

Allargare il nostro servizio, rendere partecipi altri dei nostri progetti, dilatare gli spazi della creatività significa accogliere la sfida del cambiamento proprio per rimanere fedeli a Dio e all'uomo.

Papa Francesco

2022

**Associazione di carità
San Zeno ODV ETS**



prefazione

Carissimi soci e operatori,

anche quest'anno, nell'occasione dell'incontro per la presentazione e approvazione del bilancio, desideriamo cogliere l'opportunità per riassumere e condividere le principali attività sviluppate dalla nostra associazione. Si tratta, come sempre, di azioni che si esprimono e si inseriscono nel quadro del più ampio ed articolato servizio della nostra Caritas diocesana a favore della comunità ecclesiale e civile del territorio. Ultimamente, come potrete constatare, in sintonia con Caritas italiana, stiamo impegnandoci sempre più per contrastare le cause generative della povertà.

Per questo, in particolare, abbiamo diretto la nostra azione verso le famiglie più fragili o che si trovano in condizioni di vulnerabilità, per alleviarle nella loro fatica attraverso la diffusione sempre più capillare di "relazioni di prossimità comunitarie" a beneficio sia degli adulti che delle giovani generazioni e dei piccoli che le compongono.

Ci stiamo dunque impegnando per favorire il più possibile iniziative che siano al contempo collettive e personalizzate, semplici ma non ingenui, di accompagnamento ma non di sostituzione, organizzate eppure creative. Relazioni di prossimità, infine, che siano dovunque adeguate e sostenibili perché pensate e realizzate "a misura" di comunità.

In quest'anno, in particolare, siamo stati anche incoraggiati nel nostro impegno dal nostro nuovo Vescovo Domenico e ristorati dalla Madonna, alla quale abbiamo affidato al Santuario della Corona tutte le nostre iniziative di carità affinché, anche grazie al nostro contributo, si riescano a spezzare le catene della povertà.

Catene che imprigionano singoli e famiglie in forme di povertà materiale, culturale e spirituale che possono essere vinte soprattutto grazie alla Benedizione di Dio che, da sempre, è abbondantemente donata proprio per estendersi e perpetuarsi "di generazione in generazione". Continuiamo dunque, come Comunità, ad operare assieme affinché sia la ricchezza di ciascuno, e non la nostra personale povertà, a diffondersi e a crescere, condivisa e moltiplicata, a beneficio di tutti. Ringraziandovi per il vostro prezioso e generoso servizio.

Don Gino e Don Giuliano



introduzione

una comunità intera fatta di occasioni

Da anni ormai affermiamo che la povertà è un fenomeno multidimensionale, che non è solo legato alle cattive condizioni economiche, ma è carenza di relazioni, isolamento, cattiva alimentazione e scarsa cura della salute, mancanza di servizi, opportunità educative e apprendimento non formale. La povertà educativa può essere associata a condizioni di deprivazione materiale, ma va molto oltre. Riguarda anche la capacità di comprendere i meccanismi che regolano la vita associata, il funzionamento delle istituzioni, le proposte dei partiti politici, gli articoli di giornale; di distinguere ciò che è affidabile da ciò che non lo è nella comunicazione, e così via. Chiara Saraceno, a capo del Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza, afferma che

la povertà educativa produce cittadini dimezzati e lavoratori vulnerabili.

Oggi nel nostro Paese un bambino rischia molto di più rispetto ad un adulto e moltissimo di più rispetto ad un anziano di vivere in condizioni di severa povertà.

Per il direttore di Caritas Italiana Don Marco Pagnello, territorio, comunità e futuro sono le parole che devono restare al centro di qualunque discorso voglia tenersi in merito alla povertà educativa.

Come Chiesa dobbiamo accogliere la sfida del cambiamento, offrire un affiancamento discreto ai bambini e agli adulti, essere capaci di compagnia tenace.

Oggi nel dibattito pubblico abbiamo davvero una ricchezza di strumenti programmatori per mettere nell'agenda del Paese il tema della povertà dei bambini in modo più strutturato, coordinato, multilivello. Abbiamo anche una destinazione di risorse importante, inedita fin qui. Adesso occorre dare concretezza alle priorità emerse e alle azioni previste, organizzando, coordinando e monitorando la messa a disposizione di risorse adeguate, coinvolgendo in maniera strutturale sia il Terzo Settore che le persone di minore età, la cui partecipazione riteniamo essere essenziale.

Si tratta di immaginare una comunità intera fatta di occasioni di apprendimento. Occorre immaginare luoghi di comunità capaci di rompere i confini, dilatando spazi e tempi dell'apprendere, dove la cittadinanza diventa diritto esercitato.

Don Marco Pagnello



una caritas che cambia volto

una ricerca sulla povertà ereditaria

Se pensiamo che nel nostro Paese vivono in uno stato di povertà assoluta 1,4 milioni di minori, tra cui si contano i bambini accompagnati dalla Rete Caritas, non possiamo non percepire l'urgenza di una riflessione condivisa sul tema dell'ereditarietà della povertà.

A livello nazionale, la fetta di persone in povertà multigenerazionale si quantifica in circa 6 su 10 persone tra i beneficiari dei servizi Caritas.

Questo dato indica l'urgenza di un cambio di rotta, per la Rete Caritas, in tutte le sue declinazioni territoriali.

E' necessario mostrare un nuovo volto, puntare su strumenti capacitanti e azioni che possano invertire traiettorie di vita che appaiono già segnate.

Per meglio comprendere il fenomeno dell'ereditarietà e mettere a punto strumenti adeguati per contrastarlo, nel 2022 abbiamo partecipato ad una ricerca qualitativa che ha coinvolto le diocesi di Torino, Verona, Pisa, Reggio Calabria, Iglesias, Cagliari, in rappresentanza delle cinque aree del Paese (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud, Isole) e che costituisce uno dei capitoli del Rapporto Caritas su povertà ed esclusione sociale 2022.

La ricerca aveva l'obiettivo di:

- indagare la *percezione dell'ereditarietà della povertà* di operatori, assistenti sociali, volontari;
- mappare i *fattori determinanti* nella trasmissione della povertà;
- definire *nuovi approcci*, suggerimenti per affrontare i casi.

*La povertà è un muro:
un ostacolo preciso
da qualunque parte lo guardi.
(Focus Verona)*

Spesso, il quartiere di appartenenza è un recinto chiuso per le persone che vi abitano e non hanno la possibilità di ampliare la propria rete sociale in altri contesti.

E' emerso che la povertà è sia verticale, di padre in figlio, sia orizzontale cioè si trasmette attraverso il gruppo di riferimento.

A volte accade che le famiglie vivano per generazioni nella stessa zona, con il limite di incontrare e frequentare sempre le stesse persone, di non ricevere stimoli nuovi o di non usufruire di servizi diversi. Il territorio in cui si vive, dunque, condiziona anche le reti extra-familiari: gli stessi amici, gli stessi conoscenti, ci si sposa nello stesso ambiente, diventa difficile trovare punti di riferimento esterni che possano fornire modelli di vita diversi a cui aspirare.

Oltre alla difficoltà di uscire dai propri spazi, dal quartiere, a volte compare la vergogna di non essere adeguati a relazionarsi con gli altri; di non avere gli abiti giusti; di non saper parlare correttamente. Affiora il timore del giudizio degli altri, di non poter emanciparsi dall'immagine che si teme di rappresentare.

Fondo Educare

Attraverso il Fondo Educare messo a disposizione dalla Rete Caritas, è possibile offrire opportunità educative e culturali ai bambini e ai ragazzi che provengono da contesti svantaggiati, allestire spazi lettura, fornire kit scuole. Nel solo 2022 *173 ragazzi hanno potuto accedere ad attività sportive, educative e culturali di loro scelta*. Il fondo viene alimentato da progettualità specifiche e attraverso la campagna permanente *Prima i bambini*, a cui quest'anno hanno aderito anche Fondazione Cattolica e la Prefettura di Verona, che l'ha scelta come campagna per la propria serata di raccolta fondi natalizia.



le parole che isolano

gabbia, muro, disillusione, ineluttabilità, zavorra, bassa autostima, apatia, scarsa consapevolezza, sfiducia, sguardo negativo, depressione esogena, **stigma**, giudizio, **vergogna**, mancanza di protezione, fallimento, etichetta, illegalità, passività, ignoranza, mancanza di prospettive, fragilità, deprivazione, carenza, frustrazione, individualismo, territorialità (intesa come impossibilità di uscire da un luogo/quartiere).

le parole che aprono

speranza, **fiducia**, possibilità, **educazione**, creatività, stabilità, sogno, futuro, scuola, capacitazione, **cambiamento**, lavoro, relazioni, protezione, sicurezza, cura, comunità, **sostegno**, indipendenza, orientamento, **mappa.caritas.vr.it**



Uscire dalla povertà dare valore alle risorse, mappare i talenti, costruire visioni condivise, moltiplicare gli scambi

Negli ultimi anni si è imposta la necessità di rivedere gli strumenti di contrasto della povertà, alla luce dell'evoluzione dei profili incontrati (es. giovani famiglie con figli, *working poor*, donne sole).

Ci si è ispirati alla via della *speranza creativa*, ovvero la capacità di supportare le persone mettendo a punto modelli e strumenti che fanno riferimento al concetto di bellezza, esplorando linguaggi diversi.

Consideriamo la cultura un valore sociale e diritto di cui tutti dovrebbero godere; una risorsa su cui investire per migliorare il benessere delle comunità.

In questo processo è emerso che più degli strumenti contano le posture. Al di là delle misure concrete è fondamentale allestire spazi di confronto e ascolto; mappare i talenti e ripartire dalle risorse che ciascuno può mettere a disposizione (operatori, volontari, persone accompagnate).

Nell'ultimo anno, molti territori hanno espresso il bisogno di confrontarsi attraverso momenti di formazione condivisa, visite, osservazione diretta di iniziative sperimentate da altri.

Queste necessità, queste richieste, unite alle riflessioni in corso su una Caritas in uscita, hanno portato ad un'evoluzione del lavoro formativo con la rete dei centri di ascolto.

Possiamo individuare tre elementi chiave nei 50 percorsi formativi realizzati nel 2022:

- la *trasversalità territoriale* della formazione (bisogno esplicitato da volontari);
- i *volontari che diventano formatori* (evoluzione e coesistenza ruoli diversi);
- l'approfondimento della *capacità comunicativa* all'interno dei gruppi di lavoro Caritas e verso l'esterno.

Il ruolo dell'Associazione di carità San Zeno ODV ETS nel processo formativo sta diventando quello di accompagnare la lettura dei fenomeni sociali in corso, la decodifica di alcuni processi e le azioni di *advocacy* rispetto ad eccessivi oneri burocratici derivanti da prassi ministeriali, regionali, poco compatibili con il movimento del volontario.

Il Coordinamento annuale dei Centri di ascolto si è svolto nel Teatro di San Martino Buon Albergo ed è stato cornice del primo incontro tra il nuovo Presidente della Caritas Diocesana e la Rete dei Centri di ascolto territoriali. Nell'omelia, il Vescovo Domenico ha ricordato ai volontari presenti che il tempo è una medicina e la carità è sollievo a condizione che non ci dimentichiamo dell'anello debole, introducendo così il tema del Rapporto Caritas 2022. Alla presentazione della ricerca *Pavimenti appiccicosi*, (a cui come già detto la rete Caritas di Verona ha contribuito attraverso un focus group locale) è seguito un laboratorio di co-progettazione tra territori confinanti. È stata privilegiata una metodologia di tipo attivo e cooperativo basata sul coinvolgimento diretto dei partecipanti e la valorizzazione dell'esperienza dei diversi gruppi.

1 coordinamento diocesano
9 incontri per aspiranti volontari
50 percorsi formativi tematici
13 empori e 35 (su 52) centri di ascolto partecipanti
1124 volontari formati
1 mappa risorse in libero accesso con 551 enti mappati
93 volontari formati Ospoweb
186 volontari abilitati Ospoweb



officina culturale

uno strumento che diventa contesto

spazio di ascolto in cui sperimentare fiducia

Officina Culturale è prima di tutto uno spazio in cui accogliere le persone e coinvolgere in nuove esperienze. È un progetto che spinge ad attivarsi attraverso laboratori/corsi di formazione e che crea spazi di incontro e relazione tra gli abitanti dei quartieri attraverso piccoli eventi, momenti informali.

I laboratori, gli incontri, i corsi di Officina Culturale sono gratuiti e si svolgono in molti spazi. Per esempio, all'Emporio della solidarietà, nella Portineria di quartiere, negli spazi parrocchiali e di associazioni del territorio, in biblioteche e circoscrizioni, negli spazi comuni delle strutture di accoglienza. Le iniziative sono aperte a tutti: adulti, donne, uomini, bambini.

Ci sono proposte per tutte le età e per tutte le esigenze. Corsi di bicicletta, laboratori di teatro, cucina, pasticceria, corsi di informatica, laboratori per imparare a scrivere un cv, mettere in pratica buone abitudini sul risparmio energetico, corsi di educazione finanziaria... Poi c'è Officina Futuro, che si rivolge a bambini e ragazzi e offre loro la possibilità di partecipare gratuitamente a corsi di danza, teatro, cinema, calcio, basket, lingua, spettacoli, proiezioni, etc.

Se abbiamo fiducia nelle capacità delle persone, esse si sentiranno riconosciute e saranno spinte a mettersi all'opera, ad attivarsi - sia per sé che per/con la comunità.

Il 2022 ha dato conferma che attraverso i laboratori si aprono nuovi spazi di ascolto.

Con l'officina culturale abbiamo appena iniziato ma per ora il bilancio è molto molto positivo. Oltre ad insegnare e a mettere a disposizione le diverse competenze dei volontari, è proprio il bisogno di relazione e dello stare insieme che emerge durante i laboratori. Quello che abbiamo notato fino ad ora è che i partecipanti ai laboratori vengono e si sentono alla pari, si sentono a proprio agio ed è per loro un momento in cui cresce anche la loro autostima, imparando cose nuove. Officina culturale non è solo un dare ma è anche un ricevere, questo bisogno di relazione fa bene ai partecipanti ma fa bene anche a noi volontari e volontarie. La prima volta che abbiamo fatto il laboratorio di cucito è stata una partecipante a condividere con noi come fanno gli orli nel suo paese di origine. Insomma quella delle Officine culturali è un'esperienza positiva sotto tanti punti di vista. Finora abbiamo realizzato il laboratorio di sartoria e quello di informatica, coinvolgendo in totale sette beneficiari/e e cinque volontari/e.

- volontaria Off. Culturale B.go Milano -

13 officine culturali

71 laboratori

341 partecipanti

(orto in casa, cucina, pasticceria, cucito, bicicletta, informatica, educazione finanziaria, lettura, musica, educazione alla salute, italiano, risparmio energetico, uso dei farmaci, detersivo ecologico, igiene dentale...)

Una delle novità di quest'anno è l'allestimento di alcuni spazi concreti di capacitazione all'interno dei market. All'Emporio di Borgo Roma vi sono delle postazioni stabili di cucito, con un volontario e/o operatore disponibile a supportare le persone che desiderano cimentarsi in piccoli lavori di creazione o riparazione.



officina futuro

esercizio di fiducia e speranza creativa

Nel 2022 abbiamo moltiplicato le opportunità educative e culturali rivolte ai bambini e ai ragazzi che provengono da contesti svantaggiati.

Officina Futuro è un progetto nato dalla volontà di offrire ai ragazzi la possibilità di sperimentarsi in nuovi linguaggi espressivi, di scoprire le proprie vocazioni e parti inedite di sé, di essere ascoltati dal mondo adulto e guardare al futuro con fiducia - attraverso workshop di varia natura (teatro, cinema, letteratura).

209 ragazzi coinvolti in laboratori, incontri, spettacoli;
18 workshop di cinema, teatro, lettura, *media education*;
1 corso annuale di teatro;
1 video racconto di progetto;
1 mediometraggio documentario;
allestiti spazi accoglienti e stimolanti.

Nella prima edizione del progetto si è compreso che ai ragazzi piace fare insieme, che lo *spazio laboratoriale*, pensato inizialmente come spazio in cui acquisire competenze e conoscenze, si configura innanzitutto come un *nuovo luogo di ascolto, di partecipazione e di dialogo con i ragazzi*.

Siamo a questo punto consapevoli del fatto che la voglia di esprimersi e partecipare emerge più facilmente attraverso azioni concrete o, quanto meno, all'interno di un quadro di azione delimitato.

Questi interventi, come emerge dal precedente paragrafo, sono di particolare importanza perché le povertà di tipo educativo, se non affrontate in età scolare prefigurano percorsi di esclusione, "carriere" di povertà che appaiono quasi predestinate.

Il libro: un oggetto polivalente

La lettura è uno strumento importante per contrastare la povertà ereditaria. Il libro, infatti, favorisce un rapporto non passivo con il sapere, stimola a conoscere nuovi spazi (es. biblioteche) e apre a nuovi mondi/relazioni. Consapevoli di questo, abbiamo aderito al Patto per la lettura promosso dal Comune di Verona, che si collega ad una rete nazionale per lo scambio di buone prassi sul diritto di leggere. Le biblioteche civiche, sempre di più, sono presidi di comunità, luoghi di cultura, ma anche di relazione e collaborazione.

young caritas

Nel corso dell'anno sono state proposte diverse iniziative, in particolare: *inseriti 3 ragazzi* in Servizio civile regionale presso gli Empori solidali; *realizzati 5 incontri* con 712 studenti per promuovere "Adotta uno scaffale"; *organizzati 2 incontri con 115 studenti* per promuovere percorsi di cittadinanza attiva presso gli Istituti Sanmicheli e Messedaglia; *realizzato 1 incontro* con 180 studenti presso il liceo Galilei in occasione della giornata internazionale del volontariato.

uno sguardo altrove sad

Attraverso i progetti SAD Associazione di carità San Zeno ODV ETS ha sostenuto il diritto allo studio e alla formazione professionale di bambini e adolescenti in Georgia, Albania, Bangladesh e Guinea Bissau.



Copiate @raviva_vr.it
prima *Confas2014!

Ehilapp! uno strumento di prevenzione per attivare pratiche di orientamento e di condivisione di opportunità dal basso

La prospettiva è quella di un intervento di prevenzione della povertà basato su un approccio inclusivo che vede nell'accesso all'informazione il primo passo verso il pieno esercizio della propria cittadinanza.

Una caratteristica importante dell'app è la vocazione universalistica. Non si rivolge a un gruppo chiuso, è rivolta indistintamente a volontari, operatori, persone accompagnate, amministratori, etc.

Ad oggi l'applicazione Ehilapp! ha avuto oltre 7.000 download e gli utenti attivi settimanalmente sono 600. Gli utenti di Ehilapp! sono persone italiane e straniere dai 25 anni in su, con reddito medio o basso e il dispositivo che utilizzano maggiormente è lo smartphone essendo tutte persone che hanno un buon rapporto con la tecnologia.

Il 2022 è stato un anno importante per Ehilapp!, segnato da una revisione dell'infrastruttura tecnologica anche nella prospettiva di favorire l'alleanza di altri territori. La revisione ha dato come esito la versione web. L'intervento è stato finanziato con Progetto nazionale SAFE.

Attualmente, la app mappa misure nazionali, della Regione Veneto e dei territori provinciali di Verona e Vicenza.

Tra gli elementi salienti del 2022:

- la costruzione di una rete allargata ai territori di Reggio Emilia, Vittorio Veneto, Bologna;
- la formazione d'aula e in situazione di volontari e operatori Caritas e CISL.
- un investimento maggiore in comunicazione;
- l'avvio di ricerche sociologiche sugli utilizzatori dello strumento;
- la cura della comunità degli *ambassador*.

osservatorio sulle misure di sostegno e le opportunità...

Nell'anno 2022 Ehilapp! ha promosso dalle 800 alle 1200 opportunità (tra le 670 e le 690 nell'area veronese e 420 in quella vicentina).

Le misure, da quelle nazionali a quelle locali, possono essere suddivise in macroaree, tra le principali:

- 134 di capacitazione e informazione
- 91 su bonus e contributi (di cui 40 per la casa)
- 88 per il tempo libero
- 82 su occupabilità e lavoro
- 41 per la salute.

Tempo libero (come spazio di relazione) e lavoro sono gli ambiti prevalenti nella app.

Si tratta di un osservatorio interessante che nel tempo ci permetterà di monitorare e portare avanti azioni di *advocacy* ai tavoli competenti.

l'ambassador è una nuova tipologia di volontario, il cui ruolo è attivare il passaparola, stimolare la disseminazione di informazioni dal basso.



CINEMA
TEATRO
E. Per...



Emporio della Solidarietà
la solidarietà spesa bene™

Emporio della

Don Alessa



CASA DI MARTINO
Emporio della Solidarietà
la solidarietà spesa bene™

rietà

24

L'estensione della rete nel 2022 e alcuni ingredienti per sviluppare comunità

Al pari di ogni organismo dinamico, la rete Caritas sente la necessità di allargare i propri orizzonti e sperimentare percorsi condivisi.

Come accennato precedentemente, negli ultimi anni è diventato più forte il bisogno dei territori di confrontarsi attraverso pezzi di formazione, visite, osservazione diretta di iniziative sperimentate da altri, anche su stimolo dei molti percorsi formativi avviati. *Questo bisogno è stato palesato da più gruppi e in più forme durante i lavori del 12° coordinamento dei Centri di ascolto.*

Nell'anno appena concluso, la rete ha ampliato i propri punti di presenza territoriali.

In alcuni casi il risultato è stato un centro di ascolto, in altri un emporio o un'officina culturale.

Ogni progetto ha preso forma a partire dai bisogni che si sono manifestati e dalle risorse disponibili.

In particolare, nel 2022, sono stati inaugurati due nuovi Empori Solidali, una Bottega solidale, due Centri di ascolto e due Officine Culturali.

NEW

Empori Negrar e Caprino Veronese
Bottega solidale Cogollo
Off. culturale Bovolone
Centro di ascolto San Pietro in
Cariano; Montorio

13 Empori,
52 Centri di ascolto,
12 Officine Culturali
2069 famiglie 7.303 persone
725 volontari Rete empori
510 volontari Rete centri di ascolto
296.400 ore di servizio
5.928.000 euro valorizzati
246 nuovi volontari

Uno dei tratti che maggiormente caratterizza l'ultimo anno di attività della rete è l'esercizio di apertura. L'apertura all'innovazione, alla sperimentazione di luoghi di confine, di spazi ibridi...

Esempi sono il costante movimento tra l'interno e l'esterno delle proposte di Officina Culturale e il lavoro di interazione tra la dimensione tipica dell'istituzione pubblica e la vocazione propria del terzo settore privato (lavoro ambito 4).

Un aspetto collegato all'apertura è la *flessibilità*, intesa come orientamento operativo - ovvero l'importanza di agire in accordo con quanto accade in attorno a noi, sapendo leggere bisogni inaspettati, situazioni e disponibilità di collaborazione.

Come Caritas, riteniamo che, per portare avanti un lavoro di animazione autentica, riflesso del profondo impegno sociale della Chiesa, sia sempre preferibile un atteggiamento di ascolto attento - improntato ai valori della carità, della giustizia e della solidarietà - rispetto alla sicurezza di alcune procedure già definite, ma meno capaci di cogliere il movimento dei territori.

Donare per me è la semplice educazione a stampo cristiano. Donare è dare una nuova a vita a ciò che verrebbe scartato perché non conforme ai criteri che il mercato impone. Diamo un senso a quel prodotto e tutto il percorso che ha portato alla sua creazione, non buttare cibo.

Condifresco - donatore

donatori

Nel 2022 i nuovi donatori sono stati 673, con un aumento del 78% rispetto all'anno precedente.



VOLONTARIO
CARRIBELLA



Caritas
Diocesana
Verona

la rete degli empori un osservatorio e un laboratorio in evoluzione

Nel 2022 alcuni Empori (Borgo Venezia, Sona-Sommacampagna e Verona Est) hanno iniziato a condividere con la comunità il bilancio e le attività portate avanti nel corso dell'anno, anche attraverso lo strumento della relazione stampata. Questo lavoro, così come la compilazione da parte di tutti gli Empori della Rete veronese degli strumenti di monitoraggio, ha permesso di raccogliere i dati, analizzare costi e leggere alcune tendenze.

La **prima** evidenza che emerge è la diminuzione delle famiglie in carico alla rete, nonostante l'apertura di due nuovi market solidali a Negrar e Caprino Veronese. Nel 2021 si contavano 2.443 tessere, nel 2022 sono 2.069. La diminuzione delle famiglie in carico interessa soprattutto gli empori siti nel Comune di Verona e può essere spiegata in parte con la ripresa dell'occupazione dopo la fine della pandemia Covid19, ma è indicativa, soprattutto, del lavoro di analisi delle situazioni socio-economiche delle famiglie da parte dei volontari dei Centri di ascolto. Pertanto i percorsi di accompagnamento permettono di mettere maggiormente a fuoco le situazioni fragili rispetto a quelle che possono essere "sganciate" dall'Emporio.

Il **secondo** trend che vogliamo mettere in risalto è l'altissimo numero di volontari "fidelizzati". A fronte di un turn over elevato in tempo di pandemia, il raffronto 2021 (603 volontari) 2022 (725 volontari), mostra che il numero di volontari è in costante aumento e che i volontari rimangono a lungo nel sistema emporio. Una "criticità" connessa è la difficoltà di inserimento di nuovi volontari nel market. I turni di apertura, spesso, non sono sufficienti ad accogliere tutti. A questo proposito, è bene rimettere costantemente a fuoco che l'emporio non è solo market e magazzino, pertanto lo sforzo che si sta facendo è di inserirli in attività di officina culturale, osservatorio, cura dei donatori e volontari.

Un **terzo** elemento interessante riguarda l'aumento delle tonnellate di alimenti distribuite dalla rete nel 2022 (755) rispetto al 2021 (746), nonostante la diminuzione delle tessere e di la riduzione della percentuale di prodotti AGEA (da 31% nel 2021 a 27% nel 2022). Concretamente, ogni famiglia ha ricevuto 19% di alimenti in più rispetto all'anno precedente.

Un **quarto** tema di interesse è la registrazione dei dati degli Empori. Purtroppo un effetto inaspettato della partecipazione degli Empori a diverse reti e progetti ha portato al moltiplicarsi di piattaforme digitali. Così da far diventare il lavoro di caricamento dei dati estremamente oneroso con il rischio di demotivare e togliere tempo all'azione fondamentale del modello emporio che è l'accompagnamento delle famiglie (oltre al gestionale Empori nel 2022 sono stati introdotti il SIFEAD per il programma AGEA e il SILS per accedere al finanziamento della Regione del Veneto).

E', infine, importante sottolineare che nel corso dell'anno sono state avviate anche alcune esperienze trasversali:

- il *Gruppo di riflessione critico-costruttiva su punteggi e approvvigionamento*. All'interno del quale si cerca di monitorare l'andamento del Programma AGEA negli Empori;
- l'impiego di *volontari senior* nella *formazione tra empori*. Sono, così, emersi talenti interni alla rete inaspettati.

ОДІЙНИЙ ФОНД
ritas
Donetsk

праця з
сучасною
WE ZUSAMMENARBEIT



КАРИТАС
УКРАЇНИ



CARIT
UKRA



ucraina: una nuova emergenza

una comunità che si attiva e connette risorse

Il conflitto in Ucraina è stato da stimolo per Caritas Diocesana Veronese e, attraverso essa, per le comunità ecclesiali locali, ad allargare la riflessioni sui temi dell'accoglienza, della solidarietà, della pace. E' emersa una grandissima disponibilità ad aiutare i cittadini ucraini, non solo in termini di donazioni economiche, o di messa a disposizione di alloggi e beni materiali, ma anche, e soprattutto, in termini di attivazione di micro-processi di inclusione.

Ai primi di marzo, la Caritas e anche noi, volontari della segreteria, ci siamo trovati anche a toccare con mano le prime conseguenze della guerra con le richieste di aiuto che giungevano al centralino e alla nostra porta. Come rispondere a chi aveva dovuto improvvisamente abbandonare, non solo la casa e i beni, ma il resto della famiglia e la vita di prima per giungere in un paese di cui non conosceva la lingua e non sapeva come e per quanto tempo sarebbe stato accolto? Non c'è stato il bisogno di incontri organizzativi ... concordemente, tutti insieme, ci siamo attivati per raccogliere e condividere le informazioni ed essere in grado di dare risposte e rassicurazioni a chi chiedeva aiuto. Qualche volta con l'aiuto di uno stentato inglese, da parte nostra e da parte loro, più volte con google translator (una novità per alcuni di noi) abbiamo raccolto storie e bisogni sperando di aver comunicato la certezza di un'accoglienza aperta e solidale. Ci ha commosso anche la solidarietà delle badanti ucraine, da anni in città, che hanno riannodato i legami familiari anche con sacrifici personali per far sentire a casa nipoti e parenti.

Paola, volontaria

La crisi ucraina ha permesso anche di riflettere sulla gestione delle emergenze e su come attivare le comunità con modalità alternative a quelle dell'immaginario collettivo che rimanda esclusivamente all'azione di supporto materiale e orientato all'immediatezza.

Caritas ha articolato la risposta su diversi piani e tempi, in sintesi:
primo intervento mirato attraverso la rete Caritas internationalis;
progettazione della risposta sul lungo periodo, in dialogo con altri soggetti attivi;
continuità nell'accompagnamento in termini di sostegno materiale (es. tessere emporio) ed educativo (es. attivazione budget educativi), ma anche di inclusione nella vita comunitaria.

176 tessere straordinarie Ucraina;
11 empori coinvolti;
354.000 euro inviati per interventi nelle zone di conflitto;
908 donatori emergenza;
40 famiglie accolte in collaborazione con altri enti assistenziali e realtà ecclesiali

altre emergenze (Afghanistan, Siria...)

Grazie alle donazioni, continua anche il supporto a Caritas Siria per la realizzazione del progetto *Come fiori tra le macerie*, attraverso cui 50 giovani al di sotto dei 30 anni hanno l'opportunità di acquisire competenze nell'ambito del restauro artistico attraverso l'antica tecnica tradizionale dell'Ajami.

Caritas Verona ha contribuito alla raccolta fondi promossa da Caritas Italiana per supportare i cittadini afgani durante la crisi iniziata nell'estate 2021,



citti.imm

un modello in evoluzione

La Rete CittImm sta ridefinendo il proprio intervento. Da fine 2021, si è deciso di dare priorità alla collaborazione con il Distretto 4 dell'AULSS9, ripartendo dal principio che il progetto in sé ha senso solo se portato avanti in collaborazione stretta con le istituzioni pubbliche.

Ricordiamo che CittImm porta avanti tre tipi di attività:

- *sportello informativo* per cittadini, che offre consulenza su ingresso e soggiorno regolare in Italia di cittadini dell'Unione europea e di Paesi Terzi e orientamento ai servizi del territorio;
- *formazione in aula e attraverso sito e guida informativa* per i cittadini e per operatori;
- partecipazione a tavoli di coordinamento con le istituzioni.

Azione informativa

Nel 2022 si prosegue con lo sportello telefonico il sabato mattina, venendo meno la disponibilità di spazi nei Comuni interessati. La modalità da remoto ha sicuramente comportato l'esclusione di parte della precedente utenza, per il semplice fatto che l'accesso è diventato più complesso per chi non conosce bene la lingua italiana e/o ha una scarsa digitalizzazione. Questo ci dice che, di fatto, la consulenza a distanza favorisce le persone più inserite e con meno fragilità. Questo comporta che per due terzi di coloro che contattano il servizio chiediamo informazioni per terzi e non per se stessi.

714 accessi
72% degli accessi via mail
28% via telefono
61% utenti donne
52% cittadini italiani (7% con background migratorio)
39 nazionalità rappresentate

Quasi la metà degli accessi sono di persone che vivono nel Comune di Verona (48%), seguono Comune di Bussolengo (7%), Sona (6%), Castelnuovo del Garda (5%), Comune fuori provincia (4%) Lazise (4%), Villafranca (3%).

Circa un terzo delle richieste sono relative a informazioni sul titolo di soggiorno e la seconda tipologia per frequenza è quella di informazioni su requisiti e procedura per acquisire la cittadinanza italiana.

Azione formativa

Nel 2022 è stata portata avanti attraverso la pagina www.caritas.vr.it/rete-cittimm (che ha registrato oltre 1000 visualizzazioni nel primo semestre 2022), aprendo anche una sezione dedicata all'Emergenza Ucraina. Inoltre, sono state distribuite le guide informative *Verona e immigrazione: guida informativa per i cittadini* (in 9 lingue, lanciate nel 2022) e a luglio è stato fatto un aggiornamento estemporaneo on line e cartaceo (senza intervenire sulla forma grafica) mentre la guida operatori del sociale è stata aggiornata a novembre. La guida è stata anche inserita sul portale del Ministero del Lavoro integrazione migranti e sul portale tematico della Regione Veneto www.venetoimmigrazione.it.

Azione di coordinamento

Si è concretizzata nel lavoro di co-progettazione con il Distretto 4, anche per definire eventuali evoluzioni di CittImm. Tale lavoro rappresenta un'occasione importante per definire quali siano le risorse da mettere in campo per rispondere alle necessità emergenti.



Semi di speranza per rendere fertile il terreno e annaffiare il futuro.

Tracce di lavoro dalla Rete Caritas territoriale

In occasione del 12° coordinamento diocesano dei Centri di ascolto, il 22 ottobre scorso 105 delegati suddivisi in gruppi per affinità territoriale, hanno condiviso alcune importanti riflessioni che di seguito riportiamo integralmente:

- **Contro-narrare la catena di povertà ereditaria.**

Per trasformare il ripetitivo racconto di una condizione di vulnerabilità tra generazioni è importante partire dal nostro modo di vedere e narrare le storie delle persone che arrivano verso di noi, nei servizi e nei luoghi. Avviare e continuare a sostenere spazi per allargare le possibilità di trasformazione nasce dal desiderio di dare e riconoscere pieno valore anche a proposte che non siano unicamente finalizzate ad offrire beni considerati essenziali, pur indubbiamente necessari, ma considerare attività che puntino a valorizzare le risorse, che alimentino lo spazio dello stupore e dell'apprendimento.

- **Creare e curare luoghi nuovi.**

Gli scenari narrati dai diversi gruppi evocano l'importanza di attivare e gestire contesti che facilitino, anche a partire dal loro allestimento strutturale, un incontro tra persone che non mettano in risalto unicamente il bisogno materiale delle persone, ma che generino situazioni piacevoli per offrire e restituire senso alle persone e trasformare il malessere emergente attraverso la valorizzazione delle risorse di comunità presenti. Importante in questo senso il potente ruolo offerto dalla componente ludica: organizzare attività che mettano al centro il divertimento e il piacere in un contesto collettivo aiuta non solo a sviluppare le competenze individuali, ma anche a convertire idee e preconcetti degli altri.

- **Diventare esploratori di passioni.**

Le persone vivono sempre più il desiderio di trasformare la gravità delle situazioni vissute in opportunità per stare meglio: salute fisica, mentale e relazionale. Importante è pertanto il ruolo di mappare ciò che le persone amano fare (e non soltanto mettendo dinanzi "il dovere") e di partire dal coltivare la motivazione di gruppi di persone che nutrono le medesime passioni. La possibilità di creare progetti comuni (anche semplici) è l'occasione per conoscersi più profondamente e superare preconcetti e stereotipi.

- **Guardare un po' più avanti, con la comunità.**

Trasversalmente ai racconti emerge la necessità di affrontare la povertà attraverso alleanze con realtà territoriali, non appartenenti unicamente al mondo ecclesiale. Il lavoro di rete con realtà pubbliche e private, con l'ambiente scolastico, ma anche con le agenzie e le associazioni presenti nel territorio, diventa imprescindibile.

- **Generare esperienze di sconfinamento.**

Il rapporto con ciò che è "altro", spesso considerato "diverso", è un fattore che richiede di progettare iniziative che aiutino tutti quanti a viverci come persone appartenenti al medesimo genere umano. Diventa quindi importante creare occasioni per mettere in pratica questo intento, attraverso esperienze comuni, dove "agio" e "disagio" perdono il loro confine e la loro schiacciante connotazione, per stimolare quello "spazio del desiderio", che aiuta ad alzare lo sguardo a tutti quanti, verso "alternative" di sé stessi e degli altri. È lo spazio dell'inedito, che la condizione di povertà rischia molte volte di semplificare e di rafforzarsi con l'immobile concetto di bisogno e necessità.



Proiettarsi in avanti per trasformare il presente prospettive 2023

Partendo dal presupposto che sviluppare comunità significa aprire alla possibilità di intraprendere un percorso insieme alla gente, siamo partiti dalle tracce di lavoro della Rete Caritas territoriale per individuare le prossime priorità d'azione.

Parlando di comunità più che di territorio, gli elementi che caratterizzano il processo di animazione nel 2023 sono i seguenti:

- **il tempo che le persone donano** consolida le relazioni e i legami, sviluppa nuove forme di incontro, tocca anche le nuove generazioni; averne cura è diventata una priorità;
- la **consapevolezza delle proprie risorse** e di quelle del territorio rende più sostenibile i nostri interventi;
- la **cura della comunicazione** e la narrazione di storie produce attivazione e diventa patrimonio comune;
- **coltivare il gruppo**, imparare a stare insieme e non soli permette di dare equilibrio al nostro agire e capacità di mettersi in discussione, sviluppa comunità di apprendimento e pratiche.
- **riscoprire i luoghi quotidiani** e vicini alle persone, creando situazioni gradevoli e di agio, scatena creatività, passione e rende più capaci di apprendere;
- **agire con "pazienza", in un arco temporale ampio**, è una postura di lavoro non scontata, che sa stare dentro l'imprevisto, l'errore, la discontinuità come "bagno di realtà".

Abbiamo bisogno di contadini, di poeti, di gente che sa fare il pane, di gente che ama gli alberi e riconosce il vento. Più che l'anno della crescita, ci vorrebbe l'anno dell'attenzione. Attenzione a chi cade, attenzione al sole che nasce e che muore, attenzione ai ragazzi che crescono, attenzione anche a un semplice lampione, a un muro scrostato. [...] Il mondo ha bisogno di essere amato e accudito, prima di essere pianificato o portato chissà dove. Oggi essere rivoluzionari significa togliere più che aggiungere, significa rallentare più che accelerare, significa dare valore al silenzio, al buio, alla luce, alla fragilità, alla dolcezza.

Franco Arminio