

# ACCOGLIENZA E LAVORO AL CATISHOP.CH DI CARITAS TICINO

di VERA GIUFFRIDA

**La** DISOCCUPAZIONE E L'IPOTESI DI DOVER SVOLGERE UN PROGRAMMA OCCUPAZIONALE SCATENANO NELLE PERSONE EMOZIONI CONTRASTANTI COME SORPRESA, PAURA, A VOLTE, RABBIA: COSA SI DOVRÀ FARE DURANTE IL PROGRAMMA OCCUPAZIONALE? QUEST'ATTIVITÀ GIOVERÀ ALLA RICERCA DI UN NUOVO LAVORO? DUBBI E PERPLESSITÀ COMPRESIBILI E RAGIONEVOLI CHE NECESSITANO DI RISPOSTE.

Una parte fondamentale del lavoro degli operatori di Caritas Ticino è proprio rispondere a tali domande, cercando di mettere a proprio agio i partecipanti fin dal primo giorno, in modo da trasformare le loro emozioni in un'esperienza positiva che dia l'ottimismo necessario per accompagnarli nella ricerca del lavoro sperato.

Il giorno "0" per i nuovi partecipanti al Programma è, ogni settimana, il mercoledì. La mattina tutti insieme frequentano un incontro informativo in cui ricevono le linee guida sulle attività di Caritas Ticino e le regole del Programma occupazionale. Nel pomeriggio, invece, ognuno si reca nella sede in cui lavorerà (Rancate, Lugano, Giubiasco o Pollegio) per conoscere la struttura e i sistemi di



sicurezza della loro sede stessa. Per noi operatori è fondamentale essere presenti in questi primi momenti d'ingresso dei nuovi partecipanti. Io li vedo arrivare ogni mercoledì e sembrano spauriti, smarriti, arrabbiati, perplessi, curiosi, raramente felici. Riesco a cogliere i loro sentimenti e prendo il tempo necessario per me e per loro. Ma il primo vero giorno di lavoro è quello successivo, il giovedì in cui ansie, aspettative e richieste si incrociano e si susseguono. Noi operatori rispondiamo alle loro domande, spieghiamo come svolgere l'attività, li ascoltiamo, interagiamo con le loro esigenze. Ogni individuo è diverso e in quanto tale va seguito in modo opportuno. Quindi, i primi giorni sono i più delicati, sono quelli in cui si gioca la relazione ed il futuro destino del

percorso dei partecipanti e segneranno lo svolgimento dei successivi tre mesi. È l'inizio di un cammino, in cui incontriamo volti e apprendiamo storie. L'accoglienza sincera e priva di pregiudizi è indispensabile: ogni partecipante ha una propria professionalità e la maggior parte delle volte ci regalano, oltre che storie di vita, il loro sapere. Un arricchimento reciproco e continuo che nutre questo luogo e continua piacevolmente a sorprendermi. Il sostegno, cristiano e umano, la compassione, il rispetto: tutti valori reali necessariamente accompagnati da un buon esempio di vita e da una partecipazione continua alle attività con i nostri partecipanti. Mi trovo a volte a riflettere sulla fortuna di incontrare tante splendide persone sul mio cammino. Per me



e i miei colleghi la priorità rimane e rimarrà sempre la loro ricerca di lavoro ed occupazione. Un percorso stancante, una strada in salita in cui si devono apprendere cose nuove e ci si trova in un gruppo di lavoro che non si è scelto e che muta di continuo. Non è scontato prendere a cuore tutto questo, e qualche volta risulta difficile organizzarsi con un gruppo che cambia settimanalmente, ma il mio cuore si riempie di gioia quando un partecipante acquista, giorno dopo giorno, la consapevolezza di ciò che sta facendo, trasformando le emozioni iniziali in qualcosa di positivo che sperabilmente lo porteranno a trovare un nuovo lavoro. Quando questo succede, mi sento in qualche misura partecipe e spronata ad andare avanti. ■



In queste due pagine:  
alcune partecipanti del Programma occupazionale con alcune operatrici del CATISHOP.CH di Pregassona:  
Vera Giuffrida (a destra, foto pag. 12), Eugenia Fantoni (a sinistra, foto pag. 13, alto), Marina Gusberti, oggi in pensione (a destra, foto pag. 13, basso)