

I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS: LA CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE E LA CURA DEI TERRITORI

Si riparte ritornando nei territori: crediamo si possa sintetizzare così la lezione del Covid. Il lavoro sociale, educativo, di cura deve fare ritorno nei territori, forte della consapevolezza guadagnata: che il territorio (inteso non come spazio geografico, ma come fascio di relazioni e risorse) è il vero, grande fattore protettivo. Senza territorio i servizi implodono, senza territorio tante situazioni di fragilità esplodono.

Per questo il grande investimento va oggi fatto nella cura dei territori.

(Animazione sociale 338/2020 pp. 18)

Nei giorni del Covid abbiamo visto che dove le connessioni si sono attivate le persone hanno ricevuto aiuti e non sono state abbandonate. Il territorio nell'emergenza ha retto grazie alle **reti di aiuto formali e informali**, è diventato il fattore protettivo per i più fragili e tanta comunità ha voluto essere protagonista attraverso forme di mutualità. Anche la Rete dei Centri di Ascolto Caritas si è posta come snodo territoriale per quelle persone già note, ma anche per tutte quelle famiglie che si sono ritrovate con poche risorse per andare avanti.

Ci sembra doveroso ricordare che **il cuore del CdA Caritas sta nell'attenzione posta alla persona**, alla creazione di una relazione significativa, che si alimenta nel tempo attraverso la condivisione di esperienze e legami che permettono di leggere i bisogni.

La pandemia ha fatto emergere ed accelerato alcune riflessioni sui centri di ascolto:

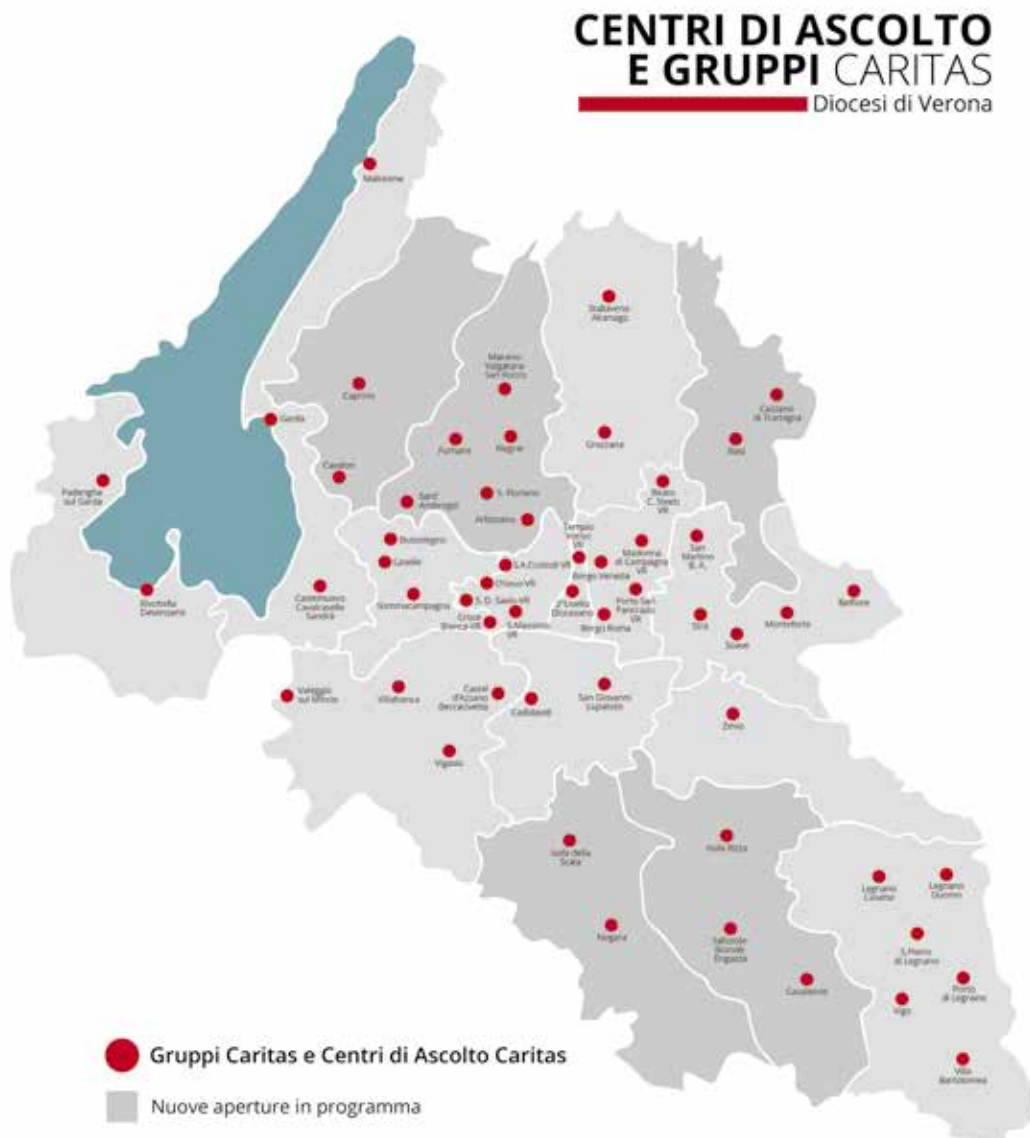
- quelli che meno sono riusciti a ridefinire la propria identità superando il modello dell'erogazione del servizio verso la relazione, stanno vivendo momenti di difficoltà e distacco dal territorio.
- i bisogni stanno cambiando rapidamente, spesso si naviga a vista con la difficoltà di programmare a lungo termine e ci si affida all'atteggiamento di ascolto e apertura come guida di fronte ad una società in trasformazione;
- "Andare dalla gente, invece di stare [...] ad aspettare che la gente arrivi" (Dogliani, 2008) è diventato un imperativo.

L'ascolto non emerge da sé, ma è il frutto di un precedente lavoro di costruzione di allestimento di spazi adeguati, che spesso stanno fuori dal proprio servizio e sono sul territorio, per strada, nei bar, negli eventi, fuori dagli orari classici di apertura di un centro

di ascolto. Si tratta di uno sforzo importante di **vivere il territorio** e appassionarsi alle sue vicende, prospettive e darsi tempo per conoscerlo e restare aperti alle sue sollecitazioni;

- è emersa forte l'esigenza di esprimersi attraverso **forme di aggancio "leggero"** per creare un contatto comunque significativo con l'utente (talvolta inconsapevole di ciò che gli serve) e riuscire a veicolare informazioni, connessioni con opportunità (dal monitoraggio telefonico diffuso è emersa anche l'urgenza di chiarezza delle numerose informazioni sulle misure di sostegno);
- è ormai imprescindibile diventare più capaci di **costruire un capitale di conoscenze e relazioni significative sul territorio** nel rapporto vicino e diretto con altre risorse.

Oggi, come dice Papa Francesco, siamo in un cambiamento epocale: la pandemia ha sicuramente creato fratture e vuoti che siamo tutti chiamati ad abitare attraverso il discernimento per prendere consapevolezza da dove si riparte e verso dove si intende andare.



I CENTRI DI ASCOLTO IN NUMERI

■ 48 CENTRI ATTIVI	■ 478 VOLONTARI
■ 39 OPERATIVI DURANTE IL LOCKDOWN	■ 115.000 ORE DI SERVIZIO
■ 2 NUOVE APERTURE (BORGO VENEZIA E BORGO ROMA)	■ 8.198 LE PERSONE ASCOLTATE E AIUTATE
■ 5 POTENZIALI (PEDEMONTE-NEGRAR, VAL D'ADIGE, VAL D'ILLASI, ISOLA DELLA SCALA, BOVOLONE)	■ 2.405 RICHIESTE TELEFONICHE DI AIUTO RICEVUTE DURANTE IL LOCKDOWN PRESSO LA SEDE DIOCESANA
■ 24 PERCORSI FORMAZIONE WEBINAR	
■ 173 PC DISTRIBUITI A STUDENTI PER LA DIDATTICA A DISTANZA	

“ DIDATTICA A DISTANZA

All'inizio dell'emergenza Covid-19 è emerso che circa **il 6% degli alunni veronesi non era in grado di connettersi correttamente alle attività didattiche on line** per mancanza di device o connessione internet insufficiente. Caritas Diocesana Veronese, in sinergia con gli istituti scolastici veronesi e la Rete Tantetinte, si è attivata per aiutare scuole e studenti nel reperire i pc e fornire un servizio di tutoring. Dall'inizio dell'emergenza sono stati acquistati **173 PC distribuiti attraverso la rete scolastica** a minori in situazioni di disagio socio-educativo che non potevano contare su una dotazione informatica adeguata, né sulle competenze dei genitori per lo svolgimento delle attività didattiche a distanza.



SARAH
11 anni



Quella mattina mi sentivo davvero male dopo essermi scottata mentre cercavo di cucinarmi qualcosa da mangiare. I miei genitori stavano male a causa del virus. Mi sentivo anche molto sola perché non riuscivo a seguire bene le lezioni on line con il cellulare di mamma. Per fortuna la mia insegnante di religione mi ha aiutato a chiedere farmaci e cibo alla Caritas. Insieme è arrivato anche un bel computer che mi ha permesso di seguire meglio le lezioni e di rimanere in contatto con i miei amici.