



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

Relazione sociale 2020

E' con difficoltà che, al termine di un impegnativo 2020, ci accingiamo a redigere da remoto la nostra Relazione sociale.

Solitamente l'equipe, durante questo importante momento, verifica e valuta l'attività svolta ripercorrendo gli eventi, scambiandosi sensazioni, talvolta prendendo coscienza dei propri limiti, ma anche dei successi, e delle relazioni instaurate, progetta l'attività del nuovo anno rafforzando i punti deboli e riconfermando quelli di forza. **La mancata presenza impedisce che i gesti, la postura, l'intonazione della voce, persino il silenzio possano offrire un contributo di emozioni e pensieri che influenzano positivamente l'efficacia della discussione.**

I primi mesi del 2020 sono stati teatro di un'emergenza sanitaria inaspettata che ha sconvolto il mondo e ha indotto in tutti (operatori, volontari e fruitori dei servizi, ma in generale in tutti gli uomini) un profondo senso di smarrimento e di paura.

L'emergenza sanitaria si è subito trasformata in crisi economica e sociale.

Con il DPCM del 9 Marzo 2020 la nostra vita ha sicuramente subito un cambiamento, sono mutati anche i bisogni e le fragilità. La stessa cosa è avvenuta per il servizio d'ascolto che ha dovuto reinventare attività e modalità in forme adatte ai tempi e ai bisogni per continuare ad essere presenza e supporto per tutte quelle persone che nel corso degli anni abbiamo conosciuto, sostenuto e preso in carico e per chi al Centro di Ascolto Caritas si era avvicinato per la prima volta.

In questo scenario il Centro di Ascolto di Mandello ha scelto di non interrompere il proprio servizio, anche se nel periodo 25 febbraio/19 giugno 2020 hanno praticamente operato solo la coordinatrice e Padre Paolo, il sacerdote incaricato della nostra formazione spirituale. Tramite cellulare si sono tenuti in contatto quotidiano, sentendosi anche più volte al giorno, per analizzare le richieste di aiuto ricevute direttamente o tramite i gruppi WhatsApp della Chiesa di Mandello. Insieme hanno concordato gli interventi.

La pandemia ha di fatto colpito quello che è il cuore del nostro servizio, cioè l'ascolto, la relazione.

Dopo un iniziale periodo di assestamento, i colloqui, salvo 11 effettuati in presenza per situazioni non definibili altrimenti, sono ripresi telefonicamente pur con le criticità legate a questo mezzo. La comunicazione telefonica non è stata in grado di creare quell'empatia che permette di intuire anche quello che le parole spesso non dicono: paure, pudori, disorientamento ...



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

Dal 20 giugno, con le dovute precauzioni (mascherina, distanziamento e sanificazione degli ambienti), tre volontarie hanno ripreso, su appuntamento, gli ascolti in presenza, consapevoli che, per quanto importante possa essere l'ascolto per telefono, è proprio l'incontro con l'altro che costituisce e costruisce il rapporto con le persone.

Per facilitare i contatti è stato esposto nella bacheca del Centro un avviso che invitava e invita a lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica a seguito del quale sarà effettuata una chiamata per fissare un appuntamento; con lo stesso mezzo e per il medesimo scopo è stato reso noto l'indirizzo e-mail e il numero di un cellulare dedicato.

Le prime ad essere invitate per un colloquio sono state le persone nuove, conosciute solo telefonicamente, e questo per una conoscenza personale più approfondita e per espletare le pratiche connesse alla privacy.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

Ad inizio 2020 si era stabilito che:

- Il Centro sarebbe stato aperto per l'ascolto il martedì e il sabato pomeriggio rispettivamente dalle ore 15.00 alle 17.00 e dalle 15.00 alle 16.30;
- L'equipe si sarebbe riunita ogni quindici giorni il lunedì dalle 14.30 per il tempo necessario alla discussione dei punti all'ordine del giorno e la condivisione di quanto emerso nei colloqui delle due settimane precedenti.

Con la pandemia, per rispondere alle necessità impellenti dei richiedenti, l'ascolto è avvenuto anche al di fuori dei giorni fissati.

Al Centro di Ascolto Caritas (CdA) di Mandello fanno riferimento la Comunità Pastorale di Mandello, la Comunità Pastorale di Abbadia e la Parrocchia di Lierna.

Nel 2020 la nostra equipe, causa il trasferimento di una volontaria in altro comune, si è ulteriormente ridotta a 8 volontarie, delle quali 7 impegnate principalmente nell'ascolto e 1 nei soli servizi di segreteria.

Un tecnico, a titolo volontario, ha garantito il necessario supporto informatico.

Due avvocati, anch'essi volontari, se necessario offrono la loro competenza.



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

Incaricato della formazione spirituale del gruppo è Padre Paolo Ancilotto, che coltiva anche le relazioni tra il Centro di Ascolto e i Sacerdoti del Vicariato.

Dal 24 febbraio 2020 anche l'equipe del CdA ha sospeso i propri incontri quindicinali, riprendendoli dal 15 giugno, quando sembrava che la situazione sanitaria fosse migliorata, alternando, in base alle necessità, la presenza o il contatto in remoto tramite Google Meet. Purtroppo anche in questo caso la comunicazione via web è risultata difficoltosa e pesante.

Le giornate di apertura nel 2020 sono state 86.

GLI OBIETTIVI COMUNI

Obiettivi generali di inizio anno:

- sostegno concreto alle famiglie e ai singoli
- stesura di progetti per alleggerire i problemi economici (sostegno all'istruzione, contributo spese trasporto per raggiungere posto di lavoro o di studio)
- supporto alle famiglie in crisi per difficoltà relazionali interne
- tutela di famiglie in difficoltà per l'isolamento sociale
- lavoro con gli utenti sull'informazione per stili di vita sobri e sulla prevenzione dell'indebitamento per evitare che l'entità dei debiti accumulati impedisca lo sviluppo di risorse future.

Tuttavia le difficoltà economiche conseguenti all'emergenza sanitaria hanno portato il CdA a concentrare gli interventi su sostegno a spese per vitto, affitti, utenze e farmaci.

I PERCORSI DI FORMAZIONE

Purtroppo non è stato possibile partecipare ad alcun incontro formativo. Anche la Giornata Formativa Annuale proposta da Caritas che avrebbe dovuto tenersi a San Fedele d'Intelvi il 26 maggio 2020 è stata annullata.



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

INCONTRARE LE PERSONE, INCONTRARE IL BISOGNO (giorni apertura, colloqui,...)

Negli 86 giorni di apertura del 2020 si sono svolti **194 colloqui** che hanno interessato **76 utenti**, di cui **23 nuovi**.

Ripartendo i dati nei tre periodi che hanno caratterizzato il nostro servizio nel 2020, osserviamo:

ANNO 2020	Pre Lock down 01/01 - 24/02/2020	Lock down 25/02- 19/06/2020	Dalla riapertura 19/06 - 31/12/2020
Colloqui dal vivo	66	11	117
Persone nuove	7	0	16

Delle **76** persone che hanno avuto almeno un colloquio nel 2020, **41 sono italiane (pari al 53.95 %)**, mentre **35 (pari al 46.05 %)** sono straniere.

Dei nuovi casi **11 (pari al 47.83%)** sono italiani e **12 (pari al 52.17%)** stranieri.

I dati ci rivelano che:

- La pandemia non ha creato l'aumento di accessi al Centro che ci si poteva aspettare, anzi c'è stata una flessione del 12,64 %, probabilmente influenzata dal periodo di sospensione dei colloqui e dal veto di circolazione imposto dai vari DPCM;
- i nuovi utenti hanno preso contatto con il CdA quando c'era la possibilità di un colloquio in presenza, confermando il fatto che è l'ascolto delle persone che crea rapporti significativi e più empatici;

Le persone che si sono rivolte al nostro Centro di Ascolto avevano nella quasi totalità problematiche legate al lavoro per sospensione dell'attività lavorativa e ritardo nella riscossione della cassa integrazione guadagni, per mancato rinnovo dei contratti alla naturale scadenza soprattutto nel settore della ristorazione.

Da queste situazioni sono derivate difficoltà per l'acquisto di viveri, il pagamento di utenze, affitti e altri servizi (mense scolastiche, libri, trasporti, farmaci etc...).

Dai colloqui è emerso un aumento del "disagio psicologico-relazionale", di problemi connessi alla "solitudine" e di forme depressive originate o acuite dalla "chiusura".

Ne faremo oggetto di una seria riflessione in equipe per le prossime progettualità.



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

LAVORARE INSIEME: LA LOGICA DELLA RETE

Gli incontri di rete hanno continuato ad essere in presenza durante l'intero periodo, anche se hanno risentito dell'avvicendamento delle assistenti sociali dovuto a cause indipendenti dall'emergenza Covid (sostituzione per maternità e cambio di sede).

Riportiamo con soddisfazione e con la speranza che possa continuare anche in futuro che la pandemia e la necessità di coordinare gli interventi hanno riportato alla collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Abbadia Lariana. Infatti ogni 3 settimane circa, la nostra coordinatrice, Padre Paolo, il Sindaco e l'Assistente Sociale di Abbadia si incontrano via Web.

LA PROMOZIONE DELLA CARITA'

- Da subito i sacerdoti della Comunità Pastorale di Mandello di concerto con il Centro di Ascolto Caritas hanno lanciato un appello alla Comunità affinché si facesse carico delle famiglie colpite dalla crisi per la perdita del lavoro e ancora in attesa degli ammortizzatori sociali previsti dallo Stato. La Comunità ha risposto generosamente a questa iniziativa denominata "EMERGENZA COVID 19".
- La Comunità Pastorale di Abbadia e la Parrocchia di Lierna hanno attivato iniziative proprie.
- In occasione del Natale, sempre tramite i sacerdoti di Mandello, sono stati raccolti nelle chiese dolci natalizi per allietare le feste delle famiglie in difficoltà economiche.
- Persone della Comunità ci hanno consegnato BUONI SPESA utilizzabili presso i supermercati o i negozi locali, altre ci hanno fornito un cospicuo numero di derrate alimentari affinché le consegnassimo ai nostri assistiti per le festività natalizie.
- Il Centro di Ascolto, di concerto con Padre Paolo ha organizzato i contatti e la distribuzione di buoni spesa agli assistiti della San Vincenzo che, per disposizioni superiori, aveva dovuto interrompere la consegna mensile dei pacchi viveri. Dei volontari occasionali "Covid rider" hanno svolto questo compito.



C.d.A.
Centro di Ascolto Caritas
Vicariato di Mandello
Piazza della Vittoria, 3
23826 Mandello del Lario Lc

RIVEDERE IL PASSATO PER RIPENSARE AL FUTURO: LA PROGRAMMAZIONE

La dura esperienza della pandemia da Covid 19 ha messo alla prova ciascuno di noi.

Ma abbiamo constatato che, parallelamente, c'è stata una generosità spontanea da parte di gruppi, associazioni, singole famiglie che ha generato coinvolgimenti nuovi che, se coltivati, si potranno trasformare in rinnovate sensibilità ai problemi sociali e aperture al servizio.

La speranza è che le nostre comunità sappiano fare tesoro di questa esperienza per rimettere al centro delle nostre vite i valori essenziali: la condivisione, la disponibilità al servizio, l'attenzione al prossimo.

Tutti noi dovremo ripensare al nostro modo di vivere, accettare il cambiamento e costruire nuovi equilibri nelle relazioni umane e con l'ambiente che ci circonda, convincerci che non ci si salva da soli e che abbiamo una responsabilità verso gli altri, soprattutto verso le nuove generazioni.

Poiché l'accesso al Centro può avvenire SOLO per appuntamento, telefonare al n. 0341 733774 lasciando un messaggio e numero di telefono in segreteria, oppure inviare una mail all'indirizzo cdamandello@caritascomo.it, oppure telefonare da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 11,00 al n. 366 8120157, sarai contattato appena possibile.