



Centro di ascolto Caritas *Annalisa Bergamelli*
Piazza San Martino, 1
23037 Tirano (SO)
tel. +39 3486816176
email. cdatirano@caritascomo.it

RELAZIONE SOCIALE 2023

Gli Obiettivi

Come abbiamo impostato l'attività

L'attività del CdA di Tirano si è svolta nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, attraverso la presenza dei volontari sul territorio nell'ambito delle loro comunità parrocchiali e civili e negli spazi specifici che ciascun volontario sa costruire (ambiti di lavoro, gruppi di amicizie/conoscenze, gruppi parrocchiali...).

Sono stati luoghi e momenti preziosi del lavoro del cda:

- le aperture settimanali del lunedì e del giovedì dello spazio di ascolto che si trova nella sede di Tirano, nella casa parrocchiale, in piazza San Martino;
- l'incontro di numerosi utenti nella consegna del pacco spesa che spesso diventa colloquio (magari con modalità più informali, ma non per questo meno efficaci);
- la casa di prima accoglienza, luogo privilegiato di ascolto e di aiuto per le donne e i bambini via via ospitati;
- la relazione con il servizio sociale del mandamento e con le scuole;
- gli spazi più operativi come possono essere i carrelli solidali nei negozi, i punti di raccolta viveri nelle parrocchie, la raccolta e distribuzione delle Scatole di Natale e dei doni di Pasqua: attraverso queste azioni concrete si sono create diverse occasioni di ascolto e di scambio tra contesti (parrocchie, oratori, enti...) e tra volontari, di osservazione delle povertà e delle risorse del territorio, di condivisione di pensieri, idee e azioni che poi "tornano" al CdA e trovano in esso uno spazio di sintesi e di progettazione .

Fa da *trait d'union* delle diverse attività l'equipe che si riunisce ogni tre settimane.

Quali obiettivi di lavoro specifici, quali priorità ci siamo dati

Obiettivo principale che ci si è dati nel corso dell'anno 2023, in continuità con le esperienze precedenti, è stato quello di essere presenti sul territorio come osservatori e costruttori di spazi di incontro per l'ascolto e l'aiuto.

Da questo sono derivati i seguenti obiettivi:

- in relazione al territorio: essere presenti e creare rete;
- in relazione alle persone:
 - la conoscenza approfondita
 - l'attenzione alle necessità, quelle più evidenti ed esplicite e quelle più nascoste
 - l'accompagnamento attraverso la vicinanza in alcuni momenti particolari di fatica, di scelta, di percorso, di riuscita.

In che misura li abbiamo realizzati:

la realizzazione degli obiettivi, soprattutto quelli più a lungo termine, è difficile da valutare: ci sono stati sicuramente dei colloqui significativi, delle telefonate importanti, dei messaggi inviati al momento giusto, degli interventi opportuni...in generale delle relazioni costruite che hanno accompagnato dei passi avanti.

Ci sono stati anche interventi poco significativi, scelte non sufficientemente riflettute, confronti mal riusciti... errori e sbagli.

Quali difficoltà abbiamo incontrato

Alcune difficoltà generali nella relazione con gli utenti:

- la comunicazione, resa difficoltosa a volte dalle differenze linguistiche e culturali;
- la tenuta del rapporto nel tempo, oltre alle singole occasioni di incontro, la continuità negli accompagnamenti.

I colloqui/Utenza: dati relativi all'anno 2023

Quante persone sono arrivate al CdA: 128

Quanti colloqui sono stati fatti: 283

Quante nuove persone si sono rivolte al CdA: 40

Non si è registrata una diminuzione delle persone che si sono presentate rispetto all'anno 2022. I numeri non denotano nulla di particolare, non emerge un gruppo prevalente per età, origine...e nemmeno una prevalenza nel tipo di richieste.

Come in passato ci sono persone e famiglie che da tempo fanno riferimento al CdA al bisogno, ci sono stati nuovi accessi, ci sono alcune situazioni croniche per motivi diversi per le quali il

CdA "tiene aperta" la porta essendo situazioni oggettivamente difficilmente risolvibili.

Tra gli utenti del CdA si registrano prevalentemente giovani adulti, più donne che uomini. Pochissimi contatti con anziani, nessuno con disabili, fasce molto tutelate sul nostro territorio dalle famiglie e dai servizi.

Tra gli utenti prevalgono, ma di poco, persone di origine straniera, nella maggior parte dei casi regolari o in fase di regolarizzazione.

Alcune richieste dai richiedenti asilo anche se inseriti in percorsi di accoglienza del territorio, di solito perché cercano di risparmiare qualcosa per sostenere le famiglie di origine.

I paesi di provenienza più frequenti: n. 43 Marocco, n. 10 Ucraina, n. 8 Moldavia, n. 7 Romania, n. 6 Sri Lanka.

Tra gli italiani le persone che si rivolgono al CdA hanno generalmente una condizione socio-culturale e familiare fragile.

Quali sono i bisogni più diffusi. Perché?

- ★ Lavoro che poi la maggior parte delle persone trova abbastanza facilmente.
- ★ Casa, sta emergendo una vera e propria emergenza abitativa determinata dall'essere il nostro un territorio turistico con un importante aumento negli ultimi anni delle strutture di ospitalità dei turisti che hanno occupato abitazioni private prima disponibili per gli affitti lunghi e conseguente aumento dei canoni d'affitto. Nel corso del 2023 la problematica, prima in buona parte focalizzata su Tirano, si è diffusa anche nei paesi limitrofi.
- ★ Cibo: il pacco spesa viene richiesto di frequente, ma anche volentieri offerto, lo consideriamo un aiuto significativo anche in situazioni in cui non mancano le risorse per la sussistenza ma diventa occasione per creare legame, rapporto, occasioni per parlarsi e ascoltarsi. Al pacco spesa a volte si aggiungono le carte spesa prepagate che permettono una scelta degli acquisti (maggiore responsabilizzazione) e di rivedere le persone che consegnano lo scontrino (non in ottica di controllo, ma per attivare i contatti con una certa continuità).
- ★ Scuola: libri, mensa, uscite didattiche...
- ★ Sanità: farmaci, ticket, dentista...
- ★ Pagamenti di bollette, affitti...
- ★ Aiuto nella compilazione di documenti e domande.

Le richieste economiche sono spesso l'occasione per avvicinare le persone al CdA e per creare spazi di colloquio, incontro, confronto... emergono poi altre problematiche, altre fragilità, ma anche ricchezze e risorse.

Le necessità economiche sono comunque effettive e spesso importanti al punto che possono condizionare gli aspetti essenziali della vita delle persone.

Alcune richieste diventano prevalenti perchè effettivamente maggiormente presenti, altre anche perchè trovano accoglienza e risposta, si attiva il passaparola e alcune richieste si ripetono: è una cosa voluta e consapevole, accade ad esempio rispetto alle esigenze relative all'educazione e istruzione.

Si cerca di rispondere alle richieste valutando di volta in volta l'opportunità e le possibilità nostre e del contesto, cercando di attivare la rete del territorio: funzionano bene il rapporto con l'UdP e con il CPS, il servizio fragilità del ASST, il mercatino dell'usato dell'Operazione Mato Grosso, la scuola (Istituto di Tirano e Istituto Pinchetti) , il doposcuola Bambini del Mondo.

Si risponde alle richieste perché si ritiene essenziale garantire a ciascuno la dignità personale e l'integrazione attraverso la possibilità di avere e mantenere una casa, il sostentamento essenziale, l'inserimento scolastico e sociale.

Oltre ai servizi già attivi nel 2023 si sono avviate queste esperienze: un broadcast a cui iscriviamo gli utenti che cercano lavoro a cui inviamo le offerte di lavoro che "troviamo" . In parallelo un gruppo dedicato alle famiglie che cercano una badante e un gruppo "case in affitto".

L'équipe:

- **Quanti siamo:** siamo 20 volontari delle parrocchie di Sondalo, Grosio, Mazzo, Tovo, Sernio, Tirano, Villa di Tirano, Stazzona, di cui due sacerdoti don Tullio Schivalocchi e don Luca Giudici
- **Come ci siamo suddivisi i compiti:** alcuni ruoli sono definiti, altri si concordano via via in base alle necessità; quasi tutti i volontari che partecipano all'équipe svolgono l'ascolto.

Sono compiti "assegnati" e non condivisi i seguenti: don Tullio è responsabile del CdA affiancato da don Luca, Adelaide compila le schede in formato digitale, Matteo si occupa della contabilità, Amalia è responsabile del magazzino viveri e del gruppo volontari che lo gestisce, Caterina si occupa di aggiornare il broadcast con le offerte di lavoro e i passaggi di informazioni che implica, Giulia un gruppo whatsapp relativo alla ricerca casa, con Anna ha coordinato le iniziative delle Scatole di Natale e la proposta della Quaresima (nel 2023 raccolta colombe e uova di Pasqua, raccolta fondi per beni di prima necessità per reparto malattie infettive dell'ospedale Morelli di Sondalo), Natalia segue in particolare gli utenti di Sondalo e le relazioni con il servizio sociale dell'Alta Valle, Simona tiene i contatti con gli operatori dei servizi sociali del mandamento di Tirano.

La formazione:

- **La formazione permanente (frequenza, modalità, contenuti, partecipazione, relatori):** nel 2023 è stato proposto all'equipe e ad alcuni simpatizzanti un corso di 4 incontri sul Centro di Ascolto guidato da Loris Guzzi con Monia Copes. Il CdA, con la Parrocchia di Tirano, ha proposto un incontro a novembre con don Alessandro e i suoi ragazzi che hanno presentato la casa di Prata Camportaccio.
- La formazione iniziale dei nuovi volontari: alcuni nuovi volontari hanno potuto seguire la formazione proposta, altri si sono avvicinati senza una formazione specifica e si sono affiancati nell'attività dell'ascolto.
- Partecipazione a corsi e incontri organizzati da Caritas Diocesana o da altre realtà del territorio: parziale, un po' a fatica.
- Argomenti da approfondire: le motivazioni della carità.

Il lavoro di rete:

- Con quali interlocutori abbiamo avuto contatti più frequenti: il servizio sociale di Tirano (si lavora sulla traccia di una Convenzione ormai attiva da tre anni), il mercatino dell'usato il Porto (Operazione Mato Grosso), le scuole di Tirano, l'ospedale.
- Che tipo di rapporto siamo riusciti ad instaurare con le realtà presenti sul territorio: positivo e costruttivo, il CdA è riconosciuto dal territorio come una presenza significativa e attenta, spesso interpellato per confronti e collaborazioni, non solo in risposta a bisogni concreti
- Siamo soddisfatti del rapporto che abbiamo instaurato con gli altri soggetti presenti sul territorio in particolare con alcuni comuni, i servizi sociali, la scuola e alcune parrocchie.
- Quali risultati ci sembra di avere raggiunto: ci sembra di avere collaborato alla realizzazione di una buona rete di relazioni tra servizi pubblici e privati, comuni, parrocchie e associazioni
- Quali le principali difficoltà riscontrate: tempi lunghi per piccoli "passi" e una certa fatica nello star dietro ai diversi operatori, amministratori, parroci...
- L'aggiornamento della mappatura delle risorse del territorio.

La Comunità:

- Cosa abbiamo fatto per coinvolgere la Comunità: vista la fatica generale che le comunità stanno affrontando e la difficoltà da sempre presente di mantenere dei contatti significativi (a volte non si sa bene nemmeno cosa dirsi e perchè parlarsi) con le comunità parrocchiali, abbiamo

cercato di tenere vivo il legame attraverso proposte concrete che permettono di sentirsi, di condividere un'attività, di ...aprirsi, fare un minimo di confronto..

- Come ha risposto la Comunità alle nostre sollecitazioni: ogni comunità in modo molto diverso, ci sono comunità che ci ignorano, altre che ci osteggiano e altre con cui si collabora molto bene.
- Come ci facciamo conoscere: il CdA ha aggiornato il proprio materiale informativo nel corso del 2023 e lo ha diffuso (depliant informativo, biglietti da visita, locandina); i volontari sono attenti a ricordare il servizio del CdA e le proposte che via via vengono strutturate, generalmente comunicate ai vicari foranei che poi diffondono tra i sacerdoti e dove ci è concesso attraverso il contatto diretto da parte dei volontari
- Come segnaliamo i bisogni e le richieste provenienti dal territorio: in modo abbastanza diretto chiamando i parroci o i volontari presenti nelle parrocchie per richieste specifiche, comunicando iniziative e proposte a tutti quando vengono attivate

Si cerca di mantenere costante il rapporto con le parrocchie in primis attraverso i consigli vicariali (Giulia rappresenta il CdA nel consiglio di Tirano, Natalia in quello di Grosio) attraverso i vicari foranei e i singoli parroci.

Le proposte per il territorio:

- Come "sponsorizzare" il CdA per coinvolgere nuovi volontari, per raggiungere chi è in difficoltà, ma non chiede aiuto
- Alcune proposte vengono promosse nelle comunità con delle locandine e comunicazioni dedicate, anche attraverso i social e i giornali locali e parrocchiali e sempre si segnala la disponibilità del cda ad aiutare ed essere aiutato, si cercano di diffondere i depliant e i biglietti da visita del CdA
si cerca di fare un buon passaparola favorito dal contesto piccolo dei nostri paesi

Si è consapevoli che il CdA è conosciuto in modo approfondito da una minima parte della popolazione, anche all'interno delle comunità parrocchiali.

- Promozione di momenti di informazione con le comunità nel 2023: con la parrocchia di Tresenda sono stati fatti due incontri con i ragazzi di catechismo, nella parrocchia di Tirano sono stati incontrati i genitori dei bambini più piccoli del catechismo.

Programmazione del nuovo anno:

- Definizione degli obiettivi
 - rispetto ai volontari
favorire la coesione dell'equipe attraverso l'incontro e il confronto
creare spazi di impegno per i volontari che siano occasione di interesse, crescita, soddisfazione
 - rispetto agli utenti: curare l'ascolto e l'osservazione per una conoscenza vera e promuovere forme di accompagnamento significative
- rispetto al territorio
 - realtà parrocchiali: cercare la relazione, cogliendo le occasioni che si presenteranno
 - realtà civile: lo stesso con una cura particolare nei confronti dei servizi e delle scuole

- Aggiornamento del "progetto operativo iniziale"

Il progetto operativo verrà via via definito in relazione agli obiettivi stabiliti e alle possibilità opportunità che via via si presenteranno

Dal punto di vista pratico si prevede l'apertura di una casa (appartamento) di accoglienza per famiglie in emergenza abitativa a Mazzo (appartamento di proprietà del Comune che sarà gestito tramite una convenzione che coinvolgerà il CdA, la C.M. e l'UdP e il comune di Mazzo.

Tirano, 25/5/2024

don Tullio e i volontari del CdA Annalisa Bergamelli di Tirano