

# IL PASSATO

## VENT'ANNI DI CARITÀ ATTRAVERSO LE PAROLE DI TESTIMONI PRIVILEGIATI

*Nessun incontro, con una persona o con una cosa,  
che facciamo nel corso della nostra vita  
è privo di un significato segreto...  
La più alta cultura resta fundamentalmente arida e sterile,  
a meno che da questi piccoli incontri non sgorgi,  
giorno dopo giorno, un'acqua di vita che irriga l'anima.  
Allo stesso modo la potenza più immane è,  
nel suo intimo profondo, solo impotenza  
se non si trova in alleanza segreta con questi contatti,  
umili e pieni di carità nel contempo,  
con un essere estraneo eppur vicino.*

*(Martin Buber, filosofo austriaco)*



## ABITARE IL LIMITE DELLA POVERTÀ

intervista a don Silvio Delbuono

La parola “ascolto” racchiude in sé un profondo significato umanitario nella sua accezione più ampia; ascolto vuol dire accettare le persone che si avvicinano a noi così come sono e andare loro incontro, parlare alla loro anima; porsi in atteggiamento di ascolto implica quindi una profonda presa di coscienza del valore dell'altro ed un impegnativo coinvolgimento, come quello che ha condotto Don Silvio Delbuono a portare a compimento la nascita e a seguire l'iter creativo di un centro di assistenza cittadino, fortemente voluto da don Eusebio Pamparino.

Dopo essere diventato prete nel 1967, don Silvio ha assunto, all'interno della Diocesi di Savona-Noli diversi incarichi: viceparroco in cattedrale, parroco nelle chiese S. Andrea, S. Giuseppe e S. Lorenzo a Savona, nella chiesa N.S. Stella Maris ad Albisola Capo ed ora è parroco di S. Giovanni Battista a Finale Ligure. Il suo impegno di formazione degli operatori volontari a Savona, si è unito alla sua disposizione naturale ad educare, alla sua convinzione che la Chiesa doveva accettare la necessità dell'ascolto per poter divenire pienamente consapevole della propria coscienza ecclesiale.

Egli ha cercato di vedere i cambiamenti veloci del mondo, in quale direzione la realtà del disagio sarebbe sfociata e quanto si sarebbe estremizzata con la globalizzazione. Dal 1981 ha portato avanti una notevole attività di sostegno nel sociale, nell'assistenza alle persone disagiate e nel coordinamento del volontariato, aiutando la nascita del Centro di Ascolto Diocesano (CdA), fino a quando la gestione, nel 1984, è passata dalle parrocchie di Savona alla Caritas.

### **Don Delbuono, da quando si è occupato del Centro di Ascolto diocesano?**

Allora non si chiamava così, ma posso dire di essere stato, fin dal primo momento, testimone e forse, almeno in parte, artefice della fase di creazione di un centro di assistenza, proposto da don Pamparino, istituito con l'apporto sostanziale e sostanzioso delle parrocchie cittadine, poiché la costituzione di una struttura, seppur minima che potesse veramente aiutare le persone disagiate, implicava un impegno economico. Quando nel 1984 l'attività è partita ufficialmente con uffici ed un organico adeguati, soltanto allora ha preso il nome di Centro di Ascolto ed è divenuto sinonimo di sensibilizzazione, di comunicazione più immediata, di stimolo all'accoglienza per tutta la Diocesi. Poco tempo dopo ho scelto, a causa delle mie troppe incombenze, di non essere più direttamente responsabile del CdA, pur continuando a collaborare dall'esterno come membro del consiglio della Caritas.

### **Quali sono stati in seguito i suoi impegni nelle iniziative promosse dal CdA?**

Quando, nel 1985, sono stato nominato parroco di S. Giuseppe, a conclusione



della celebrazione dell'anno della Misericordia è stato chiesto alla diocesi da don Eusebio Pamparino di dare vita ad una Mensa di Fraternità, strettamente legata al CdA, in quanto per avere accesso ad essa bisognava prima recarsi negli uffici di via Mistrangelo 1/1bis. Ho aderito alla proposta, mettendo a disposizione alcuni locali della parrocchia. Abbiamo collaborato con l'amministrazione comunale che ha sensibilizzato la gente per far accettare l'idea di avere sul territorio una Mensa di Fraternità. Quasi duecento volontari, a turno, provenienti da tutto il territorio diocesano, hanno di fatto gestito il servizio della mensa. Oggi la Mensa di Fraternità si è trasferita in via De Amicis.

### **Ha promosso altre attività che si sono intrecciate nella trama del tessuto sociale della città di Savona?**

Il lavoro fatto sul campo mi ha condotto ad incontrare molte forme emergenti di povertà, da questo è nata dentro di me un'attenzione appassionata verso tutte le situazioni di disagio che si è espressa anche nella costituzione di una comunità per tossicodipendenti. Quando abbiamo avuto con noi i primi obiettori di coscienza, abbiamo messo a punto un progetto di accoglienza per tossicodipendenti. Dopo esserci preparati a dovere per un certo lasso di tempo, abbiamo aperto una comunità in via Bruno Buozzi, alla Rocca di Legino, in una casa che le Suore della Neve ci avevano messo a disposizione. Questa attività, anche se non era direttamente promossa e gestita dal CdA, ne era comunque espressione, perché nel momento di necessità esso ci sosteneva.

Il CdA peraltro, in collaborazione con Suor Maria Vittoria che faceva parte del Consiglio della Caritas, nei locali della parrocchia della SS. Trinità in via Chiavella a Savona, aveva aperto una casa per ragazze in difficoltà. La casa, pur avendo una sua gestione indipendente legata alla responsabilità della suora, aveva col CdA e quindi con la Caritas un importante legame economico e progettuale.

Inoltre mentre ero parroco a San Lorenzo, con la Caritas e il CdA, prima ancora che esistesse la legge sull'affido, abbiamo organizzato un gruppo di famiglie affidatarie che si sono occupate di bambini in difficoltà.

### **Comprendo che i volontari sono stati molto importanti nella creazione del centro di accoglienza e quindi del CdA.**

#### **Potrebbe ulteriormente approfondire il loro operato?**

Le esperienze fatte con un gruppo di volontari, provenienti non solo dalla mia parrocchia, ma da tutta la diocesi, con i quali mi sono recato in Friuli, ai piedi del monte San Simeone, epicentro del terremoto, sono state entusiasmanti. Insieme ai terremotati abbiamo condiviso la speranza della ripresa della vita, altrettanto importante come la ricostruzione materiale. Per qualche anno anche suor Maria Vittoria è stata, in Friuli, il punto intorno al quale si è aggregato un cospicuo gruppo di volontari, persone straordinarie che avevano scelto di inserirsi nella Caritas per dare il loro aiuto in questa situazione e che in seguito hanno mantenuto un riferimento al CdA.

Con gli obiettori di coscienza, usciti spesso dai ranghi dei volontari, abbiamo



dato vita a una forma di vita comunitaria trasformando per questo la casa del sacrestano della parrocchia di S. Andrea a Savona, rimasta libera: anch'io partecipavo alla loro vita, mangiando insieme ad essi.

Si deve sapere che all'inizio dichiararsi obiettori non era affatto facile; si doveva andare a Roma al Ministero della Difesa e subire un interrogatorio che vagliava se si trattava davvero di una questione di coscienza o se era semplicemente una scusa per non fare il servizio militare. I nostri ragazzi venivano tenuti sotto stretto controllo dall'autorità militare che faceva continue ispezioni a sorpresa, per verificare che i registri delle presenze e dei servizi fossero in regola e debitamente firmati.

Con gli obiettori e altri volontari ci siamo impegnati in vari settori a sostegno di alcune iniziative, ad esempio raccogliendo l'esperienza di don Lello Paltrinieri che aveva creato, in via Manzoni presso il Duomo, un doposcuola per accogliere ragazzi del centro storico. Furono poi messi in collegamento altri doposcuola integrati e sostenuti in un'unica convenzione col Comune: il primo in via Rossello, dove si era trasferito quello del Duomo, il secondo, presso la Casa della Divina Provvidenza, retto da suor Teodorina delle Suore della Misericordia ed infine il terzo presso la parrocchia di Legino, dove era parroco don Giuseppe Perucca. Questa è stata realmente la prima esperienza di convenzione tra Caritas e Comune. Da questo germe iniziale in seguito si è sviluppata la Cooperativa Progetto Città.

### **Come è avvenuto il passaggio gestionale del CdA dalle parrocchie alla diocesi?**

Nei primi tempi le parrocchie cittadine sostenevano economicamente il CdA che, però, alla fine non dava risposte solo alle persone del territorio di Savona, ma anche a persone provenienti da tutto il territorio della diocesi, anzi da tutta Italia. Questo fatto pesava grandemente sulla loro economia, per questo motivo si è passati alla gestione della Caritas diocesana.

Inoltre nella coscienza di molti si fece strada l'idea che la Caritas non doveva essere un gruppo o un'associazione di volontari ma doveva essere espressione ed emanazione dell'impegno della Diocesi verso i problemi emergenti delle nuove povertà. La partecipazione ai convegni nazionali del volontariato in Italia ha fatto in modo che ci si rendesse conto dell'importanza di un atteggiamento propositivo e insieme critico nei confronti delle diverse amministrazioni: la crescita della Caritas Italiana ha aiutato anche la Caritas Diocesana di Savona a prendere coscienza della dimensione della mondialità, della pace, dello sviluppo...

### **Quali sono le impronte che hanno lasciato queste esperienze? Di quali emozioni sono rimaste tracce nel suo cuore? E soprattutto che cosa si intende per "ascolto"?**

Ho sempre pensato che una dimensione dell'esperienza del prete consista nell'aiutare con entusiasmo a livello sociale ed ecclesiale tutti coloro che ne hanno la necessità. È essenziale, però, togliersi dalla mente l'immagine romantica del povero: è una realtà che non esiste. Il povero, la persona disagiata, a qualunque livello, ha i suoi limiti, i suoi egoismi e le sue difficoltà esistenziali. Si deve tener



conto inoltre che spesso, se non si riesce ad entrare in comunicazione: la persona disagiata tende ad imbrogliare per ottenere i suoi scopi.

Mettersi nella dimensione dell'ascolto allora non è solo questione di ascoltare discorsi o parole, ma è mettersi in una dinamica di accoglienza verso le persone che hanno bisogni di qualsiasi tipo, personale, sociale, economico: queste sono le azioni importanti da compiere. Del resto per me il significato della parola ascolto è "incontro con l'altro", che non consiste nella semplice elemosina che si prefigge di risolvere richieste momentanee, vuol dire invece imparare a diventare amico di persone con cui accade di intrecciare la propria vita, ma che hanno fatto scelte lontane dalle nostre ed essere presenti per loro. La scoperta più straordinaria per chi ha fatto questa esperienza è che i poveri danno più di quanto diamo loro. Sul piano personale questi incontri mi hanno molto arricchito.

In occasione di questo mio servizio alle persone disagiate ho incontrato un uomo puro che non aveva nulla, non voleva nulla e viveva di nulla. Gli ho offerto una coperta e l'ha rifiutata dicendomi che era troppo nuova e che se la lasciava sotto la barca dove dormiva, gliel'avrebbero rubata in men che non si dica. «Dammene una vecchia!» mi chiese. Graziano, così si chiamava, aveva un chiodo appeso al collo con uno spago. Solo dopo diversi mesi di ascolto, di accoglienza, di stare insieme ed infine di amicizia, mi ha rivelato il suo segreto: quello era il chiodo della speranza, la speranza di trovare un giorno un muro dove attaccarlo e appendervi un crocifisso, una casa vera dove avrebbe potuto trovarsi a proprio agio, una casa dove sentirsi amato. Per il mio amico quel chiodo era il desiderio di una vita intera, la guida portante di un sogno, perché tutti hanno diritto alla speranza anche chi come lui era completamente solo e neppure aveva mai conosciuto la donna che lo aveva messo al mondo. Il suo ultimo atto di amore e rispetto fu nei riguardi della mia mamma: tre giorni prima di morire al Santuario, ha consegnato all'obiettore che era andato a visitarlo, i soldi che aveva con sé per comprarle una rosa.

È difficile entrare nel cuore delle persone, ma se il nostro è un atteggiamento di vero ascolto, si comprende che non si deve cercare di cambiare colui o colei che ci sta di fronte, perché forse, a nostra insaputa, essi possiedono proprio quella fiamma che desideriamo trovare nel cuore di tutti.



## IL CRISTO POVERO IN “POVERI CRISTI”

intervista a suor Cesarina Lavagna

Il Centro Ascolto Diocesano è stato inaugurato martedì 9 ottobre 1984 come Centro cittadino di accoglienza. Scopo: “...*provvedere a una migliore, più efficace e più intelligente attività caritativa, che eviti le dispersioni di energie e di mezzi, e abbia pure un forte contenuto educativo*” dal Consiglio diocesano Caritas del 09.01.1984. Dopo i primi mesi don Pamparino, direttore della Caritas, si rende conto della necessità di inserire alcune figure stabili. E' così che Daniela Zunino e suor Cesarina diventano l'anima del CdA.

E' proprio con quest'ultima che ora parliamo dei primi passi fatti dal nostro Centro. Suor Cesarina Lavagna, nata a Savona nel 1936, a 18 anni prende i voti nelle Figlie di Maria Vergine Immacolata. Esperienze pastorali nelle parrocchie del Veneto e poi della Liguria con attività di scuola materna e di intervento verso famiglie disagiate. Terminati gli studi teologici, insegna Religione cattolica a La Spezia ed in seguito a Savona. Nel 1984 inizia l'esperienza del CdA. Attualmente opera nella Casa Circondariale di S. Agostino in Savona, attività che ha iniziato nel 1985.

### Suor Cesarina, perché è nato il CdA?

Tutto è nato dai parroci del centro storico di Savona, che vedevano molte persone in disagio suonare quotidianamente alle loro canoniche alla ricerca di cibo, casa, lavoro. In questi sacerdoti è maturata la consapevolezza che non era più possibile dare semplicemente qualche soldo a ciascuno! Occorreva capire meglio i bisogni, andare al di là dei soldi, intervenire con più capacità, coordinare gli interventi, non fare semplicemente assistenza, ma tentare una promozione umana che fino a quel momento era stata veramente sacrificata. Insomma è maturata nei parroci una maggiore sensibilità sociale e, oserei dire, cristiana. Il Centro cittadino d'accoglienza doveva ascoltare le persone che i sacerdoti avrebbero inviato in Via Mistrangelo, cercare di capire i loro veri bisogni ed intervenire concretamente con più competenza. Con me c'era Daniela, giovane assistente sociale, un'altra signora in pensione per qualche ora, anch'ella assistente sociale ed il dott. Daminato che per molti anni si è sempre occupato particolarmente degli stranieri.

### Nell'ambiente ecclesiale avete incontrato qualche difficoltà?

Certamente. Una difficoltà che definisco di carattere culturale. Alcuni dicevano, idea molto diffusa anche oggi, che è importante dare semplicemente quello che viene chiesto. “Se uno ha fame, ecco il cibo. Se uno ha sete, ecco l'acqua. Non vale la pena guardare ciò che c'è al di là delle richieste presentate”. Ritengo che sia molto più facile dare dei soldi o qualcosa, piuttosto che entrare in ascolto di una persona! Ciò che appare in superficie può o non può corrispondere veramente ai bisogni ed alle aspirazioni di una persona. Creare quindi rapporti con le persone è



essenziale per condurre a buon fine l'aiuto che si vuole dare.

Un'altra grossa difficoltà che ci ha accompagnato negli anni è stata quella di far capire che non potevamo essere visti come coloro che avevano la delega di risolvere i casi segnalati. Il discorso di coinvolgimento delle parrocchie nella fase d'intervento a favore di propri parrocchiani non è mai passato come dato acquisito. A parte qualche eccezione, penso che sia la situazione di oggi: necessita un cambiamento culturale che sembra richiedere ancora molto tempo.

### **Qual era l'attività.**

Ascolto ed interventi a favore di singoli e di famiglie, aiuto ad anziani, senza dimora, ammalati, minori. In poco tempo questo Centro cittadino d'Accoglienza aveva notevolmente allargato il suo raggio d'azione a tal punto che le mattine non erano sufficienti e si decise quindi di aprire anche due pomeriggi. Il metodo di lavoro contemplava da una parte la presenza in sede per l'ascolto ed i colloqui e dall'altra le visite domiciliari a singoli ed a famiglie in difficoltà. Le segnalazioni venivano effettuate primariamente dai parroci, ma anche da altre persone. Quest'attività ci ha portato ad iniziare un rapporto con l'Ente pubblico, perché i bisogni erano talmente grandi e complessi da necessitare interventi a medio - lungo termine, ciascuno secondo la sua competenza e responsabilità. In quegli anni, tra enti pubblici e privati non c'era una rete d'intervento sociale "ufficializzata": si andava per conoscenza e per amicizia entrando in contatto con il singolo operatore presente in quel servizio ed in quell'ufficio pubblico o privato.

### **E la formazione?**

Durante il lavoro che quotidianamente si svolgeva, ci rendevamo conto che, oltre alla nostra volontà, occorrevo altri strumenti, altre risorse. Abbiamo così iniziato a frequentare dei corsi alla Caritas di Genova, di Milano, in Caritas Italiana con la consapevolezza che è molto facile "fare danni" alle persone che si rivolgono a te chiedendoti un aiuto. Ho sempre sentito in modo accentuato il bisogno di confronto e di supervisione perché il lavoro di operatore di un CdA è "pesante", fa emergere anche i tuoi problemi, le tue paure, le ansie che accumuli negli anni.

### **La tua esperienza di ascolto al CdA ed in Carcere.**

Fare nostro quello che la persona dice, immedesimarsi nell'altro, liberarsi da tutti i preconcetti e pregiudizi presenti, andare al di là dell'apparenza, cogliere la presenza di Cristo povero davanti al "povero cristo" che sta parlando: descriverei così l'atteggiamento interiore e professionale necessario nella fase di ascolto che cerco di alimentare in me. L'impresa non è semplice perché si richiede un grande equilibrio umano e perché il nostro ambiente ecclesiale non facilita questa apertura alla persona in disagio che spesso "viene vista come colpevole esternamente di atti non accettabili e di vivere situazioni moralmente condannabili". L'abbinamento immediato di categorie morali alle azioni della persona, innesca la spirale di un falso ascolto e di una bassa capacità di valutazione della situazione.

Spesse volte ho colto emarginazione, carenza affettiva, sofferenza,





frammentazione interiore. Cerco sempre di non sostituirmi alla persona al fine di farla sentire protagonista della propria vita.

A volte gli utenti del CdA coincidevano con gli utenti del carcere. Erano proprio le stesse persone che, vivendo una situazione di profonda marginalità, e non trovando supporti significativi, iniziavano a delinquere e venivano conseguentemente inserite nella struttura di S. Agostino.

Ci sono stati momenti nei quali l'impatto con persone sofferenti mi ha messo in crisi, mi ha fatto nascere dubbi su come vivo la mia vita ed il carisma della mia famiglia religiosa, che è il servizio ai poveri.

A volte ho toccato con mano che una persona fortemente in disagio può ricostruire se stessa. Mi ricordo di un uomo, trentenne, che girovagava per la città facendo danni dalla mattina alla sera ed avendo una grande difficoltà nel gestirsi la vita quotidiana. Come CdA non si riusciva ad ottenere nulla da lui. Un giorno conosce una ragazza che nel tempo s'innamora di lui, e lui di lei. Si sono sposati, e lo sono tutt'oggi. Lui è molto cambiato, ha ancora molti problemi, ma da allora lavora ed è tornato a vivere relazioni affettive.

### **Nel corso degli anni il CdA ha accolto giovani obiettori e ragazze dell'anno di volontariato sociale( avs). Come hai vissuto la loro presenza.**

E' stato bello nel Centro avere giovani entusiasti e vogliosi di fare. Alcuni poi, già preparati professionalmente, hanno dato un contributo molto significativo. Ci aiutavano nel lavoro d'ufficio, nei colloqui e nelle visite domiciliari. Si girava il territorio della diocesi per rispondere alle segnalazioni dei parroci: ricordo in particolare Celle, Santuario, Lavagnola. Accanto alle ore stracolme di impegno, a volte ci si incontrava per un buon pranzetto, per un momento di distensione.

Ricordo con simpatia uno scherzo ben congegnato, fatto ai miei danni, da due obiettori travestiti da barboni. Ho impiegato un po' di tempo prima di capire che sotto quei vestiti c'erano due tipi scherzosi!

Circa le avs mi ricordo che ci si alzava prestissimo il sabato mattina per prendere il treno ed andare a Milano per la formazione. Sono stati anni dove mi sono sentita più giovane tra giovani.

### **Hai ancora contatti con il CdA?**

Sì, per i detenuti e le loro famiglie che cerco di seguire. Trovo sempre disponibilità e collaborazione. Penso e spero che la costruzione del nuovo carcere porti l'opportunità di lavorare strutturalmente insieme per essere presenti in una realtà che ha sempre tanto bisogno di ascolto e di amore concreto.



## IL PREZIOSO LAVORO DI RIANNODARE LA SPERANZA

Faccio sempre molto fatica ad intervistare persone in disagio. Le domande non vengono molto facilmente, perché chi hai davanti è sempre portatore di un mondo interiore molto complesso, difficilmente decifrabile, a volte impenetrabile. Di solito poi, quello che chiedi è un invito a rivisitare la propria storia che può far emergere ogni volta frammenti diversi di quella sofferenza esplosa dentro e portata avanti per tanti anni, spesso nella solitudine.

C'è anche un dato molto arricchente: ogni nostra riflessione sulla povertà è in sostanza il pensiero di chi “può permettersi” considerazioni pacate ed equilibrate ed esistenzialmente indolori. L'incontro e soprattutto l'ascolto di chi vive marginalità, porta invece a correggere, riassetare, modificare, reimpostare i propri modi di vedere la povertà, le sue cause, le sue conseguenze. Il povero vero, caratterizzato dal suo non avere, non sapere, non potere e non contare, ti fa sentire almeno vagamente inautentico e bisognoso di verifica permanente. Allora nasce il prezioso lavoro di riannodare insieme la speranza, di ricostruire quotidianamente quella rete di relazioni che permettono la crescita di ogni personalità, la sua e la tua. Un po' come fa il pescatore, giorno per giorno.

Le due interviste qui riportate ad utenti del CdA, mantengono molto l'elemento della spontaneità, il rispetto del linguaggio utilizzato senza cercare la forma sintatticamente e grammaticalmente più corretta, al fine di scorgere nelle singole frasi la sofferenza e la ricchezza di chi insieme a noi sta percorrendo la sua strada, con qualche difficoltà in più.

### INTERVISTA ANONIMA AD UN UTENTE DEL CDA

(Parti dell'intervista non sono state riportate, perché fonti di individuazione della persona coinvolta)

#### **Come hai conosciuto il Centro Ascolto diocesano.**

E' da tre anni che conosco il CdA. Un giorno ho chiesto a una persona in Savona dove potevo trovare un letto per la notte e mi è stata indicata la Caritas di Via Guidobono. In quel momento il CdA era proprio lì. Come responsabile non c'era Daniela, ma Giorgio. Dopo poco è arrivata Daniela.

#### **Come hai vissuto il rapporto con gli operatori del CdA.**

Durante il periodo di rapporto con gli operatori del CdA ne ho combinate di tutti i colori. Mi veniva richiesto un impegno fatto di cose a volte semplici e a volte no, ma io poi facevo tutt'altro. Insomma io andavo avanti con la mia testa e con il mio modo di essere. Contemporaneamente ho ricominciato a bere, mi sono ammalato molto seriamente. In questo momento non ne faccio più di tutti i colori, sono più calmo e



riesco a godermi un po' le cose semplici della vita come parlare con le persone, fare due passi per strada ecc...

La prima volta nella quale sono entrato al CdA mi aspettavo semplicemente la possibilità di dormire per quella notte. Poi da lì è nato un certo discorso positivo, al punto che dalla richiesta del letto sono passato a parlare della mia vita, di quello che ho combinato, dei miei bisogni. Ho quindi iniziato un po' ad impegnarmi con l'inserimento in una struttura nella quale sono stato abbastanza bene. Per colpa mia, in seguito sono stato allontanato e ho ricominciato a bere. Ma di brutto! Non perché il CdA mi aveva abbandonato, ma per cose mie. La Diocesi di Savona mi ha aiutato tanto, proprio tanto. Prima di incontrare Giorgio e Daniela ero stato in un'altra città rivolgendomi al CdA della Caritas, ma in quel caso l'esperienza è stata diversa.

### **Ce ne vuoi parlare?**

In quel posto era talmente tanta la gente che non potevi pensare di avere tanta attenzione per te. Avevo parlato con la psicologa del centro, che a suo modo mi aveva preso a cuore, ma io mi sentivo solo, isolato. Non mi potevano seguire e tutto sommato lo capivo. Troppa gente, troppa gente!

### **Torniamo al tuo rapporto con il Centro Ascolto di Savona.**

Sì. A un certo punto mi avevano proposto un lavoro alla Valle di Vado, giusto per passare un po' di tempo e guadagnarmi qualcosa per pagare, in parte, le spese della mia nuova sistemazione. In questo posto di lavoro non mi sono trovato bene. A me piace lavorare, ma i medici mi avevano detto che tante cose ormai non le potevo più fare. Dopo poco tempo l'esperienza si è chiusa. Sono peggiorato di salute e non me la sentivo di mantenere un impegno quotidiano di lavoro.

### **A tuo parere, quali sono le caratteristiche fondamentali che gli operatori di un Centro Ascolto devono avere.**

Penso che un operatore debba essere un po' educatore, un po' psicologo per arrivare a capire le cose. Non necessariamente a risolverle. La Caritas non può salvare tutta Savona! Ha dei mezzi limitati. Questo lo capisco anch'io! E poi l'operatore deve essere vero e quindi parlare a un certo punto con estrema chiarezza, anche sapendo dire di no. Quando è no, è no. Deve avere la faccia di dirti "in faccia" le cose scomode. In questo modo ti puoi dare una regolata, almeno momentaneamente.

### **Quanto è importante per una persona in difficoltà essere ascoltata.**

Essere ascoltati è fondamentale. Indipendentemente dall'aiuto che ti può essere dato o no, l'importante è potersi sfogare, poter parlare con una persona che vedi che ti ascolta. Al CdA non devi andare solo per prendere qualcosa. Loro ti ascoltano e anche tu li devi ascoltare. E se ti viene dato qualcosa, questo è legato a delle regole per l'utilizzo. Io sono intollerante alle regole per una vita vissuta disordinatamente e forse perché per anni sono stato costretto a rispettare delle regole che non volevo.



**Quali sono le cose che sono positivamente cambiate in te, frutto del rapporto che vivi con gli operatori del Centro Ascolto.**

Mi sembra di essere più calmo, più pacato. La Caritas mi ha calmato di brutto! Sì, perché non mi dicevano “sì, sì” e poi ciao, ma mi hanno ascoltato e aiutato tanto. Per questo motivo sarebbe importante che ci fosse qualche operatore o volontario in più che senta dentro di sé, come dire, la vocazione di ascoltare.

**Come è vista la Caritas dalle persone in difficoltà.**

In giro ne parlano sempre male: “Eh la Caritas! Ti fanno aspettare, ti fanno parlare e poi? Solo parole, parole, parole!”. Ma poi le stesse persone sono le prime a presentarsi al CdA perché sono disperate. Anch'io ero disperato e non sapevo dove sbattere la testa.

**Ci vuoi raccontare qualcosa della tua vita passata?**

Va bene. Io stavo economicamente bene. Sono successe alcune disgrazie ed un insieme di cose che mi hanno inasprito dentro e hanno reso molto spigoloso il carattere. Da molto tempo non ho contatti con la mia famiglia d'origine. Alcuni fratelli non so dove siano e cosa facciano. So invece qualcosa sulla famiglia che ho costruito io. Sono stato sempre molto ambizioso e il mio scopo è sempre stato quello di avere tanti soldi, non per me, ma per dare alla mia famiglia tutte le cose che gli altri danno alle loro famiglie. Però con lo stipendio che mi davano per il lavoro che svolgevo non ero in grado di soddisfare questa mia aspirazione. Ho quindi conosciuto un certo giro, ero molto più giovane e spregiudicato e ne ho combinate di tutti i colori. Cose pesanti! Per questo ho fatto molta galera. Molta! Sai, prima o poi ti beccano!

L'esperienza del carcere è stata molto dura. Un ambiente pieno di regole e di codici! Forse è per questo che sono allergico alle regole. In carcere ho lavorato, con la possibilità quindi di uscire dalla cella, anche se il guadagno era proprio ridicolo. L'unica persona che mi veniva a trovare era mia moglie. Fino a un certo punto! Nella mia vita in parte ho realizzato delle cose, anche se ho usato metodi poco legali. Ma sapevo che molte cose le avrei raggiunte solo in questo modo. Il bere poi mi ha accompagnato un po' sempre e mi ha distrutto.

**E il tuo prossimo futuro?**

Oggi sono molto malato e vivo in un contesto che mi piace abbastanza, anche se non lo sento come il mio definitivo. Cerco di occupare il tempo nel modo migliore. Mi piace leggere il giornale. Ho fatto le scuole superiori. Mi piace molto leggere i gialli e capire chi è il colpevole e come va a finire. Vivo un po' alla giornata. Mi piacerebbe avere un piccolo appartamento tutto mio. Ma... vedremo cosa capiterà. C'è un'ultima cosa della quale sono certo e che voglio dire: al Centro Ascolto di Savona so che ci sarà sempre qualcuno che avrà voglia di ascoltarmi.



## INTERVISTA A RITA BELTRAME UTENTE DEL CDA

### **Da quanto tempo conosci il CdA.**

Da circa 15 anni. Avevo 31 anni e il primo incontro, avvenuto con Daniela, la responsabile, nei locali di Via Guidobono, è stato ottimo. Il mio bisogno era di iniziare un percorso che mi liberasse dalla tossicodipendenza e dalla vita di strada. Non volevo entrare in una comunità e sul territorio nessun lavoro mi veniva dato.

In questo primo incontro mi ha fatto molto piacere trovare delle persone che mi hanno parlato chiaramente mettendomi davanti le varie difficoltà e ho sperimentato una grande disponibilità ad ascoltare i miei problemi.

Sapevo che in quegli anni il CdA, contrariamente ad oggi, aveva molte difficoltà nel dare risposte concrete ai bisogni.

Nel corso del tempo, andare al CdA è stato sempre di più un bisogno, perché lì venivo ascoltata e insieme si cercavano le strade possibili per migliorare la mia situazione.

### **Il rapporto è sempre stato costante?**

Il carcere ed altre situazioni hanno interrotto la continuità del rapporto. In vari momenti il Ser.T., con Daniele Giacchello, è stato l'anello di congiungimento con il CdA che ancora oggi "mi sopporta". Penso che sia molto difficile rapportarsi con le singole persone che si presentano ed intessere con ciascuno di loro un rapporto significativo e vero. Incontrare operatori disponibili all'ascolto, è forse la cosa più importante per una persona che vive un profondo disagio. La certezza di avere qualcuno che sicuramente mi avrebbe ascoltato, mi ha dato la forza e lo stimolo a non mollare e a tenere duro.

E' difficile trovare un servizio sociale con questa caratteristica!

### **E gli altri servizi?**

Io mi sono presentata da varie parti con le mie problematiche. Il Comune di Savona mi ha aiutato quando per un periodo di tempo ero inchiodata su una sedia a rotelle. Ho avuto contributi per il pagamento dell'affitto.

### **Insomma, siamo riusciti insieme a fare dei passi in avanti.**

Sì, penso di non avervi deluso e vi ringrazio della fiducia che ancora oggi mi date. Ho psicologicamente bisogno di avere un riferimento, un perno, un faro. Perdere la rotta non è difficile, sbandare può capitare a tutti. C'è chi ha molti riferimenti significativi ed altri ne hanno meno. E c'è qualcuno che ne ha uno solo! Io non so in quale tipologia collocarmi: la mia vita è stata molto fluttuante, ma mi sembra che le cose stiano andando veramente meglio.

### **Quali sono le caratteristiche che un operatore di Centro Ascolto dovrebbe avere.**

Prima di tutto dovrebbe avere la capacità di rapportarsi con le persone, ascoltandole seriamente per capirle in profondità. E poi la pazienza, affinché l'altro



abbia sempre una chance. In ultimo una grande intuitività, cioè essere molto psicologi per leggere al di là delle richieste di cibo e di pernottamento che vengono presentate: riuscire a far capire che ogni persona vale, è preziosa e che ognuno di noi deve sentirsi bene in quello che fa.

### **Tu ti senti così?**

Io sento molto il bisogno di essere utile a qualcuno e di essere gratificata in quello che faccio. Mi sento bene con me stessa anche quando gli altri riconoscono il mio ruolo, il mio operato. Penso che per tutti sia così. Malgrado le mie varie difficoltà, cerco di non fermarmi alla materialità delle cose e tento di arricchirmi interiormente: leggo, scrivo. Non pensare a chissà cosa; ma è qualcosa che nutre il mio animo. Mi piace essere un po' spirituale, ne ho bisogno.

### **Credi in Dio?**

Nella mia vita ci sono stati periodi di vicinanza con Lui e periodi di grande lontananza. Sento Dio non come una convinzione, ma come una realtà. Ci tengo. Non sono praticante e non vado a messa alla domenica. Qualche volta entro in chiesa e prego, accendo una candela e sto bene. Ho sofferto molti anni di depressione e varie volte sono arrivata a situazioni veramente tremende. In quei momenti c'è sempre stato qualcosa che è scattato in me e che mi ha portato a reagire e a non mollare. Per me, in questi passaggi esistenziali Dio si fa vivo e mi aiuta.

### **All'interno del rapporto con il CdA, in cosa sei cambiata?**

Sono cambiata nella capacità di avere pazienza. Nel saper pazientare. Prima correvo sempre, ero agitata, ansiosa. In questi anni ho capito che è meglio essere più riflessivi e più pazienti. L'esperienza del carcere mi ha imposto la riflessione. Il CdA mi ha fatto maturare nella pazienza.

Il mio cammino di ricostruzione personale è ancora lungo, e a volte non riuscire a migliorare può portare allo scoraggiamento. Ma, con la pazienza verso me stessa riprendo la strada e continuo il cammino.

### **Quali sono stati i passaggi fondamentali della tua vita.**

Il primo grosso momento critico che ho vissuto è quando ho saputo di essere stata adottata. Ho avuto tanta rabbia dentro e ho iniziato un periodo poco equilibrato.

Il carcere in seguito mi ha insegnato a cavarmela da sola. Non potevo avere colloqui e ho imparato vari lavori. Per me è stato un mondo chiuso che, nel momento del reinserimento nella società, non mi ha dato opportunità e mi ha tolto i pochi legami che prima avevo.

### **Come vedi il tuo prossimo futuro.**

Vorrei tanto arrivare ad avere un lavoro stabile e continuativo. Ho qualche problema di salute: sono sieropositiva, ma con molta voglia di costruire ancora la mia vita.



## QUESTO PORTO DI MARE CHIAMATO CENTRO DI ASCOLTO

Tante, veramente tante, sono le persone che si rivolgono al CdA. Alcune hanno una relazione di conoscenza che dura da tempo, talvolta da molto tempo. Altre per la prima volta si accostano a questo servizio per iniziare quel rapporto di ascolto che è poi la sua caratteristica peculiare.

Sono anche numerosi i volontari e gli operatori, anche di enti pubblici che vi fanno riferimento.

Fa parte della normalità quotidiana del CdA. Solo che dinnanzi a questa “normalità”, probabilmente scatta, non credo per pochi, quell'atteggiamento errato che porta a pensare che il servizio che si incontra oggi non era poi così diverso anche ieri. E' l'errore tanto diffuso della perdita della memoria, dimenticando che ogni realtà ha la sua storia e che nulla di quanto si incontra è improvvisato sul momento. Il CdA non sfugge a questa logica: anche per lui c'è una storia di mezzo. Di questa storia ho avuto la fortuna di percorrerne un buon tratto (ben 10 anni) nel quale ho avuto modo di vederlo crescere, espandersi e maturare. L'aver condiviso tale percorso è stato per me una acquisizione di grande importanza che mi ha marcato nella percezione del mio pormi di fronte ai complessi fenomeni della povertà e di chi la abita ed ha modificato profondamente la mia sensibilità.

Vorrei riandare un poco alla storia del CdA, non per tappe temporali, ma per crescita di acquisizioni e di passi qualificanti, nati sul campo, dall'osservazione dei fatti, dall'accoglienza delle persone e dalla conseguente crescita che si è verificata.

1. La realtà del CdA è nata da una intuizione della Caritas Italiana, indubbiamente maturata attraverso una nuova vicinanza ai poveri, che aveva preso le distanze dal puro assistenzialismo per trasformarsi in vicinanza, ascolto e condivisione. Questo è stato il terreno che ha fatto nascere e crescere questo servizio che, nell'intenzione della Caritas Italiana, doveva essere contemporaneamente uno stare accanto ai poveri per ascoltarli e un trasformarsi in uno stimolo competente alla Chiesa perché, a sua volta, imparasse a conoscere e accogliere i poveri.

Don Pamparino, fin da subito, ha creduto a quella intuizione, non facendosi condizionare dall'innata diffidenza che guarda con difficoltà a ciò che è nuovo e magari lo scarica alla prima occasione. Ha creduto all'intuizione e l'ha trasformata in realtà per la Caritas di Savona. In più ha avuto l'accortezza di scegliere l'operatore che fin da subito ha condiviso le finalità e il metodo di questo servizio, la nostra Daniela Zunino, e con una strumentazione minimale ha dato avvio all'attività del CdA della Caritas Diocesana di Savona.

Di quel primo inizio restano solo i muri ( e nemmeno tutti allo stesso posto): tutto il resto è cambiato. Ma quella prima collocazione è anche quella che ho trovato in ziando il mio incarico di direttore Caritas. Il CdA non aveva fatto che i



primi passi, ma già nella direzione giusta. Nella sua storia il CdA è cresciuto per consapevolezza interna e per ampliamento di rete esterna, due caratteristiche che hanno camminato insieme e ne hanno garantito la “fedeltà a se stesso”.

2. Il CdA è nato come servizio alla persona. L'incontro con la persona e con i bisogni di cui essa è portatrice è stato il primo passo del cammino. Senza dubbio sarà anche l'ultimo. Chiave dell'incontro è stato, ed è sicuramente, l'ascolto. Ma solo quello che sta dietro l'ascolto è ciò che vale: è la fatica di capire e di individuare i percorsi di recupero e reinserimento della persona in difficoltà.

3. Quali logiche operative sono state alla base del lavoro del CdA? Il CdA si è qualificato, fin dall'inizio, come luogo di “sosta della vita” e “riferimento qualificato di incontro”. Poteva essere uno sportello assistenziale di pronta risposta a bisogni materiali; al contrario è sempre stato il primo approdo della vita, di tante vite, di tante storie, per lo più intricate e complesse, nate da scontri di rapporti (personali e interpersonali) e di situazioni di conflitto, in cui entrare con rispetto.

Quando l'utente percepiva che il CdA era un luogo in cui la vita poteva “sostare” senza essere aggredita, quella presenza si trasformava in incontro. Per me è vivissimo come, attraverso il CdA, l'incontro con gli utenti si è trasformato in rapporto con delle persone. Se fosse possibile, la storia del CdA potrebbe trasformarsi in una interminabile sequenza di volti, alcuni appena abbozzati, altri noti, i più molto familiari, al punto che la loro vita si è intrecciata inescandibilmente con l'esistenza stessa del CdA.

4. Per questa fitta serie di rapporti, più che per passi sempre chiaramente pianificati, il CdA ha sempre più cercato di qualificare il suo servizio come prevenzione e risposta di rete.

Là dove i problemi non erano ancora diventati endemici e lo spazio del “ritorno” alla normalità non era ancora ipotesi ormai da scartare, l'intervento preventivo sulla persona diventava preminente. Ogni tentativo che potesse favorire il passaggio dal disagio al reinserimento era la normale strada percorsa.

Là dove, invece, il problema della persona ormai non aveva più via di ritorno (struttura psicologica ormai segnata; relazioni sociali/parentali definitivamente compromessi; stile di vita cristallizzato...) si è privilegiato l'intervento di rete, cioè attorno all'utente si è cercato via via di creare il maggior numero di opportunità e relazioni che potessero contenere i maggiori inconvenienti della sua personalità. Se il disagio non poteva essere superato, per lo meno si è fatto in modo che non fosse perennemente conflittuale.

E' nata ed è cresciuta una sempre più accurata ricerca di riferimenti di servizi che potessero diventare un supporto a chi era maggiormente in difficoltà e che, di fatto, ha creato una rete di sostegno che per molti si è rivelato uno spazio di vivibilità molto vicino al normale.





5. Non è stato così al suo nascere, ma con il tempo il CdA si è trasformato in una presenza/risorsa sul territorio, con un “peso” derivato dalla conoscenza che si allarga, dall'autorevolezza del servizio prestato. Nessuna campagna di immagine ha preceduto l'avvio del CdA: la sua presenza (più che l'immagine) è diventata un vero riferimento ed una risorsa.

a) In primo luogo una risorsa ecclesiale. L'essere nata nella Caritas, non ha decretato l'accettazione automatica del CdA. Come sempre la “fede di Tommaso” (per non chiamarla con il nome di diffidenza) ha esigito la sua verifica concreta. E' stato bene così? Può darsi, perché il CdA ha dovuto giocarsi un rapporto di autenticità con la nostra Chiesa e, nello specifico, con le parrocchie. Ma che fatica! E quanto tempo dedicato a creare rapporti autentici!

Questo percorso un poco accidentato, ha aperto il CdA al riconoscimento diffuso e all'accettazione convinta da parte delle parrocchie. Anzi, si arrivò al punto che le parrocchie accettarono di destinare un sostegno finanziario sistematico perché il CdA potesse operare con maggiore sicurezza, anche a loro nome.

Se però fosse stato solo così, la fiducia guadagnata dalle parrocchie si sarebbe trasformata in una sorta di delega del problema delle povertà al CdA. Non è mai stato rischioso questo tipo di deriva, ma il pericolo era tutt'altro che latente.

Per tale motivo il CdA ha investito non poche risorse per sensibilizzare le parrocchie a farsi carico dei poveri, trasformando in risorsa ecclesiale non più se stesso ma i poveri. Senza questo tipo di ritorno l'opera del CdA sarebbe stata quella di un ufficio sociale autoreferenziale. Nel momento che ha aiutato le parrocchie a riconoscere nei poveri la vera risorsa su cui la chiesa è chiamata ad investire, l'azione del CdA ha acquistato un respiro ecclesiale che prima non possedeva. Non solo servizio voluto dalla Chiesa; anche servizio che vuole essere chiesa ed aiuto alla Chiesa ad agire nella carità di Cristo.

b) In secondo luogo (ma in contemporanea con il precedente aspetto), il CdA si è trasformato in una risorsa di rete in collegamento con tutti i servizi socio-sanitari presenti sul territorio. Una crescita naturale per necessità, per scambio e per autorevolezza.

Per necessità, perché il CdA non è la risposta a tutte le problematiche e quindi il ricorrere ad altri servizi era la condizione per trovare e garantire risposte in rete per gli utenti.

Per scambio, in quanto le competenze cercate nei servizio socio-sanitari erano, a loro volta, completati dalle prestazioni del CdA.

Per autorevolezza, in quanto il CdA ha potuto via via dimostrare una capacità qualificata di intervento, in termini garantiti e duraturi, tali da potersi rapportare “alla pari” con qualsiasi realtà socio-sanitaria presente sul territorio.



6. A suo modo il CdA è stato un porto di mare. Ad esso hanno continuato ad “attraccare” quanti necessitavano del suo servizio, ma anche quanti erano “dall'altra parte della banchina”. E qui mi riferisco agli operatori: alcuni stabilmente “attraccati” alle banchine, altri con presenze differenziate (per qualità e tempo), ma tutti importanti per il funzionamento del “porto”.  
alla figura “storica” di Daniela Zunino, riferimento forte, motivato e competente, sono passati numerosi volontari. Li ricordo un poco per “categorie” e non per elenco nominale, per evitare di dimenticarne qualcuno perché la lista sarebbe davvero lunghissima.
- Le religiose: che hanno aiutato il CdA a operare senza perdere di vista le motivazioni fondanti il suo agire quotidiano e che affondano le proprie radici in chiare ragioni di fede.
  - Gli obiettori di coscienza e le ragazze dell'AVS (Anno di volontariato sociale): hanno segnato profondamente (per me in modo splendido e indimenticabile) una stagione della Caritas, collocandosi con una presenza vivace e molto aperta all'interno dell'agire del CdA. Direi che proprio loro, persino molto al di là delle loro esplicite intenzioni, hanno aiutato il CdA a mantenere vivi valori indispensabili come la gratuità e la pace.
  - I professionisti in campo medico, sociale e giuridico, che si sono messi a disposizione per accompagnare e sostenere quanti necessitavano di competenze specializzate. Dentro una immagine di assistenza che concepisce il servizio al povero come somministrazione di minestre, la presenza di queste figure ha permesso di dimostrare che la carità è virtù che richiede il massimo e il meglio delle prestazioni al povero, se lo si vuole davvero accogliere.
  - ... E poi tutti gli altri volontari, con compiti e disponibilità le più differenti, comprese quelle umili dell'aprire la porta e rispondere al telefono, segno palese di quella urgenza dell'umiltà che in qualsiasi caso è indispensabile se si vuole creare attorno al povero un vero spazio di accoglienza.
7. Un ultimo aspetto che mi sembra determinante. Attribuire una causalità diretta del nascere di nuovi servizi al CdA sarebbe eccessivo. Eppure nessun nuovo servizio che la Caritas ha avviato (mensa, casa di accoglienza notturna, ....) avrebbe potuto nascere senza la presenza del CdA. Da lui sono venute quelle sollecitazioni nate dall'incontro con le persone e dalla lettura allargata delle problematiche presenti sul territorio. Il CdA ha sempre partecipato alla progettazione dei nuovi servizi e alla formazione degli operatori/volontari che in essi hanno prestato servizio. Anche la Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus è debitrice al CdA. E' improprio dire che la Fondazione sia nata dal CdA. Sono assolutamente convinto che non sarebbe nata senza il CdA, senza quella “storia” che lo ha caratterizzato e che si è trasformata in lievito di altro, magari totalmente autonomo e nuovo.
- La Fondazione, fra qualche anno, avrà anche lei da raccontare la sua “storia”: in essa, tra le varie componenti che l'hanno fatta nascere, non potrà mancare il



CdA. Non diversamente deve essere riconosciuto per tutti gli altri servizi.

Queste che ho indicato, ritengo possano essere le caratteristiche salienti che, nel tempo, hanno attraversato i dieci anni che ho avuto modo di condividere con il CdA, nel mio servizio di direttore della Caritas Diocesana. Sono tappe di identità acquisite e maturate con calma. Sono ora parte integrante della sua storia e patrimonio di tutti. Ma, e questo è l'aspetto più importante, sono questi i passi che garantiscono che ci sarà un futuro. La "storia" del CdA non è un capitolo dell'archeologia, ma la condizione di possibilità per guardare avanti, perché sempre ci possano essere un tempo e uno spazio in cui il povero continuerà ad essere accolto e ascoltato per riscoprirsi persona.



## OLTRE 20 ANNI DI CENTRO DI ASCOLTO

Mi è stato chiesto di relazionare sulla mia esperienza in CdA e quindi della mia storia professionale dal 1985 ad oggi, nell'ambito dell'evoluzione del CdA.

In questa relazione, non mi è possibile descrivere il processo che ha portato al CdA attuale senza far riferimento a quanto è passato all'interno di un processo di vita, 20 anni della mia vita, dai 24 anni ad oggi.

Mi è gradito ricordare il primo incontro con don Pamparino, che nel febbraio del 1985 mi contattò per chiedermi una collaborazione professionale mirata ad organizzare un CdA (da ricordare che allora in Italia erano già stati costituiti alcuni CdA promossi dalla Caritas Italiana). Don Pamparino lascerà in me un ricordo indelebile. Un affettuoso sentimento, sia per la vicinanza ricevuta nei momenti di lavoro e per i consigli che mi hanno sostenuto, sia per una serie di eventi legati alla mia vita personale.

Mi ritrovo con il pensiero allo spoglio ufficio di via Mistrangelo, arredato semplicemente e poco funzionale nelle prime fasi organizzative dell'attività.

Uno schedario da costruire in ordine alfabetico con pochi dati (anagrafici, bisogni, risposte); una mappa realizzata grazie ad attenta analisi del territorio da parte alcuni volontari disponibili a collaborare; uno stradario delle parrocchie ed uno dei servizi pubblici.

Mi rivedo giovane ed inesperta dietro ad una scrivania, a contatto con persone più anziane e ricordo il disagio nell'affrontare con loro problemi spesso gravi ed una sorta di percezione di inadeguatezza nel fare discorsi educativi a soggetti che stavano affrontando una fase della loro vita talmente marginale.

Inizialmente l'afflusso era modesto, ma in seguito alla diffusione dell'informazione sul territorio (alle parrocchie, ai servizi pubblici, al III settore ecc...), il Centro ha cominciato ad essere un punto di riferimento per le persone con problemi ed esigenze più disparate: bisogno di essere ascoltate, necessità economiche, orientamento e segretariato sociale.

L'impegno preso con don Pamparino al momento del mio contratto di lavoro era di collaborare all'organizzazione del servizio e di avviarlo. Solo successivamente, ed a compimento di questo progetto iniziale, avrei deciso di confermare la mia scelta o, eventualmente, avrei potuto orientarmi verso altri servizi. Certamente il fatto di dovermi occupare di problematiche così diverse tra di loro (dai senza dimora alla famiglia) mi preoccupava non poco. Successivamente, collaborando con una rete di risorse territoriali (servizi specialistici e mirati alle singole categorie), mi sono resa conto che l'orientamento era già un servizio utile perché sul territorio non esisteva nulla che potesse accogliere anche solo semplicemente per "ascoltare" ed orientare.

Una buona rete aveva avuto inizio da un buon coordinamento delle parrocchie e dei centri di distribuzione vestiario, con le quali il CdA si sentiva periodicamente e,



se necessario, quotidianamente. Il rapporto del CdA con i parroci è sempre stato di buona collaborazione, anche se ancora oggi avrebbe bisogno di un contatto continuativo e di una maggiore comunicazione. Personalmente ho sempre vissuto da parte dei parroci, anche di quelli più anziani, un profondo rispetto anche nei miei primi anni di professione.

Molte difficoltà le ho riscontrate nei diversi tentativi di coordinamento attuati dalla Caritas: ad esempio solo oggi, a distanza di venti anni, si può parlare di coordinamento dei centri di distribuzione legati al CdA ed alla Mensa.

Un altro obiettivo è stato la collaborazione con le associazioni di volontariato legate alla diocesi. Attualmente la comunicazione è abbastanza frequente sui casi seguiti da entrambi. Ricordo con piacere la costituzione del “Coordinamento Anziani“, un gruppo di lavoro composto da Caritas, ASL, Comune ed associazioni di volontariato, un servizio mirato a dare una risposta di solidarietà agli anziani soli.

Poi la nascita dell'Osservatorio delle povertà, che finalmente ci metteva nelle condizioni di capire e classificare le domande più frequenti rivolte al CdA e quali risposte più frequentemente venivano date.

Proprio grazie al lavoro di ricerca dell'Osservatorio sono emersi alcuni bisogni del territorio, che hanno indotto la Caritas ad avviare servizi di prima necessità come ad esempio le accoglienze notturne.

Nel frattempo l'organizzazione del CdA assumeva sempre più le caratteristiche di un efficiente servizio sociale, sempre in sintonia con le trasformazioni delle problematiche individuali e sociali che afferivano al Centro.

I volontari aumentavano, l'orario di ricevimento era quotidiano, i locali erano resi idonei ad un ascolto che rispettasse la privacy e l'ufficio veniva dotato di strumenti utili ad una buona organizzazione.

Un momento importante è stato l'inserimento nel gruppo di lavoro di obiettori di coscienza e di ragazze dell'anno di volontariato sociale, con il loro apporto umano, valoriale ed anche operativo.

Ai colloqui veniva data sempre più disponibilità di tempo, perché sempre di più ci si rendeva conto che il servizio doveva avere come prima finalità l'accoglienza e l'ascolto per poter essere, come sostenuto dalla Caritas Italiana, “Antenna dei bisogni del territorio”. Inoltre grazie alla presenza sempre costante di una religiosa, ci si identificava come un servizio “diocesano” con azione pastorale.

Gli anni sono trascorsi tra attività quotidiana, momenti di riflessione e formazione anche a livello nazionale.

L'evoluzione professionale consisteva nella sfida di coniugare gli aspetti della ricerca di una elevata professionalità, necessaria al lavoro con la povertà ed il disagio sempre più estremi, ed il mantenimento dello spirito di servizio con il correlato bagaglio valoriale; l'attenzione agli aspetti relazionali, tecnici, con l'attenzione all'individuo, oltre l'empatia, in una visione dell'uomo legata alle scelte di fondo che ci caratterizzano.

L'evoluzione della attività del CdA si è anche andata integrando con i cambiamenti del welfare in Italia, con la riorganizzazione dell'attività dei servizi socio-sanitari con cui si collabora. A questo proposito, l'attività del CdA ha avuto un



crescendo di riconoscimenti da parte degli altri servizi presenti sul territorio, diventando un punto di riferimento per gli operatori nel progettare gli interventi.

Progressivamente si è affinato il lavoro di equipe, con momenti di inevitabile e franca discussione, ma sempre tendenti alla evoluzione del gruppo di lavoro, con l'inserimento dei vari componenti ed il loro inevitabile avvicendamento .

Per quanto concerne il mio vissuto sul lavoro, ho avuto modo di sperimentare delusioni e soddisfazioni, ma mai mi sono pentita di aver dato fiducia alle persone, anche nei casi in cui mi amareggiava aver creduto a quello che poi si rivelava essere un racconto falso, ma capivo che dietro ad un tale comportamento si celava la disperazione, il dolore. E' facile giudicare, alcune volte è più utile cercare di capire, o almeno provarci, anche a costo di doversi ricredere a posteriori e riformulare le ipotesi sulla base degli eventuali errori. E' questo il modo con cui ho appreso ad operare nel mio lavoro , e posso dire che la giovane ed inesperta assistente sociale è solo un ricordo, non solo anagrafico. Ancora oggi sono propensa a credere alle persone, ma l'esperienza mi aiuta a leggere con più attenzione tra le parole.

Al ricordo di don Pamparino, vorrei aggiungere quello relativo al periodo trascorso con don Ferri. Due figure che riconoscerò sempre come maestri, non solo professionali ma anche di vita e la cui vicinanza ho avuto la fortuna di sperimentare in momenti di difficoltà lavorativa e personale.



## IMMIGRATI E OBIETTORI: DAGLI OCCHI AL CUORE

Sono le otto meno venti, e come ogni mattina il caldo e il profumo di pane e focaccia della panetteria riempie il piccolo cortile, sale ed entra dalle finestre appena aperte impregnando i vecchi locali della comunità obiettori Caritas di via Mistrangelo.

Il Centro Ascolto aprirà alle nove. Dalle finestre arriva anche un brusio a tratti ritmato ed interrotto. La fila di bianchi sorrisi d'Africa occupa tutto l'androne delle scale sino al portone e alla via. Molti si sono seduti sui gradini. Sorridono, scherzano tra di loro in quella lingua musicale che ricorda il suono della kora. La piccola sala d'aspetto si riempie subito appena don Antonio, salite le scale, apre la porta per entrare, ma non cambia la lunghezza della fila visto che nel frattempo altri sono arrivati.

Siamo alla fine del 1989, nei primi giorni dalla promulgazione della Legge Martelli, la prima che affronta il nuovo fenomeno dell'immigrazione attraverso una prima sanatoria. Ogni frammento che dica o attesti una presenza in Italia può diventare passaporto per il nostro paese. Qualunque pezzo di carta è custodito ed esibito come una reliquia: chi ha un biglietto del treno, chi una ricevuta di un bar, chi un conto di una pensione a una stella, o chi con orgoglio mostra una multa presa sul treno con indicato nome, cognome e data. Alcuni hanno speso quello che avevano per comprare la prova, quella data per sicura e decisiva, dal gatto e la volpe di turno che hanno aperto un gran mercato per l'occasione. Ascoltano in silenzio, anche se subito non capiscono fino a che Mbake, dal nostro francese incerto, traduce per tutti. Mi colpisce vedere questi uomini, alti e robusti, veri leoni d'Africa, trepidare e gioire ad ogni parola che possa dare una speranza di avere in mano la chiave che apre la porta del nostro paese. Tutti gioiscono per ogni sì detto a uno di loro; sono in tanti ma è come se uno solo agisse o chiedesse, se solo a lui fosse rivolta la risposta.

La mattinata scorre tra verifiche, fotocopie e scambi in una lingua che si fa ora dopo ora sempre più simile ad un esperanto in cui italiano, francese, spagnolo sono ritmati dalla traduzione in wolof. Per avere il permesso è necessario avere un domicilio. Cominciamo a scrivere come loro domicilio il nostro, quello della comunità obiettori e degli Uffici Caritas. Abbiamo già quindici italiani residenti presso di noi, ci ricorda con un sorriso Daniela dal Centro di Ascolto. Ci consultiamo e facciamo due conti per restare nel credibile. "Ma che densità abitativa prendiamo, quella italiana o africana?" dice uno di noi. Alla fine non facciamo più conti e continuiamo a scrivere sempre lo stesso indirizzo per tutta la mattina e buona parte del pomeriggio. Anche ipotizzando letti a castello nei corridoi o sulle scale, penso che non ci saremmo stati. I controlli furono discreti e si limitarono al piano degli uffici senza salire in quello che descrivevamo quasi come un grattacielo, pieno di camere, servizi e quant'altro necessario a un centro di accoglienza e non due semplici piani affacciati su un piccolo cortile dotato di un unico servizio con ben due



porte di entrata.

La cucina oggi ha lavorato a lungo e gli obiettori di turno mi guardano di sbieco, a tratti perplessi e con gli occhi corrucciati, mentre cambio i numeri sulla lavagna ed aggiungo posti a pranzo. Da chi è ai fornelli mi arriva una domanda secca: “Senti, ma per quanti giorni durerà questa storia?”. Discutiamo sui giorni trascorsi, ognuno con i suoi numeri; pensiamo a come moltiplicare ciò che è già pronto e cotto; riflettiamo sui tempi, sugli altri servizi del pomeriggio. Le voci e i toni si alzano. Restiamo un momento in silenzio, poi Adolfo si gira verso Piero e dice: « Senti Piero, alla fine del servizio pensavo di aprire un locale: lo chiamerò le “*restaurant des voyageurs*”. Tu che ne dici? ». Piero è alle prese con la bilancia per pesare la pasta e risponde: « lo ti faccio da cuoco ». Anch'io mi aggiungo e dico: « lo da cameriere ». Ci voltiamo tutti e tre e scoppiamo a ridere.

I mesi di vita in comunità ci stavano aprendo a quella realtà che è la vita accanto a un altro che non è un parente né un amico che si è scelto, ma è lì nello stesso luogo, per lo stesso motivo, a svolgere lo stesso servizio. Ognuno a suo modo muoveva i primi passi in ciò che è l'accogliere l'altro. Così quando Mourtallà, un ragazzo di sedici anni dal Senegal, arrivò a fine dicembre da noi, venne accolto come la mascotte del gruppo e così tutti imparammo da lui qualche parola in wolof.

Oppure quando Diop, tra i primi conosciuti in quei giorni, iniziò a lavorare come manovale-muratore nella casa accanto, ci chiese di ospitarlo nei giorni di sciopero dei treni, ci venne spontaneo dirgli di sì e fargli un posto nei nostri letti a castello. Non c'era ancora la casa di accoglienza notturna e così ogni tanto, quando era necessario, ospitavamo noi direttamente. Era intraprendente e buon lavoratore, così in poco tempo trovò lavoro in riviera e casa a Genova. Anche quando ci chiese accoglienza in inverno per due settimane, lo accogliemmo con gioia malgrado il ricordo del suo russare portentoso. Fu simpatico vederlo arrivare quasi un anno dopo, senza averlo più sentito nel frattempo, a farci gli auguri di Natale con un panettone, con alcuni suoi amici e compagni di lavoro in una ditta di asfaltatura in Valbormida. Fu bello sentirlo raccontare e sorridere.

Nel gruppo di quella mattina di fine anno 1989 c'era anche Dame Ndiaje, un pezzo d'uomo alto circa due metri che ancora oggi sorride e saluta passeggiando e vendendo occhiali e ombrelli in via Paleocapa. Con lui e con altri si fece una esperienza di inserimento lavorativo nel settore alberghiero e di piccole imprese artigiane, in collaborazione con le Caritas diocesane. Ricordo il suo lavoro a Celle come lavapiatti in un ristorante messicano e le telefonate preoccupate della titolare nei giorni in cui per la stanchezza alla sera parlava ormai solo in wolof . Più volte spiegai a lei che non era semplice per un africano, uomo e adulto con tre mogli, ubbidire a lei, donna, e lavare piatti dalla mattina fino a notte inoltrata senza fermarsi. Diverse volte andai a trovarli alla chiusura del locale per rappacificare gli animi, e insieme mangiammo pasta e gamberoni al curry verso mezzanotte per festeggiare la riconciliazione.

Pochi giorni dopo arrivò anche Chadir dal Marocco, che rimase un ospite e amico della comunità obiettori per tutto il tempo in cui rimasi in servizio alla Caritas e anche dopo. Un uomo mite, semplice con il pensiero sempre alla moglie e al figlio





unico lontani. Dormì diversi mesi sotto alle barche dei pescatori capovolte per la manutenzione, dal Prolungamento fino alle Fornaci. Poi venne accolto dal primo che rispose all'appello che facemmo come Caritas agli istituti religiosi e a tutti per aiutarci nella prima accoglienza. La risposta rimase debole e tiepida, ognuno temeva che aprire le porte sarebbe stato rischioso: chissà cosa sarebbe accaduto? E quali conseguenze? Così le porte rimasero quasi tutte sprangate. Non a caso il primo, e uno dei pochi, a rispondere fu un povero in spirito, nel senso evangelico della parola: Giancarlo, che viveva in due camere, a malapena scaldate, in una canonica dell'entroterra messagli a disposizione dal parroco. Aveva due stanze, era solo e percepì la necessità di metterne una a disposizione. La sua vita di silenzio e solitudine, per certi versi monastica, cambiò e nacque tra loro una amicizia intensa. Era simpatico sentire Giancarlo raccontare come alla sera attendesse con la minestra sul fuoco il ritorno di Chadir che con il suo motorino risaliva verso casa, la sua preoccupazione per il ritardo nelle sere di pioggia e vento, e i resoconti delle loro cene quasi in silenzio visto il temperamento di entrambi.

Per i pochi mesi in cui Giancarlo visse ancora, quell'amicizia gli scaldò il cuore e l'accogliere lo straniero forse gli fece vivere un frammento dell'accoglienza del Padre di cui parla l'evangelista Matteo : *“Dove Signore ti abbiamo incontrato? Ero straniero e mi avete accolto...”*.

E l'ultima persona che ricordo di quel gruppo di quella mattina di fine 1989 è il traduttore Mbake Lo: un uomo fiero, che da lì a poco divenne responsabile della comunità islamica senegalese di Genova. Trovò casa in una porzione di una canonica messagli a disposizione da un parroco, uno dei pochi a rispondere all'appello di cui ho detto. Mbake era un uomo di preghiera: quando andammo con Diego ad aiutarlo a imbiancare la casa, notammo l'angolo per la preghiera con quel lungo rosario, appeso al muro, con tanti nodi quanti i 99 nomi di Dio riportati nel Corano. Ricordo i suoi scambi e dialoghi con quel prete, in un francese misto a italiano, le sue domande sul ministero, sulla preghiera di noi cristiani e sul senso del celibato. Di questo comprese qualcosa in rapporto alla sua scelta di avere un'unica moglie pur avendo diritto più di altri ad avere più mogli, in quanto responsabile della comunità religiosa locale. Gli trovammo lavoro in una piccola azienda artigiana nell'entroterra del finalese, che produceva cassette per prodotti ortofrutticoli. Lo accompagnammo con Alberto e con la vecchia Panda del Centro Ascolto a incontrare il titolare, un uomo schietto, onesto e lavoratore della provincia di Trento. Disse subito che il lavoro c'era, in regola, ma era duro. Lui lo affrontò con grinta. Rimase quasi due anni, interrotti da alcuni viaggi a casa, poi tornò a casa per un tempo più lungo e penso che alla fine là si sia fermato. Dialogando con lui più volte parlammo dei motivi che spingevano tanti a lasciare la loro terra pur avendo una posizione importante e di responsabilità. Mi invitò a cena diverse volte (ricordo un pollo che dire piccante è poco), e a tavola, parlando ci fu occasione per me di iniziare a capire qualcosa della loro cultura, storia e tradizioni.

Accogliere l'altro, lo straniero è sempre e ogni volta, fare i conti con una diversità di storia, di cultura e di approccio al mondo del lavoro e al modo di vivere il lavoro stesso in rapporto alle altre dimensioni della vita.



Questo non è certo semplice, e chiede da entrambe le parti un cammino di pazienza, di attesa e di conoscenza. Sì, conoscere è fatica perché chiede ascolto e disponibilità a prestarlo, chiede apertura al nuovo, mi smuove dai miei pre-giudizi e pre-comprensioni che posso avere dello straniero, della sua cultura, e del suo approccio al mondo del lavoro.

In quell'anno toccammo con mano gli eccessi e le durezza verso gli immigrati a cui la non conoscenza può portare. In una cittadina della costa il sindaco aveva dato ordine alla polizia urbana di attendere in stazione gli immigrati che giungevano per vendere sulle spiagge, farli risalire e tornare indietro immediatamente. Il dialogo con lui non fu semplice, dietro alle sue posizioni vi erano gli interessi dei negozianti locali e mille pregiudizi su quegli uomini con grossi fardelli sulla schiena che ogni giorno scendevano e attraversavano la spiaggia, durante tutto il giorno e sotto il sole, cercando di vendere qualche cosa. Negli incontri con lui rasentammo il diverbio più volte e, solo di fronte al timore di una nostra manifestazione pubblica con stampa presente, tornò sui suoi passi ammorbidendo il comportamento.

Il cammino della conoscenza è certamente segnato dall'incertezza, perché ogni incontro non è mai prevedibile l'esito, né è prevedibile il tempo necessario affinché dalla diffidenza si passi all'accoglienza, ma è un cammino necessario per evitare lo scontro tra gruppi etnici e tra civiltà. Chiede tempo e fatica, pazienza e franchezza ma non lo si può evitare pena lo scontro. La situazione e le tensioni avvenute a fine 2005 nelle banlieues di Parigi in un tessuto di seconda generazione di immigrazione ce lo dimostrano.

Lo straniero può rimanere straniero nel senso di estraneo anche dopo due o più generazioni se il tessuto sociale, e certamente la cultura, non opera quello sforzo di conoscenza e accoglienza che permetta una vita sociale in cui la diversità non è necessariamente separazione; in cui l'incontro tra culture non mette a rischio la mia identità, e l'eventuale meticciano non è un'epidemia da virus, ma una delle forme attraverso le quali l'umanità ha da sempre avuto scambi, incontri e relazioni. Relazioni che hanno permesso alle diverse culture di avere scambi, conoscenza e mutuo arricchimento. L'incontro con l'altro, il diverso è ogni volta un'occasione per approfondire chi sono io in rapporto a chi ho di fronte. Diversamente il rischio è la contrapposizione, in cui l'altro diviene il nemico e si fa dunque necessario costruire la barricata, porre il limite, armare la frontiera e difenderla come da un attacco bellico. Così accade oggi nel deserto che divide il Messico dagli Usa o vicino a Gibilterra negli avamposti spagnoli che dividono dal Marocco, e può essere per noi il mare Mediterraneo contro i boat people che tentano di attraccare nel nostro paese.

Ho in mente una frase che il responsabile dell'ufficio stranieri della Caritas genovese disse durante uno degli incontri del gruppo di coordinamento tra gli uffici stranieri delle Caritas del nord-ovest, in sigla non a caso era stato definito *GE.MI.TO* (*Genova, Milano, Torino*): "Chi ha fame non lo si può fermare: possiamo mettere tutti i nostri eserciti alle frontiere, ma prima o poi passerà".

Forse non fu un caso che proprio in quei giorni di afflusso di immigrati e clandestini, una sera arrivò François, in un orario in cui il Centro Ascolto era chiuso. Disse di essere francese, in viaggio, zoppicava ed era stanco. Si fermò due giorni e lo



accogliemmo con noi. Parlava poco, era schivo e disse poco di sé se non notizie vaghe. Dopo cena, a sera ormai tarda lo portai al Pronto Soccorso per quella gamba, aveva una ferita, vecchia di diversi giorni. I medici gli fecero tante domande su come se l'era procurata e, visto il suo silenzio, le porsero a me che non avevo alcuna risposta. Quando lo portai alla stazione ferroviaria mi sorrise e ringraziò. Solo allora capii che era fuggito dalla legione straniera e tornava da clandestino a casa. E così, in un gioco della vita e della storia, lui che era stato in Africa a combattere o a governare movimenti e flussi migratori, si è ritrovato accanto a chi era dall'altra parte, e aveva condiviso la stessa stanza e la stessa mensa, oppresso e oppressore, ora tutti e due stranieri e clandestini lontani da casa.

Intuii forse in quel momento che lo straniero non era solo il debole, lo sfruttato, l'emarginato, che accoglievamo e per cui rivendicavamo i diritti, ma poteva anche essere l'oppressore che caduto, diveniva anch'egli straniero e clandestino. Di fatto, di fronte a noi c'era e c'è sempre l'altro, l'uomo, che, pur nella sua complessità e anche nella contraddizione del suo essere uomo, porta sempre inscritta l'immagine di Dio.

Di quell'anno conservo una cartolina: una immagine di barche di pescatori colorate sulla spiaggia del Senegal; sull'oceano di sfondo poche righe:

*prego Dio per te firmato Mbake.*



## LA PERSONA AL CENTRO, SEMPRE

Ho svolto il mio servizio di volontariato al Centro di Ascolto della Caritas Diocesana tra il 1991 ed il 1992 all'interno dell'esperienza di servizio civile femminile avs (Anno di Volontariato Sociale) promossa dalla Caritas stessa.

Oramai sono passati diversi anni e comunque resta sempre un forte e caro ricordo dei mesi trascorsi all'interno del CdA insieme agli obiettori di coscienza, a Daniela Zunino, l'assistente sociale responsabile ed a Suor Liliana. Devo dire che non riesco molto a staccare, nei miei pensieri e ricordi, l'esperienza vissuta al CdA con quella che è stata l'esperienza dell'anno di volontariato sociale nella sua totalità, compresa la condivisione della vita in comunità con le altre ragazze che avevano fatto la mia stessa scelta, anche perché oltre agli aspetti pratici ed economici si dividevano le fatiche, le delusioni, le paure e le gioie legate ad ogni tipo di servizio che ognuna di noi svolgeva ed in cui spesso ci si aiutava l'una con l'altra.

Il servizio al CdA non è stata una mia scelta, l'ho trovato sulla mia strada deciso da altri, ma devo dire che sono molto contenta di aver svolto lì la mia esperienza di volontariato.

In fondo in fondo, quando si fa una scelta del genere, sospendere per un anno della propria vita il normale corso degli avvenimenti (studio, lavoro ecc...) per fare un'esperienza umana così profonda, si crede di essere dei "buoni" che andranno a fare un sacco di cose belle per gli altri. In realtà ci si accorge ben presto (fortunatamente) che non si è affatto né più buoni di altri, né più capaci e soprattutto che non si è in grado di risolvere nessun problema. Che il povero per la maggior parte dei casi, resterà povero e che le ingiustizie resteranno tali, che l'uomo in tanti casi ha fatto lui stesso la scelta della strada e che spesso un modo di vita che a noi può sembrare assurdo ed impossibile è diventato normalità e libertà per altri. Sono passate persone dal CdA spesso con storie incredibili in cui, nel giro di poco, vite fino ad allora normali venivano radicalmente trasformate...la perdita del lavoro, la perdita di affetti cari e fondamentali, la solitudine e non avere nessuno che dà una mano, cose che piano piano portano a fare la vita di strada.

E così via tante e tante situazioni diverse tra loro.

Allora ti rendi conto che veramente le persone spesso venivano a cercare qualcuno che anche solo li ascoltasse...anche se poi molti dei problemi che potevano avere non trovavano una soluzione.

Mi ha aiutato tanto vedere Daniela e Suor Liliana accogliere le persone che passavano, ascoltando in profondità senza essere ingenua, cercando soluzioni anche in casi in cui si sarebbe potuto credere che "tanto non si sarebbe risolto nulla" senza stancarsi, con un servizio continuo e costante all'altro. Mi ha aiutato molto capire che siamo veramente tutti uguali e che nessuno di noi può essere esente da esperienze di sofferenza né pensare "a me non potrà mai succedere".

Ho anche capito che ci sono poveri della povertà di cui parla Cristo perché la



sofferenza li ha resi profondamente uomini, e “poveri” che non lo sono affatto perché la mancanza di ricchezze materiali ha solo aumentato l'arroganza e la pretesa verso un mondo che reputano ingiusto.

Infine e concludo, vivere l'esperienza al CdA mi ha aiutato molto a crescere ed a diventare una persona adulta, ad uscire dalla “vita protetta da una campana di cristallo” che molti di noi fanno e che i nostri genitori, a fin di bene, contribuiscono a costruirci intorno; a non vedere colui che è diverso da me sempre come un nemico, a scoprire che c'è un uomo anche sotto apparenze che mi inducono a sfuggirlo perché malvestito o maleodorante e spero tanto di riuscire in qualche modo a trasmettere ai miei figli e ad altre persone ciò che ho appreso e vissuto.

Ringrazio di cuore Daniela Zunino, Suor Liliana e don Antonio Ferri (al tempo direttore della Caritas Diocesana) per la loro testimonianza e per averci seguito, obiettori di coscienza e AVS nel cammino di conoscenza di povertà ed emarginazione spesso non facili da affrontare e gli allora responsabili AVS Renata Nervi, Carmen e Mimmo Verando, per averci accompagnato e dedicato tempo e disponibilità.



## IL BISOGNO D'INCONTRARE I POVERI

Desidero parlare con il cuore e raccontare la mia esperienza al CdA e cosa rappresenta ora: ha segnato la mia vita e continua ancora oggi, nonostante la clausura, ad essere “fonte di acqua viva che zampillerà per sempre”.

Ho fatto due tipi di esperienze. Durante la prima sono stata dietro a un tavolo. Nella seconda mi sono trovata seduta davanti a quello stesso tavolo. Sempre a favore dei poveri, ma da posizioni diverse. Sono stata condotta però ad una conclusione: in entrambi i momenti è sempre stato Gesù che, mediante i poveri, ha lavato i miei piedi.

L'incontro con i così detti barboni, i senza dimora, suscitò in me, all'inizio, sensazioni contrastanti. Paura, dovuta alle leggende che vengono raccontate su queste persone che vivono in condizioni molto differenti da quelle che comunemente sono definite “normali”. E desiderio di volere loro bene, donando un sorriso di speranza.

Fu la voglia di amarli in Gesù a prevalere. E iniziai subito. Con la preghiera. Più pregavo, più li sentivo fratelli. Nel gruppo che frequentavo ci si salutava con quello che nel Nuovo Testamento viene chiamato “il bacio santo”. Un giorno mi dissi: “Perché solo a quelli che profumano? E quelli che hanno un odore poco gradevole, non sono figli di Dio anche loro?” Così tutte le volte che incontravo i miei amici barboni, erano questo per me, li baciavo, scherzavo con loro, li accoglievo. Ed i miei amici mi aprivano il loro mondo. Non c'era più paura.

Un'altra volta, pochi mesi prima di entrare al Carmelo, andammo con la Mensa di fraternità della Caritas a Vicoforte di Mondovì. A pranzo, come pietanza, fu servito vitello tonnato con prosciutto cotto. Rimasi di stucco quando, dopo aver detto distrattamente che andavo matta per il prosciutto, gli “ospiti della mensa” presero senza esitare la loro fetta di prosciutto dal loro piatto e la misero nel mio. I poveri (ma visto come sono andate le cose penso di essere stata io la vera povera) mi hanno donato, da loro ho ricevuto. Anche la mia vocazione. Pregavo per loro. Un giorno capii che stando in clausura e pregando sempre avrei camminato con loro ventiquattr'ore su ventiquattro, a tempo pieno.

Ora sono al Carmelo e ricordo a Gesù con tanta gratitudine tutte le persone di cui Lui si è servito per lavare i miei piedi e condurmi nelle sue vie. Allora ero comunque dietro il tavolo della Caritas.

Qualche anno fa una persona a me molto cara ha attraversato, per tutta una serie di situazioni, quello che io chiamo “il Deserto di Giuda”: ha avuto una serie di sofferenze e problemi che umanamente erano insolubili.

Sono stata costretta a “saltare” e mi sono trovata nel luogo dove sedevano i miei amici. Ho sperimentato un pronto intervento da parte degli operatori Caritas che ha avuto del miracoloso, ho sentito la Chiesa solidale con i poveri e non sarò mai grata abbastanza. Contemporaneamente, però, mi sono resa conto di non avere più le



sicurezze di un tempo, di quando cioè ero dietro al tavolo, di dover in qualche modo dipendere da una decisione altrui, dall'essere costretta a chiedere e a toccare con mano cosa significa essere umiliati dalla vita. Ho imparato che a camminare con i poveri, con qualsiasi tipo di povero, si perde la faccia, prima di tutto con se stessi e poi, forse, con gli altri. Si deve scavare dentro per ritrovare una dignità più profonda: quella che ci ha dato Gesù. Allora ho capito che noi, in fondo, abbiamo bisogno dei poveri, forse perché sono loro che più di altri hanno la capacità di lavare i piedi e di aiutarci a vedere l'immagine di Dio in noi. Sono come il braccio destro di Gesù.

Vorrei ringraziare don Antonio Ferri, suor Liliana e Daniela Zunino per quello che mi hanno insegnato nella vita e che conservo come uno dei tesori più preziosi.



## **INSIEME NEL CUORE DEBOLE DI SAVONA**

intervista a Lorena Rambaudi

Durante gli anni del suo impegno professionale nel sociale, Lorena Rambaudi si è occupata del disagio minorile ed ha ricoperto la carica di presidente di una cooperativa sociale. Nel 1994 è stata uno dei promotori della Consulta del Terzo Settore, di cui fanno parte enti privati che si occupano di tematiche sociali e fra questi la Fondazione Diocesana ComunitàServizi onlus, ex Fondazione Caritas.

Nel giugno del 1998 la Rambaudi è entrata a far parte dell'Amministrazione del Comune di Savona ricoprendo la carica di Assessore alle Politiche sociali, e da subito ha stabilito un forte rapporto di collaborazione col Terzo Settore. Dal 2005 è Vicepresidente della Provincia di Savona.

### **Dott.ssa Rambaudi, mi può parlare del rapporto vissuto in questi anni col Centro Ascolto Diocesano e più in generale con la Caritas?**

La Caritas, per il Comune, è stato ed è un interlocutore operativo importantissimo. Con essa abbiamo messo in campo un sistema per dare le risposte possibili soprattutto per quanto riguarda le nuove povertà ed i bisogni di prima necessità. Poiché provengo dall'ambiente del sociale, e non solo perchè l'ha detto la legge 328, è mia profonda convinzione che il privato sociale debba essere considerato un interlocutore stabile del sistema e che un sistema di servizi efficiente si deve basare su una stretta integrazione fra pubblico e privato. Fin dall'inizio ho quindi impostato il mio assessorato stabilendo delle relazioni con gli interlocutori più affidabili e più preparati nei vari settori, da quello assistenziale al sostegno verso gli anziani a quello promozionale verso la famiglia, i minori e le nuove povertà. Dal 1998, anno in cui è iniziata la mia attività di Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Savona, ho attivato con la Fondazione nata dalla Caritas una conoscenza ed una collaborazione che si è approfondita per tutti gli otto anni del mio assessorato e si è sviluppata in una grande sintonia di vedute.

La capacità di programmazione e di regia del servizio pubblico nella gestione dei servizi è importantissima. A differenza del privato sociale, l'organizzazione interna di un comune, in quanto struttura pubblica con vincoli contrattuali estremamente ferrei, è rigida e non può adeguarsi alle sempre nuove e mutevoli esigenze del sociale. Qui entrano in gioco gli enti privati, come la Caritas, con i quali possiamo esprimere una progettualità continua, condividere idee e competenze, rendendo i servizi flessibili a seconda delle circostanze.

### **Dai primi periodi a quelli odierni quali sono state le esperienze ed i progetti condivisi con il CdA, ed in che modo si è articolata la collaborazione?**

Con il CdA, e, in senso più generale, con la Caritas, attraverso la gestione della Fondazione diocesana ComunitàServizi, abbiamo cercato di qualificare i servizi alle





persone in disagio: Centro diurno di Solidarietà (mensa ed intrattenimento pomeridiano) e Casa di accoglienza notturna, puntando fortemente su un'accoglienza qualitativamente più alta.

In un primo momento il Comune forniva il servizio del pranzo nei locali di via De Amicis, mentre la Caritas provvedeva al servizio della cena nella Mensa di Fraternità presso la parrocchia di San Giuseppe. Abbiamo quindi pensato che potevamo unire gli sforzi, conglobando le nostre risorse economiche, umane e strutturali, ed erogare il servizio nello stesso spazio. Alla cucina ed alle attrezzature di via De Amicis, messe a disposizione dal Comune, tutte adeguate alle nuove e piuttosto rigide normative, la Caritas ha aggiunto il contributo importante degli operatori sia professionali sia volontari. Contestualmente, nell'ottica di una maggiore capacità d'intervento a favore delle persone in stato d'indigenza, abbiamo pensato ad un'alternativa alla mensa, mettendo a punto insieme il progetto dei pacchi viveri, per dare la possibilità alle famiglie di gestire presso il proprio domicilio il pranzo e la cena.

Inoltre con la presenza e l'impegno economico del Comune di Savona e con l'aiuto degli operatori professionali messi a disposizione dalla Caritas, abbiamo trasformato la mensa in un Centro diurno, cioè uno spazio operativo non limitato all'orario del pasto. L'odierno Centro diurno di Solidarietà ha permesso e permette di stimolare, in persone con storia di povertà e di deprivazione non solo economica, interessi e stimoli verso un'esistenza più attiva. Gli operatori hanno quindi potuto aiutare alcune di esse ad iniziare un discorso di ricerca di un obiettivo individuale, proprio perché il centro era divenuto un luogo di condivisione di un progetto di vita. Abbiamo in seguito colto l'occasione di finanziamenti regionali per rendere operanti alcune attività di laboratorio, gestite in convenzione col Comune, che hanno dato a persone, che non possedevano alcuna possibilità lavorativa, competenze atte ad inserirle in un percorso di inserimento nel mondo del lavoro.

### **La peculiarità di un Centro di Ascolto è ascoltare. E' la peculiarità anche di un politico?**

So che il numero degli accessi al CdA è molto alto, e da questo si può capire quanto grande sia la necessità dell'ascolto. È un aspetto del problema che riscontrano tutti coloro che sono impegnati nel sociale.

Mi è capitato spesso di incontrare persone che volevano parlare con l'assessore, ma quando veniva loro chiesto in che modo fosse possibile aiutarle, spesso non sapevano esprimere una richiesta specifica immediata. È indubbio che molte persone hanno il bisogno di essere ascoltate dall'Amministrazione comunale.

Credo che comprendere quanto grande sia questa esigenza di attenzione e di ascolto è fondamentale per chi, come me e come gli operatori del CdA, si trovi ad occuparsi del sociale, perché ogni persona è un individuo a sé stante, ogni storia è unica ed irripetibile e per ognuno dobbiamo usare un'attenzione che forse dovrei definire personalizzata, per quanto i servizi siano ad un livello collettivo.

### **Cosa significa per lei essere capaci d'ascoltare?**



Significa cercare di mettersi in sintonia con la persona che sta esponendo le sue difficoltà, significa andare oltre il semplice sentire, significa provare a mettersi nei suoi panni, captare la realtà dal suo punto di vista e comprendere quali siano i problemi della sua situazione. Così facendo si riesce a stabilire una sorta di empatia che può durare magari anche solo per il tempo di un colloquio, ma alla quale è assolutamente indispensabile ricorrere. Credo anche che le persone si accorgano della differenza fra chi li sta solo a sentire e chi prova ad ascoltarle veramente, perché l'ascolto è cosa ben diversa dal sentire. Nel primo momento dell'ascolto si crea quella comunicazione necessaria ed efficace, perché ascoltare è il primo passo per trovare una possibilità di soluzione o di avvio di soluzione. Se ciò non avviene il dialogo resta sul piano di una superficialità che non porta alcun frutto.

**Rapporto bilanci comunali ed investimenti per le fasce deboli. Il problema dei soldi: mancano sempre. Sembra che ci sia un approccio economicistico a tutte le questioni sociali. Cosa ne pensa?**

È una realtà con la quale non solo Savona deve e dovrà affrontare a tutti i livelli: comunale, provinciale e regionale. L'Assessore regionale Massimiliano Costa, responsabile delle politiche sociali, sta portando a compimento la nuova legge sui servizi sociosanitari che, spero, ridarà forza alla legge nazionale del 2000, la 328, messa a punto dall'allora ministro Livia Turco. Questa legge fortemente innovativa richiedeva una serie di atti successivi che sono stati interrotti dal cambio di governo. La legge 301 è una legge di spesa che ha dato un quadro complessivo delle politiche sociali, stabilendo un fondo nazionale che doveva avere una progressione di aumento di anno in anno e che invece è rimasto stabile i primi tempi e poi decurtato del 50%. Per questa ragione, soprattutto negli ultimi due anni, abbiamo vissuto forti difficoltà. Per dare un'idea dell'entità di questa depauperazione nel sociale, nella zona del savonese abbiamo avuto 800.000,00 euro in meno e diversi comuni hanno dovuto tagliare i servizi. È stato un colpo duro che come Assessore sono riuscita ad arginare, senza peraltro ridurre alcun servizio, perché le risorse che sono venute meno dallo Stato sono state messe, con un grande sforzo, dal Comune. Adesso spero che il fondo venga riattivato per poter intervenire più efficacemente sui problemi dei disabili e sui servizi domiciliari per gli anziani.

**Senza dimora, senza lavoro, senza documenti, senza reddito, senza casa. L'esercito dei "senza" si espande sempre di più e quindi aumenta la disuguaglianza dei cittadini. I poveri lo sono sempre di più e il ceto medio impoverisce. Come pensate di risolvere i problema dei "senza"?**

Con la Caritas abbiamo lavorato molto e abbiamo cercato, per quanto era in nostro potere, di affrontare alcuni dei problemi dei "senza", anche se eravamo coscienti e lo sappiamo anche ora, che sarebbe necessario fare di più e meglio. Vorrei sottolineare uno sforzo comune, tuttora in corso, legato ai "senza casa". Savona, come molte altre città, non recepisce il problema dell'emergenza abitativa. Le case a libero mercato raggiungono cifre così elevate che molte persone, non avendo la capacità economica e contrattuale del sistema di garanzie, non possono



permettersi una casa in affitto, e nel contempo non riescono ad accedere alla casa popolare. La Caritas da questo punto di vista si è impegnata molto significativamente nel reperire alloggi di accoglienza che sono stati l'elemento più innovativo rispetto all'attività di prima accoglienza del dormitorio, bruttissimo nome che però definisce una realtà necessaria a fornire un posto per dormire a chi si trova in mezzo ad una strada. Il dormitorio è un modo di assistere a livello minimo; avere invece degli alloggi, in cui accogliere persone per le quali è possibile fare un progetto, significa raggiungere un secondo livello nella qualità dell'accoglienza; il terzo livello consiste nel dare una casa a coloro che vivono una situazione di emergenza abitativa. L'Amministrazione Comunale, la Caritas e ARTE, l'Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia, altro interlocutore importante, collaborano molto attivamente su questo tema, facendo rete, per evitare, nei limiti del possibile, situazioni drammatiche di famiglie messe in mezzo ad una strada. Questo lavoro di regia, espresso dal Comune, ha senz'altro migliorato la risposta ad un problema che purtroppo continua ad essere molto grave.

Nell'ultimo anno del mio assessorato è stata firmata la convenzione per lo Sportello Casa, gestito su mia richiesta da un operatore Caritas. Lo Sportello Casa, all'interno del Palazzo comunale, è un punto di accesso per tutte le persone che hanno problemi relativi alla casa, dallo sfratto a un problema di morosità nei riguardi di ARTE. Si tratta di un unico punto di riferimento cittadino che serve da collegamento con gli assistenti sociali e gli operatori dei tre distretti per analizzare i casi nei quali si può intervenire e in quale modo.

Un importante progetto, prima discusso con gli operatori Caritas e poi portato avanti dal Comune, è stato poi un protocollo d'intesa con le Associazioni dei proprietari di appartamenti per poter avere, in alcuni casi, affitti garantiti dal Comune per nuclei in difficoltà. Data l'ottica diversa con cui i rappresentanti dei vari enti, istituzioni e associazioni hanno guardato e guardano il problema, il percorso è stato molto accidentato. Dopo bozze e formulazioni, a lungo viste e riviste, siamo arrivati ad una conclusione anche in questo ambito.

**Il nostro Vescovo più volte ha sottolineato che, come Chiesa e come Istituzioni pubbliche, non dovremmo soprattutto fare gli "infermieri" (assistenza), ma primariamente i "ricercatori" delle cause della povertà attuando una prevenzione sul campo. Cosa ne pensa.**

Nel contesto della previsione e della prevenzione, sicuramente la Caritas ha rappresentato un partner importante nel confronto delle idee e nell'impostazione del lavoro per realizzare diversi progetti. Negli operatori del Centro di Ascolto Diocesano ho sempre riscontrato una grande professionalità ed ho avuto modo di apprezzarne le motivazioni e l'entusiasmo. Soprattutto condivido con loro, in modo assoluto, un approccio per niente assistenzialistico verso le persone alle quali si devono fornire delle opportunità. È profondamente sbagliato instaurare un rapporto per cui, a prescindere dalla volontà dell'individuo di mettere in atto un progetto di autonomia, si preferisca scegliere un contributo economico duraturo negli anni. È sicuramente meglio, e proprio nel totale rispetto di coloro che hanno bisogno del



nostro aiuto, esprimere dei progetti che non siano puramente assistenziali e creare le opportune condizioni per cui possano attivare dei percorsi di integrazione e di lavoro.

Direi che da questo punto di vista sono stati moltissimi i casi sui quali Servizi Sociali del Comune e Caritas sono riusciti a dare questa impostazione ed a portare avanti insieme progetti individuali importanti per la vita delle persone coinvolte.

**Difficilmente si parla in modo serio delle povertà che abitano la nostra città, a parte le volte che se ne parla per collegamenti a fatti di cronaca nera. Quali sono le tematiche sociali più urgenti delle quali parlare?**

Siamo consapevoli che ci troviamo di fronte a due gravi tematiche sociali: la non autosufficienza e le nuove povertà. Due importanti filoni di intervento, perché stanno aumentando vertiginosamente le nuove povertà e di conseguenza i bisogni sociosanitari per la cura di quelle disabilità e cronicità che cambiano negativamente la qualità della vita e richiedono cure continue.

I comuni a questo proposito dovranno ricoprire un ruolo importante nella programmazione sanitaria, già previsto dalla normativa regionale, ma che ancora resta più formale che sostanziale. Il livello di programmazione e pianificazione della sanità prevede comunque che gli interlocutori principali siano i sindaci che nella loro conferenza hanno la possibilità di esporre le loro opinioni sull'organizzazione sociosanitaria. Negli ultimi anni la consapevolezza di possedere questa competenza va crescendo nei comuni anche se non riescono a dialogare con le Asl in modo qualificante, non avendo una struttura di esperti sanitari. In futuro sarà necessario partire dalle necessità rilevate da ogni comune per decidere come orientare le risorse, quanti posti letto e quanti centri diurni sarà opportuno creare.

**Come Vicepresidente della Provincia con delega alle politiche sociali e giovanili, bilancio e patrimonio, pari opportunità, rapporti col volontariato, pace e cooperazione internazionale, quale rapporto fra Provincia e realtà sociali?**

La Provincia non ha competenze specifiche dirette nella gestione dei servizi però in questo mio passaggio con un ruolo diverso nell'Amministrazione Provinciale avrò la possibilità di tener conto dell'esperienza concreta fatta nel Comune. Tornando al tema della casa, vorrei avviare un tavolo di confronto provinciale, cercando di coinvolgere tutte le amministrazioni anche le più piccole.

Ci troviamo di fronte ad un non facile percorso di crescita nella responsabilità, da compiere insieme alle parti sociali. Molti assessori alle Politiche Sociali pensano, come me, che il coordinamento fra i comuni grandi e piccoli della Provincia sia indispensabile per poter creare una discussione costruttiva con le Asl e un'interazione più dinamica con quegli enti, presenti sul territorio, come la Caritas. È essenziale instaurare un rapporto di quotidianità, senza troppe formalità nello scambio di opinioni. È infatti indispensabile confrontarci, impiegando le nostre energie ed il nostro tempo. Questi sono gli obiettivi primari della collaborazione fra pubblico e privato per poter costruire una rete di forze che collaborino validamente nel sociale.



## INSIEME NEL LAVORO SOCIALE CREDENDO NELL'UOMO

Lavoro come assistente sociale presso il Comune di Savona da 24 anni, dopo un'esperienza di circa due anni presso il Comune di Vado Ligure.

Ho visto pertanto nascere il Centro Ascolto della Caritas, che ricordo di avere accolto con grande interesse e curiosità, sia per la novità che rappresentava nell'ambito della nostra città, sia perchè rispondeva all'esigenza di coordinare l'attività delle numerose parrocchie presenti sul territorio e, non ultimo, perchè l'assistente sociale con la quale avrei dovuto collaborare era Daniela Zunino, che avevo avuto modo di conoscere come tirocinante presso i servizi sociali comunali della Circoscrizione del Centro città.

La necessità di coordinare l'attività delle varie parrocchie era quindi sentita non solo all'interno della Caritas, ma era un'esigenza anche degli operatori pubblici, che spesso solo casualmente venivano a conoscenza della massiccia rete d'aiuti erogati a persone assistite.

Ciò ha quindi aiutato a non disperdere energie, anche economiche, a superare la frammentazione degli interventi, ad allontanare atteggiamenti corporativi, per impostare una modalità di discussione comune sui casi, tentando di avviare gradatamente un lavoro progettuale sulle persone, iniziando a definire i rispettivi compiti, a valorizzare le diversità che contribuivano ad arricchire la sinergia e smussando quelle che tendevano a rallentare la collaborazione.

Ricordo quei primi anni con Daniela e Suor Cesarina e le loro difficoltà di approccio con i servizi pubblici, non sempre pronti ad iniziare una collaborazione con altri soggetti.

Anche per molti operatori pubblici, infatti, l'operato della Caritas era ancora vissuto con diffidenza e, in alcuni casi, come sovrapposizione.

Ricordo quante volte Daniela e Suor Cesarina lamentavano anche la scarsa comprensione al loro interno, soprattutto da parte di alcune parrocchie, che avrebbero voluto continuare a coltivare "il proprio orticello", senza mettere in discussione la modalità del rapporto assistenziale.

Per quanto riguarda la mia esperienza, ho apprezzato da subito la diversità dell'approccio, non solo basato sulla buona volontà e la disponibilità, ma con un taglio decisamente più professionale: si ragionava sulla stessa lunghezza d'onda e, pur in un'ottica dialettica e con idee non sempre convergenti, con il medesimo obiettivo di rendere le persone autonome, sganciate dall'assistenzialismo fine a se stesso e dalla dipendenza a vita dai servizi.

Non sempre siamo riusciti a raggiungere questo obiettivo, ma quanto meno la direzione iniziava ad essere quella.

Le persone seguite in comune erano e sono tuttora molte ed il CdA è riuscito ad essere un tramite tra le persone ed i servizi.



In molte situazioni, soprattutto di gravi disagi familiari, di maltrattamento o con presenza di minori, non sempre gli utenti si sono rivolti direttamente a noi, ma hanno esposto in prima istanza i loro problemi agli operatori del CdA, quasi temendo il nostro intervento.

Pur non quantificabile, però notevole, è stato quindi il lavoro “sotterraneo” svolto con gli operatori del Centro per convincere le persone a raggiungere i servizi, per aiutarli a fidarsi di operatori, il cui ruolo non è e non deve essere solo di controllo, ma certamente anche di supporto ed accoglienza.

L'opportunità relazionale offerta dal CdA è stata colta da molte persone grazie al clima di maggiore informalità e quasi privo di elementi burocratici rispetto al servizio sociale istituzionale.

La nostra collaborazione è quindi iniziata spontaneamente, con lo scambio di informazioni sui casi, con il supporto vicendevole nell'affrontare situazioni delicate, svolgendo insieme colloqui o visite domiciliari quando c'era la necessità di più occhi o di mettere insieme punti di vista diversi.

Con il tempo il rapporto si è intensificato, sono subentrate persone nuove, con le quali la relazione è proseguita positivamente e sempre improntata allo spirito collaborativo, nonostante sia cambiata notevolmente la tipologia dell'utenza e le problematiche si siano fatte ancor più complesse.

Massiccio è stato l'ingresso degli extracomunitari con tutte le novità e le difficoltà connesse. Il CdA e gli uffici ad esso collegati sono stati tra i primi a saper accogliere e leggere la nuova richiesta, partendo dal presupposto che il nuovo va compreso e dall'accettazione e dal riconoscimento della necessità degli stranieri di stabilire legami significativi per poter a poco a poco riconoscersi in una società così diversa dalla loro.

Abbiamo quindi, negli ultimi anni, iniziato ad assistere a situazioni di forte emarginazione nelle quali sembra che i legami e le radici siano andati perduti, dove non c'è senso di appartenenza e prevalgono l'isolamento sociale, culturale e personale.

Si tratta di situazioni che presuppongono sradicamenti dolorosi e difficoltà di nuovi attaccamenti ed insieme stiamo affrontando anche questi disagi.

Il CdA ha rappresentato per molti individui un ponte verso la collettività, ed i servizi nel loro complesso hanno maturato a poco a poco la consapevolezza che gli strumenti fino ad oggi utilizzati sono diventati inadeguati.

Il nostro modo di intervenire è forse troppo strutturato, legato a modelli statici ed a risposte standardizzate: la complessità e l'eterogeneità, unite ad una sempre maggiore carenza di risorse economiche, mettono in evidenza l'imprescindibilità di un lavoro comune tra servizi diversi, ognuno con il proprio bagaglio e la propria specificità.

Questa collaborazione deve essere sempre più rivolta all'aiuto ai singoli, ma anche a riempire il vuoto che esiste a livello di valori con l'obiettivo della formazione di una cultura di cittadinanza attiva.

Credo, infatti, che in ogni caso non sia possibile produrre servizi efficaci senza riferimento a contenuti valoriali.



E', a mio avviso, opportuno riprendere le tracce di un lavoro sociale come cammino fra tanti soggetti che lavorano insieme per far emergere la centralità della persona umana e la sua unicità. La centralità della persona ed il suo bisogno di salute, inteso come benessere complessivo, deve diventare l'elemento fondante della progettazione, alla quale siamo chiamati tutti, ognuno con le proprie competenze.

Come penso possa proseguire e migliorare il rapporto? Voglio sottolineare come, proprio grazie alla collaborazione con il CdA, si sia potuto in moltissimi casi intervenire con modalità flessibili ed innovative, anche con interventi di “fantasia”, che la struttura pubblica da sola non avrebbe mai potuto attuare. Si pensi alla rete di volontari e collaboratori che hanno permesso di portare avanti servizi altrimenti gestibili con difficoltà o a costi decisamente insostenibili e alla possibilità di fornire risposte veloci nelle situazioni di emergenza (supporto economico, imbiancatura e ripristino di alloggi, traslochi, ricerca di mobilio, aiuto nel reperimento di soluzioni abitative, etc....).

Il lavoro sociale di rete deve quindi acquisire sempre più visibilità e coinvolgere tutti i soggetti che operano nel sociale : dai servizi comunali, ai servizi dell'ASL, alle forze sociali, alle associazioni, al volontariato, alle risorse informali.

Partendo dal presupposto che si sta andando in un'ottica di riordino e riqualificazione della spesa sociale e sanitaria, sottolineo le difficoltà crescenti del lavoro quotidiano degli operatori del sociale a qualsiasi livello, ma, a mio avviso, va incrementato il dialogo e il lavoro culturale di integrazione, che rappresentano la condizione indispensabile per l'efficacia dell'intervento stesso, per un futuro dei servizi meno burocratizzato e più “comunitario”.



## AL SERVIZIO DELLA VITA FERITA

intervista a Luisa Furiga

All'interno di ogni vita personale, la malattia fisica e psichica crea sofferenza, dramma, angoscia. Ancora di più se questa malattia, che può portarti all'ospedalizzazione, si inserisce in una persona che già vive in grave marginalità. In ospedale paradossalmente, se da una parte ti senti ancora più solo e più debole, dall'altra hai qualche opportunità in più per poter parlare con qualcuno, per avere un pasto caldo ed un letto pulito. E' l'esperienza incontrata da Luisa Furiga, assistente sociale della ASL2, responsabile del Servizio di assistenza sociale ospedaliera al S. Paolo di Savona. Lombarda d'origine, ha "messo in piedi" il servizio all'interno del nostro ospedale cittadino. Da anni collabora con il CdA, considerandolo interlocutore primario per l'espletamento del suo lavoro di assistente sociale. Le abbiamo chiesto di parlarci di questi anni di rapporto vissuti insieme.

### Da quanti anni vive il rapporto con il CdA?

Ho iniziato il rapporto con il CdA nel 1987 entrando in contatto con Suor Cesarina che sostituiva momentaneamente Daniela Zunino. Venendo da un'altra regione, ero priva di punti di riferimento per la realizzazione del mio lavoro, non conoscendo la rete di intervento sociale presente sul territorio. Feci quindi la scelta di contattare la Caritas che già conoscevo come realtà operante per le fasce deboli. Ho subito trovato una sintonia di vedute, un modo molto simile di intendere le cose e di intervenire a favore delle persone in disagio. Mi accorsi subito che sul territorio savonese non c'era una rete tra i vari enti che si occupavano di problematiche sociali. Ognuno andava per la sua strada. Così con Suor Cesarina abbiamo iniziato, insieme ai servizi sociali del Comune di Savona, a creare sinergie affinché gli interventi potessero essere più coordinati possibile. Nel primo periodo di lavoro ho conosciuto anche don Adolfo Macchioli, il vostro direttore. Stava facendo l'esperienza di obiettore in Caritas. Facevamo delle riunioni presso la V Circostrizione, alle Piramidi, per creare la rete che volevamo costruire.

### E siete riusciti?

Il nostro lavoro incontrò molti ostacoli e non riuscimmo sostanzialmente a raggiungere l'obiettivo. Il tempo poi che potevo dedicare a questo aspetto non era poi molto, perché qui in ospedale, al mio arrivo, non c'era nulla. Prima di me c'era una signora, già da otto anni in pensione, che realizzava un lavoro di semplice segretariato sociale. Ho iniziato quindi a dare una forma ed una sostanza al mio servizio di assistente sociale ospedaliera della ASL2.





### **Che tipo di collaborazione c'è stata con il CdA?**

Io chiamavo Suor Cesarina, e dopo di lei Daniela, e poi Giorgio, per migliorare le condizioni di vita di persone disagiate nel momento del loro inserimento in ospedale (bisogno di vestiti, di poter parlare) e nel momento della loro uscita (soddisfazione dei beni primari come il cibo e l'alloggio).

### **Come vede e come giudica il lavoro realizzato dal CdA.**

Stimo e apprezzo molto il CdA primariamente per la possibilità di confronto con gli operatori circa gli interventi da realizzare, affinché ciò che si fa possa avere una condivisione ed un seguito. Secondariamente per la capacità di intervento concreto a favore della persona che il CdA possiede, cosa che molti altri gruppi di volontariato non hanno. Lì invece c'è quasi sempre una risposta concreta. Vorrei essere ancora più chiara: al CdA trovo sicuramente "una" risposta. Forse non è "la" risposta più idonea per quella persona specifica, ma sicuramente c'è competenza, passione e coinvolgimento. Davanti ad una persona malata, e quindi maggiormente vulnerabile rispetto alla sua situazione normale di vita, non posso rispondere con promesse, ma con supporti che possono dare un po' di coraggio e di speranza.

### **Nel suo lavoro, quanto è importante ascoltare la persona.**

E' un elemento di enorme importanza, perché è l'unico modo per tentare di capire e di intuire il significato di ciò che una persona sta dicendo e quello che c'è oltre le sue parole. Nel mio lavoro cerco sempre di dare tempo alla persona che vuole parlare con me, affinché io la possa accogliere nel suo contesto generale. Certo, io sono sola e in questo ospedale ci sono circa 600 posti letto! Ad ogni modo cerco di non giudicare mai la persona che ho davanti e di essere schietta nei miei discorsi verso di lei.

### **Ci parli degli incontri avuti in ospedale con persone veramente povere.**

Ho incontrato ed incontro parecchie persone in disagio. Persone sole che si presentano senza figli e senza fratelli e poi scopro che invece il figlio c'è ed anche la sorella. Sono vite ormai da anni incanalate in una solitudine che genera sofferenza profonda. Vorrei ricordare il caso di un'anziana che diceva di non avere nessuno. La sua situazione era di chiaro disagio generale. Un giorno si presenta un uomo di 35 anni e mi dice: "Sono il figlio di questa signora. Ho saputo che è stata ricoverata". Come? Questa donna mi ha detto che è sola. Io rispondo. "Lei mi ha abbandonato da piccolo, ma io non l'abbandono, perché è sempre mia madre!". Quest'uomo ha portato a casa sua madre, l'ha inserita in una struttura adeguata seguendola nel migliore dei modi.

### **Ha notato negli anni un'evoluzione del CdA? Se sì, quale.**

Ho notato un crescendo. Mentre agli inizi tutto ruotava attorno ad un'unica persona, oggi vedo un lavoro più coordinato e più attori nella realizzazione degli interventi. Mi sembra che oggi ci siano più persone che lavorano al suo interno. Realizzano così una capacità di accompagnamento che è cresciuta negli anni,



attraverso una maggiore competenza professionale e l'apertura di nuovi servizi. Nel mio lavoro non riesco a mantenere i contatti con i malati al di fuori della struttura ospedaliera. Qui l'incontro per la prima volta, qui li saluto e qui, di solito, li ritrovo dopo due, quattro, sei mesi. Il CdA invece cerca di coltivare il rapporto.

Vorrei sottolineare un elemento che, nell'evoluzione, è rimasto costante nel tempo e che ritengo di fondamentale importanza: il non voler imporre un cambiamento di vita alle persone che si aiutano. Ho sempre visto che non c'è accanimento nel "voler redimere" le persone. Tutto ciò che si propone e si realizza per il miglioramento dell'uomo e della donna viene fatto nel pieno rispetto della persona coinvolta.

### **Qualche suggerimento affinché il CdA migliori nel suo operato.**

Faccio fatica a dare consigli, perché in questo momento gli operatori del CdA stanno lavorando veramente bene. Quindi spero che vadano avanti ad essere così disponibili e competenti. Nel corso degli anni mi sono sempre trovata bene con tutti gli operatori che si sono succeduti: suor Cesarina, Daniela, suor Liliana, Giorgio, Agnese.



## **NON LAVORARE PER... MA LAVORARE CON... PROFETICAMENTE**

Quando mi hanno detto che dovevo scrivere un pezzo sulla Caritas, e raccontare un po' di storia dei rapporti tra Caritas e Ser.T. (Servizio Tossicodipendenze), mi sono sentito onorato da un lato, preoccupato e impaurito dall'altro.

Onorato perché è come se un amico ti avesse chiesto di dire due parole per le sue nozze d'argento, impaurito perché queste due parole potevano essere interpretate da qualcuno forse con una punta di rammarico e di fastidio. E' necessario ricordare che queste poche righe sono impressioni personali, una riflessione fatta ad alta voce, e ogni riferimento a "persone o cose è puramente casuale".

Quando ho conosciuto la Caritas avevo l'entusiasmo per credere ad una Chiesa dei poveri, costruita per dare aiuto e riparo agli ultimi, agli indifesi, per essere la voce dei dimenticati. Le persone che ci lavoravano avevano questi obiettivi di servizio. Mi piaceva pensare di essere parte di questa famiglia, di questa "chiesa latinoamericana" in Savona, di fare servizio: e il contatto della Mensa di Fraternità mi aiutava. Lavare piatti e pentole era qualcosa di concreto. Poche parole e molti fatti.

Erano gli anni in cui con don Antonio non si lavorava "per", ma si lavorava "con".

Ho incontrato la Caritas prima del Ser.T. e forse ho incominciato a pensare al Ser.T. proprio in quell'ambiente.

Così ho conosciuto molti dei ragazzi (e non solo) che poi avrei rivisto altrove. Li osservavo nei loro bisogni quotidiani, il cibo e il riposo. Li vedevo in preda all'ira spaccare porte e finestre, fare a botte, procurarsi ferite, accendersi e divampare come fuochi, spegnersi come candele consumate, piangere e ridere come bambini, trasportati da un'idea o dalle macchine della Polizia. E mi chiedevo che cosa poteva fermare un attimo prima quella follia.

Dal momento in cui ho incominciato a lavorare al Ser.T. sapevo che esisteva una struttura con la quale si poteva progettare insieme scenari più umani. La Caritas non era molto strutturata, aveva l'aspetto di una unità di base, una "base mobile", un camper da interventi di urgenza: quasi tutti volontari, lavoravano nei ritagli di tempo, ma lavoravano per tutti e per tutto il tempo a disposizione.

Il Ser.T. era nato da poco: si era staccato dal Servizio di Salute Mentale, era divenuto un'unità autonoma, la popolazione che afferiva a tale organismo era formata esclusivamente da tossicodipendenti da eroina, con storie di roba e di carcere alle spalle e un futuro per nulla roseo.

Il Comune aveva Servizi Sociali dal volto umano. Si tentava una collaborazione a tre: qualche volta sembrava davvero che la sinergia dei servizi trovasse soluzioni semplici a problemi burocraticamente complicati.



Sempre l'intervento della Caritas era quello che metteva in pratica l'insegnamento evangelico di Matteo "avevo fame e mi avete dato da mangiare , sete e mi avete dato da bere...". Ho capito che l'unica filosofia da applicare era proprio questa: tentare di migliorare la qualità della vita ...

Da qualche anno a questa parte le cose stanno cambiando. E' aumentata notevolmente la collaborazione, ma questa è filtrata dai progetti, non è più lasciata alle buone intenzioni degli operatori. Così si lavora con la stessa utenza di sempre, con gli stessi problemi di un tempo, si rimane a contatto con la identica sofferenza, ma si disperdono meno energie.

La Caritas e il Ser.T. collaborano per cercare di trovare soluzioni abitative a persone che non avrebbero alternativa alcuna alla strada. Attraverso un processo di risocializzazione guidata, una discreta percentuale dei nostri pazienti riesce lentamente a trovare in un primo momento una sistemazione per la notte, un pasto alla sera e un momento di ritrovo durante il pomeriggio. E' un buon inizio. E' riduzione del danno, ed è soprattutto una speranza per migliorare il proprio destino.

Ho detto che è un buon inizio, perché spesso questa sistemazione alloggiativa provvisoria si evolve e diventa stabile con il reperimento di una casa. E' la normalità che diventa "miracolo" per quelle persone che riescono a fare parte di tale progetto. E questa normalità deve essere rafforzata, perché rimanga normalità. La Caritas diventa garante della casa rispetto al proprietario nei confronti dei nuovi affittuari. Questo significa che la Caritas si fa carico di un canone di locazione equo, di cui una parte, per quanto possibile, verrà pagata dalla persona che vi abiterà. Lentamente il soggetto si abitua al rispetto di regole perché sa di essere esso stesso titolare di diritti, perché altri insieme con lui rispetteranno le regole.

La collaborazione ha un terzo passaggio nel lavoro. Nel Laboratorio formativo al lavoro "La cruna dell'ago", alcuni dei nostri pazienti hanno trovato una valida occupazione, continuando il processo di reinserimento sociale.

Lo strumento della Borsa Lavoro viene qui utilizzato come in altre cooperative. E' molto semplice: la ditta, l'impresa, che accetta un paziente con questo strumento, avrà un lavoratore che presterà servizio per alcuni mesi senza alcun costo, ma si impegna ad assumerlo nel futuro.

Un ultimo momento collaborativo è l'intervento della Caritas negli aiuti economici. Si concretizza nel pagamento di utenze, piccoli aiuti in denaro, apertura di crediti alimentari, acquisto diretto di beni di prima necessità.

E' una rete che circonda la persona nel tentativo di guidarla e di farla camminare con le proprie gambe.

Forse si è persa la spontaneità dell'aiuto, ma si è acquistata concretezza.

E poi è vero che la realtà è in evoluzione: nuove forme di povertà (immigrazione, disoccupazione) richiedono sempre più risorse. E queste risorse bisogna saperle spenderle bene... molto bene! Anche perché, pur con tutta la volontà di cambiare, Caritas e Ser.T. devono fare i conti con l'Ente Locale, l'ente in grado di erogare materialmente i fondi per i progetti. Progetti per la verità abbastanza deficitari, validi solo per far fronte ad un'emergenza costante, senza continuità. Allora è difficile parlare di sociale e di aiuti quando non esiste una prospettiva economica



stabile, quando il canone di locazione di un monolocale costa come nei migliori centri turistici, quando il problema abitativo risente di una ridicola politica sulla casa.

Caritas vuol dire carità. Quale carità senza giustizia?

A volte ho l'impressione che l'indifferenza sia l'anima di questa città, dove le idee sono morte, così come la solidarietà e l'aiuto verso gli altri. Allora mi aspetto qualcosa dalla Caritas: che sia "pietra angolare ...e scandalo per i gentili", che sia fonte di contraddizione e di "spada", che sia "il sale della terra, il lievito nella farina, la lampada ad olio che non dovrà essere nascosta...".

Mi piace pensare a questa Caritas che non si interessa solo di cose materiali (indispensabili e inderogabili), ma che costruisce idee, che getta ponti con il pubblico e il privato perché gli individui siano meno soli, i poveri siano meno poveri.

Mi piace immaginare questa Caritas che indica, anche al Ser.T., la strada della carità.



