto utile ed efficace.

Qualche risposta...

APERTURE STRAORDINARIE

Negli ultimi 4 mesi del 2023, a seguito della pubblicazione di **diversi bandi** da parte di diversi enti pubblici, il CDA ha ritenuto opportuno organizzare alcune aperture straordinarie. Molti dei nostri ospiti avevano difficoltà nella compilazione della domanda che doveva essere inoltrata e inviata necessariamente sulle piattaforme dedicate. **L'utilizzo degli strumenti tecnologici rappresenta spesso un problema** per le persone che giungono al CdA.

Per esempio, in occasione del bando delle case popolari il Comune di Como aveva messo a disposizione uno sportello per l'inoltro delle istanze, ma le molte richieste pervenute non avrebbero consentito di presentare la domanda entro il termine di scadenza. Per questo motivo, **anche su invito del Comune**, abbiamo deciso di renderci disponibili a questo servizio che non avrebbe potuto essere svolto negli orari consueti di apertura. È stato svolto un grande lavoro, nei tempi stretti di presentazione previsti dal bando.

Abbiamo provveduto ad inoltrare anche altre domande (ad es. bando per contributo affitto, per contributo bollette, attivazione Buoni Spesa).

Il lavoro si è svolto **su appuntamento con una buona disponibilità dei volontari e del coordinatore.**

IL FONDO DIOCESANO FSFL2020

Nel 2023 il CdA di Como ha proseguito a presentare domande di contributo al Fondo diocesano di Solidarietà Famiglia Lavoro (FSFL2020), nato in memoria di don Renato Lanzetti e di tutte le vittime del Covid, con lo scopo di favorire l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro.

Il Fondo ha dato risposta a situazioni di crisi lavorativa, dovuta a licenziamenti o eventi di vita difficili (malattie, licenziamenti) con **contributi economici e promosso corsi di formazione e percorsi di orientamento lavorativo in collaborazione con diversi enti del territorio**. E' stata attivata anche una collaborazione con il Centro per l'Impiego di Como.

Grazie al Fondo, il Centro di Ascolto ha potuto sostenere **cinque progetti** per contributi totali di **6300 €** a favore di cinque famiglie in difficoltà. Vogliamo ricordare l'aiuto per l'ottenimento della **patente di guida** e per **l'acquisto di una bici elettrica** di due mamme sole con figli disabili: nel primo caso la signora ha potuto cercare lavoro forte di un documento per la guida, nel secondo la lavoratrice, già ASA, ha cominciato a raggiungere il luogo di lavoro senza dipendere dai soli mezzi pubblici.

In diverse occasioni **il CdA ho coinvolto anche parrocchie** nell'uso di questo importante strumento di aiuto e **nel Vicariato di Como** sono state presente, in tutto il 2023, circa **15 domande**.

La storia...

L'EQUIPE

Nel corso dell'anno 2023 **nuovi volontari** si sono aggiunti all'equipe del nostro Centro di ascolto: Agnese, Carlo e Mario che sono presenti nei giorni di apertura per i colloqui con gli ospiti, e inoltre Angelo, che collabora nel lavoro di inserimento dati nel programma informatico di archiviazione al di fuori degli orari di apertura.

Anche una nuova counselor, Daniela, si è aggiunta a noi, dando la possibilità di accogliere più situazioni all'interno della "Stanza delle storie".

Per ultimo ma non da ultimo, Simone, **dopo 10 anni di coordinamento del CDA di Como, lascia il suo ruolo** ad Ilaria, per diventare direttore della Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus.

Un sincero ringraziamento da tutti i volontari a Simone che ci ha guidato con grande pragmatismo rispetto alle buone prassi e alle regole, ma con altrettanta empatia e sensibilità nelle relazioni sia con i volontari che con gli ospiti, stimolandoci ininterrottamente a curare la formazione e a tenere alta l'attenzione su tutte le attività del nostro territorio relative alla cura delle persone più fragili.

Un altrettanto sincero augurio e ringraziamento anche ad Ilaria, già responsabile del progetto Casa e Emergenza Ucraina di Caritas Como ed ex direttrice della comunità educativa Casa della Giovane Irma Meda di Ponte Chiasso, che ci sta offrendo con generosità, tempo e competenze per superare insieme e al meglio un passaggio comunque delicato.

PROGRAMMA INFORMATICO

Per alcuni anni abbiamo cercato un nuovo programma informatico per i Centri di ascolto per sostituire quello in uso, attivo da quasi 20 anni, che presentava diversi limiti. Si sono valutati anche i programmi usati in altre diocesi senza trovarne uno che rispondesse alle nostre esigenze. Grazie alla disponibilità di Marco, un giovane volontario competente e già vicino a Caritas, si è deciso di optare per la creazione di un programma ex novo.

Si è scelto di utilizzare un **programma con accesso via web e slegato dal computer in uso**.

È stata messa on line una versione del programma di test, alcuni volontari ed operatori si sono resi disponibili ad utilizzare questa versione per poter effettuare delle prove e riscontare e segnalare eventuali problemi.

Attualmente utilizziamo il nuovo programma inviando segnalazioni per migliorarne l'utilizzo. Inizialmente abbiamo attraversato una fase di adattamento al nuovo programma e di apprendimento, poi abbiamo acquisito la pratica necessaria.

Gradualmente anche gli altri Centri di ascolto in diocesi stanno adottando questo programma. Utilizzare lo stesso programma tramite web consente una gestione dei dati, se necessario, condivisa e ininterrotta.

Il vantaggio di usare un programma via web è notevole: prima in caso di guasto del pc si restava bloccati fino al ripristino del computer, alla successiva reinstallazione del programma, che richiedeva l'intervento sul posto, nelle varie sedi dei centri d'ascolto, ed al successivo recupero dei dati (sperando di avere dei salvataggi aggiornati).

Marco è sempre disponibile ad accogliere richieste di miglioramenti e la messa a punto è in continuo divenire. A lui va **un nostro ringraziamento speciale!**

SUPERVISIONE

Per il secondo anno è proseguito il percorso di supervisione condotto dalla dott.ssa Luisa Ippolito, psicologa e psicoterapeuta. Nel 2022 il gruppo aveva familiarizzato con lo strumento della supervisione ed aveva avuto la possibilità di approfondire il significato e l'utilità di un lavoro sull'equipe con un indirizzo diverso rispetto a quello dell'anno precedente.

Il percorso ha creato perplessità tra i membri del gruppo, **perplessità che sono state progressivamente superate grazie agli stimoli della psicoterapeuta che, attraverso un lavoro mirato, ha messo in luce la necessità di uno scambio all'interno del gruppo.**

Obiettivo principale della supervisione 2023 è stato quello di avviare un'interazione tra i singoli membri volta a far emergere vissuti e dinamiche relazionali di ciascuno che, se non esplicitati, potrebbero causare limiti relazionali e di gruppo lavoro. Dal mese di ottobre il lavoro di supervisione ha avuto come focus il **cambiamento del coordinatore del CdA**, passaggio da Simone ad Ilaria. Lavorare su questo cambiamento ha suscitato **importanti reazioni emotive**.

I DATI 2023

Nel **2023** si sono rivolte **237 persone/famiglie** al Centro di Ascolto di Como, per un totale di **609 colloqui**.

Su 237 persone, il **38% (90)** si è presentato **per la prima volta**; quindi, il **62% (147)** era **già conosciuto**.

Il **32% (77)** è **italiano**, il **68% (160)** **straniero**.

Dopo l'Italia (32%), le **nazioni** più rappresentate sono **El Salvador (8%), Nigeria (7%), Perù e Tunisia (6%), Sri Lanka (5%)**.

Il **42% (99)** ha portato un **problema personale**, il **58% (138)** **famigliare**.

Le persone hanno **tra i 30 e i 50 anni nel 45% (106)** dei casi, **tra i 50 e i 65 anni nel 33% (79)**, **oltre i 65 anni nel 13% (30)** e **tra i 18 e i 30 anni nel 9% (22)**.

Il **55% (130)** delle persone ha dichiarato di essere **disoccupato**, il **27% (63)** **occupato**, il **7% (16)** **pensionato**. Le restanti 28 persone dichiarano altro (lavoro casalingo, inabilità parziali o totali al lavoro, inoccupati, studenti).

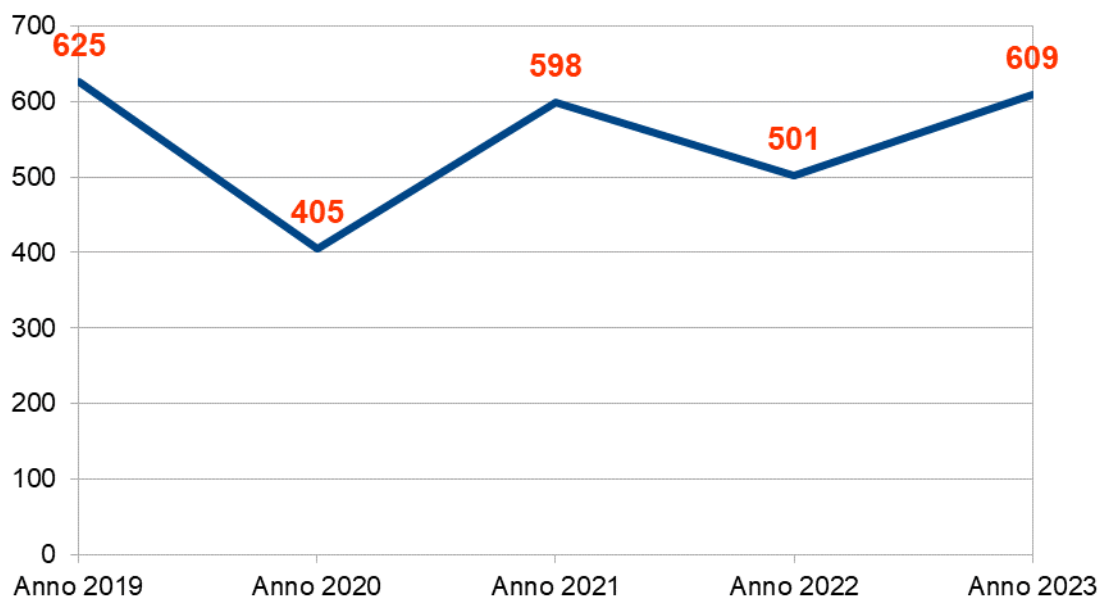
Le **parrocchie di riferimento** più frequenti sono la **Comunità pastorale di Rebbio e Camerlata (43 persone, 18%)**, la **Cp G. B. Scalabrini (37, 16%)**, la **parrocchia di S. Giuseppe (17, 7%)**, la **Cp Santi della Carità (14, 6%)**, la **Cp Santi Giacomo e Filippo (12, 5%)**.

Il **17% (40)** della persone **non ha una comunità parrocchiale di riferimento**.

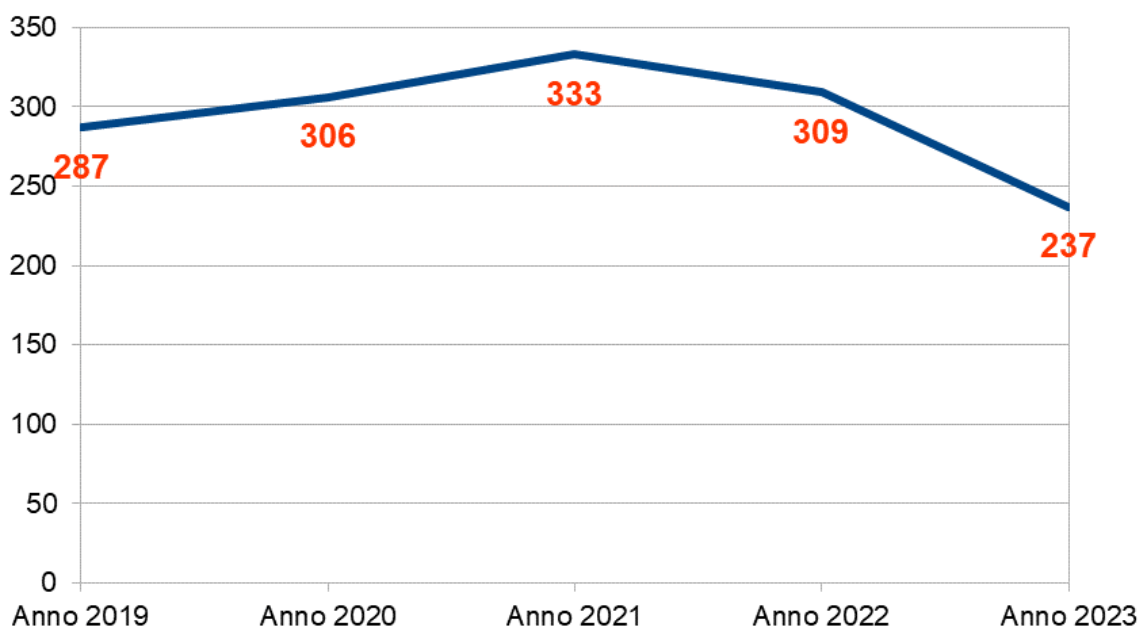
Il **Comune di residenza più ricorrente è Como, 75% (177)**. Con dati molto inferiori seguono Lipomo (2%, 5), Cernobbio (1%, 3) e altri paesi.

I DATI DEGLI ULTIMI 5 ANNI (2017-2023)

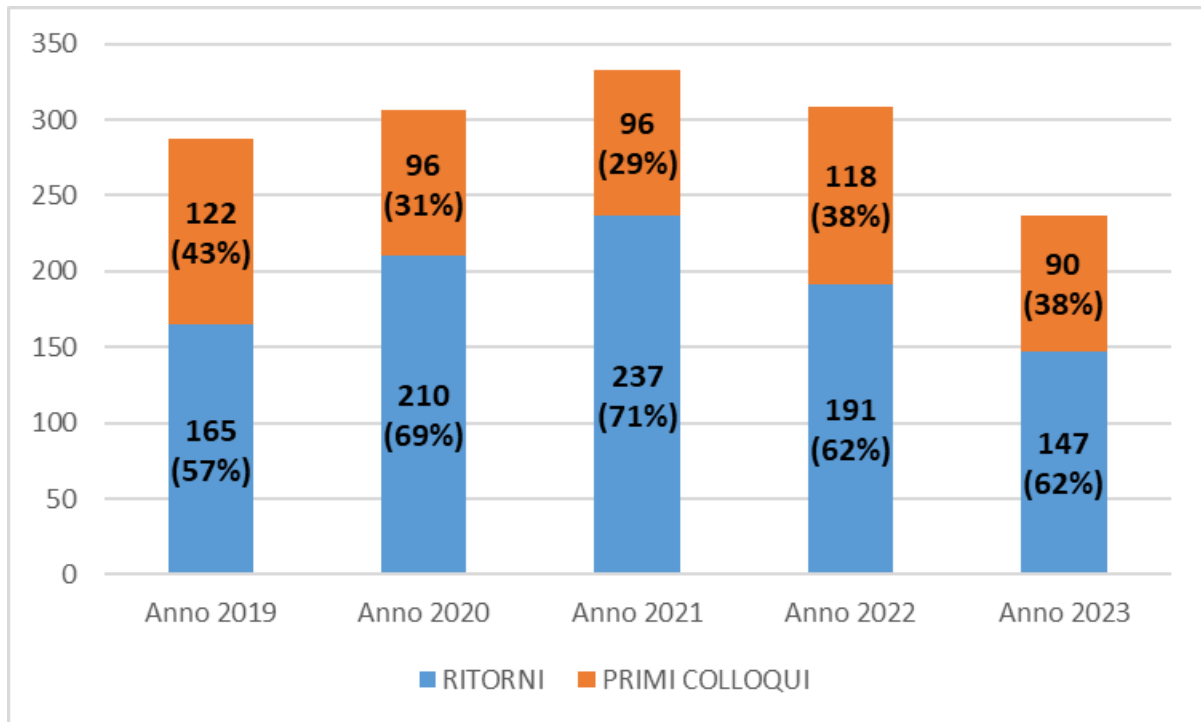
COLLOQUI



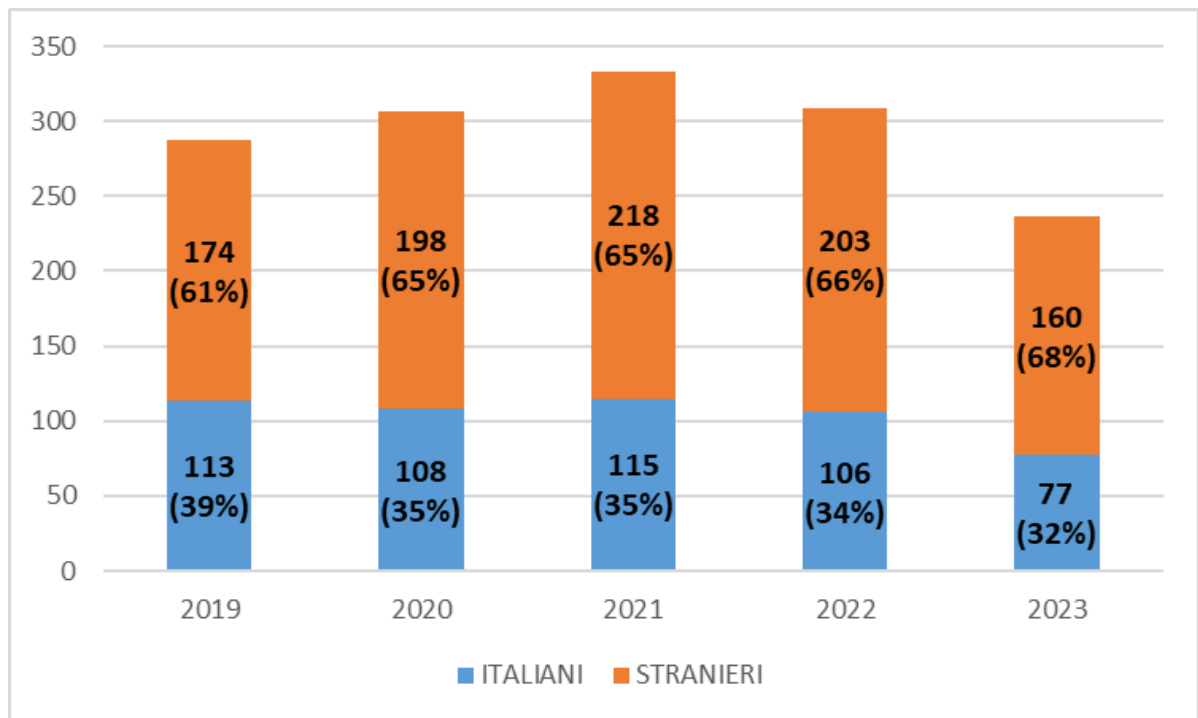
PERSONE INCONTRATE ALMENO UNA VOLTA



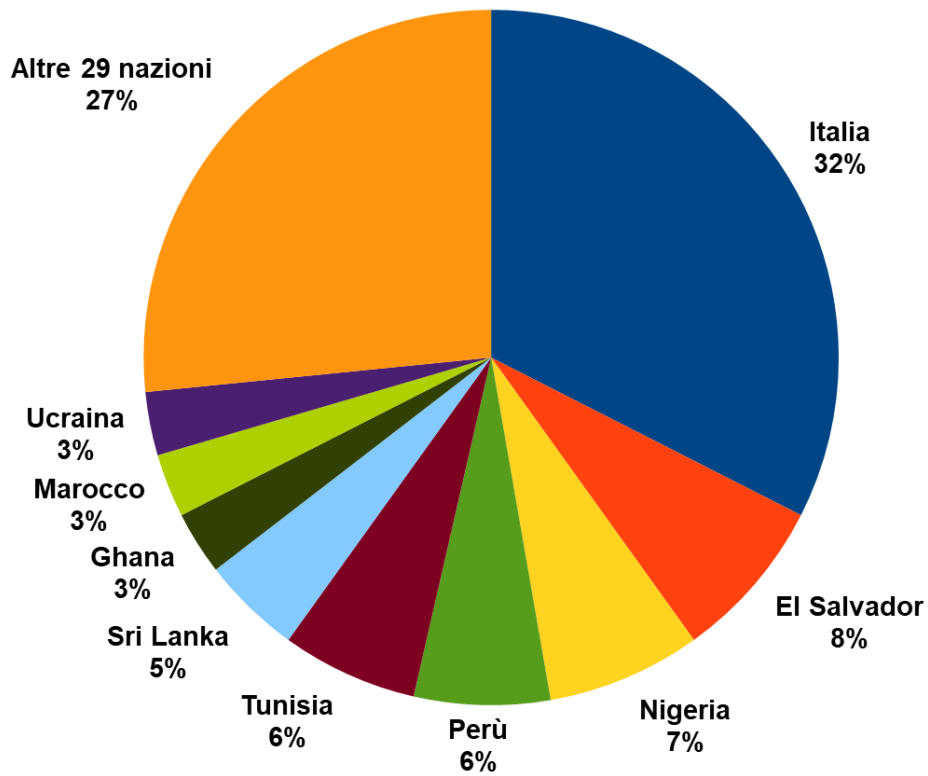
RITORNI E PRIMI COLLOQUI



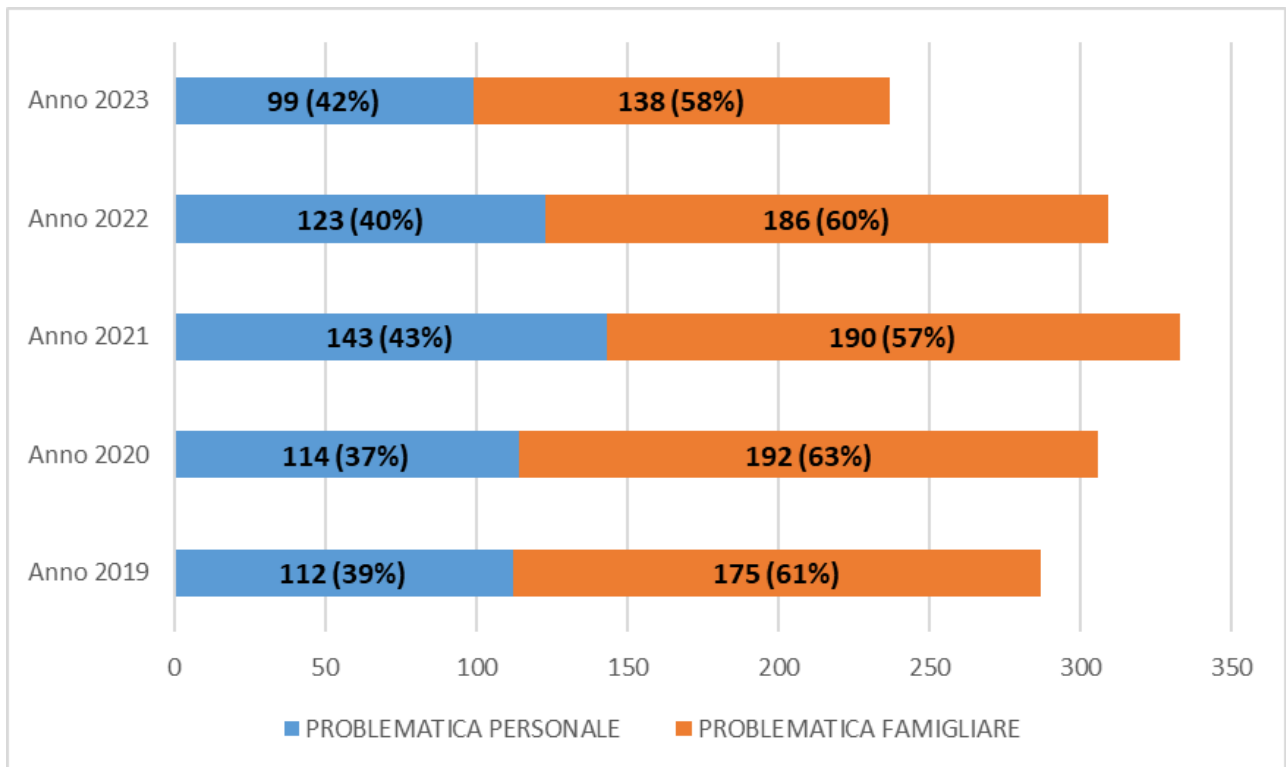
ITALIANI e STRANIERI



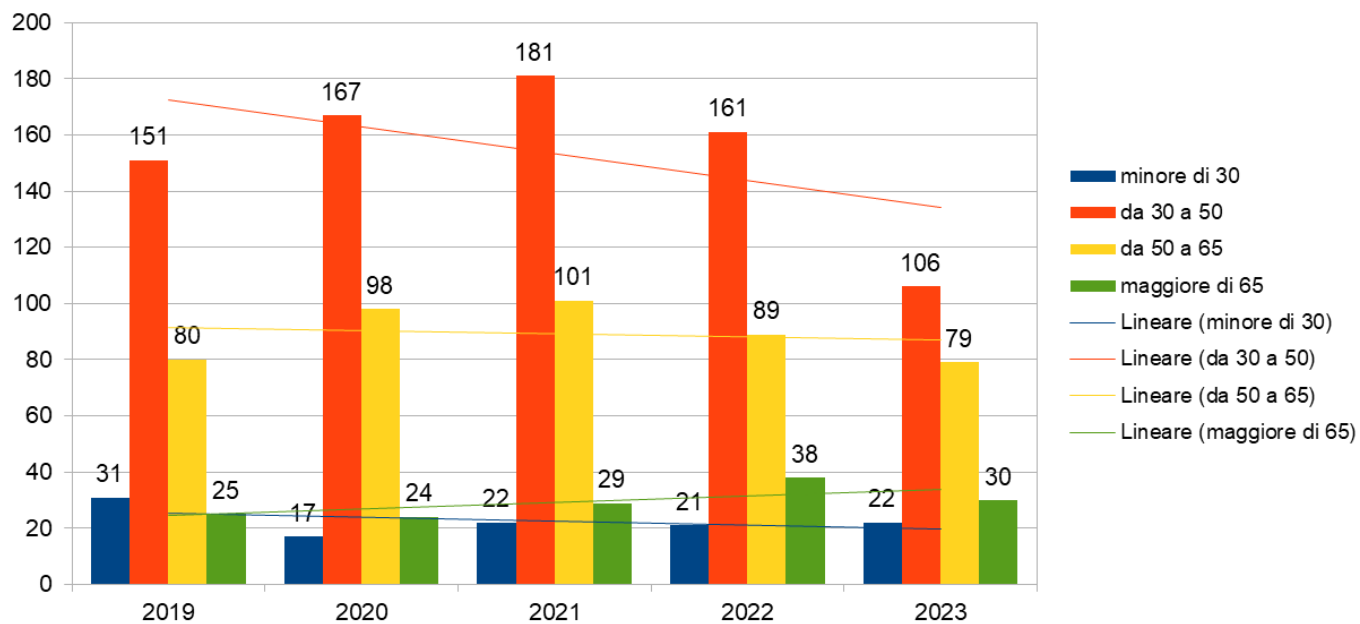
NAZIONALITÀ



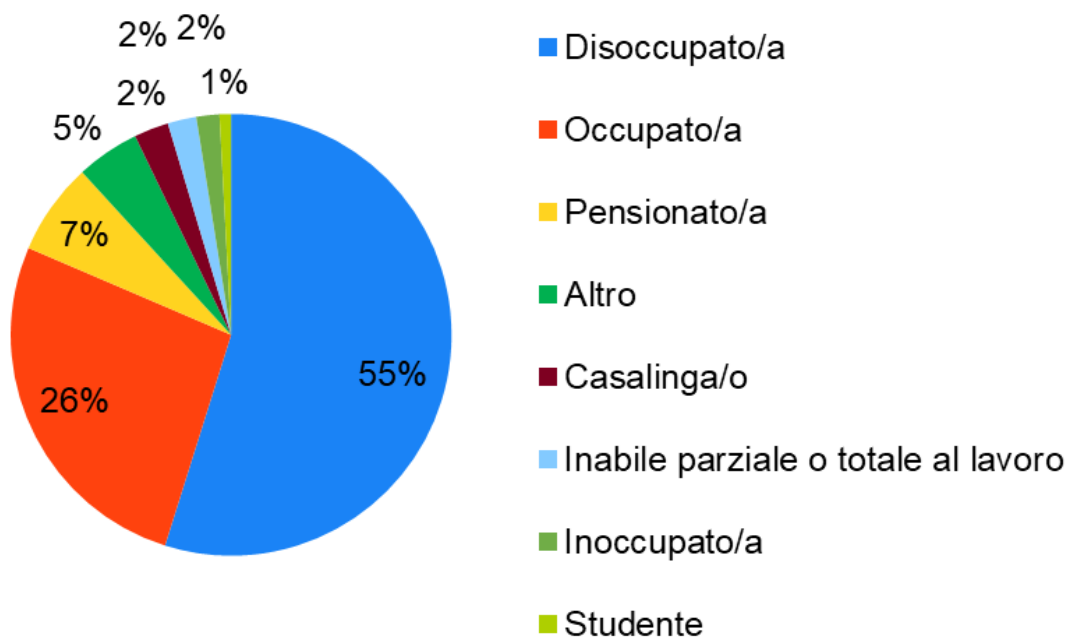
PROBLEMA PERSONALE O FAMILIARE



ETA'



CONDIZIONE LAVORATIVA



PARROCCHIA DI RIFERIMENTO

	PARROCCHIA DI RIFERIMENTO	COMUNE	N° PERSONE/FAMIGLIE	
1	CP Rebbio e Camerlata	Como	43	18,14%
2	CP G.B.Scalabrini (S.Bartolomeo)	Como	37	15,61%
3	San Giuseppe	Como	17	7,17%
4	CP Santi della Carità (S.Agata)	Como	14	5,91%
5	CP Santi Giacomo e Filippo (M. Olimpino)	Como	12	5,06%
6	CP S.Agostino e S. Giuliano	Como	11	4,64%
7	CP Breccia e Prestino	Como	10	4,22%
8	Città murata S. Fedele	Como	7	2,95%
9	Sant'Antonio di Padova	Como	6	2,53%
	Lora S. Simone e Giuda	Como	6	2,53%
10	CP Albate e Muggiò	Como	5	2,11%
	Santissima Annunciata - Crocefisso	Como	5	2,11%
	Lipomo Ss. Vito e Modesto	Lipomo	5	2,11%
11	CP B.V. del Bisbino (Cernobbio)	Cernobbio Maslianico	3	1,27%
12	Capiago Ss. Vincenzo ed Anastasio martiri	Capiago Intimiano	2	0,84%
	Tavernola Cristo Re	Como	2	0,84%
	CP Tavernerio, Solzago, Ponzate	Tavernerio	2	0,84%
	CP Santi Apostoli (Brunate)	Brunate, Como	2	0,84%
	San Fermo S. Maria Immacolata	San Fermo d. b.	2	0,84%
13	Scaria	Lanzo Intelvi	1	0,42%
	Albese con Cassano	Albese con Cassano	1	0,42%
	Grandate S. Bartolomeo	Grandate	1	0,42%
	Maccio S. Maria Assunta	Villa Guardia	1	0,42%
	CP S. Giorgio e S. Salvatore	Como	1	0,42%
	Argegno Ss. Trinità	Argegno	1	0,42%
	nessuna parrocchia di riferimento, di passaggio		40	16,88%
		TOTALE	237	100,00%

COMUNE DI RESIDENZA

N.°	COMUNE DI RESIDENZA	N.° PERSONE/FAMIGLIE INCONTRATE ALMENO UNA VOLTA NEL 2021	
1	Como	177	74,68%
2	Lipomo	5	2,11%
3	Cernobbio	3	1,27%
	Milano	3	1,27%
4	Tavernerio	2	0,84%
	Maslianico	2	0,84%
	San Fermo d. B.	2	0,84%
	Capiago Intimiano	2	0,84%
	10 Comuni diversi	1	0,42%
	senza residenza	31	13,08%
		237	100,00%

