

# CARITAS TICINO

## RAPPORTO ATTIVITÀ

# 2006

Il 9 maggio 2007 si è tenuta l'assemblea ordinaria di Caritas Ticino, nella sua sede centrale a Pregassona. Questo momento di incontro, formalmente indispensabile per la conduzione legale dell'associazione, è occasione di verifica della linea culturale e operativa di Caritas Ticino, spazio per condividere attese, speranze, difficoltà, progetti. Lo riproponiamo dalle pagine della rivista, per consentire anche ai nostri lettori di partecipare in qualche modo al nostro cammino.

### Attività di Caritas Ticino

#### Servizio sociale

Anche nel 2006 superavamo i trecento dossiers, confermando l'attività degli ultimi anni.

Sono ancora le donne a rivolgersi a noi in misura maggiore rispetto agli uomini, mentre le famiglie che si rivolgono direttamente come nucleo, a Caritas Ticino, sono salite al 20% del totale, come si vede anche dalle tabelle riportate.

Quello che invece non emerge dalle statistiche è il mutamento progressivo nelle necessità delle persone, che presentano situazioni sempre più complesse dal punto di vista economico e gestionale. Il lavoro richiesto per ogni dossier è visibilmente aumentato e si è complicato.

Un altro elemento importante di valutazione dell'intervento sociale riguarda il fatto che l'escalation mediatica attorno alla cosiddetta esplosione della povertà in Svizzera e in Ticino non ha avuto un riscontro nella casistica che si è rivolta a noi: non sono aumentati i dossiers, la percentuale dei casi nuovi si è stabilita al 68%, un dato simile agli anni scorsi.

Infine, l'intervento economico diretto anche quest'anno ha mante-

nuto valori vicini a quelli degli ultimi anni, (vedi distribuzione per prestazioni erogate), in cui il ruolo del nostro servizio è prevalentemente di consulenza e di sostegno burocratico, mentre l'erogazione di sussidi si attesta attorno al 20% dei nostri interventi

Per approfondire l'attività del servizio sociale si veda in questo stesso dossier l'art. a pag.12.

#### Servizio Adozioni

Quest'anno la pressione sul servizio adozioni di Caritas Ticino si è mantenuta costante. Negli anni scorsi avevamo avuto un boom, legato ad alcune difficoltà del

Servizio Cantonale Adozioni, oltre ad un aumento delle richieste da parte delle famiglie candidate all'adozione, portando ad oltre 50 le coppie seguite nell'arco dell'anno. Ora la situazione è più stabile, ma nel 2006 è cambiato il nostro interlocutore responsabile del servizio cantonale delle adozioni e questo ha accentuato il nostro coinvolgimento. Siamo infatti contattati più spesso e invitati alle riunioni del servizio, come ne fossimo membri effettivi.

Tutto ciò comporta un maggior onere lavorativo senza nessuna contropartita economica, perché il Servizio Adozioni di Caritas ticino non ha alcun finanziamento, né pubblico, né privato.





### Servizio Civile

Anche quest'anno Caritas Ticino ha svolto la funzione di "Istituto d'impiego" dei civilisti, cioè ha accolto obiettori di coscienza al servizio militare per periodi più o meno lunghi a seconda delle loro disponibilità e degli obblighi connessi con l'andamento del loro servizio.

In particolare 8 persone hanno prestato servizio presso di noi per complessive 357 giornate di lavoro, prevalentemente presso le strutture dei nostri programmi occupazionali.

### LOTTA ALLA DISOCCUPAZIONE E RICICLAGGIO

#### Programma Mercatino

L'anno 2006 ha visto la partecipazione ai nostri Programmi occupazionali di 288 persone (215 disoccupati -LADI-, 73 assistenza -LAS-).

Si è trattato di un anno impegnativo, in modo particolare per la difficoltà a raggiungere il numero di persone da inserire nelle attività, preventivato dal Cantone ad inizio

► Riciclaggio di materiale elettronico, sede "Mercatino" di Caritas Ticino a Pollegio

anno: significativo il caso della nostra sede di Pollegio, che ha visto una diminuzione di utenti disoccupati, da 25 a 15.

Ciò ha comportato un adeguamento organizzativo ad una situazione non prevista ed una diminuita produzione per la lavorazione di materiale elettrico ed elettronico ed una conseguente flessione degli introiti, in parte causata anche dal calo dei prezzi sul mercato.

Anche per ciò che riguarda le persone in assistenza (LAS) si sta andando verso una netta diminuzione dei Programmi d'inserimento professionale (PIP) per motivi finanziari. Sono in fase embrionale alcuni progetti destinati a persone in età vicino alla pensione che potrebbero beneficiare di PIP finanziati grazie al ricavato dell'oro della Banca Nazionale Svizzera.

Sembra si possa individuare uno spiraglio di inversione di tendenza per quanto riguarda gli utenti disoccupati, dato che studi a livello nazionale stanno rivalutando positivamente lo strumento dei programmi occupazionali. Si è notato un leggero aumento delle persone che hanno trovato lavoro, in particolare coloro che si trovano in disoccupazione (32%) ed un 8% che il lavoro lo trova al momento di dover iniziare il programma.

### Giubiasco: la nuova sede di Programma occupazionale

cazioni emerse dopo l'apertura del luglio 2005 hanno trovato conferma nel 2006. Migliorato il luogo di lavoro per gli utenti, azzeccata la collocazione sul territorio ed aumentata la clientela. Logica conseguenza è anche un aumento degli introiti, con una tendenza in crescita, confermata anche nei primi mesi del 2007.

### Le attività

Anche per il 2006 in aumento il materiale elettrico ed elettronico lavorato presso la sede di Collegio: dalle 1700 tonnellate del 2005 a 2000 nello scorso anno.

Sono per contro leggermente diminuite le quantità di indumenti usati raccolti tramite i 200 cassonetti della Texaid sparsi sul territorio cantonale.

Sul nostro sito [www.caritas-ticino.ch](http://www.caritas-ticino.ch) sono disponibili i dati in dettaglio, relativi a questo settore.

### PROGETTI ALL'ESTERO Progetto in Costa d'Avorio con ACTA

Significativo per quest'anno, l'impegno del collega Luigi Brembilla come consulente per ACTA un'associazione ticinese che attualmente opera in Costa d'Avorio, per la creazione di un Centro per l'accoglienza di donne e bambini in collaborazione con l'Associazione San Camillo di Bouaké.

Caritas Ticino 2006	COSTI	
Costi PO+PIP (LADI e LAS)	965'246	20.60%
Costi per mercatini e boutiques	142'735	3.05%
Costi altre attività	205'859	4.39%
Salari operatori PO+PIP (LADI e LAS)	1'352'906	28.87%
Salari disoccupati PIP (LAS)	722'885	15.43%
Salari operatori altre attività	761'865	16.26%
Costi per immobili e ammortamento stabili	453'709	9.68%
Per accantonamenti e ammortamenti	80'257	1.71%
<b>Totale costi</b>	<b>4'685'462</b>	<b>100.00%</b>

Caritas Ticino 2006	RICAVI	
Da attività PO+PIP (LADI e LAS)	724'277	15.46%
Da mercatini e boutiques	1'027'486	21.93%
Da altre attività (TV, Catidépo, ecc.)	425'242	9.08%
Da Cantone per gestione PO+PIP (LADI e LAS)	1'321'332	28.20%
Da Cantone per salari disoccupati PIP (LAS)	722'885	15.43%
Da offerte, lasciti	77'916	1.66%
Da fondi interni	9'769	0.21%
Da Immobili	376'555	8.04%
<b>Totale ricavi</b>	<b>4'685'462</b>	<b>100.00%</b>

(PO: programma occupazionale LADI, PIP: programma di inserimento professionale LAS)



### CATIDEPO

Da qualche anno possiamo disporre di un servizio di deposito, sfruttando locali adatti nei sotterranei della nostra sede centrale, affittando spazi per lo stoccaggio di qualsiasi cosa il cliente voglia depositarvi, dai libri, ai mobili, alle masserizie.

Il 35% dei nostri clienti è stato per il 2006 costituito da persone seguite dall'ufficio del Sostegno sociale e dell'Inserimento (ex ufficio Cantonale Assistenza), mentre il rimanente 65% sono privati. Parecchi di loro, sebbene non rientrino nella categoria degli assistiti, sono comunque problematici o in difficoltà economiche. Perciò, eventuali decisioni nei loro confronti sono prese con l'avallo del nostro servizio sociale.

### VOLONTARIATO

Il numero dei volontari è rimasto pressoché invariato, poiché nuove persone hanno sostituito altre che hanno smesso l'attività per problemi di età o di salute. E' da sottolineare che fra le fila dei volontari non ci sono abbandoni per altri motivi, e ciò prova il fatto che svolgere questo servizio per la comunità è significativo nel tempo e diventa irrinunciabile.

Nel 2006 non si sono organizzati corsi specifici di formazione per i volontari ma si è mantenuto un collegamento con i gruppi allo scopo di approfondire, nei vari ambiti, le motivazioni che spingono le persone a compiere gesti di solidarietà e promuovere la nascita di relazioni di solidarietà.

Nel 2006 il gruppo di volontarie di

► Catidépo, via Merlecco, Pregassona

Chiasso è stato colpito dalla morte improvvisa della signora Livio, responsabile del mercatino. Questa esperienza di condivisione del lutto ha reso le relazioni più profonde e autentiche e le domande fondamentali sulla vita sono diventate parte integrante dei momenti di incontro e di formazione. Questo esempio è emblematico di un modello che pur non essendo facile da realizzare con tutti i gruppi e in tutte le situazioni, è probabilmente l'unico proponibile a questo tipo di gruppi estremamente eterogenei. In questo senso il concetto di formazione del volontariato che si sta applicando, non è più quello del corso che risulta inefficace in quanto percepito come calato dall'alto.

Accanto a persone che si offrono per svolgere un volontariato in gruppo e di tipo "pratico" come i mercatini, ci sono coloro che a livello personale desiderano mettersi a disposizione di Caritas per rispondere a bisogni più legati alla cura e all'assistenza. Poiché attraverso il nostro servizio sociale incontriamo spesso persone che hanno difficoltà a gestirsi economicamente e avrebbero bisogno di un accompagnamento, abbiamo iniziato, lo scorso anno, un lavoro con alcune persone perché si assumano il compito di curatori. Questi volontari necessitano di un



supporto sia per quanto riguarda le competenze da acquisire sia come sostegno di fronte alle molte difficoltà che questo compito comporta.

Vi sono state lo scorso anno anche alcune richieste di giovani con problemi di depressione per i quali era necessario trovare un luogo dove svolgere un lavoro che permettesse loro di ripristinare un ritmo di vita, che li facesse uscire dalla famiglia, allentando le tensioni e ridesse loro una spinta per riacquistare autostima. Le richieste accolte in quest'ottica, hanno avuto uno sbocco positivo.

Non è infine mancato un lavoro di consulenza per chi ci ha chiesto di poter svolgere del volontariato all'estero, soprattutto nei paesi del terzo mondo.

### MERCATINO DELL'USATO

I mercatini sono situati in diverse località del cantone, Chiasso, Stabio, Pollegio e Locarno, continuando ad essere occasione di incontro fra volontarie e clienti in un clima di accoglienza che va ben oltre lo scambio commerciale.

Ultimamente ci sono state diverse nuove richieste di persone desiderose di svolgere del volontariato nella struttura, mentre l'aumento di introiti ha avuto anche un riscontro nel maggior numero di clienti che si rivolgono ai nostri mercatini, specie a Lugano e Giubiasco, favorendo anche la dimensione relazionale.

### BOUTIQUE

Nel corso del 2006 si è chiusa definitivamente la struttura in Salita la Motta a Bellinzona, negozio che non è mai decollato malgrado numerosi tentativi per renderlo



► 2 Mercatini dell'usato di Caritas Ticino, sede di Chiasso e di Lugano in via Bagutti

attraente, manufatti artigianali, poi bottega del libro, infine vendita di prodotti del commercio equo e di perle per la fabbricazione di bigiotteria.

Questa decisione è stata presa a malincuore in quanto il negozio, messoci gratuitamente a disposizione dalla parrocchia di Bellinzona, era uno dei più belli di Caritas, ma sfortunato dal punto di vista della collocazione territoriale.

Anche la boutique del commercio equo, situata al Maghetti di Lugano, da diversi anni vede un calo delle vendite, e nel 2006, malgrado diverse strategie e interventi, la situazione è peggiorata. Questo ci ha indotti a non rinnovare il contratto quinquennale con l'amministrazione Maghetti che scadrà a fine ottobre 2007.

#### SHOP ONLINE

I prodotti di Caritas Ticino sono presenti su internet, sul sito [www.catishop.ch](http://www.catishop.ch).

Le categorie sono diverse, dall'artigianato ai libri, dagli articoli Len-can Pottery ai vestiti d'epoca, dal commercio equo agli apparecchi fotografici.

Su catishop inoltre si possono acquistare le pubblicazioni di Caritas, i DVD prodotti generalmente a partire dal materiale di trasmissioni di interesse particolare, il film e i cortometraggi del progetto Sigrid Undset dedicato al tema della parità nella vita professionale. Anche durante il 2006, a 5 anni dal termine del progetto, sono state diverse le università italiane che ci hanno chiesto il materiale per la formazione sulla questione delle pari opportunità.

Caritas Ticino inoltre ha una libreria online sul sito [www.maremagnum.com](http://www.maremagnum.com). Sono diverse centinaia i libri messi in vendita a prezzo di mercato. Questa forma di commercio, che all'inizio sembrava non presentasse nessuno sbocco, sta conoscendo un crescente successo. Occorre dire che essendo la libreria

Maremagnum inserita nella più grande libreria online del mondo, [www.addall.com](http://www.addall.com), alla libreria di Caritas si può accedere da ogni angolo del pianeta.

L'importante lavoro di aggiornamento del catalogo dei libri, dopo selezione, valutazione e descrizione di ogni testo, è compiuto da personale volontario.

#### Servizio Informazione

Per il ruolo particolare che svolge insieme al servizio sociale, a questo specifico settore abbiamo dedicato uno spazio speciale qui accanto in questa parte della rivista dedicata al rapporto di attività 2006 di Caritas Ticino dal titolo "Per comunicare a 360°".

#### SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

Ecco alcune osservazioni ai conti approvati durante l'assemblea (vedi tabella riassuntiva a pag. 4). Per quanto riguarda il bilancio non vi sono novità di rilievo, se non che abbiamo modificato l'uso di una nostra proprietà ex sede di via Lucchini a Lugano, che ospitava uno dei nostri negozi, praticamente senza clienti, affittandone i locali, ricavandone così un reddito. Inoltre come approvato dall'assemblea del 9 maggio 2007, si prospetta l'acquisto della Casa Giovanni XXIII di Balerna di proprietà della Fondazione Cereghetti, ma dal 1998 in comodato a Caritas Ticino.

Per quanto riguarda invece il consuntivo 2006, si nota che:

- i ricavi dei mercatini e delle boutiques si sono mantenuti nel complesso costanti;
- sono invece diminuiti del 20% i ricavi delle nostre attività, (vedi più sopra), per una flessione degli utenti impiegati presso i nostri programmi e una conseguente diminuzione della produzione;
- Una nuova fonte di entrate è la produzione di Strada Regina che ha portato ad una nuova entrata di 200.000 chf. ■

# PER COMUNICARE

**Produzioni televisive,  
radiofoniche,  
video online,  
catishop,  
siti internet,  
DVD e rivista**

a **360°**

**N**el rapporto annuale di Caritas Ticino un posto particolare spetta allo spazio informativo e formativo che tentiamo di offrire al maggior numero di persone possibile, ritenendolo un fondamentale aspetto della diaconia della Caritas.

**Eccone qui di seguito i dettagli. Produzioni televisive, radiofoniche, video online, catishop, siti internet, DVD e rivista**

#### CARITAS INSIEME TV

La trasmissione televisiva Caritas Insieme, in onda settimanalmente su Teleticino, viene prodotta e realizzata interamente da Caritas Ticino nel suo studio nella sede centrale a Pregassona (Lugano). Caratteristica di questa produzione è l'equipe che la realizza, formata per la maggior parte da operatori di Caritas Ticino che hanno compiti a carattere sociale nei vari settori dell'organizzazione e che si sono formati internamente per essere i giornalisti ed i tecnici di Caritas Insieme; a questi si affiancano alcuni operatori che si dedicano quasi esclusivamente al settore informazione oltre ad amici e volontari.

Un'esperienza straordinaria e particolarissima di comunicazione at-

traverso il media elettronico gestita completamente da Caritas Ticino. In onda da Natale del 1994, Caritas Insieme TV va di pari passo con la rivista omonima su carta e online sul sito [www.caritas-ticino.ch](http://www.caritas-ticino.ch).

Mezzi diversi che interagiscono per portare avanti il progetto innovativo che Caritas Ticino ha scelto di privilegiare nonostante i mezzi limitatissimi.

Una forma di presenza e di dialogo con un vasto pubblico, altrimenti irraggiungibile con i mezzi cartacei o le manifestazioni tradizionali.

Il 1994 infatti ha segnato una svolta importante nel concetto stesso di diaconia della Caritas raccogliendo l'eredità di monsignor Corecco, in particolare l'equipe di Caritas Ticino si è resa conto che il suo patrimonio più prezioso è costituito da un pensiero corrente ispirato dalla Dottrina Sociale della Chiesa per la cui diffusione il media elettronico risultava il più efficace.

Più che le attività svolte che possono mutare in relazione alle contingenze ed ai mezzi a disposizione, ciò che si intende trasmettere è il nucleo della speranza cristiana. I nostri programmi occupazionali ad esempio prima che posti di lavoro sono un'affermazione della dignità umana al di là delle qualifiche o dell'età.

Caratteristica di questa produzione, è il legame con l'attività multiforme dell'editore Caritas Ticino, anche se i temi non riguardano solo l'organizzazione umanitaria ticinese. Lo scopo della trasmissione, infatti, è quello di dare voce a esperienze, che sul fronte sociale e ecclesiale sono segni di speranza. Tematiche ricorrenti sono: disagio sociale, lotta alla disoccupazione, programmi occupazionali, famiglia, anziani, terzo mondo, povertà, esperienze di comunità, movimenti e volontariato.

Caritas Insieme si struttura in diverse parti: la rubrica "Il Vangelo in casa", con don Giorgio Paximadi, esegeta, che conversa con Dante Balbo sulla liturgia domenicale su una barca che ondeggia sul lago di Tiberiade. Barca, acqua e montagne sono virtuali, disegnate e animate col computer partendo da mappe, curve di livello e ritrovamenti di reperti di duemila anni fa. In quaresima l'am-

bientazione cambia in un deserto sempre virtuale.

Il secondo spazio, "Lo studio e i servizi", è la parte più ampia della trasmissione, con informazioni, riflessioni, incontri e testimonianze. Partendo dall'osservatorio di Caritas Ticino si alternano temi sociali o di vita ecclesiale, accogliendo ospiti in studio o realizzando in esterno servizi e interviste. A questi due spazi regolari si aggiungono delle rubriche saltuarie.

#### C.I.P. Consulenza in pillole

Rubrica di consulenza su tematiche sociali con una simulazione fra un operatore di Caritas Ticino e un attore (anch'esso operatore di Caritas Ticino) che interpreta l'utente della consulenza. Girate in steadicam in continuo movimento cercano di creare una dinamica per dare in pochi minuti delle informazioni utili in un format accattivante.

#### La vita allo specchio

E' uno spazio per abordare questioni etiche relative al tema della vita che spesso rimbalzano sui media e pongono a tutti interrogativi profondi. Primi piani in continuo lento spostamento su sfondi coloratissimi che evocano l'idea dello specchio e della riflessione delle immagini su sfondo sonoro elettronico per creare un'at-





► Immagini dalla rubrica C.I.P. Consulenza in pillole di Caritas Insieme in onda su TeleTicino

qui in veste di filosofo traghettatore del web, spazia da concetti come viaggio ed errare, esodo ed esilio, oggetti cambiati dalla modernità, uomini trasformati dalla comunicazione, imprigionati dal pensiero debole.

mosfera a tratti ipnotica dove lo spettatore possa sentirsi a suo agio anche se confrontato con una tematica a volte inquietante come nel caso dell'aborto o dell'eutanasia. Nessuna ambientazione reale né immagini di copertura ma solo gli sguardi dei protagonisti, testimoni o esperti, che si giocano direttamente con l'interlocutore dall'altra parte della telecamera guardandolo in faccia. Un modo nuovo di proporre una "pillola" di approfondimento televisivo, una decina di minuti, che lanci degli input da raccogliere e sviluppare successivamente ad esempio passando dal mezzo televisivo a internet (dove tutti i video di Caritas Insieme si possono rivedere in qualunque momento e da qualunque angolo del mondo sul sito [www.caritas-ticino.ch](http://www.caritas-ticino.ch)) entrano nel Forum online di Caritas Ticino dove si trovano altri materiali di informazione e approfondimento, oltre alla possibilità interattiva di reagire scrivendo proprie osservazioni, commenti, domande e riflessioni personali.

### Isolario

Secondo spazio virtuale è l'Isolario, mappe di isole e arcipelaghi visibili ed invisibili, 24 puntate di 6 min., un viaggio in un forum avveniristico con Graziano Martignoni attraverso un mondo virtuale disegnato in 3D col computer: spostandosi ai quattro angoli della rete mondiale, dialogando con una webcam che gli svolazza intorno, lo psichiatra,



La produzione televisiva di Caritas Insieme si orienta sempre più verso format che utilizzano la realtà virtuale come ambientazione e rappresentazioni grafiche utilizzate da altri generi come la finzione, nel tentativo di creare una dinamica artificiale soprattutto quando il materiale di base non ne ha per nulla essendo sostanzialmente un prodotto parlato. Le diverse rubriche sempre più sofisticate dal profilo della produzione e del montaggio riescono a dare un'impressione decisamente più dinamica di quanto non si potrebbe ottenere con format tradizionali. Spesso chi interviene a Caritas Insieme infatti da' un apporto interessante dal punto di vista contenutistico ma il messaggio è quasi sempre più a carattere radiofonico che televisivo, la scelta quindi di reinventare un corrispondente supporto televisivo che tenga il pubblico agganciato, anche quando si tratta di un pubblico abituato a modelli televisivi dinamici come quelli provenienti d'oltreoceano.

### CARITAS INSIEME IN RADIO

Continua la riduzione radiofonica delle tematiche televisive per Ra-

dio Fiume Ticino che ha spostato la nostra rubrica "Caritas Insieme in Radio" a mezzogiorno della domenica. In settembre dovrebbe andare in onda anche su Radio 3i una versione analogica, in seguito all'acquisto da parte di TeleTicino della maggioranza azionaria di questa emittente ora trasferita nella sede di Melide.

### CARITAS INSIEME ONLINE

Sulle pagine web di Caritas Ticino [www.caritas-ticino.ch](http://www.caritas-ticino.ch) si trova anche il programma delle ormai 655 puntate di Caritas Insieme TV che, dal 2004, possono essere riviste sul computer casalingo, PC o Mac. E dall'autunno scorso praticamente in stream (visione immediata) tramite un server tedesco "Hetzner" che al costo irrisorio di ca 50.- chf garantisce una velocità straordinaria di trasferimento dei dati.

Sempre più evidente la trasformazione della fruizione televisiva che resta immutata, TV generalista, solo per un pubblico sempre più anziano ancorato a vecchi modelli, ma che si sta modificando profondamente nelle generazioni più giovani che saranno raggiungibili sempre più in rete. Lo sforzo di Caritas Ticino per essere presente con tutte le sue produzioni elettroniche in rete cercandole



► Produzione DVD di Caritas Ticino

► Immagini dalla trasmissione religiosa Strada Regina in onda su TSI 1

modalità più efficienti si iscrive in questa prospettiva che vedrà solo la rete e eventuali forme satellitari analoghe, quali modalità per dialogare col pubblico magari in forma interattiva tramite forum. Evidentemente per chi è lontano da questa realtà è difficile cogliere l'ineluttabilità della trasformazione in atto ma basta guardare un po' di dati statistici sull'invecchiamento della popolazione televisiva tradizionale o dei suoi lettori su supporti cartacei, e sull'aumento dell'uso della rete, per capire che forse siamo davvero a una svolta epocale. E Caritas Ticino non vorrebbe essere tagliata fuori.

### PRODUZIONE DVD

Continua la produzione di DVD a partire da realizzazioni televisive a disposizione su [www.catishop.ch](http://www.catishop.ch). Nel corso di quest'anno 2006 sono stati prodotti 4 DVD:

- *Tra diversità e normalità*, in occasione dei 10 anni della Fondazione San Gottardo
- *Pillole di psichiatria* con Michele Tomamiche, sedici puntate televisive per scrivere un piccolo dizionario di psichiatria per chiarire termini come depressione, crisi di panico, schizofrenia, disturbi alimentari, ...
- *Volontariato per una società che ha un futuro*, incontro con Graziano Martignoni
- *Diogene: incontro con Graziano Martignoni alla ricerca dell'uomo*. Il cosiddetto pensiero debole, tanto debole poi non è.

### RIVISTA CARITAS INSIEME SU CARTA E ONLINE

Gli argomenti trattati dalla trasmissione televisiva settimanale sono spesso riproposti dalla rivista omonima bimestrale Caritas Insieme in abbonamento e su internet all'indirizzo: [www.caritas-ticino.ch](http://www.caritas-ticino.ch). Ormai da anni misuriamo l'invecchiamento e la progressiva scomparsa di quel pubblico tradizionale della

rivista cartacea che corrispondeva sostanzialmente ai sostenitori dell'organizzazione. Riteniamo che fra qualche anno non si giustificherà più questa forma costosa (carta, stampa e spedizione) e non appena i costi dovessero superare gli introiti sarà verosimilmente spostata completamente online come già è presente oggi e probabilmente anche in una forma più idonea alla rete e quindi in continuo aggiornamento.

### STRADA REGINA

Continua la produzione dei servizi esterni della trasmissione religiosa su TSI1 Strada Regina iniziata in novembre 2005, affidata dal Vescovo a Caritas Ticino.

La continua collaborazione tra le due redazioni (Strada Regina e Caritas Insieme) ha creato una sinergia molto favorevole per sfruttare al meglio le occasioni di approfondimento e di riflessione che il nostro piccolo territorio ci offre. L'estrema flessibilità del nostro sistema di produzione televisiva ci ha permesso di realizzare servizi e rubriche che normalmente richiederebbero investimenti produttivi di ben altra natura. Le trasmissioni televisive di Strada Regina sono disponibili online tramite il sito [www.stradaregina.ch](http://www.stradaregina.ch) realizzato e gestito da Caritas Ticino. Le sinergie fra Caritas Ticino e Strada Regina ci hanno permesso fra l'altro di trasformare la rubrica "Pietre Vive" in una nuova e dinamica veste dove la nostra esperta d'arte Chiara Pirovano, operatrice di Caritas Ticino, accompagna i telespettatori alla scoperta del patrimonio artistico



religioso della Svizzera italiana; la prima serie è stata dedicata al Románico e la seconda, attualmente in lavorazione, agli affreschi del trecento

e quattrocento. Un viaggio in dieci brevi ma intense tappe per apprezzare una parte del patrimonio storico-artistico del Canton Ticino in due secoli di grande rilevanza per l'intera Europa

### SITO EUGENIO CORECCO

Caritas Ticino ha creato l'anno scorso e gestisce il nuovo sito [www.eugeniocorecco.ch](http://www.eugeniocorecco.ch) che si è voluto nascesse a più di dieci anni dalla morte per colmare una evidente lacuna. Caritas Ticino non dovrebbe gestirlo per sempre ma solo fino a che qualche istanza meglio fornita di mezzi adeguati potrà continuare il lavoro. In collaborazione con l'associazione Amici di Eugenio Corecco si è impostato per ora un sito che va costruendosi piano piano con l'inserimento progressivo di materiale relativo alla produzione e all'opera dell'amato vescovo. ■



► Home page del sito di Mons Eugenio Corecco: [www.eugeniocorecco.ch](http://www.eugeniocorecco.ch)



# PROGRAMMI OCCUPAZIONALI QUALE FUTURO?

Nel 2008 Caritas Ticino avrà raggiunto i 20 anni nell'organizzazione di Programmi occupazionali (PO) per persone in disoccupazione. Con il PO "Mercatino" aperto nella sua prima sede di via Bagutti 6, nel quartiere di Molino Nuovo a Lugano nel 1988, si è voluto dare continuità a quanto già in precedenza Caritas Ticino svolgeva. Il recupero ed il riciclaggio di mobili, oggetti ed indumenti usati. In effetti, quest'attività, specifico di molte organizzazioni con scopi sociali-umanitari, già dagli anni '70 occupava persone in difficoltà dando loro un motivo per sentirsi attivi e validi nella società in cui vivevano.

Con l'introduzione nella Legge federale contro la disoccupazione (LADI) di misure attive per il rilancio dell'occupazione, si è potuto meglio strutturare questo servizio di utilità pubblica organizzando appunto il programma occupazionale "Mercatino".

In questi anni sono state fatte diverse valutazioni, e a dipendenza della congiuntura e dei tassi percentuali che la disoccupazione toccava, gli umori erano diversi. Anche la sensibilità della popolazione cambiava, ma la disoccupazione manteneva sempre i primi posti nelle preoccupazioni dei cittadini a livello nazionale. Negli anni '90 si sono toccati tassi superiori al 7% (1997, 5.2% tasso medio a livello nazionale, 7.8% tasso medio a livello cantonale), di molto superiori a quelli attuali che si attestano a maggio al 4% nonostante l'apertura dei mercati alla circolazione della manodopera estera. La situazione economica si è modificata, rispetto a quegli anni dove i cambiamenti strutturali sottoponevano i lavoratori ad un nuovo modo di porsi e pagare spesso conseguenze mai immaginate in precedenza, pensiamo ad esempio alle

**L'economia cresce,  
uno zoccolo duro di disoccupazione rimane**



Programma Occupazionale "Mercatino" di Caritas Ticino, sede di Giubiasco

grandi fusioni nel settore bancario-finanziario, ma non solo. Attualmente tutti parlano di congiuntura positiva, con sfumature diverse, ma che dovrebbe continuare almeno fino al 2020, come recentemente affermato dall'Istituto BAK Basel Economics. Per il 2007 il BAK, in Svizzera, prevede una crescita economica del 2.1% e fino al 2011 la media dovrebbe rimanere attorno al 2% per calare a seguito di elementi demografici dal 2012 al 2020, scendendo fino al 1.7% ma mantenendo una media al 1.9% annui. Un futuro positivo dunque per la salute economica nazionale, per più di un decennio almeno. A scanso

di sorprese o di bolle economico-finanziarie come già conosciute in passato (le borse da tempo continuano a salire, il settore delle costruzioni è da alcuni anni positivo) dovremmo dunque dormire sonni tranquilli. Ma potranno beneficiare tutti di questa prevista tendenza positiva? L'alta congiuntura vorrà anche dire possibilità di occupazione per tutti? La pressione sui salari è forte, il lavoro a tempo interinale è in crescita e spesso per necessità e non per scelta. È vero che una parte di persone in seguito trovano un posto fisso ma altri abbandonano la disoccupazione e rimangono senza un lavoro.

Si è spesso sentito parlare della disoccupazione come periodo da sfruttare prendendosi "un po' di vacanza" a carico delle casse federali. Non vogliamo negare che gli abusi esistano, ma non sono sicuramente la maggioranza delle persone che fanno capo a questo diritto. Diritto voluto come giusto ammortizzatore sociale (qualcuno potrà ritenerlo di lusso rispetto ad altri Paesi, ma guardiamo al meglio!) dal legislatore e che spesso permette di utilizzare questo periodo per una riflessione sulla propria situazione professionale per eventualmente valutare scelte diverse da quelle intraprese fino a questo momento. Permette di partecipare alle Misure attive e tra queste troviamo appunto i programmi occupazionali.

Allora anche il PO diventa un momento di continuità nell'essere inserito nella vita sociale, nel sentirsi attivo nell'economia del Paese (anche se di nicchia), ad avere un punto di riferimento nella propria quotidianità ed approfittare del periodo di programma per appunto ripensarsi sotto una forma diversa di come reinserirsi nel mondo del lavoro, svolgendo un'attività di utilità pubblica.

Caritas Ticino, che accoglie soprattutto disoccupati generici senza una particolare formazione, offre la possibilità di un centinaio di posti di lavoro nelle sue tre sedi (Lugano, Giubiasco, Pollegio) di programma occupazionale, dove a rotazione si arriva ad inserire oltre 300 persone all'anno, tra chi si trova in disoccupazione o in assistenza, tutti con il medesimo obiettivo, trovare un posto di lavoro fisso.

Anche i dubbi e le perplessità sui PO esternati negli anni scorsi e contestati da Caritas Ticino, sembrano ora rientrare, grazie anche a studi promossi a livello nazionale che valorizzano i programmi come valida misura attiva con risultati positivi nell'ambito del reinserimento nel mercato del lavoro.

Spesso dunque i PO, oltre che a soggiacere logicamente alle fluttuazioni dei tassi di disoccupazione, debbono sottostare anche a studi che non sempre si rivelano corretti

rispetto a ciò che presenta la situazione reale oggettiva. Per gli organizzatori che fanno capo a mandati della Confederazione attraverso i Cantoni, questo vuol dire avere la flessibilità di presentare un'organizzazione pronta a modificarsi a dipendenza della situazione e dunque anche sotto questo profilo, oltre a quello -per ciò che ci concerne- di offrire attività imprenditoriali il più possibile vicino al mercato, muoversi come un'azienda che svolge un'attività privata, con tutte le dovute distinzioni.

Un punto fisso dell'attività di Caritas Ticino nei "Mercatini", nei tentativi di sviluppo di attività nell'ambito del riciclaggio, è di poter trasformare il lavoro all'interno dei programmi occupazionali in vere e proprie attività imprenditoriali che non necessitano di contributi statali. È un sogno che per il momento resta chiuso nel cassetto in quanto i diversi sforzi intrapresi non hanno portato a risultati tangibili. Le attività che richiedono manodopera poco qualificata sono anche poco redditizie e difficilmente possono diventare autosufficienti. Siamo però convinti che il PO resta una forma valida di possibilità di rilancio professionale per le persone da noi accolte. Anche perché, nonostante le previsioni economiche positive, uno zoccolo duro di persone che saranno escluse dal mercato continuerà ad esistere. Potremmo allora discutere se queste persone che per motivi di età, salute, problemi relazionali e sociali ed altro, non saranno accolte dal mercato del lavoro, dovranno essere a carico della LADI oppure bisognerà trovare altre forme d'integrazione, affinché non siano lasciate da parte peggiorando così la loro già precaria situazione.

**Il lavoro è e rimane un punto nodale nella vita di una persona. Lo si percepisce soprattutto quando esso viene a mancare, con le conseguenze che porta. Non si tratta qui di dividere datori di lavoro buoni da quelli cattivi o colpevolizzare lavoratori buoni da quelli fannulloni. Si tratta di assumersi le proprie responsabilità da entrambe le parti**

Il lavoro è e rimane un punto nodale nella vita di una persona. Lo si percepisce soprattutto quando esso viene a mancare, con le conseguenze che porta. Non si tratta qui di dividere datori di lavoro buoni da quelli cattivi o colpevolizzare lavoratori buoni da quelli fannulloni. Si tratta di assumersi le proprie responsabilità da entrambe le parti dove a volte si potrebbe rinunciare a qualche privilegio da una parte e dall'altra avere una maggiore elasticità. Certo il mercato, la globalizzazione, i ritmi, ecc., portano spesso ad una pressione su tutto ciò a cui un'azienda deve far fronte ed alla fine ai suoi collaboratori. Si potrebbe iniziare qui il capitolo della responsabilità aziendale, del capitale umano, di forme di gestione attente alla persone. È un tema di cui abbiamo già parlato e sul quale torneremo.

Tornando alla domanda sulla possibilità che tutti possano approfittare della ripresa economica, recentemente sulla stampa locale i responsabili dei servizi con cui collaboriamo per l'organizzazione dei Programmi, Sergio Montorfani (LADI) e Martino Rossi (LAS) si sono espressi con prudenza, lasciando trasparire che se la ripresa economica è in atto, come pure l'occupazione, non necessariamente essa corrisponde alla creazione di nuovi posti di lavoro per persone che fanno capo a tali servizi.

A maggior ragione dunque, a noi preme sottolineare il fatto che anche attraverso i PO le persone che incontriamo manifestano, in linea generale, un apprezzamento per la proposta, soprattutto laddove essa è vissuta con un atteggiamento propositivo. ■

# SERVIZIO SOCIALE:

## CHI SIAMO

## COSA FACCIAMO

## COME OPERIAMO

**C**hi ha dimestichezza con i siti web, spesso si trova di fronte ad un link che si intitola FAQ che è l'acronimo di Frequently Asked Questions.

I gestori del sito o i programmatori che hanno ideato un certo programma, si preoccupano di anticipare le domande che potrebbero venire dagli utenti, oppure hanno raccolto nel corso del tempo le domande che sono state loro rivolte più spesso, così da evitare che vengano loro chieste sempre le stesse cose.

Sulla nostra rivista abbiamo pubblicato il rapporto delle nostre attività del 2006 e in questo modo abbiamo potuto descrivere i vari servizi e settori di Caritas Ticino. Tuttavia le cifre e le brevi spiegazioni potrebbero risultare insufficienti per capire con più precisione quello che effettivamente facciamo, sia perché il rapporto annuale è indirizzato non a un vasto pubblico ma all'assemblea di Caritas Ticino che è costituita da persone che ci conoscono e seguono da tempo, sia perché è effettivamente difficile raccontare in poche righe la molteplice attività dei nostri servizi.

Dire ad esempio che i nostri programmi occupazionali sono indirizzati alla dignità della persona, che al disagio di una disoccupazio-

zione prolungata offriamo la cura di un lavoro autentico, che cerchiamo strade per affermare che l'età o la scarsa qualifica non sono motivi sufficienti per accantonare un uomo o una donna che possono ancora essere stimati membri del tessuto sociale, non dice nulla sulle giornate passate insieme ai disoccupati, sulle riunioni con gli uffici competenti per trovare una strategia personalizzata, sul tempo trascorso a discutere con gli utenti del programma, che spesso portano problemi che vanno ben al di là del semplice bisogno di un posto di lavoro.

Allo stesso modo, quando parliamo di informazione, della necessità di tradurre in linguaggio televisivo quello che in realtà acquisiamo come un parlato radiofonico, del bisogno costante di trasmettere un pensiero prima che una notizia, dello sforzo di tagliare e riassemble un'intervista per non tradirne il contenuto ma nello stesso tempo cercare di impedire a chi ha il telecomando in mano di abbandonarla dopo i primi trenta secondi, non dice nulla sulle notti passate a comporre pochi fotogrammi, sui di-

battiti infiniti che animano molte nostre pause, che di fatto non esistono perché sono fucina di idee, luogo di approfondimento, ripresa di sconfitte passate, per vedere se ora certi temi non si possano affrontare, con nuovi strumenti.

Non si dice nulla sulla sensazione di essere sempre sulla breccia, come le sentinelle sui bastioni di una rocca assediata, in cui quando si ha l'impressione di aver risolto un problema, se ne trovano altri dieci da affrontare.

Abbiamo pensato allora di rispondere a qualche domanda, relativa al nostro servizio sociale, immaginando le FAQ sull'argomento, anche perché ci siamo accorti che, nonostante continuiamo ad informare, sia sulla rivista, sia con Caritas Insieme TV e radio, le idee intorno al servizio sociale di Caritas Ticino sono abbastanza curiose, spesso imprecise, altre volte inadeguate o piene di aspettative eccessive.



### DOMANDE FREQUENTI

#### INTRODUZIONE

##### D. Da quando esiste il servizio sociale di Caritas Ticino?

R. Da sempre, cioè dal 1942, quando Caritas Ticino è stata fondata dall'allora vescovo di Lugano proprio per affrontare il disagio che le fatiche e le traversie della guerra attorno a noi imponevano anche a molti cittadini Ticinesi.

##### D. È vero che vi occupate di stranieri e rifugiati?

R. No, o meglio, non facciamo differenze di cittadinanza quando accogliamo qualcuno al nostro servizio, ma sono ormai anni che non abbiamo più un settore che si occupa dei rifugiati, (abbiamo gestito l'amministrazione dei rifugiati fino al 1994), mentre non esiste più un settore che si occupa di stranieri, come abbiamo fatto durante la crisi e la trasformazione della realtà balcanica. Entrambi questi servizi del resto non si identificavano con il servizio sociale propriamente detto, che ha continuato invece la sua attività.

##### D. Quanti siete nel Servizio sociale?

R. gli operatori del servizio sociale sono due, più una parte di segreteria. Si deve d'altra parte specificare che in Caritas ticino la flessibilità è obbligatoria, per cui entrambi gli operatori del servizio sociale si occupano anche di molte altre cose, informazione televisiva su carta e radiofonica, gestione di programmi occupazionali, volontariato, formazione interna, ecc.

### COSA FACCIAMO

##### D. Chi si rivolge al vostro Servizio?

R. I dossiers gestiti ogni anno superano i trecento, che a volte significa una persona sola, ma molto spesso si tratta di situazioni complesse che riguardano una famiglia intera.

Sono più le donne degli uomini, generalmente adulti.

##### D. Accogliete qualsiasi richiesta?

R. Sì, se per questo si intende che ascoltiamo tutti, prima di indirizzarli, no, se si intende che ci occupiamo di qualsiasi situazione, perché Caritas Ticino, come ogni organizzazione moderna, che lavora in rete, definisce il suo spazio di intervento in modo complementare agli altri servizi o associazioni che si trovano sul territorio, come Pro Infirmis, per chi ha un problema di invalidità fisica, gli uffici cantonali o comunali di sostegno sociale e inserimento, le associazioni di autoaiuto o di solidarietà, fino alla rete delle conoscenze personali o di amici di Caritas Ticino, che nel tempo sono venute a contatto con noi, magari trattando situazioni precedenti.

##### D. Tolle le situazioni che indirizzate ad altri, a voi cosa resta?

R. Intanto bisogna precisare che indirizzare non significa solamente indicare numero di telefono o via delle altre associazioni, ma spesso prendere contatto con loro, verificare la situazione dell'utente rispetto alle sue risorse e alle sue necessità di supporto da parte di altri enti. Detto questo, rimangono numerose situazioni che non rientrano nella categoria di coloro che debbono essere presi a carico da altri.

Sempre più spesso negli ultimi anni si rivolgono a noi persone con situazioni complesse, in cui è necessario un grosso lavoro di analisi prima di decidere un qualsiasi intervento. Situazioni di indebitamento, problemi di relazioni familiari, difficoltà personali, conflitti con altre istituzioni, questioni giuridiche, disagio sociale, difficoltà di riconoscimento della propria situazione come è realmente, problemi legati a scelte difficili, cura degli anziani, accoglimento di maternità, difficoltà legate all'alloggio o all'occupazione ecc.

### COME OPERIAMO

##### D. Concretamente quando una persona si rivolge a voi cosa fate?

R. Il nostro intervento si può dividere per comodità di schematizzazione in più fasi:

#### 1. L'accoglienza

Non sempre è la persona interessata a rivolgersi a noi, a volte sono i familiari, a volte i conoscenti, a volte altri enti, parroci, medici, amici, ecc. Un passo importantissimo è che alla fine sia il diretto interessato a rivolgersi al nostro servizio. Noi possiamo suggerire delle motivazioni a coloro che ce lo hanno segnalato, così che tentino di convincerlo, ma deve essere lui o lei a prendere contatto con noi. Spesso si è equivocato su Caritas Ticino e sul nostro servizio sociale, pensando si trattasse di un ente con un fondo a disposizione per l'erogazione di contributi economici, ma questo da molti anni non è più vero, sia perché raramente un contributo economico è realmente risolutivo, sia perché preferiamo analizzare con la persona la sua situazione per capire se e come un eventuale contributo possa essere utile a risolverla. Come ogni servizio che si rispetti, la domanda deve nascere realmente da chi ha un bisogno, altrimenti, non possiamo intervenire e siamo costretti a non prendere in considerazione richieste anche se ci sembrano molto fondate.

#### 2. L'analisi del problema

Prima di incontrare la persona che si rivolge al nostro servizio non sappiamo cosa ci aspetta, ma siamo pronti ad affrontare qualsiasi situazione, da quello che noi definiamo un turista dei servizi sociali, che generalmente ogni estate si rivolge al nostro servizio, perché viene da un qualche paese europeo e stranamente ha subito un furto di documenti e soldi, mentre doveva

assolutamente recarsi da qualche parte per un ipotetico lavoro, alla giovane mamma che non sa se tenere il suo bambino, perché ha paura di non avere risorse per affrontare la maternità, alla famiglia che si trova senza copertura della Cassa Malati, perché ha un debito dei premi, al cinquantenne che ha un debito di 30.000 franchi diviso fra vari creditori e vorrebbe da noi un prestito che lo estinguesse per avere un solo creditore anziché 20. In questi casi il primo passo è quello di chiarire il problema, di aiutare la persona a comprendere il reale bisogno a costo di sembrare insensibili, di mettere di fronte alla persona la realtà, che a volte è migliore di quello che immagina, a volte invece è più cruda di quanto le sue illusioni vogliano fargli vedere. Per fare questo non è sufficiente il colloquio, anche se è importantissimo, ma è necessaria la documentazione, la dimostrazione della situazione con attestati tangibili. Una delle esperienze frequenti è la delusione delle persone che vengono da noi e siccome ci spiegano come stanno le cose dal loro punto di vista, si aspettano che noi interveniamo fidandoci della loro parola. Noi invece chiediamo documentazione che ci aiuti a comprendere, non per sfiducia nei loro confronti, ma perché spesso è proprio il confronto con la realtà delle carte che dimostra l'entità di un problema. A volte, oltretutto, il problema è meno grave di quello che l'utente immaginava, perché non ha saputo leggere le carte che

aveva fra le mani: un caso tipico è la lettura dei certificati dell'Ufficio Esecuzione che non sono sempre di facile lettura, perché riportano lo stesso debito più volte, facendolo sembrare molto più grande di quello che è, oppure la confusione fra attestato di carenza beni e precepto esecutivo, che hanno una rilevanza ben diversa per la reale situazione debitoria.

### 3. Il riconoscimento delle risorse disponibili

Uno dei principi fondamentali del pensiero che abbiamo sviluppato in Caritas Ticino è che, contrariamente a quanto si pensa, non viviamo in un regime di mancanza, ma in uno stato di abbondanza di risorse, purché le si cerchi e le si sappia utilizzare. Prima di stabilire che non si può far nulla in una determinata situazione, bisogna infatti vagliare numerose possibilità, così che anche un autofallimento, che apparentemente può sembrare una resa di fronte a difficoltà insormontabili, ma che può rappresentare una risorsa, perché permette alla persona di ricominciare realmente da capo, senza rimanere intrappolato in un circolo vizioso, in cui per sanare debiti vecchi si troverebbe costretto a crearne sempre di nuovi, senza mai uscire dalla spirale debitoria. Insieme all'utente o alla famiglia, in collaborazione con tutti gli enti coinvolgibili, cerchiamo quindi, una volta analizzato il problema a fondo, di trovare quali sono le risorse

che si possono mobilitare. A volte si tratta semplicemente di aiutare la persona ad avere una maggiore lucidità riguardo al suo problema, altre volte, bisogna ricorrere a strumenti di controllo della sua situazione,

oppure è necessario suggerire soluzioni a cui non aveva pensato o verificare perché quelle che ha tentato di mettere in atto non hanno funzionato.

### 4. L'attivazione delle risorse

Il protagonista dell'intervento è la persona interessata, quindi quanto più è possibile, si promuove la sua autonomia nel prendersi carico di se stesso, aiutandolo al minimo indispensabile. Questo è l'ideale, ma naturalmente non ci spaventa il lavoro e spesso dobbiamo essere noi ad intervenire, pur mantenendo l'attenzione a non sostituirci all'utente quando sia possibile. Più la situazione è complessa, maggiori sono gli sforzi congiunti da mettere in atto, in una sinergia che vede coinvolti spesso più enti e persone. In questo caso il nostro ruolo è spesso di coordinamento, per evitare dispersioni, sovrapposizione di interventi, spreco di energie alla ricerca di soluzioni inadeguate.

### 5. La verifica dell'andamento

A parte i casi in cui è sufficiente una consulenza per orientare le persone verso altri enti, spesso dobbiamo seguire il loro iter, per esempio, quando offriamo l'organizzazione di un budget mensile e aiutiamo le persone o le famiglie a seguirlo per un certo periodo. Non è poi detto che le situazioni si risolvano in tempi brevi, anche se questa è la tendenza ordinaria, per ragioni le più diverse, attesa di una risposta da parte di enti da noi contattati, o più semplicemente, la necessità della persona di raccogliere la documentazione necessaria ad una analisi realmente efficace della sua situazione.

### 6. La correzione degli strumenti

Una caratteristica del nostro servizio è la flessibilità, per cui il fatto di aver deciso una strategia non significa che dobbiamo mantenerla a tutti i costi, qualora si

verifichi che non è più valida. Se per esempio abbiamo aiutato una persona in un certo momento con un contributo economico, perché pensavamo che potesse essere risolutivo, non significa che l'anno successivo la persona può rivolgersi a noi, trovandosi nelle stesse difficoltà, perché può significare che nonostante quello che speravamo non è stata in grado di mantenere il rigore necessario per non creare nuovi problemi, oppure sono insorte difficoltà tali che un aiuto economico non servirebbe, mentre sarebbe più appropriato il ricorso ad un intervento dell'ufficio del sostegno sociale e inserimento o un altro provvedimento Laps.

### 7. La chiusura del dossier

Un dossier può essere chiuso per varie ragioni:

- si sono raggiunti gli obiettivi concordati
- si è ottenuto tutto quello che ragionevolmente si poteva, anche se non è tutto quello che avremmo voluto
- la persona ha abbandonato il contatto con noi, sia che abbia o non abbia risolto i suoi problemi.

### D. Ci sono situazioni davanti alle quali vi arrendete?

R. Certo, sono quelle in cui le persone non accettano di assumersi la loro parte, sperano che noi interveniamo, mentre loro restano passive. Oppure quelle in cui a tutt'oggi non esiste soluzione o, almeno, noi non ne abbiamo trovata una. Ci sono circostanze, come un grave lutto, una malattia lunga e difficile, il frantumarsi di un nucleo familiare, in cui il nostro compito è un accompagnamento partecipe, stando accanto alle persone, condividendo per quanto possibile, la fragilità umana, scoprendo che abbiamo ancora molto da imparare circa la dignità e sono coloro che pensavamo di aiutare, ad insegnarcelo, non per la loro condizione, ma nonostante essa. ■

