

In Punta di piedi

Una restituzione sull'organizzazione delle Caritas parrocchiali della diocesi e piste di lavoro per l'anno prossimo – Chiara Galmozzi

È già stato detto sia dal Vescovo che da Carlo, il perché di questo titolo che abbiamo scelto. Abbiamo pensato e ci siamo immaginati questo stile per il lavoro con i territori, quindi con le Caritas parrocchiali e, a maggior ragione, con le persone che ci si rivolgono.

Come Caritas diocesana vogliamo **metterci in ascolto**.

Questo percorso è il primo passo verso questo obiettivo. Siamo in ascolto di Caritas parrocchiali che, più o meno fino ad oggi, hanno operato e hanno condotto la propria vita interna anche indipendentemente dalla Caritas diocesana. Anzi, qualcuno mi ha anche ricordato che quando siamo arrivati noi è arrivata la burocrazia.

Vogliamo **correggere il tiro** rispetto a questa percezione: in parte è vera, ma non vogliamo e non possiamo permetterci che sia, solo ed esclusivamente, questo il nostro esserci, la nostra presenza nei vostri confronti.

Ci stiamo interrogando su **che Caritas vogliamo essere**.

Sicuramente vogliamo rispondere alle complessità che ci attorniano, comprendendole.

Il potenziamento di lavoro con le Caritas parrocchiali vuole andare in questa carta direzione.

Noi **sentiamo l'urgenza di accompagnare e di formare questa rete di supporto alla fragilità**.

La domanda sempre aperta è: **voi volete essere accompagnati?** E in che modo volete essere accompagnati? Se ci fossero cose da cambiare, se vediamo criticità, **come vi ponete di fronte a questa richiesta di cambiamento?** Un cambiamento richiede fatica e si può non essere disposto a far fatica.

Non sono domande scontate e anche la risposta non è scontata. Non sono domande che si chiudono oggi, ma ve le consegno.

Al netto di tutta la strada che c'è da fare e i vari capitoli che possiamo aprire, su cui fare approfondimenti, questa è l'occasione per **ringraziarvi**: in questi mesi ho ricevuto una ricchezza di idee, di contenuti, di esperienze che non immaginavo...

Vorrei **rendere merito** a quanta determinazione e pazienza mettete in campo, nonostante le difficoltà e spesso anche in solitudine. Spesso l'ho percepita nei gruppi di lavoro.

Nonostante queste difficoltà, una grande determinazione a proseguire. Le comunità beneficiano di tutto questo, anche se in maniera spesso silente.

Mi piace ricordare una frase che è emersa in un incontro fatto. È di don Luca, ha detto queste parole in coda ad alcuni sollecitazioni: "Abbiamo parlato di tanti numeri, ma **la cosa bella** della Caritas è che **il bene fatto è molto di più** di quanto sta scritto nei numeri. Il bene descritto è molto di più. Dal racconto di Giancarlo emerge il vissuto, è un surplus. Tante volte il bene si fa con semplicità, con una semplicità diretta che non può essere contata, il bene non può essere quantificato."

Questo è quello che ci contraddistingue.

A fianco di quanto ci caratterizza, vogliamo provare a mettere un pezzettino di **metodo** a quello che facciamo: tante volte il metodo viene visto come qualcosa che limita o che soffoca; in realtà vi invito a non leggerlo in questo modo ma a vederlo come qualcosa che completa.

Questo lavoro di ascolto e di restituzione **non ha altri scopi. Non è giudicante**. Non vuole essere direttivo, vuole essere qualcosa a supporto, a complemento.

In questi mesi, da dicembre ad aprile, ho incontrato 33 Caritas parrocchiali del Vicariato di Lodi, Casale, Spino/Pavullo e ho ricevuto 27 questionari. Quello che vi restituisco oggi è la sintesi di quanto emerso da questi strumenti che ci siamo dati.

Nei prossimi mesi (giugno – settembre) proseguirò gli incontri con le altre Caritas.

Dunque è una **restituzione parziale**, mi sembra, tuttavia, che alcune cose possano essere **già indicative**.

Le voci osservate e raccontate spaziavano su tanti versanti; ho raccolto moltissime informazioni e anche oggi **scegliere** che cosa restituirvi non è stato semplice: i punti di attenzione saranno tre, più le prospettive.

Dal punto di vista organizzativo, mi avete dato una restituzione molto positiva di come siete organizzati e di come vi sentite **preparati e sufficientemente numerosi** per affrontare le situazioni.

Questo è già un buon punto di partenza. Non significa che siamo arrivati, significa che partiamo da un punto positivo.

Nonostante questo, dall'osservazione fatta, mi sono fatta alcune domande.

Laddove ci sono gruppi più numerosi e con ruoli differenti non è scontato che ci sia confronto e che ci sia un lavoro di raccordo tra le varie componenti del gruppo. Non è quindi una prassi consolidata il lavorare insieme, quello che più tecnicamente possiamo chiamare lavoro di equipe.

C'è sì confronto ma confrontarsi *en passant*, al telefono, mentre si fa altro... possiamo definirlo lavoro di équipe? Possiamo definirlo un **momento esaustivo** di confronto sulle situazioni delle persone che accompagniamo?

La domanda non ha una risposta a priori, dipende da diversi fattori (quanto è grande il numero; come è composto il gruppo...): Ci sono Caritas con un paio di volontari che fanno ruotare tutto, quindi è chiaro che il confronto a due è più lineare...

Quando cominciano a esserci più persone che agiscono sulle medesime persone – ecco – forse, pensare a dei **momenti dedicati** è un uno degli obiettivi da porsi.

A fianco di questa vostra percezione, ve ne è un'altra che riguarda l'impegno in Caritas: negli ultimi due anni è andato progressivamente ad aumentare, non è diminuito; al massimo, è rimasto stabile. Anche le situazioni incontrate sono andate progressivamente a complicarsi. Se vado a vedere le risposte ai vostri questionari che avete compilato "**la difficile gestione delle situazioni umane incontrate**" è uno dei principali problemi che riportate. 22 è un numero importante.

Allo stesso modo sentite urgente la **scarsità di risorse**.

A scalare ci sono: la scarsa formazione/l'aggiornamento e il poco tempo. Poi altre voci marginali.

Un problema che io ho rilevato durante gli incontri - che non vi facilita ma che non dipende necessariamente da voi ma da un'organizzazione a monte - sono **gli spazi e gli strumenti** che avete a disposizione: non sempre siete in un luogo adeguato. Avete magazzini perfetti, su quelli non si può dire assolutamente nulla, ma sui **luoghi dell'ascolto** un po' meno... qualcuno si sta attrezzando; in tante situazioni vi trovate ad improvvisare dove ascoltare le persone, dove ricevere le persone. Che accoglienza riserviamo alle persone? Dobbiamo riflettere su come migliorare questo aspetto; non è forse direttamente nel vostro potere, nelle vostre possibilità far qualcosa. Porre la riflessione sembra comunque doveroso: il luogo dell'ascolto è importante, come il magazzino. Su questa convinzione non lo possiamo avere scuse.

Sono curiose le risposte che avete dato rispetto agli **interventi** che come centro d'ascolto potete fare/fate o ritenete possibili: al primo posto schizzano le risposte ai bisogni primari; sulle altre voci ci sono numeri interessanti, **solo dieci** hanno risposto "*la costruzione di progetti di accompagnamento*". È meno di un terzo. Non vorrei che l'interpretazione di questo dato dipenda dalla vostra **possibilità di dare delle risposte e quali risposte**. Provo a spiegarmi meglio: se abbiamo poche risposte a disposizione, pochi strumenti di sostegno, **non dobbiamo leggere i bisogni delle persone in funzione della risposta che daremo**, perché il bisogno c'è,

c'è comunque. La **capacità di lettura del bisogno** di chi abbiamo di fronte è importante: forse non arriva da noi la risposta, ma può arrivare da altri. Se noi neanche ci badiamo, neanche ci poniamo attenzione, non rendiamo l'aiuto efficace - anche quello piccolino, anche se è solo il pacco, anche se è solo la vicinanza, anche se è solo quel gesto, quell'attenzione... Si depotenzia se non riusciamo a **collocarlo dentro una dimensione di senso** più ampia. C'è uno **schiacciamento della lettura dei bisogni** ed è fortemente condizionata da quello che voi *potete* fare. Dovrebbero essere due cose separate, due cose sganciate. Questa lettura piatta dei bisogni delle persone mi ha molto colpito... Il rischio di dare delle risposte che si trasformano, anche senza volerlo, in risposte solamente assistenziali, è veramente forte.

Un altro aspetto che, secondo me, concorre a potenziare questo rischio è che in tante Caritas parrocchiali (non Lodi città che ha un'organizzazione diversa) **la distribuzione e l'ascolto sono molto commissionati**, tante volte l'ascolto viene fatto **durante** la distribuzione. Questo, da una parte, va incontro a un bisogno di "comodità" per evitare dispersioni degli appuntamenti, riducendo gli appuntamenti mancati, "si prendono due piccioni con una fava" fondamentalmente. Tuttavia, questa mancata distinzione favorisce una lettura strumentale del nostro aiuto. Se è pur vero che anche la **distribuzione diventa luogo informale di ascolto**, momento in cui ci si aggiorna, si prendono piccoli aggiornamenti, si coglie l'occasione per fare delle verifiche, è ancor più vero che questa compresenza non può che **condizionare** l'ascolto.

L'ascolto non può che essere in funzione di quello che stiamo facendo; il fare non ci permette di fermarci e fare il punto; magari alcune cose ci verrebbero in mente se avessimo la calma e la tranquillità, non pressati dalla coda, da quello fuori che ha fretta, da quello che è lì e sta buttando l'orecchio...

Con questa modalità **non vengono valorizzate nemmeno le altre azioni di accompagnamento** fatte o non fatte. **Voi stessi non le leggete come tali**, perché siete dentro un meccanismo altro, di operatività, di fare molto efficiente.

Senza voler togliere il valore della informalità, forse pensare a dei momenti di ascolto più dedicati, penso sia utile. Per andare incontro a esigenze organizzative, si può discutere come e quante volte farlo ma non sulla necessità. È un punto su cui vorrei portarvi a riflettere. (Lodi non ha più la distribuzione diretta in capo e quindi "ha tagliato la testa al toro". Hanno altri problemi: come fare ascolto e come intercettare le persone, indipendentemente dalla distribuzione? Abbiamo di fronte entrambi i due lati della medaglia).

L'altra cosa che ho scelto di rimandarvi è il ruolo del centro di ascolto rispetto alle **reti di collaborazione**. Una cosa che salta all'occhio è la relazione con i **servizi sociali**. La relazione con i servizi sociali spacca a metà il gruppo: la metà delle Caritas non lamenta difficoltà, avete una collaborazione che ritenete paritaria - forse dovremmo riflettere su che cosa significa paritaria però diciamo che è una relazione che funziona, c'è un confronto quantomeno aperto. L'altra metà del gruppo lamenta difficoltà.

Questo è un problema. È un problema perché ne va di quella accompagnamento progettuale che dicevamo prima. Non è chiaro a che punto stanno le responsabilità, qui si gioca anche il ruolo delle istituzioni (che mandato da l'istituzione alle assistenti sociali rispetto alle collaborazioni con i non-professionisti o con le altre reti del territorio?).

Dovremo dunque tornare su come lavorare con i servizi sociali; dovremo capire in che modo aprire dei canali di comunicazione efficaci.

Sulla parte più organizzativa potrei fermarmi qua. Queste sono le sollecitazioni che vi vogliamo consegnare.

La Caritas parrocchiale ha **due mandati**: uno più operativo, dare delle risposte ai bisogni, strutturare quindi strumenti e servizi; l'altro altrettanto importante: un mandato verso la propria comunità di appartenenza, la sensibilizzazione. Creare quella cultura della solidarietà all'interno della propria comunità. Su questo secondo aspetto, più di tipo pastorale, vi do solamente qualche flash.

Il primo: l'azione del centro d'ascolto nella maggioranza delle Caritas parrocchiali incontrate è totalmente sovrapponibile all'azione della Caritas parrocchiale (21/33). Si sente forte il mandato operativo, sul servizio,

sulla risposta; meno sull'aspetto di creare sensibilità e quella cultura di solidarietà che contribuisce ad una comunità attenta.

(Questa è anche un'attenzione che, come Caritas diocesana, ci interpella: ci diciamo sempre di non avere solamente servizi ma mettere in campo quelle azioni di sensibilità e di cura della rete del territorio che permettono di fare anche altro, di raggiungere l'obiettivo attraverso altre strade e attraverso altri).

La società civile vi conosce e riconosce in virtù delle risposte ai bisogni. Siamo schiacciati ancora su una dimensione del fare che **fatica a comunicare il senso che nasconde, che è insito**.

Caritas parrocchiali che si danno come obiettivo "L'azione comunitaria" sono 9. Stanno camminando, c'è consapevolezza rispetto all'importanza dell'obiettivo.

Questo penso abbia una ricaduta anche su come si viene percepiti e come ci si percepisce all'interno della comunità. Credo sia un dato importante.

La domanda è come la comunità (tutta) può dare supporto al vostro agire. Paradossalmente è più difficile dare risposte a questa domanda, rispetto al trovare risposte in termini di servizio.

Il mio punto di partenza è stato quello di cercare di capire di che cosa le case parrocchiali hanno bisogno, che cosa vi aspettate della Caritas diocesana. Qui mi aggancio alle vostre risposte, oltre a quello che ho osservato incontrandovi. **Il vostro punto di vista ci permetterà di ragionare sulle proposte per l'anno prossimo**.

In tantissimi (22), avete chiesto supporto e supervisione per i casi complessi; così come per proposte formative in termini di Welfare e stile di lavoro (quindi quali strumenti voi volontari potete mettere in campo). L'altra voce interessante è avere progettualità finanziate per i vostri beneficiari. Su questo potremmo aprire un capitolo anche sul passato: Caritas diocesana ha messo in campo negli anni diversi strumenti a favore delle parrocchie (Agricoltura sociali – bollette -; qualche anno fa c'è stato progetto sui tirocini formativi ecc). **Non è semplice per noi capire di che cosa avete bisogno**, di che cosa i vostri beneficiari avrebbero bisogno. Riprendo gli esempi di prima: Agricoltura sociali è andato molto bene: avete risposto in parecchi; sui tirocini formativi avevamo circa una ventina di possibilità finanziate, ne abbiamo attivati 3, per gli altri "siamo diventati matti" e abbiamo dovuto rinunciare al finanziamento. Questo solo per dire che c'è stato qualcosa che non ha funzionato (comunicazione, strumento inadeguato, non era un bisogno ecc?).

Noi possiamo provare a dare delle risposte, anche in questi termini, ai vostri bisogni, abbiamo però necessità di capire da voi su che cosa puntare. La disponibilità a lavorare insieme c'è, dobbiamo **evitare il mismatch**. Ci prendiamo l'impegno di riflettere ma non lo possiamo fare **senza di voi**, senza il vostro contributo.

Ci sono altre richieste che ci avete avanzato, ne ho riportate alcune:

- quali orientamenti, quali indirizzi per il futuro di Caritas?
- Le parrocchie che ruolo di advocacy posso giocare?
- Scambio di buone prassi tra varie Caritas parrocchiali. Facilitare la conoscenza del territorio, dei vicini al fine di capire quali sono le opportunità a cui i vostri beneficiari possono accedere
- Strumento/dispositivo che possano legare bisogni/interventi - sia proposti da Caritas sia sulle misure di welfare. Questo è uno strumento a cui ci stiamo pensando, però richiede una lavorazione importante.

Voglio raccontarvi **tre proposte** che abbiamo in mente per l'anno prossimo, che vanno nella direzione delle vostre richieste, sia che sono emerse o che mi è sembrato di cogliere.

1. **L'Ascolto continua**

2. Ragioneremo su come darvi **supporto per i casi complessi**.

Da questa analisi è centrale; però non di facile esecuzione: non dobbiamo immaginarci che possa bastare la telefonata “questo problema come lo risolvo?”. La Caritas diocesana non ha la risposta che cade sulla Caritas parrocchiale.

Necessario mettere in campo un supporto che possa andare nella direzione del ragionamento condiviso sui casi, come affrontarli ecc...

Cercheremo di trovare una forma che possa essere efficace e sostenibile.

3. Gli **incontri tematici** che vorremmo proporre seguiranno la scia degli incontri fatti sul tema privacy: con gruppi piccoli, a iscrizione, calendarizzati durante il corso dell'anno, con alcune tematiche.

Alcune tematiche sono emerse proprio da voi:

1. Come affrontare la cronicità e come accompagnarla (voi raccontate che tante famiglie sono in carico da diversi anni, tanti anni. Da qui la domanda: come sto dentro questo tipo di accompagnamento?)
2. Politiche attive del lavoro
3. Misure di welfare 2025
4. La valenza educativa del NO (L’ho scritto in questi termini anche se voi l’avete detto diversamente; la vostra domanda è stata: come faccio a sganciare questa famiglia che secondo me non ha più bisogno ma continua a venire?
Ho provato a ribaltare la vostra domanda e mi sembra che il tema possa essere questo).
5. Il lavoro in rete con i servizi sociali (come attuarlo?)
6. Formazione OSPOweb (utilizzarlo in maniera più efficace, cambiando prospettiva)
7. Approccio unidirezionale e approccio relazionale
8. Il vocabolario dell’immigrazione e le regole che la determinano (spesso mi avete detto che vi mancano informazioni in questo senso)

Questi sono i temi che vi consegno e sui quali probabilmente ragioneremo l'anno prossimo.