Caritas
Organismo Pastorale
ARCIDIOCESI DI FIRENZE

ARCIDIOCESI DI FIRENZE
Os. Car.
Osservatorio Caritas delle Povertà e delle Risorse

a cura dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse della Caritas di Firenze

Il progetto "*Prendiamo un tè insieme!*"

Diamo voce ai volontari!

Introduzione

La pandemia da coronavirus ha repentinamente cambiato abitudini e stili di vita delle persone di tutto il mondo e sta continuando ad influenzare il nostro modo di stare in relazione e rapportarci con il prossimo.

Fin dall'inizio della crisi la rete di servizi Caritas si è contraddistinta per la "*fantasia della Carità*". Le difficoltà non sono mancate e tutt'ora permangono, ma la ricchezza e la solidarietà messi in gioco da ognuno sono emerse con grande forza.

La Caritas diocesana, sempre in stretta collaborazione con i servizi di Fondazione Solidarietà Caritas Onlus, è rimasta accanto a chi si è trovato nel bisogno, senza lasciare indietro nessuno.

Papa Francesco ci ha ricordato che i veri eroi del periodo pandemico sono stati coloro che hanno donato "*se stessi per servire gli altri*" ed è proprio questo che i volontari Caritas hanno provato a fare, giorno dopo giorno. Sebbene, infatti, le normative sul distanziamento sociale abbiano imposto un ripensamento dei nostri servizi, Caritas e Fondazione sono sempre rimaste operative e, in molti casi, hanno messo in campo ulteriori strumenti per provare a rispondere adeguatamente alle "nuove povertà" incontrate sui territori.

Come ben noto, la maggior parte del lavoro degli Enti del Terzo Settore è fondato sul volontariato e, nel nostro ambito, il servizio si basa sulle relazioni umane. Il distanziamento sociale che ci è stato richiesto negli scorsi mesi poteva rappresentare una difficoltà potenzialmente enorme: era possibile che i volontari si ritraessero di fronte al pericolo del contagio. Per fortuna tutto questo non è accaduto! Ma come hanno vissuto questi mesi così difficili? Quali paure, quali fatiche hanno sopportato? Che cosa li ha aiutati ad andare avanti?

I volontari sono la vera forza e la colonna portante di Caritas; nelle prossime pagine vi parleremo delle loro storie e dei loro vissuti. Senza il loro contributo il nostro lavoro sarebbe senza dubbio più faticoso o forse addirittura impossibile.

Caritas Firenze: il progetto "Prendiamo un tè insieme!"

Il progetto ***Prendiamo un tè insieme! Perché peggio di questa crisi c'è solo il dramma di sprecarla*** è nato durante i primi mesi dell'emergenza socio-sanitaria dalla necessità di Caritas di restare in contatto con i volontari delle Caritas diocesane e "*ascoltare il loro vissuto, dopo la prima ondata della pandemia e dell'isolamento forzato. Volevamo ascoltare dalla fonte* – afferma la referente per le parrocchie Elsa Dini – *quale fosse la situazione emotiva e motivazionale dei nostri volontari attivi nei Centri di Ascolto e nei centri di distribuzione alimentare. Le occasioni di incontro calendarizzate erano saltate […] dopo il primo periodo di disorientamento e chiusura totale tanti centri di distribuzione erano riaperti, ma sarebbe stato inopportuno andare fisicamente a fare visita ai volontari. Siamo stati travolti da una pandemia*

*mondiale che ha rivoluzionato tutti i servizi presenti nelle Caritas parrocchiali della diocesi di Firenze. Alcuni si sono dovuti fermare, mentre altri hanno continuato il servizio. In questo periodo difficile abbiamo vissuto una forte crisi che, come Caritas diocesana di Firenze, ci ha permesso di chiederci quale fosse realmente il nostro bisogno presente. Per rispondere a questa domanda ci siamo ispirati alle parole di Papa Francesco "perché peggio di questa crisi c'è solo il dramma di sprecarla". Perciò abbiamo sentito il forte bisogno di manifestare la nostra vicinanza a tutti i volontari delle Caritas parrocchiali per sapere come stessero e come avremmo potuto essergli di supporto. Da qui è nato il progetto "**Prendiamoci un tè insieme e parliamo un po': perché peggio di questa crisi c'è solo il dramma di sprecarla**": incontri dedicati a dare spazio ai volontari delle Caritas parrocchiali, in un clima amicale ed informale, con l'unica finalità di prenderci del tempo per l'ascolto di sé e degli altri".*

Il Centro di Ascolto diocesano ha pertanto preparato una traccia di intervista ed ha proposto al territorio degli appuntamenti, che si sono svolti per la maggior parte in modalità "a distanza", durante i quali i volontari avessero modo di passare un po' di tempo insieme raccontando il loro vissuto ed esprimendo le loro necessità: *"ci siamo chiesti se i sentimenti di pesantezza emotiva, di stanchezza, di fatica e di paura che stavamo attraversando noi fossero in linea con quanto stavano vivendo loro. Il nostro desiderio era quello di sapere come si sentivano tutti i volontari delle Caritas parrocchiali e come avremmo potuto aiutarli".*

La voce dei nostri volontari

Il progetto, che ci ha permesso di incontrare circa 300 volontari, è partito ad ottobre 2020 e si è concluso a giugno 2021.

Hanno partecipato 48 realtà diocesane, di cui alcuni Centri di Ascolto e altri centri di distribuzione alimentare.

Le testimonianze, facendo riferimento ad un periodo di tempo molto ampio, caratterizzato da chiusure e riaperture, ci raccontano sia la "paura" che la "voglia di ripresa", parlano dei momenti di "isolamento" così come della "ripartenza", ma sono accomunate da alcuni tratti similari che abbiamo provato a raccogliere in questo libretto e che vi riconsegniamo unitamente alla nostra infinita gratitudine per quello che ogni giorno fate per la Caritas diocesana.

Andiamo adesso a vedere cosa ci avete raccontato, quali necessità avete espresso e quali proposte future potremo costruire insieme per supportarci nel servizio quotidiano al prossimo.

ALLA DOMANDA

"Quando svolgi il tuo servizio in Caritas, o da quando hai sospeso, come ti senti? Come stai a livello personale? Come ti senti a fare/a non poter fare servizio con gli altri volontari?"

I VOLONTARI HANNO RISPOSTO…

Il **primo periodo** della pandemia è stato percepito da tutti come **difficile** e **destabilizzante**, ma nella stragrande maggioranza dei casi i volontari hanno ripreso il loro servizio con un entusiasmo ed una determinazione ancora maggiori.

Alcuni, soprattutto i più anziani, hanno dovuto **interrompere le attività** per motivi di sicurezza e questo ha creato loro un grosso **dispiacere** unito ad un senso di isolamento, tristrezza e **inutilità**; altri hanno avverito "*fatica*", in un primo momento, ad accettare la necessità di sospendere i servizi (sebbene adesso tutti ne riconoscano il valore di tutela e precauzione); altri ancora hanno trasfomato la "*frustrazione*" dovuta alle chiusure in modi nuovi di prestare volontariato.

Superati i primi momenti critici, dovuti alla riorganizzazione dei servizi, all'aumento delle richieste di aiuto e alle continue incertezze legate all'evoluzione della malattia, la rete dei volontari ha mostrato **forza di volontà** e grande **coraggio** garantendo la **presenza costante** sui territori. Le limitazioni imposte dalla pandemia, in molte realtà, hanno spinto a "*fare di più, fare meglio, fare rete … **la difficoltà è stato un motore di attivazione***".

I volontari, riconoscendo di ricoprire un ruolo di **responsabilità** nei confronti della società civile e soprattutto di coloro che attraversano un periodo di difficoltà, si sono sentiti in dovere di "***restare aperti***", di "*non sospendere i servizi di ascolto e distribuzione*" ed hanno svolto il loro compito con grande **gioia e motivazione**. In moltissimi ci hanno raccontato che nel prestare servizio ricevono indietro molto di più di ciò che donano e questo li fa **sentire bene e utili** per il prossimo: *"dare, sapendo di rendere felice qualcuno, rende felice anche me". "Mi aiuta a sentirmi bene con me stesso e quindi gli altri mi rendono un servizio". "Mi emoziona sapere che sono a disposizione delle persone in difficoltà, mi sento utile!*".

Un altro elemento ricorrente nelle testimonianze è la consapevolezza che il **gruppo** sia una **forza e una risorsa** (e che lo sia stato ancora di più nei momenti di difficoltà): sostenersi a vicenda, scambiare due parole, farsi compagnia, riflettere sul periodo che si sta attraversando e decidere insieme il modo migliore per rispondere alle necessità sono solo alcuni degli elementi che testimoniano l'importanza di prestare servizio all'interno di un'équipe di persone: *"la condivisione insieme al gruppo è fondamentale. Insieme si fa meglio tutto!"; "si lavora gomito a gomito e questo ci dà la forza per andare sempre avanti"; "nella negatività della pandemia ho ritrovato la possibilità di essere incentivati a cambiare, a rinnovarsi, a unirsi*".

Infine, alcune delle realtà incontrate, ci hanno detto che nel periodo della pandemia i giovani si sono resi disponibili per dare una mano e questo è stato molto apprezzato, è stato "*una ventata di freschezza*".

ALLA DOMANDA

"Quali cambiamenti osservi o hai dovuto mettere in atto nello svolgere il tuo servizio?"

LE RISPOSTE SONO STATE …

Nella quasi totalità degli interventi si riscontra che quello che maggiormente **manca** è il **contatto diretto con gli utenti**: il sorriso, la possibilità di guardarsi in faccia, il darsi la mano, una pacca sulla spalla, il far entrare le persone liberamente "dentro la porta".

Le **norme** sul distanziamento, **la mascherina** e la costante **igienizzazione** degli ambienti, dopo qualche difficoltà iniziale, sono stati accettati come necessari e sono diventati parte della consuetudine, ma una cosa alla quale i nostri volontari non riescono ad abituarsi è l'aver dovuto ridurre il tempo dell'ascolto e del contatto diretto con l'utenza: *"la mascherina e le distanze costituiscono una barriera nel creare una relazione con gli assistiti, ma cerco di fare tutto quello che è nelle mie possibilità"; "limitare il tempo di incontro lascia un senso di impotenza, ma dobbiamo restare prossimi pur mantenendo le distanze"; "l'abbraccio e il sorriso sono la nostra medicina e ora ci mancano terribilmente!"*.

I volontari ci hanno raccontato che, tra le principali novità nel servizio, capita: di utilizzare molto più spesso il **telefono** per prendere gli appuntamenti e per svolgere i colloqui, di parlare con gli utenti dalla **finestra**, di passare molto tempo dietro alla burocrazia a **discapito della relazione** e questo provoca **dispiacere** e la sensazione di venire meno al compito pedagogico insito nella nostra organizzazione. Il **rischio** che in molti sentono è quello

di uno **schiacciamento sul "fare" a discapito della "relazione"**, che invece è alla base del nostro agire Caritas.

In tantissimi hanno sottolineato l'importanza riservata agli **occhi** e allo **sguardo** dei beneficiari, come unico ma importantissimo canale di comunicazione: *"la mancanza del contatto con l'utente ci ha portato a osservare meglio gli sguardi delle persone … gli occhi parlano"; "non possiamo sorridere con la bocca, ma sorridiamo e cerchiamo di confortare con lo sguardo"*. Vogliamo ringraziarvi per questa attenzione: riuscite a cogliere gli aspetti positivi anche nelle difficoltà e, in questi, ritrovate la forza e la determinazione di portare avanti il vostro servizio quotidiano!

Ulteriori due elementi sottolineati da molti volontari sono stati: da un lato la preoccupazione per l'**aumento delle persone** che si rivolgono ai centri e per la **complessità delle richieste** di aiuto manifestate; dall'altro la **solidarietà territoriale e la generosità** della comunità che hanno permesso di far fronte alle domande: *"nel momento di maggior bisogno c'è stata una risposta inaspettata"; "sono arrivati anche dei giovani a darci una mano e loro sono la forza del domani"*.

DOPO AVER ESPLORATO I VISSUTI, CARITAS HA CHIESTO AI VOLONTARI:

"Come possiamo aiutarti, come Caritas Diocesana, per migliorare lo svolgimento del tuo servizio?"

I volontari incontrati durante il progetto, consapevoli che il ruolo che ricoprono non è legato esclusivamente ad un aiuto materiale, ma al contrario affonda le sue radici nella missione pedagogica, hanno chiesto a Caritas da un lato una **formazione tecnica** e dall'altro **incontri**

spirituali e valoriali. Questi due elementi, uniti al **contatto** costante con il **Centro di Ascolto diocesano** di Via Faentina, consentiranno di poter *"offrire risposte adeguate"*, sostenere gli utenti in maniera efficace e allo stesso tempo di non perdere mai di vista il senso dell'azione quotidiana. I volontari riconoscono, infatti, l'importanza di avere un punto di riferimento in Elsa Dini ed Elena Grazzini, rispettivamente referente per le parrocchie e referente del Centro di Ascolto diocesano, e chiedono che la relazione con loro resti garantita e si rafforzi sempre di più anche per il futuro: *"per quanto riguarda voi mi sento forte perché se ho qualsiasi dubbio chiamo Elsa o Elena e mi aiutano a risolverlo. La Caritas diocesana è importante perché permette di affrontare meglio le problematiche delle persone che mi trovo davanti.* ***Ci siete sempre stati*** *… anche ad inizio pandemia … siete sempre stati presenti e* ***non mi fate sentire mai sola****"; "voi siete stati la nostra voce nel momento di caos e disorientamento maggiore. Ci chiamavate per sapere le nostre necessità … eravate una sicurezza e anche un momento per rinfrancarsi se qualcuno di noi si abbatteva".*

I volontari chiedono alla Caritas diocesana di supportarli in ciò che ritengono centrale e fondamentale per il loro servizio: **formazione e affiancamento costante**.

"La formazione è importante perché aiuta a crescere umanamente nel servizio al prossimo".

Un altro elemento che molti volontari hanno sottolineato è l'**importanza di fare rete**: utilizzando al meglio lo strumento informatico **MIROD** e rafforzando i **legami tra Caritas parrocchiali** vicine in modo da poter costruire percorsi individualizzati per i beneficiari e valorizzare, al contempo, le iniziative delle singole Caritas parrocchiali. *"E' importante condividere risorse ed informazioni in maniera costante e continuativa durante tutto l'anno; ne beneficiamo noi volontari, il territorio e gli utenti"*. Alcuni propongono di trovare occasioni di incontro durante le quali **scambiarsi idee e buone prassi** messe in campo; questo è visto \ come **arricchimento reciproco, stimolo e motivo di crescita** nel servizio al prossimo. È fondamentale *"camminare insieme, con percorsi condivisi con tutte le realtà, con l'obiettivo di migliorarsi sempre".*

Alcuni volontari, ringraziando per gli **aiuti economici** ricevuti lo scorso anno, hanno sottolineato che le realtà "più piccole e meno ricche" necessitano anche di un supporto finanziario da parte della diocesi per poter far fronte all'aumento di richieste registrate nell'ultimo periodo.

Infine, un altro elemento di rilevanza emerso durante gli incontri, è l'aiuto che le parrocchie chiedono a Caritas per **coinvolgere maggiormente i giovani dei territori**: ragazzi che sono il futuro della Caritas e che ci auguriamo si possano appassionare alle nostre realtà di volontariato per sostenere ed ereditare il prezioso servizio svolto apportando, allo stesso tempo, tutte le novità e la freschezza che gli appartengono.

ALLA DOMANDA FINALE SU

"Quali temi sono da approfondire l'anno prossimo per supportare te e il tuo gruppo di servizio?"

CI AVETE CHIESTO DI …

Per quanto riguarda i temi da approfondire l'anno prossimo tantissimi volontari hanno ribadito la centralità di **investire sulla formazione**, **permanente**, **tecnica e spirituale**: *"le informazioni tecniche sulla legislazione, i rapporti con i servizi sociali, i permessi di soggiorno … sono fondamentali, ma allo stesso tempo, abbiamo bisogno di ricordarci sempre cosa c'è dietro il nostro fare"*. La richiesta è anche quella di fare incontri di formazione specifici sull'**ascolto** e sulla **riscoperta del valore pedagogico del servizio**: *"ci servono tecniche di ascolto di noi stessi e degli altri perché solo quando avremo imparato ad ascoltarci, saremo in grado di ascoltare anche il prossimo"; "dobbiamo ripensare come fare ascolto con queste nuove regole di distanziamento", "abbiamo bisogno di incontri nei quali ci ricordate il valore di quello che facciamo, la nostra missione pedagogica"*. In molti hanno affermato di **non volersi appiattire sui servizi** e di *"voler **fare tesoro degli insegnamenti lasciati dalla crisi e dal Covid**"; "è importante ripensare come fare ascolto, quali aspetti privilegiare, come affrontare i nuovi bisogni e le difficoltà di chi si rivolge a noi … ripensare come intervenire per dare più importanza alla persona e **non diventare un distributore automatico**"; "è vero che quello che conta è il servizio che facciamo, però dobbiamo ascoltare la persona, stragli vicino … la persona ha bisogno di beni materiali ma soprattutto di relazionalità"*.

Le sfide che ci attendono sono tante, ma lavoreremo insieme e cercheremo di affrontarle, nel migliore dei modi, senza lasciare indietro nessuno!

Grazie di cuore a tutti voi per il prezioso servizio che svolgete!

Quando, alla fine dei nostri appuntamenti, abbiamo chiesto di scrivere **"una parola conclusiva che rappresentasse per voi l'incontro"** è stata espressa gratitudine per il bel momento di condivisione passato insieme.

E' stato un vero piacere, per noi, Caritas diocesana di Firenze, passare del tempo con voi, chiacchierare, ascoltare i vostri momenti difficili, la vostra forza, la voglia di non mollare mai!

L'emergenza legata alla pandemia continua a dispiegare i suoi effetti sulla vita di tutti. Le nostre parrocchie ed i nostri volontari rappresentano il servizio di prossimità che, grazie alla diffusione capillare su tutto il territorio, riesce a restare vicino a coloro che si trovano a vivere una situazione di difficoltà. I volontari, che si sono dimostrati capaci di generare risposte efficaci attraverso il loro dono, l'impegno e le competenze sono un esempio di cittadinanza attiva e di responsabilità verso la comunità ed in particolare verso coloro che sono più deboli e fragili. Quali stimoli ci lascia questo tempo? Dobbiamo fare tesoro della bellissima eredità che questa esperienza ci ha fatto scoprire! Più volte ci siamo sentiti dire che questo virus ha fatto "*emergere ciò che era latente*" nella società: in questo caso quello che è venuto alla luce è la ricchezza di un popolo che gratuitamente si è dedicato al prossimo per fare in modo che nessuno restasse indietro.

Ci preme sottolineare che le emozioni che avete vissuto a livello parrocchiale, le richieste che ci avete avanzato per il futuro cammino insieme e le intuizioni che avete espresso non sono

legate solo alla vostra realtà e al nostro territorio diocesano, ma sono perfettamente inserite nel panorama nazionale, sono in armonia con le linee di intervento che la Chiesa e il Papa ci suggeriscono e sono allineate con gli obiettivi che Caritas Italiana, già da tanto tempo, ci invita a perseguire: *"per quanto attiene al lavoro della Caritas, ecco alcune piste da seguire: assumere come centrale e costante la dimensione* ***formativa****; sviluppare le occasioni di studio, riflessione teologica, ricerca; preoccuparsi di un costante confronto da una parte con la teologia e dall'altra con le varie discipline delle scienze umane (pedagogia, psicologia, sociologia, economia ecc.); ricercare livelli di* ***collaborazione*** *che sviluppino* ***progetti comuni con il concorso solidale*** *delle varie componenti; avere sempre chiaro che le* ***persone*** *(anche chi è portatore d'una quantità di problemi e di sofferenza) sono sempre la* ***prima risorsa****"* (Carta Pastorale di Caritas Italiana, n. 47, 1995, "*Lo riconobbero nello spezzare il pane*").

"L'esperienza della fragilità umana si manifesta in tanti modi e in tutte le età, ed è essa stessa, in certo modo, una "scuola" da cui imparare, in quanto mette a nudo i limiti di ciascuno. Per queste ragioni il tema della fragilità entra a pieno titolo nella dinamica del rapporto educativo, nella formazione e nella ricerca del senso, nelle relazioni di aiuto e di accompagnamento" ("*Educare alla vita buona del Vangelo*", n.54).

La "sete" di formazione, la voglia di tenere sempre al centro "le persone" e non appiattirsi sul servizio materiale, la necessità di incrementare la rete di collaborazione e la voglia di allargare la partecipazione ai giovani sono tutti elementi che ritroviamo nelle linee di indirizzo nazionale della Chiesa e che porteremo avanti in un'ottica di comunione che tenga sempre uniti livello diocesano e nazionale: *"la sinodalità rappresenta la strada maestra per la Chiesa, chiamata a rinnovarsi sotto l'azione dello Spirito e grazie all'ascolto della Parola. La capacità di immaginare un futuro diverso per la Chiesa e per le sue istituzioni all'altezza della missione ricevuta dipende in larga parte dalla scelta di avviare processi di ascolto, dialogo e discernimento comunitario, a cui tutti e ciascuno possano partecipare e contribuire. Al tempo stesso, la scelta di "camminare insieme" è un segno profetico per una famiglia umana che ha bisogno di un progetto condiviso, in grado di perseguire il bene di tutti.* ***Una Chiesa capace di comunione e di fraternità, di partecipazione e di sussidiarietà, nella fedeltà a ciò che annuncia, potrà mettersi a fianco dei poveri e degli ultimi e prestare loro la propria voce****"* (dal documento preparatorio, *Sinodo 2021-2023*, n.9).

Ringraziamo tutti i volontari che hanno preso parte al progetto, Elsa Dini e Claudia Melli che li hanno guidati e accompagnati e Dorentina, Elisabetta, Giada, Giulia, Manola, Margherita per averci aiutato nel lavoro di sbobinatura e trascrittura degli incontri.

A cura di Giovanna Grigioni
Referente Osservatorio Povertà e Risorse
Caritas Firenze