



Progetto operativo: triennio 2017/2020

CONTINUARE IL CAMMINO. RIFLESSIONI, PROPOSTE, PROGETTI PER TESTIMONIARE LA CARITA' 2017 -2020

1

"Ogni cristiano e ogni comunità discernerà quale sia il cammino che il Signore chiede, però tutti siamo invitati ad accettare questa chiamata: uscire dalla propria comodità e avere il coraggio di raggiungere tutte le periferie che hanno bisogno del vangelo" (Evangelii Gaudium par. 20)

Il rinnovo del Consiglio Direttivo del Centro di Ascolto non è solo un adempimento dello statuto ma è un momento di verifica del cammino percorso in questi tre anni, di verifica del Progetto operativo, di individuazione delle nuove mete da raggiungere, di condivisione delle riflessioni e dei sentimenti maturati durante questa esperienza.

Il Consiglio direttivo, per prepararsi a questo appuntamento adeguatamente, ha coinvolto tutti coloro che in diversi ruoli, con differenti modalità e in diversi momenti hanno condiviso le nostre riflessioni, i nostri progetti, le nostre iniziative: i volontari, i sacerdoti, le persone delle nostre comunità.

Nell'elaborare le linee di indirizzo per i prossimi tre anni ci siamo posti le seguenti domande:

- **I bisogni:** quali bisogni hanno le persone che si rivolgono alla nostra associazione? Quali sono quelli che non trovano una risposta adeguata?
- **Le attività e i progetti:** come la nostra associazione ha cercato di rispondere ai bisogni delle persone, con quali attività e progetti?
- **La formazione:** di quale formazione hanno bisogno coloro che si impegnano nel Centro di ascolto e nelle associazioni con cui collaboriamo (Caritas parrocchiali)?

- **La collaborazione:** come ha funzionato la collaborazione tra il Centro di ascolto e le altre associazioni nel promuovere i progetti e le attività volte ad affrontare alcuni dei bisogni emergenti?
- **La "rete" delle collaborazioni:** possiamo nei prossimi anni migliorare la collaborazione tra le diverse associazioni? Quali attività e progetti possiamo realizzare insieme?

Partendo dall'esperienze di questi ultimi tre anni abbiamo definito le parole, i progetti, le collaborazioni che ci devono accompagnare nei prossimi triennio.

I problemi e i temi di attualità che ci interpellano e sui quali potremmo riflettere sono numerosi. Abbiamo scelto di individuarne alcuni più presenti nel nostro territorio, più in sintonia con l'identità e la storia del nostro Centro di ascolto. Abbiamo accolto quelli proposti dai volontari incontrati e dai rappresentanti delle associazioni con le quali abbiamo collaborato.



Nei prossimi anni ci proponiamo di riflettere sulle seguenti tre aree tematiche:

- **Le persone in difficoltà.**
- **La nostra organizzazione e i nostri servizi.**
- **La formazione come strumento di crescita personale e di conoscenza di altre esperienze.**
- **Il lavoro di gruppo e il lavoro di rete.**

I problemi delle persone che si rivolgono al Centro di ascolto sono impegnativi e complessi. Per questo siamo consapevoli che la risposta ai bisogni delle persone in difficoltà richiede il coinvolgimento personale, ma anche la collaborazione tra le comunità pastorali, le associazioni del territorio e le istituzioni pubbliche. Pertanto consideriamo importante ascoltare e confrontarci con tutti coloro che in modi differenti hanno collaborato con il Centro di ascolto per la realizzazione di attività e progetti sul territorio: i volontari delle Caritas, delle Associazione del terzo settore e con gli operatori degli Enti pubblici.

LE PERSONE CHE INCONTRIAMO

L'utenza del Centro di ascolto dal 2001 AL 2015

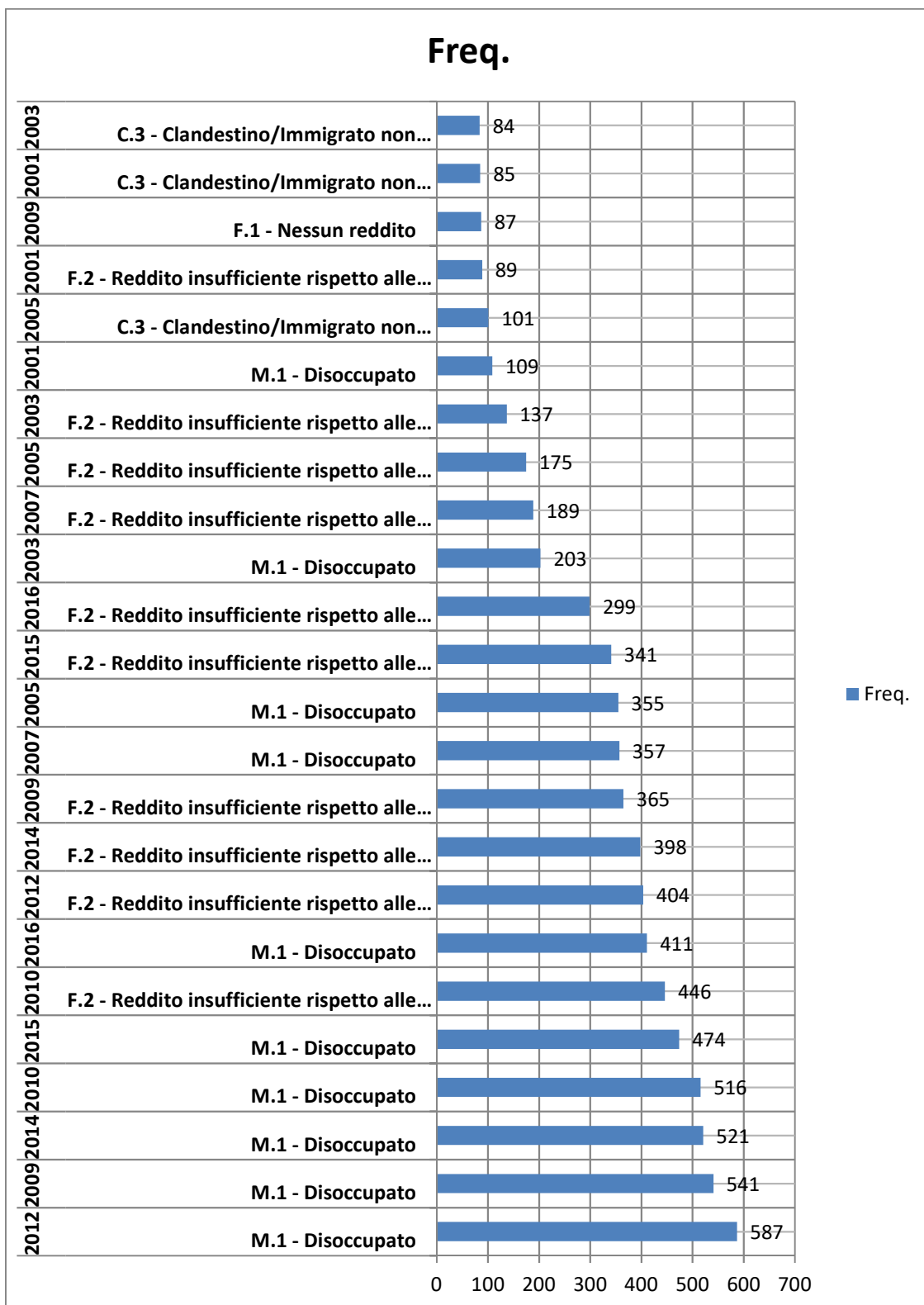
Affluenza anni 2001 - 2015					
	italiani	%	stranieri	%	Totali
2001	101	22,19	354	77,80	455
2003	150	22,42	519	77,57	669
2005	175	22,99	586	77,00	761
2007	228	30,89	510	69,10	738
2009	310	31,66	669	68,33	979
2011	274	28,60	684	71,39	958
2013	323	34,65	609	65,34	932
2014	326	35,94	581	64,05	907
2015	336	41,68	470	58,31	806
2016	363	45,77	430	54,22	793



Questi dati confermano le analisi emergenti in studi più ampi:

1. L'aumento delle persone italiane che esprimono dei bisogni sono passate da n. 101 nel 2001 a 363 nel 2016
2. Il numero di stranieri che si rivolgono ai CDA rimane alto; aumenta la povertà delle famiglie italiane
3. Il numero degli italiani e degli stranieri si sta allineando: gli italiani sono il 45,77 % e gli stranieri sono il 54,22 %.
4. Le persone più in difficoltà cercano solo ciò che serve per la sopravvivenza (la mensa, pacco viveri, ecc.).
5. Una delle richieste principali è quella del lavoro che però è difficile da soddisfare a causa di una ripresa ancora molto lenta.
6. Le persone fanno richieste sempre più complesse (il problema economico cela difficoltà/incapacità nella gestione delle risorse familiari).
7. La difficile ricerca di alloggi a prezzo calmierato ostacola il superamento della situazione di disagio

GRAFICO: Analisi dei principali bisogni Anni 2001 - 2015



Da questi dati si evidenzia che il maggior numero di persone che si è rivolto al Centro di ascolto hanno espresso il **bisogno di un lavoro**; hanno chiesto **un aiuto economico** a causa del reddito insufficiente; e hanno chiesto, in quanto stranieri, **aiuti per integrarsi**,

L' ORGANIZZAZIONE E I SERVIZI

Lo stile del Centro di ascolto

“Il Centro di Ascolto, prima ancora che uno spazio fisico, è uno spazio interiore e ospitale, fatto di presenza, d'accoglienza, di ascolto, di incoraggiamento, di fiducia, di sostegno, di uno sguardo buono, delle mille forme in cui possiamo ospitare l'altro...” (*Progetto Operativo precedente*).

Come ci ha indicato Papa Francesco, ricordando l'incontro di Gesù con la Samaritana, l'atteggiamento spirituale che ci deve guidare nei rapporti con le persone è quello della Misericordia: “Al centro non c'è la legge e la giustizia legale, ma l'amore di Dio che sa leggere nel cuore di ogni persona, per comprendere il desiderio più nascosto e che deve avere il primato su tutto. ...Gesù ha guardato negli occhi quella donna e ha letto nel suo cuore: vi ha trovato il desiderio di essere capita, perdonata, e liberata. ...In questo modo la aiuta a guardare al futuro con speranza e ad essere pronta a rimettere in moto la sua vita.” (*da Misericordia et Misera*).

5

Le mete del nostro cammino

Nelle riflessioni che abbiamo condiviso con i volontari del CDA e delle altre associazioni sono emerse queste indicazioni sia riguardanti l'organizzazione che le relazioni:

- Continuare a rimanere in contatto con le Comunità pastorali per aggiornarle su quanto fa il CDA e sui bisogni emergenti: proporre un incontro annuale con i consigli delle singole comunità.
- Dove non vi sono Gruppi Caritas, collaborare con le Comunità pastorali per far nascere la Caritas parrocchiale.
- Aprire sportelli di ascolto oltre che a Cantù e Mariano anche in altre Comunità.
- Allargare il gruppo di volontari che si impegnano nello sportello del Centro di ascolto.
- Mantenere attivi i servizi fino ad oggi gestiti: sportello ascolto; casa Noemi; gestione contributi per le persone in difficoltà economiche.
- Continuare la collaborazione con le persone che gestiscono i servizi delle Caritas parrocchiali.
- Conoscere meglio le esperienze di carità più significative promosse dalle Caritas parrocchiali e da altre associazioni e farle conoscere anche ai volontari delle altre comunità.
- Approfondire la conoscenza dei principali bisogni espressi da coloro che si rivolgono al CDA nei tre ambiti principali: lavoro, difficoltà economiche, immigrazione, mancanza di alloggi.

- Conoscere esperienze e progetti innovativi per affrontare i più significativi bisogni delle persone in difficoltà e promuoverne la nascita e lo sviluppo nel nostro decanato.
- Migliorare le relazioni con i volontari delle Caritas parrocchiali e delle altre associazioni di volontariato operanti nel territorio decanale.
- Migliorare gli strumenti di informazione e di comunicazione sia verso i membri dell'associazione Centro di ascolto, sia verso i volontari delle comunità pastorali e delle altre associazioni di volontariato con cui si collabora.
- Conoscere e sostenere i progetti di altre associazioni per rispondere ai bisogni delle persone in stato di bisogno.

LA FORMAZIONE

“La formazione è un presupposto essenziale per un efficace lavoro di gruppo, per maturare obiettivi comuni” (*Progetto operativo prec.*).

La formazione promossa dal Centro di Ascolto, si coordina con i percorsi formativi promossi dalla Caritas diocesana e della Caritas decanale. In particolare, cura la formazione dei membri del consiglio direttivo, dei propri volontari e dei volontari delle Caritas che operano sul territorio nelle singole comunità pastorali.

La formazione strumento per la crescita dell'identità del CDA.

Tra gli aspetti costitutivi e specifici dell'identità del Centro di ascolto decanale, oltre all'ascolto, possiamo annoverare l'attività volta alla formazione dei volontari, sia del Consiglio direttivo sia di coloro che operano nel servizio di accoglienza e ascolto.

La formazione può essere anche un servizio da offrire a tutti i volontari che operano nelle Caritas delle Comunità pastorali.

I momenti di formazione con esperti e volontari che operano in diverse associazioni o in altri territorio possono diventare un modo per conoscere altre esperienze, per riflettere sui problemi sociali, ma anche una modalità per rafforzare la rete di relazioni sul territorio, presupposto per realizzare progetti innovativi di aiuto alle persone.

La formazione strumento di crescita dei volontari

Le aree tematiche e gli specifici aspetti che possono essere oggetto di formazione sono innumerevoli. È stato pertanto necessario fare una scelta che ci ha guidato nella programmazione e nella progettazione della formazione dei prossimi tre anni.

Le proposte di formazione possono nascere dai principali bisogni espressi dalle persone che si rivolgono al CDA; dai temi sociali più attuali; dalle esigenze di

formazione espresse dai volontari che operano nel CDA e nelle Caritas. In questi ambiti sono emerse le seguenti proposte di formazione:

1. I principali bisogni espressi dagli utenti sono: il lavoro; la necessità di affrontare le difficoltà economiche e la necessità di un alloggio. In questo ambito possiamo programmare Incontri di formazione per le volontarie del CDA e delle Caritas per far conoscere meglio:
 - i servizi e gli strumenti che possono aiutare le persone a trovare lavoro (i Centri per l'impiego, i tirocini, la dote regionale,);
 - i servizi e gli strumenti per il sostegno alle persone e alle famiglie in difficoltà economica (i CAF, L'ISEE, il SIA, il ruolo dei servizi sociali comunali) e alla ricerca di un alloggio.
2. Il tema di maggiore attualità che attraversa la nostra società è quello della migrazione. È pertanto necessario, come chiede anche la Caritas diocesana, far crescere la cultura dell'accoglienza degli immigrati e riflettere su esperienze concrete di accoglienza. Con l'aiuto della Caritas Diocesana e Decanale si promuoveranno incontri per i volontari sui problemi connessi all'accoglienza degli stranieri; momenti di incontro fra i volontari che operano sul territorio per conoscere e riflettere sulle varie iniziative in atto per favorire l'accoglienza e l'integrazione delle persone straniere.
3. Le volontarie del CDA, operando a diretto contatto con le persone, hanno chiesto di migliorare la capacità di comprensione e di gestione della relazione d'aiuto con le persone in difficoltà sia sotto il profilo psicologico che organizzativo. Si propone di organizzare incontri con esperti (psicologi, assistenti sociali, volontari) per approfondire come gestire i servizi alle persone e la relazione con gli utenti sia allo sportello che nei servizi di aiuto.

Infine, merita una riflessione a sé la formazione da proporre alle persone disponibili ad impegnarsi nel volontariato presso il Centro di ascolto o nei servizi promossi dalle Comunità pastorali dove non è ancora stata costituita la Caritas. Questa riflessione e la progettazione delle proposte formative dovrà essere fatta insieme alla Caritas decanale e alle singole Comunità pastorali.

La formazione come strumento di conoscenza e condivisione di esperienze e conoscenze

I momenti di formazione, oltre all'acquisizione di conoscenze specifiche, possono diventare l'occasione per costruire relazioni e amicizie, presupposto necessario per promuovere e fra crescere nuovi progetti ed esperienze.

La formazione può e deve essere anche il momento per confrontarsi con altri soggetti, che operano a livello locale, regionale o nazionale nell'ambito dell'aiuto

alle persone, per conoscere esperienze innovative che possano fungere da stimolo per promuovere iniziative nel nostro decanato.

LA RETE DELLE COLLABORAZIONI

Il lavoro di gruppo e il lavoro di rete. “lavorare in rete significa dedicare il tempo alla conoscenza delle persone che si ascoltano e del territorio in cui si opera, in termini di bisogni ma anche di risorse che vanno riscoperte ed attivate” (*Progetto operativo prec.*).

Il CDA vuole continuare la collaborazione con le altre associazioni del territorio per promuovere e gestire progetti e servizi finalizzati alla realizzazione di attività a favore delle persone in situazione di bisogno e in cerca di aiuto.

Sono un esempio di questa positiva collaborazione i progetti: “Quale integrazione”, “Uno nessuno centomila”, “Passi di accoglienza”, “Integrazione”, “Dire fare navigare” e “Condividiamo la spesa”.

Il Centro di ascolto considera importate conoscere e sostenere i progetti e i servizi promossi da altre associazioni locali a favore delle persone bisognose.

Così come considera importante conoscere esperienze innovative che sono nate a livello regionale e nazionale.

La relazione con le istituzioni pubbliche

Il sistema dei servizi pubblici è un interlocutore importante nella gestione dei bisogni delle persone. In questo ambito è importante sviluppare una riflessione comune, anche con l'aiuto della Caritas diocesana sulle modalità di relazionarsi con l'Ente pubblico.

Vorremmo promuovere questa riflessione anche con le altre associazioni del territorio, con la Caritas decanale e le Caritas parrocchiali. Sulla base dell'esperienze di ciascuna associazione sarebbe interessante condividere i problemi e le opportunità offerte da una costruttiva ma anche critica relazione con le istituzioni e i servizi pubblici.

Allo scopo di favorire la collaborazione e una riflessione condivisa sui principali bisogni sociali presenti nel nostro territorio proporremo di organizzare annualmente momenti di formazione e di confronto tra le diverse associazioni.