



DOSSIER 2006 SULLE POVERTÀ IN TOSCANA

Rilevazione dati Centri d'ascolto Caritas della Toscana Anno 2005

Firenze, giugno 2006

Con il contributo della





Ringraziamenti

La raccolta dei dati e la pubblicazione di questo rapporto sono parte integrante del **Progetto Rete Nazionale**, coordinato dalla **Caritas Italiana**. Rivolgiamo la nostra sentita riconoscenza all'**Equipe nazionale** del Progetto Rete, che promuove in ciascuna Regione Ecclesiale italiana il presente tipo di indagine ed è sempre vicina alle realtà locali con momenti di formazione, incontro ed indirizzo.

Approfittiamo di questa occasione per ringraziare i **Direttori** Caritas, la **Delegazione Regionale Caritas** della Toscana, gli **Operatori** e i **Referenti dei Centri d'Ascolto e degli Osservatori** di tutte le Diocesi della Regione Ecclesiale Toscana per la loro collaborazione.

Esprimiamo la nostra gratitudine a **Marco Frazzoli**, il Responsabile del software di raccolta dati.

Un ringraziamento alla **Regione Toscana**, in particolare all'Assessore alle Politiche Sociali **Gianni Salvadori** e alla sua Segreteria, per la collaborazione e il contributo che hanno permesso la realizzazione del presente lavoro.

Membri del gruppo di lavoro del Dossier

Coordinamento, elaborazione dei dati e stesura del Dossier: Maria Elena Donghi, Manuela Esposito, Stefano Lomi, Barbara Macrì, Paolo Martinino, Federico Russo, Stefano Simoni (coordinatore del progetto MIROD e degli Osservatori delle Povertà, Bisogni e Risorse), Luca Tinghi, Annalisa Tonarelli.

Indice

| Presentazione contributi di | SE Mons. Alessandro Plotti Don Vittorio Nozza Gianni Salvadori | 7 |
|--|---|-----|
| Introduzione | | 13 |
| Capitolo 1 - La s nell'anno 2005 | ituazione del welfare in Toscana | 17 |
| 11011 411110 2000 | Introduzione | 17 |
| | Sistema regionale di welfare: una riflessione ragionata Osservare, ascoltare, discernere: Caritas, | 20 |
| | Regione ed enti locali insieme per comprendere le caratteristiche della povertà nell'Area Metropolitana Toscana | 27 |
| | Alcune considerazioni finali | 30 |
| Capitolo 2 - I Cer | ntri d'Ascolto in Toscana | 35 |
| Capitolo 3 - La le Dati relativi alle pers 2005 | ettura dei dati one accolte nei Centri d'Ascolto durante il | 77 |
| 2003 | Le caratteristiche socio-anagrafiche della popolazione ascoltata | 77 |
| | Condizione familiare ed abitativa | 84 |
| | Formazione e lavoro | 94 |
| | Un excursus sugli stranieri | 99 |
| | Problematiche e richieste | 105 |
| Capitolo 4 - II disa | agio raccontato | 111 |
| | Il disagio raccontato dai Centri d'Ascolto | 113 |
| | Il disagio raccontato dagli ospiti dei Centri | 117 |

Presentazione

SE Mons. Alessandro Plotti, Arcivescovo di Pisa, Presidente della Conferenza Episcopale Toscana

Presento volentieri il rapporto sulle povertà in Toscana, curato dalle nostre Caritas diocesane. Un'ulteriore significativa tappa del **progetto "MIROD"** che è oramai arrivato al suo terzo anno.

Questo rapporto è il segno della centralità dell'ascolto per le chiese della Toscana che traduce l'ascolto di Dio nella scelta di mettersi in ascolto dell'uomo povero. La capacità di dire "parole di vangelo" dentro i nuovi linguaggi di un mondo che cambia.

È il segno di una accresciuta capacità di elaborazione, di lettura e di discernimento da parte delle Caritas della Toscana dei dati in loro possesso e rende il rapporto provocazione e proposta per orientare, a partire dagli ultimi, le politiche di welfare della nostra regione.

È l'indicazione di un cammino, quello dell'osservazione e del discernimento dei fenomeni sociali, per l'animazione della comunità ecclesiale e la sollecitazione della società civile, che si deve consolidare ancora diventando prassi ordinaria in tutte le chiese locali della nostra regione.

È il segno della buona collaborazione, nella reciproca autonomia e nel pieno rispetto, con le istituzioni locali, la Regione Toscana in particolare, sulla base di opzioni di fondo condivise come la "centralità della persona" e la "sussidiarietà" che sono alla base del nostro sistema di welfare.

Incontrare i poveri, mettersi in ascolto del loro bisogno, elaborare dei dati, far emergere la significatività che nascondono, elaborare delle proposte di indirizzo per il sistema di welfare non è facile, per guesto sento il bisogno di

ringraziare di cuore tutte quelle persone, responsabili, operatori e volontari che, quotidianamente, praticano con passione e competenza il comandamento dell'ascolto di Dio nell'ascolto dei poveri. Senza il loro prezioso servizio, questo rapporto non sarebbe stato possibile, ma soprattutto mancherebbe nella comunità ecclesiale questa attenzione importante che traduce l'assistenza in promozione e l'elemosina in progettualità.

A loro e alle nostre Caritas Diocesane chiediamo di ricordarsi delle comunità ecclesiali che li hanno generati e mandati. Il loro ascolto, la traccia dei loro incontri, i volti degli uomini e delle donne che hanno accolto devono diventare proposta di conversione per la pastorale delle chiese locali della Toscana. Mi auguro che questo prezioso strumento di comunione e di sensibilizzazione possa trovare ampia diffusione, affinché le nostre chiese toscane siano più aperte e attente a questo mondo così complesso e spesso sconosciuto delle povertà.

+ Alessandro Plotti
Arcivescovo
Presidente della Conferenza Episcopale Toscana

Don Vittorio Nozza, Direttore della Caritas Italiana

La pubblicazione di questo dossier regionale avviene nell'ambito del Progetto Rete Nazionale, promosso dalla Caritas Italiana nel 2003 e sviluppato nel corso di questi anni.

Questo progetto, promuovendo le attenzioni, le funzioni e i "luoghi" essenziali di ogni Caritas diocesana, vuole garantirne l'identità di organismo pastorale in tutti i contesti, a partire da quelli più fragili. Tale azione è quanto compete come compito primario a Caritas Italiana, evidenziato anche dall'itinerario compiuto negli anni 2001-2004 che, rispondendo alla domanda "Quale Caritas per i prossimi anni?" ha sottolineato:

- la necessità di assumere un metodo di lavoro basato sull'ascolto, l'osservazione e il discernimento;
- l'esigenza di scegliere, tra tutte quelle possibili, azioni capaci di collegare emergenza e quotidianità;
- la scelta di costruire e proporre esperienze/percorsi educativi in grado di incidere concretamente nella vita delle persone e delle comunità.

Metodo, azioni e percorsi educativi, in estrema sintesi, costituiscono la "spina dorsale" dell'essere Caritas, le coordinate essenziali su cui, alla luce di un'esperienza ormai collaudata, costruire le diverse progettualità.

In tale prospettiva assume fondamentale importanza curare i "luoghi" senza i quali è impensabile essere ed esprimere, come organismo, la propria identità e i propri compiti pastorali:

- il Centro di Ascolto;
- l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse;
- il Laboratorio diocesano per la promozione delle Caritas parrocchiali.

La promozione di questi tre luoghi pastorali in ogni Caritas diocesana è la finalità principale del Progetto Rete.

La raccolta dei dati relativi alle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto, con la cura quantitativa e qualitativa dei dati e delle connessioni con il territorio, va considerata come un'azione necessaria soprattutto per abilitare le Caritas diocesane ad un lavoro più sistematico e costante in tali realtà. Inoltre, la promozione di un lavoro comune fra i tre luoghi pastorali propri, non fa del Progetto Rete solo un progetto importante, ma del "modo di fare Caritas", che impegna Caritas Italiana a sostenere lo sviluppo delle Caritas diocesane a partire da un progetto che promuove la crescita armonica di tutte le loro funzioni essenziali e la loro sintonia di fondo.

Ascoltare le persone in difficoltà, osservare la realtà nel suo complesso e discernere ciò che è necessario fare investe la responsabilità di tutta la comunità ecclesiale e la sollecita ad un coinvolgimento puntuale e costante verso le situazioni di povertà vicine e lontane, sia in termini di attenzione personale, ma anche di sensibilizzazione e animazione verso la realtà sociale.

La necessità di tale metodo e impegno ci viene ricordata anche da papa Benedetto XVI nella sua recente enciclica: "La società giusta non può essere opera della Chiesa, ma deve essere realizzata dalla politica. Tuttavia l'adoperarsi per la giustizia lavorando per l'apertura dell'intelligenza e della volontà alle esigenze del bene la interessa profondamente" (Deus Caritas est, n. 28).

La realizzazione e la pubblicazione di questo dossier regionale si colloca pienamente in questa direzione, anche come stimolo alle Caritas diocesane per valorizzare e sviluppare questo lavoro nei propri contesti territoriali.

sac. Vittorio Nozza Direttore Caritas Italiana

Gianni Salvadori, Assessore alle Politiche Sociali della Regione Toscana

Ho pensato a lungo su come portare un contributo di apertura al Dossier 2006 di Caritas sulle povertà in Toscana. E vorrei farlo, brevissimamente, in controtendenza.

Questo dossier non è fatto solo di numeri, di dati, di cifre. Non è frutto solamente dell'indagine empirica, dell'analisi rigorosa ed attenta. Questo dossier parla. E parla di povertà, di marginalità, di disagio. È specchio soprattutto dell'esperienza pratica, quotidiana, del vissuto dei Centri di Ascolto Caritas. Ed è il tramite del "vissuto" di tanta gente di Toscana, nostri concittadini che vivono la dimensione più difficile ed aspra della vita, che si trovano nella necessità di ricorrere all'aiuto di altri, che da soli non ce la fanno.

Questo dossier parla di difficoltà, persino di dolore.

In questo quadro, io vorrei provare a portare una parola di fiducia, di speranza.

Non solamente per dire che in Toscana si sta bene, o quantomeno si sta meglio che altrove: sarebbe facile, ma non toccherebbe minimamente chi non vive una diversa esperienza.

E neppure per dire che la solidarietà in Toscana è forte, è radicata nella gente: lo testimoniano ampiamente la ricchezza del volontariato e dell'associazionismo, la presenza diffusa di realtà solidali, l'attenzione degli stessi Enti Locali verso i diritti dei cittadini.

Vorrei però soprattutto dare una parola di fiducia a chi oggi vive una situazione di "criticità sociale". Vorrei dirgli che stiamo facendo il possibile per costruire, anzi, consolidare in Toscana un sistema di welfare (ben-essere) che sia vicino ai bisogni di tutti. E che, pur nelle difficoltà di una realtà sociale che corre

spesso più veloce della stessa capacità di programmazione dell'Ente Locale, stiamo lavorando per assicurare dignità, attenzione, servizi equamente rivolti a tutti, in particolare ai più deboli.

Perché questo è il welfare che vogliamo, il welfare in cui crediamo. Un welfare che abbiamo definito "comunitario, municipale, sussidiario e solidale, a misura di famiglia".

E per costruirlo non abbiamo la presunzione di pensare che l'intervento pubblico rappresenti la panacea di tutti i problemi, contiamo anzi sull'impegno fondamentale, preziosissimo di tutta la rete della società civile, per costruire insieme il sistema di protezione sociale della Toscana.

Per questo impegno, prima e più ancora che per il presente Dossier, ringrazio Caritas della sua presenza attiva.

> Gianni Salvadori Assessore alle Politiche Sociali della Regione Toscana

Introduzione

Il presente lavoro costituisce il risultato di un percorso d'indagine sulle situazioni di povertà, disagio ed emarginazione sociale rilevate dalle Caritas della Regione Ecclesiale Toscana, attraverso i propri Centri d'Ascolto.

Questo dossier fa parte delle attività promosse dal Progetto Rete Nazionale della Caritas Italiana, varato nell'aprile 2003 con l'obiettivo di collegare organicamente a livello diocesano il lavoro dei Centri d'Ascolto, degli Osservatori delle Povertà e delle Risorse e dei Laboratori per la promozione delle Caritas parrocchiali, nella prospettiva di promuovere la testimonianza della carità dei singoli e delle comunità ecclesiali "in forma consona ai tempi e ai bisogni"¹, e comunità civili più solidali e attente alle situazioni di difficoltà.

Ogni Caritas Diocesana si è dotata, ormai da tempo, di uno o più Centri d'Ascolto, ed è a partire dall'esperienza diretta di ascolto e promozione umana delle persone in difficoltà, effettuata dagli operatori e dai volontari dei Centri, che ha preso corpo il complesso dei dati alla base di questo lavoro di ricerca.

Come nei precedenti dossier², la descrizione dei dati delle persone ospitate³ nei Centri d'Ascolto costituisce il capitolo centrale del rapporto.

Il periodo preso in considerazione per la raccolta dei dati è stato l'intero anno solare 2005, nella convinzione che.

_

¹ Dallo Statuto della Caritas Italiana, art. 1

² "In ascolto dei bisogni del territorio, prima rilevazione dati dei Centri d'Ascolto Caritas Toscana", CET, 2004) e "Dossier 2004 sulle povertà in Toscana, rilevazione dati Centri d'Ascolto Caritas della Toscana, anno 2004", CET, 2005)

³ E' prassi consolidata dei Centri Caritas parlare di "ospiti" e di "persone ospitate" piuttosto che di "utenti", intendendo connotare con quei termini il percorso di accoglienza e di presa in carico delle persone frequentanti i Centri che la parola utente, nel significato comune, non descrive con la stessa immediatezza e compiutezza di senso.

limitando la rilevazione dei dati ad una parte di esso, avremmo corso il rischio che questi fossero condizionati da situazioni di disagio più evidenti in alcune stagioni o periodi dell'anno.

I dati sono stati raccolti da operatori e volontari tramite una scheda cartacea di rilevazione. Le informazioni provenienti dai Centri, trattate nel rispetto della normativa vigente⁴, sono confluite successivamente in un database informatico regionale, il Mirod (Messa In Rete degli Osservatori Diocesani), costruito secondo lo schema del "client-server".

I dati informatici così ottenuti sono stati elaborati dall'Osservatorio, cercando di evidenziare i tratti generali dei fenomeni di povertà e di disagio rilevati, evidenziando, laddove possibile, alcuni elementi peculiari e significativi della realtà toscana.

Siamo convinti che un buon lavoro di ascolto e di osservazione possa contribuire a rendere efficaci non soltanto le essenziali dimensioni della relazione e dell'aiuto, ma anche a dare un apporto positivo riguardo alla qualità stessa dei dati. In riferimento a questa considerazione, il gruppo di lavoro del dossier ha potuto notare, nel corso del 2005, un importante miglioramento della qualità delle informazioni raccolte rispetto alle due precedenti edizioni del rapporto.

Il processo di miglioramento della bontà del dato è in continuo divenire e va ricondotto ad una sempre più sistematica adozione degli strumenti informatici da parte dei Centri, alla continua formazione degli operatori e dei volontari, ad una crescente integrazione fra la scheda cartacea e quella informatica, alla nascita di nuovi Osservatori diocesani e infine al consolidamento di quelli già esistenti.

La conoscenza del territorio non passa naturalmente solo attraverso la realtà dei Centri. I Centri d'Ascolto sono soggetti che fanno parte di una realtà ecclesiale e territoriale più ampia, di cui un elemento essenziale è costituito dalle politiche

⁴ D. Lgs. 196/2003 e allegati

sociali e dal modello di intervento sociale (in altre parole dal welfare) esistente. Riteniamo opportuno che l'attenzione e la consapevolezza del territorio, delle sue realtà di disagio e delle risorse a disposizione, tra cui sono fondamentali le prassi di welfare, crescano all'interno delle Caritas diocesane e parrocchiali, della Chiesa nel suo complesso, come anche all'interno delle Istituzioni e fra i cittadini.

Nella speranza di fornire un contributo di conoscenza e di analisi critica in riferimento al sistema sociale toscano, ci è parso adeguato dedicare il capitolo di apertura del dossier all'analisi e alla valutazione del welfare regionale.

A questo proposito abbiamo cercato di svolgere una sintetica riflessione critica dei percorsi in atto nella realtà toscana, facendo anche riferimento al coinvolgimento che la Conferenza Episcopale Toscana, tramite la Caritas, ha in alcuni progetti di respiro regionale, realizzati in collaborazione con le Istituzioni locali

Il percorso di ricerca è stato connotato, oltre che dalla lettura dei dati e delle prassi di welfare, anche dall'idea del fare del dossier un luogo dove "porsi in ascolto".

Con questa prospettiva abbiamo ritenuto opportuno lasciare ai Centri d'Ascolto uno spazio affinché potessero raccontarsi, tracciare gli elementi essenziali della loro storia, del presente che stanno vivendo e delle prospettive per il futuro.

All'ascolto della voce dei referenti e degli operatori abbiamo associato la necessità di dare la parola a coloro che vivono in prima persona il disagio. Ci sembrava opportuno non lasciare solo alle tabelle e alle statistiche la descrizione della realtà delle persone ospitate nei Centri. È con questa convinzione che ci siamo posti in ascolto di alcune delle persone che frequentano i Centri, raccogliendo dalla loro viva voce 18 storie di vita intense, sofferte, non prive tuttavia di speranze per il futuro.

I racconti delle persone incontrate chiudono il dossier, con l'intento di lasciare, alla fine di questo nostro lavoro, una sorta di porta aperta, di traiettoria non conclusa, invitando idealmente a mantenere ben aperta la porta non soltanto dei Centri d'Ascolto, ma anche dei nostri cuori, della nostra capacità di ascoltare e del nostro discernimento.

Il dossier, pur con i suoi limiti temporali e scientifici, è un punto d'arrivo di un percorso di ricerca ma vogliamo considerarlo anche e soprattutto un punto di partenza, da una parte per suscitare approfondimenti e collaborazioni sempre più strette all'interno della Chiesa, dall'altra per un confronto ed un dialogo sempre più fecondi con le Istituzioni ed il Terzo Settore nel suo complesso.

E' in questo senso che auspichiamo che l'analisi dei dati e gli approfondimenti presenti in questo rapporto possano fornire alle Istituzioni civili qualche utile orientamento per le scelte e le programmazioni future in materia di politiche sociali, tenendo anche conto dei percorsi comuni che, a livello regionale e locale, le Istituzioni e la Caritas hanno già posto in atto.

Per ultimo, ma non in ordine di importanza, ci auguriamo che il dossier possa connotarsi sempre più nelle nostre Chiese locali come un'ulteriore risorsa pastorale e come segno di un percorso di discernimento, in continuo divenire, che in ogni caso non può mai fare a meno di quella *formazione del cuore*⁵ necessaria ad ogni passo del nostro cammino di cristiani.

⁵ Papa Benedetto XVI, "Deus Caritas Est", n. 31

Capitolo 1

La situazione del welfare in Toscana nell'anno 2005

La passione per la Giustizia, l'anelito alla Fraternità, lo stile della Prossimità e della Gratuità sono il motore dell'interesse delle Caritas per le Politiche Sociali. E' un'attenzione che si dispiega a tutti i livelli istituzionali e territoriali. Caritas Italiana, le Caritas Diocesane, le loro Delegazioni Regionali, quali organismi ecclesiali di natura pastorale, a partire dalla competenza e dall'esperienza maturate nel campo della realtà sociale quotidiana, osservando, ascoltando e discernendo le voci e le istanze che da essa provengono, ritengono di potere e dovere intervenire nel dibattito pubblico per mostrare come, nelle differenti scelte di politica economica e sociale, i valori universali del Regno siano affermati o, viceversa, negati¹.

Dal Documento preparatorio per il seminario della Caritas Italiana "Politiche pubbliche, benessere, politiche sociali: Verso una nuova sintesi?", 16 dicembre 2005

Introduzione

Parlare di welfare locale, di diritti di cittadinanza e di qualità sociale presuppone senz'altro una premessa, anche se sintetica, sull'organizzazione sociale ed economica delle comunità locali e della comunità globale, e sul valore etico che è indispensabile riconoscere, oggi, alle politiche sociali integrate intese come tassello fondamentale dello sviluppo e

¹ Cfr. Compendio della Dottrina Sociale della Chiesa, 197; Gaudium et Spes, 1; Populorum Progressio, 13

della qualità sociale dei nostri territori. Qualità sociale basata su un welfare locale che da un lato necessita di risorse e, dall'altro, è una delle risorse strategiche dello sviluppo locale di una società moderna.

Ma quando parliamo di qualità sociale, di cosa stiamo parlando? Sicuramente di sicurezza socio-economica, ma anche di inclusione sociale e lotta all'impoverimento delle famiglie, di coesione sociale e di sviluppo complessivo di un'area; perciò parliamo dell'economia di quel territorio, della qualità delle scelte urbanistiche, dei tempi di vita, della qualità dei servizi alla persona, della mobilità, dell'ambiente, e così via. Ma parliamo anche delle condizioni presenti circa le possibilità di sviluppare pratiche di cittadinanza, di partecipazione, di protagonismo da parte dei cittadini nelle scelte che li riguardano. Parliamo in altri termini di valori, di persone, di risorse economiche che necessitano di luoghi, momenti ed occasioni di condivisione affinché le idee possano trasformarsi in opportunità di crescita personale e collettiva.

In buona sostanza, parlare di qualità sociale e diritti di cittadinanza come elementi qualificanti del welfare locale significa essenzialmente ripensare lo stato sociale, cioè pensare con coraggio e creatività al recupero della centralità di alcuni valori essenziali nella vita dei cittadini.

Se accettiamo il principio per cui è un diritto inalienabile di tutti il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (che sono anche bisogni di "senso" e non solo bisogni materiali) e se riteniamo che l'obiettivo del benessere non possa essere considerato solo in ragione della consistenza dei capitoli di bilancio di una qualsivoglia amministrazione pubblica, allora è opportuno riflettere sul perché la qualità sociale soffra attualmente di uno scarso protagonismo.

Alla logica economica ed al mercato globale vengono oggi riconosciute gravi responsabilità rispetto alla giustizia sociale, perché egemoni non in un aspetto, ma in tutte *le dimensioni*

della complessa attività umana²; e seppure è opportuno riconoscere il ruolo importante del sistema economico, del mercato, della produzione, della libera creatività umana in quest'ambito, è altrettanto necessario riconoscere i limiti dell'economia – e ancor più della finanza - e ridefinirne il compito essenziale; ossia l'economia non può che essere a servizio dell'uomo e avere perciò la persona umana come soggetto, fondamento e fine³.

Se partiamo da questo paradigma diventa più coerente e significativo ripensare al ruolo ed alle funzioni del nuovo modello di organizzazione sociale che dovrebbe incidere con decisione sul vecchio sistema di welfare per adeguarlo e riorganizzarlo in modo creativo, adottando criteri di efficacia e qualità, e renderlo così sempre più prossimo ai bisogni essenziali dei cittadini. Rilanciare, in altre parole, un nuovo modello di organizzazione del welfare che traduca le pratiche di cittadinanza nel linguaggio della sussidiarietà, della solidarietà, della responsabilità, della partecipazione e del positivo protagonismo di tutti gli attori presenti sulla scena sociale.

Oggi viviamo una fase storica ancora caratterizzata dall'assistenzialismo e da politiche riparative, ossia, a fronte di difficoltà che i cittadini si trovano ad affrontare, l'attuale modello di welfare locale mette in campo prevalentemente politiche basate, in larga parte, su contributi di carattere economico che generalmente alimentano l'insorgenza e/o il consolidamento di fenomeni di assistenzialismo e di marginalità adulta e non favoriscono la fuoriuscita dei cittadini dai circuiti assistenziali. Tuttavia alcuni fenomeni sociali stanno decisamente condizionando lo sviluppo delle nostre società locali, società che corrono il rischio di consolidarsi

² Giovanni Paolo II, Centesimus Annus, n.42.

19

³ Carlo Maria Martini, Intervento alla conferenza nazionale della nuova sanità, Roma, 1999.

staticamente in quella che viene definita la *modernità* radicalizzata⁴.

L'incertezza per il futuro, l'instabilità economica, la scarsa sicurezza sociale sono elementi che contraddistinguono il territorio toscano, così come gran parte dell'Italia, e mettono spesso in condizione le famiglie di dover sostenere sforzi e carichi familiari pesanti per supplire alla carenza di efficaci e organiche politiche pubbliche. Politiche che vivono quotidianamente regimi di emergenza, in quanto diventa sempre più difficile pianificare ed organizzare i servizi stessi che le istituzioni utilizzano per rispondere ai bisogni dei cittadini, poiché ad una modificazione sostanziale della domanda sociale avvenuta negli ultimi anni, non corrisponde un'adeguata, organica e sinergica risposta istituzionale. In questo senso sono apprezzabili le recenti indicazioni suggerite dalla Regione Toscana attraverso il documento "Il welfare che vogliamo", in quanto pongono l'attenzione su alcune questioni importanti che potranno senz'altro alimentare la riflessione e l'approfondimento sul "come" operare, nella prospettiva di costruire comunità solidali basate sull'etica dei valori.

Sistema regionale di welfare: una riflessione ragionata

Nella realtà toscana, pur non essendoci livelli insostenibili di disagio, marginalità e malessere sociale, sono comunque presenti segnali preoccupanti rispetto alle cosiddette *nuove povertà* (alcuni dei fattori che influiscono sono la perdita o l'assenza del lavoro e della casa, il disagio esistenziale, il fenomeno dell'usura, la scarsa sicurezza personale), alla scarsa integrazione dei non autoctoni, alla scarsa visibilità della popolazione giovanile, alla elevata vulnerabilità delle famiglie e degli anziani.

⁴ **Anthony Giddens**, Le conseguenze della modernità, Il Mulino, Bologna, 1994

⁵ **Ilvo Diamanti**, a cura di, La generazione invisibile, inchiesta sui giovani del nostro tempo, ed. il sole 24 ore, Milano, 2000

La percezione di questa tendenza è ampiamente diffusa tra gli operatori dei Centri d'Ascolto della Caritas Toscana e forti sono le preoccupazioni sulla tenuta del sistema toscano di welfare, anche alla luce della risoluzione⁶ con la quale la Regione Toscana, con uno specifico ordine del giorno, ha chiesto al Governo Italiano di assicurare il completamento della dotazione del Fondo nazionale per le politiche sociali.

Sul piano legislativo la legge quadro nazionale 328/2000 e la recente legge regionale 41/2005 (che sostituisce la 72/97) sul riordino della materia sono senz'altro un riferimento culturale ed ideale oltre che efficaci strumenti pragmatici, tuttavia si nota ancora qualche indecisione nel ridefinire chiaramente nuove modalità per far fronte alle grandi questioni esistenziali ed alle nuove domande sociali che caratterizzano le nostre società locali.

Nello specifico, la legge regionale 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale", dipinge una nuova cornice regionale rispetto agli interventi ed ai servizi sociali, e si caratterizza come un modello basato sull'alta integrazione socio-sanitaria. Vengono definiti sostanzialmente i principi, gli attori, le modalità di programmazione, di organizzazione, di valutazione e di finanziamento del sistema toscano, con ampi riferimenti a questioni complesse come i livelli essenziali delle prestazioni sociali, l'integrazione socio-sanitaria, gli aspetti legati all'accreditamento delle strutture socio-sanitarie, la pubblica tutela.

In altre parole, è una legge sull'assistenza e la tutela dei cittadini, che individua nella garanzia delle prestazioni pubbliche o private l'elemento trainante del sistema, così da rispondere alle domande individuali in modo adeguato ed efficace, secondo una logica di salvaguardia dei diritti essenziali di cittadinanza sociale. Una legge, perciò, che cerca

-

⁶ Regione Toscana, OdG collegato alla risoluzione n.2 del 27 luglio 2005 per il completamento della dotazione del riparto del fondo nazionale per le politiche sociali.

di regolamentare e disciplinare essenzialmente i prodotti del sistema, cioè gli interventi ed i servizi in ambito sociale, ma che non offre però un contributo significativo rispetto ai processi da attivare per ridefinire – con il contributo di tutti – il modello di *community care* che vogliamo. I pochi cenni con i quali si licenziano gli elementi di processo sono probabilmente il sintomo di resistenze o limiti che ancora vincolano lo sviluppo organico delle comunità toscane.

In ambito sanitario la nuova legge regionale 40/2005 sul riordino della materia è la naturale conseguenza di un modello sanità toscano che offre caratteristiche (universalismo, equità, programmazione di area vasta, ecc.) tali da poterne fare - probabilmente - un modello di riferimento scala nazionale. In questo processo innovativo si istituiscono alcuni modelli sperimentali, come ad esempio le Società della Salute per l'integrazione sociosanitaria, che hanno tuttavia la necessità di essere governati, monitorati, valutati rispetto all'efficacia che potranno produrre, ed in particolare rispetto a quanto riusciranno a migliorare il modello di welfare locale. In questo senso è necessario nuovamente porre attenzione ai processi, oltre che ai prodotti, capire i fenomeni sociali nella loro complessità e predisporre sistemi sperimentali che effettivamente operino attraverso una reale partecipazione dei cittadini alle scelte. In questo senso sono apprezzabili le indicazioni contenute nel Piano sanitario 2005/2007 che indicano negli stili di vita, nelle condizioni comportamentali e ambientali e nei fattori socio-economici i fattori determinanti per la promozione della salute.

Parlando poi di politiche sociali integrate è opportuno ricordare che la Regione Toscana ha emanato negli ultimi anni una serie di leggi specifiche di settore che riguardano il benessere e la qualità della vita dei cittadini. A questo proposito possiamo ricordare – tra le altre - la 32/2001, che propone il sistema integrato educazione, istruzione, formazione, orientamento e lavoro e definisce un piano d'indirizzo integrato volto a favorire una reale integrazione tra

quei settori, la 38/2001 sulle politiche per la sicurezza dei cittadini, la 2/2005 sulle discipline del benessere e bionaturale, la 33/2005 che prevede interventi finalizzati alla promozione della cultura contemporanea in Toscana.

In sostanza, questa serie di leggi emanate dalla Regione Toscana disciplina alcuni dei settori che compongono il quadro generale del welfare regionale. Un quadro composito, ricco di preziose specificità, che avrebbe forse bisogno di una sorta di legge quadro regionale per rispondere a due questioni essenziali: la prima legata alla necessaria integrazione delle politiche e dei relativi servizi alla persona che, a partire dal livello istituzionale regionale, potrebbero praticare modalità meno autoreferenziali e più orientate alla collaborazione e all'integrazione anche intraistituzionale, così da rendere le azioni più efficaci e maggiormente rispondenti alle esigenze dei cittadini; la seconda legata ad una dimensione di sviluppo e consolidamento della coesione sociale che non si realizza esclusivamente con le necessarie garanzie sulla qualità delle prestazioni, ma riesce a far tesoro di quei saperi e identità locali che sono la prima risorsa del capitale locale toscano. È necessario alimentare con politiche di supporto la rete di solidarietà e sussidiarietà naturale che da sempre nutre lo "spessore morale" delle collettività toscane, dove il mutuo aiuto, la solidarietà della prossimità e il desiderio del sentire comune sono alla base dell'idea di community care.

In altri termini, il nostro welfare toscano ha senz'altro bisogno di qualità tecnica e di elevate performance professionali, ma ha altrettanto bisogno di qualità relazionale e di solidarietà autentica, elementi essenziali per la vita di tutti i cittadini. Un welfare che, se non agisce sulla valorizzazione delle risorse immateriali, non investe nel dare senso e compiutezza alla cittadinanza, anche attraverso garanzie certe sulle modalità di partecipazione alle scelte, rischia di rincorrere in modo perpetuo le emergenze sociali senza però agire profondamente sui meccanismi che le generano e le riproducono permanentemente. È probabile che le sfide

lanciate dalla "modernità liquida" si possano affrontare basando il modello di welfare non esclusivamente sulla cura individuale, ma anche su efficaci risposte, frutto di innovazione e creatività, basate sullo sviluppo e consolidamento del capitale sociale locale.

È necessario allora provare ad uscire dalla logica cristallizzata ed esclusiva dei servizi e dell'autoreferenzialità, per entrare nella logica dei progetti, delle opportunità, del diritto alla vita, ad una vita di scelte possibili, ad una vita e ad un'esistenza dignitosa per tutti e trovare, nell'assoluto rispetto dei compiti e responsabilità di ciascuno, forme e luoghi per attivare "centri di lettura e di azione" dei bisogni di un territorio, "centri" che devono porre l'attenzione prevalentemente sui processi piuttosto che sui prodotti. La percezione è che ancora non siano ben individuati i luoghi nei quali si condividono e si definiscono le strategie comuni; non di rado accade, infatti, di registrare il manifestarsi di meccanismi anomali, che portano gli enti locali ad attivare iniziative secondo le disponibilità di fondi e non secondo i reali bisogni espressi dai cittadini.

Tuttavia si può sostenere che è possibile delineare un welfare plurale con poteri e responsabilità condivise che favoriscono lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse della comunità. In questo quadro può essere citato, ad esempio, il processo attivato grazie alla Carta per la cittadinanza sociale, che la Regione Toscana ha promosso con l'obiettivo di valorizzare il sistema territorio a partire dalla conoscenza del contesto locale e dal coinvolgimento attivo dei cittadini, delle forze economiche e sociali e del Terzo settore. Tale processo ha messo al centro della propria azione la creazione di un sistema di conoscenza e di analisi dei fenomeni locali più rilevanti, al fine di attivare processi di programmazione e di sviluppo condivisi, efficaci e adeguati in relazione ai reali bisogni dei cittadini che dimorano nella nostra Regione.

-

⁷ **Zygmunt Bauman**, Modernità liquida, Laterza, Bari, 2002

Le risorse presenti nelle comunità locali sono senz'altro un patrimonio da valorizzare e far crescere; una certa chiusura, caratteristica del territorio toscano, comporta una forte strutturazione e rigidità delle relazioni tra i soggetti, sociali ed istituzionali, che corrono il rischio di condividere sempre gli stessi codici e gli stessi mondi con un basso livello di permeabilità verso l'esterno e quindi con una ridotta capacità di innovazione e mutamento. Questa situazione non permette di valorizzare e comprendere appieno le potenzialità delle diverse società locali, basti pensare al patrimonio di identità delle aree montane e collinari toscane che rischia di perdere le proprie caratteristiche nel momento in cui questi elementi distintivi risultano decisivi per vincere la sfida della modernità.

Diventa allora fondamentale il tema della *governance* strategica per sostenere il sistema di welfare locale, puntando sulle risorse, anche finanziarie, realmente disponibili nelle comunità locali e chiamando i cittadini a contribuire ad un sistema equo e qualificato di servizi e prestazioni.

Alcune brevi considerazioni sul Terzo settore. I portatori d'interessi che operano nell'economia civile sono, in Toscana, un soggetto fondamentale e strategico per lo sviluppo e la coesione sociale. Al Terzo settore appartengono un mondo di significati, un'organizzazione e quadri valoriali, culturali ed economici; gli appartiene anche un'ottica privilegiata rispetto al benessere della comunità come bene pubblico. In questo senso Terzo settore ed istituzioni agiscono e collaborano seppur ancora, nel panorama normativo toscano, si debbano scrivere compiutamente le modalità e le strategie con le quali l'ente locale può e deve scegliere i soggetti ai quali affidare i servizi alla persona. Regole codificate e funzionali alla valorizzazione del Terzo settore devono indubbiamente esplicitare con più chiarezza il ruolo della Cooperazione, del Volontariato, della Promozione sociale e della recente Impresa sociale, e qual è il contributo che ciascuno di loro può dare al welfare toscano. Il Terzo settore che opera e lavora nel territorio toscano ha portato, negli anni, un contributo

determinante allo sviluppo del capitale sociale locale; è opportuno ricordare che il volontariato ha radici antichissime, radicate in quella cristianità sociale che opera da secoli in Toscana e che, ancora oggi, si caratterizza come elemento ispiratore dell'agire di molte Organizzazioni di Volontariato⁸. Un Terzo settore che opera per rimettere al centro della propria azione sociale e politica i processi quotidiani che avvengono nella vita delle comunità locali, in modo che tutti i cittadini trovino motivo e senso per investire e produrre partecipazione sociale nella pratica quotidiana, dà credito alla convinzione che *tutti siamo responsabili di tutti*⁹.

Perciò, nella realtà attuale, che viene definita della postmodernità, forse uno dei possibili modelli di organizzazione del sociale è individuabile nella *community care*, intesa come cura del malessere individuale e collettivo dentro il perimetro normale della vita, senza quel tecnicismo esasperato e spesso autoreferenziale che è proprio del *welfare state*.

Ciò significa evidentemente dare voce a tutto quel vasto mondo che, anche nella realtà toscana, è quotidianamente all'opera per accompagnare, sostenere ed aiutare chi vive in situazioni di vulnerabilità sociale e rischia di avviarsi su percorsi di impoverimento economico, sociale e culturale. Questo *volontariato naturale* è spesso invisibile, alimenta la coesione sociale proprio attraverso le pratiche quotidiane di vita ed è necessario che collochi la sua azione all'interno di una progettazione e di una strategia generale più definite.

.

⁸ Il Volontariato in Toscana 2001, Fivol, Roma 2003.

⁹ Giovanni Paolo II, Sollicitudo rei socialis, n. 38.

Osservare, ascoltare, discernere: Caritas, Regione ed enti locali insieme per comprendere le caratteristiche della povertà nell'Area Metropolitana Toscana

La Delegazione Caritas Toscana, le Caritas diocesane di Firenze, Prato e Pistoia, le Province di Firenze, Prato, Pistoia e la Regione Toscana sono comunemente impegnate in un progetto di ricerca sulla vulnerabilità sociale nell'area metropolitana toscana.

Da alcuni anni la realtà ecclesiale toscana cerca di riflettere con attenzione sui problemi legati all'aumento della povertà nella nostra regione e, attraverso gli Osservatori Caritas sulla povertà, intende portare un contributo di conoscenza e di analisi su questo fenomeno così drammatico e sempre più diffuso tra le famiglie toscane.

Ed è proprio in questa logica - che privilegia l'attenzione verso la conoscenza dei fenomeni della povertà e dell'emarginazione in Toscana - che la Delegazione regionale Caritas Toscana e le Caritas diocesane coinvolte nel progetto hanno deciso di aderire al progetto di ricerca, condividendo gli obiettivi generali sia in termini di contenuti che di metodologie attuate e rendendosi disponibili alla condivisione e valorizzazione delle specifiche esperienze.

Per sancire l'ufficialità di questo accordo di collaborazione e confermare l'interesse comune su temi importanti come la povertà e l'esclusione sociale, è stato sottoscritto nel giugno 2004 un Protocollo d'intesa tra la Regione Toscana, le Province di Firenze, Prato e Pistoia, la Delegazione Regionale Toscana Caritas e le Caritas Diocesane di Firenze, Prato e Pistoia.

Il progetto originario di ricerca, presentato dalle tre Province e approvato dalla Regione Toscana nel marzo 2003, è stato così modificato ed integrato per valorizzare ulteriormente le sinergie tra la Regione Toscana, gli Enti locali, la Caritas Regionale e le Caritas nelle proprie articolazioni territoriali, nella speranza che questo percorso comune possa favorire

l'instaurarsi di un dialogo costante, che si traduca in nuovi e più ampi percorsi di confronto e collaborazione tra i soggetti firmatari dell'accordo.

L'obiettivo della ricerca è quello di comprendere meglio i fenomeni che portano una parte della popolazione di un determinato contesto, quello dei territori di Firenze, Prato e Pistoia, caratterizzato da decenni da indicatori positivi relativamente al benessere, a essere destinataria di interventi sociali, perché in condizioni di povertà.

La ricerca e l'impostazione dell'indagine sul campo si realizza attraverso tecniche di ricerca sociale quantitative e qualitative; il gruppo iniziale di coordinamento e la direzione scientifica del progetto hanno ritenuto necessario ed opportuno attivare una fattiva collaborazione con la Caritas Regionale e le Caritas diocesane di Firenze, Prato e Pistoia quali soggetti da sempre fortemente impegnati nell'accoglienza e nell'aiuto alle persone italiane e straniere in situazioni di disagio sociale, oltre che attenti osservatori dei processi locali.

Nel rispetto e nella valorizzazione delle reciproche autonomie, il lavoro di ricerca è stato improntato alla collaborazione attiva tra i soggetti coinvolti nell'indagine, anche al fine di valorizzare il ruolo attivo che gli stessi hanno nel processo di raccolta, analisi ed elaborazione delle informazioni, nonché nel monitoraggio e valutazione congiunta dell'attuazione del progetto. La collaborazione ha visto i Centri d'Ascolto diocesani (di seguito CdA) quali luoghi privilegiati della rilevazione sul campo sia per quanto riguarda la valorizzazione dell'esperienza diretta degli operatori dei CdA, sia per quanto concerne il contatto con i cittadini italiani che vi si rivolgono.

I CdA sono perciò direttamente coinvolti nella ricerca, in quanto strumenti ecclesiali che intervengono quotidianamente per ascoltare in modo attento e attivo i bisogni di coloro che si trovano in difficoltà; pur essendo servizi che hanno a che fare con la dimensione della "cura" non svolgono tuttavia un ruolo

"assistenziale", in quanto cercano di intercettare e raccogliere i bisogni legati all'ascolto e all'accoglienza, orientando e accompagnando in percorsi di inclusione sociale chiunque si trovi in una condizione di temporaneo disagio.

Perciò il lavoro dei CdA è stato ritenuto significativo nell'ambito più complessivo del percorso di ricerca e, al fine di garantire la tenuta complessiva del progetto, il gruppo di coordinamento, composto inizialmente dalla responsabile scientifica della ricerca prof.ssa Elisabetta Cioni e dall'èquipe dei ricercatori, è stato integrato dai referenti degli Osservatori diocesani Caritas. Tale gruppo si riunisce periodicamente presso la sede dell'Osservatorio provinciale di Pistoia (referente istituzionale del progetto) o presso l'Università di Firenze (al DISPO).

La realizzazione del progetto è stata improntata al reciproco scambio di informazioni e uno degli aspetti più interessanti e significativi del lavoro è rappresentato dall'utilizzo comune (da parte di enti pubblici e Caritas) di strumenti d'indagine - in particolare le tracce per le interviste qualitative agli operatori e agli utenti - che permetteranno di valutare l'organizzazione e l'efficacia degli attuali servizi (Servizi sociali comunali e CdA Caritas), le eventuali interazioni tra pubblico e privato e le modalità d'approccio e gestione dei singoli casi, o, per meglio dire, come avviene la "presa in carico" dei cittadini che, trovandosi in condizione di vulnerabilità sociale, si rivolgono a queste tipologie di servizi.

Le Caritas diocesane coinvolte ripongono molte aspettative in relazione agli esiti della ricerca in quanto è sempre più necessario individuare modalità di lettura della società attuale, mettere in campo strumenti scientifici per capire le trasformazioni sociali in atto e le conseguenze che tali trasformazioni portano in quella parte di popolazione che vive nell'area metropolitana toscana e si dimostra più vulnerabile e indifesa; è altrettanto importante far crescere la comune consapevolezza – tra Enti locali e Caritas - di quanto sia necessario e strategico lavorare insieme e progettare – nel

rispetto dei propri ruoli e compiti – percorsi di approfondimento e analisi sui fenomeni connessi ai temi del disagio e della povertà.

Questo lavoro di ricerca, che produrrà i primi risultati nell'estate 2006, può rappresentare un importante punto di riferimento per capire più attentamente le caratteristiche e i profili delle nuove forme di povertà, e potrà rivelarsi utile per rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni espressi dalle persone in un'ottica di efficacia operativa e di adeguatezza dei servizi offerti.

Alcune considerazioni finali

In questo articolo sul welfare toscano abbiamo cercato di fare un primo ragionamento su alcune delle questioni che appaiono significative e di particolare rilievo. Tuttavia, la riflessione è evidentemente incompleta e parziale in quanto la lettura beneficia di un'ottica particolare che è quella degli Osservatori sulle povertà e i bisogni delle Caritas toscane. In questo senso il contributo non intende porsi in termini di valutazione delle politiche di welfare in Toscana ma piuttosto si propone come una prima riflessione ragionata sul modello toscano, in modo da portare un contributo alla costruzione della società toscana di oggi e di domani.

In conclusione vorremmo soffermarci brevemente su tre temi: identità, sussidiarietà, cittadinanza. Tre parole, ricorrenti nel presente testo, che divengono una sorta di chiave di lettura, un modo per interpretare e codificare quell'orizzonte culturale che, troppo spesso, mostra panorami in chiaroscuro, standardizza le menti e dimentica masse di cittadini, sempre più numerose, nelle periferie dell'esistenza. Un orizzonte culturale che deve essere fronteggiato e ridimensionato affinché ricollochi l'uomo ed i suoi bisogni materiali, affettivi, spirituali al centro degli interessi collettivi, in modo che l'uomo non si pensi solo individualmente, ma anche e soprattutto in

relazione con l'altro, cioè dentro un processo di cittadinanza autentico.

E allora il tema dell'identità, che è allo stesso tempo vincolo e opportunità, diventa centrale anche in Toscana. Infatti l'identità, intesa nella sua accezione dinamica e non statica, è una risorsa realmente capace di incidere sui meccanismi che generano vulnerabilità sociale, in quanto può contribuire al rafforzamento degli elementi comuni che animano proprio sostengono le nostre comunità locali. riconoscersi, nel condividere modi e stili di vita, nell'avere una storia comune che si alimenta il senso di appartenenza e solidarietà. Oggi questi elementi sono ancora presenti in molte delle comunità locali toscane e il saperli riconoscere, la volontà di condividerli, la forte determinazione al lasciarsi contaminare dalle altre culture divengono i presupposti necessari per disegnare un futuro multiculturale, dove le varie identità si incontrano, si conoscono e si riconoscono in un progetto comune di convivenza fatta di diritti e doveri di cittadinanza.

La **sussidiarietà** è un altro dei cardini che sostengono la riforma del welfare in Toscana. È interessante notare come, nel documento di programmazione economica e finanziaria per l'anno 2006¹⁰, si faccia ampio riferimento alla sussidiarietà come elemento necessario per un'adeguata *governance*, come strumento utile per garantire maggiore efficacia sociale e come principio guida per i soggetti che definiscono e attuano le politiche pubbliche regionali. Anche nello Statuto della Regione Toscana¹¹ leggiamo un esplicito riferimento al principio di sussidiarietà, ed è importante che le Istituzioni toscane abbiano posto un'attenzione particolare al tema della sussidiarietà, in quanto così è sancito un principio universale, vale a dire che l'uomo e i suoi bisogni fondamentali sono al centro degli interessi collettivi, e intorno a questi si costruiscono le basi per

Regione Toscana, Documento di programmazione economica e finanziaria per l'anno 2006. Adozione. Risoluzione n. 2 approvata dal Consiglio regionale il 27 luglio 2005.

¹¹ **Statuto della Regione Toscana**, 11 febbraio 2005

l'intero sviluppo economico, sociale e culturale della società toscana. Perciò la direzione tracciata è verso una sussidiarietà solidale, fatta di atti concreti e tangibili, orientati allo sviluppo di comunità solidali, comunità nelle quali l'accoglienza e l'attenzione alle persone diventano elemento distintivo, valore etico nello scambio e nella reciprocità.

Nello stesso documento di programmazione si indicano le priorità programmatiche in tema di cittadinanza, coesione, cultura e qualità della vita. Ed è proprio al tema della cittadinanza che il documento dedica ampio spazio: cittadinanza come vivere bene in Toscana, cittadinanza come inclusione per tutti, cittadinanza come qualificazione del sistema di welfare, cittadinanza come riconoscimento dei diritti, cittadinanza come soddisfacimento dei bisogni individuali e sociali. Si traccia anche una sorta di elenco delle questioni più importanti, nel quale figurano, tra gli altri temi: la famiglia, la questione abitativa, la disabilità e gli anziani, l'immigrazione, la lotta contro la povertà e l'esclusione sociale, con la proposta del "reddito di cittadinanza". Si tratta di aspetti importanti, che manifestano un'attenzione ed una capacità di discernimento apprezzabili, che guardano lontano in modo realistico e concreto. Tuttavia sappiamo bene quali complessità si nascondono dietro ad ognuna delle questioni citate: basti pensare agli effetti sociali generati dalle nuove caratteristiche della struttura familiare, nella quale, ad un aumento della monogenitorialità, si affianca un'esposizione più elevata al disagio ed alla vulnerabilità sociale (così com'è ampiamente descritto nel capitolo "Il disagio raccontato" del presente dossier); oppure alla necessaria assunzione di responsabilità in relazione ai fenomeni connessi alla non autosufficienza, o ancora alla complessa questione del mercato degli affitti. Senza dimenticare la sfida che il villaggio globale ci pone dinnanzi: società locali multiculturali che, necessariamente, dovranno ridisegnare e condividere il modello di comunità locale per garantire coesione e qualità sociale. In questo senso il percorso avviato recentemente dalla Regione Toscana volto

definizione di un quadro legislativo alla sull'immigrazione, è un segnale positivo che va incoraggiato. anche in relazione al processo di coinvolgimento e partecipazione che intende promuovere.

Identità, sussidiarietà, cittadinanza; un mix di valori che possono generare virtuose sinergie se sviluppati in modo autentico e solidale. E proprio lo sviluppo di una solidarietà autentica può generare qualità sociale e può percepire l'azione sociale più simile all'arte e alla poesia, piuttosto che alla cultura della scienza, dell'efficienza e del tecnicismo onnipotente. Il nostro territorio toscano, ricco di una storia e di una cultura della solidarietà e dell'accoglienza, con testimonianze esemplari come La Pira, Don Milani, Padre Balducci, non può esimersi dalla ricostruzione di una cittadinanza vera e autentica, dallo sforzo culturale, sociale e politico di studiare nuove forme di protezione e promozione sociale. È necessario l'impegno dei tutti perché l'essenziale della società 12 trovi sempre tempi e spazi per manifestarsi, perché le relazioni abbiano un loro ambito privilegiato di cura e di attenzione, perché l'esperienza del dono permetta di crescere e fiorire senza mettere a rischio l'identità individuale e collettiva. Donare non vuol dire rischiare lo smarrimento o la perdita di qualcosa. Il dono, oggi, è un modo alternativo per comunicare con gli altri, è riconoscersi soggetti liberi e responsabili, interessati agli altri.

Ed essere interessati agli altri vuol dire anche quardare al domani con coraggio e realismo; in "Toscana 2020" si dice testualmente che, nella nostra regione, "l'aumento delle disuguaglianze è quasi inevitabile... ma la Toscana rimane un modello per chi ritiene la crescita inscindibile con la coesione sociale"13. Ci auguriamo davvero che, guardando lontano, si notino in modo inconfondibile i tratti caratteristici della Toscana internazionale, solidale e accogliente e speriamo che, tutti insieme, possiamo operare affinché questi tratti diventino

Jacques T. Godbout, L'esperienza del dono, Napoli, ed. Liguori, 1998.
 Toscana 2020, IRPET, 2005, Firenze.

indelebili nelle pratiche quotidiane di cittadinanza di chi vive e dimora in Toscana. E, siccome non c'è probabilmente speranza di fondare alcunché di durevole sulla base di una pseudo-cittadinanza imposta a priori o perpetuata dall'indifferenza per l'altro, vale la pena sperare ed operare collettivamente in modo che si trovi uno spazio sociale e politico di coesistenza fraterna, un sistema per la civile convivenza da scoprire, sperimentare e costruire¹⁴.

٠

¹⁴ **Serge Latouche**, *L'occidentalizzazione del mondo*, Torino, ed. Bollati Boringhieri, 1996.

Capitolo 2

I Centri d'Ascolto in Toscana

"Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole.

Abbiamo imparato tutti a parlare, magari anche più lingue, e non siamo più capaci di ascoltarci. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore. Efficientisti come siamo diventati, a volte crediamo che il tempo dedicato all'ascolto sia perso; in realtà, se pensiamo così, forse è perché non abbiamo tempo a disposizione per altri, ma soltanto per noi stessi e per i nostri interessi.

Non di rado "il parlare" esprime voglia di potere sull'altro, nasconde i nostri sentimenti di sfiducia e rifiuto, è un susseguirsi di razionalizzazioni e scuse per giustificarsi, è pieno di ambiguità e contraddizioni. Mentre "un ascolto attento" diventa un grande servizio e un effettivo aiuto che si offre al fratello.

La gente ha bisogno di raccontare i propri problemi a qualcuno che li capisca, per sdrammatizzarli, per non sentirsi sola di fronte a situazioni angoscianti, per confrontarsi sui modi di uscirne. I problemi personali, quando non si trova a chi manifestarli, possono diventare giganteschi, paurosi, affievoliscono il senso della vita. soffocano la speranza."

Cardinale Carlo Maria Martini In "Lettera alla Diocesi in occasione del S. Natale" - Milano, Dicembre 1989

Nelle varie Diocesi della Toscana – così come nelle altre regioni ecclesiali italiane - la scelta preferenziale della Chiesa per i poveri ha portato le Caritas a dare vita ad uno o più Centri d'Ascolto (nel seguito denominati anche CdA).

Ognuno di questi ha alla base un ben preciso progetto pastorale: educare la comunità alla testimonianza della carità, attraverso la pedagogia dei fatti.

Come si evince anche dal nome, il Centro d'Ascolto costituisce un punto di riferimento per le persone in difficoltà, uno spazio dove chiunque si trova in una condizione di bisogno, dovuta alle più svariate cause, è accolto e ascoltato fraternamente, nonché, quando la situazione lo permette, accompagnato ed orientato verso le risorse presenti sul territorio.

Il CdA non ha quindi un ruolo di assistenza, bensì di promozione umana. La proposta del Centro è di aiutare le persone a liberarsi dal bisogno e dal disagio e a prendere in mano la propria vita.

Gli operatori e i volontari dei Centri realizzano quotidianamente un'opera rilevante di ascolto, di relazione e di presa in carico delle persone, italiane e straniere, che vivono le più svariate problematiche.

Osserviamo tuttavia che l'attività dei Centri è tanto preziosa quanto spesso poco conosciuta, in particolare al di fuori dell'ambito ecclesiale. Tenendo conto di questo, abbiamo ritenuto opportuno offrire uno spazio di visibilità alle realtà toscane dei Centri d'Ascolto.

Per realizzare il suddetto obiettivo abbiamo invitato i Direttori delle Caritas diocesane e i Responsabili dei Centri a compiere una riflessione sui modelli di Centro d'Ascolto presenti nella realtà diocesana, partendo da una ricognizione storica per arrivare all'esposizione della loro situazione attuale, con una descrizione delle principali modalità e campi di intervento e della rete di relazioni che essi hanno costituito e/o contribuito a tenere viva, tanto nell'ambito della comunità cristiana quanto nel resto del territorio locale. Infine abbiamo chiesto di tracciare un quadro delle prospettive future del Centro, in relazione sia alle principali tipologie di disagio presenti nella Diocesi sia rispetto agli scenari che si aprono e

alle possibilità a disposizione della comunità ecclesiale e territoriale.

Le riflessioni delle 17 Caritas diocesane della Toscana sono riportate di seguito. Ogni Caritas ha sviluppato un percorso di lettura specifico della sua realtà, partendo in ogni caso dagli stimoli forniti dall'Osservatorio, ma con diversi livelli suggerite approfondimento delle varie aree intendevano descrivere, schematizzando, il passato-presentefuturo dei Centri d'Ascolto), in base alle particolari sensibilità e peculiarità locali. A questo proposito, dalle relazioni che seguono è evidente che, in alcuni casi, i luoghi dell'ascolto si sovrappongono, anche fisicamente, a spazi e a momenti assistenziali. Inoltre, la nascita dei Centri è avvenuta in date e situazioni molto diverse da Diocesi a Diocesi. conseguenza della varietà delle situazioni locali e dei differenti cammini delle varie Caritas e delle comunità ecclesiali.

Riteniamo che questo spazio di visibilità delle Caritas locali costituisca un quadro ricco di significato della realtà toscana dei Centri d'Ascolto, i luoghi in cui, per tornare sulle parole del Cardinale Martini, le persone che vivono il disagio possono trovare "a chi manifestare i problemi", in cui si sperimenta, quotidianamente, l'intensità spesso difficile ma necessaria dell" ascolto attento".

AREZZO - CORTONA - SANSEPOLCRO

Il Centro d'Ascolto diocesano di Arezzo – Cortona – Sansepolcro è nato nella metà degli anni '80, per opera del Direttore del tempo e di alcuni volontari resisi disponibili per donare gratuitamente una parte del loro tempo alle persone indigenti che cominciavano a manifestare dei bisogni e delle problematiche. Inizialmente tale realtà ha concentrato la sua attenzione con l'erogazione di buoni per la mensa Caritas

cittadina, con la distribuzione di generi di prima necessità e con alcuni primi colloqui a carattere informale.

Nel corso degli anni l'attività del nostro CdA, anche attraverso il cambiamento dell'organo direttoriale e tramite l'inserimento di alcune figure professionali, ha modificato gradualmente la propria tipologia di attività, mirando soprattutto alla focalizzazione di interventi personali e individualizzati, attraverso lo sviluppo di una serie di colloqui conoscitivi, non dimenticando i principi e i sentimenti con i quali tale realtà si è originata.

Attualmente nel nostro centro operano due operatori e un volontario che portano avanti le molteplici attività e gli interventi previsti.

Il CdA si rivolge a tutte quelle persone che presentano un certo disagio o bisogno, da quello "basilare", chiamato anche di emergenza (mangiare, dormire, vestire, lavarsi, ecc.), a quello più propriamente di "sostegno", rivolto principalmente a singoli individui o famiglie, attraverso l'erogazione di generi per l'infanzia, il pagamento di bollette e in certi casi di affitto.

Tramite lo sviluppo di colloqui personali (rispettosi della legge sulla privacy) emergono problematiche e realtà più profonde e complicate che richiedono una progettazione e un accompagnamento della persona attraverso un inserimento sociale e lavorativo, e tramite la costruzione di una rete con realtà e istituzioni locali.

Più specificatamente le attività del nostro Centro sono incentrate su azioni dirette verso il bisogno o disagio che la persona presenta, attraverso la collaborazione con strutture Caritas presenti nel territorio diocesano, quali mense diurne e serali, case di prima e di seconda accoglienza, Centri parrocchiali, centri di distribuzione, ambulatorio medico e realtà per il recupero per le varie forme di dipendenza. Tutto ciò è preceduto da un colloquio conoscitivo personale tendente ad individuare con maggior chiarezza e precisione le problematiche e le relative richieste che la persona presenta.

Le molteplici attività ed interventi si basano su una serie di colloqui personali (tramite l'utilizzo dell'apposita scheda regionale), volti ad una più veritiera conoscenza delle persone singole, delle famiglie e della reale situazione economica e sociale in cui questi versano.

Il nostro scopo è quello di procedere ad una graduale indipendenza dell'individuo, qualsiasi sia la problematica ad esso inerente, attraverso una serie di tappe, volte al parziale o totale recupero e crescita personale, che vanno da una conoscenza iniziale, ad una focalizzazione del problema, ad un progetto specifico, ad una prima assistenza, ad un accompagnamento attento e scrupoloso, fino ad arrivare al raggiungimento di una completa indipendenza e autonomia.

Il CdA, negli ultimi anni, ha sviluppato un'azione di promozione delle proprie attività attraverso una serie di incontri con comunità ecclesiastiche, e non, presenti nel territorio diocesano. Di conseguenza è nato un coinvolgimento di persone all'interno della nostra realtà tramite l'attivo impegno e la collaborazione di volontari, operatori e professionisti (psicologo, assistente sociale e avvocato).

Le stesse modalità sono state attuate nei confronti di soggetti e istituzioni esterni al mondo Caritas, tramite la costruzione di una rete di collaborazione con comuni, provincia, questura, prefettura, associazioni di volontariato e cooperative sociali. Il risultato raggiunto è stato quello di sviluppare una sinergia di azioni attraverso un'attenta e precisa progettazione sia nei confronti di interventi specifici che di accordi economici attraverso finanziamenti e convenzioni.

Tali attività si sono concretizzate nella pubblicazione annuale di un rapporto provinciale sulle povertà in collaborazione con l'Osservatorio sociale provinciale di Arezzo.

I risultati che intendiamo raggiungere in futuro si diramano principalmente in tre direzioni ben precise:

- Crescita, formazione e professionalità del singolo soggetto impegnato all'interno della nostra realtà. Ciò si attua attraverso la conoscenza delle caratteristiche personali, delle leggi vigenti in materia di immigrazione e disagio, e con la partecipazione a momenti formativi e di confronto con altre realtà.
- Sinergia di attività e azioni fra i soggetti operanti all'interno del CdA. Partendo dalle capacità e potenzialità di ognuno si cerca di promuovere un'organizzazione interna più precisa, volta allo sviluppo di attività specifiche per ogni operatore, tenendo sempre presente l'importanza e il valore del confronto, della collaborazione e del dialogo continuo attraverso momenti di verifica e di riscontro delle attività e dei risultati raggiunti.
- Costruzione di una rete di collaborazione con le altre realtà territoriali, per lo sviluppo di una maggiore conoscenza delle dinamiche sociali presenti, delle istituzioni operanti e delle problematiche intrinseche al territorio stesso. Tutto ciò attraverso l'approfondimento di un continuo e costante rapporto bidirezionale, e con la verifica e il contatto costanti con le diverse realtà interessate.

FIESOLE

La Caritas di Fiesole è impegnata in diversi settori, con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e di porsi come punto di riferimento per gli emarginati, i poveri, gli ultimi. I vari Centri d'Ascolto e le tante Case di Accoglienza sono le strutture della Caritas che operano in diocesi cercando di dare risposta alle persone che quotidianamente chiedono aiuto.

Nella nostra diocesi esistono delle Caritas parrocchiali e interparrocchiali, accompagnate, coordinate e promosse dalla Caritas diocesana. Sono presenti Centri d'Ascolto a Fiesole, Greve in Chianti, Figline, San Giovanni Valdarno e

Montevarchi. I centri di Fiesole, Greve in Chianti, Figline e San Giovanni, oltre ad accogliere la persona svolgendo un primo importante intervento d'ascolto, provvedono poi alla fornitura di alimenti e capi di vestiario, all'erogazione di buoni pasto. all'assistenza nella ricerca di alloggio, a dare informazioni sui permessi di soggiorno ed aiuto nella ricerca di lavoro e nel disbrigo di pratiche varie. Nel Centro di Montevarchi, oltre ad un'importante azione di ascolto, si svolge anche un'attività di accoglienza residenziale a persone con problemi economici o familiari, immigrati, adulti con problemi psichiatrici e giovani a rischio. Proprio riguardo all'accoglienza, la Caritas di Fiesole ha sviluppato, nel corso degli anni, un interesse ed un impegno rilevanti. Da più di trenta anni è attiva l'Unione di Famiglie Affidatarie, che accoglie soprattutto minori ma anche donne sole e con figli, immigrati, anziani e persone con vari problemi. Da qualche anno, poi, si è aggiunta la Fraternità della Visitazione, una Casa d'Accoglienza rivolta a madri con bambini e donne sole.

Per quanto riguarda le risorse umane, tutti i Centri operano grazie al coinvolgimento di operatori volontari della parrocchia, in modo particolare quelli del territorio dove il centro ha sede. Nella nostra diocesi il servizio civile, così come è inquadrato dalla recente normativa, è attivo dal 2004 e vede attualmente impegnati quattro giovani presso il Centro d'ascolto e Casa Famiglia Caritas di Montevarchi e presso la Fraternità della Visitazione di Piandiscò.

Fondamentale è anche il lavoro di collegamento con i Comuni e con i servizi pubblici del territorio, in particolare quelli sociali, ma anche con le associazioni di volontariato che operano a contatto con le marginalità.

In questo senso è diventato sempre più importante il lavoro di rete e di collegamento tra i Centri e la società civile.

Nel 2005 è stato creato un foglio informativo che risponde all'esigenza di portare a conoscenza, il più capillarmente possibile, l'esperienza e le attività promosse dalla Caritas nel territorio. Nello stesso anno è partito il progetto "Ascoltare le

povertà", che consiste nella effettuazione di un percorso di osservazione/formazione rivolto a tutti i Centri della diocesi, attraverso degli incontri nei quali vengono realizzati dei "laboratori di narrazione" con i volontari per raccogliere le tante storie di ascolto delle povertà, dando così memoria e visibilità all'impegno della Caritas nella diocesi. Il momento finale di questo progetto sarà costituito da un convegno nel quale saranno presentati i risultati finali, condivisi con gli altri Uffici pastorali e con gli enti pubblici del territorio. La realizzazione di questo progetto, inoltre, ci darà modo di consolidare le attività dell'Osservatorio sulle povertà che, di recente, si stanno riorganizzando proprio in considerazione delle necessità di analisi e studio poste dalle cosiddette nuove povertà.

FIRENZE

Il Centro d'Ascolto diocesano è stato istituito con la nascita della Caritas diocesana nel 1972. Al tentativo di rispondere alle necessità materiali delle persone che vi si rivolgevano, soprattutto cercando di indirizzarle verso i servizi del territorio. accompagnandole poi nel loro percorso di dall'assistenza, si univa un forte impegno nella formazione di animatori della pastorale della carità e nella promozione delle Caritas parrocchiali (diverse parrocchie erano già da tempo impegnate nel servizio ai poveri). Gli studenti stranieri – che in quegli anni erano ancora in progressivo aumento - furono i il CdA contatto con "mondo primi mettere а il а dell'immigrazione", a quei tempi ancora poco conosciuto. È per questo che, nel 1978, è sorto a Firenze - su richiesta del Card. Benelli, e grazie all'impegno del Movimento Focolare, il Centro "G. La Pira", un luogo di incontro tra giovani di tutto il mondo, presenti in città per motivi di studio.

Nel maggio del 1976 il Friuli fu colpito da un terribile terremoto (circa 1.000 morti e 1.500 feriti) e la Caritas Italiana

si mobilitò per soccorrere le vittime di quella tragedia. Molte Caritas diocesane – su sollecitazione di Mons. Giovanni Nervo (presidente e poi vice presidente della Caritas Italiana dal 1971 al 1986) – testimoniarono la loro vicinanza con la presenza di alcuni operatori e volontari (a volte lo stesso direttore) sul posto: l'impegno della Caritas di Firenze a Buja (UD) – che ha visto il coinvolgimento degli operatori del CdA – è durato circa due anni.

In seguito al conflitto indocinese, tra il 1975 e il 1979 arrivarono in Italia diverse migliaia di profughi dal Vietnam del Sud. Erano fuggiti con imbarcazioni di fortuna ("boat people") e molti erano di origine cinese. Il CdA riuscì nel 1978, grazie alla collaborazione di tutta la Chiesa di Firenze, a trovare un'accoglienza per alcune centinaia di vietnamiti e cambogiani (un folto gruppo fu accolto dall'Opera Diocesana per l'Assistenza presso la Colonia "Giotto" a Marina di Pisa).

Un altro terremoto colpisce nel 1980 l'Irpinia e la Caritas di Firenze si mette in moto con lo stesso stile che nel 1976 l' aveva portata in Friuli.

Dal 1980, con l'apertura della mensa per i poveri nei locali delle Figlie della Carità di S. Vincenzo de' Paoli, dell'accoglienza dei parenti dei ricoverati negli ospedali fiorentini, di quella per detenuti in permesso, in regime di semilibertà o licenza premio, la Caritas diocesana avvia le prime "opere segno" nella città di Firenze.

Alla fine degli anni '80 aumenta discretamente il numero di stranieri che si rivolgono al CdA e l'orario di apertura al pubblico viene prolungato grazie all'aiuto di un gruppo di giovani volontari di Mani Tese. Nel 1990 a Firenze si respira una forte tensione, dovuta alle limitazioni imposte dal Comune ai venditori ambulanti (allora per lo più senegalesi), al conseguente sit in di protesta degli stessi in una piazza del centro e, soprattutto, all'aggressione di due stranieri da parte di un gruppo di giovani italiani mascherati per il Carnevale. Cortei di cittadini sfilano per le strade della città chiedendo maggior sicurezza e addossando la colpa di questo clima

violento agli immigrati.

Il Card. Piovanelli riunisce le associazioni di volontariato già impegnate nel sostegno agli immigrati per cercare di individuare quali possano essere le linee di intervento della Chiesa per aiutare tutti – cittadini italiani e stranieri – a recuperare quella fiducia reciproca che permette una convivenza pacifica.

Come succede solitamente, si tratta di rispondere ad una situazione di emergenza e, allo stesso tempo, di impegnarsi per promuovere nella città - e nella Diocesi tutta - il senso della carità verso chiunque si trovi in situazione di difficoltà. Viene deciso di potenziare il CdA della Caritas diocesana, istituendo all'interno dello stesso un settore dedicato esclusivamente ai cittadini stranieri. Ai tanti stranieri rimasti senza un'occupazione, poiché fino ad allora venditori ambulanti, viene proposto di frequentare dei corsi di formazione professionale presso l'Opera Madonnina del Grappa. La qualifica professionale gli permetterà poi di inserirsi in diversi settori del mercato del lavoro (idraulici, falegnami, saldatori, ecc.). Per poter offrire a questi "studenti" una sistemazione adequata, il Cardinale lancia un appello a tutta la Diocesi perché vengano messi a disposizione dei posti letto presso istituti religiosi, parrocchie o privati. È così che alcune parrocchie iniziano ad aprire le porte ad un'accoglienza generosa che – in alcuni casi – è durata poi per diversi anni.

Attraverso le "opere segno" (centri d'accoglienza per donne con/senza bambini, centri diurni per minori, centri notturni per uomini, case famiglia per persone con Hiv o AIDS, ecc.), testimonianza di una carità concreta della Chiesa locale, la Caritas diocesana vuole contribuire a ché la comunità cristiana e quella civile crescano nell'attenzione verso i poveri, nell'accoglienza, nella condivisione e nella solidarietà.

Come già accennato, i Centri d'Ascolto diocesani sono due: uno per gli italiani e uno per gli stranieri.

Le problematiche che i cittadini italiani segnalano al Centro d'Ascolto mettono in evidenza il fatto che le attuali politiche

sociali, nonostante l'impegno e la buona volontà di alcune/i assistenti sociali, non sempre sono sufficienti a risolvere le pesanti situazioni di disagio – talvolta al limite della sopravvivenza - che gli stessi si trovano ad affrontare. Una risposta un po' più adeguata a tali problematiche viene, laddove è possibile, dall'intervento in rete fra associazioni di volontariato e istituzioni competenti.

Come conseguenza dell'aggravarsi della pesante situazione economica, un numero sempre maggiore di persone – soprattutto anziani – avendo difficoltà ad accedere alle mense che esistono sul territorio, chiede un aiuto in generi alimentari. A questo proposito sarebbe necessario un potenziamento delle risorse del banco alimentare, che attualmente non riesce a soddisfare la crescente richiesta di aiuto. Il CdA si trova in serie difficoltà a rispondere alle pressanti richieste che riceve giornalmente.

I rapporti con i Centri delle Caritas della Toscana non sono molto frequenti, eccetto che con quello di Prato: succede, infatti, che alcune persone – a causa della vicinanza geografica – si rivolgano ai Centri di ambedue le Caritas e, di conseguenza, ci si metta in contatto per cercare di coordinare gli interventi. Maggior collaborazione c'è, ovviamente, con i Centri d'Ascolto parrocchiali della nostra Diocesi, dal momento che il CdA diocesano, quando è possibile, indirizza le persone a quello più vicino al domicilio degli stessi.

Il Centro d'Ascolto Stranieri è sicuramente, nella nostra Diocesi, uno dei punti di riferimento più importanti per i cittadini stranieri in situazione di disagio. Al centro del servizio svolto dal CdA c'è la persona e il compito principale degli operatori è "l'ascolto": è, infatti, attraverso un ascolto attento e rispettoso che si cercano di individuare i reali bisogni e di orientare poi verso i servizi pubblici o privati (i servizi dell'Associazione Solidarietà Caritas, le parrocchie o le associazioni di volontariato) che possano dare una risposta alle varie problematiche. Tutto ciò presuppone una buona conoscenza delle risorse del territorio, un costante aggiornamento sulla

normativa e la consapevolezza dell'importanza di lavorare in rete, affinché ognuno sia accolto, accompagnato e aiutato ad affrontare le difficoltà che trova sulla strada verso l'integrazione e l'autonomia.

È evidente – dato il notevole afflusso quotidiano di persone al CdA (ca. 200 persone/settimana) - che ci si trova spesso a dover far fronte a varie situazioni di emergenza: ciò può andare a volte a discapito dell'intento di costruire percorsi personali di promozione e di integrazione delle singole persone. Per questo motivo 2 anni fa si è deciso di offrire a tutti un "primo ascolto", in seguito al quale si cerca di rispondere alle esigenze più immediate e/o materiali (mensa. doccia, visita medica, ecc.), e di riservare poi a coloro per i quali si ritiene necessario (o per i quali viene richiesto dai CdA parrocchiali, dai Centri d'Accoglienza, ecc.) uno spazio più tranquillo per un "secondo ascolto" volto a conoscere meglio la persona, i suoi bisogni e le sue aspettative. Questo colloquio più approfondito permette poi, in base alle risorse personali dello straniero (e del territorio), di concordare un progetto, di stabilirne le tappe e i momenti di verifica, di valutare i soggetti da coinvolgere, ecc.

Per il suo "buon funzionamento" il CdA ritiene indispensabile avere una visione globale della situazione sociale del territorio e dei vari cambiamenti in ordine ai bisogni delle persone ed alle risorse del territorio: per questo è ovviamente preziosa la collaborazione stretta con l'Osservatorio per le Povertà della Caritas Diocesana, poiché la lettura attenta della situazione attuale aiuta a cercare di adeguare le risposte e, quindi, i servizi in base all'evolversi delle situazioni e delle problematiche più importanti.

GROSSETO

La Caritas diocesana di Grosseto opera da più di 15 anni attraverso la presenza di un Centro di Ascolto a livello diocesano. Negli ultimi anni (in particolare dopo il 2000) si sono aggiunti 4 Centri d'Ascolto a livello parrocchiale, dei quali 3 in parrocchie cittadine e 1 in una parrocchia di un paese della zona marittima.

Il CdA diocesano nasce (come il resto delle opere segno della Caritas diocesana) e, soprattutto, prende il volto attuale nei primi anni '90. Per la verità, in origine, accanto al CdA, funzionava una struttura (il centro "Galeazzi") con la precipua funzione di offrire occasioni lavorative attraverso l'incontro di domanda/offerta. soprattutto rivolto ai giovani. indipendentemente dalla situazione di disagio. Questa realtà, non direttamente dipendente dalla Caritas, ha perso, con il passar del tempo, vigore fino a venire quasi, nelle sue funzioni, assorbita dal CdA della Caritas diocesana, così come è concepito nella sua attuale struttura. Il CdA diocesano, così come ora è strutturato, opera attraverso l'esclusivo intervento di personale volontario. È parte integrante della Caritas diocesana ed anche fisicamente è nella medesima sede dell'ufficio Caritas e del Centro di Accoglienza. È presente un coordinatore (volontario) con funzioni di supporto supervisione dell'attività del CdA.

I Centri d'Ascolto parrocchiali dell'area cittadina sono nati nell'ambito delle nascenti Caritas Parrocchiali. Anche essi si basano sull'opera esclusiva di volontari e si coordinano negli interventi, sebbene che, sotto questo aspetto, non siano da nascondere le difficoltà pratiche di coordinamento con il CdA diocesano. Un po' più difficile, anche a causa di alcuni cambiamenti nell'impostazione della pastorale parrocchiale complessiva, è attualmente la situazione dell'unico CdA parrocchiale esistente fuori dalla città. Tutti i Centri d'Ascolto parrocchiali sono aperti solamente in alcuni giorni feriali della settimana.

Il Centro d'Ascolto diocesano svolge continuativamente la sua opera, rimanendo aperto tutti i giorni feriali della settimana. Si avvale dell'opera di volontari, che variano ogni giorno. L'opera del CdA è supportata dalla presenza di 2 volontari in Servizio Civile.

L'attività consiste nell'ascolto dei bisogni e nelle risposte possibili ai bisogni stessi. Gli interventi possono consistere in sostegno economico di lieve entità, azione di segretariato sociale, accompagnamento nei diritti di cittadinanza, assegnazione di derrate alimentari mediante pacchi di viveri. L'intervento percentualmente più importante e che caratterizza l'opera del CdA è la gestione delle richieste lavorative (soprattutto collaborazioni familiari), a fronte delle offerte provenienti soprattutto da parte di famiglie del territorio. In questo è da registrare una discreta fiducia riscossa dalle persone richiedenti nei confronti del Centro stesso.

La presenza e l'attenzione della Chiesa locale nei confronti del CdA rientra nel più complessivo contesto delle relazioni Caritas diocesana – Chiesa di Grosseto. Concretamente, le parrocchie sono consapevoli della presenza di un CdA che, al di là di tutte le difficoltà, agisce in modo continuativo in ambiti in cui nessuna istituzione, tanto meno quelle pubbliche, è presente. Se da una parte questo è un dato positivo da registrare, dall'altra produce l'effetto opposto di delegare, talvolta, in modo totale al CdA la risoluzione di problematiche che in primis le parrocchie, in quanto "casa tra le case", avrebbero l'onere di accompagnare e risolvere.

Con il "territorio", inteso a livello istituzionale, il coordinamento è "episodico", nel senso che, se esiste un buon raccordo con i servizi di assistenza sociale, questo rapporto spesso è a senso unico, ovvero sono i servizi sociali che si rivolgono al CdA o alla Caritas direttamente, per la gestione di interventi, non solo di carattere concreto e materiale.

Da registrarsi come positivo il raccordo con la "Agenzia di Cittadinanza" (ex Sportello delle Povertà estreme) che nasce

da un progetto di cui la Caritas Diocesana, peraltro, è co-promotrice.

Ovviamente, tutte le attività sono coordinate con il Centro di Accoglienza della Caritas Diocesana di Grosseto che, oltre a trovarsi anche fisicamente nei medesimi locali, interviene in relazione a quei bisogni più immediati (mensa, vestiario, intervento ambulatorio, igiene personale) e che quindi può in molti casi dare risposta alle esigenze stesse che emergono, relativamente ai servizi di bassa soglia, dalle attività del CdA.

Riguardo alle prospettive future, possiamo individuare i punti seguenti:

- Occorre adottare il sistema di registrazione condiviso con le altre Caritas diocesane della Toscana, per quanto concerne i dati degli ospiti dei Centri d'Ascolto. Non si nascondono tuttavia le perplessità, specie in ordine all'aggravio di lavoro, tenuto conto anche dell'opera esclusivamente volontaria del personale dei centri di ascolto.
- È necessaria l'apertura di un altro locale per il CdA (specie in giornate di forte afflusso).
- Rimane per ora un sogno l'attivazione dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse.
- Un'esigenza è la formazione dei volontari, formazione che non sia episodica ma continuativa e che parta sempre dalla motivazione dei volontari, giungendo a toccare soprattutto le modalità attraverso le quali incontrare e porsi in relazione con le nuove povertà, marginalità e disagi.

LIVORNO

Come Caritas diocesana di Livorno, in questo anno abbiamo indirizzato la formazione in un modulo di tre mesi suddiviso fra contenuti pastorali ed operativi. Il risultato non è

stato positivo e quindi abbiamo rivisto il percorso, partendo con un incontro al mese obbligatorio con uno psicologo.

L'equipe della Caritas diocesana di Livorno ha deciso di puntare, per i prossimi tre anni, sulla formazione permanente su due livelli: il primo è sulla relazione d'aiuto, il secondo è sulla ricaduta pastorale del nostro servizio.

Il percorso formativo viene svolto nel CdA diocesano e in quello del V Vicariato, a Rosignano Marittimo .

In aggiunta al suddetto cammino di formazione abbiamo incontrato tutte le assistenti sociali del territorio, per fare a loro conoscere cosa è la Caritas e quali sono i servizi che offriamo. Un incontro del genere sarà riproposto tutti gli anni, non tanto per sentirsi dire quanto siamo bravi, bensì per costruire e rafforzare una rete vera sul territorio.

Nel corso di questo anno è stato firmato un protocollo d'intesa con la Provincia di Livorno per lo scambio di informazioni tra l'Osservatorio delle Politiche Sociali della Provincia e la Caritas diocesana.

Parallelamente è nata una collaborazione con l'Università di Pisa (Facoltà di Scienze Politiche, Dipartimento di Scienze Sociali) per la realizzazione del nostro Dossier e, come frutto di questa partecipazione, abbiamo scelto di elaborare un capitolo sulle carriere di povertà.

Come prima parte del lavoro sono stati individuati i parametri per costruire la griglia finalizzata a ottenere i dati quantitativi, necessari alla costruzione della base di partenza sulle carriere di povertà. Il periodo scelto va dal 2000 al 2005 e, di questo intervallo temporale, sono state lette 2.218 schede, tra italiani e stranieri. Gli italiani presenti tutti e 5 gli anni sono risultati 20, gli stranieri 10. Condizioni multiproblematiche sono emerse in 13 casi per gli italiani e in 5 occasioni per gli stranieri.

Partendo da questo lavoro è stato definito un percorso formativo per alcuni volontari, che lavoreranno con l'Università per l'analisi delle carriere di povertà delle famiglie che arrivano al CdA: un lavoro impegnativo, ma che ci porterà a capire

meglio su cosa e come intervenire in quelle famiglie che generano e riproducono povertà che si trasmette dai genitori ai figli.

Nell'anno 2005 si sono presentati al CdA Mons. Savio di Livorno 705 persone, di cui 487 si sono presentate per la prima volta. Si è trattato di 268 italiani e di 437 stranieri. Sono stati compiuti 2.731 interventi. Nel CdA del V Vicariato sono stati effettuati 283 colloqui, con un totale di 3.312 interventi. A differenza del CdA di Livorno qui sono seguite famiglie e singoli con pacchi alimentari.

Presso l'Ufficio Lavoro della Caritas diocesana si sono presentate 736 persone, di cui 136 già censite dal CdA Mons Savio. Le presenze all'Ufficio Lavoro sono in grande maggioranza straniere, con una percentuale delle donne prossima al 90%.

Da questi numeri si è rafforzata l'esigenza di capire la strutturazione delle carriere di povertà.

Dando voce soprattutto al ruolo pedagogico di Caritas, ci siamo chiesti se il nostro mandato statutario fosse svolto. La risposta è stata per certi versi sì e per altri no. Infatti, per avere ad esempio un ruolo attivo nei tavoli nati a partire dal Piano Integrato di Salute, è necessario avere a disposizione una lettura della povertà che risale fino all'inizio dei fenomeni di disagio nella loro specificità sociale odierna. intendiamo sviluppare questa capacità di osservazione in senso ampio e, in particolare, mediante il lavoro sulle carriere di povertà. Crediamo che sia questo il modo in cui possiamo esercitare una funzione pedagogica anche nei confronti delle Istituzioni.

Lavorare in questi termini ci pone su un piano che molto spesso è frainteso: noi non siamo "i professionisti dei poveri", per cui quanti più interventi svolgo tanto più sono bravo. Riteniamo invece che il valore assoluto sta nel prendersi cura della persona, per farla uscire dal suo isolamento sociale.

Investire sull'inclusione sociale ci permette di mettere al centro la persona come unica e, a partire da questo, elaborare un percorso di autonomia sviluppando le capacità presenti.

Crediamo che lavorare con e per i poveri ci permetta di essere il "grillo parlante" nei confronti delle Istituzioni che devono scegliere gli indirizzi di politica sociale di un territorio.

LUCCA

L'ufficio pastorale Caritas diocesana è nato a Lucca nel 1974 per volontà dell'Arcivescovo Giuliano Agresti. Negli anni seguenti è stato diretto da Mons. Gianfranco Lazzareschi, il quale si adoperò per l'apertura della Casa della Carità che aveva al suo interno un CdA per immigrati e una mensa ancora funzionanti.

Nell'ambito della Caritas diocesana di Lucca, ufficio pastorale della Diocesi, il Centro d'Ascolto diocesano è nato nell'ottobre 1997. Negli anni a seguire la Caritas diocesana ha esteso la collaborazione con altri Centri d'Ascolto Parrocchiali, Interparrocchiali e Zonali.

Oggi la nostra rete comprende 1 CdA Diocesano, che si occupa di ascolto e sostegno rivolto in particolar modo alle famiglie, 3 Centri d'Ascolto Zonali e 7 Parrocchiali che, oltre ad effettuare ascolto, erogano servizi quali la distribuzione alimentare e di vestiario, un altro CdA che fornisce anche il servizio di mensa e asilo notturno e, infine, un Centro che si occupa di distribuzione di vestiario e di mobilio.

Ogni CdA, compreso quello diocesano, ha un responsabile che solo in 2 casi è un sacerdote.

L'orario di apertura dei Centri succitati è in 11 casi bisettimanale, con un orario inferiore alle 8 ore. In 1 caso l'apertura è di 6 giorni a settimana per un totale di circa 20 ore.

Il CdA diocesano ha a disposizione solamente una stanza e offre essenzialmente i servizi di accoglienza, orientamento per richieste di tipo sanitario e segretariato sociale. Non abbiamo a disposizione in modo continuativo dei professionisti, ma all'occorrenza conosciamo medici, avvocati, assistenti sociali e

psicologi che possiamo interpellare per consulenze e interventi specifici. È presente solo una volontaria che, insieme al responsabile del CdA e al resto dell'equipe, partecipa ai colloqui.

I dati raccolti dai Centri d'Ascolto vengono trasmessi ai referenti diocesani dei Centri e dell'Osservatorio, così come ai referenti del Progetto Rete diocesano e regionale e a Caritas Italiana.

Il CdA Diocesano si occupa prevalentemente dell'ascolto di cittadini italiani. Degli altri Centri, uno è specifico per gli stranieri e gli altri 10 si occupano indifferentemente sia di italiani che di stranieri.

In ogni caso vogliamo evidenziare che tutti e 12 i Centri d'Ascolto di cui abbiamo trattato in questo breve resoconto sono aperti a tutti i possibili destinatari.

MASSA - CARRARA - PONTREMOLI

La Caritas diocesana di Massa-Carrara-Pontremoli opera tramite i Centri d'Ascolto, le mense, alcune strutture di accoglienza e centri di distribuzione di vestiario.

I Čentri d'Ascolto sono 2 di carattere diocesano e 13 zonali, suddivisi nelle varie aree della Diocesi (a Massa, a Carrara e in Lunigiana), a cui si aggiungono 34 Centri d'Ascolto parrocchiali. I Centri d'Ascolto diocesani sono aperti per 2 ore alla volta, 5 giorni la settimana. Le mense sono dislocate nel modo seguente: una a Massa, una a Marina di Carrara, una a Pontremoli. Quanto alle strutture d'accoglienza, menzioniamo quella diocesana, situata a Massa, con 10 posti letto, che è dedita all'ospitalità per i senza fissa dimora, con servizio di cena, prima colazione e doccia. I centri di distribuzione di vestiario sono: uno diocesano a Massa, altri sono situati a Carrara, Massa, Pontremoli, Aulla.

Il personale a disposizione per la gestione dei servizi suddetti è costituito da volontari, operatori e da un avvocato.

Le risorse del tessuto sociale locale sono riassumibili in una cooperativa che raccoglie vestiario dalle campane collocate sul territorio dalla Caritas, in un protocollo operativo denominato "Rete di solidarietà" realizzato con il Comune di Massa, nei buoni rapporti con la Provincia, con le altre istituzioni e con i vari enti come la Prefettura e la Questura.

Gli ospiti maggiormente presenti nei nostri Centri sono immigrati, che presentano richieste di lavoro e di ricerca di alloggio, e persone da lungo tempo residenti in zona, che fanno principalmente reiterate richieste di contributi in denaro, ma chiedono anche casa e lavoro, generi alimentari e vestiario.

Ci sentiamo abbastanza adeguati nel soddisfacimento delle richieste di generi alimentari (mense, ecc.), vestiario e per quanto riguarda il servizio di ascolto e, invece, inadeguati nel trovare soluzioni alle richieste di casa e lavoro.

MASSA MARITTIMA – PIOMBINO

La Caritas diocesana di Massa Marittima - Piombino nasce nel 1992, sotto la direzione di don Sebastiano Leone, che forma i volontari che vi opereranno e ne imposta il lavoro presente e futuro. L'ufficio Caritas fu aperto a Piombino perchè considerato il luogo più centrale della nostra Diocesi, caratterizzata da un territorio ampio e disomogeneo. Piombino è anche un luogo adatto a garantire contatti più rapidi con le parrocchie dell'isola d'Elba e con quelle al confine con la Diocesi di Volterra. Dobbiamo evidenziare tuttavia che l'integrazione con le parrocchie più periferiche non si è mai verificata completamente, almeno finora, per molte ragioni, fra cui la presenza del braccio di mare che separa l'Elba dal resto

della Diocesi e la consuetudine di chiudersi ognuno all'ombra del proprio campanile.

Il Centro d'Ascolto diocesano nasce anch'esso a Piombino per volontà dei parroci che volevano un unico punto di riferimento per le povertà del territorio, un unico progetto alla persona con, all'occasione, il coinvolgimento della parrocchia interessata.

Dopo un primo periodo di sperimentazione è stata individuata l'attuale ubicazione, nei pressi del luogo dove si svolgono le attività della San Vincenzo de' Paoli, che aveva aperto un servizio di mensa, doccia e guardaroba.

Da quel momento l'attività di ascolto, promozione e accompagnamento del CdA si è arricchita della possibilità di fare progetti più allargati in collaborazione con la San Vincenzo e con i Servizi Sociali, e naturalmente con le parrocchie che si sono via via rese disponibili, offrendo operatori volontari collaboranti sul posto e piccoli locali attrezzati per l'accoglienza residenziale a breve termine (di 3/5 giorni o anche di maggiore durata), per persone o famiglie con precise necessità momentanee.

Al momento è molto interessante la collaborazione con i Servizi Sociali riguardo a progetti sulla persona a lungo termine, anche con impegni economici condivisi.

In questo percorso di aiuto è importante la partecipazione della Casa Crocevia dei Popoli, che ha aggiunto al suo iniziale ambito di lavoro sui temi della pace e della mondialità l'accoglienza alle ragazze uscite dalla tratta, alle ragazze madri, a donne sole con bambini e a giovani in momentanea difficoltà. All'accoglienza si accompagnano sempre dei progetti precisi, nei tempi e negli scopi, realizzati insieme ai Servizi Sociali e naturalmente al CdA.

In collaborazione con le strutture della San Vincenzo contiamo di ampliare l'ascolto e l'accompagnamento mediante un progetto che prevede il coinvolgimento di ragazze e ragazzi impegnati nell'anno di volontariato sociale e che consenta a questi giovani di arricchire la loro esperienza umana offrendo

un sostegno utile per coloro che non riescono a gestire la propria vita e i rapporti con le istituzioni, per le più svariate ragioni.

MONTEPULCIANO - CHIUSI - PIENZA

La nostra Diocesi è territorialmente abbastanza grande, ma numericamente piccola - 70.000 abitanti - e che, per raggiungere il nostro Centro d'ascolto diocesano (quello con il maggior afflusso di ospiti), la strada è abbastanza impegnativa.

Nella nostra Diocesi ci sono 7 Centri di ascolto, di cui uno diocesano. Non ci sono mense ma abbiamo un accordo con un istituto di suore e con un ristorante. Non ci sono strutture di accoglienza ma lo stesso ristoratore, all'occorrenza, mette a disposizione la sua struttura alberghiera. In ogni CdA c'è un certo numero di volontari. Quando risulta necessario possiamo contare sull'apporto di un paio di avvocati e di una psicoterapeuta.

In linea di massima lavoriamo abbastanza bene con i servizi sociali, con le Asl, con la Questura e i Carabinieri e spesso sono le Istituzioni che ci interpellano in relazione ai disagi presenti sul territorio. Anche il centro per l'impiego ci ha contattato per concordare un progetto di collaborazione e di rete.

Come già detto, la nostra realtà è piccola e per questo la Caritas diocesana non ha mai fatto progetti per creare delle mense o dei centri d'accoglienza. Non è detto, però, che le povertà non ci siano.

Circa otto anni fa abbiamo deciso di mettere tutte le nostre energie e risorse nella crescita del CdA diocesano, quello direttamente da noi "gestito". A distanza di tempo, possiamo dire il nostro Centro è riuscito a fare un buon salto di qualità. Non sono solo i numeri crescenti delle persone accolte a dirlo,

ma sono soprattutto le riflessioni delle persone accolte, che ci vengono a trovare. Secondo loro si sentono in famiglia, e fanno chilometri e chilometri per arrivare da noi: Fucecchio. Rieti, Assisi, Roma, la zona dell'Adriatico, quella campana e calabrese, ecc. E da noi non si danno soldi, ma abiti usati, pochissimi viveri e, spesso, nemmeno questi. Quello che offriamo loro è l'ascolto, la nostra vicinanza, cerchiamo di restituirgli il rispetto che qualcun altro gli ha tolto. E spesso ascoltiamo non le loro parole, ma il loro silenzio, i loro gesti, il loro odore; forse proprio quel "sussurro di silenzio" che lo stesso Elia ascoltò sul monte Oreb e che poi si rivelò essere Dio stesso (I Re 19). Per noi i nostri poveri non sono dei numeri, ma dei volti, impressi a fuoco vivo sul nostro cuore, a tal punto che spesso la sera andiamo a letto con le loro preoccupazioni e ci svegliamo con i loro incubi. Noi siamo, come nel racconto di Marta e Maria (Lc 10, 38-42), più che frazionati da mille cose, in ascolto, nell'ascolto di Loro.

PESCIA

La prima esperienza di Centro d'Ascolto nella Diocesi di Pescia è nata in una parrocchia limitrofa a Montecatini Terme all'inizio degli anni '90, come risposta alle tante persone che passavano dalla parrocchia con necessità varie. Per diversi anni questo è rimasto l'unico esempio di CdA in Diocesi, poi, nel 1997 il Vescovo mons. Giovanni De Vivo ha voluto dare alla Caritas diocesana una sede prossima agli uffici della Curia in cui potevano attivarsi sia la segreteria che il Centro d'Ascolto, così da poter dare ascolto e una risposta migliore a tutte quelle persone che, quasi giornalmente, si rivolgevano direttamente al Vescovo o alla Curia.

All'inizio il CdA ha funzionato solo un giorno la settimana, in base alla disponibilità dei membri del Consiglio della Caritas stessa, poi, vista la mole di lavoro, sia per la segreteria che per il CdA è stato deciso di assumere una persona con un contratto part-time. All'inizio il CdA è rimasto aperto tutte le mattine. Con il tempo ci siamo però resi conto che era necessario dedicare alcuni giorni a realizzare degli incontri con le assistenti sociali e con i volontari, e per svolgere le attività più proprie della segreteria, così che le mattine d'apertura sono calate a tre la settimana.

Ad oggi il CdA diocesano vede impegnata la segretaria della Caritas e tre volontari ed è attivo un buon collegamento con le varie parrocchie della Diocesi. Nel CdA svolgiamo le azioni di ascolto, promozione umana e, in alcuni casi, cerchiamo di svolgere anche il servizio di accompagnamento ai servizi e alle opportunità del territorio. Per il futuro c'è la necessità di trovare nuovi volontari per poter far meglio sia l'ascolto che l'accompagnamento. Inoltre è importante rafforzare il coinvolgimento delle parrocchie in cui risiedono le persone ascoltate.

In Diocesi è presente a Montecatini Terme un altro Centro d'Ascolto collegato alla Caritas diocesana, nato nel 1998 dall'esperienza della Mensa di solidarietà sorta nel 1996.

I volontari della mensa, facendo servizio, si resero conto che le persone che andavano a mangiare avevano anche altre necessità e che era necessario un luogo in cui potessero essere ascoltate meglio, così fu chiesto alla parrocchia di S. Maria Assunta di Montecatini di mettere a disposizione un luogo dove, alcuni giorni la settimana, oltre che a distribuire il buono mensa, ci potessero essere dei volontari che ascoltavano le persone e cercavano di dare loro delle risposte più ampie. Per alcuni anni il CdA di S. Maria Assunta e la Mensa sono andati avanti con il contributo dei volontari e degli obiettori di coscienza. In seguito, per dare migliore continuità all'esperienza, è stata assunta una persona con contratto parttime. Il CdA è diventato nel tempo punto di riferimento, a livello di vicariato, sia per gli italiani che per gli stranieri, ed è in

collegamento con le altre parrocchie della cittadina e con i Servizi Sociali del Comune e dell'Azienda Sanitaria Locale.

In Diocesi ci sono altri tre Centri d'Ascolto parrocchiali, che fanno anche distribuzione di viveri e di alimenti.

PISA

Il Centro d'Ascolto diocesano nasce nel gennaio 1984. La nascita è dipesa dal bisogno, che la comunità ecclesiale sentiva, di creare un luogo dove le persone che di solito non hanno voce fossero accolte, ascoltate, accompagnate. Con il tempo il Centro è andato modificandosi per rispondere maggiormente alle esigenze delle persone che si rivolgono a noi ed in base anche alle nostre risorse, soprattutto umane (operatori, volontari, obiettori di coscienza ed attualmente servizio civilisti).

Adesso abbiamo uno sportello unico per l'ascolto (aperto il lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 11), uno sportello di orientamento al lavoro (aperto il mercoledì dalle 15 alle 17) e uno sportello per problemi legati all'immigrazione: il cosiddetto Sportello Percorsi (aperto il martedì dalle 17.30 alle 19.30).

Possiamo definire la nostra realtà come un punto di osservazione sui disagi e sulle marginalità presenti sul territorio. I Centri d'Ascolto sono nati dall'esigenza di interrogarsi in maniera più compiuta su quello che avviene intorno a noi e per poter dare un segnale, attraverso la conoscenza del territorio, alla società civile. A ciò si aggiunge la necessità di incontrare le persone, i volti che troppo spesso sono ignorati. Attraverso l'ascolto di tutte le persone che vengono nei nostri Centri ci poniamo l'obiettivo di creare una vicinanza e, laddove possibile, un percorso d'uscita dai disagi della situazione attuale.

Partendo dalla consapevolezza di essere inadeguati a risolvere i bisogni che ci si presentano, nasce l'esigenza di creare una rete valida e fattiva con il territorio. Ciò viene fatto giorno per giorno cercando di individuare ogni volta la strada migliore che riteniamo possa portare ad un miglioramento dell'attuale situazione. Gli interlocutori privilegiati sono i servizi sociali e le associazioni, ma anche le comunità parrocchiali che noi riteniamo debbano essere a conoscenza delle situazioni di disagio presenti nella loro zona e farsene in qualche modo carico.

E' impensabile che il CdA possa essere l'unico polo d'attrazione per il disagio: è necessario che la comunità cristiana conosca le situazioni e, attraverso la conoscenza, si crei una vicinanza, una prossimità con gli ultimi.

Il primo passo del nostro agire è costituito certamente dall'ascolto. In seguito cerchiamo di fare un discernimento sulla situazione.

I passi ulteriori dipendono dal caso: può succedere ad esempio che in prima battuta si decida di intervenire con un'assistenza di tipo economico, tesa, oltre che a risolvere l'emergenza immediata, a tenere "agganciata" la persona. L'assistenza e l'accompagnamento, uniti anche ad un invio guidato verso i servizi sociali, sono visti nell'ottica di una presa in carico della persona, finalizzata sempre, anche se con modi e tempi diversi, al conseguimento di un'autonomia della stessa.

A questo proposito si ritorna a parlare di rete, strumento necessario e imprescindibile del nostro operato.

L'idea, la tensione per il futuro è verso un modello di CdA che riesca sempre di più a rendersi cassa di risonanza verso la comunità cristiana, il territorio e le istituzioni di tutto ciò che ha intercettato nei momenti dell'ascolto. Non ha la presunzione di dare delle soluzioni ma di proporre in ogni caso delle idee, delle visioni di un altro tipo di società civile che si dà delle priorità diverse. Persone quindi che escono da una

logica di delega ma che decidono, scelgono e si fanno carico dei problemi che le circondano.

PISTOIA

In questi ultimi anni la Caritas diocesana sta assistendo ad un fenomeno in costante e continuo aumento: il crescere a dismisura di poveri e persone in difficoltà che fanno il giro delle parrocchie o dei vari centri di assistenza chiedendo degli aiuti economici per far fronte a dei bisogni immediati come pagamento di affitto e bollette, acquisto di medicine e vitto.

Questa situazione ci ha portato ad alcune riflessioni, che riportiamo in breve di seguito.

Tutte queste persone, e con loro tante altre, sembrano ormai essere entrate in un circuito di assistenzialismo dal quale è difficile uscire se non con la messa in atto di un progetto che, oltre agli interventi di prima assistenza, il più delle volte necessari, metta in moto le risorse della persona e quelle del territorio (comunità ecclesiale e civile).

La distribuzione di aiuti, per anni, senza affrontare insieme alla persona le cause del proprio disagio, non produce alcun cambiamento.

Per riuscire ad attuare un cambiamento occorrono, prima di tutto, dei luoghi dove le persone in difficoltà possano fare l'esperienza dell'ascolto e dell'accoglienza.

La nostra è una Chiesa che vuole ripartire dagli ultimi e fare la scelta preferenziale dei poveri, pertanto è con i poveri e gli ultimi che deve fare esperienza di accoglienza e condivisione.

Queste ed altre riflessioni ancora ci hanno portato a fare la scelta di avviare l'esperienza dei Centri d'Ascolto, intesi come luogo di incontro con le persone e i loro bisogni.

L'avvio dei Centri è stato sempre preparato con il coinvolgimento dei rispettivi consigli parrocchiali o zonali, e

con un percorso formativo che ha visto coinvolti un buon numero di volontari.

L'esperienza dei Centri d'Ascolto, avviata nel 2000 con tanta incertezza sulla sua valenza ed efficacia, oggi conferma non solo la validità di quella intuizione, ma vede l'esperienza moltiplicarsi nelle varie zone e parrocchie.

Ai tre "veri" Centri d'Ascolto già attivi da qualche anno in Diocesi stanno per aggiungersi tre nuovi Centri, in tre zone diverse della Diocesi, la cui apertura è prevista entro l'autunno 2006.

I Centri d'Ascolto si rivelano dei forti punti di riferimento sul territorio, luoghi dove persone con difficoltà di qualunque tipo possono trovare altre persone (volontari) che le accolgono con cordialità, ascoltano i problemi, ne condividono le sofferenze, si attivano nella ricerca di qualche soluzione, danno fiducia e infondono speranza anche quando non ci sono risposte o risorse.

Ciò che ne scaturisce, al di là dei risultati, è l'esperienza, per i poveri, di sentirsi accolti, ascoltati, amati e di aver trovato qualcuno che li aiuta ad alzare lo sguardo.

Per i volontari a volte resta la frustrazione dell'impotenza. Altre volte essi provano la gioia e la soddisfazione di essere riusciti ad avviare i problemi a soluzione, non solo per un lavoro di rete che funziona, ma anche per aver potuto constatare che la stessa persona in difficoltà, con l'aiuto, è stata capace di mettere in moto le proprie capacità.

Al momento il rapporto con la comunità cristiana e il suo relativo coinvolgimento rimane uno dei nodi problematici nell'attività dei Centri d'Ascolto, i quali, in origine, in qualche modo hanno ricevuto il mandato, da parte della comunità cristiana, di mettersi in ascolto dei poveri, perché a partire da questa conoscenza la stessa comunità potesse avere la capacità di includerli, metterli al centro, farsene carico.

La problematicità di questo rapporto sta nel fatto che l'idea e l'esperienza di Chiesa, in buona parte delle nostre comunità cristiane, risulta un po' "monca" perché rimane ancora molto spostata sulle dimensioni dell'annuncio e della celebrazione, dimensioni fondanti per il cammino di fede ma che restano povere di valore e di incidenza se non fioriscono in azioni, gesti, stili di vita capaci di testimoniare con i fatti che nei poveri e nei sofferenti riconosciamo il volto del Signore Gesù così come lo riconosciamo e lo incontriamo nella Parola e nell'Eucaristia.

Per contro, quelle comunità in cui i bisogni ascoltati trovano spazio, e che sono più aperte alla sfida dei poveri, risultano comunità vive, vitali, spesso più dinamiche e più capaci di dialogo e comunione all'interno.

Il rapporto con il territorio, per certi versi, risulta un po' più facile in quanto il territorio è il luogo dove la gente vive e dove è possibile trovare delle risorse per avviare dei percorsi di risoluzione e uscita dal bisogno.

Rilevante è il lavoro di rete non solo con gruppi e associazioni di volontariato ma anche con i servizi sociali, fondazioni antiusura, ecc.

Quello dei Centri è prevalentemente un servizio di ascolto fatto attraverso il colloquio e che si muove in maniera particolare sul piano della promozione della persona e dell'accompagnamento.

I nostri tre Centri d'Ascolto non fanno assistenza diretta, ma "si appoggiano" ai Centri di distribuzione esistenti sul territorio o che essi stessi hanno promosso e che non si identificano con il CdA, ma costituiscono un servizio a sé, che però opera i collegamento con il Centro stesso.

Lo sguardo al futuro costituisce un sogno: il sogno di poter lavorare di più in tutta la rete Caritas sulla linea dell'ascoltare, osservare, discernere.

Possiamo dire di essere sulla buona strada riguardo l'ascolto e l'osservazione. E' da far crescere il passo successivo: il discernimento capace di tradurre l'ascolto e l'osservazione in azioni per la comunità.

L'altro sogno riguarda le persone in difficoltà. L'esperienza di questi anni ci ha portato a constatare che ci sono tanti poveri e impoveriti a causa delle condizioni economiche e sociali dei nostri giorni. Persone per le quali degli eventi imprevisti e inattesi sono divenuti causa di disagio ed esclusione sociale. Queste persone hanno bisogno di non ritrovarsi e sentirsi sole, senza via d'uscita per il futuro. Per loro è più che mai necessaria l'esperienza di vicinanza da parte della comunità cristiana. Ma c'è un'altra categoria di poveri: i poveri da sempre, di generazione in generazione, da tempo in quei circuiti dell'assistenzialismo che hanno alimentato la mancanza di responsabilità e la disaffezione al lavoro. Per queste persone, alla povertà materiale si aggiunge la povertà che riguarda l'approccio stesso alla vita e alle sue responsabilità. Il sogno sarebbe di fare con queste persone dei gruppi di auto-aiuto, con la guida di alcuni operatori, per aiutarli ad aprirsi su modi diversi di gestire la propria vita.

PITIGLIANO – SOVANA - ORBETELLO

Il Centro d'Ascolto diocesano di Pitigliano - Sovana - Orbetello è nato negli anni '90 per opera del Direttore del tempo e di alcuni volontari resisi disponibili per donare gratuitamente un po' del loro tempo alle persone indigenti, che mostravano dei bisogni e delle problematiche. Nel corso degli anni l'attività del nostro CdA ha modificato gradualmente la propria tipologia di attività assumendo per lo più carattere di coordinamento dei vari Centri d'Ascolto parrocchiali e zonali. La nostra Diocesi infatti ha una morfologia variegata, comprendente un territorio che si estende dalla montagna, il Monte Amiata, fino alla zona costiera a sud della provincia di Grosseto, con le isole del Giglio e Giannutri. All'interno la Diocesi presenta una zona collinare distinta in alta e bassa collina.

Sono sorti nell'ultimo quinquennio i Centri d'Ascolto seguenti: nella zona collinare a Pitigliano - Manciano -

Scansano, nella zona costiera ad Albinia - Porto S.Stefano - Orbetello e nella montagna a Santa Fiora, mentre si stanno avviando altre piccole realtà a carattere interparrocchiale.

Gli interventi sono personali e individualizzati, attraverso lo sviluppo di una serie di colloqui conoscitivi, non dimenticando i principi e i sentimenti con i quali la realtà dei Centri si è originata.

În questo periodo, nel nostro CdA sono attivi quattro operatori volontari, uno per zona vicariale, che coordinano e portano avanti le molteplici attività e interventi previsti.

Il CdA si rivolge a tutte quelle persone che presentano un certo disagio o bisogno, generato dalla "non risposta ai bisogni primari" (mangiare, dormire, vestire, lavarsi, ecc.). Ci dedichiamo principalmente a singoli individui o famiglie attraverso l'erogazione di generi per l'infanzia, il pagamento di bollette e in certi casi di affitto. Rivolgiamo la nostra attenzione anche al disagio generato dalla "non risposta ai bisogni relazionali" (dimenticanza, solitudine) di anziani, malati mentali, immigrati ed, infine, al bisogno generato dal "non senso, non valore, non significato dato alla propria vita" (droga alcol, anoressia...).

Il centro di coordinamento, tramite lo sviluppo di colloqui personali, viene a conoscenza di problematiche e realtà più profonde e complicate che necessitano di una progettazione e di un accompagnamento della persona, attraverso un inserimento sociale e lavorativo e tramite la costruzione di una rete con realtà e istituzioni locali.

Le attività del nostro Centro sono incentrate su azioni dirette verso il bisogno o disagio che la persona presenta, attraverso la collaborazione con strutture Caritas presenti nel territorio diocesano, la mensa, Centri d'Ascolto parrocchiali, centri di distribuzione, istituzioni e realtà per il recupero per le varie forme di dipendenza.

Il CdA, negli ultimi anni, ha sviluppato un'azione di promozione delle proprie attività grazie ad incontri con le comunità ecclesiastiche e civili presenti nel territorio diocesano. Lavoriamo in collegamento con l'Osservatorio diocesano delle povertà, che è situato nella stessa sede del centro operativo di Orbetello, e partecipiamo al "Progetto Rete Nazionale dei Centri-Osservatori".

All'interno del centro di coordinamento offrono gratuitamente la loro collaborazione alcuni volontari, operatori e professionisti (psicologo, assistente sociale e avvocato).

Sono stati attuati coinvolgimenti anche verso soggetti e istituzioni esterni al mondo Caritas, tramite la costruzione di una rete di collaborazione con soggetti istituzionali, questura, prefettura, associazioni di volontariato e cooperative sociali. Grazie a queste collaborazioni realizziamo progetti di tipo interculturale, soprattutto nel settore dell'immigrazione, secondo le indicazioni del Piano Integrato Sociale Regionale, attraverso il Piano di Zona della conferenza dei sindaci della Zona Colline d'Albegna.

Le molteplici attività ed interventi portati avanti si basano sui colloqui personali, volti ad una più veritiera conoscenza delle persone singole, delle famiglie e della reale situazione economica e sociale in cui questi versano.

Il nostro scopo è quello di arrivare ad una graduale indipendenza dell'individuo, partendo dall'accoglienza e ascolto della persona per poi attivare la presa in carico della stessa e della sua condizione di bisogno e fornire orientamento alle risorse disponibili, sia pubbliche che private e, quando necessario, erogare noi stessi delle prestazioni.

I risultati che intendiamo raggiungere si diramano principalmente in tre direzioni ben precise, che sono la crescita, la formazione e professionalità dell'operatore e del volontario impegnato all'interno della realtà del CdA, la sinergia di attività e azioni fra i soggetti operanti all'interno del CdA, la costruzione di una rete di collaborazione con le altre realtà territoriali, per lo sviluppo di una maggiore conoscenza delle dinamiche sociali presenti, delle istituzioni operanti e delle problematiche intrinseche al territorio stesso.

PRATO

La Caritas Diocesana di Prato, voluta dal Vescovo Mons. Fiordelli, nasce il 1° ottobre 1976, e comincia la sua opera, secondo lo statuto che si è data, comune anche alle altre Caritas, con raccolta di denaro, viveri e vestiario destinate alle popolazioni colpite dal terremoto del Friuli, con il successivo gemellaggio con il paese di Clauzetto e la costruzione dei prefabbricati per gli sfollati.

La Caritas diocesana si affaccia nel 1978 sull'area internazionale, e le raccolte straordinarie di viveri, medicinali e coperte per le popolazioni colpite da calamità naturali e dalla guerra si susseguono ininterrottamente, proseguendo poi con comitati di aiuto, adozioni a distanza, gemellaggi, ricostruzioni e riparazione di case, chiese, impianti idrici, centri polivalenti.

A partire dal 1977, poi, la Caritas ha promosso a Prato vari eventi, a partire dai seminari sul volontariato e i relativi corsi di formazione, corsi per animazione parrocchiale, per volontari dei centri di ascolto, per volontari all'assistenza agli anziani, per obiettori di coscienza, per arrivare quindi ai convegni: sulla carità, sulla promozione della persona, sulla realtà carceraria, sulla campagna per l'abbattimento del debito dei paesi poveri.

Con il sostegno di altre realtà diocesane, la Caritas ha provveduto all'apertura di nuove strutture per le persone più deboli e svantaggiate, ma, soprattutto, ha dato vita a quella che è diventata una delle attività principali della Caritas, l'ascolto del territorio: nasce così il Centro d'Ascolto per detenuti e loro familiari nel 1986, a cui seguono nel 1988 il Centro d'Ascolto per italiani e per nomadi, nel 1989 il Centro d'Ascolto per stranieri.

Nel 1998, vista la loro massiccia presenza nella zona pratese, prende vita il Centro d'Ascolto per cinesi. Per ultimo, nel 2001, prende forma il Centro d'Ascolto per la tratta, a sostegno delle donne schiave della prostituzione.

Nel 1993 si istituisce l'Osservatorio delle povertà che rileva i primi dati della situazione territoriale, con le problematiche scaturite dai colloqui nei Centri d'Ascolto, che nel frattempo si sono sparsi un po' in tutta la città, a partire dalle parrocchie più popolose, con conseguente convegno per la lettura dei dati diocesani.

Durante il corso degli anni il legame con le Istituzioni diventa sempre più stretto, e la Caritas entra così a far parte del "Comitato pro emergenze" costituito presso il Comune di Prato, l'anno seguente promuove il gruppo di lavoro sull'immigrazione con Amministrazione Comunale e sindacati, fino a firmare il Protocollo d'intesa ed in seguito il Patto Territoriale con il Comune e la ASL di Prato, "per la gestione di strutture ed interventi di contrasto all'emarginazione e per l'inclusione sociale", e dal 2003 inserisce i giovani del servizio civile nelle sue strutture.

Tutti i Centri d'Ascolto della Caritas diocesana sono rivolti principalmente all'ascolto della persona, anche se, purtroppo, con la crisi degli ultimi tempi si sono dovuti attrezzare per elargire anche aiuti materiali alle sempre più numerose persone in difficoltà.

Per tutte le persone ascoltate nei vari Centri d'Ascolto diocesani viene sempre comunque fatto un progetto di promozione ad personam assieme agli assistenti sociali, alle parrocchie di appartenenza, alle associazioni di volontariato in genere, e, quando si rende necessario, si attiva l'accompagnamento personale ai servizi e alle opportunità presenti nel territorio, nella comunità locale.

Il proposito verso cui tendiamo è quello di riuscire gradatamente a delegare ai Centri periferici, adeguatamente formati e organizzati, il lavoro che da sempre sta svolgendo in modo centralizzato la Caritas diocesana, in modo da creare più poli di ascolto, progettazione e promozione decentrati, in continuo collegamento in rete fra di loro oltre che con la Caritas centrale, per essere più vicini a chi ha bisogno, e

rendere sempre più partecipi le varie comunità parrocchiali e vicariali.

A questo proposito da un paio d'anni è stata attivata la rete diocesana: sono state individuate cinque parrocchie popolose situate in vari punti del territorio, di cui due in centro città, una a nord-ovest, una a est e una a sud, che hanno installato lo stesso software usato per le rete toscana, e che riversano i loro dati sul server diocesano, permettendo così ad ogni centro in rete di fare una verifica in tempo reale della situazione di ogni singolo utente, di indirizzare le non molte risorse esistenti verso chi effettivamente ha bisogno, di scoraggiare l'accattonaggio di professione, e di effettuare un'analisi dei dati più completa.

SAN MINIATO

Il Centro d'Ascolto sorse nel 1989, prendendo il nome di "Centro di Solidarietà alla vita". Il Centro di Solidarietà nacque con l'intento di provare a dare una risposta "professionale" alle persone con bisogno. Nacque da una sollecitazione dei parroci e venne inizialmente finanziato con le raccolte dell'Anno Mariano. La sede era a San Miniato e vi ha lavorato a tempo pieno una giovane assistente sociale. In collaborazione con la misericordia di San Romano, la sede fu poi trasferita in dei locali di proprietà della Misericordia e situati a San Romano, che vennero concessi a titolo gratuito.

Nel Centro si sono avvicendate diversi assistenti sociali e operatori sociali, ma nel complesso in questi sedici anni ha sempre lavorato. Ha svolto anche attività pastorale e nel 2000, con l'allora Direttore della Caritas diocesana Giani, è stata fatta una "campagna" a tappeto per la riduzione del debito. Si è sempre lavorato affinché nelle parrocchie nascessero i Consigli Pastorali e le Caritas Parrocchiali. Ha fatto un'opera

di sensibilizzazione, presso le istituzioni, per l'apertura di una casa famiglia per portatori di handicap e di un Centro notturno per persone senza casa. Gli anni '90 si sono caratterizzati per l'aiuto agli stranieri. La mancanza di un'adeguata normativa rendeva i migranti molto vulnerabili e bisognosi. Era comune trovare, di mattina, persone straniere che avevano dormito nei boschi o alla stazione, cosa alquanto insolita per le nostre realtà fatte di piccoli centri abitati.

In quel periodo viene aperta un'altra sede a Ponsacco e viene assunta, part-time, un'altra operatrice sociale.

Con il cambio di Direttore (settembre 2005) le cose sono cambiate sensibilmente. Il Centro di Solidarietà è stato definitivamente chiuso e al suo posto sono nati cinque "Centri d'Ascolto" dislocati nella Diocesi. Ad oggi sono gestiti dalla Diocesi, in collaborazione con le parrocchie, ma nel futuro si prevede che saranno gestiti solo dalle parrocchie e dai volontari. La figura "professionale", in futuro, dovrebbe rimanere ma solo come coordinatrice di eventuali interventi e come responsabile della formazione dei volontari.

Il Centro d'Ascolto diocesano svolge la sua attività a San Miniato, nei locali della Caritas diocesana, e a Ponsacco, presso la Casa del Fanciullo. Si concretizza con la presenza di un'operatrice sociale in ambedue le sedi e di un diacono nella Valdera, sotto la guida del coordinamento della Caritas Diocesana. Il Centro è dotato di strumenti di documentazione e comunicazione, per una metodologia basata sul lavoro di gruppo in cui sono riconoscibili i momenti dell'accoglienza, dell'ascolto, del discernimento, dell'orientamento, dell'accompagnamento presso i servizi e le risorse presenti, e della verifica.

Il campo d'intervento del Centro è ampio e si può dividere in segretariato sociale (informazioni, avvio ai servizi pubblici, avvio ai servizi privati, avvio ad altri servizi della Caritas diocesana) e in interventi diretti (con prestazioni di servizi specifici offerti dalle parrocchie ed interventi e collaborazioni con i servizi pubblici).

Gli interventi diretti sono rivolti, nello specifico, al sostegno di famiglie in difficoltà sia per la presenza di anziani non autosufficienti sia per disagi sociali o economici o di salute relativi a casi di portatori di handicap, tossicodipendenti, malati psichiatrici, persone con disagio psicologico, malati terminali, detenuti ed ex detenuti, immigrati, donne in difficoltà.

Gli interventi offrono accompagnamento per usufruire dei servizi pubblici, sostegno scolastico per minori, amicizia e compagnia a persone sole, anziane e malate, segnalazione di lavoro, offerta di prestazioni professionali, piccoli aiuti economici.

Il Centro d'Ascolto delle due zone collabora con diverse agenzie del territorio diocesano. Si caratterizza perché è uno strumento pastorale della comunità cristiana che si rivolge alle persone in difficoltà instaurando con loro un rapporto personale per promuovere la loro dignità ed autonomia e la loro crescita nel contesto comunitario.

Il Centro è importante per il monitoraggio del territorio: le schede compilate vengono usate per la raccolta dati per l'Osservatorio delle povertà diocesano e regionale, inoltre i dati sono utili alla stesura del Dossier Statistico Immigrazione redatto dalla Caritas Italiana e da Migrantes.

Attualmente il Centro è apprezzato dai Servizi Sociali e da alcuni sacerdoti che sono parte attiva del CdA. Tuttavia ci sono ancora dei limiti e delle difficoltà, in quanto le risorse disponibili non bastano a soddisfare le richieste, che negli ultimi tempi sono in forte aumento, non a caso si parla di vecchie e nuove povertà. Sarebbe opportuno creare un servizio docce e una mensa, in quanto sempre più spesso registriamo richieste di questo tipo.

A nostro avviso è necessario partecipare attivamente ai tavoli di concertazione degli enti locali per stimolare e promuovere politiche nuove, rispettose e attente di chi è in situazioni di disagio.

SIENA - COLLE VAL D'ELSA - MONTALCINO

Gli anni '80 costituiscono per la Chiesa di Siena l'inizio di un impegno sistematico di individuazione dei bisogni della gente.

Risale al 1987 il Centro di primo Ascolto, risultato di studi, indagini e progetti che si rifanno ad un decennio prima, e che nasce come Centro d'Ascolto e Orientamento per immigrati stranieri, provenienti in particolare dai Paesi in via di sviluppo.

Le persone accolte appartengono a paesi dell'estremo oriente, rifugiati cambogiani e vietnamiti con famiglie al seguito, studenti, oltre ad un piccolo numero di lavoratori impegnati nel settore agricolo, domestico e del turismo.

Sempre nel 1987 nasce la prima èquipe dell'Osservatorio diocesano, con il compito di dare una descrizione dei bisogni della gente attraverso la lettura dei dati del CdA.

Dai primi anni '90 ad oggi assistiamo ad una continua variazione dei fenomeni sociali (aumento della migrazione extracomunitaria e ripresa di migrazioni interne al territorio italiano), che va a modificare non solo la tipologia di persone accolte dai Centri d'Ascolto ma anche le varie strategie di intervento (formazione degli operatori, nuovi servizi).

I due Centri d'Ascolto adesso attivi indirizzano chi è nella necessità di trovare un lavoro e/o un alloggio temporaneo. Offrono sussidi materiali (alloggio di prima e seconda accoglienza, buoni mensa e vestiario, pagamento utenze e piccoli sussidi, biglietti, ecc.) a chi ne ha bisogno.

Dal 2005 i Centri organizzano corsi per assistenti domiciliari e corsi di alfabetizzazione per stranieri.

L'ascolto, l'orientamento al lavoro, l'accompagnamento, il segretariato sociale: queste sono senza dubbio le attività principali. L'obiettivo è la promozione umana: gli aiuti dati, di qualsiasi tipo, hanno lo scopo di far emergere, nella persona, le risorse necessarie a superare autonomamente il momento

di difficoltà. L'aiuto non ha e non vuole avere nessuna valenza assistenziale.

Il patto di solidarietà con il Comune di Siena ed altre istituzioni locali (Misericordia, Croce Rossa ed altre associazioni operanti nel terzo settore) permette di assicurare progetti ragionati, oltre che fornire stimolo per risposte concrete.

Lavoriamo in stretto contatto con le Caritas parrocchiali e con altre istituzioni della Chiesa locale.

Il CdA dovrà, in futuro, essere in grado di leggere con maggiore attenzione la povertà sul territorio, favorire l'incontro con l'altro, mettere in gioco risorse che non siano solo quelle materiali. Dovrà sostenere le Caritas parrocchiali e promuovere corsi di formazione.

VOLTERRA

Il nostro Centro d'Ascolto è stato promosso dalla Caritas diocesana al fine di creare un punto di riferimento per tutte quelle persone che si rivolgevano alle singole parrocchie della città con richieste diversificate di aiuto. Due volontari hanno partecipato ad un periodo di formazione all'ascolto della durata di un anno, organizzato a Firenze dalla Delegazione delle Caritas Diocesane della Toscana. In seguito si sono realizzati incontri con i volontari dei Centri d'Ascolto di Pisa, che ci hanno presentato la loro esperienza e ci hanno aiutato nella formazione. Parallelamente sono stati organizzati momenti di incontro e confronto con le varie componenti della comunità cristiana cittadina, per riflettere sull'ascolto dei poveri e preparare il terreno per la nascita del Centro d'Ascolto, che è avvenuta ufficialmente il 18 Maggio 1996.

All'inizio il gruppo era coordinato da uno dei volontari ma, successivamente, si è sentita la necessità di dare al Centro

una struttura più articolata, individuando un responsabile e un piccolo gruppo di coordinatori in costante contatto con il Direttore della Caritas diocesana.

Adesso il Centro d'Ascolto si avvale di un gruppo di dieci volontarie, che si alternano in coppia durante l'orario di apertura, e che sono affiancate, a partire da quest'anno, da due ragazze del Servizio Civile Caritas. Periodicamente sono organizzati dei corsi di formazione, rivolti sia alle volontarie che già prestano servizio, sia a chi desidera entrare a far parte del gruppo.

Il Centro è attivo due pomeriggi ed un mattino a settimana, per la durata di due ore per ciascun turno. Settimanalmente le volontarie si riuniscono per una verifica al fine di esaminare insieme le situazioni di disagio che hanno ascoltato nei giorni precedenti. Durante ogni verifica è redatto un verbale relativo ai casi affrontati (naturalmente garantendo l'anonimato delle persone che si sono rivolte al Centro) e alle decisioni prese.

Fin dall'inizio il Centro si è posto come obiettivo primario quello di essere una "porta aperta" sulla strada, per accogliere e ascoltare chiunque sia in difficoltà, attraverso il colloquio personale mirato a cercare soluzioni, responsabilizzando, coinvolgendo, stimolando direttamente la persona.

Ai bisogni che scaturiscono in modo esplicito dal colloquio o che sono intuiti dalle volontarie, il Centro risponde attraverso l'aiuto concreto in situazioni di emergenza (viveri, buoni pasto, vestiario, pagamento di utenze domestiche, contributi per l'affitto, prima accoglienza), l'informazione e l'orientamento verso i servizi del territorio, l'accompagnamento con proposta di punti di riferimento e interlocutori specifici.

Il Centro, essendo strumento delle parrocchie della città di Volterra e operando su questo territorio, da sempre ha ritenuto basilari, per il suo servizio, i rapporti sia con la comunità cristiana nelle sue diverse realtà (parrocchie e associazioni), sia con le istituzioni civili e le associazioni della zona.

Con il tempo si è creata così una rete tra Centro d'Ascolto, Servizi Sociali, Comune e Associazioni. I risultati che intendiamo raggiungere in futuro si orientano essenzialmente nelle direzioni seguenti:

- Coinvolgimento sempre più ampio delle parrocchie della città, per suscitare al loro interno un atteggiamento di costante ascolto delle povertà presenti nel territorio e, soprattutto, per sensibilizzare la comunità stessa affinché riscopra un senso profondo di giustizia attraverso un'analisi critica della realtà in cui è inserita.
- Ulteriore sviluppo della rete di collaborazione con le territoriali, per ottenere una maggiore realtà diverse delle dinamiche sociali presenti delle conoscenza е problematiche intrinseche al territorio stesso, con la finalità di offrire risposte più organizzate ed efficaci nella salvaguardia dei diritti della persona.
- Formazione permanente e sempre più specifica dei volontari, tesa all'acquisizione di competenze sia nel settore dell'ascolto, sia nella conoscenza della legislazione vigente in materia di immigrazione e di disagio.

Dossier 2006 sulle povertà in Toscana

Capitolo 3

La lettura dei dati

Dati relativi alle persone accolte nei Centri d'Ascolto durante il 2005

"A fare problema, più che le "nuove povertà", sono gli "occhi nuovi" che ci mancano. Molte povertà sono "provocate" proprio da questa carestia di occhi nuovi che sappiano vedere. Gli occhi che abbiamo sono troppo antichi. Fuori uso. Sofferenti di cataratte. Appesantiti dalle diottrie. Resi strabici dall'egoismo. Fatti miopi dal tornaconto. Si sono ormai abituati a scorrere indifferenti sui problemi della gente. Sono avvezzi a catturare più che a donare. Sono troppo lusingati da ciò che "rende" in termini di produttività. Sono così vittime di quel male oscuro dell'accaparramento, che selezionano ogni cosa sulla base dell'interesse personale. A stringere, ci accorgiamo che la colpa di tante nuove povertà sono questi occhi vecchi che ci portiamo addosso. Di qui, la necessità di implorare "occhi nuovi". Se il Signore ci favorirà questo trapianto, il malinconico elenco delle povertà si decurterà all'improvviso, e ci accorgeremo che, a rimanere in lista d'attesa, saranno quasi solo le povertà di sempre."

Don Tonino Bello, in "Occhi nuovi"

Le caratteristiche socio-anagrafiche della popolazione ascoltata

Nel corso del 2005 sono state accolte, presso i Centri di Ascolto che partecipano al progetto Mirod, 15.442 persone, con un incremento superiore di oltre 2.300 unità rispetto all'anno precedente¹.

_

¹ Si veda il "Dossier 2004 sulle povertà in Toscana, rilevazione dati Centri d'Ascolto Caritas della Toscana, anno 2004". CET, 2005

La distribuzione dei dati per Diocesi evidenzia, sempre nel confronto con lo scorso anno, una distribuzione più diffusa a livello territoriale, caratterizzata da un incremento relativo delle Diocesi più piccole. Ciò non significa, necessariamente, che il disagio sia oggi maggiormente diffuso oltre i confini dell'area metropolitana Firenze-Prato-Pistoia di quanto non lo fosse ieri. Possiamo, tuttavia, certamente dire che l'afflusso delle informazioni è migliorato sia sul piano quantitativo sia su quello qualitativo, grazie ad una maggiore integrazione all'interno della rete Mirod (Messa in Rete degli Osservatori Diocesani) anche di quelle Diocesi fino allo scorso anno meno coinvolte.

Tabella 1

| | Valori Assoluti | Valore % |
|-----------------------------------|-----------------|----------|
| Arezzo-Cortona-Sansepolcro | 221 | 1,4 |
| Fiesole | 1433 | 9,3 |
| Firenze | 4324 | 28,0 |
| Grosseto | 668 | 4,3 |
| Livorno | 1725 | 11,2 |
| Lucca | 841 | 5,4 |
| Massa Marittima-Piombino | 233 | 1,5 |
| Pescia | 299 | 1,9 |
| Pisa | 494 | 3,2 |
| Pistoia | 1005 | 6,5 |
| Pitigliano-Sovana-Orbetello | 46 | 0,3 |
| Prato | 3580 | 23,2 |
| San Miniato | 124 | 0,8 |
| Siena-Colle Val d'Elsa-Montalcino | 449 | 2,9 |
| Totale | 15442 | 100 |

Confrontando le due componenti – quella italiana e quella straniera – dell'utenza, si rileva che la percentuale dei cittadini

italiani ascoltati è stata pari al 19%, con una lievissima flessione rispetto al 2004 (-1,2%), mentre la percentuale degli stranieri resta largamente maggioritaria e tocca l'81%.

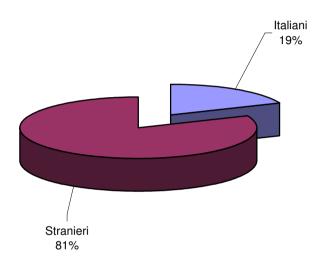


Grafico 1 – italiani e stranieri

Un'informazione nuova rispetto al precedente Dossier è quella relativa all'anno dell'iscrizione dei soggetti ascoltati nell'archivio Caritas. Dall'analisi di questo dato emerge che oltre la metà degli ascolti sono stati realizzati con persone precedentemente sconosciute al Centro, anche se va sottolineata la presenza di una quota non irrisoria (7,1%) di soggetti che da oltre 5 anni beneficiano – anche se per lo più saltuariamente – dei servizi messi a disposizione dalla Caritas.

| Tabella 2 | | | |
|---------------------------------------|-----------------|----------|--|
| Anno iscrizione nell'archivio Caritas | Valori Assoluti | Valore % | |
| 2005 | 10252 | 66,4 | |
| 2004 | 2252 | 14,6 | |
| 2003 | 957 | 6,2 | |
| 2002 | 381 | 2,5 | |
| 2001 | 240 | 1,6 | |
| 2000/1996 | 840 | 5,4 | |
| prima del 1996 | 269 | 1,7 | |
| Dati mancanti | 251 | 1,6 | |
| Totale | 15442 | 100.0 | |

La distribuzione per genere mostra qualche significativa variazione riguardo allo scorso anno. Se nel 2004 la componente maschile era prevalente (53%) rispetto a quella femminile, nel 2005 il numero delle donne ascoltate è stato superiore a quello degli uomini di oltre 5 punti percentuali. Tale incremento è probabilmente da imputare al più massiccio afflusso di donne provenienti dai paesi dell'Est europeo.

| Tabella 3 | | |
|-----------|-----------------|----------|
| Sesso | Valori Assoluti | Valore % |
| Femmina | 8140 | 52,7 |
| Maschio | 7302 | 47,3 |
| Totale | 15442 | 100,0 |

Se, tuttavia, andiamo ad articolare il dato relativo al genere per quanto riguarda la cittadinanza, scopriamo che la prevalenza delle donne caratterizza tanto la componente straniera (52,7%), che quella italiana (53,1%).

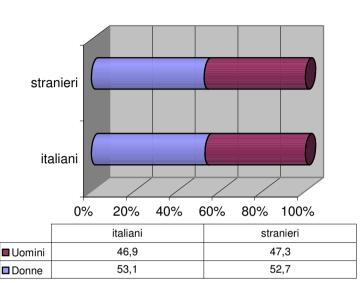


Grafico 2 – italiani e stranieri per genere

Riguardo al profilo anagrafico, dalla semplice distribuzione per età viene confermato quanto già emerso negli scorsi rapporti, e cioè un addensamento dei casi all'interno delle classi d'età centrali. Il 28,8% ha, infatti, tra i 25 ed i 34 anni, mentre una quota di poco inferiore (27,1%) si colloca nella fascia d'età immediatamente successiva.

Più della metà delle persone che vengono a bussare alla porte della Caritas è dunque rappresentata da soggetti tradizionalmente esclusi dall'orbita delle politiche sociali, solitamente centrate sulle fasce di età estreme, quelle dei minori e quelle degli anziani.

Si tratta di un dato interessante che, in primo luogo, evidenzia come quello svolto dai Centri d'Ascolto sia un servizio che si pone in una logica di complementarietà e non di sussidiarietà rispetto a quanto svolto dagli attori istituzionali.

Ma si tratta di un dato che non può non allarmare, visto che ci trasmette l'immagine di un disagio che tocca quelle che dovrebbero essere le generazioni di punta della nostra società, vale a dire coloro che, trovandosi a metà del proprio ciclo di vita, rivestono o dovrebbero rivestire una posizione centrale all'interno sia del sistema produttivo che di quello riproduttivo.

Riguardo alla scorsa rilevazione va tuttavia evidenziato un tendenziale invecchiamento della popolazione ascoltata, con un incremento in termini percentuali che oscilla tra 1 e 3 punti percentuali per quanto riguarda le classi di età più avanzate ed una corrispondente diminuzione per quelle più giovani.

| Ta | bel | la | 1 |
|----|-----|-----|---|
| 11 | Dei | 171 | 4 |

| Classe di età | Valori Assoluti | Valore % |
|---------------|-----------------|----------|
| meno di 14 | 98 | 0,6 |
| 14-18 | 245 | 1,6 |
| 19-24 | 1624 | 10,5 |
| 25-34 | 4450 | 28,8 |
| 35-44 | 4190 | 27,1 |
| 45-54 | 2953 | 19,1 |
| 55-64 | 1226 | 7,9 |
| 65 ed oltre | 440 | 2,8 |
| Dati mancanti | 216 | 1,4 |
| Totale | 15442 | 100,0 |

Il dato acquisisce sicuramente un maggiore spessore se letto mettendo a confronto la componente italiana con quella straniera: la prima viene ad assumere un profilo per età tendenzialmente più anziano con un valore medio spostato intorno ai 40 anni ed un addensamento dei casi nelle fasce più avanzate; per gli stranieri, invece, oltre ad abbassarsi l'età media (circa 30 anni), si registra la presenza di una quota non

indifferente (12,7%) di soggetti con età compresa tra i 19 ed i 24 anni. Ferma restando questa connotazione, va tuttavia sottolineato come, per il 2005, emerga una presenza di stranieri ultra cinquantacinquenni (5,3%) che, invece, non era apprezzabile nella rilevazione dello scorso anno.

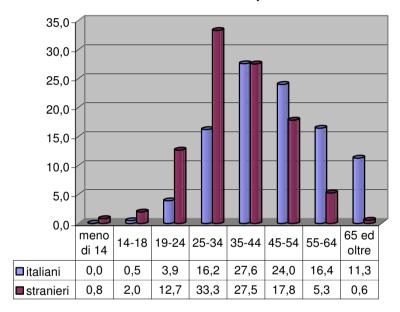


Grafico 3 - italiani e stranieri per età

Relativamente all'incrocio tra età e genere si caratterizza un profilo che vede la componente maschile prevalente (seppur di poco) nell'ambito delle fasce di età inferiori, mentre in quelle oltre i 45 anni sono le donne ad essere maggiormente rappresentate.

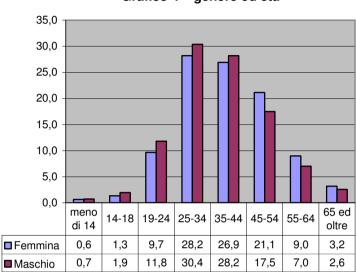


Grafico 4 - genere ed età

Condizione familiare ed abitativa

Venendo allo stato civile, poco meno della metà delle persone ascoltate (43,1%) è coniugato/a mentre un numero non irrilevante (10%) ha vissuto l'esperienza di una separazione o, comunque, di una rottura del rapporto di coppia con la conseguente, probabile, tendenza all'isolamento.

Tabella 5

| | Valori | |
|----------------------------------|----------|----------|
| Stato civile | Assoluti | Valore % |
| Celibe/nubile | 4831 | 31,3 |
| Coniugato/a | 6705 | 43,4 |
| Vedovo-a | 572 | 3,7 |
| Separato/a-divorziato/a-libero/a | 1542 | 10,0 |
| Altro/non specificato | 233 | 1,5 |
| Dati mancanti | 1559 | 10,1 |
| Totale | 15442 | 100,0 |

La dissoluzione del vincolo matrimoniale interessa in modo più marcato gli italiani (27,5%) rispetto ai quali, in linea generale, va evidenziato che, se mettiamo insieme i celibi/nubili, i separati/divorziati ed i vedovi/e, la percentuale di coloro che si trovano a non poter contare sul supporto del coniuge e per i quali, dunque, siamo di fronte ad una potenziale fragilità del tessuto delle relazioni primarie, costituisce oltre il 68% del totale.

Il divorzio, la separazione, così come la perdita del coniuge, interessano soltanto una piccola percentuale degli stranieri (10%) mentre tra di essi va registrata una quota elevata di celibi/nubili (35%) oltre che di coniugati (53,4%), che rappresentano oltre la metà dei soggetti non italiani ascoltati. Va tuttavia rilevato che, per questi ultimi, manca l'informazione relativa alla presenza o meno del coniuge in Italia.

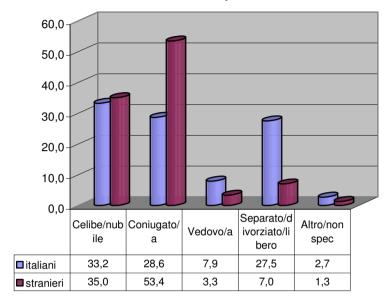


Grafico 5 – condizione familiare per italiani e stranieri

L'incrocio tra i dati relativi al sesso e quelli relativi allo stato civile ci consente di mettere in luce come, a fronte di una netta preminenza degli uomini celibi rispetto alle donne nubili, la componente femminile risulti prevalente sia nell'ambito dei coniugati che dei vedovi e dei divorziati/separati.

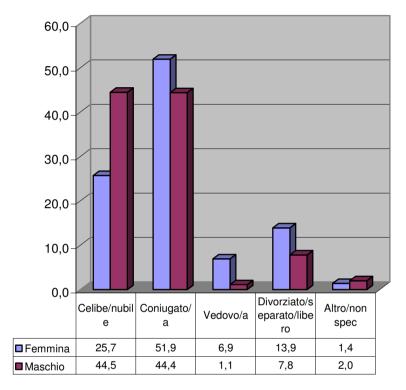


Grafico 6 – condizione familiare per sesso

Si ricava, da quanto appena detto, un diverso profilo di vulnerabilità, che per gli uomini verrebbe ad associarsi maggiormente con il celibato, mentre per le donne sarebbe prevalentemente conseguenza di responsabilità familiari che spesso si trovano ad assumere in modo esclusivo a causa di un divorzio/separazione o della morte del coniuge.

Questa interpretazione, che conferma quanto più volte evidenziato dalla letteratura sul tema, sembra trovare riscontro

nella lettura delle altre informazioni relative alla condizione familiare, vale a dire con chi vive la persona ascoltata e se ha, ed eventualmente quanti, figli minori conviventi.

Riguardo alla prima informazione, si apprezzano soltanto lievi scarti percentuali tra coloro che hanno affermato di vivere all'interno di un nucleo familiare e chi, invece, abita insieme ad altre persone rispetto alle quali non sussiste alcun vincolo di parentela; coloro che vivono soli rappresentano, invece, poco meno del 16% delle persone ascoltate.

Tabella 6

| Tipo di convivenza | Valori Assoluti | Valore % |
|-------------------------|-----------------|----------|
| Solo/a | 1802 | 15,9 |
| In nucleo familiare | 4750 | 41,9 |
| | | |
| In nucleo non familiare | 4243 | 37,4 |
| Presso istituto | 30 | 0,3 |
| altro | 505 | 4,5 |
| Totale validi | 11330 | 100,0 |
| Dati mancanti | 4112 | 26,6 |
| Totale | 15442 | |

L'articolazione per genere ci consente di evidenziare, in linea con quanto precedentemente affermato, una netta prevalenza della componente maschile tra i "solitari" e un'altrettanto forte sovrarappresentazione delle donne tra coloro che vivono all'interno di un nucleo familiare.

Risiedere all'interno di un nucleo non familiare è, al contrario, una condizione che non sembra implicare nessuna pregiudiziale di genere; la variabile che, invece, fa in questo caso la differenza è senz'altro quella legata all'essere straniero.

Grafico 7 - tipo di convivenza e genere

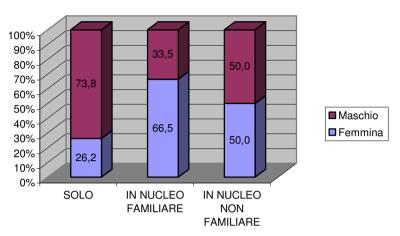
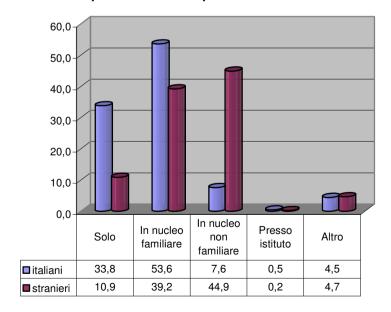


Grafico 8 - tipo di convivenza per italiani e stranieri



Relativamente al confronto fra italiani e stranieri per il tipo di convivenza, il grafico 8 è estremamente chiaro.

Nonostante la netta prevalenza in termini assoluti (ricordiamo che gli stranieri sono oltre l'80% del totale degli ascoltati) sono pochi gli stranieri che vivono soli in senso stretto: chi è immigrato senza la famiglia, per ragioni di opportunità o perché non può permettersi altre sistemazioni, tende a vivere con altre persone alle quali non è legato da vincoli di sangue.

Venendo alla presenza di figli conviventi, le famiglie con più di due minori sono numericamente abbastanza ridotte (poco più del 15%), mentre circa un terzo sono coloro che non hanno figli.

| Tabella 7 | | |
|---------------|-----------------|----------|
| Numero figli | Valori Assoluti | Valore % |
| nessuno | 3111 | 35,6 |
| 1 | 2243 | 25,6 |
| 2 | 2016 | 23,0 |
| 3 | 804 | 9,2 |
| 4 | 345 | 3,9 |
| 5 | 139 | 1,6 |
| oltre 5 | 91 | 1,0 |
| Totale validi | 8749 | 100,0 |
| Dati mancanti | 6693 | 43,3 |
| Totale | 15442 | |

Il fatto di avere una famiglia numerosa da mantenere non sembra dunque rappresentare di per sé una variabile che influenza in modo significativo la possibilità di trovarsi in una condizione di vulnerabilità sociale anche se, su questo punto, vale la pena nuovamente fare una distinzione di genere.

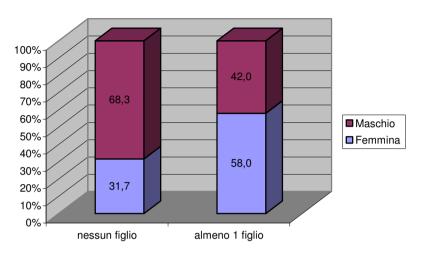


Grafico 9 - presenza di figli per genere

Se, infatti, su 100 persone senza figli le donne sono solo 32 e gli uomini 68, il rapporto si inverte quando si considera la composizione per genere di chi possiede almeno un figlio a carico: su 100 persone con prole ascoltate, le donne sono 58 e gli uomini soltanto 42.

Sfatando un luogo comune relativo alla loro maggiore prolificità, emerge inoltre che non sono gli stranieri – almeno non quelli transitati dai Centri – ad avere in maggior numero, ed il maggior numero, di figli a carico, bensì gli italiani.

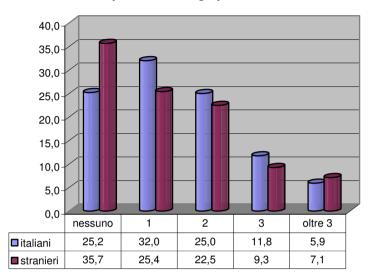


Grafico 10 – presenza di figli per italiani e stranieri

Riguardo al tipo di abitazione, il primo dato da segnalare è che, a fronte di una popolazione toscana che risulta proprietaria dell'immobile in cui abita in oltre il 70% dei casi, tra le persone ascoltate tale percentuale precipita ad un secco 2%. Per il resto, va sottolineato che poco meno di un terzo (26,9%) vive in un appartamento in affitto. Una quota di poco inferiore (25,8%) risiede, invece, presso amici o familiari (non sappiamo se a titolo gratuito o pagando comunque una pigione). Resta significativa, e preoccupante, la quota (13%) di coloro che non possiedono una dimora fissa, percentuale questa che, se aggiunta a quanti abitano in alloggi di fortuna (treni, tende, camper, auto, etc.), porta la componente di chi soffre uno stato di precarietà abitativa ad oltre il 20%.

| Tabella 8 | | | |
|-----------------------|----------|----------|--|
| | Valori | | |
| Tipo di abitazione | Assoluti | Valore % | |
| App. affitto | 3203 | 26,99 | |
| App. amici/familiari | 3062 | 25,80 | |
| Senza alloggio | 1550 | 13,06 | |
| Situazione di fortuna | 862 | 7,26 | |
| App. datore lavoro | 630 | 5,31 | |
| Camera o struttura | 624 | 5,26 | |
| Casa accoglienza | 578 | 4,87 | |
| Edilizia popolare | 315 | 2,65 | |
| App. proprio | 237 | 2,00 | |
| Non specificato | 489 | 4,12 | |
| Altro | 317 | 2,67 | |
| Totale dati validi | 11867 | 100,00 | |
| Dati mancanti | 3575 | 23,15 | |
| Totale | 15442 | | |

Non sorprende che i pochi proprietari e gli assegnatari degli alloggi popolari siano quasi esclusivamente italiani, così come il fatto che la condivisione dell'alloggio con parenti o amici riguardi prevalentemente gli stranieri (il 30,8% di quelli ascoltati).

Va, invece, richiamata l'attenzione sul fatto che, per le due diverse componenti, le percentuali di persone che sono in una situazione abitativa di tipo precario sono sostanzialmente simili.

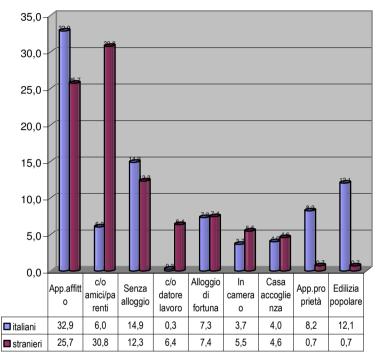


Grafico 11 – tipo di abitazione per italiani e stranieri

Formazione e lavoro

Se passiamo ad osservare la caratterizzazione dell'universo per quanto riguarda il titolo di studio posseduto, vediamo che permane una certa deprivazione in termini di capitale culturale: oltre il 40% ha terminato la scuola dell'obbligo – e, tra questi, la componente maggioritaria (31,5%) è rappresentata da coloro che hanno raggiunto un titolo medio inferiore – mentre un ulteriore 5,3% è del tutto privo di titolo di studio. La quota di soggetti più istruiti, in possesso di un diploma professionale, della licenza media superiore, della laurea o del dottorato di

ricerca supera il 40%, evidenziando come, ormai, il titolo di studio non rappresenti più una risorsa che pone al riparo rispetto al rischio di scivolare in uno stato di vulnerabilità e disagio sociale.

Tabella 9

| Titolo di studio | Valori Assoluti | Valore % |
|-------------------------|-----------------|----------|
| Nessuno | 525 | 4,6 |
| Analfabeta | 84 | 0,7 |
| Licenza elementare | 1346 | 11,7 |
| Licenza media inferiore | 3603 | 31,5 |
| Diploma professionale | 1266 | 11,1 |
| Licenza media superiore | 2724 | 23,8 |
| Laurea | 752 | 6,6 |
| Dottorato di ricerca | 6 | 0,1 |
| Non specificato | 1150 | 10,0 |
| Totale validi | 11456 | 100,0 |
| Dati mancanti | 3986 | 25,8 |
| Totale | 15442 | |

Più che per gli italiani, tale considerazione sembra valere per gli stranieri, che risultano mediamente più istruiti e, soprattutto, che sono nettamente sovrarappresentati tra i titolari sia di licenza media superiore sia di diploma di laurea. E' questo un dato che ci porta necessariamente a riflettere sulla quantità e qualità delle risorse culturali presenti sul nostro territorio: esse non trovano, infatti, adeguata forma di valorizzazione, anche per l'estrema complessità dell'iter burocratico necessario per ottenere il riconoscimento del titolo di studio ottenuto in un paese non comunitario.

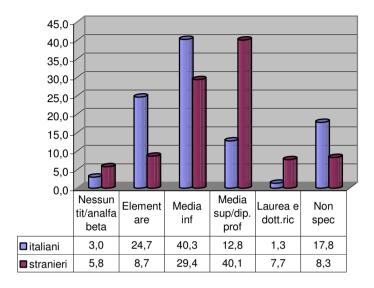


Grafico 12 - titolo di studio per italiani e stranieri

Dall'analisi di questi dati in base al genere, non si apprezzano differenze particolarmente significative tra maschi e femmine, fatta eccezione per una percentuale lievemente superiore di donne titolari di diploma di laurea.

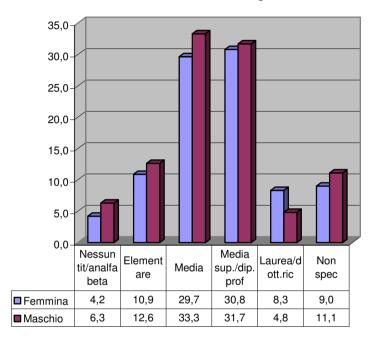


Grafico 13 - titolo di studio e genere

Lo scarso valore protettivo del titolo di studio rispetto al rischio di vulnerabilità sociale viene evidenziato dall'analisi della caratterizzazione della popolazione ascoltata riguardo alla condizione professionale. A fronte di credenziali educative, come abbiamo visto, decisamente elevate, circa i due terzi delle persone transitate dai centri di ascolto nel 2005 hanno dichiarato uno stato di disoccupazione mentre gli occupati non erano che il 26,8% del totale.

Tabella 10

| Condizione lavorativa | Valori Assoluti | Valore % |
|-------------------------------------|-----------------|----------|
| Occupato/a | 2368 | 26,8 |
| Disoccupato/a | 5884 | 66,7 |
| Inabile parziale o totale al lavoro | 39 | 0,4 |
| Pensionato/a | 237 | 2,7 |
| Altro | 149 | 1,7 |
| Non specificato | 144 | 1,6 |
| Totale validi | 8821 | 100,0 |
| Dati mancanti | 6621 | 42,9 |
| Totale | 15442 | |

Italiani e stranieri, da questo punto di vista, non presentano situazioni particolarmente diversificate se non per una componente di soggetti attivi sul mercato del lavoro (sia occupati che disoccupati) lievemente superiore tra gli stranieri. Fra gli italiani è, invece, più significativa la quota di "inattivi" (perché pensionati o inabili al lavoro).

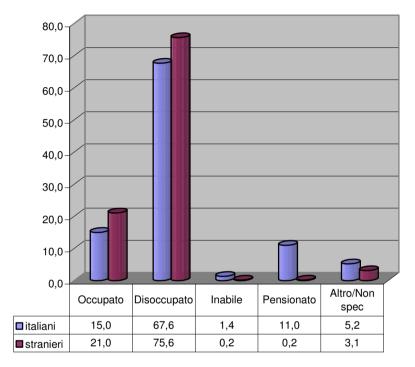


Grafico 14 – condizione lavorativa per italiani e stranieri

Un excursus sugli stranieri

Analizzando lo specifico degli stranieri, la componente in assoluto maggioritaria è rappresentata da coloro che provengono da paesi dell'Europa Centro Orientale (54,7%). Numericamente forte restano – rispetto ai dati dell'anno scorso – la percentuale di cittadini extracomunitari provenienti dall'area del Maghreb e quella di coloro che sono immigrati dai paesi dell'America Centro Meridionale.

Tabella 11

| Provenienza | Valori Assoluti | Valore % |
|----------------------------|--------------------|----------|
| Europa Centro Orientale | 6280 | 54,7 |
| America centro meridionale | 1549 | 13,5 |
| Africa settentrionale | 1441 | 12,6 |
| Asia centro meridionale | 579 | 5,0 |
| Africa centro orientale | 572 | 5,0 |
| Africa occidentale | 399 | 3,5 |
| Asia orientale | 370 | 3,2 |
| Africa centro meridionale | 135 | 1,2 |
| UE a 15 | 61 | 0,5 |
| Asia occidentale | 42 | 0,4 |
| Ignota | 6 | 0,1 |
| Apolide | 6 | 0,1 |
| America settentrionale | 3 | 0,0 |
| Altri paesi europei | 1 | 0,0 |
| Dati mancanti | 35 | 0,3 |
| Totale | 11479 | 100,0 |

Scendendo nello specifico delle singole nazionalità, i rumeni continuano ad essere il gruppo nettamente prevalente (il 28% del totale) seppure in lieve flessione rispetto allo scorso anno (31%). Si conferma, inoltre, la preminenza relativa di marocchini, peruviani ed albanesi, con percentuali che oscillano dal 9,5 al 6,5%.

Anche questi gruppi nazionali, così come i rumeni, mostrano, rispetto all'anno precedente una lieve flessione in termini percentuali: -0,5% per i marocchini; -1,2% per i peruviani; -1,5% per gli albanesi. Gli ucraini, che rispetto allo scorso anno aumentano dell' 1,1% il loro peso percentuale, si confermano il

quinto gruppo, seguiti dai polacchi, tendenzialmente stabili rispetto al 2004 (+0,1%). Anche i cittadini provenienti da Somalia e Sri Lanka fanno registrare un certo incremento (intorno all'1%) rispetto al precedente rapporto, mentre le altre presenze si disperdono tra una pluralità di gruppi nazionali che non arrivano mai a superare il 2% dell'intero universo.

| Т | ้ล | h | ρ | П | a | 1 | 2 |
|---|----|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |

| | | Valore |
|----------------------------------|-----------------|--------|
| Nazionalità | Valori Assoluti | % |
| Romania | 3311 | 28,8 |
| Marocco | 1092 | 9,5 |
| Perù | 1022 | 8,9 |
| Albania | 963 | 8,4 |
| Ucraina | 746 | 6,5 |
| Polonia | 490 | 4,3 |
| Somalia | 368 | 3,2 |
| Sri Lanka | 367 | 3,2 |
| Cina Repubblica Popolare | 219 | 1,9 |
| Moldavia | 209 | 1,8 |
| Tunisia | 188 | 1,6 |
| Nigeria | 185 | 1,6 |
| Filippine | 147 | 1,3 |
| Eritrea | 135 | 1,2 |
| Serbia e Montenegro ² | 116 | 1,0 |
| Algeria | 113 | 1,0 |
| Brasile | 111 | 1,0 |
| Bulgaria | 107 | 0,9 |
| Ecuador | 101 | 0,9 |
| Senegal | 96 | 0,8 |

_

² La registrazione dei dati è stata fatta quando esisteva ancora la Federazione Serbia e Montenegro e non tiene quindi conto della distinzione fra le due nazionalità. Il Kosovo è stato registrato nei Centri in parte come nazionalità indipendente, ma solo perché la situazione dei kosovari è notoriamente particolare rispetto a quella delle popolazioni delle altre regioni della Federazione

| Bolivia | 92 | 0,8 |
|---------------------|-------|-----|
| Macedonia | 81 | 0,7 |
| Kosovo ³ | 78 | 0,7 |
| Federazione Russa | 73 | 0,6 |
| Bangladesh | 69 | 0,6 |
| India | 63 | 0,5 |
| Costa d'Avorio | 59 | 0,5 |
| Pakistan | 58 | 0,5 |
| Etiopia | 57 | 0,5 |
| Camerun | 44 | 0,4 |
| Altre nazionalità | 741 | 6,4 |
| Totale | 11479 | 100 |

La caratterizzazione dell'appartenenza nazionale in termini di genere consente di evidenziare, almeno per le componenti quantitativamente più numerose, un tratto già largamente noto: mentre i flussi migratori provenienti dall'Africa Settentrionale e Centro Orientale, oltre che dall'Asia Centro Meridionale, riguardano prevalentemente gli uomini, assumono una connotazione più marcatamente femminile quelli provenienti dall'Europa Centro Orientale e dall'America Centro Meridionale.

_

³ Vedi nota 2.

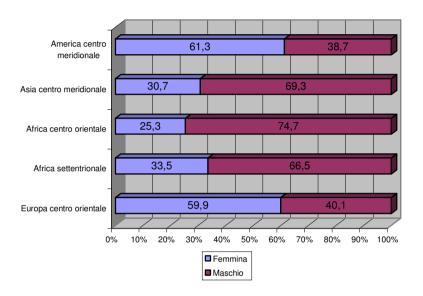


Grafico 15 - Provenienza per genere

Un dato nuovo rispetto alle precedenti rilevazioni riguarda l'anzianità della presenza nel nostro paese: se una quota significativa è rappresentata, com'era prevedibile, da coloro che sono arrivati in Italia da meno di un anno (17,2%) o da un anno (15,5%), rendendo evidente, con questo, il servizio di prima accoglienza svolto dai Centri d'Ascolto della Caritas, è estremamente importante sottolineare come esista una quota significativa di soggetti che, pur immigrati da tempo nel nostro paese, continuano a far riferimento – anche se in buona parte solo saltuariamente – a tali servizi.

Tabella 13

| Da quanti anni in Italia | Valori Assoluti | Valore % |
|--------------------------|-----------------|----------|
| meno di 1 anno | 1973 | 17,2 |
| 1 anno | 1792 | 15,6 |
| 2 anni | 1132 | 9,9 |
| 3 anni | 1084 | 9,4 |
| 4 anni | 518 | 4,5 |
| 5 anni | 466 | 4,1 |
| 6 anni | 254 | 2,2 |
| 7 anni | 234 | 2,0 |
| 8 anni | 168 | 1,5 |
| 9 anni | 124 | 1,1 |
| tra 10 e 20 anni | 705 | 6,1 |
| oltre 20 anni | 59 | 0,5 |
| non specificato | 2970 | 25,9 |
| Totale | 11479 | 100 |

L'universo dei cittadini extracomunitari che passano dai Centri d'Ascolto si conferma, come già negli anni precedenti, fortemente caratterizzato da una situazione di irregolarità: oltre la metà ha dichiarato infatti al primo colloquio di non essere in possesso del permesso di soggiorno.

Tabella 14

| Permesso di soggiorno | Valori Assoluti | Valore % |
|---|-----------------|----------|
| Senza permesso | 5956 | 51,9 |
| Con permesso | 5295 | 46,1 |
| Con cedolino (dato rilevato solo a Firenze) | 182 | 1,6 |
| Dati mancanti | 46 | 0,4 |
| Totale | 11479 | 100 |

100

Per coloro che sono in possesso del permesso di soggiorno, le ragioni del rilascio sono legate prevalentemente a motivi di lavoro o, in misura sensibilmente inferiore, da ragioni di carattere familiare. Da sottolineare come le richieste di asilo politico e i motivi umanitari di rilascio del permesso di soggiorno rappresentino comunque, se messe insieme, circa il 5% del totale.

Tabella 15

| Motivi rilascio permesso di soggiorno | Valori Assoluti | Valore % |
|---------------------------------------|--------------------|----------|
| Lavoro | 2103 | 18,3 |
| Famiglia | 832 | 7,2 |
| Motivi umanitari | 241 | 2,1 |
| Richiesta asilo politico | 225 | 2,0 |
| Carta di soggiorno | 159 | 1,4 |
| Lavoro autonomo | 112 | 1,0 |
| Salute o cure mediche | 107 | 0,9 |
| Asilo politico | 87 | 0,8 |
| Attesa occupazione | 77 | 0,7 |
| Studio | 63 | 0,5 |
| Turismo | 55 | 0,5 |
| Altri | 130 | 1,1 |
| Totale validi | 4191 | 36,5 |

Problematiche e richieste

Dati mancanti

Totale

Venendo, infine, alle problematiche dichiarate al momento del colloquio, sia dagli italiani che dagli stranieri emerge con chiarezza la crucialità della questione abitativa (riportata come un problema dal 58,5% degli ascoltati) così come, con ancora più evidenza, quella legata a problematiche inerenti al lavoro (denunciate da oltre il 78% delle persone). Oltre due terzi delle persone passate dai Centri hanno, invece, riferito problematiche riconducibili ad una generale condizione di indigenza e di impoverimento. Non irrilevante è anche la quota di coloro che hanno evidenziato criticità riferibili ad un più generico ambito di disagio personale legato o meno alla condizione di immigrazione.

Tabella 16

| | | Non | |
|--------------|---------------|---------------|--------|
| Problematica | Manifestata % | manifestata % | Totale |
| Povertà | 67,9 | 32,1 | 100,0 |
| Occupazione | 78,5 | 21,5 | 100,0 |
| Dipendenza | 2,3 | 97,7 | 100,0 |
| Salute | 9,1 | 90,9 | 100,0 |
| Famiglia | 19,3 | 80,7 | 100,0 |
| Immigrazione | 20,8 | 79,2 | 100,0 |
| Casa | 58,5 | 41,5 | 100,0 |
| Persona | 1,4 | 98,6 | 100,0 |
| Detenzione | 2,1 | 97,9 | 100,0 |

Riguardo allo specifico tema delle problematiche emergono poche differenze significative tra italiani e stranieri: la generica condizione di povertà è un problema fortemente percepito da tutti (anche se in misura superiore dagli italiani) così come il lavoro e la casa (ambiti, questi, nei quali le percentuali risultano lievemente superiori per gli stranieri). Al contrario, problemi legati alla famiglia, alla condizione di salute, così come alla dipendenza da sostanze e da alcool prevalgono, o sono prerogativa assoluta, tra gli italiani.

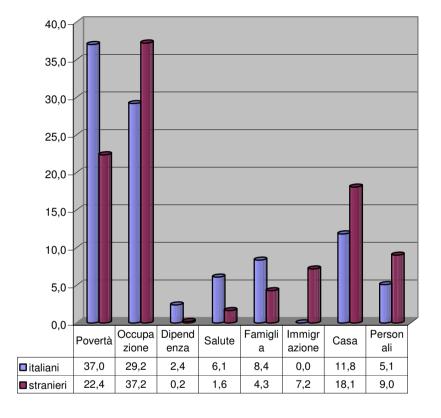
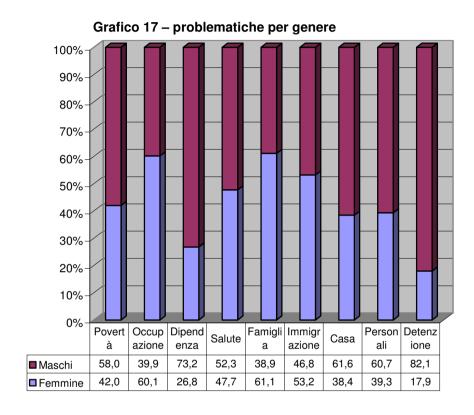


Grafico 16 – problematiche per italiani e stranieri

La differenziazione delle problematiche in base al genere lascia emergere la maggiore debolezza della componente femminile sul mercato del lavoro ed una più acuta sofferenza delle donne relativamente a situazioni legate alla sfera familiare. La questione abitativa, i problemi con la giustizia e la dipendenza da sostanze sembrano invece affermarsi come criticità relativamente più presenti all'interno della componente maschile.



Svolgiamo un'ultima, rapida riflessione sull'analisi delle richieste fatte dalle persone accolte nei Centri. I grafici sottostanti raccolgono, in termini percentuali, il complesso delle principali richieste presentate dagli ospiti dei Centri d'Ascolto durante i colloqui.

Grafico 18 - richieste prevalenti

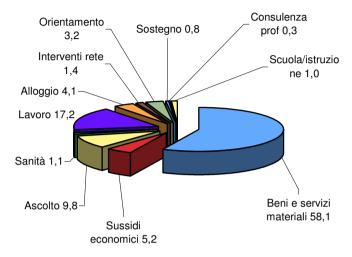
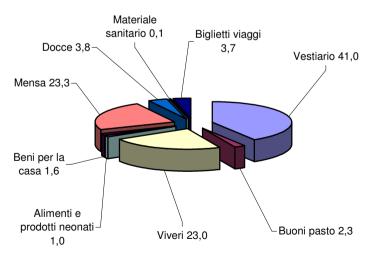


Grafico 19 - richieste di beni e servizi materiali



Dai grafici emerge con forza la richiesta di beni e servizi materiali, quindi di un tipo di servizio che dia, più che una risposta e una prospettiva per il futuro, una sorta di lenimento al disagio.

Il grafico 19 analizza nel dettaglio questo dato, rilevando come oltre il 40% di dette richieste riguardi il vestiario. Le richieste alimentari (mensa, viveri, buoni pasto, alimenti per neonati) toccano quasi il 50% del totale.

Dopo le richieste di beni e servizi materiali troviamo una percentuale di domande di lavoro che supera il 17%, seguite da un quasi 10% di generica richiesta di ascolto, che spesso porta, nella prassi dei Centri, anche ad azioni di accompagnamento e di presa in carico mirate alla singola persona.

Da notare il dato della richiesta di sussidi economici, che tocca oltre il 5% del totale, mentre è bassa la domanda di un alloggio, se poniamo questo dato (così come quello del lavoro) in relazione con le incidenze delle problematiche precedentemente descritte.

Questa discrepanza può forse ricondursi anche alla considerazione della natura specifica dei Centri, luoghi essenzialmente di ascolto e di promozione umana e, pertanto, spesso non dediti in modo prioritario anche alla gestione diretta delle questioni lavorative e abitative, per le quali molte Diocesi dispongono di altre strutture Caritas e di altri uffici pastorali specifici.

Capitolo 4

Il disagio raccontato

Vuoti a perdere: "l'espressione richiama, in senso generale, l'assurdità di un'organizzazione sociale che si rassegna a 'buttare' preziose risorse umane, dopo avere speso un patrimonio economico – anche 12 o 13 anni di scuola e di università - per farle maturare. La persona viene trattata come 'oggetto', con lo stile dell'usa e getta'. Si tratta di una filosofia non dichiarata, ma che è penetrata nella vita sociale ed è diventata logica diffusa; è uscita dai cancelli dell'azienda ed è diventata tarlo della società nel suo insieme."

Don Vittorio Nozza, Giuseppe Pasini, Presentazione di "Vuoti a perdere, Rapporto 2004 su esclusione sociale e cittadinanza incompiuta", Caritas Italiana e Fondazione Zancan, Feltrinelli 2004

L'analisi dei dati delle persone accolte nei Centri d'Ascolto costituisce un elemento fondamentale del lavoro di indagine sulla povertà ma, allo stesso tempo, sentiamo di non poter prescindere dalla considerazione fondamentale che, dietro ai numeri della povertà, alle statistiche, alla valutazione sociologica delle tendenze in atto nella società, ci sono sostanzialmente delle storie di vita, dei volti segnati dalla sofferenza, dal disagio, ma anche dalla speranza. Sono i volti dei vuoti a perdere incontrati nei Centri, sono le storie che appartengono a persone non solamente sfiorate, percepite dagli operatori e dai volontari della Caritas, bensì realmente accolte e prese in carico.

Questa condivisione di storie di vita porta con sé un corollario di vicende di compartecipazione, di empatia, in cui il cammino di aiuto è anche una strada percorsa insieme, nella difficile ma costante ricerca e pratica del colloquio, dell'ascolto

che si fa presenza e testimonianza cristiana, avendo sempre chiaro l'obiettivo di dare un contributo concreto all'integrazione sociale di chi vive il bisogno. Sentiamo che questo cammino costituisce realmente le basi di una carità non astratta, non aprioristica, bensì costruita *sugli incontri, sulle relazioni, sul nuovo*¹, sentiamo che questo percorso è parte di quel processo che, dai *vuoti a perdere* incontrati oggi, può e deve portare ai *vuoti a rendere* di un futuro il più prossimo possibile.

È a partire da questa connotazione caritativa fondamentale dei Centri, e raccogliendo inoltre gli stimoli che ci sono giunti dalla Caritas italiana, che l'Osservatorio ha pensato ad un percorso di ascolto e di raccolta di storie di vita di alcuni degli ospiti dei Centri, ospiti che sono pertanto diventati testimoni del loro disagio, delle loro difficoltà, della loro spesso forte volontà di riscatto, di integrazione.

Questo lavoro di indagine ha avuto una premessa operativa, consistita in un coinvolgimento dei referenti, degli operatori e dei volontari dei Centri d'ascolto, chiamati a definire meglio quelle tipologie di persone ascoltate che mostravano i fenomeni più significativi ed emergenti di disagio, nel corso del 2005. Non abbiamo chiesto una valutazione quantitativa del disagio, per questa abbiamo già a disposizione la rete di raccolta dei dati degli ospiti dei Centri che ha permesso di elaborare la ricca sezione delle statistiche vista nel precedente capitolo, bensì una riflessione qualitativa, a partire della personale esperienza.

112

Don Giancarlo Perego, "Il peso dei nostri incontri", in "I poveri della porta

accanto", Terzo Rapporto dei Centri d'Ascolto Caritas del Triveneto, Ed. San Liberale, 2005

Il disagio raccontato dai Centri d'Ascolto

Abbiamo domandato agli operatori dei Centri di definire quelle tipologie di persone che stanno vivendo oggi – secondo la loro percezione - il disagio più acuto ed emergente, prescindendo da mere valutazioni numeriche. L'intento è stato quello di cogliere quell'aspetto della relazione d'ascolto in cui l'operatore matura la percezione che certe tipologie di persone e certe ricorrenze nelle storie di vita rappresentano con intensità l'espressione del disagio, della povertà nella sua sfaccettata complessità, anche in relazione al particolare momento sociale che stiamo vivendo. Abbiamo pertanto inteso offrire un contributo per rilanciare in forme educative e provocatorie alla comunità cristiana i problemi e i temi incontrate.

Le riflessioni di referenti, operatori e volontari dei Centri sono state sintetizzate di seguito, facendo riferimento ad alcune tipologie fondamentali in cui, con una certa approssimazione, abbiamo ritenuto di poter condensare la multiforme serie delle risposte ricevute dalle 17 Caritas diocesane della Toscana, che hanno risposto all'appello dell'Osservatorio.

La criticità delle **famiglie monogenitorali** è stata evidenziata in 11 casi, con particolare riferimento ai casi che seguono.

- Le famiglie monogenitoriali sono costituite per la gran parte da donne sole con figlio/i.
- Sono sia italiane che straniere e mostrano una crescente condizione di precarietà.
- Un numero significativo di donne sole con figlio/i viene dall'Africa sub-sahariana.

-

² **Don Giancarlo Perego**, op. cit.

- Sono in buona misura donne separate o divorziate. In questo caso hanno quasi sempre almeno un figlio a carico.
- Le problematiche più rilevanti sono quelle legate ad un reddito insufficiente e/o alla ricerca di un alloggio.

Altra tipologia fortemente penalizzata è quella delle **famiglie italiane**, evidenziata in 15 casi. In questo caso dai Centri sono giunte le osservazioni che seguono.

- Molte famiglie vivono ancora un'apparente situazione di normalità.
- La precarietà delle famiglie italiane è crescente e tocca gli ambiti economici, relazionali e sociali.
- Le famiglie monoreddito sono fra le più esposte: un solo reddito in famiglia ormai è insufficiente a far fronte a tutti i bisogni.
- È alta la quota di famiglie originarie del territorio dove ha sede il Centro. In questi casi il problema economico è predominante.
- In molte famiglie il lavoro manca ad entrambi i coniugi.
- È in aumento la quota di matrimoni in crisi.
- I disagi si estendono anche alla sfera psichiatrica, alla dipendenza da sostanze, alle malattie croniche, ai problemi della terza età.

Le **famiglie straniere** sono indicate come tipologia a forte disagio in 10 casi. Le riflessioni dei Centri sono state sintetizzate in questo modo.

- Per molte coppie straniere il Centro d'Ascolto rappresenta il principale, se non l'unico strumento di sostegno.
- Molte famiglie di stranieri sono monoreddito, con tutto quello che ciò comporta.

- È rilevante la presenza e la problematicità di famiglie di africani, sia del nord Africa sia dell'Africa subsahariana.
- Altra provenienza particolarmente problematica è quella dell'est europeo. Si tratta in particolare di coppie giovani, che manifestano problemi di casa e di lavoro.

Un dato importante che emerge dalle osservazioni degli operatori è la difficoltà della condizione della **donna**, evidenziata in 8 casi. Questo dato si sovrappone, almeno in buona parte, alle valutazioni prima citate sulle famiglie monogenitoriali, nondimeno abbiamo ritenuto di evidenziarlo di seguito, in quanto sottolineato come dato a sé stante dagli operatori dei Centri.

- Il disagio maggiore è quello della donna straniera, ed è manifesto sia per chi vive da sola sia per le conviventi in un nucleo familiare.
- Buona parte delle donne cerca un (o è impegnata in un) lavoro di cura o di collaborazione domestica.
- Le difficoltà si acuiscono per la donna straniera in cerca di alloggio a seguito di abbandono del marito, di maltrattamenti o di altri eventi traumatici che hanno causato una sua fuga.
- La donna separata e divorziata, che sia italiana o straniera, presenta alti indici di disagio. Spesso ha uno o più figli a carico.
- La donna sola, in particolare se straniera, vive generalmente una condizione di forte disagio sociale.
- È in crescita la presenza di donne giovani che presentano problematiche legate alla dipendenza da alcool e da sostanze stupefacenti.

La tipologia degli **stranieri con famiglia nel paese di origine**, rilevata in 7 casi, presenta, fra gli altri, questi aspetti salienti.

- Si tratta in buona parte di persone che provengono dall'est europeo e dall'Africa.
- Il disagio è molto acuto soprattutto per le donne e per coloro che vivono la condizione di single.
- È rilevante la presenza di persone che presentano disagio psichiatrico.

Le **persone sole**, ossia senza affini/parenti in vita oppure che hanno fatto una scelta di vita autonoma, costituiscono una quota non trascurabile delle presenze ai Centri, e in 9 casi i referenti e gli operatori hanno rilevato l'importanza dei fenomeni di disagio di queste persone.

- Si tratta di persone in gran parte indigenti.
- È frequente la loro richiesta di un lavoro.
- Un altro elemento importante in questa tipologia di persone è la presenza dei senza fissa dimora, sia italiani che stranieri.
- È comune la presenza di persone di passaggio, quasi sempre di sesso maschile, che si spostano di città in città alla ricerca di un lavoro. Molti di loro sono italiani, spesso provenienti dalle regioni del sud del paese.
- In un buon numero di casi i Centri incontrano persone sole con disagio di tipo psicologico o psichiatrico, oppure con problemi di dipendenza, soggette a conseguente isolamento o esclusione sociale.

La condizione di disagio degli **anziani**, già toccata in questa veloce analisi nei casi dei nuclei familiari analizzati sopra, è evidenziata in modo esplicito in 5 casi. Vediamo le problematiche più rilevanti emerse dalla voce degli operatori dei Centri d'Ascolto.

 Gli anziani sono in gran parte italiani soli, senza parenti o senza relazioni parentali attive, e quest'ultimo è il caso più frequente.

- Molto spesso le pensioni che percepiscono sono insufficienti per far fronte anche ai più comuni bisogni familiari.
- Un elevato numero di anziani non è autosufficiente.

Il disagio raccontato dagli ospiti dei Centri d'ascolto

Il percorso del racconto del disagio non poteva prescindere dal contatto diretto con le persone, con i volti portatori di disagio, di difficoltà ma anche di risorse.

Come Osservatorio abbiamo pertanto raccolto, nei mesi scorsi, i racconti di 18 storie di vita di persone che sono passate dai Centri d'Ascolto della Toscana. Il metodo seguito è quello dell'intervista biografica, tuttavia abbiamo cercato di privilegiare l'aspetto del dialogo e della relazione fra intervistato e intervistatore, rispetto ai moduli più rigidi e potenzialmente intimidenti di un'intervista tradizionale a domande chiuse.

La nostra indagine ha preso il via con la richiesta, fatta ad alcuni Centri d'Ascolto della Toscana, di individuare degli ospiti da loro conosciuti che fossero disponibili ad un colloquio finalizzato alla raccolta delle storie di vita.

Si è trattato di una breve ricerca sociale qualitativa, con i limiti e i pregi di una soluzione simile.

Tra i limiti possiamo individuare il fatto che la scelta delle persone da intervistare è dipesa da fattori soggettivi, vale a dire dalle conoscenze e dalle convinzioni degli operatori. Inoltre, in questo modo, abbiamo potuto intercettare solo un sottoinsieme degli ospiti dei Centri, ossia coloro che hanno dato la disponibilità a svolgere un colloquio con una persona sconosciuta, per quanto indicata dall'operatore del Centro, manifestando in tal modo una volontà di raccontarsi e una

capacità di relazione che non è frequente negli ospiti dei Centri.

Tra i pregi di una soluzione del genere possiamo annoverare il fatto che le persone intervistate hanno raccontato le loro vite con una sfaccettata ricchezza di dettagli, soffermandosi sulle paure, le delusioni e le speranze.

La modalità di raccolta delle storie di vita mediante intervista non strutturata, con i soli paletti del rispetto di una mappa di temi da toccare nel corso del colloquio, ha permesso di far percepire agli intervistati una continuità significativa con la preziosa opera di ascolto e di presa in carico svolta nei Centri.

Ciascuna conversazione si è svolta cercando di porre l'attenzione sulla mappa di temi seguenti:

- la storia della famiglia
- le genesi e le cause del disagio
- la situazione odierna del disagio familiare
- le reti di assistenza presenti, quali servizi sociali e sanitari, associazioni, Caritas e in generale la Chiesa
- le reti relazionali presenti, come famiglia, amici, vicinato
- le prospettive e i progetti futuri

I primi colloqui si sono svolti con persone provenienti da differenti tipologie familiari. Successivamente, il gruppo di lavoro dell'Osservatorio, sempre in stretto contatto con la realtà dei Centri d'Ascolto, e forte della puntuale valutazione anche statistica dei dati dei Centri stessi, ha deciso di porre l'attenzione, per le successive interviste, sulle donne con figli, sia sole sia residenti in un nucleo familiare.

Questa considerazione è stata dettata dal fatto che la condizione della donna con figli appare quella col maggior grado di crescita di vulnerabilità sociale, in questi ultimi anni, sia nel caso di convivenza in nucleo familiare sia – e a maggior ragione - nel caso che viva sola con il/i figlio/i.

I dati quantitativi dei Centri³ e le riflessioni degli operatori, riportate all'inizio del presente capitolo, confermano questa tendenza significativa e particolarmente preoccupante della nostra realtà toscana – e non solo -, che colpisce oltretutto indifferentemente donne italiane e straniere.

L'approfondimento sulla condizione delle donne con figli ha portato in alcuni casi ad uscire dagli ambiti dei soli Centri d'Ascolto, per dirigersi, concordemente con i suggerimenti degli operatori dei Centri e dei Direttori, anche ad altre realtà dell'universo Caritas, quali le case di accoglienza per madri con figli.

Il lavoro di ricerca si è svolto coinvolgendo i Centri d'Ascolto diocesani di Grosseto, Massa Marittima - Piombino, Volterra, Prato, Firenze, Fiesole ed Arezzo. Inoltre abbiamo condotto delle interviste anche presso due case di accoglienza per madri con figli, la Casa di San Michele a Rovezzano di Firenze e la Fraternità della Visitazione di Pian di Scò (Diocesi di Fiesole).

Ci siamo infine avvalsi di alcune storie di vita raccolte presso il Centro d'Ascolto di San Giovanni Valdarno (Diocesi di Fiesole) da Beatrice Tommasi, laureanda della Facoltà di Scienze Politiche di Firenze.

Delle 18 persone intervistate, 8 sono di nazionalità straniera.

In estrema sintesi, riportiamo di seguito i dati fondamentali della loro storia personale.

Selime, 35 anni, albanese, sposata con 2 figli. È arrivata in Italia da 3 anni, con il marito e i figli. Pochi mesi prima erano giunti in Italia il fratello e la sua famiglia.

³ si veda a tal proposito il Capitolo 3 "La lettura dei dati" del presente Dossier

Yuri, 32 anni, ucraino, due matrimoni alle spalle, con la prima moglie ha avuto una figlia, oggi preadolescente. Ha lasciato l'Ucraina 5 anni fa per lavorare, al fine di poter aiutare la figlia.

Angela, 28 anni, albanese, giunta in Italia 3 anni fa per studiare all'Università. Ha avuto un figlio da un compagno, che l'ha poi abbandonata.

Jozefina, 31 anni, polacca, arrivata in Italia, da sola, circa 2 anni fa. In patria si è diplomata infermiera. In Italia ha avuto un figlio da un compagno, che poi l'ha lasciata.

Dajana, 28 anni, albanese, sposata giovanissima in patria. Dopo il matrimonio lei e il marito sono venuti in Italia. Qui ha avuto un figlio. Da un anno ha lasciato il marito.

Fatima, 35 anni, algerina, in Italia da 3 anni. Il marito lavora in Italia da 14 anni. Lei è giunta da 3 anni, hanno un figlio ed un altro è in arrivo.

Irina, 36 anni, macedone, sposata giovanissima in patria. Il marito è in Italia da 14 anni, lei da 4 anni. Qui hanno avuto 2 figli.

Heinz, 35 anni, tedesco, attualmente senza fissa dimora. Di famiglia benestante, con 3 fratelli, lascia la Germania a seguito della crisi del lavoro nel suo paese.

Gli italiani intervistati sono pertanto 10 e di seguito sintetizziamo i dati minimi della loro storia personale.

Roberto, 56 anni, divorziato, ha 2 figli che vivono nel sud Italia, con la ex-moglie. Attualmente vive da solo.

Monica, 37 anni, piemontese, madre deceduta per causa di una sclerosi multipla, un fratello schizofrenico anch'egli deceduto, vive attualmente da sola con un figlio avuto da un compagno con cui ha tuttora sporadici e conflittuali rapporti.

Mariana, 32 anni, proveniente dal Lazio, padre africano, ha 4 figli avuti da 2 diversi compagni. Attualmente vive in una casa di accoglienza con i 4 figli.

Rachele, 30 anni, sposata da due anni ma convivente da 12 anni con l'attuale marito. Hanno una figlia e un altro figlio è in arrivo.

Biagio, 58 anni, vive da solo dopo la morte dei genitori, svolgendo lavori part-time. Alcuni anni fa ha subito il licenziamento dalla ditta dove ha lavorato per oltre venti anni.

Linda, 42 anni, separata, vive adesso con gli anziani genitori ed ha un figlio di 10 anni.

Lucia, 28 anni, calabrese, non sposata, una figlia di 2 anni, vive attualmente da sola con la figlia. È in Toscana da 1 anno e mezzo.

Immacolata, 30 anni, napoletana, sposata con 2 figli. Lei e il marito sono venuti in Toscana 3 anni fa alla ricerca di un lavoro migliore.

Laura, 32 anni, siciliana, sposata, ha raggiunto 2 anni fa il marito che già viveva in Toscana. Hanno 2 figli.

Paola, 30 anni, di Napoli, vive da 2 anni con il fidanzato in Toscana. Ha lasciato Napoli per cercare un lavoro migliore. La coppia ha una figlia di 5 anni.

Intendiamo adesso addentrarci nel dettaglio del racconto delle storie di vita, seguendo la mappa dei temi che abbiamo riportato sopra.

L'analisi che faremo presenterà la casistica degli stranieri e degli italiani in modo distinto.

Questa scelta è stata presa considerando che l'evento della migrazione in un paese straniero costituisce un discrimine significativo che marca in maniera netta le esperienze di vita, creando una condizione di difficoltà specifica e non confrontabile con le pur molteplici fatiche vissute dagli italiani.

Ad onor del vero, va sottolineato il fatto che un buon numero degli intervistati italiani proviene da altre regioni del nostro paese, ed è stato per questo soggetto a difficoltà di sradicamento da un contesto originario e di difficile ambientazione al nuovo, situazione questa che ha creato, come vedremo, dei parallelismi significativi fra fenomeni migratori *intra* ed *extra*.

Genesi e cause del disagio

Per facilitare un'analisi di per sé indubbiamente complessa e multiforme, abbiamo ritenuto di operare una semplificazione metodologica distinguendo gli eventi principali che hanno generato il disagio in tre categorie: eventi critici normali, eventi critici imprevisti, assenza (almeno apparente) di eventi critici.

Gli eventi critici normali sono quelli legati a momenti naturali nella vita, quali il matrimonio, una nuova nascita, la morte di un familiare/amico e lo svolgersi delle varie fasi della vita di una persona, dalla pubertà alla vecchiaia.

Gli eventi critici imprevisti comprendono situazioni quali ad esempio la separazione, il divorzio, malattie ed incidenti, nonché la perdita del lavoro per licenziamento.

A queste due ovvie categorie abbiamo aggiunto l'apparente assenza di eventi scatenanti, condizione questa probabilmente da legare alle situazioni di disagio diffuso in cui l'intervistato non ha vissuto con piena lucidità o non riesce – attualmente - a definire con esattezza quell'evento (o quegli eventi) specifico che ha causato l'emergere acuto del disagio attuale.

Le cause del disagio negli stranieri

Le risposte degli intervistati stranieri mostrano una varietà di cause, accomunate nella maggior parte dei casi dalla precondizione della migrazione in Italia, dettata dalla ricerca di un lavoro meglio retribuito e di migliori condizioni di vita.

In questi casi possiamo dire che la condizione di disagio è precedente all'arrivo in Italia, ma dobbiamo tener conto anche del fatto che la decisione di lasciare il proprio paese è indice comunque di un carattere, di una motivazione, di una volontà di affermazione che mostrano l'esistenza di un bagaglio importante di risorse personali.

Selime arriva in Italia con il marito, piena di speranze. A scatenare il disagio è un evento imprevisto, la depressione che colpisce il marito appena giunti. A peggiorare le cose si aggiunge il fatto che la situazione abitativa è inizialmente molto precaria e il marito non mostra nessuna volontà di farsi curare. Inoltre, nei primi mesi, Selime ha pochissimi contatti con gli italiani e ha difficoltà con la lingua e con l'inserimento sociale.

Yuri arriva in Italia con l'intento di aiutare economicamente la figlia. "Sono venuto qui solo per lavorare, io lo faccio per lei. Lei ora è grande, ha 10 anni. Erano 3 anni che non la vedevo. L'ho incontrata perché sono andato in Ucraina un tempo e lei adesso è grande, non me l'aspettavo". Si sposta in varie aree del sud Italia alternando attività stagionali a quella di fornaio, ma dopo 2 anni ha un incidente ad una gamba, che tuttora non gli permette di svolgere lavori faticosi.

Eventi imprevedibili accompagnano anche il percorso di **Angela**, che, arrivata in Italia per completare i suoi studi, rimane incinta ed è subito dopo abbandonata dal suo ragazzo.

La storia di **Jozefina**, arrivata da sola in Italia per cercare lavoro nel settore sanitario (ha un diploma di infermiera conseguito in Polonia e non riconosciuto nel nostro paese), si può accomunare a quella di Angela per la questione della gravidanza imprevista e per il fatto che questo evento genera la fuga del compagno. Jozefina riesce a trovare solo lavori saltuari ma li considera una conseguenza quasi inevitabile della migrazione. L'evento che genera le sue difficoltà, dichiara, è l'abbandono da parte del fidanzato, nel momento di maggior bisogno.

Dajana si è sposata in Albania a 18 anni con un uomo che neppure conosceva, secondo le tradizioni che permangono in buona parte di quel paese. Vive in Italia da circa 6 anni. La vita coniugale è difficile perché "io ho sposato un uomo che non è tanto perbene. Mia madre diceva che, se anche gli uomini sono un po' così, tu devi andare avanti, non ti devi distruggere. Ma io ero arrivata ad un punto in cui non ce la facevo più. Sono andata avanti per quasi 6 anni. Eravamo venuti in Toscana perché qui lui ha i suoi parenti, ha sempre deciso tutto lui. Lui ha un carattere che non te lo chiede neanche cosa vuoi, non chiedeva alla moglie un pensiero, un'idea." Dajana, dopo molti anni difficili, trova il coraggio di lasciare il marito, portando con sé il figlio.

Un evento imprevisto è alla base anche del disagio manifestato da **Fatima**. In questo caso si tratta del licenziamento del marito. Dopo anni in cui egli ha lavorato costantemente come muratore, la crisi del lavoro lo porta alla precarietà e al lavoro nero, proprio poco dopo l'arrivo di Fatima, che ha vissuto oltre 10 anni in Algeria aspettando che si creassero le condizioni per raggiungere in Italia il marito. Inoltre, la coppia ha adesso un figlio piccolo e un altro è in arrivo.

La situazione di **Irina** si può accomunare a quella di Fatima. Anche Irina giunge in Italia molti anni dopo la venuta del marito. Ha vissuto in Abruzzo alcuni mesi, adesso è in Toscana da circa 2 anni. In Italia la coppia ha avuto 2 figli. La condizione di Irina è, fino dall'inizio della sua permanenza italiana, segnata dalla precarietà lavorativa del marito. Significative sono le parole di Irina riguardo all'idea di famiglia: "io sono qui da sola, sola con il marito e i bimbi, gli altri della mia famiglia sono giù, in Macedonia. Loro stanno bene, ogni tanto li sento. Qui sono sola con il marito e i figli, la mia famiglia è in Macedonia".

Il caso di **Heinz** è singolare. Ha lasciato la Germania a seguito della crisi del mercato del lavoro e in Italia svolge fino dal suo arrivo lavori precari e sottopagati. Dichiara di avere cercato di avviare delle attività autonome, ma senza successo. Tuttavia, a fronte di una condizione attualmente di senza fissa dimora, mostra una capacità di adattamento notevole e una percezione del suo disagio come inevitabile momento di passaggio verso una condizione migliore, anche se immaginata solo nebulosamente.

Le cause del disagio negli italiani

La maggior parte degli intervistati presenta una casistica di eventi imprevisti come fattori scatenanti del disagio.

Pur non potendo dimenticare la molteplicità delle situazioni e degli eventi personali e familiari che hanno concorso a creare la condizione di disagio, tuttavia intendiamo evidenziare in questa sede solo quegli elementi su cui gli stessi intervistati hanno insistito maggiormente.

Roberto ha avuto una vita familiare normale fino a che sono emersi dei problemi coniugali che hanno portato al divorzio. I 2 figli vivono con la ex-moglie. Roberto è pensionato e percepisce il minimo di pensione.

Monica convive a Torino con il fidanzato, rimane incinta e il futuro padre la lascia. Decide di tenere il bambino e la sua vita si complica molto: infatti, oltre a dedicarsi alle cure per il figlio, ha una madre gravemente malata da assistere. Dopo la morte della madre conosce un uomo con cui ha una storia significativa, decide di trasferirsi in Toscana, dove lui abita. Qui trova lavoro con difficoltà e, inoltre, viene lasciata dal suo ragazzo.

Mariana ha 4 figli, dei quali gli ultimi 3 dallo stesso compagno, col quale lavora insieme, gestendo una lavanderia in Veneto. Il convivente, improvvisamente, decide di andarsene, facendole perdere anche il lavoro. "E' stata una storia normale, tra alti e bassi, poi, da un giorno all'altro, come tanti uomini poco responsabili, ha deciso che i figli erano diventati un peso, che la famiglia in sé era diventata un peso ed è andato via di casa che ero incinta di 2 mesi dell'ultimo figlio".

Problemi economici sono quelli che, improvvisamente, si manifestano per **Rachele**. Lei e il marito hanno un figlio e un altro è in arrivo in questi mesi. Un'attività lavorativa autonoma condotta senza perizia da lei e dal marito, su suggerimento del padre, genera dei forti debiti. Il padre di Rachele promette di aiutare la figlia ma nella pratica non lo fa e, anzi, ostacola la figlia proponendo altre ipotesi lavorative fallimentari. Il padre è rimasto vedovo anni fa e, da qualche tempo, ha una nuova compagna mal vista da Rachele.

Un problema lavorativo è alla base del disagio anche per **Biagio**. Dopo 24 anni di lavoro in fabbrica, una ristrutturazione aziendale porta Biagio dapprima in cassa integrazione e poi al licenziamento. L'età di Biagio, 53 anni all'epoca della perdita di questo lavoro, rende difficile un suo ricollocamento nel mondo produttivo.

Linda svolgeva una vita dinamica, lavorando negli alberghi dell'Isola d'Elba in estate e sulle Alpi in inverno. Dopo il matrimonio e l'arrivo di un figlio Linda lavora nel ristorante del suocero. Un'improvvisa e grave patologia la trattiene in

ospedale per oltre un anno. Adesso sta meglio ma deve continuare a curarsi. Nel periodo più acuto della malattia il marito l'abbandona e questo ulteriore evento le fa perdere anche il lavoro.

Lucia ha avuto una figlia senza essere sposata e decide di lasciare la Calabria perché i genitori non approvano questa sua condizione di ragazza-madre. Arriva in Toscana, dove già vive il fratello con la sua famiglia. Lucia non riesce a inserirsi nella nuova realtà, ha difficoltà di ambientazione e di relazione con i toscani. Inoltre non riesce a trovare un lavoro.

I problemi legati alla nascita di nuovi figli e al contemporaneo peggioramento della situazione lavorativa accomunano anche le altre storie che abbiamo raccolto.

Immacolata, giunta da Napoli anni fa con il marito, ha avuto un figlio ed è riuscita all'inizio, anche se con difficoltà, a mantenere il lavoro in fabbrica. L'arrivo del secondo figlio ha però fatto saltare il delicato equilibrio fra impegni lavorativi e familiari. Immacolata ha dovuto lasciare il lavoro per accudire i figli, e il solo stipendio del marito non è più sufficiente.

Simile è la storia di **Laura**, di origine palermitana. Anche per lei il disagio si è manifestato all'arrivo del secondo figlio, che l'ha costretta ad abbandonare il lavoro. Da non dimenticare, anche per lei, i problemi di adattamento che ha avuto nei primi tempi della sua permanenza in Toscana.

Paola, proveniente con il marito da Napoli, ha vissuto una storia non dissimile dalle ultime citate. La difficoltà di inserirsi, con l'evento migratorio, in una realtà nuova e per certi aspetti ostica e chiusa, ha contribuito non poco a generare situazioni di disagio. "Mi sono trovata spaesata, senza amici, lavoro, casa". Tuttavia l'evento della nascita di un figlio, di per sé splendido, ha creato nuove difficoltà. "Quando sono rimasta incinta lavoravamo entrambi, non avevamo problemi economici. I problemi sono sorti dopo la nascita del figlio, io non lavoravo e inoltre mio marito non aveva più uno stipendio fisso. Avevamo tante spese per il figlio." Da poco tempo anche l'anziana madre di Paola si è trasferita in Toscana.

Il disagio familiare e personale oggi negli stranieri

Il marito di **Selime** ha deciso, pochi mesi fa, di iniziare una cura per la sua depressione. La salute del marito sta migliorando sensibilmente, ma egli non è ancora in grado di lavorare. L'economia della casa è ancora tutta sulle spalle di Selime. La situazione è migliorata negli ultimi mesi, in quanto Selime ha trovato un lavoro fisso in una stireria e finalmente la famiglia vive in una casa degna di questo nome. Le spese sono tuttavia parecchie, visto che i figli vanno a scuola e il più grande frequenta già un istituto superiore. Sono stati superati nel frattempo anche i problemi di adattamento alla realtà italiana: Selime parla correntemente l'italiano, adesso, e ha molte amiche non albanesi nel vicinato.

La condizione attuale di Selime rappresenta un esempio della varietà delle possibili condizioni di disagio attualmente esistenti nelle persone che abbiamo intervistato. Nel caso di Selime il disagio familiare presenta significativi miglioramenti e i problemi abitativi appaiono superati. La sicurezza del lavoro è raggiunta, anche se solo da poco e, finalmente, le relazioni sociali con la realtà italiana hanno raggiunto un livello buono, che possiamo definire non più solo asimmetrico, ossia non dettato soltanto dal bisogno. Il disagio relazionale è pertanto superato, nel caso di Selime, e ci pare importante analizzare in particolare questo tipo di difficoltà in coloro che hanno vissuto l'evento migratorio, senza tuttavia dimenticare gli altri fattori di disagio.

Yuri descrive un esempio importante di difficoltà lavorative che si riflettono nell'ambito relazionale. Ci rivela, infatti, che in questi ultimi mesi è molto stanco, lavora 15-16 al giorno come fornaio, gli orari sono massacranti. Questo si riflette nei suoi rapporti personali e di lavoro. E' irascibile e dimentica con facilità gli appuntamenti.

Per **Angela** la difficoltà maggiore è la mancanza di un lavoro, a cui si assomma la presenza di problemi di salute. Ha potuto recuperare un rapporto buono con la famiglia d'origine, che risiede in Albania, rapporto che si era guastato all'epoca della gravidanza. Possiamo ascrivere anche questo aspetto ad una situazione di disagio relazionale almeno in parte superato. Angela, tuttavia, ci confida che, senza l'aiuto della casa di accoglienza in cui è adesso ospitata, non potrebbe dare nessuna speranza alla figlia.

Jozefina ha una bambina di appena 2 mesi, quindi le sue giornate sono dedite alla cura della piccola. Tuttavia, la sua famiglia in patria ha dei grossi problemi, un fratello è gravemente malato e le sorelle non hanno lavoro. Quindi Jozefina ha fretta di poter cominciare di nuovo a lavorare per poter aiutare se stessa ma anche la famiglia lontana.

I grossi problemi relazionali con il marito hanno dato a **Dajana** la spinta per andarsene, insieme con il figlio. In questo traumatico passaggio della sua vita è stata aiutata molto dai suoi datori di lavoro, che le hanno procurato quei contatti che hanno permesso a Dajana di trovare un rifugio sicuro in una casa di accoglienza. Dajana vive tuttora presso la casa di accoglienza e lavora, però non ha ancora raggiunto quella libertà e quella sicurezza per sé e per suo figlio che vorrebbe.

Il disagio di **Fatima** è essenzialmente legato alla mancanza di un lavoro. "Se io trovo un lavoro, non vengo più alla Caritas. Lascio il posto ad altri che hanno bisogno. So che ci sono persone che hanno più bisogno di me, ma ora per noi è difficile. Prima mio marito lavorava, ed era difficile. Ora che non lavora la situazione è molto peggiore. L'affitto è di 500 euro al mese e la casa non è grande, ci sono una piccola camera da letto, una cucina, un salotto piccolissimo. Fa freddo, d'inverno. E poi, ora, sul più bello, diciamo così, sono rimasta incinta, per la seconda volta." Sulla questione del lavoro Fatima approfondisce con un'osservazione importante. "Gli amici della Caritas mi hanno trovato lavoro, da una signora. Il lavoro era di pulizie, 6-8 ore al giorno. Ma con

quella signora c'è stato un problema, solo uno, ma importante: non accettava il velo. Capita spesso. La signora aveva accettato di prendermi ma quando le ho detto che io porto il velo, allora ha fatto 'Ah!' e, dopo 2 giorni, quando ho chiamato per conferma, mi ha detto che si era già sistemata con un'altra. Il fatto di portare il velo non mi ha creato problemi in altri momenti, ma per il lavoro rende tutto difficile. Sono andata tante volte al centro per l'impiego. Uno degli impiegati mi ha detto, francamente, che se toglievo il velo avrei trovato facilmente lavoro. Però, per frequentare la gente, per il resto della vita, portare il velo non è un problema."

Irina ha 3 figli, di cui uno di neppure 2 anni, e le cure familiari e domestiche assorbono tutto il suo tempo. La precarietà di lavoro del marito e l'impossibilità per lei di svolgere un lavoro anche part-time rendono la situazione familiare tutt'altro che semplice. Irina afferma anche che, nella città dove vive, caratterizzata da un'unica stagione turistica che va da aprile a settembre, è difficile trovare dei lavori con contratti annuali. La stagionalità delle offerte di lavoro non aiuta le famiglie con figli, dice in sostanza Irina.

Heinz è privo di documenti validi. È cittadino comunitario e quindi non è soggetto alle problematiche della clandestinità, ciò nonostante avere i documenti in regola è indispensabile per poter svolgere un'attività lavorativa. Heinz sta trovando difficoltà a regolarizzare la sua posizione. Inoltre, non lavorando da tempo, è praticamente privo di soldi e senza fissa dimora. Nelle ultime settimane ha dormito all'addiaccio. "Adesso è estate", sostiene, "ma l'inverno non è lontano. Come farò allora?"

Il disagio familiare e personale oggi negli italiani

Roberto sta provando un forte disagio nelle relazioni interpersonali. Egli vive da solo, ha pochissimi rapporti con i

vicini, frequenta la mensa della Caritas ma si sente disturbato dalla presenza degli stranieri. Inoltre è forte la difficoltà economica: la pensione è irrisoria e deve contribuire agli alimenti della ex-moglie. "E' che non ce la facevo ad andare avanti, allora sono venuto qui alla Caritas e ho fatto presente la situazione. Mi hanno detto sì, sì, può venire a mangiare, può venire al Centro d'Ascolto". Roberto ha 56 anni e alla sua età è molto difficile trovare un lavoro che gli permetta una maggiore tranquillità economica. "Il direttore della Caritas mi ha detto di continuare ad andare al Centro d'Ascolto e al Centro per l'impiego, ma non si trova niente. Chiedono tutta gente di 35, massimo 45 anni."

Monica sta vivendo fiduciosamente il presente. Le difficoltà non mancano, ha trovato solo da poco una sistemazione abitativa buona ed economica, tuttavia vive lontano dalla città dove lavora. A proposito del lavoro, finalmente Monica è soddisfatta, ha un contratto a termine di 1 anno, non è una situazione ideale ma adesso sta facendo un'attività che le piace. "Se tornassi indietro rifarei tutto, anche decidere quasi all'improvviso di lasciare la mia città e venire qui seguendo il mio innamorato. Valuterei solo un po' meglio il discorso del lavoro perché questo mi ha portato difficoltà non indifferenti."

Mariana è ospite di una casa di accoglienza per madri con figli e sta riconquistando un minimo di autonomia grazie ad alcuni lavori part-time. Il fattore di disagio che maggiormente evidenzia è legato alla situazione relazionale, ancora problematica, con l'ex-compagno di vita. Sostiene Mariana: "il padre dei miei ultimi 3 figli è un'incognita, l'ultimo non lo conosce proprio, se ne è andato prima che nascesse. I due più grandi non se lo ricordano e il primo, quello avuto da un altro uomo, non è molto propenso a volerlo rivedere. Lui non si è più fatto vedere. È convinto che, quando i figli saranno maggiorenni, lo andranno a cercare."

Rachele descrive minuziosamente le difficoltà quotidiane e le continue "acrobazie" per riuscire ad arrivare ogni volta in fondo al mese. Il problema economico e la mancanza di un lavoro la angustiano profondamente. Rachele afferma: "se accendi la tv, vedi che tutti ti danno le cose a rate, e se dai retta a tutti ti indebiti fino ai capelli. Allora compriamo una cosa alla volta, altrimenti siamo finiti."

Biagio sta lavorando alcune ore al giorno in una cooperativa di pulizie. Ha pessimi rapporti con la direttrice della cooperativa. "Io ci sto perché mi versano un po' di contributi per arrivare alla pensione. Fino a 65 anni in pensione non ci posso andare, ora ne ho 58. Ma se potessi andare via prima, anche col minimo, lo farei. Ci guadagnerei più che ad andare a lavorare. Io, dopo aver lavorato 24 anni in fabbrica, mi devo ritrovare così? Se avessi saputo che sarei arrivato, a quest'età, a dover chiedere i soldi agli amici... Mi creda, è una cosa brutta." Ed ancora, Biagio racconta che: "io gli straordinari li faccio, un'ora alla volta, 5 euro l'ora, 4 volte la settimana. Ma stiamo andando verso l'inverno, vengono meno turisti e la mia cooperativa, che pulisce certi monumenti, mi permetterà di fare solo 2 straordinari la settimana. Io non butto via nulla." Biagio ha disdetto il contratto telefonico e non ha più la televisione, per risparmiare. Vive in una casa popolare ma l'affitto è ancora troppo alto per le sue possibilità. La condizione di forte disagio lo porta ad uno sfogo toccante. "A uno gli potrebbero prendere 5 minuti di follia e andare a rubare o altro. A me non capita ma ti ci porterebbero a farlo. Domattina mi devo alzare di nuovo alle 5. Tutte le mattine, sa? Per 5 euro l'ora, fai un'ora di pulizie qui, un'ora là, sono sempre di corsa, non posso nemmeno permettermi di andare al bar a prendere un caffè. Ma sono un essere umano o una bestia?"

Linda convive con i genitori, che sono molto anziani e sofferenti. Lei stessa continua ad avere dei problemi legati alla grave malattia che l'ha colpita qualche anno fa. La situazione economica è molto precaria. "La mamma e il babbo prendono il minimo di pensione, io faccio piccoli lavoretti, non siamo alla fame. Il fatto è che soprattutto la situazione di mia mamma è grave: è anziana, sta male, non si muove. Allora devo fare

tutto io, la spesa, pagare le bollette. E ho un figlio di 10 anni che ha bisogno di attenzioni. Stamattina ho dovuto comprare 3 o 4 cose, ho speso 12 euro. Ho comprato un dentifricio, una focaccia, uno shampoo, cose indispensabili. Non è che ho comprato chissà quale crema tonica. Dal calzolaio spendo 6 euro per una piccola riparazione delle scarpe. Prima riuscivo a far quadrare i conti. Adesso non più. Vedo che tanti, qui, anche gli stranieri che non se la passano bene, hanno comunque i loro vizi, il cellulare, la pizza il sabato sera, le sigarette. Io no, non lo posso più fare."

Lucia prova un certo imbarazzo nelle sue relazioni sociali, ad esempio dichiara di sentirsi in difficoltà ad andare alla Caritas, per il fatto che il paese dove abita è piccolo e la gente può osservare ogni suo movimento. Le difficoltà relazionali sussistono anche nei confronti del padre di sua figlia, con il quale ha ripreso dei contatti, dominati tuttavia dal rancore. Lucia non ha ancora trovato un lavoro, così che dipende economicamente dal fratello, nella cui famiglia continua a convivere. Questa situazione di dipendenza è causa di ulteriori frustrazioni per la giovane madre.

L'imbarazzo, se non la vergogna, a farsi vedere in Caritas costituisce un tratto saliente anche della condizione vissuta da **Immacolata**, che sostiene: "mi sento a disagio ad andare a chiedere, ma lo faccio perché ho bisogno di aiuti per vivere in modo dignitoso. Il problema è che mi vergogno a chiedere. Non trovo giuste quelle situazioni in cui si chiede senza avere bisogno." Immacolata ha bisogno di un lavoro part-time, che le permetta di aiutare economicamente la famiglia e al tempo stesso di non trascurare la cura dei figli.

Laura ha bisogno di lavorare. Anche lei, come Immacolata, necessita di un lavoro tale da permetterle di dedicare abbastanza tempo ai figli e alla casa. Laura evidenzia che la lontananza dei genitori, che vivono ancora in Sicilia, contribuisce in modo decisivo a rendere la situazione così difficile.

La presenza dei figli, condizione sostanziale della normale vita di coppia, rappresenta anche per **Paola** l'elemento cruciale del suo disagio odierno. "Da poco ho ricevuto una proposta di lavoro, per un ristorante, dalle 7 alle 17. Ho dovuto rifiutare perché la bambina va a scuola dalle 8 alle 15 e non so a chi lasciarla 1 ora la mattina e 2 ore il pomeriggio. Ho chiesto ad una baby-sitter, che mi chiedeva 10 euro l'ora. Ma io avrei guadagnato 30 euro al giorno! Non mi conveniva. Allora cerco un lavoro che mi impegni al massimo 2 o 3 ore al giorno, per poter stare con mia figlia." Paola sta vivendo un periodo difficile, si è chiusa in se stessa e sta vivendo una forte depressione. Certe volte ha paura di non sapersi controllare e teme di poter fare del male alla figlia. In quei momenti preferisce lasciare la figlia dall'anziana madre.

Le reti relazionali negli stranieri

I racconti degli intervistati stranieri evidenziano il denominatore comune del raggiungimento di un buon livello di relazione con la realtà italiana. Le difficoltà dei primi tempi in Italia, spesso apparentemente insormontabili, appaiono in buona parte superate e gli 8 ospiti stranieri sono riusciti, pur con le ovvie differenze che vedremo fra poco nel dettaglio, ad entrare a far parte di una rete relazionale vissuta positivamente, attivamente. Possiamo osservare spesso un buon grado di "simmetria" nei rapporti e negli scambi, intendendo per simmetrico un livello relazionale in cui l'ospite dei Centri non cerca o instaura un contatto, un rapporto per sua sola e specifica richiesta di aiuto, bensì per un più intrecciato scambio di esperienze, dove il dare e l'avere sono reciproci.

Abbiamo tracciato queste osservazioni tenendo a mente ad esempio la storia di **Selime**. "All'inizio ho lavorato in una stireria albanese ed ero sempre lì, così non potevo nemmeno

imparare l'italiano. Da 1 anno e mezzo lavoro nelle stirerie italiane e ho imparato, capisco e parlo abbastanza bene. Prima potevo solo chiedere, e male, in italiano. Adesso che conosco la lingua posso avere delle amiche, parlare con loro dei figli, di tante cose".

Incontri casuali, ma capaci di dare una svolta positiva alla vita, sono quelli che ha avuto ad esempio **Yuri**: "ero a Catania, mi ero fatto male al lavoro, volevo venire via. Ero alla stazione, ho conosciuto un ragazzo napoletano, che stava andando a casa. Mi ha aiutato, mi ha dato da mangiare, da bere, le sigarette. Lo so che le sigarette non sono indispensabili, però io fumo, è stato un bell'aiuto. Sono andato a Napoli con lui, nella sua famiglia, con la moglie, la figlia. Mi ha aiutato a trovare lavoro". Yuri racconta dei suoi rapporti piuttosto tesi con il suo datore attuale di lavoro. Allo stesso tempo è molto contento delle sue relazioni con la gente toscana: "mi chiedono sempre come sta mia figlia. Fa piacere sentirselo chiedere".

Angela ha vissuto e vive tuttora delle relazioni d'aiuto molto importanti. I cugini che risiedono in Toscana, la sua famiglia d'origine e anche le compagne di università non hanno mai fatto mancare il loro sostegno, in particolare per le attenzioni e la cura alla figlia. Angela sa di avere, oggi, un bisogno estremo di questi aiuti, così come di quello della casa d'accoglienza dove vive da tempo.

Jozefina ha lavorato a lungo come barista e cameriera e questo le ha permesso di avere contatti significativi e, in gran parte, positivi ed arricchenti con tante persone italiane. "Il mio principale era sempre triste, aveva perduto la moglie, era vedovo. lo l'ho aiutato a sorridere, con la mia allegria, con le mie battute scherzose". Il cruccio principale di Jozefina è la difficile situazione economica dei suoi familiari in Polonia, e ogni suo sforzo va nella direzione di riuscire a dare un fattivo contributo in questo senso.

"Pensavo di tornare in Albania e di non tornare più qui. Vado là e ci resto, pensavo. Volevo approfittare di un viaggio già programmato con mio marito. Poi quelli del lavoro mi hanno chiamato in ufficio e mi hanno detto che era pronto per me un contratto a tempo indeterminato e che dovevo solo firmare. Da una parte allora potevo rimanere, dall'altra ormai ero decisa ad andarmene. Con questa cosa del contratto nuovo mi sono scappate le lacrime. Io ho detto che era inutile che firmassi, perché dall'Albania non sarei tornata più. Loro mi hanno detto che non dovevo andare via, che sono capace nel lavoro, che mi avrebbero aiutato. Non mi aspettavo questo comportamento. Sono i miei datori di lavoro che mi hanno portato alla casa d'accoglienza, 1 anno e mezzo fa." Questo è il racconto di **Dajana**. Il percorso della giovane albanese è stato molto difficile. All'arrivo in Italia le uniche relazioni di aiuto di cui disponeva erano legate ai fratelli, disponibili ed attenti, ma tenuti lontani dal marito possessivo. I fattori legati all'educazione e alla cultura originaria di Dajana sono stati importanti, come lei stessa rivela: "quando ero a Torino, anni fa, le mie amiche italiane mi dicevano che non dovevo stare zitta e buona con mio marito. Ma per loro era facile, sono italiane e mi dicevo che io ho un'altra mentalità, non potevo essere da subito un'egoista, eravamo cresciuti in un altro modo. Non potevo farlo, forse anche per il mio carattere. Comunque le amiche italiane mi hanno aiutato tanto".

Fatima vive in un condominio dove la sua è l'unica famiglia straniera. Si trova molto bene, non ha mai avuto problemi con gli italiani, nonostante il fatto che porti il velo. "Sarà perché ho sempre vissuto a contatto con la gente, in Algeria ho lavorato molti anni al Ministero", sostiene Fatima.

Il buon livello nelle relazioni con gli italiani è confermato anche da **Irina**, che afferma, in particolare, che la maggiore discrezione dei toscani rispetto agli abruzzesi le ha permesso di sentirsi più a suo agio in Italia da quando vive nella nostra regione.

La solitudine è il tratto saliente della condizione di **Heinz**. Ha ricevuto aiuto da persone incontrate casualmente, quando ha vissuto a Roma. E' arrivato da poco in Toscana e, con

l'eccezione dei contatti in Caritas, passa quasi tutto il tempo da solo. La condizione di solitudine di Heinz, nella nostra opinione, è da ascrivere in gran parte a sue oggettive difficoltà relazionali.

Le reti relazionali negli italiani

I racconti degli italiani fanno emergere un disagio relazionale in genere maggiore rispetto a quello degli stranieri. Questo elemento non deve sorprenderci. La condizione stessa dell'essere stranieri porta ad un disagio iniziale contingente e inevitabile, di fronte al quale però è piuttosto comune una capacità di reazione, di adattamento, che la persona straniera ha nel suo personale bagaglio. Doversi adattare ad una realtà estranea fa parte del "gioco" stesso della migrazione, e lo straniero ne è ovviamente ben consapevole, mostrando di avere anche gli strumenti per far fronte a questa condizione iniziale di svantaggio, e volgerla a suo favore.

Per gli italiani, invece, le difficoltà legate a traumi, situazioni sfortunate, eventi negativi sviluppano molto frequentemente una visione pessimista che si riflette anche nelle capacità e, ancor di più, nelle volontà relazionali.

È molto comune la condizione di relazioni fortemente "asimmetriche", ossia dove la ricerca e la frequenza della relazione sono legate ad uno specifico bisogno oppure, ancora più abitualmente, ad una molteplicità di problematiche.

Roberto sostiene di essersi trovato "proprio solo solo", a seguito del divorzio. I rapporti con i vicini si limitano al "buongiorno, buonasera, e basta". Allo stesso tempo dichiara di essere in buoni rapporti con la ex-moglie e i figli, che vivono tuttavia a molte centinaia di chilometri di distanza.

La scarsità di relazioni sociali, la chiusura agli altri di una città solo apparentemente opulenta costituiscono il cuore della riflessione di **Monica**. Le sue considerazioni sono degne di

nota: "la città conta molto sull'apparenza, sulla griffe. Sembra che non ci siano problemi. Poi vai nel concreto e vedi che la realtà non è proprio questa, me ne sono accorta in quel periodo in cui ho lavorato al sindacato riempiendo dei 730. Qui la gente viene aiutata dai nonni, che abitano nelle campagne vicine, che passano ai parenti in città la verdura, le uova, una gallina. Io, quando ho vissuto in città, dovevo comprare tutto. Se qui vedono che cadi, una mano te la danno ma rimane una cosa superficiale, me ne sono accorta. Non parlo della Caritas, qui sono stata bene accolta. Ma fuori è così". Monica dice che ha dei buoni rapporti con le sorelle, dalle quali riceve aiuto soprattutto con l'ospitalità che offrono, nel periodo estivo, al figlio.

"La famiglia, all'inizio dei miei problemi, mi diceva sì, sì, ti aiutiamo. Quando è arrivato il momento del bisogno concreto i miei familiari non sono stati disponibili. Con mia madre ho comunque buoni rapporti, con mia sorella sono altalenanti, con gli zii e mia nonna non sono propriamente idilliaci", rivela Mariana, che comunque ha instaurato un ottimo rapporto con le altre donne della casa di accoglienza. Mariana sa che deve riconquistare una sua autonomia e il fatto che abbia 4 figli piccoli rende questo suo percorso umano e relazionale molto complesso.

La conflittualità con il padre è una costante della situazione di **Rachele**. Sente che lui è in debito con lei: Rachele cita, ad esempio, una casa sfitta di proprietà di suo padre, che egli non le ha voluto concedere. Inoltre la nuova compagna del padre ha contribuito ad allontanare genitore e figlia. Da una parte Rachele sente di essere in credito con il padre, dall'altra ha vissuto come necessari, ma umilianti, gli aiuti ricevuti dai suoceri e dalla cognata. Rachele e suo marito hanno molti conoscenti ma non vanno mai al ristorante insieme, è troppo costoso. Allora organizzano spesso delle cene in casa, con poca spesa possono così stare in compagnia e divertirsi.

Biagio ha pochi parenti, che vivono lontano e non si interessano di lui. Ha ricevuto in prestito piccole somme di

denaro da alcuni amici, che ha prontamente saputo restituire. Amici che, tuttavia, non comprendono bene le difficoltà di Biagio. "Mi dicono: tu continui ad andare alla cooperativa per quei pochi soldi che dici. Ma chi te lo fa fare? Certo che ci vado, dico io, altrimenti che faccio? Trovatemelo voi un altro lavoro, allora. Come dice il proverbio: meglio un uovo oggi che una gallina domani. Queste cose me le dicono loro, capito? Stanno tutto il giorno seduti sul muretto, sono pensionati, prendono 1200 euro al mese, e vengono a dire queste cose a me che prendo 320 euro al mese."

La difficoltà di far comprendere la propria situazione agli altri ritorna anche nel racconto di **Linda**, anche se lei stessa afferma che ha avuto anche la fortuna di incontrare persone che l'hanno accettata con i suoi bisogni, con i suoi limiti e che l'hanno aiutata senza chiedere nulla in cambio. "Se parli con tante persone che vivono una vita diciamo normale, con una famiglia normale, certe situazioni non le capiscono. Se in famiglia non ci sono certi problemi, se la difficoltà familiare sta solo nel decidere dove andare il sabato sera, non si può capire. Invece, c'è un altro tipo di problema. Faccio un esempio pratico: dove porto mio figlio al mare? Lo so che sembra sciocco. Ma io non so dove portarlo, non ho l'automobile e con i problemi di salute che ho non riesco ad andare con lui qui vicino, dove ci sono solo scogli".

Un rapporto di amicizia e di sostegno materiale finalmente recuperato con il padre di sua figlia è alla base del presente relazionale di **Lucia**. La cognata le ha trovato un lavoro parttime. Lucia è fortemente dipendente da queste relazioni, che tuttavia vanno nella direzione di permetterle di ottenere quel minimo di autonomia che desidera per sé.

Immacolata ha pochi contatti al di fuori della famiglia. Fra l'altro afferma che "non ho amici, perché gli altri vogliono sapere della tua vita senza dire nulla della loro". Ha necessità degli aiuti che riceve dalla sua famiglia d'origine, anche se questo sostegno è piccolo a causa di una sorella di 12 anni, che vive con i genitori e sulla quale essi devono concentrare i

loro sforzi. La famiglia del marito di Immacolata non è disposta a dare una mano, anzi chiede continuamente aiuti materiali.

Laura vive buoni rapporti con la vicina, che l'aiuta con le figlie. Un fratello aiuta economicamente Laura. Al di fuori di queste relazioni, connotate da un prevalente elemento di dipendenza, i rapporti sociali sono scarsi. "Non abbiamo amicizie per scelta, perché avere degli amici significa andare a mangiare fuori la pizza e, con le difficoltà economiche che abbiamo, questo non è possibile. Inizialmente inventavamo delle scuse, perché ci sentivamo in imbarazzo a dire la verità. Adesso abbiamo dovuto allentare i rapporti".

Possiamo tracciare un parallelismo tra le difficoltà relazionali di **Paola** e quelle di Laura. Paola infatti rivela che: "ho dei conoscenti che saluto per strada. Tutte le volte che mi chiedono di andare a prendere un caffè dico di no, perché ho paura di dover pagare io, non ho soldi e non voglio far sapere della mia situazione". Paola sta vivendo un periodo di depressione, in cui i rapporti sociali sono, pertanto, particolarmente precari. La famiglia del fratello continua a farle avere un piccolo ma costante aiuto economico.

La condizione descritta da Paola e da Laura trova importanti elementi in comune con quanto descritto da Linda e da Rachele. Quest'ultima ha trovato, con suo marito, una soluzione alle difficoltà riscoprendo il piacere delle serate in casa con gli amici, ma si tratta di una risposta costruttiva al disagio che costituisce un'eccezione.

Le reti di assistenza negli stranieri

"Dopo un anno che ero in Italia sono andata in Comune, ero disperata, non sapevo più che fare. Mio marito stava sempre peggio. In Comune mi hanno detto di andare alla Caritas. Io non conoscevo nessuno. Ma qui alla Caritas ho incontrato delle persone che sono diventate subito mie amiche. Le ho sentite proprio come sorelle. Mi hanno dato un grande aiuto. Prima di tutto mi hanno dato il coraggio che mi mancava. Mi mancava la famiglia, mi mancavano i genitori. Così venire qui mi ha fatto stare bene, mi hanno dato il coraggio e mi hanno fatto sentire come in famiglia. È come se avessi ritrovato una famiglia, qui." Queste parole di Selime descrivono nitidamente il suo percorso, che inizia con una situazione di disagio grave e invisibile per giungere ad una condizione in cui lei, oltre a ricevere aiuti materiali, ha avviato delle relazioni umane significative, tali da generare nuova fiducia e dinamiche personali e sociali positive.

Il rapporto con la Caritas, sentita come ente di assistenza ma ancora di più come luogo importante per creare relazioni e perfino vere e proprie amicizie, è rilevante e molte volte decisivo per gli intervistati stranieri. La Caritas, nei racconti degli ospiti, è allora uno spazio in cui la dignità della persona non viene lasciata da parte, ma anzi valorizzata in un rapporto che non si esaurisce nel semplice aiuto materiale, ma che anzi va a toccare sfere relazionali più ampie, fino a costituire spesso una reale presa in carico della persona.

Tornando a Selime, lei ha ricevuto aiuti importanti anche dalle assistenti sociali, ad esempio per i libri scolastici dei figli, nonché per la richiesta di una casa popolare: "fino a che eravamo nella casa vecchia non sono andata in Comune a chiedere per avere un'abitazione migliore. Non avevamo la residenza, allora. Non potevo fare la richiesta. Adesso abbiamo regolarizzato tutto, sono andata in Comune e anche loro mi stanno aiutando".

"La Caritas mi ha aiutato a cercare lavoro. All'inizio ero senza permesso di soggiorno e mi hanno detto che non potevo lavorare. Mi hanno detto: ci dispiace, ti aiutiamo, ma non possiamo trovarti lavoro. Quando sono diventato regolare mi hanno potuto aiutare meglio e li ringrazio per questo. Ora va bene, ho dei problemi con una persona in Caritas, questo sì, ma comunque gli altri mi aiutano molto", sostiene **Yuri**.

Angela ha avuto esperienze non piacevoli con le assistenti sociali. "A me non piace parlare dietro le spalle. Se c'è qualcosa che non va te lo dico in faccia e invece loro non fanno così. Non credo che tutte siano in questo modo ma quelle che ho incontrato io sì. Sono più contenta della Caritas. Ho avuto una storia un po' complicata e devo dire che qui sono stati disponibili ad aiutarmi, in tutto. Anche per i miei problemi di salute. Per di più la bambina me l'hanno cresciuta quasi loro. Ma altri aiuti non ne ho avuti."

L'aiuto che sta ricevendo per la bambina e l'accoglienza in una residenza adeguata gestita dalla Caritas sono gli elementi evidenziati anche da **Jozefina**. Durante la gravidanza Jozefina è stata seguita anche dalle suore di Madre Teresa di Calcutta. Le assistenti sociali del Comune stanno anch'esse aiutando economicamente Jozefina, a causa della recente maternità.

Dajana, come abbiamo già scritto, ha ricevuto un aiuto importante dai suoi datori di lavoro, che l'hanno assistita nel momento del bisogno e accompagnata alla casa di accoglienza della Caritas, dove tuttora risiede. A causa della sua fuga da casa, e per evitare di essere rintracciata dal marito, non si è rivolta ad altri soggetti assistenziali.

Aiuti dai servizi sociali per il figlio e un sostegno materiale, ed anche umano e relazionale, dalla Caritas costituiscono gli interventi menzionati da **Fatima**.

Irina è arrivata al Centro d'ascolto su suggerimento del marito, che già lo frequentava sporadicamente. Dalla Caritas riceve degli aiuti materiali ma, soprattutto, dichiara che al Centro incontra delle persone con cui parla volentieri. Sta ricevendo qualche aiuto economico, insufficiente, dalle assistenti sociali. Vorrebbe poter mandare il figlio più piccolo alla scuola materna ma la retta è molto cara e l'aiuto economico che riceve non basta.

Heinz ha avuto sporadici contatti con la Comunità di Sant'Egidio. A Roma ha frequentato assiduamente il Centro di orientamento al lavoro, tuttavia la mancanza dei documenti gli ha impedito di trovare una sistemazione adeguata, almeno

finora. La Caritas, rivela Heinz, è una costante positiva del suo girovagare per l'Italia alla ricerca di un lavoro e di un minimo di certezze.

Le reti di assistenza negli italiani

Roberto dice che frequenta la mensa della Caritas per risparmiare. Ci sono troppi stranieri, che disturbano, fanno confusione, e questo è l'unico problema della mensa. Al centro per l'impiego continua ad andarci ma senza speranze di trovare un lavoro, vista la sua età avanzata. "Ho un contatto con un'assistente sociale, però il problema è che lei non può fare niente, non ha mezzi, non ha potere. È una brava persona ma non può fare nulla."

Monica racconta che ha ricevuto aiuti da molti soggetti diversi. Dichiara che non ha paura a chiedere. Vuole essere autonoma, certo, tuttavia "domandare quando si ha bisogno non è una vergogna". Monica ha svolto dei lavori temporanei patronato Acli, aiutando nella compilazione dichiarazioni dei redditi. Il figlio, nei primi tempi della permanenza in Toscana, ha avuto dei problemi di adattamento e ha ricevuto un buon sostegno psicologico. Anche le maestre sono state comprensive. La sorella ha fornito a Monica degli aiuti economici, tuttavia la dipendenza da una parente le causa imbarazzo. Dalla Caritas Monica ha ricevuto aiuti materiali, ma anche sostegno di facilitazione per i documenti necessari ad ottenere la residenza e per l'accesso al microcredito.

Le amiche della casa di accoglienza costituiscono il riferimento assistenziale ed umano fondamentale di **Mariana**, in questo momento difficile della sua vita.

Rachele ha rapporti con le assistenti sociali, dalle quali ha ottenuto un contributo per l'affitto. Dice che la Caritas la sta aiutando ma non in modo sufficiente per i suoi bisogni: "mi

dovrebbero dare aiuti più costanti". Ha ottenuto recentemente un fido bancario per l'affitto della casa. È orgogliosa di questo, in quanto per molti anni Rachele ha avuto dei problemi grossi con le banche.

Biagio evidenzia come il rapporto con la Caritas non sia legato soltanto all'aiuto materiale ma comprenda una componente importante di sostegno umano. Tramite le assistenti sociali del Comune Biagio ha ottenuto una casa popolare. La gratitudine per questo aiuto si somma alla considerazione che, per le sue esigue possibilità, l'affitto è comunque troppo alto.

La riflessione di Linda sulla sua percezione dell'assistenza offerta, nella nostra realtà, alle persone bisognose ci pare molto indicativa e la riportiamo per intero. "Qui c'è la brutta mentalità di aiutare tutti un pochino, si danno 5 euro a uno, altri 5 a un altro, ma non si creano le condizioni per risolvere almeno una situazione. Se ne tamponano a centinaia, certo. Però bisognerebbe dare alle persone la canna da pesca e non il pesce, tanto il pesce lo peschi da solo. Il modo di fare dominante non risolve niente. Ci saranno dei motivi per cui è così, non lo so. Se hai dei problemi grossi, se sei a terra, o detenuto, o malato grave, allora capisco che un aiuto così sia utile davvero. Ma non è giusto mettere questi casi insieme a quelli di persone diciamo normali, mentalmente equilibrate, a cui è cambiata la vita per delle vicissitudini gravi che non hanno voluto. Fare così significa creare nuovi emarginati, far sentire emarginate le persone normali che vivono delle difficoltà. Evidentemente il sistema funziona a questo modo e ti ci puoi solo adeguare, perché se ti scontri con questo, è peggio. Questo l'ho provato su di me". Linda sostiene ancora che: "se sei da sola puoi vivere anche con poco ma con un bambino è un macello. Mio figlio, giustamente, vuole andare ad un campo dell'Azione Cattolica. Sono 170 euro. Io lo manderò ma è brutto telefonare al sacerdote e dover chiedere 'per favore, mi fa spendere un po' meno?'. Non c'è da vergognarsi, questo lo fanno in tanti. Però è più bello se certe cose le fai con le tue forze".

Lucia lamenta di non aver ricevuto dall'assistente sociale nessun aiuto per la figlia. Alla Caritas ha chiesto un lavoro, e inoltre viveri e vestiti per la bambina. Si trova in imbarazzo quando deve andare al Centro d'Ascolto, perché la gente del paese può vederla entrare ed uscire dal Centro. Lucia sottolinea che alla Caritas si trova bene, l'hanno sempre "accolta come una persona", non l'hanno mai fatta sentire a disagio.

"La Caritas è la sola che mi ha aiutato, con alimenti e con vestiti. Non ho ricevuto grossi aiuti, però, perché le persone che si rivolgono ai Centri d'Ascolto sono tante e quindi non possono dare tanto a tutti. Anche alla Caritas, come ai servizi sociali, vengono privilegiati gli stranieri", è il commento di **Immacolata**, che aggiunge di aver fatto domanda in Comune per la casa popolare, ma è pessimista sulle possibilità di ottenerla.

Laura rivela che "in Caritas sono molto gentili, mi hanno dato i vestiti per la bambina ed hanno offerto dei vestiti anche a me ma ho rifiutato, perché ci sono persone che hanno più bisogno. Le assistenti sociali, invece, non mi hanno dato niente perché loro guardano il reddito di due anni fa, quando avevamo una migliore situazione economica, lavoravamo entrambi e avevamo solo una figlia. Ora abbiamo un reddito solo e deve bastare per 4 persone, ma alle assistenti sociali non interessa."

Le assistenti sociali stanno aiutando adeguatamente **Paola**, sostenendola per la scuola materna della figlia e per le bollette. Dalla Caritas riceve soprattutto degli aiuti materiali.

Un elemento comune agli italiani e agli stranieri è la buona relazione con la Caritas, fatte salve alcune eccezioni sopra descritte. Risulta tuttavia evidente come gli italiani intervistati si concentrino soprattutto sull'aspetto utilitaristico della relazione con la Caritas, vissuta principalmente per ottenere un sostegno assistenziale.

Gli italiani chiedono principalmente aiuti materiali, legati a specifici bisogni, ed è meno comune fra di loro, rispetto agli stranieri, la prospettiva di fare delle richieste legate ad una progettualità a media o lunga scadenza, come la domanda di un lavoro.

Le prospettive future degli stranieri

Concludiamo questa sezione di ascolto delle storie di vita con le riflessioni degli intervistati sulle loro prospettive e i progetti per il futuro. Come nelle precedenti sezioni, lasciamo dapprima la parola agli stranieri.

"Abbiamo cambiato abitazione, adesso abitiamo in centro e va bene così. Non va bene cambiare tante volte, soprattutto per i bambini. Ora loro sono abituati qui, per la scuola e per gli amici. Dobbiamo rimanere qui", è la riflessione di **Selime**, che continua: "io ho studiato, in patria, sono modellista. Quindi ho in mente qualcosa per il mio futuro, vorrei trovare un lavoro nel mio settore, però finora non ho potuto fare niente in questo senso. Vista la situazione familiare ho dovuto adattarmi. Però ho preso la patente di guida e ho fatto un corso di informatica, perché bisogna conoscere il computer per poter fare la modellista. È una cosa, questa, che ho ancora in mente. Speriamo che possa farla, in futuro."

Yuri non è in grado di dire se il suo futuro sarà in Italia o altrove. Dichiara di essere venuto in Italia per aiutare, lavorando, sua figlia, e che il centro delle sue attenzioni continua ad essere lei. Yuri non nega, tuttavia, che sta cercando una casa adeguata per poter accogliere sua figlia in Italia.

Angela dice a chiare lettere che vuole rimanere in Italia. "Mi piacerebbe vivere qui, anche per la bambina. E poi penso alla mentalità albanese. Ritrovarsi da sola, ragazza-madre come me, non sarebbe accettato facilmente nel mio paese. Voglio

stare qui anche perché mi piace l'Italia, in questi anni ho fatto molte conoscenze". Angela sta facendo ogni sforzo per riuscire in questo: ha frequentato dei corsi di contabilità, degli stage sulla cooperazione internazionale, ed è divenuta mediatrice culturale.

La prospettiva di rimanere in Italia accomuna Angela e Jozefina. Quest'ultima afferma che l'ingresso della Polonia nell'Unione Europea ha peggiorato la situazione sociale del suo paese e che questa è la ragione principale per cui è importante cercare di restare in Italia. "Ho pianto tanto quando il mio ragazzo mi ha lasciata, ero incinta e tutto il resto. Ma ora ho smesso di piangere, la mia vita è con la bambina, voglio lasciare lei al nido, voglio andare a lavorare. Ho chiesto alla responsabile della casa se potevo già fare questo, lei mi ha detto che è ancora presto, la piccola deve crescere ancora un po'. Mi farà male lasciare la bambina all'asilo nido ma devo farlo." Jozefina aggiunge che: "per avere il riconoscimento italiano del mio diploma di infermiera devo fare soltanto un esame di ammissione e un anno di scuola. Può essere però che torno un tempo in Polonia e faccio guesta cosa laggiù. Ora il mio paese è nell'Unione Europea e il titolo preso là vale anche in Italia. Penso che farò questo quando la piccola avrà 3 o 4 anni. È una cosa che desidero fare, ho studiato tanto e voglio far valere tutto questo".

Anche **Dajana** pone al centro delle sue attenzioni future la cura del figlio. Trovare un lavoro, una casa, poter curare al meglio il figlio, che è già in età scolare, costituiscono i punti fermi dell'impegno di Dajana, che tuttavia aggiunge: "i miei fratelli sono in Grecia. Loro mi dicono di andare laggiù. Io ho degli amici, qui, però, come si dice da noi, un amico non ha il tuo sangue. Avere lo stesso sangue è importante, per me. Ma andare via da qui mi fa paura, per i documenti, per il lavoro. I miei fratelli insistono ma io penso più a mio figlio che a me. Qui, ad esempio, la scuola è migliore che altrove. Queste sono le cose importanti per mio figlio."

Sostiene **Fatima**: "mio marito è qui da tanti anni, è abituato a vivere qui, ha 35 anni e da 15 è in Italia. Non ha vissuto, per così dire, in Algeria. Ha fatto la sua vita qui. Io, invece, ho fatto la mia vita in Algeria, sono arrivata solo da 3 anni. Se avessi possibilità di scegliere andrei via oggi stesso e tornerei in patria. Non posso farlo, qui c'è mio marito. Allora mi dico che, se trovo un lavoro, starò qui anche in futuro. Ora abbiamo un bambino, fra pochi mesi ne arriverà un altro, quindi non chiedo nulla di speciale, solo un lavoro. Voglio fare qualcosa, essere utile, sono abituata a muovermi, a fare, a lavorare, sono abituata a dare, non sono abituata a stare in casa a fare le pulizie e ad occuparmi solo del bambino. Voglio fare qualcosa di utile per gli altri".

Fatima aggiunge che "quello che mi manca è la famiglia, che è ancora in Algeria". È interessante notare che Fatima usa un'espressione del tutto simile a quella di **Irina**, come abbiamo scritto in precedenza, quando abbiamo trattato delle cause del disagio di quest'ultima ospite dei Centri. Irina aggiunge che: "i miei figli stanno crescendo e si trovano bene qui. Studiano, hanno degli amici, quindi penso che la nostra vita futura sarà qui. Non si sa, certo, cosa sarà fra 10 o 20 anni, però non mi sento di passaggio qui, sento che questa è la casa dove abiterò, anche se la mia famiglia è in Macedonia".

Heinz parla vagamente del fatto che intende aprire in futuro un'attività commerciale, se gli sarà possibile, probabilmente a Roma, che offre buone possibilità visto che è una città così grande, anche se molto caotica. Heinz ha però una certezza: è sicuro di non desiderare tornare in patria, in Italia si trova bene, nonostante tutte le difficoltà che sta vivendo.

Le prospettive future degli italiani

Le idee e le speranze per il futuro degli intervistati italiani sono molto articolate, come vedremo. Possiamo nondimeno anticipare che il quadro si presenta generalmente a tinte più fosche rispetto a quanto descritto dalle persone provenienti dall'estero, fino ad arrivare ad alcuni accenti di intenso pessimismo.

È questa la situazione di **Roberto**, ad esempio, che teme per la sopravvivenza stessa della Caritas e degli altri servizi assistenziali oggi esistenti.

Monica presenta, al contrario, una prospettiva molto propositiva. È sua intenzione proporre alla Caritas e ai servizi sociali la creazione di una banca del tempo. "E' una cosa che conosco dai tempi in cui abitavo a Torino. Conoscevo una signora, una nonna, che abitava di fronte a me e che aiutavo in certe faccende di casa. Lei, in cambio, andava a prendere mio figlio alla scuola materna, lo teneva a casa sua un'ora, in attesa del mio ritorno dal lavoro. La domenica le portavo la pasta al forno, le irrigavo il giardino, le pagavo le bollette. Dove abito adesso non c'è nulla di simile e potrebbe essere realizzato, invece, visto anche che ci sono tanti anziani soli, in buona salute, e tanti lavoratori stagionali." Monica aggiunge che: "ho bisogno di vivere con tranquillità, senza più l'ansia di sapere se ce la farò o meno ad arrivare alla fine del mese. Ce l'ho sempre fatta, non so per quale miracolo, ma sempre con molta tensione. Inoltre, se hai bisogno, tutto sta nel chiedere aiuto in modo giusto. Se sai come farlo, vedrai che una mano che ti aiuta la trovi. Dipende molto da te stessa, dal sapersi reinventare come persona. Non mi vergogno più di chiedere e di avere bisogno, c'è da vergognarsi di ben altro nella vita."

Mariana pone l'accento sulla priorità costituita dai suoi 4 figli. Le occorre una casa, ha necessità di trovare un lavoro stabile, tale da garantire sicurezza per sé e soprattutto per la prole. "Il futuro sarà deciso da ciò che è meglio per i bambini, loro vengono al primo posto", afferma Mariana.

Rachele dichiara che, "se non hai delle amicizie, non trovi nessun lavoro". Afferma inoltre di avere dei buoni contatti per entrare a lavorare in una mensa. Ha un figlio in arrivo, tuttavia pensa che questo non costituirà un problema perché "le ore di

lavoro saranno poche, 2 a pranzo e 2 a cena, quindi l'impiego non porterà via troppo tempo. Se poi non ce la dovessi fare prenderò una ragazza che stia con il bambino. Magari facendo così mi gioco il guadagno, però almeno mi tengo il posto. Quando poi mio figlio crescerà lo manderò al nido e alla materna".

Biagio spera di poter trovare un lavoro migliore di quello che ha alla cooperativa di pulizie ma è consapevole di non avere molte possibilità. È molto arrabbiato perché ha 58 anni e "mi meriterei di andare in pensione, ho lavorato in fabbrica 24 anni e mi hanno licenziato, non sono io ad aver lasciato il lavoro. Invece devo aspettare altri 7 anni per avere la pensione. È una vergogna".

Linda desidera trovare un lavoro che le permetta di raggiungere quell'autonomia che adesso non ha. Afferma inoltre che, nella società di oggi, non ci sono segnali incoraggianti nella direzione di aiutare la soluzione di casi come il suo: "manca la volontà sociale di cercare delle soluzioni. Non c'è volontà politica".

Lucia dichiara che lei, per il futuro, ha bisogno essenzialmente di un lavoro. A quel punto, afferma, *"il resto si sistemerebbe quasi da solo"*.

Su posizioni simili è **Immacolata**, che sta facendo solo poche ore alla settimana in una mensa, e che ha bisogno di un lavoro part-time che le dia un minimo di sicurezza economica lasciandole tempo per i figli.

Laura afferma che baby-sitter e scuole materne sono troppo care. Chiede degli aiuti sociali che facilitino la vita delle coppie con figli, che non hanno un posto dove tenere i bambini spendendo poco. Laura ha bisogno di sussidi economici e, soprattutto, di un lavoro.

Paola dice che preferirebbe tornare a Napoli e vivere con i suoceri, i quali potrebbero quindi aiutarla con la figlia, farle risparmiare i soldi dell'affitto e darle quelle sicurezze che adesso non ha. Tuttavia Paola è consapevole che la bambina preferisce vivere in Toscana, dove è nata e ha sempre vissuto.

"D'estate, quando andiamo a trovare i miei suoceri lei piange sempre, vuole andare via e tornare qui, lì tutti parlano in dialetto e lei non capisce".

Alcune considerazioni finali

Il nostro percorso di ascolto delle storie di vita termina qui. L'intensità dei racconti e la ricchezza dei significati offerti dagli intervistati ha richiesto una sintesi che, in alcuni momenti, non è stata semplice. Ci auguriamo che il riassunto che, giocoforza, abbiamo dovuto fare non sia mai stato irrispettoso nei riguardi delle persone a cui abbiamo cercato di dare voce.

Prima di chiudere intendiamo appuntare alcune veloci osservazioni finali, con l'auspicio che possano costituire degli spunti per ulteriori approfondimenti, domande e riflessioni, e con l'intento di dare un piccolo contributo anche per proseguire con sempre maggior cognizione di causa in quell'opera di ascolto che, nei Centri della Caritas, è comunque sempre attenta, quotidiana e qualificata.

- Nessuna delle persone intervistate ha ricondotto direttamente a fenomeni sociali e politici la genesi del personale disagio, ma solo a cause traumatiche, ad eventi sfortunati, a problemi familiari. Le problematiche si riconducono spesso a fenomeni di povertà che possiamo definire dinamici, alle volte con andamento pendolare⁴. Molti degli ospiti hanno espresso delle valutazioni critiche sulla collettività odierna ed altri hanno affermato che la società non sta aiutando a superare questi loro problemi.
- È opinione comune fra gli intervistati che la Caritas si mostra disponibile ed accogliente, capace di dare risposte.
 E' altresì forte la consapevolezza che nei Centri d'Ascolto e

_

⁴ Raffaele Gnocchi, Paolo Pezzana, "Poveri equilibristi", in Aggiornamenti sociali, febbraio 2006

di distribuzione sono accolte persone fortemente indigenti e che vivono complesse realtà multiproblematiche. Detto elemento genera in molti ospiti, soprattutto italiani, un forte imbarazzo e la vergogna nel continuare a farsi vedere nei Centri. Queste sensazioni sono particolarmente rilevanti per chi frequenta i Centri d'Ascolto di piccole città, dove è naturale che gli ospiti dei Centri siano più facilmente individuabili.

- La condizione degli italiani intervistati è maggiormente problematica rispetto a quella degli stranieri. Possiamo dire che il disagio degli italiani è più sfaccettato, più multiforme, e, generalmente, presenta radici profonde. Negli italiani vediamo un'evidente erosione di quelle "trincee di seconda linea"⁵ costituite dalle relazioni parentali e di vicinato che, se non assenti, sono in ogni caso spesso molto deboli.
- Gli incontri con gli ospiti dei Centri hanno rivelato un parallelismo fra i migranti all'interno dell'Italia e gli stranieri. Osserviamo dei disagi comuni alle due categorie di persone ma notiamo anche una differente capacità di adattamento, superiore negli stranieri, alle conseguenze dell'evento migratorio.
- Continuando nel confronto fra italiani e stranieri, è facile notare come i primi abbiano, in genere, una visione del futuro più fosca e pessimista o, quantomeno, con una prospettiva meno definita di ricerca di emancipazione dal disagio. Percepiamo un acuto senso di inadeguatezza degli italiani intervistati nei confronti di un mondo che cambia rapidamente e che impone una flessibilità e un'adattabilità impossibili da praticare.
- Gli stranieri intervistati hanno dichiarato di aver raggiunto, nel complesso, un buon livello di inserimento nel tessuto sociale locale. Il concetto di integrazione è complesso e

.

⁵ **Zygmunt Bauman**, "La società dell'incertezza", pag. 64, Ed. Il Mulino, 1999

⁶ **Zygmunt Bauman**, op. cit., p. 109

multivariato⁷, tuttavia le osservazioni che abbiamo raccolto danno una valutazione qualitativa in chiaroscuro, certo, ma al contempo incoraggiante sulle capacità del territorio toscano di offrire supporto e relazioni significative agli stranieri.

• Quasi tutti gli stranieri intervistati desiderano che il loro futuro sia in Italia. L'osservazione corrobora le riflessioni generali sul fatto che gli eventi migratori dall'estero sono generalmente non temporanei, anzi risultano molto spesso legati ad una progettualità ben definita di permanenza in Italia⁸. Basti pensare, a questo proposito, alle forti richieste di permessi di soggiorno per ricongiungimenti familiari. Possiamo concludere che il percorso di analisi che abbiamo svolto dia, una volta di più, un esempio di quella globalizzazione dal basso⁹ che è uno dei caratteri fondamentali della nostra modernità.

_

⁷ si veda a questo proposito il rapporto "**Indici di inserimento degli immigrati in Italia – IV Rapporto**", a cura del CNEL, Roma, marzo 2006

⁸ **Federico Russo**, capitolo Toscana in "Dossier Statistico Immigrazione 2005", Caritas/Migrantes, Idos 2005, p. 392, Motivi del soggiorno

⁹ **Nozza, Di Tora, Petris**, "Immigrazione è globalizzazione", in "Dossier Statistico Immigrazione 2005", Caritas/Migrantes, Idos 2005

