

1

# il **DIARIO** di auser informa

PERIODICO D'INFORMAZIONE DI AUSER LOMBARDIA - ANNO X - n° 1

Marzo 2010 - Sped. Abb. Postale: DL 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n°46)  
art. 1, comma 2, DCB Milano. Reg. Tribunale Milano: n° 196 del 02/04/2001

## IN VENT'ANNI NE ABBIAMO FATTA DI STRADA

di **Sergio Veneziani** Presidente Auser Lombardia

**Q**uesto numero del nostro giornale è il primo dei tre che pubblicheremo nel 2010, anno in cui Auser Lombardia festeggia i venti anni dalla sua fondazione. Una ricorrenza importante che ci vede e ci vedrà impegnati tutti a diversi livelli.

Per ricordare questo nostro "compleanno" abbiamo creato un logo che ci sta già accompagnando dall'inizio dell'anno: un simbolo semplice e di immediata comprensione che utilizzeremo su tutti gli strumenti di comunicazione che anche Comprensori e ALA utilizzano per comunicare con i diversi pubblici: soci, volontari, istituzioni, cittadini. Inoltre verrà realizzata nelle prossime settimane una campagna: uno spot radio, un annuncio stampa e alcuni materiali informativi che ognuna delle nostre associazioni potrà personalizzare sul territorio (chiedendo, per esempio, "ospitalità" a radio e giornali locali). Questa campagna, che presentiamo nelle pagine del giornale, ha l'obiettivo di valorizzare il ruolo di Auser al servizio delle persone e delle comunità ma anche di cercare nuovi volontari. Come sapete il nostro impegno a rispondere ai bisogni delle persone ha bisogno sempre di nuove risorse per potersi concretizzare. Tra gli appuntamenti più importanti di questo 2010 mi fa piacere anticipare la notizia che nel mese di ottobre organizzeremo un importante convegno per dibattere diversi temi che ci stanno particolarmente a cuore e che verrà realizzata una pubblicazione che racconterà Auser e i suoi protagonisti. Nel corso dell'anno ci saranno poi tutte le iniziative che Comprensori e ALA hanno progettato e che svilupperanno nei prossimi mesi.

In questo numero abbiamo pensato di approfondire anche il tema dell'aiuto alla persona che per noi è strategico: ci saranno quindi contributi teorici ma verranno raccontate anche molte esperienze quotidiane dei nostri volontari: dalla teoria alla pratica.

Dal punto di vista teorico abbiamo chiesto un contributo di riflessione a Tommaso Vitale, Enzo Colombo e Sergio Tramma. Per le esperienze pratiche abbiamo voluto sentire la voce di coloro che, sul territorio, danno vita a tante attività diverse: consegna pasti, medicine, spesa a domicilio, trasporto, telefonia sociale etc.

La sfida che ci attende nel 2010 è molto importante.

certi, la nostra associazione, anche grazie a questo giornale, diventerà sempre più forte, più conosciuta, più presente in tutto il territorio lombardo.



**"Perché dovrei buttare via le rughe?  
Ho impiegato tanto per farmele,  
tutta una vita"  
(Jeanne Moreau)**

## TERRITORIO, TERZO SETTORE, AIUTO ALLA PERSONA

di **Sergio Silvotti** Segretario Forum Terzo Settore Lombardia

**"Marta perché t'affanni?"**. Parte del volontariato cattolico si è dimenticato di questo ammonimento. Prendersi cura della persona, avere attenzione dei suoi bisogni non può limitarsi a sbrigare delle faccende. Il volontariato laico, a modo suo, ha preso lo stesso abbaglio e lo stesso si può dire del terzo settore nel suo complesso. La "cultura del fare", che ha poco a che vedere con la cultura e molto con la faciloneria, ci ha talmente condizionato che abbiamo dimenticato quanto siano importanti le parole, l'ascolto, la riflessione. In buona sostanza credo sia tutta qui la confusione che oggi avvolge i concetti di centralità della persona e del territorio; concetti di per sé chiari e persino inevitabili, se pensiamo a uno sviluppo sostenibile dal punto di vista sia economico sia sociale.

Detto in altri termini si tratta, per iniziare, di sfatare un paio di miti e chiarire un fraintendimento. Il fraintendimento. Come tutti sanno non c'è chi non affermi che le politiche sociali mettono al centro la persona. È una frase abusata tanto da diventare luogo comune. Ma se così è perché quando si decide come organizzare le politiche ci si concentra esclusivamente sulle rette? È pur vero che le risorse sono un vincolo importante, ma tenere presente i vincoli e non gli obiettivi non è un buon modo di progettare. È come camminare avanti guardando indietro.

Continua a pag. 11

# RIFLESSIONI DEGLI ESPERTI

*Un tema importante quello dell'aiuto alla persona, un tema ampio sul quale la riflessione va articolata affiancando aspetti teorici all'esperienza quotidiana. In una società dove le persone fragili sono in aumento e dove il modello di famiglia sta rapidamente cambiando, abbiamo la necessità di comprendere meglio cosa significa "aiuto alla persona" per poter offrire risposte sempre più efficaci.*

*In questo numero abbiamo chiesto a tre esperti (Sergio Tramma, Enzo Colombo e Tommaso Vitale) di approfondire alcuni aspetti teorici dell'argomento.*

## L'AIUTO ALLA PERSONA: DALLA TEORIA ALLA PRATICA

di Sergio Tramma

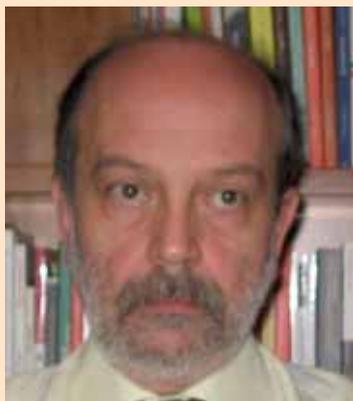
L'associazione tra le parole teoria e pratica è comunque problematica: la pratica può smentire una teoria dalla quale è stata generata, il fare può non riuscire ad adeguarsi a ciò che è stato pensato, la realtà potrebbe dimostrare le inadeguatezze di un modello apparentemente ben elaborato etc. Nel campo della cura della persona, il passaggio dalla teoria alla pratica potrebbe voler dire molte cose: un'esortazione ("è ora di passare dalle parole ai fatti!"), che tende a sollecitare la realizzazione effettiva di ciò che è stato pensato, così come potrebbe essere la lineare esposizione di ciò che da una certa teoria della cura dovrebbe conseguire in termini di azioni concrete (servizi, comportamenti professionali etc.). Ma potrebbe anche essere un passaggio che riguarda il soggetto (individuale/collettivo, informale/formale) curante o curato, cioè i nessi tra le teorie e le pratiche nella costruzione della cultura della cura di cui tale soggetto è portatore e/o utilizzatore.

Il rapporto tra teoria e pratica non può essere pensato come sequenziale (dalla teoria alla pratica, dalla pratica alla teoria) bensì circolare: la teoria e la pratica si alimentano reciprocamente e continuativamente. Inoltre, la teoria e la pratica non sono considerabili

delle "cose" nettamente distinte, essendo in realtà inscindibili: ogni pratica produce, nel momento stesso in cui si fa, una teoria di se stessa (di ciò che si fa), così come ogni atto teorico produce la pratica relazionale e sociale di se stesso. In questo senso, il passaggio dalla teoria alla pratica nella cura della persona pone alcune questioni.

In primo luogo: non si può non avere una teoria della cura che interpreta e valuta gli atti di cura, e tale teoria non si forma solo nei luoghi ufficialmente deputati a farlo (corsi di formazione e aggiornamento, supervisioni etc.) bensì anche, se non soprattutto, dalla rielaborazione e concettualizzazione, non sempre consapevole e comunque affettivamente connotata, delle pratiche di cura ricevute ed erogate del soggetto nel corso della sua intera esistenza. In altre parole, la teoria che un soggetto ha della cura, cioè la quantità/qualità che sarebbe doveroso/opportuno ricevere e/o erogare, si è costruita anche sulla base della concettualizzazione (teorizzazione) di esperienze osservate e/o vissute in tempi caratterizzati da pratiche di cura anche molto diverse da quelle presenti nel momento in cui "pensa" la cura.

### Profilo Sergio Tramma



Sergio Tramma è professore associato di Pedagogia generale e sociale presso la Facoltà di Scienze della formazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca. Tra le pubblicazioni: "Che cos'è l'educazione informale" (Carocci, Roma 2009), "Pedagogia della comunità. Criticità e prospettive educative" (Franco Angeli, Milano 2009), "Inventare la vecchiaia" (Meltemi, Roma 2000), "I nuovi anziani. Storia, memoria, formazione nell'Italia del grande cambiamento" (Meltemi, Roma 2003).

Per esempio, la mia idea di cura dei genitori anziani nasce anche dall'osservazione delle pratiche di coloro appartenenti a generazioni precedenti che hanno operato in contesti completamente differenti dagli attuali: oggi che sono anziano, potrò sperare di ricevere dai miei figli la stessa cura che ho erogato ai miei genitori anziani, o che ho visto loro erogare, in tempi ancora precedenti, ai loro genitori anziani. La circolarità tra teoria e pratica della cura non è però solo diacronica, ma anche sincronica e riguarda, in particolare, le persone che hanno maturato una parte rilevante della loro cultura di cura in altri paesi, all'interno di contesti sociali differenti. È il caso delle operatrici e degli operatori assistenziali, che hanno costruito la loro teoria della cura in società nelle quali tale cura è ancora oggi prevalentemente familiare e comunitaria, e che si sono trovati in seguito a lavorare (ad agire la loro teoria della cura) in società dove la

componente di cura professionale, oltre che essere considerata del tutto legittima, è assolutamente rilevante, se non, in molti casi ed espressioni, del tutto preponderante.

La constatazione della circolarità tra teoria e pratica della cura, l'incessante passaggio dall'una all'altra, obbliga a una considerazione: in una fase come l'attuale, in cui si sta tentando faticosamente di trovare nuovi assetti e di costruire un "nuovo" non ancora ben definito, è essenziale includere nel proprio campo di ricerca e analisi anche i processi di costruzione delle proprie idee e delle proprie pratiche di cura, esplicitandone fattori costitutivi, dinamiche e latenze. È un essenziale lavoro biografico e autobiografico che aumenta la capacità per i soggetti individuali e collettivi di meglio comprendere come passare dalla teoria alla pratica della cura, ma anche dalla pratica alla teoria.

## LA CURA COME RELAZIONE LA RELAZIONE COME DIALOGO

di Enzo Colombo

**M**ikhail Bachtin, un russo, teorico della letteratura, che si occupava delle relazioni tra parole e significati e di come arriviamo a conoscere ciò che conosciamo, distingue tra relazione monologica e relazione dialogica, una distinzione che è forse utile riprendere e precisare.

Una relazione monologica è una relazione monodirezionale. È la relazione tipicamente possibile con il mondo inanimato: un cristallo di quarzo è e rimane tale indipendentemente da come instauro la mia relazione con lui, dalla mia presenza e dal mio sguardo. Conoscere e instaurare una relazione in questo caso dipende solo dal soggetto agente, mentre l'oggetto della sua relazione non può che essere passivo. Una relazione dialogica è, come osservava Bateson, il risultato di una doppia narrazione, di una doppia descrizione, di un doppio sguardo. A differenza della relazione monologica, nella relazione dialogica ognuna delle due identità trova lo spazio per affermarsi. Non c'è integrazione né identificazione, ma il riconoscimento di una eguaglianza che non annulla la differenza. La relazione di cura – se non vuole risolversi in 'custodia', in autocelebrazione o esaltazione della forza di chi la 'esercita' – richiede una certa capacità di dialogo, di ascolto, di reciprocità: è curarsi mentre ci si prende cura.

### La fatica della relazione

Ma lo spazio dialogico è tutt'altro che semplice e privo di problemi o tensioni. Stare nello spazio dialogico richiede competenze specifiche e una certa dose di consapevolezza e di impegno.

La prima dimensione problematica è legata al fatto che la relazione dialogica è inevitabilmente ambivalente: ingloba libertà e capacità regolativa, normalizzazione e un certo grado di controllo.

### Profilo Enzo Colombo



Enzo Colombo insegna Sociologia dei processi culturali e Sociologia delle relazioni interculturali all'Università degli Studi di Milano. Si occupa di processi di identificazione, multiculturalismo e trasformazioni della cittadinanza. Su questi temi ha pubblicato "Rappresentazioni dell'Altro", Milano 1999; "Le società multiculturali", Roma 2002; "Multiculturalismo quotidiano" (con G. Semi), Milano 2007; "Una nuova generazione di italiani" (con L. Domaneschi e C. Marchetti), Milano 2009; "Figli di immigrati in Italia", Torino 2010.

Il dialogo prevede una differenza ineliminabile. Si comunica solo se c'è una differenza, e se questa differenza viene ritenuta meritevole di attenzione. Se siamo perfettamente uguali, non abbiamo nulla da dirci, non ne abbiamo né interesse né bisogno, sappiamo già.

Mantenere una relazione dialogica significa quindi valorizzare l'ambivalenza della relazione: cioè il suo mantenere unità nella diversità, trovare similitudini nella differenza, favorire la libertà senza che questa si trasformi in isolamento. Non c'è relazione, non c'è cura, senza questa ambivalenza, senza questa ambiguità. Questo significa che la relazione non può fare a meno di una certa dose di malintesi e di conflitti. La relazione non può essere intesa piena, fusione, deve mantenere una frattura, una distinzione.

Creare uno spazio agevole per la relazione significa prima di tutto garantire forme ed espressioni di dissenso e di conflitto; trasformare incomprensioni e malintesi in nuove occasioni di relazione.

La seconda difficoltà è data dal fatto che lo spazio dialogico è per sua natura asimmetrico. È sempre connesso all'esercizio di un potere che struttura le condizioni possibili del dialogo, esclude chi lo vuole o lo può disturbare, determina le posizioni e le regole del suo funzionamento. Le persone coinvolte in una relazione – soprattutto quando si tratta di una relazione di cura – non sono mai uguali, non hanno mai lo stesso grado di libertà e di autonomia.

La relazione è generata dalla differenza e produce differenza, asimmetria, distinzione, gerarchia.

## Cura e responsabilità

Se ambivalenza e asimmetria non possono essere eliminati dalla relazione dialogica, richiedono responsabilità. Il termine va qui inteso nella sua accezione più letterale e profonda: la capacità di rispondere. Capacità di rispondere che rimanda a due piani differenti ma connessi.

Da un lato la capacità di rispondere a, cioè la capacità

di prendere sul serio la differenza dell'altro, rispondere alla sua specificità, rispondere a lui in quanto soggetto indipendente e in relazione con noi.

La responsabilità rimanda qui alla capacità di farsi carico della differenza, della complessità e dell'ambivalenza della relazione. Significa abilità nel rispondere a persone diverse che hanno aspettative diverse.

Dall'altro la capacità di rispondere di, cioè di farsi carico delle costruzioni prodotte, delle implicazioni delle nostre azioni all'interno di relazioni. È qui compresa la capacità di rispondere di ciò che facciamo dentro e con la relazione, inclusa la creazione di asimmetria, esclusione potenziale, normalizzazione della differenza. Prendersi cura significa anche assumersi la responsabilità della relazione con l'altro, capacità di ascolto, capacità di riconoscere le specificità dell'altro.

La tendenza a considerare la 'cura' – soprattutto la cura verso gli anziani o gli ammalati – come una questione puramente 'tecnica', professionalmente legata a competenze specifiche di carattere 'scientifico' se ovviamente garantisce ampi spazi di efficacia e di successo, rischia anche di ridurre la relazione di cura a 'tutela', 'custodia', ad atto monologico. Il lato del prendersi cura che rimanda all'ascolto, allo scambio – seppure asimmetrico –, all'assunzione di responsabilità – rispondere di e rispondere a –, rischia di rimanere escluso. Riducendo il senso della cura alla 'guarigione' (un corpo funzionante), si chiudono le strade per una relazione di cura che favorisca il 'benessere' (un soggetto inserito in una rete di relazioni che rafforzano, assicurano, gratificano, rendono l'esperienza sensata). Riconoscere il legame tra cura, relazione dialogica e responsabilità apre lo spazio per 'relazioni terapeutiche' che dipendono da ciò che riesce a essere messo in circolo nella relazione, che valorizzano la condivisione, l'ascolto e la capacità di farsi ascoltare, la sorpresa di fronte allo 'strano' e all'inatteso, che sanno favorire spazi di conflitto, che alimentano il dialogo piuttosto che soffocarlo.

## SOMMARIO

PAG. 1 IN VENT'ANNI NE ABBIAMO FATTA DI STRADA  
di Sergio Veneziani

PAG. 1 TERRITORIO, TERZO SETTORE, AIUTO ALLA PERSONA  
di Sergio Silvotti

PAG. 2 RIFLESSIONI DEGLI ESPERTI

PAG. 2 L'AIUTO ALLA PERSONA: DALLA TEORIA ALLA PRATICA  
di Sergio Tramma

PAG. 3 LA CURA COME RELAZIONE, LA RELAZIONE COME DIALOGO  
di Enzo Colombo

PAG. 5 I TEMPI DEL LAVORO DI CURA E LE DISEGUAGLIANZE DI GENERE. UNA SFIDA CULTURALE PER L'ASSOCIAZIONISMO  
di Tommaso Vitale

PAG. 6 UN PROGETTO STRATEGICO

PAG. 6 FILO D'ARGENTO: UN LUNGO FILO DI VITA  
di Rino Campioni

PAG. 7 VENT'ANNI DI AUSER LOMBARDIA: LE INIZIATIVE PER RICORDARE L'IMPEGNO DI AUSER

PAG. 8 L'AIUTO ALLA PERSONA: LA VOCE DEI VOLONTARI

PAG. 11 IL BILANCIO SOCIALE E DELLE ATTIVITÀ  
di Gigi Bozzini e Maurizio Carbonera

PAG. 12 COMUNICAZIONE SOCIALE

PAG. 12 LA CAMPAGNA TCK TCK TCK: UN ESEMPIO DI CONDIVISIONE E MOBILITAZIONE  
di Rossella Sobrero

PAG. 13 CONSIGLI, SUGGERIMENTI, INIZIATIVE

PAG. 14 GLI OBIETTIVI DEL 2010  
di Rosa Romano

PAG. 14 NOTIZIE DA AUSER LOMBARDIA

# I tempi del lavoro di cura e le diseguaglianze di genere. Una sfida culturale per l'associazionismo

di Tommaso Vitale

In Italia le donne dedicano al lavoro familiare in media 4h30', gli uomini solo 1h28'. Questa diseguaglianza di genere si registra fin da bambini, si acuisce con l'ingresso nell'età adulta e l'assunzione di ruoli di responsabilità familiare, e persiste fino alle età più avanzate.

Pur tuttavia qualcosa sta cambiando. La preziosa indagine dell'Istat "I tempi della vita quotidiana", pubblicata un paio di anni fa, permette di comparare i dati raccolti nel 2003 con quelli del 1989 e mostra come le diseguaglianze di genere nei compiti di cura si siano andate riducendo in tutte le fasi del ciclo di vita individuale, dunque già durante l'infanzia e l'adolescenza. Le donne più oberate di lavoro domestico e di cura sono quelle in coppia con figli: dedicano al lavoro familiare 6h43'. Se tra i 25 e i 44 anni per le donne vivere in coppia con figli porta un aggravio di lavoro familiare di circa tre ore, per gli uomini questo è di soli 25'. In questa fascia di età i padri in coppia sono, insieme ai genitori maschi soli, i più impegnati oltre che nel lavoro retribuito anche nel lavoro familiare, a cui dedicano rispettivamente 1h43' e 1h45'. Una cosa importante da sottolineare è che per tutte le donne cala il tempo di lavoro domestico di circa mezz'ora, mentre resta stabile il tempo di cura dei figli. Fra i maschi il tempo di lavoro domestico aumenta di 11', il tempo di cura resta stabile (+1'), anche se cresce il tempo dedicato alla cura dei figli nella classe di età tra i 25 e i 44 (da 26' a 43').

Un'altra ricerca dell'ISTAT, "Parentela e reti di solidarietà", ormai di tre anni fa, ci aiuta a fare qualche ulteriore considerazione. Nell'arco di vent'anni la percentuale di persone che si sono dedicate ad aiutare gratuitamente altre persone non coabitanti è passata dal 20,8% nel 1983 al 21,6% nel 1998 e al 22,9% nel 2003. La struttura per età delle persone che prestano aiuto gratuitamente mostra una tendenza all'invecchiamento e un avvicinamento tra i generi. Se un tempo l'aiuto fornito nell'ambito di organizzazioni sociali assorbiva una quota molto piccola di quello erogato dalle reti informali, tra il 1998 e il 2003, si è registrata una crescita importante del segmento di chi presta aiuto in questo tipo di organizzazioni (dal 5,6 al 10,8%).

In un quarto dei casi (25,1%) l'aiuto fornito ha significato accompagnare, fare compagnia o dare ospitalità; il 22,5% si è dedicato, invece, all'accudimento di bambini, il 20,7% ha fornito aiuto nel lavoro domestico e una simile percentuale ha fornito aiuto per l'espletamento di pratiche burocratiche (20,6%) o per preparare cibo o procurare vestiario (19,2%); il 17% ha prestato assistenza ad adulti, il 16,2% supporto economico; infine poco meno del 10% degli individui che prestano aiuto gratuito lo fanno nell'ambito del lavoro

extradomestico (9,8%) e dello studio (9%). All'impegno femminile competono circa i due terzi del complesso delle ore di aiuto. Se si esclude l'assistenza fornita per il lavoro extradomestico e per il disbrigo di pratiche burocratiche, che vede più impegnati gli uomini (rispettivamente per il 72,2% e per il 69,6%), il tempo dedicato dalle donne alle diverse attività è sempre maggiore di quello dei maschi. Per l'aiuto nel lavoro domestico il contributo femminile arriva addirittura al 78,4% e per l'assistenza ai bambini al 69,1%. Il capitolo curato da Romina Fraboni nel succitato rapporto ci dice al contempo che tra il 1983 e il 2003 è diminuito il numero di famiglie con anziani aiutate ed è aumentata la presenza di anziani tra coloro che prestano aiuto: tra le famiglie con almeno un anziano la quota di quelle che danno aiuti passa, infatti, dal 19,1% al 26,8% e sul totale delle ore erogate per la cura di bambini ben il 44,1% è riferibile all'aiuto di persone di 65 anni o più. L'indagine conferma perciò la tendenza della condizione anziana a qualificarsi come risorsa per la società. Possiamo quindi tirare le fila di ciò che abbiamo imparato nella lettura sintetica di queste due importanti indagini dell'ISTAT. Le diseguaglianze di genere persistono, pur essendoci dei segnali importanti che non possiamo ignorare verso una certa convergenza nei modelli di uso del tempo femminile e maschile. Al contempo si delinea con precisione come le persone tra i 25 e i 44 anni, occupate e in coppia con figli siano la categoria più oberata di lavoro produttivo e riproduttivo. In questo quadro l'impegno delle persone anziane, nelle reti informali così come nelle organizzazioni di volontariato diventa sempre più significativo.

Il quadro qui delineato apre una duplice sfida culturale all'associazionismo. Da un lato si tratta di incoraggiare gli uomini, come già da anni sperimenta AUSER, a godersi la possibilità del lavoro di cura: la gioia e l'arricchimento della relazione. Dall'altro si tratta di guardare con grande attenzione non solo a quanto avviene nel mondo della marginalità grave, o nella solitudine drammatica di cui fanno prova tanti anziani. La solitudine e la fatica delle giovani coppie con figli, nella crisi dei luoghi di socialità e delle aggregazioni mutualistiche pone una sfida cruciale per le associazioni radicate nei territori. La duplice sfida culturale qui ricordata ha ovviamente anche delle implicazioni politiche. Le organizzazioni del terzo settore hanno iniziato a progettare servizi e campagne in questa direzione: le idee non mancano, e l'analisi nemmeno. Alla politica il compito di riconoscere l'urgenza di sostenerle e pensare adeguate politiche a sostegno delle responsabilità familiari.

## Profilo Tommaso Vitale



Tommaso Vitale è Ricercatore di Sociologia presso l'Università di Milano Bicocca dove insegna "Scienza politica" e "Sviluppo locale", ed è membro del comitato di redazione della rivista "Partecipazione e conflitto. Rivista italiana di studi sociali e politici". Conduce ricerche sulla politica urbana, sulla governance dei processi di conversione industriale e sulla programmazione dei servizi sociali. Fra le sue pubblicazioni più recenti: "Ai margini dello sviluppo urbano" (2009, con R. Torri); "Politiche possibili. Abitare le città con i rom e i sinti" (2009).



## Filo d'Argento: un lungo filo di vita

di Rino Campioni Vicepresidente Auser Lombardia

**S**cusate, ho sentito dire che potete accompagnare gli anziani a fare gli esami del sangue... "Io è la prima volta che telefono, ma ho letto in farmacia che voi..." "Posso telefonarvi ancora, perché se no..." "Mi si è rotto lo scarico del lavandino e non so cosa fare..."

Migliaia e migliaia di telefonate, migliaia e migliaia di risposte. Concrete. Di interventi che risolvono problemi. Di parole che rompono la solitudine.

Nel 2009 Auser Lombardia ha ricevuto attraverso il Filo d'Argento più di 130.000 telefonate, che hanno dato origine a oltre 300.000 interventi portati a termine dai volontari dell'associazione. Il che si traduce in centinaia di migliaia di chilometri percorsi in auto, in migliaia di ore trascorse al telefono e così via.

Ma i numeri, anche se importanti, non dicono tutto, non raccontano tutta la "verità" del Filo d'Argento. Che è soprattutto la storia, il racconto del radicamento della nostra associazione nel territorio; è la storia fatta di infinite storie – ciascuna diversa dall'altra – di tanti anziani più o meno soli che hanno trovato nel nostro numero verde prima e nel numero della singola associazione locale poi, una via diretta di contatto con altre persone. Una via alla soluzione dei loro problemi.

Ma il Filo d'Argento non è sempre stato così. Il suo punto di partenza fu un grande... fallimento!

All'inizio della sua ancora giovane vita (secondo gli antichi romani si è adolescenti sino a 30 anni) Auser si cimentò da subito con l'idea del Filo d'Argento: un centro di ascolto, una sorta di "telefono amico" aperto agli anziani soli. L'iniziativa – che era sostenuta dal punto di vista finanziario totalmente da Auser – proseguì per qualche anno, sino a quando non divenne evidente che si era venuta a creare una situazione di stallo che, in molti casi, generava impotenza e persino angoscia in chi era deputato a rispondere alle

chiamate: ascoltare il bisogno era importante, ma ascoltare era poca cosa se al bisogno non si potevano dare risposte concrete, fatte di interventi quotidiani e capaci di costruire rapporti diretti. Ascoltare una richiesta e non poter dare aiuto metteva tutti – sia chi chiedeva aiuto sia chi rispondeva – in una situazione difficile.

Fu così che dopo "una pausa di riflessione" si decise di riprendere l'attività su un altro binario: quello dell'ascolto e della "presa in carico del bisogno". Dapprima cercando di organizzarci basandoci soltanto sulle nostre forze. Ma poi, con una capacità di intervento più ampia, grazie al supporto di Regione Lombardia: quando la Regione – utilizzando i fondi messi a disposizione dal primo Governo Prodi – lanciò il bando per la telefonia sociale, Auser decise di parteciparvi, mettendo in campo tutte le proprie competenze, la sua struttura fatta di Comprensori, di Associazioni Locali e soprattutto di volontari che prestavano la propria attività con costanza, disponibilità, serietà.

Il bando – dapprima limitato a Milano e provincia – fu vinto, e poi esteso alla regione fino ad arrivare all'ultima convenzione che è stata firmata all'inizio del 2010.

Così, con gli anni, il Filo d'Argento ha rivelato tutta la sua capacità di essere uno strumento di radicamento nel territorio: a partire dal Numero Verde, il contatto diventa successivamente diretto tra chi ha bisogno di aiuto e le singole Associazioni Locali, i cui volontari diventano i creatori non soltanto di risposte ma anche di nuovi rapporti umani. Perché il contatto non si ferma mai alla prima richiesta: quasi sempre si consolida, portando a tutti una ricchezza di rapporti spesso non immaginabile.

Un cammino strategico – quello del radicamento di Auser Lombardia nel territorio – che ha fatto, anche grazie al Filo d'Argento, molta strada. E che ancora molta ne dovrà compiere.

# Vent'anni di Auser Lombardia: le iniziative per ricordare l'impegno di Auser



*Nel 2010 ricorre il Ventennale di Auser Lombardia: come associazione intendiamo ricordare questa ricorrenza attraverso diversi momenti durante l'anno.*

*Il logo dell'iniziativa sarà utilizzato in tutti i materiali di comunicazione interna ed esterna.*

*L'immagine evoca un "timbro" e potrà essere utilizzata anche dai Comprensori per le loro attività.*

*Tra le attività previste segnaliamo un convegno che approfondirà il tema del "valore aggiunto" portato da Auser e dai suoi volontari alla comunità in questi 20 anni, una campagna di comunicazione mirata e una pubblicazione che racconterà la nostra storia.*

*In particolare, con la pubblicazione, racconteremo qual è stato il percorso dell'associazione dalla nascita ad oggi: quali sono stati i fatti con cui ci siamo confrontati, le persone che hanno lavorato con noi, le persone che abbiamo aiutato. In più raccoglieremo contributi di esperti e considerazioni sul futuro di un'associazione come Auser.*

## Una crescita continua

Una crescita costante. Secondo i primi dati disponibili (anno 1993), ad Auser Lombardia fanno capo 10.092 soci, 669 volontari e 78 associazioni. Nel 2010 i soci sono più di 70.000. Con la sede centrale collaborano 14 Comprensori e 420 Associazioni Locali. I volontari hanno superato il numero di 15.000.



## Unisciti a noi. Diventa volontario. Ne faremo tanta altra di strada. Insieme.

### La passione dei volontari Auser

Il volontario Auser non è un eroe: è una persona normale, come te. Può essere una persona che mette a frutto competenze che pensava ormai di aver "mandato in pensione". Oppure un giovane, che vuole conoscere meglio se stesso e gli altri. In ogni caso, il volontario Auser è una persona che vuole trarre soddisfazione da una attività ben fatta, e che vuole contribuire - anche in piccola parte - a rendere migliore il mondo. E impegnandosi, ringiovanisce.

### L'impegno verso le persone: Filo d'Argento 800 995 988

È questo il numero telefonico gratuito del "Filo d'Argento - Pronto Servizio Anziani". Nel 2009 i volontari Auser hanno risposto a oltre 130.000 telefonate, che hanno dato origine a più di 300.000 interventi: dal semplice contatto per rompere la solitudine, al trasporto dal medico, alla consegna di pasti caldi e di farmaci, all'aiuto nel disbrigo di pratiche e così via. Un impegno verso gli anziani e le loro famiglie, che ha reso la vita di tutti più degna di essere vissuta.

### L'impegno verso la comunità

Sono molte le attività in cui un volontario Auser può impegnarsi. Ad esempio, la cura delle aree verdi, può diventare un "nonno vigile", contribuire alla sorveglianza nei musei o all'apertura di strutture pubbliche. Può partecipare alle emergenze, come è accaduto nel recente terremoto dell'Aquila, dove i volontari Auser si sono alternati da giugno a settembre.

### Il tempo del divertimento

È bello partecipare alle iniziative Auser: gite, vacanze, incontri culturali e corsi delle Università Auser per imparare le lingue, o gli argomenti che più interessano. E poi feste di piazza, spettacoli teatrali, visite guidate. Gare e concorsi di tutti i tipi. Perché il mondo di Auser è un mondo ricco di migliaia di iniziative, che aiutano a vincere, tutti insieme e con gioia, la solitudine.

# L'AIUTO ALLA PERSONA: LA VOCE DEI VOLONTARI

La consegna dei pasti a domicilio per le persone in difficoltà è una delle tante attività concrete di aiuto alla persona che Auser realizza in molti territori. Abbiamo rivolto alcune domande a **Giuseppe Strepparola**, presidente del Comprensorio di Auser Cremona, che da anni gestisce un progetto per la consegna della spesa a domicilio.

**D**a quanto tempo è attiva la convenzione con Coop Lombardia per la consegna della spesa a domicilio?

Il progetto elaborato dal Comune di Cremona, Auser Comprensoriale e Coop Lombardia - Sezione Soci di Cremona si chiama **Due mani in più** ed è attivo dal 2004 (in diverse località della Lombardia). **Due mani in più** si è caratterizzato nel territorio come un servizio di rete di prossimità che, attraverso la consegna della spesa, ha permesso sia di stabilire relazioni, sia di creare momenti di monitoraggio della situazione degli anziani fragili e maggiormente a rischio, in sinergia con gli altri servizi di supporto socio-assistenziale presenti nelle realtà locali. In questi anni a Cremona abbiamo coinvolto decine di nostri volontari nel progetto e creato contatti con centinaia di persone in difficoltà. Quella che per molti è un'azione semplice e quotidiana (andare a fare la spesa) per queste persone diventa un problema. Per questo il nostro aiuto è importante.

Quali sono le categorie di destinatari?

I destinatari sono circa cinquanta, in particolare donne e persone sole.



Quante spese vengono consegnate in un anno? Nel 2009 sono state consegnate 1.180 spese a domicilio, con un incremento del 15% rispetto all'anno precedente. L'attività è ripresa nel 2010 e nei primi due mesi sono già state consegnate 212 spese a soggetti diversi. Che rapporto si instaura tra volontari e beneficiari del servizio?

Non si tratta semplicemente di un "fattorino" che consegna la spesa: i volontari Auser svolgono un'attività di socializzazione tra le persone anziane, spesso sole tutto il giorno.



Con **Angelo Vertemati**, Presidente di Auser Lecco, abbiamo approfondito il nuovo progetto "Buongiorno Germanedo", un'iniziativa che si pone diversi obiettivi. Tra gli altri: aumentare il livello di benessere e qualità di vita degli anziani fragili attraverso il rafforzamento di relazioni sociali; evitare la solitudine non voluta attraverso percorsi che portino gli anziani a partecipare e a essere motivati; promuovere e rafforzare il ruolo e il senso di "responsabilità" del volontariato; implementare i legami e le connessioni tra i soggetti istituzionali e non; favorire e stimolare lo scambio intergenerazionale.

**P**erché avete scelto di avviare questo progetto nel quartiere Germanedo della città di Lecco? Germanedo vede la presenza di caseggiati ad alta densità di abitazioni popolari e non, costruite sia prima della guerra sia successivamente, dalla fine degli Ottanta quando Lecco ha visto la chiusura di quasi tutte le industrie metallurgiche, meccaniche e di grossa carpenteria che ne avevano definito il profilo urbano ed economico. La scelta del rione di Germanedo per l'attuazione di questo progetto ha come punto di riferimento la richiesta di collaborazione avanzata dagli educatori del gruppo adolescenti della parrocchia, che insieme con il parroco, hanno evidenziato la loro disponibilità ad attuare azioni a sostegno della popolazione anziana del rione.

In cosa consiste il progetto?

Il progetto prevede sia azioni dirette, sia azioni indirette. Le prime prevedono interventi che si rivolgono direttamente agli anziani fragili e alla comunità di Germanedo, ad esempio: azioni di sostegno a domicilio per un supporto di tipo relazionale e per incombenze varie (spesa e consegna farmaci a domicilio, disbrigo pratiche, ritiro esami e piccoli lavori di manutenzione); azioni di accompagnamento presso servizi e strutture ospedaliere per visite ed esami; attivazione di laboratori di stimolazione cognitiva, attività di animazione e ricreative (giochi, feste di compleanno, gite) etc.

Tra le azioni indirette, o di secondo livello, sono previste: la creazione di un luogo di confronto e analisi della fragilità, la costruzione di una mappa aggiornata delle risorse e dei relativi riferimenti attivi nel quartiere, l'attivazione di una rete fra tutti i volontari coinvolti e le diverse realtà e risorse presenti nel quartiere, l'organizzazione di momenti di sensibilizzazione del contesto sulla condizione anziana, la creazione di una rete di protezione per l'anziano fragile stimolando attenzioni, comportamenti atti ad assicurare una continuità di presenze e risorse al fine di garantire un adeguato livello di benessere.

**Quali soggetti sono coinvolti?**

Sono coinvolti nel progetto: gli anziani sopra i 75 anni, con particolare attenzione a coloro che presentano elementi di fragilità tali da ridurre le autonomie personali, relazionali e sociali, che vivono soli o in famiglie con altre persone anziane.

Il progetto coinvolge tutta la comunità di Germanedo: gli attori istituzionali, del terzo settore e del volontariato, i giovani e gli anziani, l'Ufficio del Volontario del Servizio Anziani del Comune di Lecco.



**A Pisogne, l'associazione da anni realizza, in collaborazione con i Servizi Sociali del Comune, progetti a sostegno dell'inserimento lavorativo di studenti diversamente abili.**

**Da quanto tempo siete impegnati in questa attività? In cosa consiste il progetto?**

Da tre anni, Auser Volontariato Pisogne, in collaborazione con l'istituto professionale Putelli di Darfo, ha dato vita ad un progetto per l'inserimento di alcuni studenti all'interno della propria struttura per un tirocinio formativo. Gli studenti, con diversi gradi di disabilità, vengono introdotti nell'ambiente Auser e per un periodo di circa un mese e mezzo lavorano al Punto di Ascolto.

**Quali sono i risultati di questa esperienza?**

L'esperienza è stata ritenuta molto positiva sia dalla scuola sia dalle famiglie degli studenti. Inoltre, due degli studenti che hanno preso parte al progetto sono tornati, durante le vacanze estive, come volontari del Punto di Ascolto.

**Quali sono le motivazioni che hanno portato Auser a lavorare con i ragazzi disabili?**

Noi siamo un'associazione di promozione sociale e volontariato e abbiamo accolto con interesse questa possibilità, perché dare una mano alle persone fragili fa parte della nostra missione.

Abbiamo anche sottoscritto una convenzione per un progetto Servizi Sociali Comune di Pisogne/Scuola/Auser Volontariato che prevede l'inserimento nella struttura di un ragazzo con disabilità grave. Una volta alla settimana lo studente viene in Auser e lavora al computer. In questo modo si cerca di sviluppare le sue capacità di relazione, oltre che il suo senso di responsabilità. Una collaborazione che va avanti da qualche anno con la soddisfazione di tutti.

A Saronno sono attivi i laboratori di **Alzheimer Caffè**, per offrire nuove forme di socializzazione e svago alle persone affette dal morbo di Alzheimer o da altre forme di demenza senile e per fornire supporto, formazione e informazione alle famiglie. Ne abbiamo parlato con la dottoressa **Barbara Furlan** (responsabile scientifico del progetto) e **Rosa Banfi** (coordinatore locale di progetto).



**Com'è nata l'idea del laboratorio Alzheimer Caffè?**

L'idea del laboratorio è nata in seguito ad un corso di formazione sul morbo di Alzheimer promosso da Auser Saronno in collaborazione con alcune associazioni saronnesi, Auser Caronno e l'azienda ospedaliera locale. Obiettivo del corso era informare le persone sia sugli aspetti sanitari che sull'impatto sociale della malattia. Nel contempo è stata svolta una ricerca (con l'aiuto dei medici di base di Saronno e Caronno) per conoscere la realtà territoriale rispetto al problema, da cui è emerso che, mentre i servizi diagnostici e sanitari disponibili rispondevano adeguatamente alle esigenze dei malati e dei loro familiari, si sentiva la mancanza di un supporto "sociale" nel quotidiano. Le persone che soffrono di Alzheimer (così come quelle che soffrono di qualsiasi altra forma di demenza) non possono essere lasciate da sole, diventano sempre più richiedenti e imprevedibili e chi si trova ad occuparsene spesso è sopraffatto da un impegno gravoso e improvviso che non lascia tempo né energie per sé. Inoltre non sa bene cosa stia succedendo e sente il bisogno che qualcuno glielo spieghi. È a questa esigenza che i volontari di Auser Saronno hanno voluto rispondere e il 6 novembre 2007 hanno iniziato a farlo attraverso una serata di presentazione del progetto "Alzheimer Caffè".

**In cosa consiste il progetto?**

Si tratta di una serie di servizi, il cui obiettivo è fornire supporto, formazione e informazione alle famiglie e momenti di benessere, socializzazione e svago alle persone affette da demenza. Sebbene il nome del progetto richiami solo il morbo di Alzheimer ci siamo resi conto che, di fronte al dramma della perdita delle proprie competenze e ricordi, tutte le forme di demenza sono sostanzialmente uguali e uguali i bisogni che sul nostro territorio non trovavano sufficiente risposta. Abbiamo servizi offerti ai familiari: uno sportello di ascolto e supporto e un gruppo di auto mutuo aiuto; e servizi dedicati alle persone malate, ovvero il laboratorio Alzheimer Caffè: un momento di incontro e svago in cui vengono proposte attività semplici e divertenti mirate sia a creare benessere che a stimolare e quindi mantenere il più a lungo possibile le competenze residue. Tra l'altro, un servizio offerto dallo sportello, che è nato in risposta ad una delle richieste più frequenti, è quello di selezione di badanti da "raccomandare" alle famiglie.

### **Quante persone partecipano?**

*L'equipe è composta da circa dieci volontari, un musicoterapista e una psicologa, a cui vanno aggiunti altri volontari Auser che sono coinvolti nell'accoglienza e nella segreteria.*

*Riguardo i fruitori del servizio, allo sportello possono accedere sino a 4 persone, o nuclei familiari, per turno di apertura. In questo contesto possono ottenere semplicemente informazioni e supporto immediato, possono chiedere che un proprio congiunto sia inserito nel laboratorio o chiedere di accedere al gruppo di auto aiuto. Al gruppo AMA partecipano attualmente circa venti persone.*

*Al laboratorio al momento partecipano cinque persone, ma si tratta di un numero molto variabile, le persone vanno e vengono, a volte ci lasciano per servizi più adeguati alle fasi avanzate della malattia. Inoltre, "il laboratorio", proprio dal mese di marzo, è diventato "i laboratori" in quanto allo storico giovedì pomeriggio abbiamo aggiunto il martedì mattina.*

### **Che tipo di risposta avete avuto dalle famiglie?**

*Come è comprensibile, all'inizio abbiamo avuto difficoltà: un familiare fa fatica ad affidare un parente a realtà nuove, non conosciute. Successivamente, anche grazie al passaparola dei primi utenti, le richieste di inserimento*

*sono aumentate. I familiari dei nostri assistiti ci esprimono apprezzamento e gratitudine, ma soprattutto sono partecipi, chi attraverso la torta che ci prepara per la merenda, chi attraverso il reperimento di materiali per il laboratorio, chi offrendosi di rimanere e "fare festa" con noi.*

### **Che rapporto si instaura tra volontari e beneficiari del servizio?**

*Che dire... si instaura un rapporto di empatia? Possiamo parlare di un rapporto empatico? Almeno è quello a cui aspiriamo. Vorremmo riuscire a capire quali sono le loro esigenze, il tutto con poche possibilità di comunicazione attraverso il linguaggio e, tra l'altro, in un contesto in cui le caratteristiche simboliche della comunicazione sono impoverite e mutate. In sostanza, non è perché la "Signora Maria" ce lo indica che sappiamo che le piace disfare la lana, ma perché abbiamo visto i suoi occhi accendersi quella volta che c'era in giro un gomitolo. Qualche marito ci racconta che la moglie non voleva uscire di casa, ma una volta giunta nell'atrio è sembrato che avesse riconosciuto il posto e ha cambiato umore. Insomma ci si affeziona, certo non sono tutte rose e fiori, specie quando qualcuno ci lascia. Il lutto è sempre in agguato ed elaborarlo è difficile, ma ne vale la pena.*



**A Vigevano il servizio di trasporto gestito da Auser si è allargato anche ai Comuni del circondario. Con soddisfazione dei volontari e dei beneficiari del servizio.**

### **Da quanto tempo è attivo il servizio di trasporto gestito da Auser a Vigevano?**

*L'Auser di Vigevano si è costituita nel 1996 e dall'autunno 1997 si è iniziato ad operare con attività di volontariato, soprattutto di accompagnamento e trasporto. Nel 1998 è stato acquistato il primo pulmino con elevatore. Negli anni successivi si è contribuito a far nascere diverse ULA nei paesi del circondario. Oltre ai servizi di trasporto, gestiti in autonomia o in convenzione con il Comune e altre associazioni, ci occupiamo anche di cogestione (con Anteas) del Centro Sociale Anziani e partecipiamo al "Progetto di sollievo" rivolto ad anziani soli o scarsamente autonomi, all'organizzazione di soggiorni in diverse località, consegna farmaci a domicilio etc.*

### **A chi è rivolto il servizio di trasporto? Quali sono le categorie che ne usufruiscono più spesso?**

*Il servizio è rivolto prevalentemente a persone anziane o con difficoltà deambulatorie. Ne usufruiscono anche diverse*

*famiglie per garantire a figli e familiari l'accesso ai servizi socio sanitari e scolastici.*

### **Quanti trasporti vengono effettuati in un anno?**

*Nel 2009 sono stati effettuati oltre 20.000 servizi di trasporto e sono stati accompagnati oltre 1.400 utenti, di cui circa 1.150 sono associati. Gli associati, se lo desiderano, possono fare offerte libere per l'associazione. Gli altri utenti trasportati giungono ad Auser grazie alle convenzioni che l'associazione ha con enti o altre organizzazioni, ad esempio AIAS.*

### **Che rapporto si instaura tra volontari e beneficiari del servizio?**

*Il rapporto tra volontari e utenti è prevalentemente di amicizia o di sfogo. Le richieste di servizi, di qualsiasi natura, sono veicolate all'ufficio Auser di Via Cararola che contatta il volontario e organizza le modalità di tutti i servizi.*

# Il Bilancio Sociale e delle Attività

di Gigi Bozzini e Maurizio Carbonera Auser Lombardia



**IL** Bilancio Sociale è un documento di rendicontazione nei confronti delle diverse persone e degli enti interessati a conoscere le attività svolte da Auser, con gli effetti sociali prodotti.

È un documento che normalmente viene allegato al bilancio economico per integrarlo, al fine di fornire un'immagine più completa e trasparente dell'associazione.

Il Bilancio Sociale e delle Attività viene costruito attraverso tre passi fondamentali: la presentazione della missione dell'associazione (questo permette di verificare se i comportamenti operativi siano stati coerenti con gli obiettivi fissati nel progetto sociale); la redazione del Bilancio con la raccolta, il commento dei dati e la loro analisi; la presentazione degli obiettivi più rilevanti per l'anno successivo (definendo le strategie che si intende adottare e gli interventi che si prevedono).

La raccolta dei dati e la loro analisi permette in particolare di approfondire la conoscenza della propria organizzazione (e questo favorisce un utilizzo efficace delle risorse di volontariato disponibili e delle conoscenze di cui dispone Auser), ma anche di capire le attese dei cittadini e le

competenze richieste agli operatori. In questo modo l'associazione è in grado di rispondere in modo puntuale o addirittura di anticipare i bisogni.

Per questo il Bilancio Sociale non è tanto uno strumento attraverso il quale Auser giustifica delle scelte, quanto un processo che aiuta ad affinare la sua struttura attraverso tappe che in ogni caso devono vedere un lavoro coordinato con gli interlocutori locali.

L'utilità di questo strumento non si misura in un solo anno ma bisogna far diventare questo documento una modalità di gestione ed un misuratore di obiettivi, attese, sforzi e risultati.

Auser, nella realizzazione del Bilancio, si serve di uno strumento di rilevazione molto utile: il "Questionario per l'indagine sulle attività svolte dalle Associazioni Locali". Il questionario riporta la diffusione regionale, la quantità e la tipologia dei servizi di volontariato forniti dall'associazione, mettendo in evidenza il numero delle persone coinvolte come volontari e i bisogni a cui i servizi forniti danno una risposta.

Un altro prezioso aiuto informativo proviene dalle schede che vengono compilate con il servizio denominato "Telefonia sociale - Filo d'Argento" che permettono sia di raccogliere dati per il "Questionario" sia di aggiungere una serie di informazioni con contenuti di qualità rispetto ai cittadini verso cui il servizio è indirizzato. La conoscenza delle richieste inoltrate dai cittadini permette ad Auser di adeguare meglio le risposte.

## TERRITORIO, TERZO SETTORE, AIUTO ALLA PERSONA Continua da pag. 1

Ma c'è un trucco: dicendo "al centro le persone" si pensa "al centro i bisogni delle persone". Il fatto è che i bisogni sono quelli stabiliti e descritti da studiosi, tecnici, esperti che spesso li descrivono pensando ai servizi con cui rispondervi. Hanno soluzioni e vanno in cerca di problemi. Venendo ai due miti il primo è così riassumibile: "adottare una logica di mercato comporterebbe automaticamente un'efficace allocazione delle risorse che renderebbe più efficiente il sistema di welfare". Il mercato è un meccanismo di coordinamento -geniale- fra domanda e offerta. Nel nostro caso l'offerta è sostenuta da contributi pubblici e la domanda quasi mai ha oggettivamente le capacità di selezione per giungere a scelte consapevoli. Affidare alla logica di mercato l'organizzazione di un efficace sistema di risposte ai bisogni sociali vuole dire da un lato lasciare sole le persone e le loro famiglie nella ricerca delle risposte alle loro esigenze -che spesso sono drammatiche, complesse e urgenti- e dall'altro trascurare il contributo che può venire da meccanismi solidaristici, di presa in carico collettiva dei bisogni sociali, dalla partecipazione delle famiglie, delle comunità e del territorio alla ricerca della soluzione adeguata. Non fosse sufficiente il richiamo ai principi che chiedono alla "Repubblica di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono di fatto la piena realizzazione della personalità" è l'evoluzione qualitativa e quantitativa dei bisogni sociali che dice che non possiamo permetterci di rinunciare a quelle energie.

Un secondo mito, quasi mai esplicitato, è una premessa ineliminabile del dibattito pubblico su questi temi: "le protezioni e la promozione sociale sono il prezzo che la società, attraverso lo stato sociale, deve pagare al mercato perché possa produrre ricchezza e benessere". La realtà e le più recenti analisi economiche dicono quanto questa conclusione parta da premesse false.

Non c'è sviluppo economico senza comunità sane, territori in cui le persone non si sentono sicure, in assenza di tutele e strumenti di promozione delle abilità e capacità delle persone.

Le organizzazioni di terzo settore solo nel territorio trovano le condizioni per promuovere il protagonismo dei cittadini: sono esse stesse espressione dell'autonoma iniziativa dei cittadini ed elementi costitutivi del tessuto connettivo che fa del territorio un luogo con un'identità e delle comunità una realtà viva, capace di progettare il proprio futuro. Si tratta allora di non farsi ingannare dai falsi miti, distrarre da fraintendimenti e di non affannarsi. Si tratta allora di impegnarsi per una guerriglia culturale. Una guerriglia per non dimenticare che il protagonismo delle persone, se viene data loro la possibilità di incontrarsi e condividere bisogni, desideri e interessi è la chiave di volta perché si riaccendano gli entusiasmi e le speranze dei singoli, perché i territori siano abitati da persone felici. Da donne e da uomini che si spendono per aumentare il benessere loro e dei loro vicini. Allora svegliamoci e sogniamo!

## La campagna Tck Tck Tck: un esempio di condivisione e mobilitazione

di Rossella Sobrero

La comunicazione sociale utilizza sempre più spesso la rete (intesa come web) per coinvolgere, motivare, spingere all'azione cittadini di ogni Paese e di ogni età. Un esempio interessante è rappresentato dalla campagna Tck Tck Tck creata nel 2009 per informare l'opinione pubblica dell'incontro di Copenhagen, sensibilizzarla nei confronti delle problematiche del riscaldamento globale e fare pressione sui decisori presenti alla conferenza. Ideata da "Global Campaign for Climate Action" (GCCA) e lanciata da Kofi Annan e da Bob Geldof, la campagna Tck Tck Tck aveva l'obiettivo di creare la più grande petizione online da sottoporre ai leader mondiali riuniti al vertice di Copenhagen lo scorso 7 dicembre 2009. Tck Tck Tck è stato scelto come titolo della campagna che ha utilizzato prevalentemente il sito web [www.timeforclimatejustice.org](http://www.timeforclimatejustice.org) e un'attività di relazioni pubbliche.

Il ticchettio dell'orologio rappresenta il suono che scandisce il tempo che passa: sia il tempo mancante alla conferenza di Copenhagen sia il tempo che, se non si prevedono cambiamenti significativi, avvicinerà la data della fine del pianeta.

Un messaggio semplice e immediato per ricordare ad ogni cittadino il global warming e per creare una sorta di gigantesco orologio umano per far capire ai leader mondiali che la terra sta finendo i suoi giorni ed è necessario prendere decisioni efficaci in breve tempo.

### Un grande obiettivo

Se l'obiettivo del vertice di Copenhagen era definire un accordo mondiale onnicomprensivo sui cambiamenti climatici per il periodo successivo al 2012 (post-Kyoto), quello della campagna di comunicazione era coinvolgere il maggior numero di persone possibile attraverso un messaggio semplice e chiaro.

La campagna, che – come abbiamo detto – ha utilizzato tutte le potenzialità del web, ha dato vita a una petizione che ha raggiunto il considerevole numero di 10 milioni di firme. La petizione è stata consegnata al segretario generale della conferenza Onu, al primo ministro danese e alla presidente del comitato Connie Hedegaard durante il vertice.



### Not Done Yet

The climate negotiations are all but over and we do not have the fair, ambitious and legally binding treaty that millions of people worldwide have demanded. But it is impossible to be without hope as our movement has come so far in this short space of time. World leaders still have a chance to get this right, but time is ticking.

They are not done yet, and neither are we.

BE PART OF HISTORY - SIGN ON NOW



Grazie alla capacità di collaborare con molti soggetti diversi (l'iniziativa è stata supportata da diverse associazioni e fondazioni tra cui Oxfam, Greenpeace, Amnesty International, WWF), alla definizione di una "call to action", cioè di una chiamata all'azione chiara e semplice, alla scelta di privilegiare il web su un tema che riguarda il futuro di tutti ma è soprattutto decisivo per i giovani, la campagna ha raggiunto e superato gli obiettivi di comunicazione previsti.

### Bisogna continuare

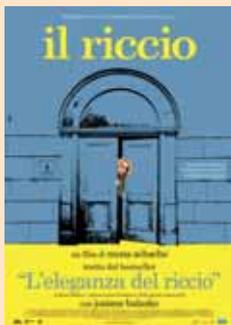
Ma se i risultati di comunicazione sono stati eccellenti, non altrettanto si può dire dei risultati politici dell'incontro. Nonostante la pressione dalla rete sugli oltre 100 capi di stato impegnati a Copenhagen nella Conferenza sul clima sia stata davvero notevole, il risultato del vertice è stato invece – come sappiamo – piuttosto deludente. Ma questo non deve scoraggiare chi crede nell'importanza di utilizzare tutti i mezzi per comunicare e mobilitare i cittadini quando si tratta di decidere del loro futuro.

### Profilo Rossella Sobrero

Rossella Sobrero, fondatore e presidente di Koinètica, Partner per lo sviluppo e la comunicazione della Responsabilità Sociale, è portatrice di una ricca esperienza nel campo della comunicazione sociale, è docente di Comunicazione Pubblica all'Università degli Studi di Milano e in numerosi altri corsi di formazione organizzati da Università pubbliche e private, imprese ed Enti Locali. Collabora con numerose testate giornalistiche, in particolare sui temi della comunicazione sociale.

È Consigliere della Fondazione Pubblicità Progresso, responsabile della Comunicazione Interculturale di FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana), Presidente della Consulta Relazioni Pubbliche di Assocomunicazione.

# CONSIGLI, SUGGERIMENTI, INIZIATIVE



**Il riccio (2010)**

**Regia di Mona Achache**

Renée è la portinaia di un elegante palazzo parigino. Introversa e scontrosa, dietro la porta e i vetri della sua "cella", pratica la solitudine e la lettura dei classici. Coltissima concierge, appassionata degli amanti di Tolstoj e delle sorelle (Munekata) di Ozu, Renée ha cinquantquattro anni, un gatto e un segreto doloroso mai rivelato. L'arrivo di Monsieur Kakuro Ozu, un ricco giapponese dal cuore nobile, e la disarmante intelligenza di Paloma, figlia dodicenne di genitori ottusi, eluderanno le spine e riveleranno "l'eleganza del riccio". Allo stesso modo, la guardiola di Renée diventerà per Kakuro e Paloma luogo di sospensione e altrove in cui riparare e pescare "un sempre nel mai".

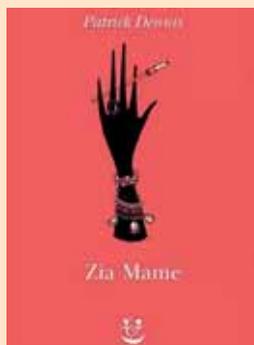
L'esordiente regista Mona Achache coglie il cuore de "L'eleganza del riccio", l'elegia dell'ascolto dell'altro che avvia il dinamismo emozionale e permette la vita, ma anche i suoi limiti, un esasperante esibizionismo culturale e una storia compiaciuta della propria sottigliezza, che confeziona meticolosamente e inverosimilmente "caso", dialoghi e monologhi. Fonte: [www.mymovies.it](http://www.mymovies.it)



**Invictus (2010)**

**Regia di Clint Eastwood**

Sconfitto l'apartheid, Nelson Mandela, capo carismatico della lotta contro le leggi razziali, diventa presidente del Sudafrica grazie alle libere elezioni. Anche il mondo dello sport viene coinvolto dall'evento: il Sudafrica si vede assegnato il mondiale di Rugby del 1995 e sulla scena internazionale ritornano gli Springboks, la nazionale sudafricana dagli anni '80 bandita dai campi di tutto il mondo a causa dell'apartheid. Il rugby, infatti, è sempre stato lo sport più seguito dagli Afrikaner e ai cittadini sudafricani di colore veniva riservato negli stadi un misero settore, di solito occupato per tifare la squadra avversaria. In occasione della cerimonia di apertura del campionato mondiale, l'ingresso in campo del presidente Mandela che indossa la maglia di jersey degli Springboks segna un passo decisivo nel cammino verso la pace tra bianchi e neri. A collaborare con lui a questo progetto di integrazione e pacificazione attraverso lo sport, Francois Pienaar, il capitano della nazionale sudafricana. Fonte: [www.comingsoon.it](http://www.comingsoon.it)



**Zia Mame (2009)**

**Romanzo di Patrick Dennis**

Immaginate di essere un ragazzino di undici anni nell'America degli anni Venti. Immaginate che vostro padre vi dica che, in caso di sua morte, vi capiterà la peggiore delle disgrazie possibili, essere affidati a vostra zia – che non conoscete. Immaginate che vostro padre – quel ricco, freddo bacchettone di vostro padre – poco dopo effettivamente muoia, nello spogliatoio del suo golf club. Immaginate di venire spedito a New York, di suonare all'indirizzo che la vostra balia ha con sé, e di vedervi aprire la porta da una gran dama leggermente equivoca, e soprattutto giapponese. Ancora, immaginate che la gran dama vi dica «Ma Patrick, caro, sono tua zia Mame!», e di scoprire così che il vostro tutore è una donna che cambia scene e costumi della sua vita a seconda delle mode che regolarmente anticipa. A quel punto avete solo due scelte, o fuggire in cerca di tutori più accettabili, o affidarvi al personaggio più eccentrico, vitale e indimenticabile che uno scrittore moderno abbia concepito, e attraversare insieme a lei l'America dei tre decenni successivi in un foxtrot ilare e turbinoso di feste, amori, avventure, colpi di fortuna, cadute in disgrazia che non dà respiro – o dà solo il tempo, alla fine di ogni capitolo, di saltare virtualmente al collo di zia Mame e ringraziarla per il divertimento. Per fortuna sua, e dei lettori, Patrick sceglie la seconda opzione. Di cui questo libro tuttora leggendario (e definito in molti modi, ad esempio come la risposta americana a Mary Poppins) è la lunga storia – una delle poche in cui chi l'ha letta, vedendo la protagonista partire per un nuovo viaggio, abbia la disperante sensazione di vedersi allontanare la parte più lieve, libera e felice di sé. Fonte: [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it)



**Ogni passione spenta (2008)**

**Romanzo di Vita Sackville-West**

Diventare un'artista: questo era il sogno della giovane Lady Slane quando, appena diciassettenne, fu costretta a rinunciare alle sue aspirazioni per sposare un importante uomo d'affari, dal quale ebbe sei figli. Settant'anni più tardi, diventata vedova, la donna decide di abbandonare gli agi di una vita trascorsa nel lusso per ritirarsi in una piccola dimora dell'Hampstead. Si ritroverà a respirare una libertà per lei completamente nuova e a essere circondata da una bizzarra compagnia: Genoux, la sua domestica francese; Bucktrout, il generoso padrone di casa; un becchino che dipinge persone morte per rivelarne la vera natura. E Mr. FitzGeorge, un eccentrico milionario che la conobbe e amò in India, quando lei era giovane e molto affascinante. Ispirato a "Una stanza tutta per sé" di Virginia Woolf, questo romanzo è anche una riflessione sul ruolo delle donne nella società, sulla loro libertà e sui loro obblighi, sul controllo che riescono a esercitare sulla propria esistenza. Fonte: [www.ibs.it](http://www.ibs.it)

# Gli obiettivi del 2010

di Rosa Romano Direttore Auser Lombardia

**L** 2010 sarà per noi di Auser Lombardia un anno di consolidamento e di crescita: infatti, da un lato saremo impegnati a realizzare e implementare i progetti già avviati, dall'altro a far fronte alla nuova Convenzione con la Regione Lombardia per lo sviluppo del Servizio di Telefonia Sociale. Sarà anche un anno di rinnovamento complessivo che coinvolgerà sia i dirigenti sia l'organizzazione delle risorse e della loro allocazione.

Infine, sarà l'anno in cui festeggeremo il Ventennale. Sotto il profilo formativo il calendario è ricco di attività e di argomenti.

È stato, infatti, predisposto un piano di formazione, in parte già avviato, che si rivolge alle varie figure di Auser e che, a seconda del loro ruolo e dell'obiettivo da realizzare, sviluppa vari argomenti.

C'è una formazione per gli operatori della telefonia, nell'ambito del progetto di Sviluppo di Telefonia, una formazione con un particolare riguardo alla violenza contro le donne anziane, una formazione per la rendicontazione, e ancora una serie di incontri a carattere residenziale per quadri e dirigenti.

Con simili premesse è facile intuire che fondamentale sarà in termini quantitativi e qualitativi l'attività di raccolta fondi e del tesseramento.

Usciamo, come tutti sanno, da un anno importante e impegnativo, durante il quale grazie alla nostra esperienza progettuale e alla fattiva collaborazione nell'adempimento delle recenti disposizioni dell'Agenzia dell'Entrate (modello EAS), spesso siamo stati indicati tra gli interlocutori privilegiati. Da ciò la nostra convinzione che si possa far crescere il numero dei soci.

Ecco perché ci siamo posti l'obiettivo di sfondare il tetto delle 80.000 tessere nel 2010.

Altra attività importante su cui nel 2010 intendiamo impegnarci è la promozione del 5 per mille.

Come è noto il 5 per mille è una delle più grandi opportunità che viene offerta alle associazioni di volontariato. Noi di Auser Lombardia nel 2009 abbiamo ottenuto circa 24.000 scelte. Un risultato interessante, ma basso rispetto alla nostra presenza effettiva nella regione.

Per aumentare il numero delle scelte, molto dipende da noi e da come agiamo nei confronti di soci e assistiti. Spesso la gente non dona, o dona in modo estemporaneo. Dobbiamo, invece, convincerli, attraverso il nostro agire quotidiano, e dimostrando come spendiamo il 5 per mille, a destinare il loro 5 per mille ad Auser.

Altro tema essenziale per la nostra raccolta fondi è la giornata della "pasta", il prodotto che offriamo in cambio della donazione spontanea a favore del Filo d'Argento. La pasta, alimento che entra nell'immaginario collettivo come sinonimo di tradizione e semplicità, ha in sé una ricchissima simbologia e un alto significato. La nostra, poi, ha valori aggiuntivi. Si chiama pasta Libera perché il grano con cui è fatta proviene dalle terre confiscate ai parenti del padrino Totò Riina e rappresenta una concreta opportunità di lavoro per molti giovani.

Ce n'è abbastanza per essere orgogliosi della scelta e ribadire che con la pasta Libera Auser afferma e conferma il proprio impegno sociale e intergenerazionale.

Ecco perché, soprattutto in momenti storici come questo, in cui la lotta alla criminalità organizzata costituisce uno dei temi più attuali e un impegno che riguarda tutti, pensiamo sia importante rivalutare e rafforzare il simbolo della nostra raccolta fondi – cioè la pasta.

Dobbiamo fare in modo che la nostra giornata nazionale, a sostegno del Filo d'Argento, a cui com'è noto va il ricavato, e che avverrà verso la fine di maggio, si concluda con un risultato significativo capace di invertire la tendenza al ribasso. Sarebbe un doppio successo, sociale ed economico.

## NOTIZIE DA AUSER LOMBARDIA

### Dona la tua firma: la campagna del 5x1000

**Auser Lombardia** ha realizzato un nuovo strumento per la campagna di raccolta firme per il 5 per mille: il segnalibro di Auser Lombardia. Già sperimentato con successo a Cremona nel 2009, quest'anno - con la collaborazione di SCA Hygiene Products - il segnalibro è stato stampato in 20.000 copie ed è stato distribuito a tutti i Comprensori lombardi. Un oggetto utile che servirà anche a ricordare di donare la firma ad Auser. Donare il 5 per mille ad Auser significa consentire all'associazione di migliorare e ampliare i servizi che ogni giorno vengono offerti alle persone anziane, a partire dalle attività del Filo d'Argento, fino ai servizi di mobilità e trasporto, Educazione degli Adulti, turismo sociale etc. La scelta di destinare il 5 per mille ad Auser non incide sul reddito, in quanto quota delle imposte comunque dovute e non è alternativa all'8 per mille. È possibile destinare il 5 per mille utilizzando diversi modelli di dichiarazione dei redditi: modello CUD, 730 e UNICO.

Il codice fiscale di Auser è: **97321610582**





## La campagna "I diritti alzano la voce"

È stata presentata il 25 febbraio 2010 a Roma la Mobilitazione nazionale in favore dei diritti sociali "Cara politica, sui bisogni delle persone non ne hai azzeccata una!". Coordinati da Giovanni Anversa, giornalista di RAI3, sono intervenuti i promotori della campagna "I diritti alzano la voce": Sandro Del Fattore, Cgil, Paolo Ferrero, Partito della Rifondazione Comunista, Alfonso Gianni, Sinistra, Ecologia e Libertà, Andrea Olivero, Forum del Terzo Settore, Livia Turco, Partito Democratico. ([www.idirittialzanolavoce.org](http://www.idirittialzanolavoce.org)).

## La proposta di legge "Diritto all'apprendimento permanente"

Sono state 130.000 le firme raccolte per la legge d'iniziativa popolare sul diritto all'apprendimento permanente e lunedì 18 gennaio una delegazione ha consegnato la proposta di legge al presidente della Camera. Si è così conclusa positivamente la campagna per la raccolta delle firme promossa da Auser con CGIL, SPI e FLC. Le 130.000 firme raccolte dallo scorso settembre testimoniano la necessità e l'urgenza, per il nostro Paese, di approvare una legge che garantisca ad ogni persona il diritto all'apprendimento permanente e ne permetta l'effettiva fruizione attraverso la costruzione di un sistema nazionale pubblico, integrato e decentrato.



### CHI È AUSER LOMBARDIA



**Auser Lombardia** è un'associazione di volontariato e di promozione sociale, nata per rispondere ai bisogni degli anziani e delle famiglie, valorizzarne l'esperienza, far crescere il loro ruolo attivo nella società.

L'associazione, che ha attualmente **72.000** soci e **13.000** volontari, coordina **14** Comprensori che, attraverso le oltre **420** Associazioni Locali Auser (ALA), operano direttamente a favore degli anziani, soci o non soci.

Uno dei compiti principali di **Auser Lombardia** è offrire alle proprie sedi locali indicazioni, metodologie, strumenti e risorse per raggiungere la mission comune.

Auser Lombardia è socio dell'Istituto Italiano della Donazione, l'organizzazione che opera al fine di migliorare l'eccellenza organizzativa del Terzo Settore e che, dopo accurati controlli sulla gestione, concede ai soci l'utilizzo del marchio "Donare con fiducia".

Via dei Transiti 21 - 20127 Milano - Tel.: 02 26113524 - Fax: 02 2896729 - e-mail: [reg.lombardia@auser.it](mailto:reg.lombardia@auser.it) - [www.auser.lombardia.it](http://www.auser.lombardia.it)

il **DIARIO** di  
auser **informa**

Direttore Responsabile  
Werther Pedrazzi  
Coordinamento Editoriale  
Graziana Saponari

Hanno collaborato  
a questo numero:  
Rosa Banfi, Gigi Bozzini,  
Rino Campioni,  
Maurizio Carbonera,  
Enzo Colombo, Barbara Furlan,  
Giuseppe Galli, Rosa Romano,  
Sergio Silvotti, Rossella Sobrero,  
Giuseppe Strepparola,  
Gino Terzi, Sergio Tramma,  
Sergio Veneziani,  
Angelo Vertemati,  
Tommaso Vitale.

Redazione  
Via dei Transiti 21  
20127 Milano  
Editore  
Auser Lombardia  
Pres. Sergio Veneziani  
Ideazione grafica  
e impaginazione  
Graficassociati  
Via A.Pavesi 3  
29100 Piacenza

Stampa  
La Grafica  
Via XXI Aprile 80  
29100 Piacenza  
Distribuzione  
Sped. Abb. Postale  
D.L. 353/2003  
(conv. in L.27/02/2004 n°46)  
art.1, comma 2, DCB Milano  
Reg. Tribunale di Milano  
n° 196 del 02/04/2001



## IN VENT'ANNI NE ABBIAMO FATTA DI STRADA!

Abbiamo superato le infinite distanze della solitudine,  
ascoltato centinaia di migliaia di anziani, creato relazioni.

Abbiamo portato loro farmaci e pasti caldi.

Li abbiamo accompagnati a visite mediche o a fare la spesa.  
Abbiamo aiutato migliaia di bambini con i nostri Nonni Vigili.

E poi abbiamo organizzato vacanze e gite.

Nelle nostre feste abbiamo ballato tutte le danze.

Le università Auser hanno aiutato il cammino della cultura.

**Ma la nostra avventura è appena cominciata.**

**Unisciti a noi. Diventa volontario.**

**Non bisogna essere un eroe.**

**Basta essere una persona normale.**

**E faremo tanta altra strada. Insieme.**



---

per saperne di più Filo d'Argento **800 99 59 88** [www.auser.lombardia.it](http://www.auser.lombardia.it)