

**Caritas della Toscana
Progetto Mirod
Caritas Italiana**

DOSSIER 2009 SULLE POVERTÀ IN TOSCANA

Rilevazione dati
Centri d'Ascolto Caritas della Toscana
anno 2008

Con il contributo della
**Regione Toscana - Osservatorio Sociale
Regionale**

Indice

Presentazione

Mons. Renzo Chesi 5

Gianni Salvadori 7

Introduzione

Stefano Simoni 9

Capitolo 1 - Il profilo sociale regionale 13

Capitolo 2 - I dati della rete dei Centri d'Ascolto toscani 29

**Capitolo 3 - Approfondimento sulle diocesi di Livorno,
Lucca e Pisa** 97

**Capitolo 4 - Approfondimento sulle diocesi di Firenze,
Prato e Fiesole** 123

**Capitolo 5 - La risorsa Centro d'Ascolto nelle parole degli
operatori** 141

Capitolo 6 - Per un nuovo cammino di chiesa 185
Verso dove l'incontro con i poveri chiama la comunità ecclesiale

Presentazione

Mons. Renzo Chesi

Delegato regionale Caritas Toscana

Siamo giunti anche quest'anno ad un appuntamento ormai consueto e atteso: il Dossier sulle povertà in Toscana. I dati raccolti dai Centri d'Ascolto non sono solo statistiche sul lavoro o la sua perdita, sul bisogno della casa, sull'inserimento degli stranieri o sulla difficoltà di pagare le bollette, ma storie e volti di persone che hanno trovato un luogo accogliente per l'ascolto della loro dignità calpestata.

“La carità eccede la giustizia, perché amare è donare, offrire del “mio” all'altro; ma non è mai senza la giustizia, la quale induce a dare all'altro ciò che è “suo”, ciò che gli spetta in ragione del suo essere e del suo operare. Non posso “donare” all'altro del mio, senza avergli dato in primo luogo ciò che gli compete secondo giustizia”.

(Benedetto XVI, Caritas in veritate, 6)

I Centri d'Ascolto offrono prima di tutto rispetto, amore, prossimità, e attraverso i dati raccolti hanno anche una funzione pedagogica, in quanto stimolano la comunità cristiana a farsi carico, nell'ottica non solo dell'amore ma anche della giustizia, di ciò che nella società viene sempre più spesso nascosto e dimenticato, perché non fa notizia, perché è scomodo.

Naturalmente la funzione di stimolo è anche verso la società civile, i cui strumenti di indagine per conoscere sofferenze e povertà non hanno occhi adeguati a vedere anche sotto le apparenze e orecchi che odano anche ciò che non viene detto.

Questo Dossier viene consegnato alle parrocchie e alle diocesi perché possa aiutare la pastorale ordinaria a coniugare la fede con la vita.

Presentazione

Gianni Salvadori

Assessore alle Politiche Sociali della Regione Toscana

La presentazione del “Dossier sulle povertà”, effettuato dalla Caritas attraverso la raccolta dei dati della propria rete dei Centri d'Ascolto, rappresenta oramai un appuntamento consolidato per l'Assessorato alle Politiche Sociali della Regione Toscana.

Negli ultimi sei anni, infatti, questo strumento ci ha permesso di avere uno spaccato conoscitivo assai importante sul fenomeno delle povertà nella nostra regione, mettendo al centro dell'osservazione la persona nella sua storia di vita, nei percorsi di sofferenza e difficoltà più intimi che costituiscono la parte nascosta e più taciuta di questa particolare condizione sociale e che sicuramente non può emergere da una lettura esclusiva del dato statistico offerto dalle rilevazioni standard sul tema.

Uno sforzo conoscitivo originale e integrativo allo stesso tempo, insomma, che ha il merito di essere divenuto nel tempo una sorta di termometro di un fenomeno in costante evoluzione e che ci ha consentito di poter migliorare la programmazione delle politiche in materia.

Rispetto al passato, il Dossier assume quest'anno un significato ulteriore, cadendo in un momento storico particolare segnato, da una parte, dalla situazione di crisi economica e sociale nella quale si trova anche la nostra regione e, dall'altra, dal percorso di avvicinamento all'anno europeo 2010 della lotta alla povertà e all'esclusione sociale, che costituirà anche per la

Toscana una occasione di approfondimento e riflessione sulla situazione contingente e sugli scenari futuri.

Come sappiamo, il nuovo secolo ha ereditato dal precedente - velocizzandone semmai le dinamiche in atto - i principali processi di trasformazione sociale propri della globalizzazione, accentuando i tratti di discontinuità rispetto al sistema di *welfare state* novecentesco e aprendo scenari di maggiore incertezza sul futuro. L'attuale crisi economica ha radicalizzato questo processo, evidenziando l'erosione della base sociale del welfare, ovvero le famiglie, indebolite fortemente nelle loro tradizionali funzioni redistributive nei confronti dei soggetti più deboli (bambini e anziani), facendo emergere l'esistenza di nuove forme di povertà prima sconosciute (laddove anche i ceti medi, che rappresentano la spina dorsale del paese, sono oggi a forte rischio di impoverimento) e mettendo in crisi la solidarietà tra generazioni diverse.

Il Dossier ci invita a riflettere: non si tratta solo di migranti o di forme di povertà estrema, nonostante siano oggi la maggioranza dei casi registrati dalla rete e rappresentino di per sé un ambito importante di intervento per le politiche sull'integrazione. La povertà colpisce tutti perché i confini si fanno più mobili, meno garantiti, sempre in continua ridefinizione. E colpisce tutti perché, seppur indirettamente, siamo tutti più poveri quando vengono a mancare le sicurezze per gli altri, quando chi mi sta vicino non è protetto ma naviga a vista.

Interessarsi della povertà, conoscerne gli sviluppi, attivare politiche specifiche per il suo contrasto, rappresentano non solo un obiettivo di sostegno al nostro *welfare* regionale ma anche una finalità più ampia. Di civiltà.

Introduzione

Stefano Simoni

Coordinatore del Dossier regionale e del progetto Mirod

Il Dossier Caritas sulle povertà in Toscana, giunto quest'anno alla VI edizione, presenta una struttura più articolata rispetto al 2008, in cui incentrammo l'attenzione sulla sola esposizione dei dati statistici dei Centri d'Ascolto, e ci riporta alla duplice attenzione quantitativa e qualitativa delle edizioni del Dossier uscite fino al 2007.

In particolare, quest'anno abbiamo concentrato il nostro interesse sulla "risorsa Centro d'Ascolto", dedicando a questa il Capitolo 5 del Dossier. Il Centro d'Ascolto è una risorsa del territorio, tanto per l'ambito ecclesiale quanto per quello civile. Infatti, è certamente uno dei luoghi privilegiati dell'agire della Caritas, organismo pastorale della Chiesa dedito alla testimonianza della carità, ma si contraddistingue anche come un importante strumento sociale attivo nel contesto civile. Per descrivere compiutamente la risorsa Centro d'Ascolto, il suo agire quotidiano, le difficoltà e le sfide, abbiamo raccolto una trentina di testimonianze di operatori e volontari di un campione ragionato di Centri d'Ascolto della nostra regione. Approfittiamo di questa introduzione per ringraziare caldamente tutti gli operatori e i volontari che si sono lasciati coinvolgere in questa nostra piccola, ma crediamo significativa, ricerca.

Il Dossier presenta, naturalmente, i dati della rilevazione regionale 2008 effettuata nella rete dei Centri d'Ascolto Caritas (Capitolo 2), sotto la "classica" forma del report statistico. Ci è parso opportuno premettere a questa esposizione un breve profilo demografico e sociale della regione Toscana (Capitolo 1), con alcune

informazioni statistiche fondamentali ricavate dai dati dell'Istat e del Dossier Immigrazione Caritas - Migrantes. Tutto questo con il duplice scopo di contestualizzare meglio la realtà toscana in cui i Centri d'Ascolto agiscono, e di fornire elementi per un confronto tra i dati di sfondo demografico-sociali regionali e la realtà percepita grazie all'esperienza di aiuto (e di osservazione) delle strutture Caritas.

Lo spaccato offerto dal presente Dossier è, per definizione, regionale. Tuttavia, la Toscana è un territorio dalle caratteristiche territoriali e sociali variegate, tradizionalmente disomogeneo, tanto che è comune parlare di "Toscani". Forti di questa constatazione, come gruppo di lavoro dell'Osservatorio delle Caritas della Toscana ci siamo posti l'esigenza di riproporre l'analisi che svolgiamo con il Dossier in aree di ambito più ristretto di quello regionale. A questo scopo abbiamo scelto di realizzare dei capitoli di approfondimento (Capitolo 3 e Capitolo 4) di tipo quantitativo/qualitativo, relativamente a due zone della regione: l'area fiorentino-pratese (che a livello ecclesiale comprende anche la diocesi di Fiesole) e quella pisano-livornese-lucchese. Su questi due territori l'approfondimento ha inteso cogliere elementi specifici locali delle situazioni e tipologie di disagio sociale incontrate, operando, laddove possibile, anche una valutazione delle locali omogeneità e disomogeneità territoriali e, inoltre, ponendo in relazione le informazioni di ambito zonale con il contesto regionale.

Il Dossier si chiude, idealmente, con una riflessione pastorale (Capitolo 6) che, in realtà, più che una chiusura del lavoro rappresenta una sua "apertura", ovvero una traccia di possibili percorsi per le nostre comunità ecclesiali, a partire dall'incontro con i poveri raccontato con i dati e con gli altri risultati del presente lavoro.

È doveroso, prima di lasciare la parola ai capitoli del Dossier, ringraziare tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di una ricerca come questa: le centinaia di volontari e operatori degli oltre 100 Centri d'Ascolto della rete regionale, i Direttori delle 17 Caritas diocesane della Toscana, gli operatori degli Osservatori diocesani e i referenti informatici, Marco Frazzoli e Federico Verdi, che permettono alla rete di rilevazione non solo di “sopravvivere” ma, meglio ancora, di “prosperare”.

Capitolo 1

Il profilo sociale regionale

A cura di Azzurra Valeri¹

1.1 La struttura demografica del territorio regionale

Al 1° Gennaio 2008 la popolazione complessiva della Toscana ammonta a 3.677.048 persone, con un incremento rispetto alla stessa data del 2007 dell'1,1% e del 5% circa rispetto al 2002. Il valore medio riferito all'intero contesto regionale risente in misura significativa di alcune importanti differenziazioni legate ai singoli contesti provinciali.

In particolare, a fianco di Massa Carrara, Lucca e Livorno in cui si rileva un incremento compreso tra il 2,6% e il 4% si segnalano contesti quali quello pratese (+7,5%), pistoiese (+7,1%), grossetano ed aretino (+6,0%), per i quali la variazione è significativamente superiore a quella media regionale (Tabella 1).

Le province più popolate risultano essere nell'ordine, Firenze con il 26,6% della popolazione residente, Pisa con l'11% e Lucca con il 10,5%.

¹ Referente dell'Osservatorio povertà e risorse della Caritas di Pisa.

**Tabella 1 - Distribuzione della popolazione residente in Toscana
al 1° Gennaio 2002, 2007 e 2008 per provincia
(valore assoluto e %)**

	Totale 2008	Totale 2007	Totale 2002	Distrib. % 2008	Variaz. % 2007-08	Variaz. % 2002-08
Firenze	977.088	970.414	933.265	26,6	0,7	4,7
Pisa	405.883	399.881	384.547	11	1,5	5,5
Lucca	387.058	382.738	372.358	10,5	1,1	3,9
Arezzo	342.367	337.236	323.007	9,3	1,5	6,0
Livorno	339.340	337.005	326.439	9,2	0,7	4,0
Pistoia	287.415	281.347	268.437	7,8	2,2	7,1
Siena	266.291	262.990	252.262	7,2	1,3	5,6
Prato	245.742	245.033	228.563	6,7	0,3	7,5
Grosseto	223.429	220.742	210.876	6,1	1,2	6,0
Massa Carrara	202.435	200.825	197.288	5,5	0,8	2,6
Toscana	3.677.048	3.638.211	3.497.042	100	1,1	5,1

Fonte: ISTAT

Il saldo naturale in Toscana è negativo (-8.612 persone); dato che indica come il numero dei morti (42.222 persone) sia ampiamente superiore a quello dei nati vivi (33.610 persone).

L'analisi provinciale evidenzia, anche in questo caso, interessanti peculiarità. Nello specifico, il contesto pratese è l'unico in cui il saldo risulta essere positivo (+357 persone), mentre il valore è con maggiore intensità negativo nelle province di Firenze (-1.872), Livorno (-1.419) e Lucca (-1.148).

Alla luce di tali indicazioni, l'incremento della popolazione pare essere in gran parte dovuto, come ormai noto, al saldo positivo del movimento migratorio che ammonta a

complessive +39.382 persone e a +36.278 per le sole iscrizioni e cancellazioni con l'estero.

Tabella 2 - Bilancio demografico per Provincia - Anno 2008

	Saldo natural e	Saldo migrat orio						
	<i>Nati</i>	<i>Morti</i>	<i>Saldo</i>	<i>Iscritti dall'est ero</i>	<i>Altri iscritti</i>	<i>Cancell ati dall'est ero</i>	<i>Altri cancell ati</i>	<i>Saldo</i>
Firenze	9186	11058	-1872	11254	26439	887	25234	9447
Pisa	3842	4548	-706	4283	13703	570	12315	5101
Lucca	3512	4660	-1148	3673	9792	517	8721	4227
Arezzo	3073	3743	-670	4241	8532	541	7605	4627
Livorno	2787	4206	-1419	3110	6519	389	6470	2770
Pistoia	2717	3217	-500	3379	8497	325	7870	3681
Siena	2316	3286	-970	3971	8294	434	7679	4152
Prato	2634	2277	357	2326	5560	217	7734	-65
Grosseto	1853	2791	-938	2823	5554	288	4719	3370
Massa Carrara	1690	243 6	-746	2023	4066	187	3893	2009
Toscana	33.610	42.222	-8612	41083	97019	4355	94365	39382

Fonte: ISTAT

Il tasso di natalità² che si registra a livello regionale è significativamente cresciuto rispetto a quello del 2003³ e

² **Natalità (tasso di):** rapporto tra il numero dei nati vivi dell'anno e l'ammontare medio della popolazione residente, moltiplicato per 1.000.

³ "Il Profilo sociale regionale" in "Dossier Regionale 2004 sulle povertà in Toscana", CET 2004, pag. 8

per l'anno 2008 ha raggiunto il 9,1 per mille con oscillazioni che vanno dall'8,1 di Massa Carrara al 10,8 di Prato e al 9,6 di Pisa.

**Tabella 3 – Tasso di natalità e mortalità per provincia
Anno 2008**

	Tasso di natalità	Tasso di mortalità
Massa-Carrara	8,1	11,7
Lucca	8,9	12,1
Pistoia	9,5	11,0
Firenze	9,1	11,0
Prato	10,8	9,1
Livorno	8,4	12,2
Pisa	9,6	10,9
Arezzo	9,0	11,0
Siena	8,9	12,0
Grosseto	8,2	12,5
Toscana	9,1	11,3

Fonte: ISTAT

Il tasso di mortalità⁴ varia invece da 9,1 morti ogni 1.000 abitanti nella provincia di Prato a 12,5 nella provincia di Grosseto con un valore medio regionale di 11,3.

L'esame della nazionalità dei nati rivela come, oltre ad essere significativa la quota dei residenti nati da cittadini stranieri, la loro proporzione all'interno delle province toscane incontri delle interessanti variazioni.

⁴ **Mortalità (tasso di):** rapporto tra il numero dei decessi nell'anno e l'ammontare medio della popolazione residente, moltiplicato per 1.000.

La quota dei nati stranieri, che ammonta al 14,6% nel contesto regionale, è infatti significativa su tutte le province, ma in alcune di esse risulta essere relativamente più elevata.

La proporzione maggiore si conferma essere quella di Prato (30,4%), ma emergono valori uguali o superiori al 15% e quindi alla media regionale, anche nelle province di Firenze (16,8%), Arezzo (15,7%) e Siena (15,5%). (Tabella 4.).

Tabella 4 – Distribuzione degli iscritti stranieri per nascita per provincia – Anno 2008 (valori assoluti e %)

	Stranieri iscritti per nascita	Totale iscritti per nascita	% iscritti stranieri per nascita
Livorno	245	2.787	8,8
Firenze	1544	9186	16,8
Arezzo	482	3073	15,7
Pistoia	394	2717	14,5
Siena	360	2316	15,5
Prato	802	2634	30,4
Grosseto	195	1853	10,5
Massa Carrara	135	1690	8,0
Lucca	296	3.512	8,4
Pisa	445	3.842	11,6
Toscana	4.898	33.610	14,6

Fonte: ISTAT

1.2 La presenza di immigrati nel territorio regionale

Secondo la stima del Dossier Statistico Immigrazione 2008 l'ammontare della popolazione straniera regolarmente soggiornante in Toscana nel 2007 si colloca tra le 303.300 e le 319.400 persone. Dalla lettura del Dossier emerge peraltro molto chiaramente come la presenza stia continuando ad aumentare ad un ritmo superiore rispetto a quello medio nazionale e che la "distribuzione sul territorio mostra una tendenza all'addensamento nelle province centrali, in particolare nell'area fiorentino-pratese"⁵.

Tabella 5 - Incidenza della popolazione straniera soggiornante sul totale dei residenti per provincia

	Incidenza %
Prato	11,4
Firenze	8,7
Arezzo	8,6
Siena	8,3
Pistoia	7,5
Pisa	6,6
Grosseto	6,5
Lucca	5,4
Livorno	5,0
Massa Carrara	4,9
Toscana	7,5
Italia	6,4

Fonte: Dossier Immigrazione 2008, pag. 471

⁵ Caritas – Migrantes, Dossier Statistico Immigrazione 2008, pag. 379

Si registra tuttavia per tutte le province, fatta eccezione per Lucca, Livorno e Massa Carrara un'incidenza della popolazione straniera che si attesta su valori superiori a quelli medi nazionali (Tabella 5).

Contestualmente, “per il secondo anno consecutivo gli incrementi più rilevanti si sono realizzati nelle province costiere e, soprattutto settentrionali”⁶, abbastanza lontane da quelle che tradizionalmente hanno rappresentato le principali aree di inserimento. Si tratta dunque, oltre alle province di Massa Carrara, Arezzo e Grosseto, di quelle di Livorno e Lucca.

L'esame delle prime 10 nazionalità dei residenti ci rivela che, a livello regionale, le tre principali comunità sono quella albanese, romena e cinese che, insieme, rappresentano poco meno del 50% degli stranieri complessivamente residenti (Tabella 6).

⁶ Ibidem, p. 380

Tabella 6. - Cittadini stranieri. Popolazione residente per sesso e cittadinanza al 31.12.2007 – Regione Toscana – Primi 10 Paesi

	Maschi	Femmine	Totale	%
Albania	31292	24414	55706	20,2
Romania	22759	29004	51763	18,8
Cina Rep. Popolare	13746	12072	25818	9,4
Marocco	13188	8199	21387	7,8
Filippine	3756	4939	8695	3,2
Polonia	1996	5663	7659	2,8
Ucraina	1224	5755	6979	2,5
Senegal	5274	909	6183	2,2
Peru'	2182	3337	5519	2,0
Germania	1913	3180	5093	1,9
Totale zona	134548	140601	275149	100,0

Fonte: ISTAT

A livello provinciale, è vero che le comunità albanese, romena e marocchina sono quelle effettivamente più presenti ma lo sono con proporzioni talvolta molto diversificate.

Gli albanesi, ad esempio, rappresentano a livello regionale il 20,2% degli stranieri. La loro presenza è particolarmente significativa nelle province di Siena (21,5%) e di Pistoia, dove rappresentano addirittura il 40,1% della componente straniera residente mentre scende al di sotto del valore medio regionale in tutte le altre province ed in particolare a Grosseto (11,2%) e a Pisa (12,7%).

La comunità romena, che rappresenta a livello regionale il 18,8% della popolazione straniera residente si distribuisce con maggiore differenziazione a livello

provinciale ma con valori che, tolto il caso di Prato, dove si fermano al 7,5%, non scendono mai al di sotto del 16,7%. Questa comunità risulta peraltro particolarmente presente nelle province di Massa (30%), di Lucca (25,6%) e Pisa (25,1%).

La comunità cinese, presente per il 9,8% nel contesto regionale è praticamente assente nell'elenco delle prime 10 nazionalità di alcune province, quali Lucca, Arezzo, Siena e Grosseto, mentre rappresenta, come noto, il gruppo più numeroso della provincia pratese.

La lettura della Tabella 7. consente peraltro di approfondire ulteriori interessanti specificità proprie dei singoli contesti provinciali a conferma di una presenza straniera significativa ma molto variegata con una distribuzione "a macchia d'olio" di alcune nazionalità.

Ad esempio, la comunità marocchina risulta essere particolarmente presente nell'area costiera e nello specifico nelle province di Pisa e Lucca; la comunità polacca a Grosseto; gli ucraini a Grosseto e Livorno; la comunità senegalese a Pisa e Livorno; i pakistani a Prato (Tabella 7).

Tabella 7 - Cittadini stranieri. Popolazione residente per sesso e cittadinanza al 31.12.2007 – Province – Primi 10 Paesi

	LU	LI	PI	FI	AR	SI	PT	PO	GR	MS	Tosc ana
Albania	17,4	15,6	12,7	18,4	16,9	21,5	40,1	19,2	11,2	17,4	20,2
Romania	25,6	16,7	25,1	14,7	34,7	18,3	23,2	7,5	23,0	30,0	18,8
Cina		2,5	2,9	13,2			3,0	40,6		1,8	9,4
Marocco	14,5	8,2	10,6	6,2	5,8	4,1	8,6	6,5	6,7	16,1	7,8
Filippine	3,1		3,8	5,8			2,0	1,2			3,2
Polonia	3,2	2,9	3,5	1,9	3,4	3,8	2,5	1,4	7,0		2,8
Ucraina	2,1	8,1	2,9	1,7		2,8	1,4		7,1	2,3	2,5
Senegal		4,4	8,3			2,8				3,1	2,2
Perù		3,7		4,5							2
Germania	1,9	3,9	2				1,1		5,3	1,7	1,9
Macedonia			3		2,4	3,4			7,6		1
Sri Lanka	4,7			2,6							
Regno Unito	3				1,8					2,3	
Tunisia	2,7					3,5		0,8	2,0		
Moldova		2,9									
Rep Dominic.										3,3	
Francia										1,3	
Serbia e Montenegro				2,1	1,9	6,3					
Bangladesh					4,8			2,0			
India					3,7						
Pakistan					2,4			6,6			
Bulgaria						2,6					
Russia							1,8				
Nigeria							1,1	1,8			
Moldavia									4,3		
Turchia									2,5		
Totale zona	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: ISTAT

Anche rispetto alla dimensione lavorativa emergono interessanti differenziazioni.

Al 31 dicembre 2007 l'ammontare complessivo di lavoratori stranieri in Toscana raggiunge infatti le 195.406 persone con un incremento del +17,6% rispetto all'anno precedente.

Ma la loro distribuzione risente in modo abbastanza significativo delle specificità delle economie provinciali. Il 29,8% dei lavoratori stranieri, lavora infatti a Firenze ed il 15,4% a Prato. La presenza si fa invece più contenuta nelle province di Grosseto (5,7%), Pistoia (5,6%) e Massa Carrara (3,8%) mentre si mantiene su proporzioni comprese tra il 6,4% e il 9% a Pisa, Livorno, Lucca, Siena e Arezzo.

Il dato relativo all'inserimento scolastico degli alunni stranieri fa registrare, rispetto all'anno precedente un aumento che si attesta attorno al +14%. Gli stranieri iscritti presso le scuole regionali nell'anno scolastico 2007/08 sono infatti stati complessivamente 45.191, con un aumento che sta riguardando anche gli istituti superiori seppur con una netta prevalenza degli istituti tecnici e professionali (75,7% degli stranieri iscritti ad un istituto superiore), secondo una logica orientata al rapido inserimento nel mondo del lavoro.

1.3 Alcuni indicatori di disagio sociale

Al fine di comprendere la specificità dei contesti di riferimento si sono scelti alcuni degli indicatori di disagio sociale generalmente utilizzati per la descrizione del profilo sociale.

In particolare, sono di seguito esaminate e confrontate alcune indicazioni relative alla struttura per età della popolazione, al mercato del lavoro e ad alcuni indici legati alla dimensione familiare che, come vedremo, anche nell'esperienza dei centri d'ascolto risultano essere in qualche modo legati a maggiori livelli di vulnerabilità, soprattutto per la componente femminile.

Rispetto alla **struttura per età**, la distribuzione dei residenti all'interno delle province non incontra differenze significative ed è in linea con la media regionale. La proporzione più consistente si colloca infatti nella classe estrema (65 e oltre), con un valore che è lievemente superiore per la provincia di Livorno, Siena e Massa Carrara che risultano quindi relativamente più anziane. Al contrario, anche per effetto della significativa presenza di stranieri, la proporzione dei giovani fino ai 14 anni raggiunge un valore superiore alla media regionale nella provincia di Prato (13,8%) (Tabella 8.).

Tabella 8 – Struttura per età della popolazione al 1° Gennaio 2008

	2008			totale
	0–14 anni	15–64 anni	65 anni e oltre	
Pisa	12,5	65,3	22,3	100,0
Massa Carrara	11,4	64,4	24,2	100,0
Pistoia	12,5	65,0	22,5	100,0
Firenze	12,6	63,7	23,7	100,0
Arezzo	12,6	64,8	22,6	100,0
Siena	12,1	63,1	24,8	100,0
Grosseto	11,2	64,1	24,7	100,0
Prato	13,8	66,3	20,0	100,0
Livorno	11,7	64,1	24,2	100,0
Lucca	12,3	64,5	23,2	100,0
Toscana	12,4	64,4	23,3	100,0
Italia Centrale	13,2	65,4	21,4	100,0
Italia	14,0	65,9	20,0	100,0

Fonte: ISTAT

I dati raccolti permettono di effettuare alcune rapide e sintetiche valutazioni, ricorrendo ad alcuni specifici indici. In Toscana l'indice di dipendenza totale (popolazione non attiva in relazione alla popolazione attiva) è pari al 55,3%. Il 12,4% sono bambini (minori di 14 anni) e il 23,3% anziani (maggiori di 65 anni). Dati questi che ci ricordano che la popolazione della regione ha un'età media molto alta: gli ultrasessantacinquenni sono infatti circa il doppio dei ragazzi sotto i 14 anni. E il quadro delle province conferma tali indicazioni. Vediamo a tale proposito la tabella 9, con i dati sull'indice di dipendenza totale,

l'indice di dipendenza anziani⁷ e l'indice di vecchiaia⁸ disaggregati per provincia.

Tabella 9 – Indici di dipendenza - Anno 2008

Ripartizioni	Indice di dipendenza strutturale	Indice di dipendenza anziani	Indice di vecchiaia
Pisa	53,2	34,1	178,7
Massa Carrara	55,3	37,6	211,8
Pistoia	53,9	34,7	179,7
Firenze	57,1	37,2	187,5
Arezzo	54,3	34,9	180,2
Siena	58,5	39,3	204,6
Grosseto	56,0	38,6	221,8
Prato	50,9	30,1	145,2
Livorno	55,9	37,7	207,7
Lucca	55	36	188,7
Toscana	55,3	36,1	188,3
Italia Centrale	52,9	32,7	162
Italia	51,7	30,4	142,8

Fonte: ISTAT

L'esame riferito all'area livornese, senese, grossetana e di Massa Carrara definisce tuttavia in modo ancora più marcato questa tendenza: in queste province infatti l'indice di vecchiaia, cioè il rapporto tra anziani con più di

⁷ **L'indice di dipendenza degli anziani** rappresenta il numero di individui non autonomi per ragioni demografiche (età ≥ 65) ogni 100 individui potenzialmente indipendenti (età 15-64).

⁸ **L'indice di vecchiaia** indica il rapporto di composizione tra la popolazione anziana (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0-14 anni)

64 anni e giovani di età inferiore a 15 anni, risultano essere i più alti della regione.

Da una lettura comparata dei **tassi di attività, occupazione e disoccupazione** emerge che alcune province presentano indicatori in una posizione di svantaggio rispetto alla media regionale. Il tasso di disoccupazione generale in Toscana è pari al 4,3%; il valore più elevato si registra nella provincia di Massa Carrara (8,5%), mentre i tassi relativamente inferiori si rintracciano nei contesti fiorentino (3,5%), lucchese (3,7%), senese (3,4%) e grossetano (3,8%).

Tabella 10 – Tassi di attività, di occupazione e di disoccupazione per provincia - Anno 2008

Provincia	Tasso di attività 15-64	Tasso di occupazione	Tasso di disoccupazione	N. occupati (in migliaia)							
	2004	2007	F 2004	F 2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	Var % 07-04
Firenze	68,9	70,1	61,1	62,5	65,5	67,6	5,0	3,5	407,0	426,9	4,9
Arezzo	67,8	69,8	60,2	62,2	64,7	66,5	4,4	4,6	141,2	148,4	5,0
Siena	69,2	69,7	61,3	61,8	66,9	67,3	3,2	3,4	112,5	112,9	0,3
Pistoia	67,8	68,1	56,2	59,2	63,6	65,0	6,0	4,5	116,9	122,2	4,6
Grosseto	64,3	68,1	52,3	59,5	60,7	65,4	5,4	3,8	86,9	95,4	9,7
Pisa	64,8	68,0	53,2	58,3	61,7	64,8	4,6	4,6	161,4	172,3	6,7
Prato	67,4	67,7	54,9	60,0	63,6	64,2	5,6	5,1	101,5	106,3	4,8
Massa Carrara	61,4	65,7	50,4	57,3	56,6	60,0	7,8	8,5	74,6	79,8	7,0
Lucca	67,6	64,4	57,5	56,0	63,5	62,0	5,9	3,7	159,2	156,9	-1,4
Livorno	62,3	61,6	53,0	50,9	58,8	58,8	5,6	4,5	126,4	128,6	1,7
Toscana	66,7	67,7	57,1	59,3	63,2	64,8	5,2	4,3	1.488	1.550	4,2

Fonte: ISTAT, Indagine sulle Forze di lavoro

Infine, l'esame delle caratteristiche proprie del tessuto sociale con specifico riferimento alla famiglia come generale punto di contatto l'aumento del numero delle famiglie, per effetto di una loro nuclearizzazione che conduce ad una frammentazione del tessuto sociale in nuclei familiari con una dimensione media sempre più ridotta. Aumentano inoltre i nuclei familiari formati da donne sole con figli e anziani soli; crescono i riti civili e aumentano divorzi e separazioni.

In particolare, l'esame comparato dell'**indice di instabilità familiare**⁹ rivela che le province di Pisa, Firenze, Arezzo, Siena e Massa Carrara si trovano al di sotto della media regionale.

Si collocano infatti sopra la media, le province di Lucca (34,6), Livorno (33,5), Grosseto (30,9) e Prato (29,7). A Livorno, ad esempio, dal 1994 al 2004, l'indice di instabilità familiare è passato dal 15,8% al 33,5%. Tale indicatore posiziona Livorno come la meno solida dal punto di vista familiare di tutta la Toscana, per la quale il valore medio è pari al 25,1%¹⁰.

⁹ L'indice di **instabilità familiare** è rappresentato dal rapporto tra separazioni - divorzi e la popolazione residente per 10.000 abitanti.

¹⁰ G. Tomei (a cura di), Rapporto Sociale della Provincia di Livorno 2008, pag. 24

Capitolo 2

I dati della rete dei Centri d'Ascolto toscani

A cura di Stefano Simoni

Alcuni dati generali sulle persone ascoltate

Le persone ascoltate nel corso del 2008 nei 102 Centri d'Ascolto¹ della rete regionale Caritas sono state 22494.

Rispetto alla rilevazione dati del 2007², assistiamo ad un aumento del 10,9% nel numero di coloro che sono stati accolti nei Centri.

Il sensibile incremento delle persone ascoltate costituisce una costante delle rilevazioni che si susseguono da quando, nel 2004, è iniziata l'analisi su base annuale dei dati dei CdA. Tale incremento è sempre stato determinato da due fattori. In primo luogo, ogni anno si è verificata una crescita del numero di Centri facenti parte della rete regionale. In secondo luogo, i dati ci raccontano un fatto indubbio: la grande maggioranza dei CdA sta assistendo, anno dopo anno, ad un aumento del numero di persone che vi si rivolgono. Quest'ultima considerazione è particolarmente significativa nel confronto fra il 2007 e il 2008. In questi due anni, infatti è aumentato il numero dei Centri della rete regionale, tuttavia questa crescita ha riguardato quasi soltanto CdA

¹ Nel seguito i Centri d'Ascolto saranno anche denominati semplicemente Centri oppure CdA.

² Si veda il "Dossier 2008 sulle povertà in Toscana, rilevazione dati dei Centri d'Ascolto Caritas della Toscana, anno 2007", CET 2008.

con un numero relativamente basso di persone prese in carico. Pertanto, l'incremento rilevante del numero di persone ascoltate è da attribuire, in quest'ultimo caso, in gran parte ad un effettivo aumento di coloro che si sono rivolti ai singoli Centri.

Vediamo la distribuzione territoriale delle persone ascoltate.

Tabella 1 - Persone accolte nei Centri d'Ascolto

	2008	2007
Arezzo-Cortona-Sansepolcro	439	452
Fiesole	2441	2537
Firenze	7528	6848
Livorno	1933	2156
Lucca	917	850
Massa-Carrara-Pontremoli	102	34
Massa Marittima-Piombino	374	244
Pescia	545	494
Pisa	1716	951
Pistoia	1227	1230
Pitigliano-Sovana-Orbetello	128	62
Prato	3812	3604
San Miniato	445	190
Siena-Colle Val d'Elsa-Montalcino	726	537
Volterra	161	
totale	22494	20189

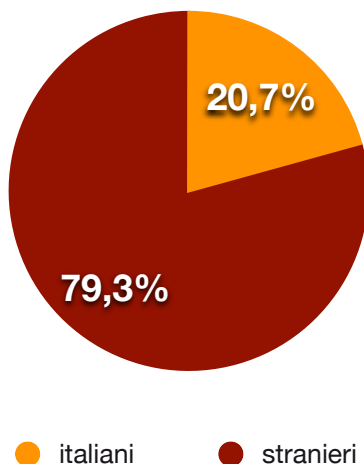
Alcune precisazioni sui dati sopra esposti: Volterra, nel 2007, non aveva partecipato alla raccolta dati regionale. Grosseto non compare nella Tabella 1, in quanto, pur partecipando in teoria al progetto regionale Mirod, utilizza un sistema diocesano di rilevazione che non è compatibile con il software di rete impiegato nelle altre Caritas della regione. Per inciso, nel Centro d'Ascolto

diocesano di Grosseto sono state accolte, nel corso del 2008, 549 persone.

Confrontando i dati delle varie diocesi, emerge in prevalenza un incremento nel numero di persone ascoltate, tuttavia tale incremento non è generalizzato, come si vede dal dato di Livorno, ad esempio, in cui si osserva una diminuzione dell'ordine del 10%. A fronte di numeri stabili di persone in alcune realtà (Arezzo, Fiesole, Pistoia, Lucca), evidenziamo una forte crescita per Pisa, che va, tuttavia, ascritta in certa parte ad un cambiamento nel metodo utilizzato nei Centri in rete di tale diocesi per definire e registrare la presa in carico delle persone.

Oltre il 79% delle persone ascoltate è di provenienza straniera (Grafico 1). Guardando agli anni precedenti, il rapporto italiani-stranieri rimane complessivamente stabile³.

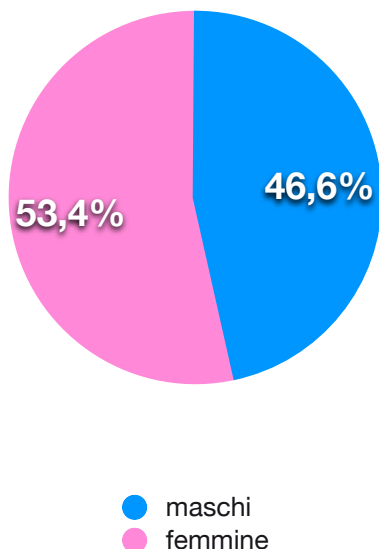
Grafico 1 - Persone ascoltate per cittadinanza



³ Nel 2007 gli stranieri erano l'80,1% del totale, nel 2006 il 78,1%.

Per quanto attiene alla suddivisione per sesso delle persone ascoltate, osserviamo una sensibile prevalenza delle donne rispetto agli uomini (Grafico 2).

Grafico 2 - Persone ascoltate per sesso



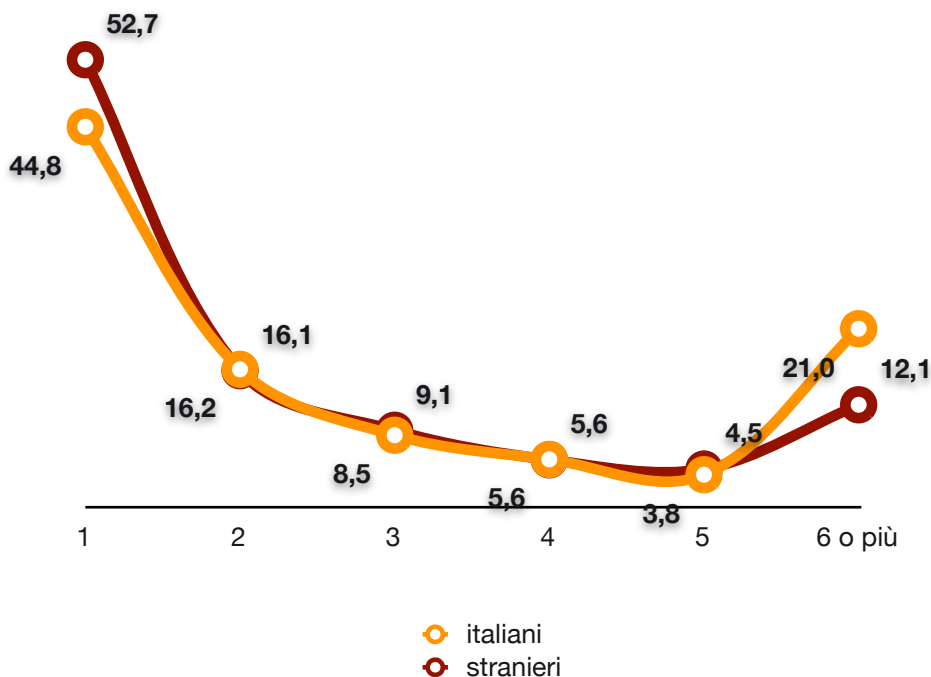
Questo dato è in linea con la situazione rilevata nei Centri negli anni precedenti, con l'eccezione del 2007, anno in cui la presenza femminile e quella maschile sono risultate praticamente equivalenti⁴.

La composizione per sesso analizzata in relazione alla provenienza (italiana od estera) ci mostra che la presenza femminile è sensibilmente maggiore fra gli stranieri (54,1%), rispetto al caso delle persone italiane (50,8%).

⁴ Nel 2007 le donne sono risultate il 50,4% del totale.

Finora abbiamo parlato del numero di persone accolte. A questa informazione è necessario associare il dato sulle presenze, ossia sul numero di visite effettuate da chi è registrato al Centro. Le informazioni sul numero di visite ai Centri sono disponibili per 16504 persone. Per costoro risultano 53404 presenze, con una media di 3,2 visite a persona.

Grafico 3 - Numero visite per cittadinanza (%)

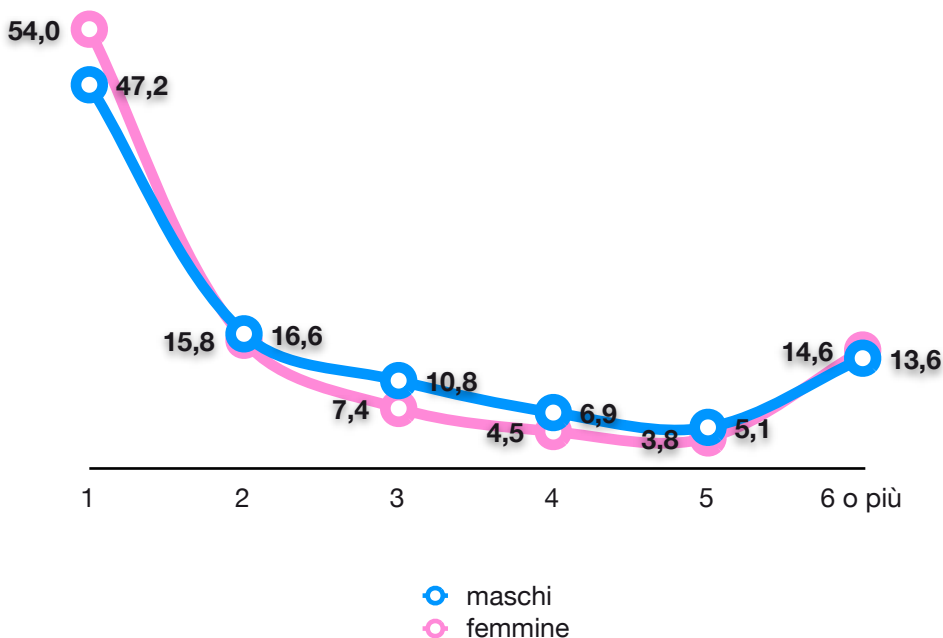


Il Grafico 3 mostra come la maggioranza degli stranieri (il 52,7%) abbia frequentato solo una volta il Centro, a fronte di una percentuale sensibilmente

inferiore, il 44,8%, per gli italiani. Inoltre, circa il 16% degli stranieri è passato dal CdA 5 o più volte, rispetto ad un valore che, per gli italiani, si attesta quasi al 25%.

Riflettendo su questi dati, possiamo affermare che la relazione che le persone instaurano con il Centro è di bassa intensità, particolarmente quando si tratta della componente straniera. Per la maggior parte delle persone di provenienza estera (ma non per tutte, come vedremo nel prosieguo del capitolo, ad esempio nel Grafico 7), il rapporto con il CdA è funzionale ad un bisogno immediato. Se tale necessità viene soddisfatta, oppure se risulta subito chiaro che il Centro non è in grado di dare una risposta, per un buon numero di persone viene meno la necessità di tornare presso la struttura Caritas. Naturalmente, non mancano i casi in cui si instaura una relazione d'aiuto che, evolvendo dai bisogni immediati di una persona, coinvolge la stessa in un progetto di più ampio respiro. In queste situazioni, un numero relativamente elevato di visite è indice di una buona presa in carico, foriera non di rado di evoluzioni positive del caso.

Grafico 4 - Numero visite per sesso (%)



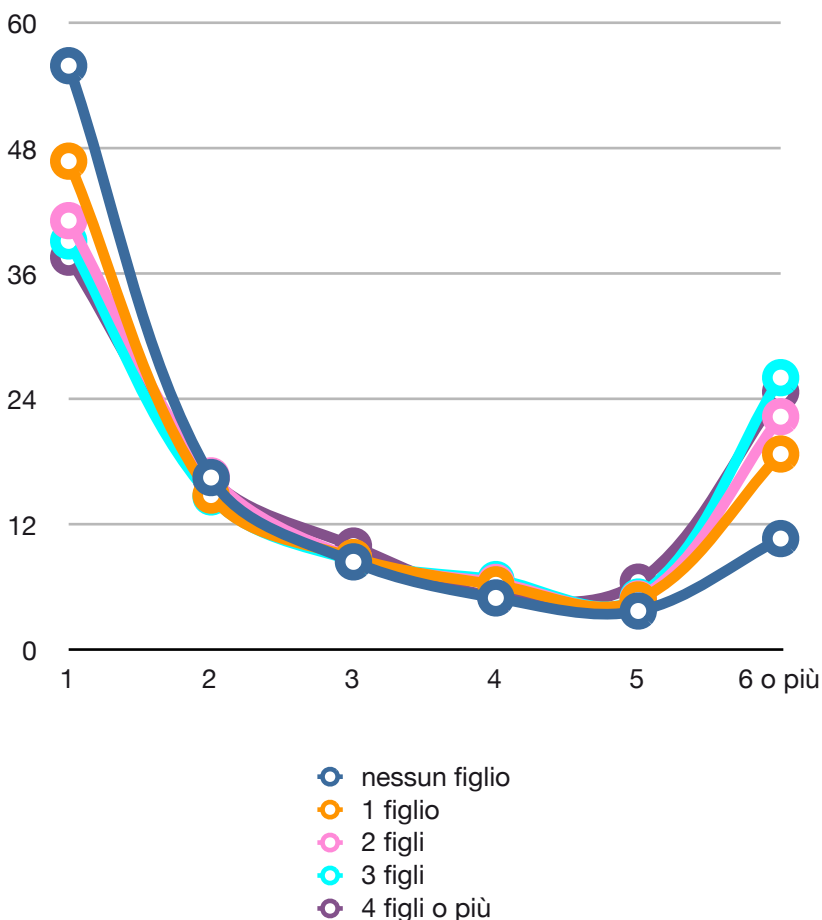
La frequentazione del Centro in relazione al sesso (Grafico 4) mostra come la componente femminile tenda ad instaurare relazioni con la struttura Caritas leggermente meno assidue di quella maschile.

Se poniamo in rapporto il numero di visite con la presenza di figli conviventi, osserviamo (Grafico 5) come, prevedibilmente, al crescere del numero di figli aumenti generalmente il numero di incontri della persona con gli operatori del Centro. Le informazioni sul rapporto fra il numero di figli e la frequentazione dei Centri trovano un parallelismo con i più recenti dati dell'Istat relativi alla povertà relativa e a quella assoluta nel nostro paese⁵,

⁵ "La povertà in Italia nel 2008", Istat, 2009

laddove si mostra che le due incidenze, della povertà relativa e di quella assoluta, crescono sensibilmente, nelle famiglie, all'aumentare del numero dei figli minori.

Grafico 5 - Numero visite al CdA per numero di figli conviventi (%)



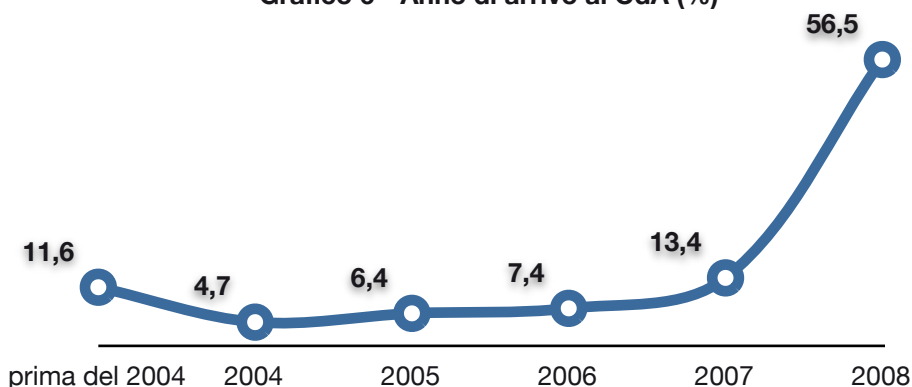
Tra chi non ha figli conviventi, quasi il 60% ha effettuato solo una visita al Centro, a fronte del 37%

circa di chi 4 o più figli. Allo stesso modo, tra chi ha frequentato i Centri 6 o più volte nel 2008, notiamo l'11% di chi non ha figli conviventi e oltre il 25% di chi ne ha 4 o più.

Queste informazioni valgono, con piccole variazioni, sia per la componente italiana sia per quella straniera delle persone prese in carico nei Centri.

Abbiamo trattato della cosiddetta intensità del rapporto con il Centro, guardando al numero di visite nell'arco dell'anno. Adesso vediamo, in breve (Grafici 6 e 7), il dato sulla durata della relazione della persona ascoltata con la struttura Caritas.

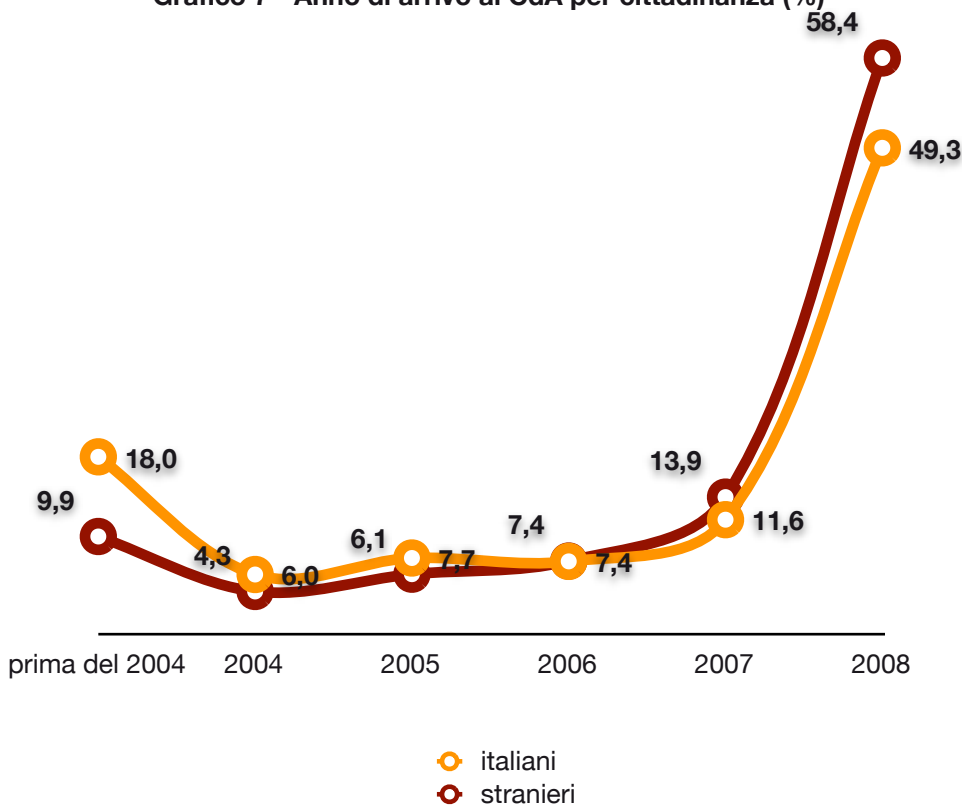
Grafico 6 - Anno di arrivo al CdA (%)



Nella stragrande maggioranza dei casi si tratta di persone completamente nuove, arrivate durante il 2008 (il 56,5%), anche se questo dato è in diminuzione rispetto al 2007, quando le persone di recente arrivo erano il 62,1%. Permane, tuttavia, una quota significativa di persone che si sono iscritte agli archivi Caritas da 4 o più anni (oltre il 16%) e che ha continuato a beneficiare dei servizi del Centro durante il 2008.

Guardiamo adesso al dato dell'anno di arrivo al CdA in relazione alla cittadinanza.

Grafico 7 - Anno di arrivo al CdA per cittadinanza (%)



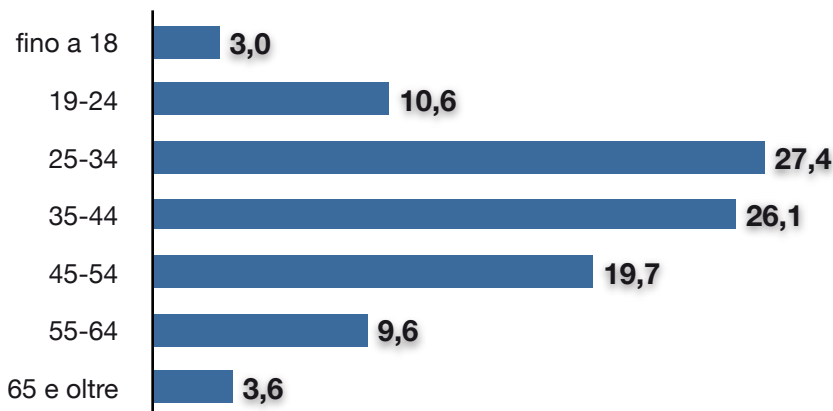
Il 49,3% degli italiani (contro il 57,7% nel 2007) e il 58,4% degli stranieri (rispetto al 60,7% nel 2007) è arrivato al Centro nel corso del 2008. Da notare come il 18% degli italiani sia arrivato al Centro prima del 2004, a fronte di un 9,9% di stranieri. Queste percentuali mostrano chiaramente come gli italiani tendano ad instaurare un rapporto di maggiore durata con il Centro rispetto agli stranieri, relazione che, alle volte, sfocia in

una sorta di dipendenza protratta nel tempo. Dal confronto con i dati del 2007 notiamo una diminuzione sensibile dell'incidenza sul totale, particolarmente per gli italiani, di coloro che si sono recentemente iscritti al Centro. In altre parole, i dati ci suggeriscono l'ipotesi, da verificare nei prossimi anni, di un consolidamento della tendenza ad instaurare una relazione di lunga durata con la struttura Caritas.

Situazione anagrafica, familiare e abitativa

Analizzando i dati del Grafico 8, osserviamo che la maggior parte delle persone iscritte al CdA appartiene alle fasce d'età "centrali" della vita, quelle in cui si è o si dovrebbe essere nel pieno delle proprie possibilità professionali e in una fase di sviluppo e consolidamento della vita familiare e sociale, e che allo stesso tempo sono prese meno in considerazione dalle politiche sociali, centrate tradizionalmente sulle fasce estreme d'età. Il 53,5% delle persone che frequentano i Centri ha tra i 25 e i 45 anni.

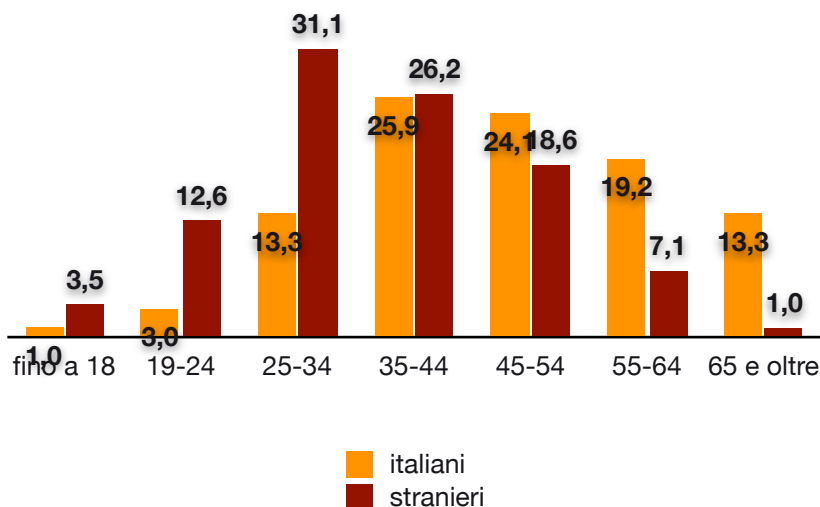
Grafico 8 - Età (%)



Se confrontiamo la componente italiana con quella straniera, notiamo che quest'ultima è, in media, sensibilmente più giovane. Sintetizzando il Grafico 9, risulta che l'età media della popolazione italiana è di 48 anni, mentre per gli stranieri si attesta a 36,5 anni.

Ponendo in relazione le rilevazioni annuali a partire dal 2004, osserviamo un costante incremento, anno dopo anno, dell'età media delle persone ascoltate. L'età media, nel 2004, si situava a circa 42 anni per gli italiani e a 32 per gli stranieri.

Grafico 9 - Età per cittadinanza (%)

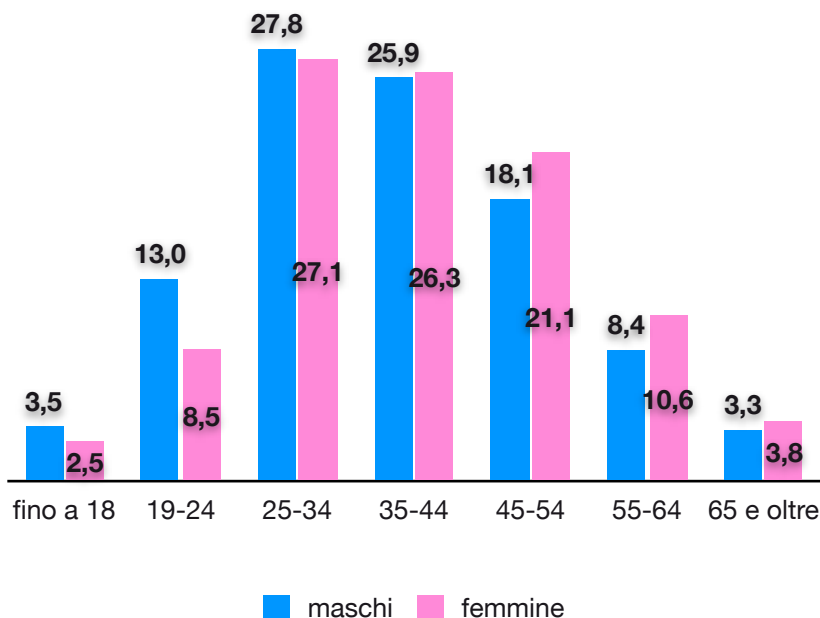


Come già negli anni scorsi, spicca il dato delle persone nella fascia fra i 25 e i 34 anni, che comprende quasi un terzo degli stranieri e appena il 13,3% degli italiani. È importante evidenziare come oltre il 32% degli italiani abbia più di 55 anni⁶.

La distribuzione delle età per genere (Grafico 10) mostra una sostanziale omogeneità fra i sessi rispetto alle classi d'età. Dal confronto con i dati del 2007, emerge un significativo incremento della presenza femminile "over 65", che dall'1% circa del totale del 2007 passa al 3,8% del 2008, tanto che nella rilevazione 2007 era la componente maschile ad essere prevalente nella fascia dell'età anziana.

⁶ A questo riguardo si confronti questo dato con gli indici di dipendenza degli anziani e l'indice di vecchiaia per la popolazione toscana, Capitolo 1.

Grafico 10 - Età per sesso (%)



L'età media delle donne che frequentano il Centro supera di poco quella degli uomini (40 anni contro 37,7).

Il quadro che emerge riguardo allo stato civile delle persone accolte nei Centri è del tutto simile a quanto osservato negli anni scorsi (Tabella 2), in particolare presenta percentuali molto prossime a quelle della rilevazione del 2007.

Tabella 2 - Persone ascoltate per stato civile

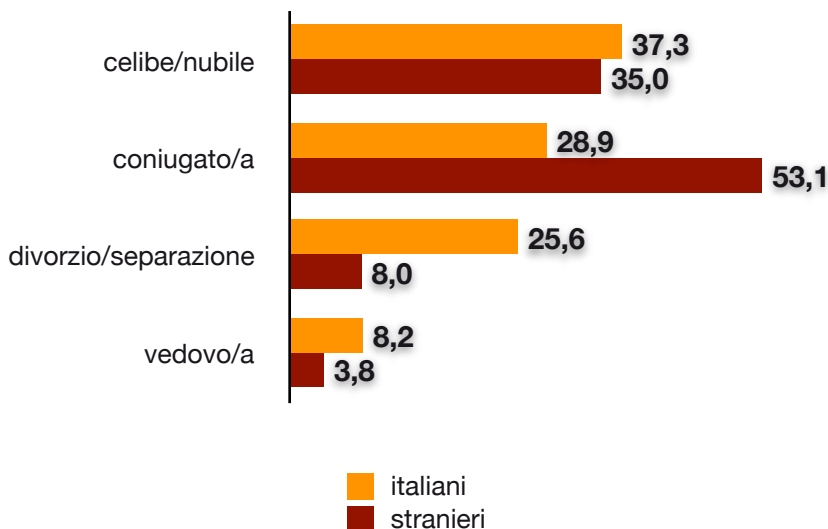
		%
celibe/nubile	7256	35,5
coniugato/a	9809	48,0
divorzio/separazione	2404	11,8
vedovo/a	967	4,7
<i>dati validi</i>	20436	100,0
<i>dati non specificati</i>	2058	
<i>totale</i>	22494	

Se compariamo la situazione dello stato civile in base alla provenienza (Grafico 11), possiamo sottolineare come la rottura del vincolo matrimoniale interessi prevalentemente gli italiani (25,6% contro l'8,0%, dati molto simili al 2007). Celibi, nubili, separati, divorziati e vedovi costituiscono oltre il 70% degli italiani: in sostanza, per 7 italiani su 10 si ha l'assenza del supporto del coniuge, e questa fragilità del tessuto delle relazioni primarie è, certamente, una delle ragioni di disagio che ha portato la persona a cercare aiuto presso il Centro⁷.

La condizione di cui sopra tocca anche il 43% degli stranieri, valore sensibilmente più basso di quello degli italiani, ma di per sé elevato. Fra gli stranieri prevale nettamente la componente dei coniugati (53,1%, dato stabile rispetto ai precedenti anni).

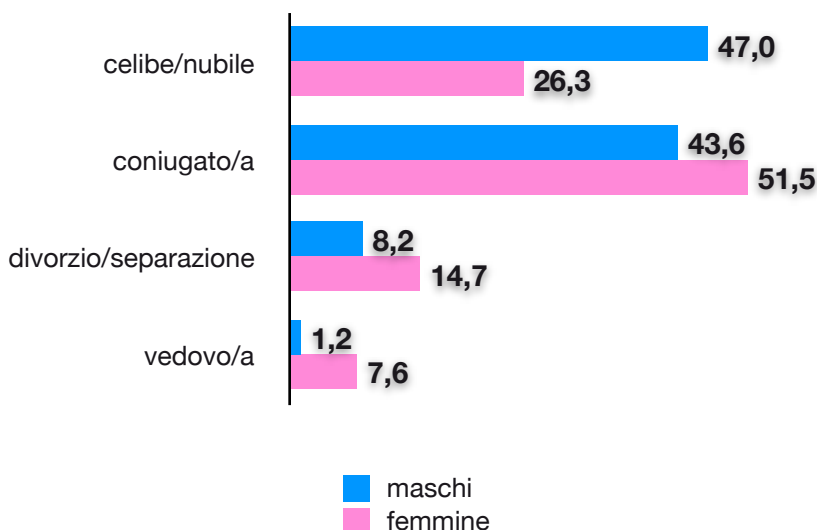
⁷ Si vedano anche i dati sull'indice di instabilità familiare per la Toscana, Capitolo 1, e i risultati dell'indagine svolta presso gli operatori dei Centri, nel Capitolo 5.

Grafico 11 - Stato civile per cittadinanza (%)



Il Grafico 12 analizza lo stato civile in relazione al sesso, e ci permette di notare alcuni tratti già apparsi nelle precedenti rilevazioni, ovvero una netta prevalenza degli uomini celibi rispetto alle donne nubili, così come una sensibile preponderanza femminile fra le persone coniugate, separate, divorziate e vedove. Rimarchiamo il fatto che quasi la metà delle persone di sesso maschile è celibe (47,0%).

Grafico 12 - Stato civile per sesso (%)



L'analisi che segue, relativa al tipo di convivenza, ci permette di approfondire la riflessione che si può dedurre dai dati sullo stato civile.

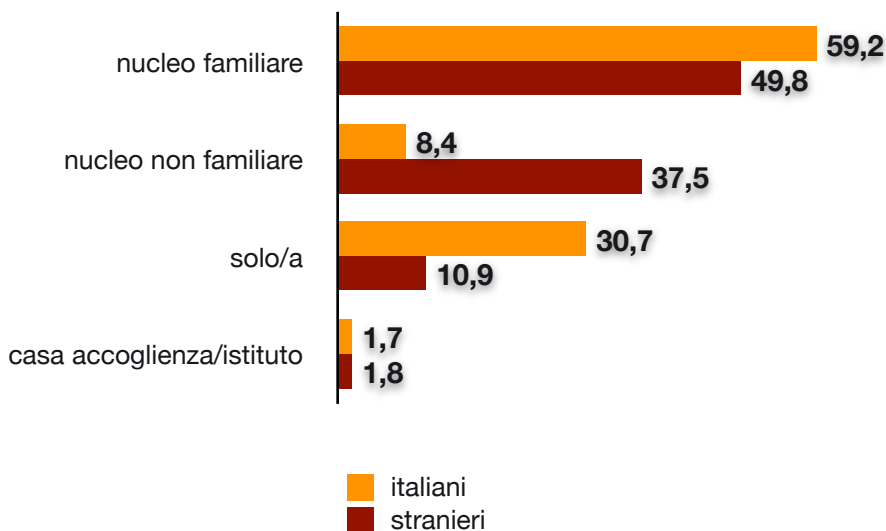
Tabella 3 - Persone ascoltate per tipo di convivenza

		%
nucleo familiare	8821	51,8
nucleo non familiare	5314	31,2
solo/a	2585	15,2
casa accoglienza/ istituto	300	1,8
<i>dati validi</i>	17020	100,0
<i>dati non specificati</i>	5474	
<i>totale</i>	22494	

Oltre la metà delle persone ascoltate nei CdA vive all'interno del proprio nucleo familiare. A questo dato si

sommano le percentuali di chi vive da solo (il 15,2% del totale) e, infine, di chi dimora insieme a persone con le quali non condivide vincoli di parentela (convivenza in nucleo non familiare). Quest'ultima situazione, che assume molteplici forme (convivenza con il datore di lavoro tipica di chi è impegnato nei servizi domiciliari di cura, condivisione di un alloggio con amici e connazionali, ecc.), è tipica - ma non esclusiva - di chi è immigrato nel nostro paese, come possiamo evincere dal Grafico 13.

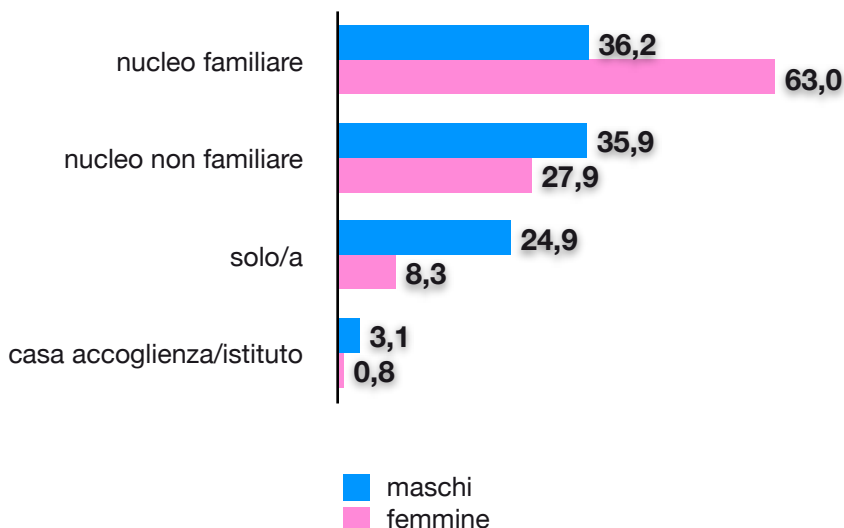
Grafico 13 - Tipo di convivenza per cittadinanza (%)



Sempre in relazione al precedente grafico, sottolineiamo il dato degli italiani che vivono da soli: oltre il 30%, un numero, questo, che è praticamente lo stesso della rilevazione del 2007. Per la popolazione straniera, in riferimento al 2007 osserviamo invece un aumento di

coloro che vivono in nucleo familiare (dal 43,8% al 49,8%) e una corrispondente diminuzione in chi convive in nucleo non familiare (dal 41,1% al 37,5%).

Grafico 14 - Tipo di convivenza per sesso (%)



La grande maggioranza delle donne vive in nucleo familiare (Grafico 14). Allo stesso tempo, oltre il 60% degli uomini vive al di fuori della famiglia, e, di questi, circa un quarto (24,9%) vive da solo.

I dati sullo stato civile e sul tipo di convivenza ci danno indicazioni piuttosto significative su alcuni profili di vulnerabilità, fra i quali possiamo evidenziare certamente la condizione di solitudine (o comunque di assenza di una famiglia di riferimento) della componente maschile, specialmente se di nazionalità italiana. Allo stesso tempo, le donne che si presentano al Centro

vivono prevalentemente in nucleo familiare e sono coniugate, evidenziando un atteggiamento consolidato, presente anche nelle precedenti rilevazioni: nelle famiglie è, generalmente, una figura femminile (la madre, così come la figlia o la nonna) che si reca al Centro d'Ascolto in cerca di aiuto per una situazione difficile per i più svariati motivi.

Mettendo in relazione lo stato civile e il tipo di convivenza (Grafici 15 e 16), osserviamo che, per gli italiani, alla condizione di coniuge si associa soprattutto la convivenza nel relativo nucleo familiare (90,6% dei casi) mentre, per gli stranieri, la stessa situazione riguarda il 58,4% del totale degli stessi. Un terzo degli stranieri coniugati vive al di fuori della propria famiglia, mentre la stragrande maggioranza dei celibi e nubili di provenienza estera convive con altre persone, siano esse appartenenti o meno allo stesso nucleo familiare. Per gli italiani, al contrario, osserviamo che circa la metà dei celibi e nubili (49,1%) vive da solo. Operando un rapido confronto con i dati del 2007, l'informazione maggiormente degna di nota è, a nostro avviso, quella dell'incremento della condizione di vita in solitudine per gli italiani celibi o nubili (dal 45,7% al 49,1%). Certamente, questo incremento è un indice significativo di un accresciuto disagio di tale componente della popolazione.

Grafico 15 - Italiani per tipo di convivenza e stato civile (%)

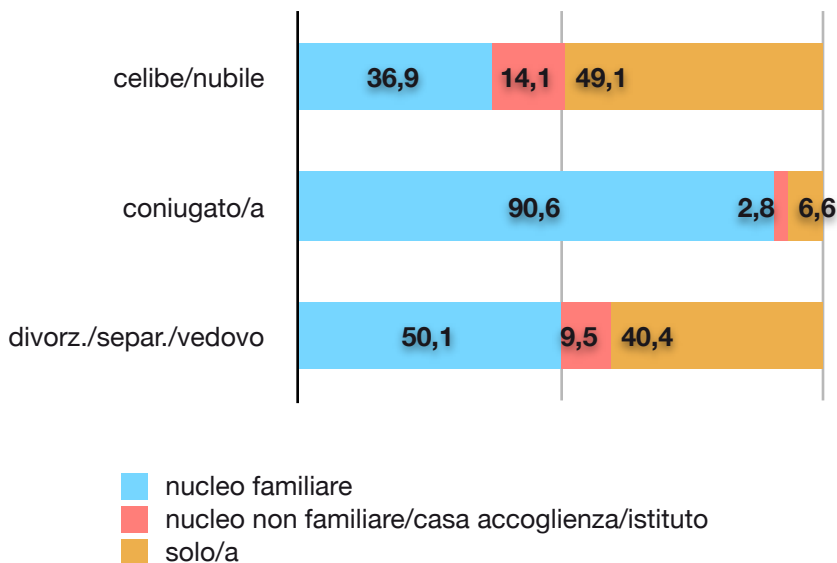
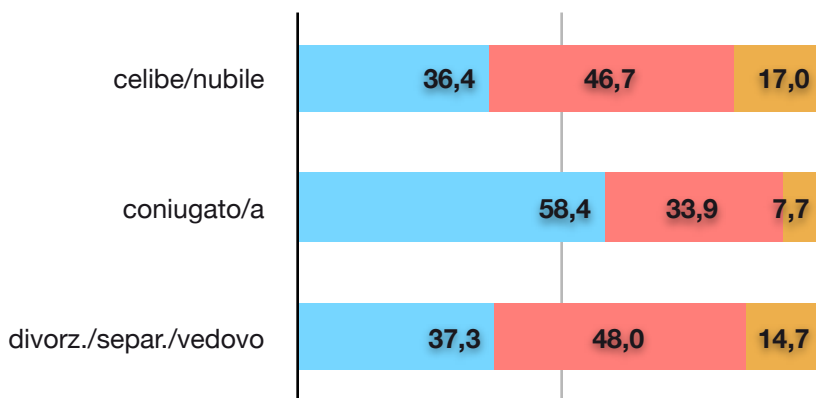
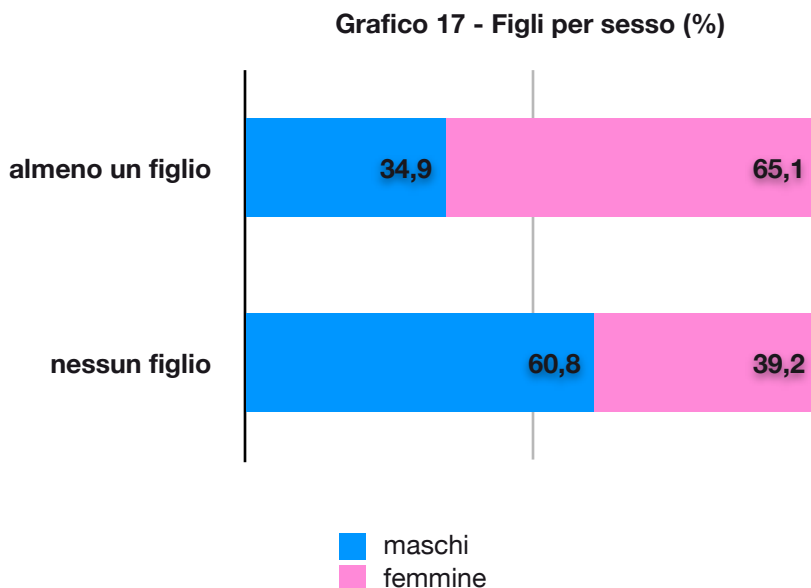


Grafico 16 - Stranieri per tipo di convivenza e stato civile (%)



Analizziamo adesso alcune informazioni relative alla presenza di figli delle persone ascoltate.

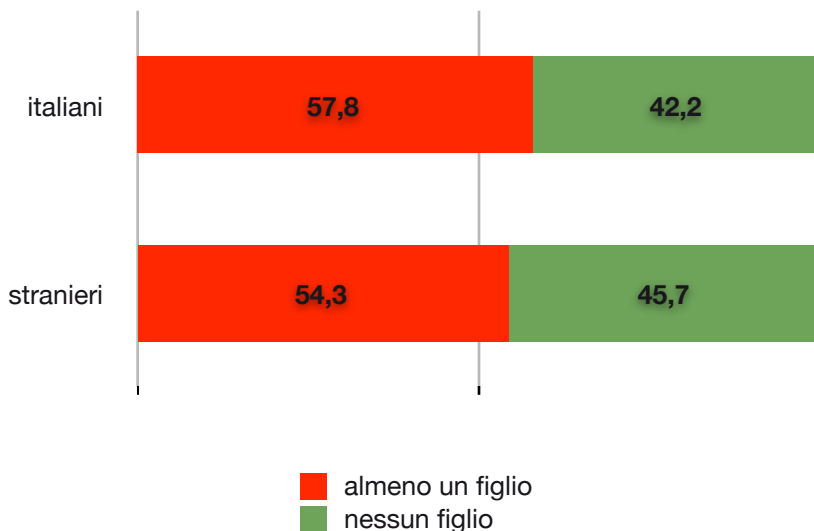
Come prima osservazione, il 55,0% delle persone iscritte al Centro ha dichiarato di convivere con uno o più figli. Il Grafico 17 mostra che, tra chi ha almeno un figlio, oltre il 65% è composto da donne, confermando con questo dato quanto osservato negli anni precedenti: in un nucleo familiare in difficoltà è più frequente che sia la donna a presentarsi al Centro alla ricerca di un sostegno. Tra chi ha dichiarato di non avere figli a carico, la maggioranza è di sesso maschile (poco più del 60%).



Analizzando il dato della presenza dei figli in relazione alla cittadinanza (Grafico 18), possiamo notare che non ci sono particolari diversità fra la componente italiana e quella straniera, in rapporto alla presenza di figli. Anzi,

contrariamente a quello che comunemente si potrebbe supporre, a presentarsi al Centro sono percentualmente in numero maggiore gli italiani con figli a carico rispetto agli stranieri nella medesima situazione familiare.

Grafico 18 - Figli per cittadinanza (%)



L'analisi della condizione abitativa è un altro fattore essenziale della nostra indagine periodica a partire dalle informazioni raccolte presso i CdA. Vediamo alcuni risultati in questo senso, partendo dalla Tabella 4.

Tabella 4 - Persone per tipo di abitazione

		%
affitto	6912	38,2
amici/familiari	4205	23,2
senza alloggio	1542	8,5
alloggio fortuna	2200	12,2
c/o datore lavoro	1122	6,2
edilizia popolare	650	3,6
casa accoglienza	721	4,0
di proprietà	741	4,1
<i>dati validi</i>	18093	100,0
<i>dati non specificati</i>	4401	
<i>totale</i>	22494	

Il 38% delle persone iscritte al Centro vive in affitto e un altro 23% in condizioni di alloggio presso amici e/o familiari, situazione, quest'ultima, che presuppone, spesso, il versamento di un canone di subaffitto ai conoscenti o ai parenti con cui si convive. È opportuno evidenziare come oltre il 20% del totale delle persone ascoltate viva in un alloggio di fortuna (casa fortemente inadeguata o abbandonata, roulotte, ecc.) oppure sia addirittura senza alloggio. Le percentuali di chi vive in affitto, in un'abitazione precaria o di chi è senza alloggio sono tutte in consistente aumento rispetto alla rilevazione dei dati del 2007. Numeri già critici in questo

senso negli anni scorsi ricevono, dunque, dalla rilevazione 2008, un'ulteriore accelerazione: la questione abitativa è veramente uno dei tratti maggiormente problematici per chi frequenta il CdA. Evidenziamo, come già negli anni passati, un dato che qualifica, forse più di altri, la peculiare condizione di chi si è rivolto ad un CdA: solo il 4% di questi vive in una casa di proprietà, mentre i dati dell'Istat parlano di una percentuale di persone che vivono in una casa di proprietà superiore al 75% del totale dei residenti in Toscana.

Guardando alla condizione abitativa in relazione alla provenienza (Grafico 19), si evidenzia un elemento ampiamente noto: i pochi proprietari di casa e gli assegnatari di alloggi di edilizia popolare sono quasi soltanto italiani. La condivisione dell'alloggio con parenti e/o con amici, nonché la residenza presso il datore di lavoro sono tratti tipici della condizione degli immigrati.

Riguardo alla condizione di estrema precarietà di chi vive in un alloggio di fortuna o non ha neppure un tetto sotto cui stare, questa riguarda in misura maggiore gli italiani, ma rispetto agli anni scorsi avvertiamo negli stranieri un crescente disagio abitativo, anche in relazione a questi casi limite. Osserviamo, infine, che nel 2007 il 9,3% degli italiani viveva in casa di proprietà, percentuale che sale all'11,3% del 2008: variazione capace di descrivere una condizione di disagio che

tocca sempre di più anche chi vive con la certezza, almeno teorica, di un'abitazione di proprietà.

Il Grafico 20 analizza la situazione abitativa in relazione al sesso: risulta palese come la condizione delle persone di sesso maschile sia particolarmente precaria. Senza alloggio o con abitazione precaria risulta essere quasi il 36% degli uomini. Tra chi vive in affitto o in casa di proprietà la maggioranza è composta da persone di sesso femminile: si torna, con buona probabilità, alla casistica delle famiglie in cui è la donna a presentare al Centro i problemi personali ma, ancora più spesso, quelli che coinvolgono tutta la famiglia di riferimento.

Gráfico 19 - Tipo di abitazione per cittadinanza (%)

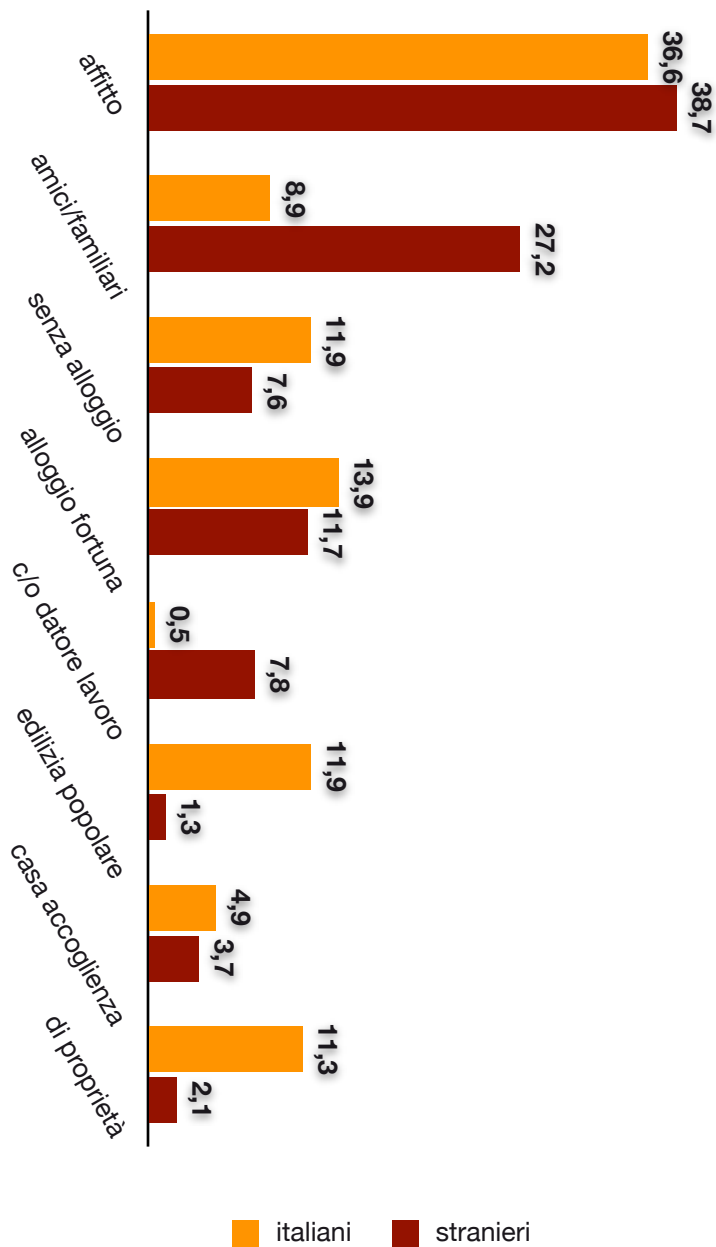
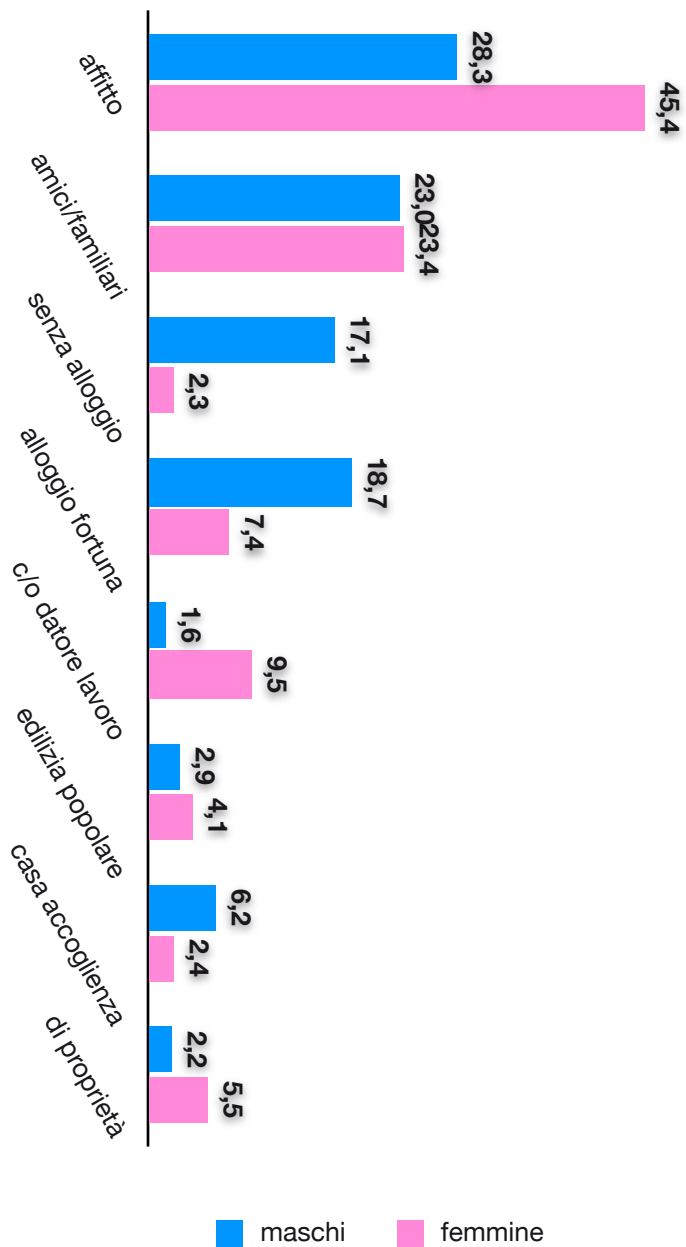


Grafico 20 - Tipo di abitazione per sesso (%)



La formazione e il lavoro

Chi si rivolge ai CdA possiede, spesso, titoli di studio più elevati della media regionale: questo dato, che abbiamo sempre rilevato fin dal 2003, trova un'ulteriore conferma nel 2008 (Tabella 5). La frequenza del Centro testimonia come, a questo bagaglio formativo di un certo spessore, non si accompagni attualmente la possibilità di un suo buon utilizzo in termini di posizione professionale. I dati congiunti sulla formazione e sul lavoro mostrano infatti un deficit particolarmente grave fra le possibilità dettate dalle professionalità acquisite e il loro impiego, dato che, come vediamo in questo paragrafo, la percentuale di disoccupati continua a riguardare oltre 7 persone su 10.

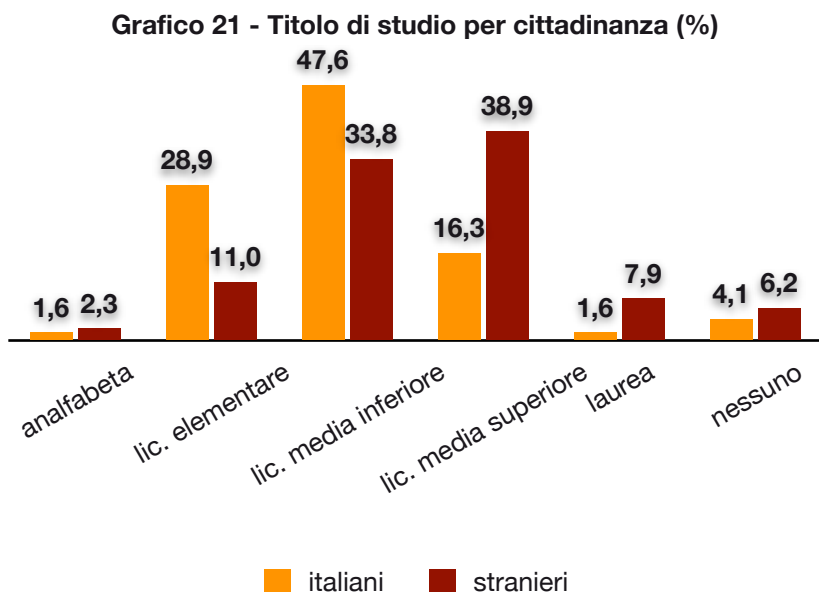
Tabella 5 - Persone per titolo di studio

		%
analfabeta	343	2,2
licenza elementare	2354	14,8
licenza media inferiore	5845	36,7
licenza media superiore	5444	34,1
laurea	1045	6,6
nessuno	912	5,7
<i>dati validi</i>	15943	100,0
<i>dati non specificati</i>	6551	
<i>totale</i>	22494	

Rispetto allo scorso anno, è in crescita la presenza di soggetti con titolo di studio medio-alti: si consolida il

fenomeno dell'iscrizione ai Centri di un numero crescente di persone dotate di una formazione scolastica di livello elevato, indice di una precarietà che coinvolge, trasversalmente, un ambito sempre maggiore della popolazione.

Nel Grafico 21 vediamo i dati del titolo di studio in relazione alla cittadinanza.



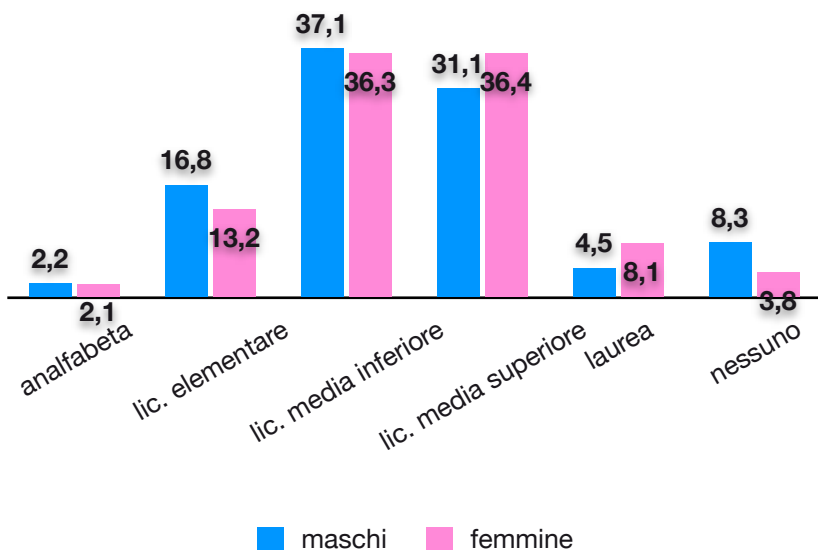
Il confronto fra i titoli di studio di italiani e stranieri rivela scarti macroscopici: basti pensare al 38,9% di stranieri con un diploma di scuola media superiore (o titolo equivalente), mentre la percentuale di italiani diplomati è solo del 16,3%. I laureati stranieri sono quasi l'8%, gli italiani l'1,6%. Va sottolineato anche il fatto che quasi il 30% degli italiani ha conseguito solo la licenza elementare, e che la licenza di scuola media inferiore è

ancora, per questi, il titolo di studio più diffuso. Oltre il 70% degli italiani ha un titolo di studio al massimo pari alla licenza media inferiore.

Come abbiamo ripetutamente osservato negli anni scorsi, siamo in presenza di una componente di persone provenienti dall'estero dotata di elevate risorse culturali e professionali, che non trova spazi adeguati nel nostro contesto sociale. La loro presenza ai Centri mostra come i fenomeni di immigrazione riguardino una porzione di popolazione straniera tutt'altro che priva di formazione scolastica. Ci preme sottolineare una volta di più come gli stranieri che arrivano nel nostro paese non siano soltanto persone dal basso profilo formativo ma, frequentemente, "cervelli" e professionalità che meriterebbero una giusta valorizzazione.

La suddivisione per sesso (Grafico 22) del dato sulla formazione scolastica evidenzia, come rileviamo sistematicamente fino dall'avvio della rete regionale Mirod, una certa prevalenza di titoli di studio più elevati fra le persone di sesso femminile. Ad esempio, le donne laureate sono in numero quasi doppio rispetto agli uomini con lo stesso titolo di studio.

Grafico 22 - Titolo di studio per sesso (%)



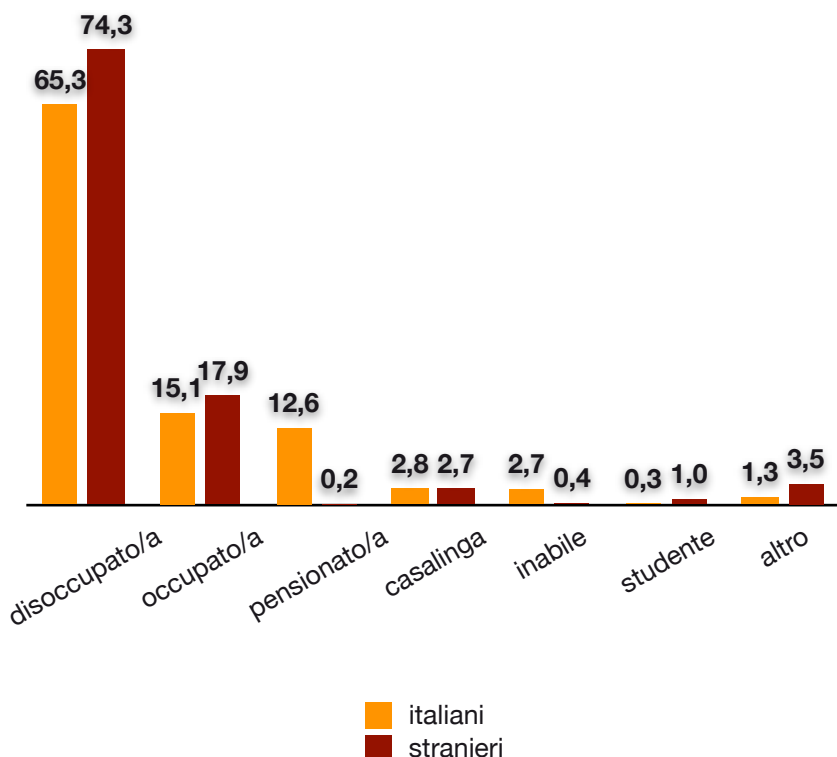
Il 72,4% delle persone ascoltate nei Centri ha dichiarato uno stato di disoccupazione, un valore in linea con la rilevazione 2007 (72,5%). Da questo fatto discende inevitabilmente, e lo evidenzieremo meglio più avanti dati alla mano, che una delle principali necessità delle persone accolte riguarda la ricerca di un lavoro.

Tabella 6 - Persone per condizione professionale

		%
disoccupato/a	12113	72,4
occupato/a	2894	17,3
pensionato/a	486	2,9
casalinga	455	2,7
inabile	143	0,9
studente	141	0,8
altro	508	3,0
<i>dati validi</i>	16740	100,0
<i>dati non specificati</i>	5754	
<i>totale</i>	22494	

I Grafici 23 e 24 analizzano la condizione professionale in relazione alla provenienza e al sesso.

Grafico 23 - Condizione professionale per cittadinanza (%)

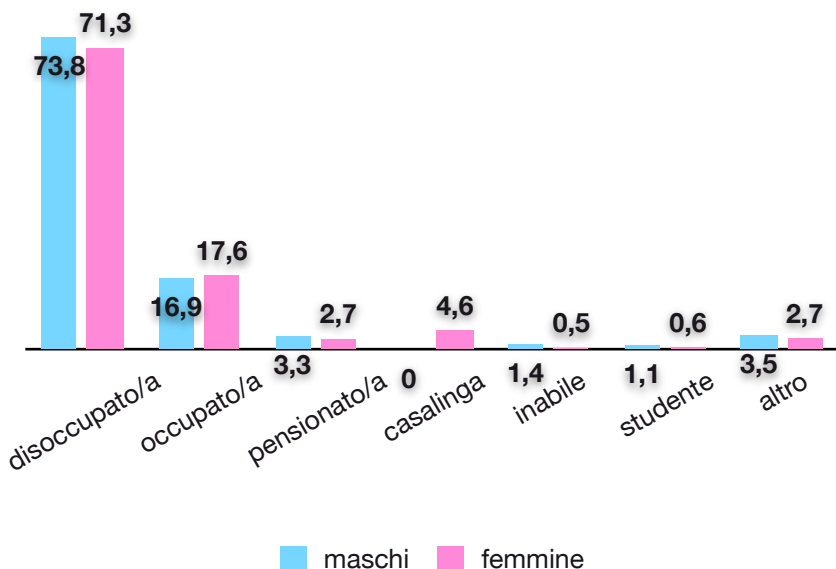


La condizione di disoccupazione è nettamente prevalente sulle altre tanto per gli italiani quanto per gli stranieri, ma per questi ultimi sfiora 3 casi su 4. I pensionati sono quasi esclusivamente italiani, situazione che non sorprende, vista la distribuzione per età delle due componenti delle persone accolte (Grafico 9). Le due suddette osservazioni ricalcano, ancora una volta, quanto già osservato negli anni precedenti.

L'unione dell'informazione sulla condizione professionale con quella sui titoli di studio ci mostra un dato apparso da tempo in letteratura, ma che non è

inutile, a nostro avviso, evidenziare una volta di più: titoli di studio anche elevati non proteggono dalla vulnerabilità sociale, e questo è ancora più vero per chi proviene dall'estero, vista anche l'estrema difficoltà del processo di riconoscimento dei titoli conseguiti nel paese d'origine.

Grafico 24 - Condizione professionale per sesso (%)



Come già nelle scorse rilevazioni, non si riscontrano significative differenze tra maschi e femmine rispetto alla condizione occupazionale. Risalta, come prevedibile, il fatto che la condizione di casalinga è dichiarata esclusivamente da donne, anche se in condizione non così dissimile nella pratica rientrano certamente, pur non dichiarandolo, delle persone di sesso maschile.

Un approfondimento sugli stranieri

Tabella 7 - Provenienza degli stranieri

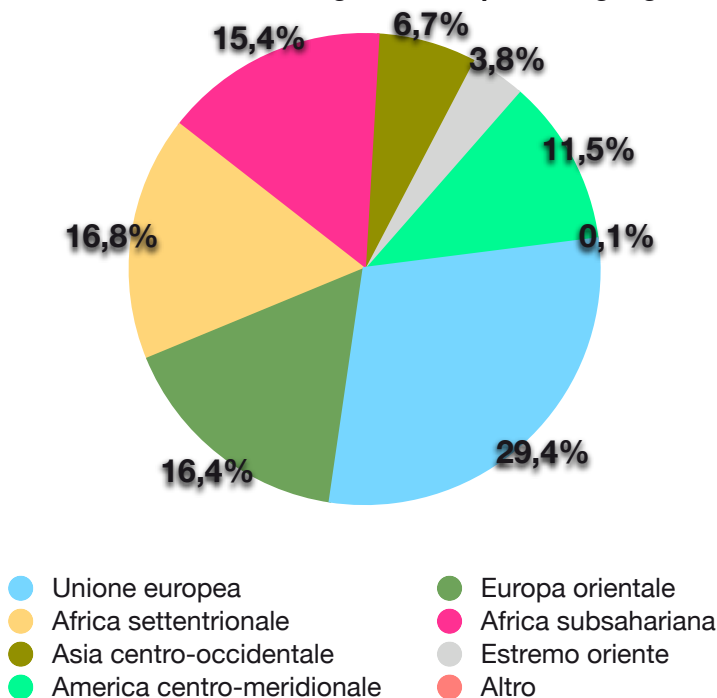
		%
Romania	4342	24,4
Marocco	2342	13,1
Somalia	1403	7,9
Perù	1364	7,6
Albania	1302	7,3
Ucraina	677	3,8
Nigeria	503	2,8
Sri Lanka	499	2,8
Cina	498	2,8
Polonia	484	2,7
Tunisia	400	2,2
Georgia	317	1,8
Bulgaria	273	1,5
Senegal	235	1,3
Macedonia	233	1,3
Moldavia	211	1,2
Kosovo	185	1,0
Brasile	171	1,0
Filippine	166	0,9
Serbia	154	0,9
Algeria	151	0,8
Russia	126	0,7
Eritrea	125	0,7
Ecuador	108	0,6
Bangladesh	106	0,6
India	104	0,6
Etiopia	87	0,5
Egitto	87	0,5
Pakistan	78	0,4
Bolivia	76	0,4
Rep. Dominicana	63	0,4
Altri paesi	961	5,4
totale	17831	100,0

Il paese da cui proviene la maggior parte degli stranieri è, anche nel 2008, la Romania, pur osservando una notevole contrazione percentuale rispetto al 2007 (quando la percentuale toccava il 31,6%). La presenza marocchina, al contrario, aumenta, passando dal 10,9% al 13,1%. Rispetto al 2007 è più che raddoppiata la consistenza numerica dei somali (e quadruplicata rispetto al 2006) ed assistiamo, dopo una lenta diminuzione nelle precedenti rilevazioni, ad una nuova crescita del numero di albanesi registrati nei Centri.

Notiamo un aumento della presenza cinese ai Centri (al 2,2% nel 2007), sempre estremamente ridotta in rapporto al numero dei cinesi residenti nei nostri territori (per non parlare della presenza irregolare), ma che, di anno in anno, subisce un lento incremento percentuale.

Le informazioni per cittadinanza degli stranieri ci permettono di presentare, nel Grafico 25, la provenienza per aree continentali.

Grafico 25 - Provenienza degli stranieri per aree geografiche

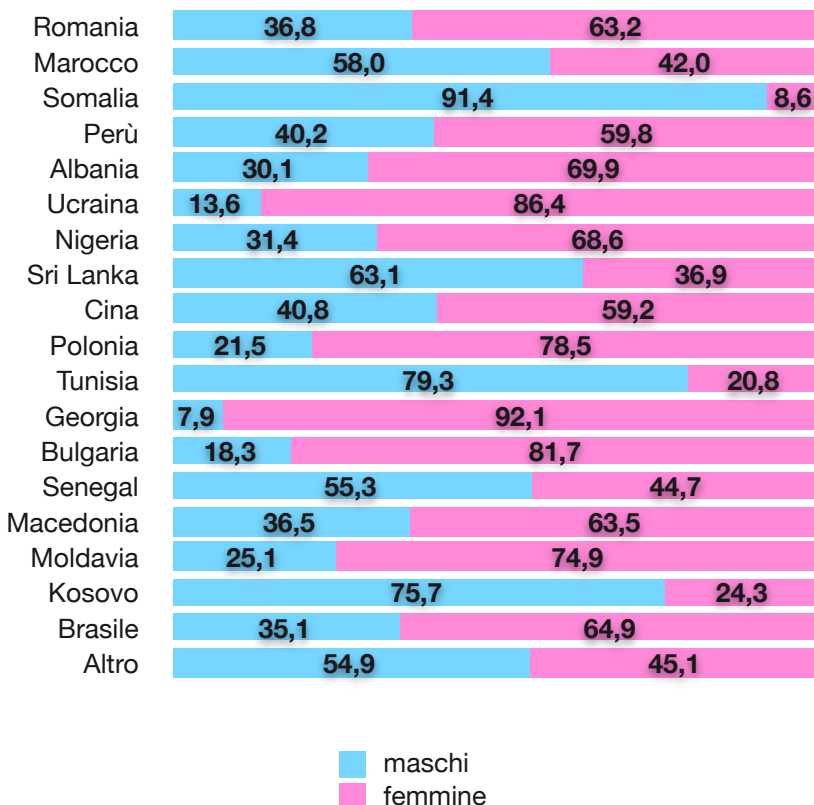


L'Unione europea, grazie alla presenza romena (e in minor misura polacca e bulgara) è l'area da cui proviene la maggioranza relativa delle persone accolte. Aggiungendo gli altri paesi europei (in primo luogo Albania, Ucraina e Georgia), risulta che oltre il 45% del totale degli iscritti al Centro è proveniente dal nostro continente. Questo dato era superiore di oltre 10 punti percentuali nel 2007 e, come abbiamo visto nella Tabella 7, il principale contributo a tale diminuzione è dato dai romeni. La popolazione di origine africana supera il 30%, un dato in sensibile incremento rispetto al 2007: oltre al massiccio aumento della presenza somala, ai Centri si è

avuto, nel 2008, un forte aumento di persone di altre nazioni africane, come Nigeria e Senegal.

Vediamo, nel Grafico 26, la ripartizione per sesso dei soggetti appartenenti alle 18 nazionalità più rappresentate.

Grafico 26 - Provenienze degli stranieri per sesso (%)

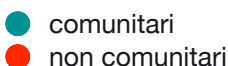
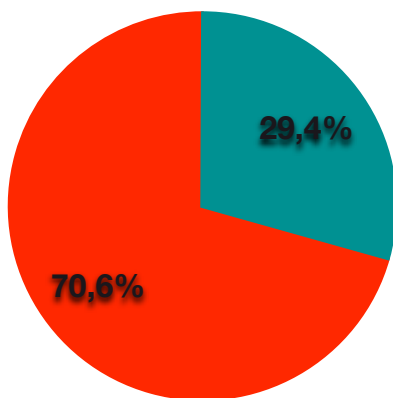


Il Grafico 26 mostra con chiarezza, fra le altre, una circostanza largamente conosciuta, ossia i flussi migratori dall'Europa dell'est sono prevalentemente

femminili. Anche il dato romeno rilevato dai Centri, che nel precedente Dossier vedeva una differenza di 8 punti percentuali fra maschi (46%) e femmine (54%), adesso vede una differenziazione netta, di oltre 26 punti percentuali a favore delle donne. Le presenze georgiana e ucraina sono quelle maggiormente connotate al femminile. Un discorso speculare si può fare per le presenze kosovare, nordafricane e dello Sri Lanka, fino ad arrivare all'estremo della presenza nei Centri dei migranti somali, quasi esclusivamente di sesso maschile.

I dati sulla nazionalità ci permettono di valutare il rapporto fra la componente comunitaria e quella non comunitaria degli stranieri: si veda per questo il Grafico 27.

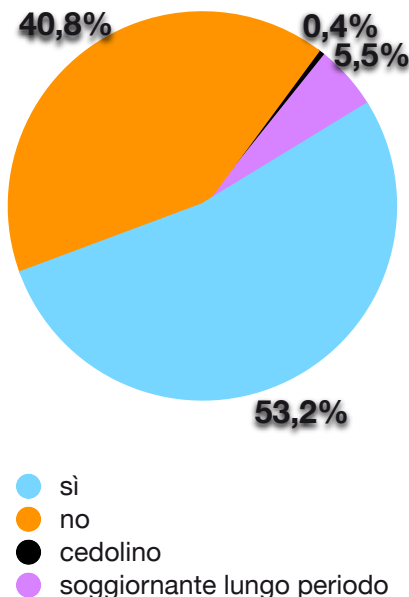
Grafico 27 - Stranieri comunitari e non comunitari



È palese, dal grafico precedente, che la stragrande maggioranza delle persone comunitarie iscritte al Centro provenga dalla Romania.

Il dato sui non comunitari (numericamente si tratta di oltre 12500 persone) ci invita ad analizzare la loro situazione giuridica, come nel Grafico 28.

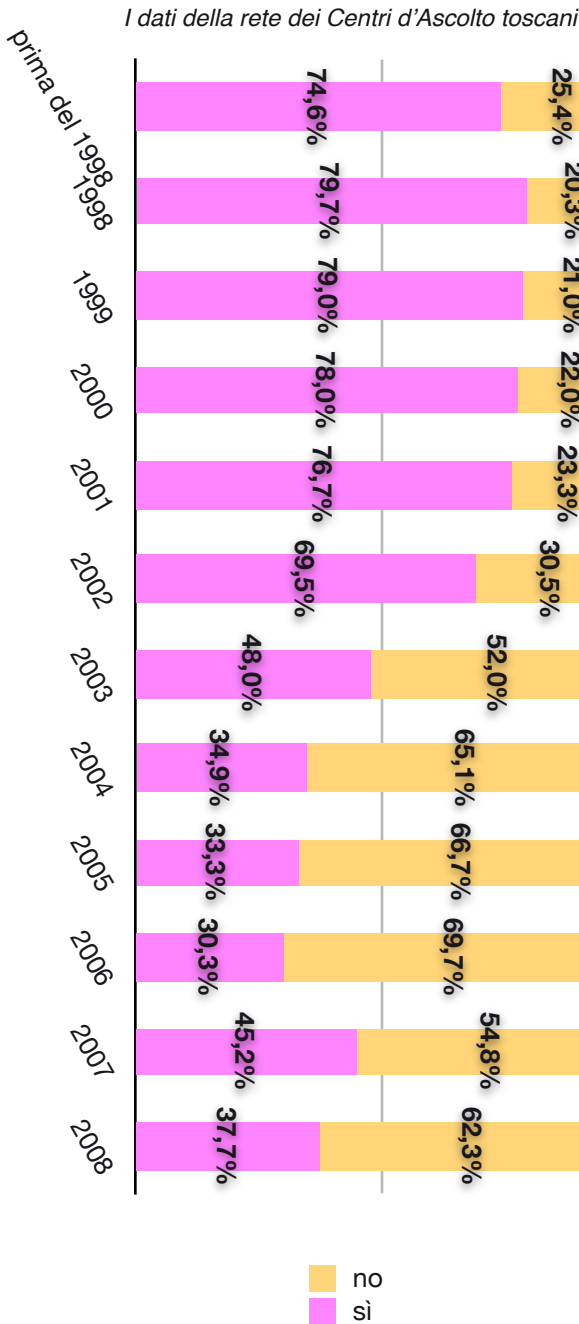
Grafico 28 - Possesso del permesso di soggiorno



L'insieme dei cittadini non comunitari è caratterizzato, nel 40,8%, da una situazione di presenza irregolare sul territorio italiano: un dato indubbiamente elevato, che, tuttavia, di anno in anno sta subendo una lenta contrazione. Gli irregolari erano il 55% nel 2006 e il 44% nel 2007.

È interessante analizzare la situazione del possesso o meno del permesso di soggiorno in relazione all'anno di arrivo in Italia delle persone non comunitarie.

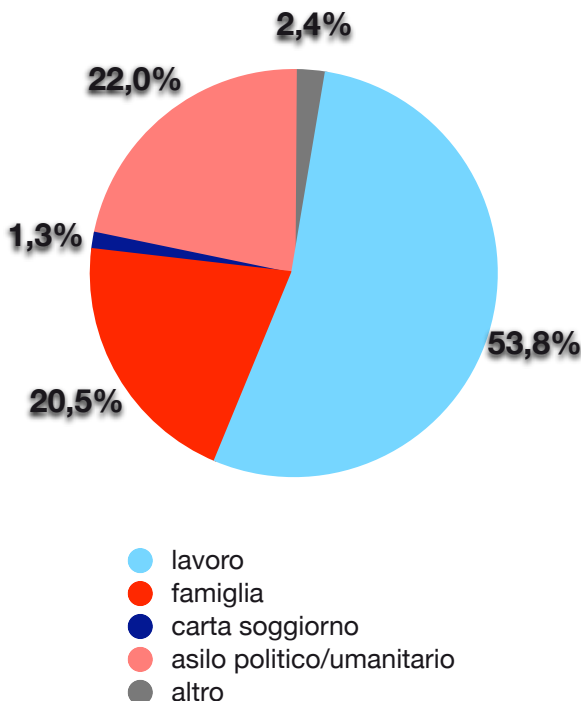
Grafico 29 - Stranieri non comunitari per anno di arrivo in Italia e possesso del permesso di soggiorno (%)



Il Grafico 29 mostra un tratto costantemente evidenziato dagli operatori Caritas, ossia la presenza ai Centri di persone recentemente arrivate in Italia è in gran parte irregolare (il 62,3% fra i non comunitari arrivati in Italia nel 2008). Il CdA si conferma un luogo dove molte persone irregolarmente soggiornanti, in particolare di recente arrivo, ma anche da lungo tempo presenti in Italia, non hanno timore di recarsi, visto che nei Centri possono essere accolte, ascoltate e ricevono, se necessario, quegli aiuti in beni primari che permettono alla dignità dell'essere umano, qualsiasi sia la relativa situazione giuridica, di non essere offesa e calpestata.

Per chi ne è in possesso, le ragioni del rilascio del permesso di soggiorno sono legate soprattutto a motivi di lavoro (vedi Grafico 30) e, in subordine, a ragioni umanitarie e a motivi di famiglia. I motivi umanitario-politici toccano il 22% del totale, con un deciso incremento rispetto agli anni scorsi (12% nel 2006, 16% nel 2007). La grande maggioranza (il 70,6%) di chi ha un permesso di soggiorno per motivi umanitari o per asilo politico proviene dalla Somalia.

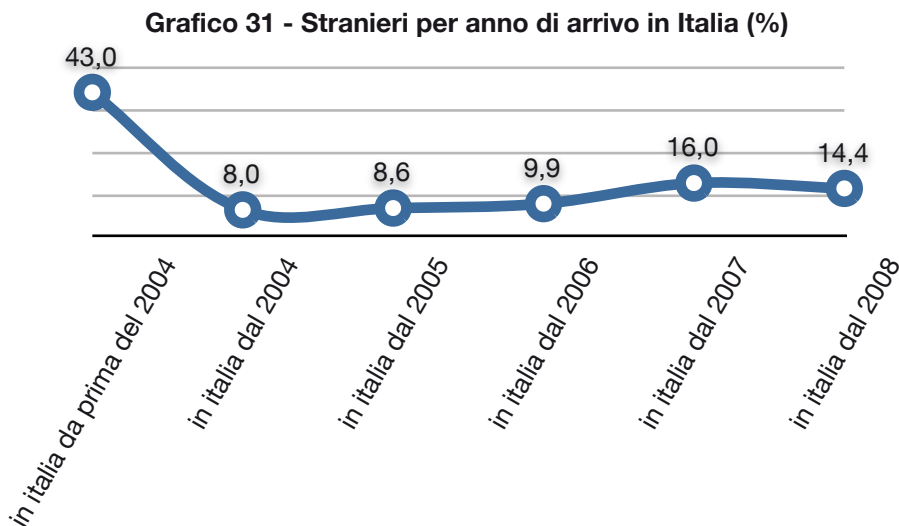
Grafico 30 - Motivo di rilascio del permesso di soggiorno



Vediamo adesso le informazioni a disposizione in relazione all'anzianità di presenza nel nostro paese degli immigrati iscritti ai Centri.

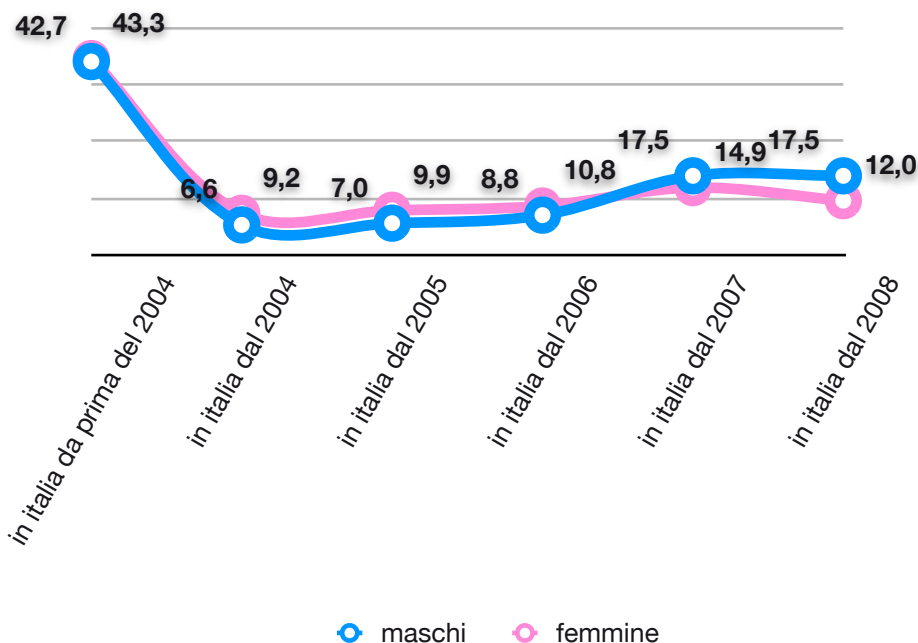
Il 14,4% degli stranieri dichiara di essere in Italia da un anno o meno (Grafico 31). Gli stranieri in questa condizione di recente arrivo erano percentualmente molti di più nel 2007 (il 21,2%), e oltre il 24% nel 2006. In altri termini, possiamo affermare che sono in rapida crescita le presenze di stranieri giunti in Italia già da alcuni anni e che proseguono nel tempo a frequentare i CdA, anche saltuariamente. Questo dato è confermato dalla

considerazione seguente: oltre il 40% degli stranieri che si recano presso un Centro è arrivato in Italia da almeno 5 anni (contro il 24% del 2007 e il 16% del 2006).



Se scomponiamo il dato dell'anno di arrivo in Italia in base al sesso, osserviamo (Grafico 32) andamenti non dissimili per uomini e donne, eccetto che per il dato degli arrivi nel corso del 2008, sensibilmente maggiori per le persone di sesso maschile (17,5% contro il 12,0%).

Grafico 32 - Stranieri per sesso e anno di arrivo in Italia (%)

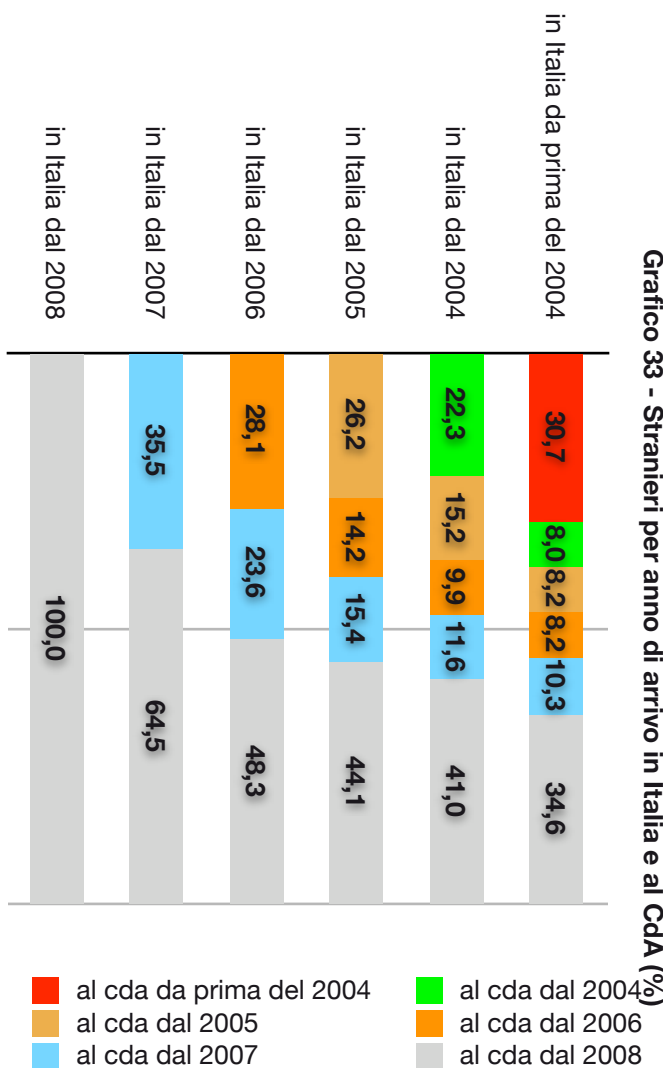


Se confrontiamo, per la popolazione straniera, l'anno di arrivo in Italia con quello di registrazione presso il CdA (Grafico 33), risulta che, per tutti gli anni di ingresso in Italia precedenti al 2008, una percentuale sempre superiore al 34% è di persone giunte al Centro nel 2008. Ovvero, c'è un numero elevato di persone di provenienza estera, in Italia già da alcuni anni, che solo in tempi recenti ha avuto necessità di recarsi presso una struttura Caritas⁸. D'altro canto, il 30,7% di chi è in Italia da prima del 2004 è arrivato anche al Centro prima di quell'anno,

⁸ Dobbiamo, tuttavia, considerare la mobilità territoriale spesso elevata degli stranieri: presenza di lunga durata in Italia non significa necessariamente presenza da altrettanto tempo in Toscana. Ci sono certamente, come confermano gli operatori dei CdA, casi di stranieri registrati da anni presso strutture Caritas di altre regioni e arrivati solo da poco in Toscana.

ma evidentemente risulta tuttora in relazione con la Caritas, avendo frequentato il CdA almeno una volta nel corso del 2008.

Grafico 33 - Stranieri per anno di arrivo in Italia e al Cda (%)



Le problematiche e le richieste

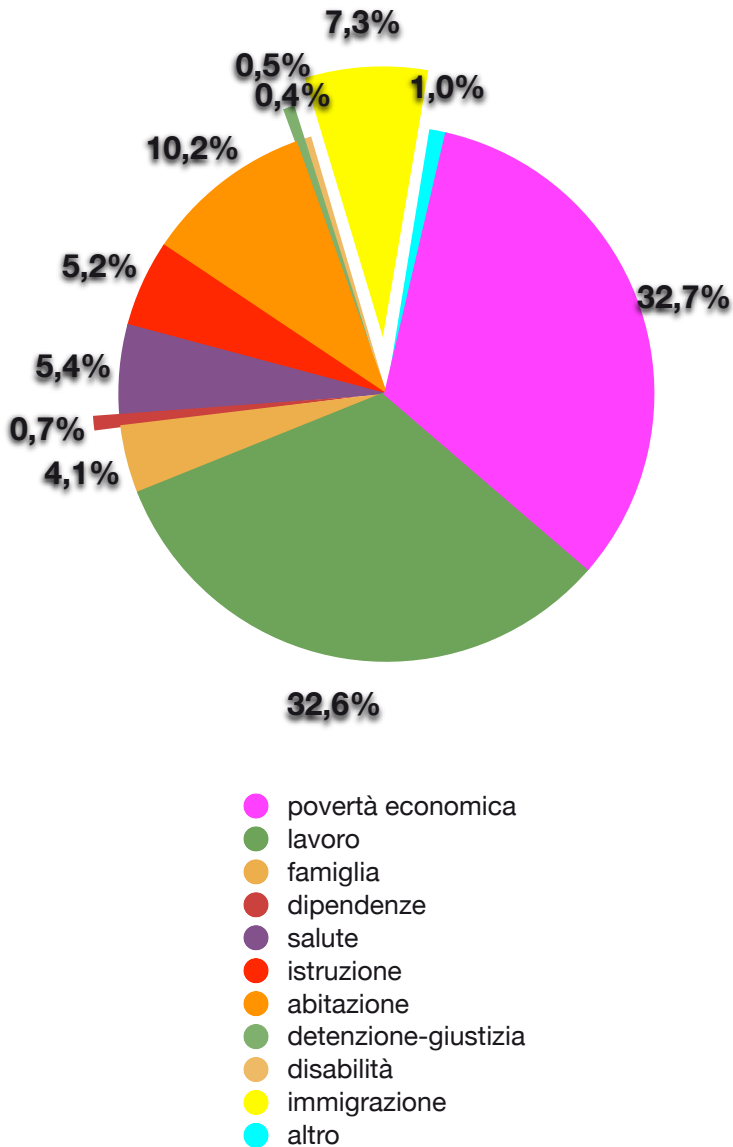
Problematiche, ovvero i motivi che hanno spinto le persone a chiedere un aiuto e un sostegno in un Centro Caritas: buona parte dei bisogni dei soggetti accolti può essere già dedotto dai dati riportati nei precedenti paragrafi, tuttavia è opportuno analizzare in modo più approfondito le principali necessità - e le relative richieste, che vedremo più avanti - emerse nel corso dei colloqui (v. la Tabella 8 e i prossimi Grafici). Come già negli anni scorsi, per valutare i bisogni emersi usiamo alcune categorie di problematiche di riferimento (naturalmente si tratta delle stesse presenti nella scheda di rilevazione cartacea/informatica compilata dagli operatori dei Centri) ma è opportuno tener sempre presente che la situazione delle persone ascoltate è, nella maggior parte dei casi, variamente sfaccettata, potendo parlare spesso di situazione multi-problematica, e, inoltre, chi si rivolge al CdA non sempre ha la possibilità o la capacità di evidenziare subito con chiarezza le priorità dei suoi bisogni.

Tabella 8 - Problematiche

		%
povertà economica	8796	32,7
 lavoro	8761	32,6
 famiglia	1096	4,1
dipendenze	193	0,7
salute	1438	5,4
istruzione	1402	5,2
abitazione	2730	10,2
detenzione-giustizia	145	0,5
disabilità	96	0,4
immigrazione	1948	7,3
altro	259	1,0
	26864	

Il totale delle problematiche della Tabella 8 supera il numero di chi è stato ascoltato (22494), in quanto molte delle persone accolte evidenziano, nel corso dei colloqui, più di un bisogno. Vediamo di seguito i dati della Tabella 8 in forma grafica.

Grafico 34 - Problematiche



La situazione del Grafico 34 mostra con chiarezza la prevalenza dei bisogni legati all'occupazione e alla povertà economica (quasi i 2/3 del totale dei problemi dichiarati). L'incidenza percentuale di questi due problemi, in genere strettamente connessi tra di loro⁹, supera di 5 punti percentuali quanto rilevato nel 2006 e nel 2007.

Naturalmente, è opportuno osservare che, tra le problematiche evidenziate, emergono quelle per le quali è ipotizzabile, almeno in teoria, un intervento diretto da parte del Centro o delle strutture con cui esso è in stretto rapporto. In questo senso va letto, ad esempio, il dato relativamente basso di chi evidenzia problemi legati alla salute¹⁰ oppure abitativi¹¹: per questo tipo di difficoltà tradizionalmente un CdA Caritas non è in grado, salvo eccezioni, di fornire risposte significative.

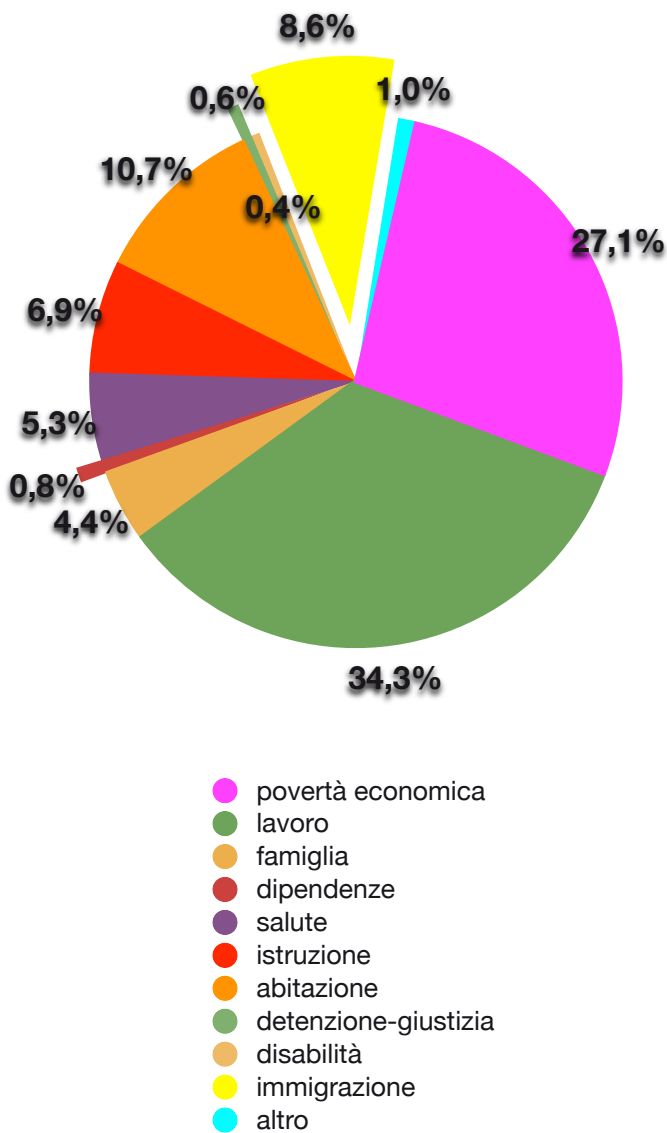
Per cercare di cogliere le evoluzioni in atto nel contesto sociale osservato dal punto di vista dei CdA, abbiamo analizzato, nel Grafico 35, le problematiche delle persone registrate al Centro nel corso del 2008.

⁹ Si pensi anche al dato sulla disoccupazione delle persone registrate presso i CdA, v. Tabella 6 e Grafici 23 e 24.

¹⁰ Le problematiche di salute comprendono un numero crescente, anno dopo anno, di questioni legate al disagio mentale. Si consideri a questo proposito la descrizione, fatta dagli operatori, delle tipologie di disagio incontrate nei CdA, Capitolo 5 del presente Dossier.

¹¹ Tutto questo pur in un contesto di forte emergenza abitativa, si vedano Tabella 4 e Grafici 19 e 20.

Grafico 35 - Problematiche degli iscritti nel 2008



Confrontando i Grafici 34 e 35 non si colgono sostanziali variazioni nell'incidenza relativa delle varie categorie di problematiche, salvo uno spostamento in atto - nei nuovi arrivi - verso una maggiore difficoltà in ambito occupazionale, e una corrispondente diminuzione della questione strettamente economica. Tuttavia, ricordiamo ancora una volta che i due fattori suddetti sono strettamente connessi fra di loro (e, fra l'altro, sono collegati a loro volta, in un buon numero dei casi, con le problematiche abitative), e che il denominatore comune della gran parte delle situazioni prese in carico nei Centri è costituito dalla condizione di disoccupazione.

Vediamo, nei Grafici 36 e 37, le problematiche in relazione alla cittadinanza, sia per tutti gli iscritti, sia per chi è giunto al CdA nel 2008.

Grafico 36 - Problematiche per cittadinanza (%)

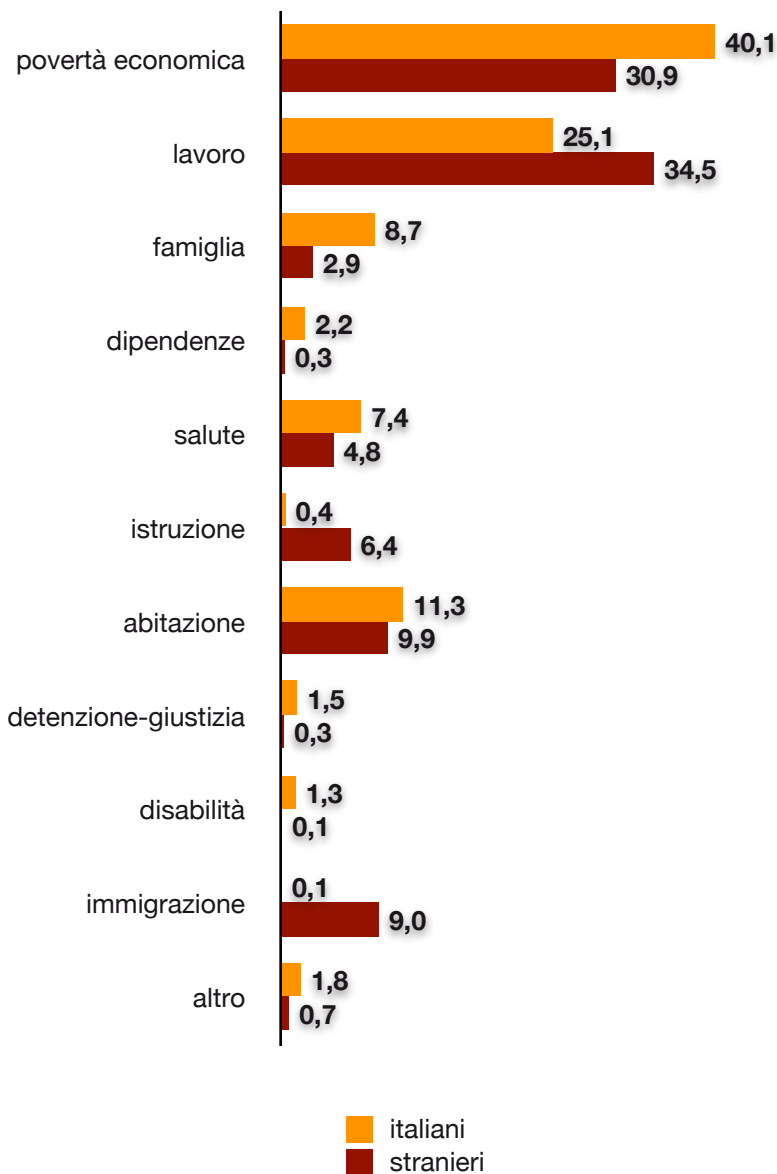
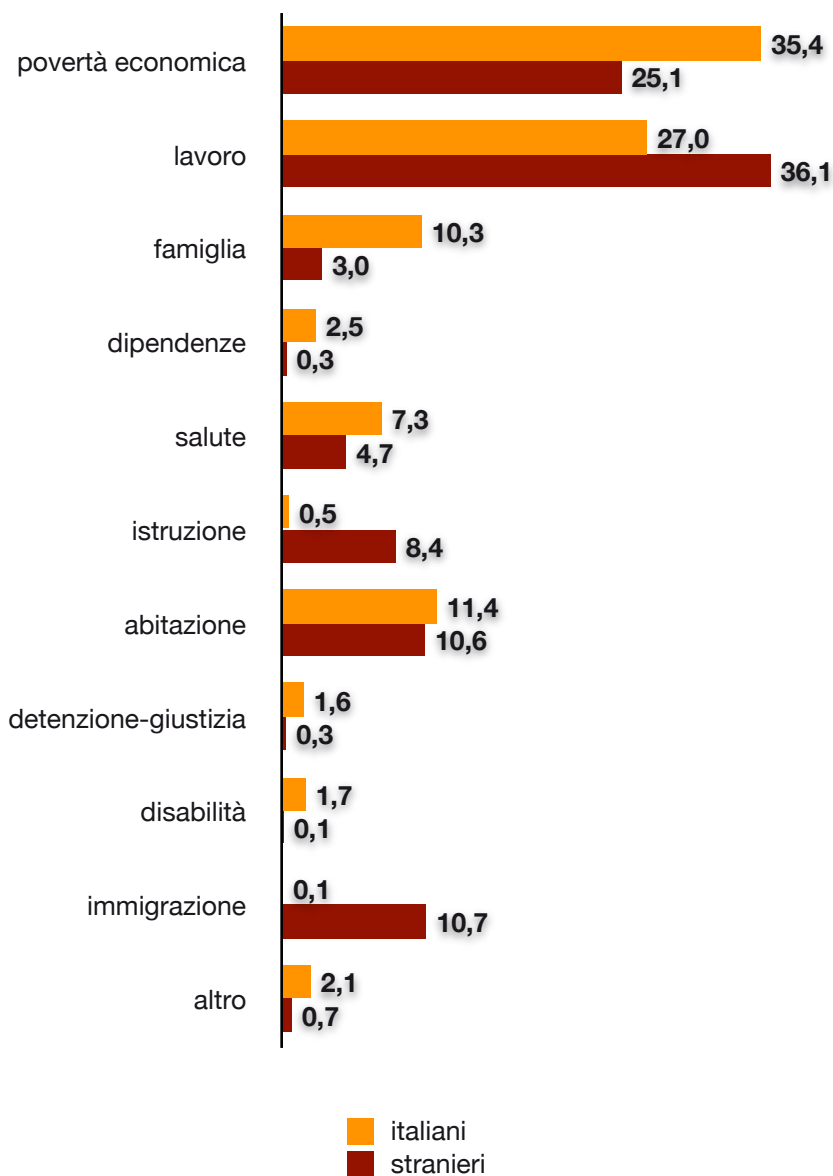


Grafico 37 - Problematiche iscritti 2008 per cittadinanza (%)



Gli andamenti percentuali delle persone arrivate al Centro nel 2008 ricalcano quelli del totale degli iscritti, ma una sostanziale differenza, che non leggiamo nei grafici precedenti, riguarda invece la gravità delle situazioni: infatti, le persone arrivate nel 2008 hanno un'incidenza di problemi pari a 1,51 a persona, contro un dato complessivo di circa 1,18 bisogni a persona.

Inoltre, se nel dato complessivo l'incidenza dei problemi presentati è superiore, anche se di poco, presso gli stranieri, gli italiani giunti nel corso del 2008 hanno dichiarato, in media, 1,65 problemi a persona, rispetto a 1,40 per gli stranieri.

Dal confronto fra le problematiche degli italiani e degli stranieri emergono differenze sensibili: ad esempio, il problema del lavoro (disoccupazione, sottoccupazione, sfruttamento, ecc.) è prevalente per il 34,5% degli stranieri, contro il 25,1% degli italiani. Tali percentuali, nel 2007, erano rispettivamente il 32,0% e il 24,0%. Questa rilevazione dati, così come le precedenti, mostra che gli italiani (40,1%) dichiarano come problema fondamentale quello della povertà di mezzi economici (reddito insufficiente, indebitamento, assenza di entrate, ecc.) in misura maggiore rispetto agli stranieri (30,9%).

Grafico 38 - Problematiche per sesso (%)

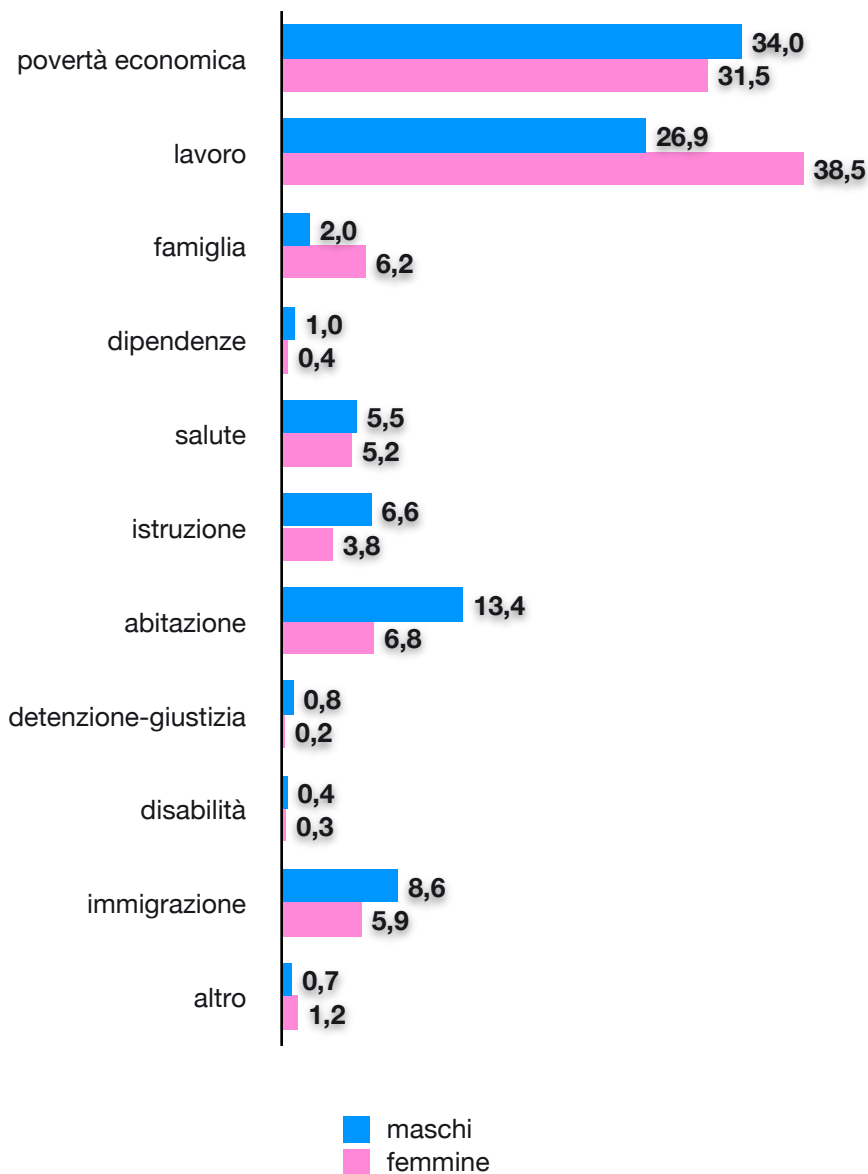
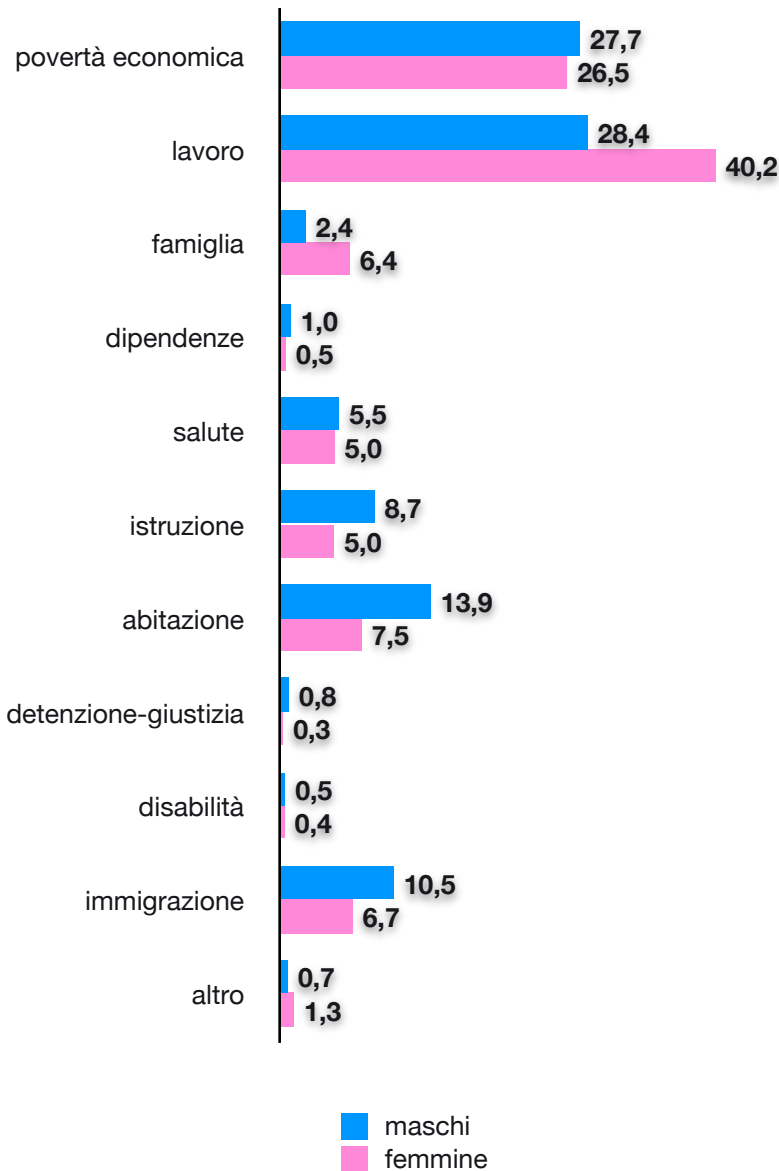


Grafico 39 - Problematiche iscritti nel 2008 per sesso (%)



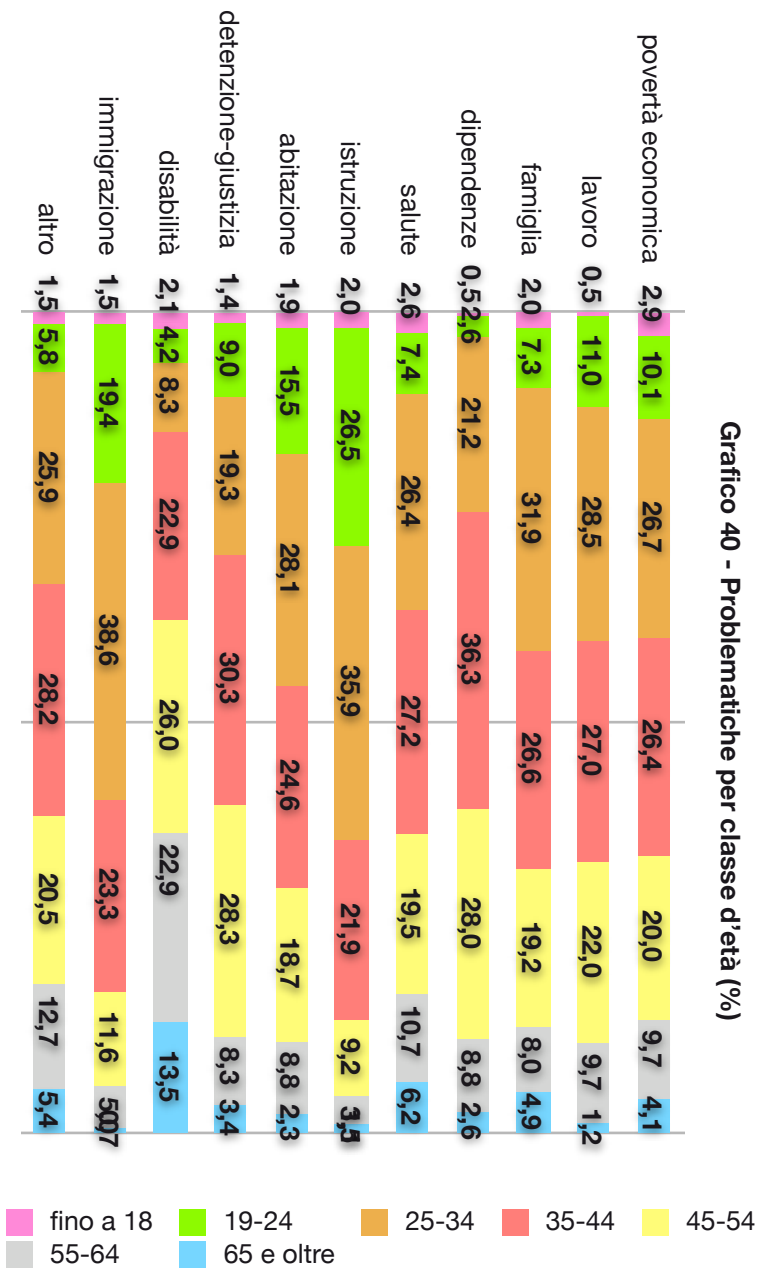
L'analisi delle problematiche in base al sesso (Grafici 38 e 39) mostra che la componente femminile evidenzia maggiormente i problemi legati al lavoro (38,5% per le donne, rispetto al 25,8% per gli uomini). Incrociando questa informazione con il dato sulla condizione professionale (Grafico 24), dal quale non risultano significative differenze sulle possibilità di occupazione in relazione al sesso, possiamo ipotizzare che le donne che hanno manifestato problemi nella sfera occupazionale lo abbiano fatto, almeno in parte, in virtù di una maggiore volontà, o necessità, rispetto agli uomini, di proporsi sul mercato del lavoro.

I dati sulle problematiche per sesso confermano un dato emerso già da anni, ossia che la questione abitativa appare particolarmente critica per le persone di sesso maschile (si veda anche il Grafico 20). Un discorso non dissimile può essere fatto per i bisogni legati ai fenomeni migratori, prevalentemente dichiarati dagli uomini.

Ancora una volta, il confronto fra i dati complessivi delle problematiche per sesso e quelli dei soli arrivi al Centro nel 2008 non evidenzia particolari evoluzioni dei bisogni. Quanto alla multidimensionalità del disagio manifestato, questa cresce, con le persone registrate nel 2008, in modo analogo fra i sessi: le persone di sesso maschile di recente arrivo al CdA portano in media 1,56 problemi a testa (contro un dato totale di 1,31), le donne 1,35 (1,10). Visto quanto ricavato dall'analisi dei dati anagrafici, abitativi e lavorativi, non sorprende che gli uomini presentino un'incidenza di problemi maggiore rispetto alle donne.

Restando all'analisi delle problematiche, vediamo la loro distribuzione in relazione alle classi d'età delle persone (Grafico 40).

Grafico 40 - Problematiche per classe d'età (%)



I problemi legati all'istruzione e all'immigrazione si concentrano, più degli altri, nelle fasce centrali d'età delle persone. È comprensibile che questo accada, sia pur con un'incidenza percentuale leggermente inferiore, anche per i bisogni legati alla povertà economica e al lavoro: basti fare riferimento alla distribuzione per età dei soggetti accolti ai Centri (Grafici 9, 10 e 11).

I problemi di istruzione e quelli legati all'immigrazione sono strettamente connessi: il fenomeno migratorio (e i relativi problemi) coinvolge in maggior misura persone più giovani della media del totale degli accolti, e porta con sé, comunemente, questioni di scarsa conoscenza della lingua italiana, che rientrano nella sfera dei problemi formativi/di istruzione¹².

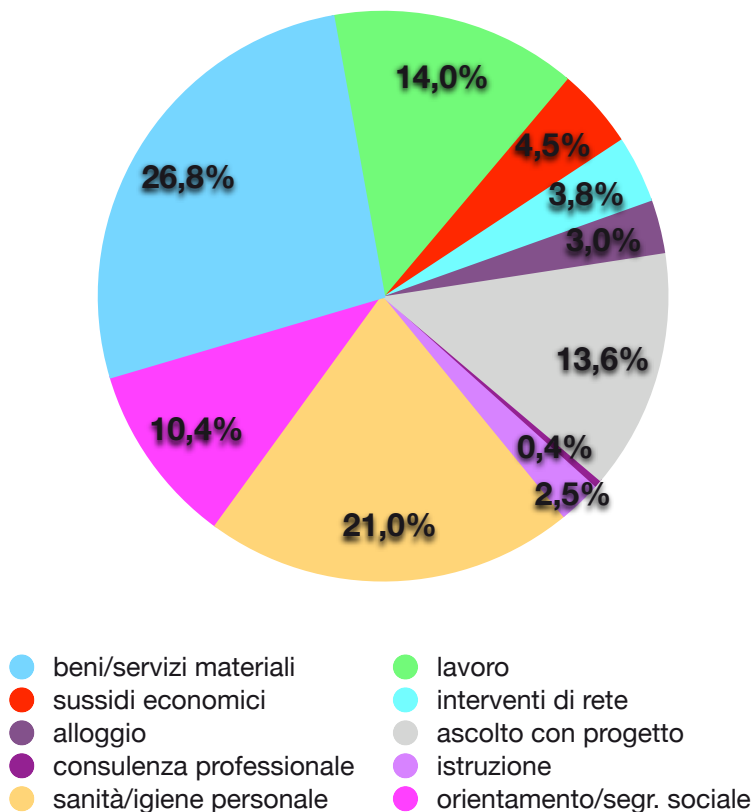
Vediamo adesso il dettaglio delle richieste rivolte agli operatori dei Centri (Tabella 9 e grafici seguenti).

Tabella 9 - Richieste

		%
beni/servizi materiali	8226	26,8
lavoro	4289	14,0
sussidi economici	1391	4,5
interventi di rete	1174	3,8
alloggio	929	3,0
ascolto con progetto	4194	13,6
consulenza professionale	125	0,4
istruzione	756	2,5
sanità/igiene personale	6450	21,0
orientamento/segr. sociale	3192	10,4
	30726	100,0
altro	53	
	30779	

¹² È opportuno ricordare che i problemi legati all'immigrazione non riguardano solo gli arrivi recenti, basti pensare alla caduta nell'irregolarità giuridica di tanti che hanno perso il lavoro, nonché alla casistica di coloro che, già irregolari - tra cui molti da sempre presenti in Italia in questa situazione - si rivolgono al CdA.

Grafico 41 - Richieste



Il 26,8% delle richieste riguarda beni e servizi materiali. Il valore sembra dimezzato rispetto al 2007 (52,7%) ma non ci deve ingannare: infatti, in questa edizione del Dossier, abbiamo conteggiato a parte gli interventi di ambito sanitario e quelli legati all'igiene personale (soprattutto docce), che, insieme, toccano il 21,0% del totale. Stabili, rispetto alle rilevazioni passate,

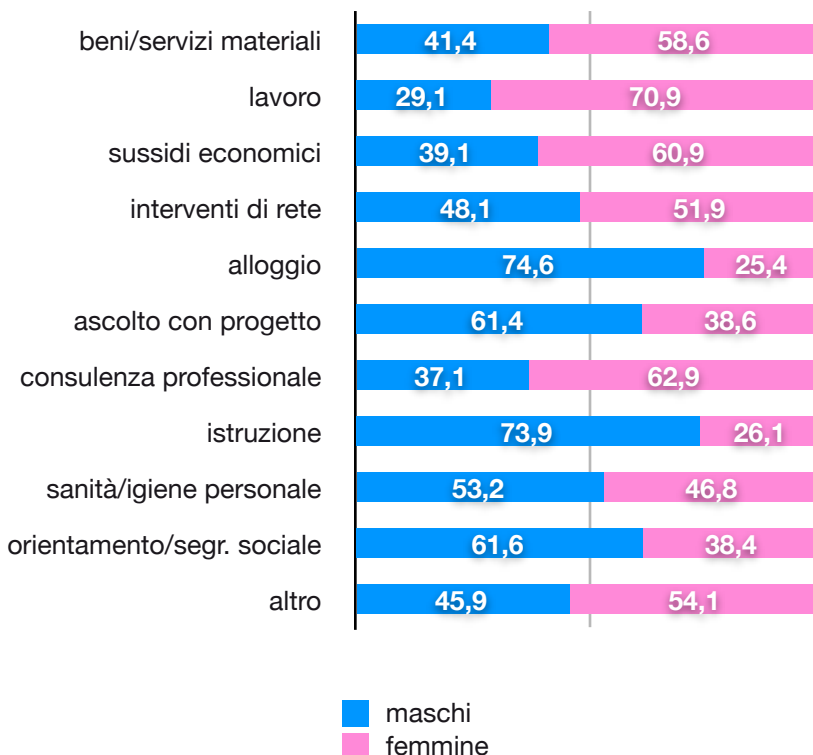
risultano le richieste di lavoro (al 14,0% nel 2008 dal 14,1% nel 2007). Sono da segnalare le richieste di un ascolto legato a progetti di intervento nella forma dell'accompagnamento¹³ e ad un adeguato orientamento ai servizi del territorio (con relativa collaborazione fra i soggetti coinvolti), che nel complesso superano il 27% del totale delle richieste.

Le richieste sono portate nel 52,4% da donne, un andamento in linea con la distribuzione complessiva per sesso di chi è registrato presso i CdA (cfr. Grafico 2). Una valutazione analoga si può fare in relazione alla provenienza delle persone: le richieste degli italiani sono il 18,9% del totale (cfr. Grafico 1).

Vediamo, nei due prossimi grafici, l'andamento delle principali categorie di richieste in relazione al sesso e alla provenienza delle persone.

¹³ Si veda, a questo proposito, quanto dichiarato dagli operatori dei CdA sul concetto e sulla pratica dell'accompagnamento delle persone accolte, Capitolo 5.

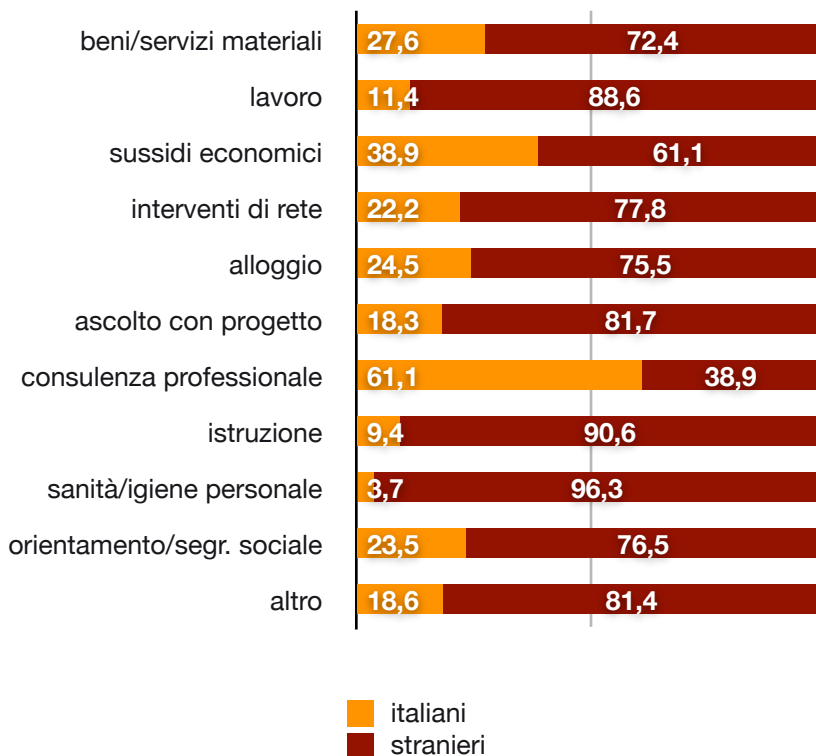
Grafico 42 - Richieste per sesso (%)



Il maggior numero di richieste relative al lavoro (70,8%) e alle consulenze professionali (62,9%) sono presentate dalle persone di sesso femminile. Tipicamente “al maschile” è la richiesta di alloggio (74,6%, si vedano anche i dati precedentemente riportati sulla condizione abitativa degli uomini e sulle problematiche degli stessi), quella di interventi legati all’istruzione (73,9%) e la richiesta di avviare un progetto di promozione della persona e di ricevere un adeguato orientamento a servizi e opportunità del territorio,

nonché prestazioni di segretariato sociale (oltre il 61% dei casi).

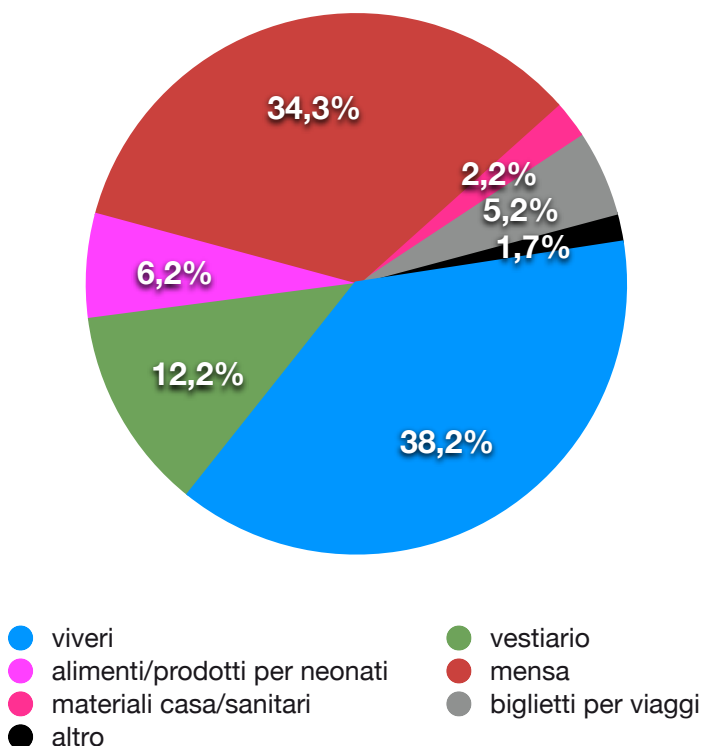
Grafico 43 - Richieste per provenienza (%)



Guardando alle richieste per provenienza, gli italiani (che, ricordiamolo, sono il 20,7% del totale della popolazione iscritta ai CdA) chiedono soprattutto sussidi economici, con il 38,9% del totale di queste richieste, consulenza professionale (61%), beni e servizi materiali (27,6%). In altri termini, le richieste di consulenze professionali sono fatte dagli italiani in misura 6 volte superiore agli stranieri, quelle di sussidi economici sono

più frequenti fra gli italiani di quasi 3 volte e quelle di beni e servizi materiali di circa 1,5 volte. Viceversa, gli interventi legati all'igiene personale (in primo luogo le docce) e ad altre problematiche sanitarie e quelli nell'ambito dell'istruzione sono chiesti quasi esclusivamente da stranieri (rispettivamente, 96,3% e 90,6%).

Grafico 44 - Dettaglio richieste beni/servizi materiali



Le richieste prevalenti fra quelle di beni e servizi materiali (Grafico 44) riguardano il servizio di mensa e la distribuzione di viveri. Per la prima volta osserviamo che la richiesta di pacchi di alimentari supera le altre

necessità di servizi primari, e questo sbilanciamento verso richieste di beni assolutamente essenziali è sicuramente indice di un aggravamento della situazione di una porzione importante delle persone prese in carico dai CdA.

Al termine di un'esposizione come questa, ricca di dati, statistiche e informazioni, abbiamo sempre cercato di trarre alcune conclusioni, o meglio di tracciare qualche possibile profilo particolarmente significativo di persone "tipo" che frequentano i Centri d'Ascolto. Quest'anno ci aiuta, nell'arduo compito suddetto, l'esperienza diretta degli operatori dei Centri, raccolta grazie alle interviste la cui sintesi costituisce l'oggetto del Capitolo 5.

Ci riferiamo, in particolare, alla sezione di detto capitolo in cui gli operatori sono stati interpellati in relazione alle tipologie di disagio ed esclusione sociale che più frequentemente essi incontrano nella struttura Caritas, o che presentano, a loro avviso, i sintomi di un disagio particolarmente intenso ed urgente. È a tale sezione del Dossier che rimandiamo il lettore, con il fine di completare, per quanto possibile, l'analisi che qui abbiamo tratteggiato.

Capitolo 3

Approfondimento sulle diocesi di Livorno, Lucca e Pisa

A cura di **Azzurra Valeri**¹

Obiettivo del presente capitolo è l'individuazione di alcuni spunti di riflessione relativi ad una particolare zona dell'Area Vasta nord-occidentale e, nello specifico, all'area policentrica che si individua dentro e intorno al triangolo Livorno-Pisa-Lucca.

Attraverso un approfondimento di natura qualitativa, verificheremo l'esistenza di specificità proprie di tali contesti ed approfondiremo la conoscenza circa la natura e la tipologia delle risorse realizzate a livello diocesano.

I dati dai quali intendiamo partire e sui quali indirizzare la riflessione sono rappresentati da:

- a) le informazioni provenienti dalle fonti istituzionali, inerenti la dimensione socio-demografica delle tre province considerate;
- b) i dati raccolti dalla rete dei Centri di Ascolto diocesani, provenienti dalle diocesi di Pisa, Livorno e Lucca.

Mentre i primi, già descritti nel Capitolo 1, consentono di individuare elementi specifici dei contesti provinciali,

¹ Il capitolo è stato realizzato con la collaborazione di **Donatella Turri**, Direttrice della Caritas di Lucca, di **Barbara Macrì**, Referente dell'Osservatorio povertà e risorse (OPR) della Caritas di Lucca, di **Luca Tinghi**, Vicedirettore della Caritas di Livorno, e di **Federico Russo** dell'OPR della Caritas di Pisa.

utili al confronto e alla comparazione di natura socio-demografica; i secondi permetteranno di approfondire alcune specificità proprie del disagio e delle povertà incontrate in quei territori.

Ciò che intendiamo verificare è che le diocesi intercettano bisogni e problematiche talvolta differenti da interpretare, sia alla luce delle specificità di contesto, sia rispetto alla differente tipologia di servizi e interventi realizzati.

E a questo proposito sono necessarie almeno due premesse.

La prima è che le informazioni di natura quantitativa che utilizzeremo non hanno come riferimento gli stessi confini geografici. In particolare, mentre ciò che emerge dalle fonti istituzionali rappresenta il risultato dell'aggregazione dei dati a base comunale; le informazioni raccolte dall'esperienza delle tre diocesi si riferisce appunto a quanto emerso negli specifici contesti diocesani. E confini provinciali e diocesani, per nessuna delle tre province-diocesi considerate, vengono a coincidere².

Da ciò deriva la seconda delle premesse. Infatti, mentre il dato aggregato proveniente dalle fonti istituzionali può essere considerato il risultato di una media ponderata delle specifiche informazioni dei singoli

² La Diocesi di Lucca si estende per tutta la provincia di Lucca con esclusione dei comuni di: Altopascio e Montecarlo (Diocesi di Pescia); di Barga, Pietrasanta, Seravezza, parte di Stazzema (Diocesi di Pisa) e da una parte del comune di Pescia. La Diocesi di Livorno è territorialmente molto piccola e comprende territori di quattro comuni della Provincia di Livorno: oltre al capoluogo, Rosignano Marittimo, Isola di Capraia e una parte del comune di Collesalveti. La Diocesi di Pisa si estende per tutta la provincia di Pisa fatta eccezione per i territori di Volterra e San Miniato mentre comprende parte della provincia di Livorno (Collesalveti e Vicarello) e di Lucca (Barga, Pietrasanta, Seravezza e parte di Stazzema).

territori che compongono le tre province (i comuni appunto); le indicazioni in forma strutturata raccolte dalla rete dei Centri di Ascolto, spesso sono rappresentative soltanto di alcune specifiche zone della diocesi. Esistono infatti esperienze di ascolto e di sostegno al disagio praticate a livello parrocchiale e/o di unità pastorale che, non essendo attualmente inserite all'interno del sistema informativo di rete, sono in qualche modo escluse dalla raccolta strutturata e sistematica delle informazioni.

Semplificando potremmo dire che il dato proveniente dalla rete dei Centri di Ascolto è, per le tre diocesi considerate, in qualche modo sbilanciato verso il centro-città e/o i centri-città che le compongono.

È evidente dunque che riferirsi unicamente al *quantum* delle informazioni a disposizione limiterebbe le effettive potenzialità ed opportunità del confronto zonale, comportando per tutte le ragioni sopra esposte un reale rischio di parzialità.

Consapevoli di ciò abbiamo cercato, attraverso l'esperienza degli operatori e dei referenti diocesani, di contestualizzare lo specifico impegno delle diverse realtà diocesane individuando le specifiche risorse che ciascuna di esse sta mettendo a disposizione, sia in termini di interventi e di servizi, sia in un'ottica di sistema di rete.

Questo ci consente di capire da quali centri provengono le informazioni a disposizione e come essi si rapportano con le altre realtà presenti ed attive a livello diocesano e/o provinciale.

Un ultimo approfondimento è stato dedicato al tema della povertà in un'ottica processuale.

Se è vero infatti che esistono specificità proprie dell'esperienza e del contesto delle tre diocesi, esse sono di fatto sempre più in accordo sui caratteri e sulla natura

di disagio e povertà. In tal senso, processualità e multidimensionalità rappresentano concetti con i quali esse si stanno confrontando, anche con specifici approfondimenti di natura scientifica.

In questi ultimi due anni è infatti stato avviato, in collaborazione con l'Università di Pisa, un progetto di ricerca che sarà ulteriormente affinato nella Diocesi di Lucca e che si è invece già concluso per Pisa e Livorno. Tema comune è ed è stato, appunto, quello delle "carriere di povertà".

Si tratta di un particolare approccio alle tematiche di povertà e disagio che, sotto la supervisione di gruppi di ricerca nati in seno all'Università di Pisa, ha coinvolto direttamente i Centri d'ascolto e gli Osservatori delle povertà e delle risorse delle tre diocesi³.

Obiettivo dell'ultima parte del capitolo sarà appunto quello di rilevare punti di contatto e di ulteriore riflessione dei quali i centri sono stati protagonisti.

3.1. Le fonti istituzionali: la definizione del profilo sociale delle tre province

Il confronto dei dati strutturali e demografici delle tre province, per il cui dettaglio rinviamo al Capitolo ..., consente di definire i punti di contatto dei tre contesti esaminati oltre a far emergere le specificità di ciascuno. Partiremo proprio da queste ultime per cercare di farci dire qualcosa in più dagli indici e dalle informazioni finora raccolti.

³ Si veda: S. Carboni e P. Gisfredi (a cura di) "Percorsi di impoverimento nella Provincia di Pisa" in "Secondo Rapporto sulla situazione sociale nella Provincia di Pisa", 2008; D. Cordaz (a cura di), "Carriere di povertà a Livorno. Rapporto 2007", 2007.

In sintesi, ciò che è emerso dalla lettura comparata è che:

- si tratta di contesti in cui, in linea con il dato regionale nel complesso, si è assistito ad un significativa crescita demografica. Le variazioni percentuali registrate raccontano tuttavia di un maggior dinamismo nella provincia di Pisa dove si rileva un maggiore tasso di natalità ed un inferiore tasso di mortalità;
- la struttura demografica delle tre province è molto simile. Si rintraccia un invecchiamento progressivo della popolazione residente, relativamente più forte nella provincia livornese, e una generale tendenza all'incremento, soprattutto per il significativo apporto della componente straniera;
- la presenza straniera si conferma come sempre più strutturata, con alcune indicazioni che fanno pensare ad una crescita che sta riguardando in modo specifico anche le zone costiere (Lucca e Livorno), tradizionalmente investite in modo più marginale;
- la distribuzione degli stranieri nei tre contesti incontra alcune interessanti differenziazioni a livello provinciale. A Livorno sono relativamente più presenti le comunità ucraina, peruviana e moldava; si incontrano, in termini relativi, più cingalesi e tunisini a Lucca e più macedoni a Pisa;
- rispetto al mercato del lavoro si individuano note di maggiore difficoltà nel contesto livornese;
- la dimensione media dei nuclei familiari tende a ridursi e l'esame degli indici di instabilità familiare, ossia la proporzione di separazioni e divorzi,

evidenzia un maggior disagio nelle province lucchese e livornese, mentre Pisa si attesta su valori inferiori alla media regionale.

3.2. Esame e confronto di povertà e risorse nelle tre diocesi

3.2.1. La lettura dei dati di contesto alla luce delle esperienze delle tre diocesi

L'analisi dei dati raccolti nel 2008 dai centri diocesani consente di approfondire, per ciascuna delle tre diocesi, alcune delle dimensioni di interesse appena sintetizzate.

Livorno - Le persone anziane

Nonostante i dati di contesto relativi alla struttura demografica della provincia livornese abbiano evidenziato una maggiore numerosità in termini assoluti e relativi delle persone anziane, l'esperienza dei CdA e il confronto con i dati delle altre diocesi non raccontano di una loro maggiore presenza anche presso i centri. Le persone con più di 64 anni rappresentano il 2,9% di coloro che si sono rivolte ai CdA della diocesi di Livorno. Si tratta prevalentemente di uomini (55,4%) e in generale di persone che vivono sole (37,9%) o in nuclei familiari (24,1%). Le problematiche espresse con maggiore frequenza sono quelle abitative (10,3%) e di povertà economica (36,2%). In realtà, come già si è avuto modo di evidenziare, la strutturazione delle politiche sociali del nostro paese, maggiormente orientate a favore della componente giovane ed anziana fa sì che accedano ai CdA soprattutto le persone in età centrale. E questo si

verifica anche in un contesto, quello livornese appunto, in cui la maggiore presenza di persone anziane potrebbe lasciare ipotizzare livelli maggiori di vulnerabilità.

Livorno - Le comunità peruviana ed ucraina

L'esame delle nazionalità prevalenti degli stranieri residente nella provincia di Livorno ha evidenziato una significativa presenza delle comunità peruviana e ucraina. Rispetto agli accessi di queste due comunità presso i CdA emergono rispettivamente proporzioni del 6,8% e del 5,5%. Si tratta prevalentemente di donne che si rivolgono alla rete dei servizi Caritas soprattutto con l'obiettivo di trovare un'occupazione. Il gruppo dei peruviani è quello relativamente più giovane. L'83,7% delle persone che provengono dal Perù hanno infatti un'età compresa tra i 25 e i 54 anni. Per gli ucraini questa proporzione scende al 70,4%, mentre è significativa la quota di coloro che si collocano nelle classi di età superiori (18,5%).

Livorno - Separazione e divorzio

Le persone che hanno vissuto l'esperienza di una separazione/divorzio sono prevalentemente donne (74,1%). Nel 77,4% dei casi si tratta di persone con un'età compresa tra i 25 e i 54 anni; ma il 18,5% circa appartiene alla classe 55-64 anni. Il 75% circa delle persone separate/divorziate risultano disoccupate; motivo per il quale la problematica che presentano prevalentemente è appunto quella legata alla ricerca di un'occupazione.

Lucca - Le comunità cingalese e tunisina

Nel 2008 si sono rivolti alla rete dei CdA 10 tunisini. L'esiguità dei numeri non consente di pervenire a generalizzazioni, mentre molto più numerose sono state le richieste delle persone di nazionalità cingalese. Si tratta di circa 90 persone, pari all'11% degli stranieri incontrati.

Nel 70,3% dei casi sono donne; l'età media è piuttosto giovane: l'85,7% si colloca infatti nella classe 25-54 anni. L'86,8% sono disoccupati ed è questo il motivo principale per il quale la problematica prevalente che viene segnalata è quella legata alla ricerca di un'occupazione (79,1%). L'80% delle persone è coniugato e la maggioranza assoluta vive in un nucleo familiare.

Lucca - Separazione e divorzio

Così come accade per i CdA di Livorno, tra i separati e i divorziati sono stati incontrate prevalentemente donne che si collocano nella classe 25-54, anche se una buona proporzione ha un'età compresa tra i 55 e i 64 anni (15,3%). La distribuzione per nazionalità evidenzia una maggiore proporzione tra gli stranieri (59,7%) e anche per la realtà lucchese, si tratta prevalentemente di persone disoccupate (77,8%) che presentano come problematica prevalente quella legata alla ricerca di un'occupazione (68,8%).

Pisa - La comunità macedone

La maggiore presenza di cittadini di nazionalità macedone rilevata sul territorio provinciale si riflette in modo significativo anche sulla distribuzione per nazionalità dei cittadini stranieri ascoltati dal CdA.

I macedoni rappresentano infatti, con il 13,6% delle presenze, il secondo gruppo più numeroso che si è rivolto nel 2008 ai CdA, dopo quello romeno (13,7%). Si tratta prevalentemente di donne, appartenenti a nuclei familiari, spesso piuttosto numerosi, in cui è presente anche il coniuge/convivente. La maggiore presenza di persone di sesso femminile non riflette tuttavia una maggiore presenza sul territorio di donne quanto una specifica caratteristica, evidenziata anche dagli operatori dei CdA. “Tra i macedoni si contano [...] molte più donne rispetto agli uomini semplicemente per il fatto che la suddivisione di compiti e di ruoli internamente ai nuclei familiari prevede che i rapporti e le relazioni con i servizi siano gestiti in modo pressoché esclusivo dalle donne”⁴.

3.2.2. Le risorse

Come detto, le attività dei centri non sono immediatamente confrontabili. Ci troviamo infatti di fronte a dati che, pur condividendo il medesimo sistema di rilevazione e di analisi, sono stati raccolti da centri e realtà organizzati e strutturati in forma talvolta significativamente diversa.

Peraltro, si è detto in fase introduttiva che poiché le informazioni si limitano a quanto raccolto dai centri diocesani in rete, esse non possono essere considerate come rappresentative dell'intero contesto diocesano. Pensando alla totalità dei territori esistono infatti specifiche esperienze che si collocano, ad esempio, a

⁴ Caritas Diocesana di Pisa, “Al passo degli Ultimi - Rapporto 2008 sulle povertà incontrate dal Centro d’Ascolto della Caritas Diocesana di Pisa”, 2008, pag. 24

livello parrocchiale e che sfuggono alla raccolta sistematica e strutturata.

Consapevoli di tali limiti e della difficoltà di un confronto diretto delle informazioni riteniamo quindi utile ed opportuno chiarire in quale tipologia di servizio e sostegno specifici alla povertà siano attualmente impegnate le tre diocesi.

La nostra ricognizione sarà quindi orientata all'individuazione delle risorse materiali inserite all'interno della rete di ciascuna di esse (mense, centri d'ascolto, strutture d'accoglienza e altro).

Caritas di Lucca

I Centri di Ascolto Caritas che aderiscono al progetto MIROD sono attualmente otto. Oltre al CdA diocesano sono infatti impegnati in attività di ascolto ed accompagnamento altri quattro centri, attivi nel contesto cittadino (S. Marco, Arancio, S. Anna e S. Vito). A questi se ne aggiungono due attivi nella zona di Viareggio (Viareggio e Torre del Lago) ed uno che si trova invece a Castelnuovo Garfagnana.

Nell'ultimo Dossier Statistico (Giugno 2009) si legge che "attualmente, i Centri di ascolto sono in grado di esprimere punti di forza importanti per la nostra Chiesa come l'ormai consolidata collaborazione con i Servizi Sociali, la credibilità acquisita come interlocutori nel contesto delle realtà dedicate al sociale e il radicamento sul terreno dei volontari"⁵.

Caritas di Livorno

La Diocesi di Livorno fa parte del progetto rete con tre punti di osservazione: il Centro di Ascolto Diocesano

⁵ Pag. 68

Mons. Savio, l'Ufficio Lavoro diocesano, il Centro di Ascolto Vicariale di Castiglioncello.

Attraverso i due centri di ascolto si accede ai servizi a bassa soglia (Guardaroba, Doccia, Mensa); l'Ufficio Lavoro mette invece in contatto la domanda e l'offerta.

Il Centro d'Ascolto è una delle tre realtà che a Livorno hanno aderito al Progetto Residenze di Soccorso; si compone di tre Commissioni (Carcere, Tossicodipendenza e Handicap) e da circa sei mesi vi si svolgono incontri realizzati da una counseling per le mediazioni familiari. Da due anni è attivo uno sportello legale con un avvocato che riceve e segue le pratiche delle persone inviate dalle parrocchie o direttamente dal Centro d'ascolto.

La rete Caritas è diventata in questi anni un interlocutore attendibile per le Istituzioni nella lettura dei bisogni attraverso l'accoglienza e l'ascolto.

Caritas di Pisa

Nella diocesi di Pisa sono attualmente in servizio 4 centri di ascolto che fanno confluire i loro dati in un unico sistema informativo: due di essi (Sportello Unico e Sportello Percorsi) sono centri diocesani con sede nel centro cittadino, uno è un centro animato dalla parrocchia di S. Michele (centro città) e l'ultimo è, invece, espressione di un'unità pastorale collocata in un vicariato periferico (Unità pastorale di Pontasserchio, Limiti, San Martino a Ulmiano e Pappiana).

Le informazioni contenute nell'archivio informatico raccolgono peraltro anche le indicazioni provenienti dalle mense del sistema cittadino e consentono di determinare, oltre le caratteristiche socio-anagrafiche dei fruitori, l'ammontare complessivo dei servizi erogati (buoni doccia, buoni mensa e pacchi spesa, ecc.).

3.2.3. Le povertà incontrate

La differenze rilevate a livello organizzativo, la natura dei servizi erogati e le specificità proprie dei territori di riferimento fanno emergere interessanti indicazioni che definiscono abbastanza chiaramente come, tolte le indicazioni generali che permangono, le tre diocesi incontrano persone talvolta diverse che presentano bisogni differenziati.

Nella scheda (Scheda 1) che segue, sono indicate le informazioni di sintesi estrapolate dall'esame dei dati aggregati provenienti dai centri d'ascolto delle tre diocesi.

Da tale confronto emerge che le tre Caritas raccontano in qualche modo e per varie ragioni profili talvolta diversificati tra loro e/o rispetto al livello regionale. In generale si rilevano i seguenti punti di contatto e di specificità.

3.2.3.1. Elementi di contatto

Le tre diocesi entrano prevalentemente in contatto con persone straniere che nella maggioranza assoluta dei casi sono in possesso di un documento di soggiorno e, fatta eccezione per la realtà pisana, in cui si ha una distribuzione per sesso equilibrata, prevalgono in generale gli accessi delle donne.

La classe di età maggiormente rappresentata è quella centrale (25-54 anni). Si osserva una generale sovra-rappresentazione delle esperienze di separazione e

divorzio che rendono relativamente più vulnerabili le donne.

Una nota significativa riguarda infine la maggiore presenza di persone coniugate che vivono in un nucleo familiare. Situazione questa che lascia ipotizzare l'esistenza di condizioni di disagio e povertà che vengono a riguardare non persone singole quanto interi nuclei familiari in cui sono di frequente presenti dei minori.

Tra i principali elementi di criticità emerge la condizione di disoccupazione che, seppur con alcune specificità legate ai contesti, si attesta su livelli superiori a quelli mediamente registrati a livello regionale.

Le principali dimensioni di bisogno, oltre naturalmente quella relativa alla ricerca di un'occupazione, sono legate al sostegno economico e alle difficoltà abitative.

3.2.3.2. Specificità

Se è vero che le tre diocesi entrano in contatto soprattutto con stranieri, e che questi provengono prevalentemente dai Paesi dell'Europa dell'Est ed in particolare dalla Romania, è interessante rilevare come la nazionalità dei gruppi e le comunità secondarie incontrate risenta sensibilmente del contesto provinciale più generale.

E gruppi diversi presentano talvolta bisogni e problematiche di natura diversa. In particolare si delineano ed è possibile verificare alcune differenziazioni significative legate alla tipologia di inserimento nel

contesto e nel tessuto sociale. In generale, per tutte le comunità esaminate (cingalese, peruviana, macedone ed ucraina) a partire dall'esperienza delle singole diocesi emerge che si tratta prevalentemente di donne disoccupate; ma l'analisi dello stato civile e della tipologia di convivenza, evidenzia che mentre le donne cingalesi, peruviane e macedoni sono più frequentemente coniugate e vivono in un nucleo familiare, le donne ucraine sono molto più spesso sole.

Una notazione è relativa alle condizioni abitative delle persone incontrate; la presenza di dati mancanti non rende immediatamente confrontabili le informazioni raccolte per tale specifica dimensione, ma è interessante osservare la presenza di condizioni abitative significativamente peggiori per le persone con cui sono entrati in contatto i CdA della diocesi pisana.

Scheda 1 – Informazioni provenienti dall'esame dei dati dei CdA. Confronto tra diocesi e con il dato regionale.

	Toscana	Livorno	Lucca	Pisa
N. contatti nel 2008	22.494	1943	917	1460
Incremento rispetto al 2007	20.277 (+10,9%)	Nel 2007 le persone accolte furono 2156, quindi -9,9%	839 (+9,2%)	1460 (stabile)
N. di Centri coinvolti nella raccolta	102 Centri in tutta la regione	1 CdA diocesano; 1 CdA Castiglioncello (Rosignano Marittimo); 1 Ufficio Caritas per il lavoro (c/o il CdA diocesano)	1 CdA diocesano; 4 CdA della Zona Urbana; 2 CdA della Zona di Viareggio; 1 CdA della Zona della Garfagnana	1 CdA diocesano; 1 CdA della Zona Urbana; 1 CdA del Vicariato Valdiserchio; sistema delle mense cittadine
Sesso	Il 53,4% sono donne	Il 61,2% sono donne	Il 74,5% sono donne	Distribuzione equilibrata
Stato civile	Il 48% sono coniugati. La separazione e il divorzio riguarda l'11,8% delle persone	Il 41% delle persone sono coniugate. Separati e divorziati più frequenti tra le donne	Prevalgono in generale i coniugati (49,9%). Separati e divorziati sono più frequenti tra le donne	Prevalgono i coniugati ma si osserva una sovrarappresentazione di divorziati e separati
Età	L'82,8% ha un'età compresa tra i 25 e i 54 anni. Il 3,6% ha più di 64 anni	Il 73,5% è nella fascia 25-54 anni. Il 2,9% ha più di 64 anni	Il 78,8% delle persone si colloca nella fascia 25-54 anni. Il 3,8% ha più di 64 anni	Il 75% degli ospiti ha tra i 25 ed i 54 anni. Il 4,4% ha più di 64 anni
Italiani/Stranieri	Il 79,3% sono stranieri	Il 77,8% sono stranieri	L'82,5% sono stranieri	Il 72% sono stranieri

Approfondimento sulle diocesi di Pisa, Livorno e Lucca

	Toscana	Livorno	Lucca	Pisa
Nazionalità prevalenti	24,4% Romania; 13,1% Marocco; 7,9% Somalia; 7,6% Perù; 7,3% Albania	26,6% Romania; 8,9% Marocco; 7,1% Ucraina; 6,3% Perù. Peruviani ed ucraini sono soprattutto donne con problematiche di occupazione	24,1% Romania; 17,5% Marocco; 11% Sri Lanka	Prevalenza dei cittadini di paesi appartenenti all'Europa dell'Est, soprattutto macedoni (13,7%) e romeni (13,6%)
Permesso di soggiorno	Sì per il 59,1% degli stranieri che ne necessitano	Sì per il 51,4%	Sì per il 60% circa	Sì per il 51,1%
Tipologia di convivenza	Il 51,8% vive in nucleo familiare	Il 58,5% vive in nucleo familiare (Dato mancante per il 50%)	Il 59,3% vive in nucleo familiare o con convivente	41,3% in nucleo familiare, 25,4% soli, 24,6% in nucleo non familiare
Tipologia di abitazione	Il 24,7% vive in abitazioni improprie o provvisorie o risulta senza alloggio	Il 26,1% vive in abitazioni improprie o provvisorie o risulta senza alloggio (dato mancante per il 20% circa)	L'8,5% vive in abitazioni improprie o provvisorie o risulta senza alloggio (dato mancante per il 31% circa)	Il 51,7% vive in abitazioni improprie o provvisorie o risulta senza alloggio (dato mancante per il 27% circa)
Occupazione	Disoccup.: 72,4%	Disoccup.: 87,4%	Disoccup.: 81,6%	Disoccup.: 80%
Problemi prevalenti	32,7% povertà 32,6% lavoro 10,2% abitazione	13,4% povertà 46,5% lavoro 19% abitative	73% lavoro 18,2% povertà 3,5% abitative	43,5% povertà 23% lavoro 11% abitative

3.3. Un interesse comune: lo studio e la ricostruzione delle “carriere di povertà”

Come premesso, in collaborazione con l'Università di Pisa, le tre diocesi hanno messo a punto negli ultimi due anni uno specifico filone di ricerca e di studio che, muovendo da una indagine di natura qualitativa, ha approfondito lo studio delle “carriere di povertà” mediante la raccolta e l'analisi dei percorsi biografici di alcuni utenti dei centri di ascolto.

In particolare, mentre tale percorso si è già concluso nelle province/diocesi di Livorno e Pisa, per quanto riguarda Lucca si individuano segnali specifici di interesse, ulteriormente confermati dall'intenzione di avviare un percorso di riflessione analogo con la collaborazione dell'Università di Pisa per il prossimo anno.

La Diocesi di Lucca, infatti, già a partire dal 2007 ha realizzato ed analizzato alcune interviste che hanno riguardato persone transitate dai CdA e che, ad oggi, risultano impegnate in progetti di fuoriuscita dalla condizione di disagio. Nel Dossier Statistico sulle Povertà e le Risorse della Diocesi di Lucca relativo al 2007 si evidenzia come in questo modo “si passa [...], da un approccio di studio basato sulle variabili estrapolate dalle vicende degli individui, ad un approccio fondato sul soggetto, realizzato attraverso la ricostruzione di storie. L'obiettivo dell'analisi si sposta dunque dal riconoscimento del legame tra le variabili, alla

manifestazione delle differenti individualità dei soggetti ascoltati”⁶.

Nell'ultimo rapporto è stato dedicato uno spazio di approfondimento all'esame di alcune interviste realizzate in collaborazione con gli operatori dei centri d'ascolto con l'obiettivo di raccogliere indicazioni specifiche legate alle esperienze di ascolto ed accompagnamento. Riflessione che presenta peraltro interessanti punti di contatto con quanto raccolto lo scorso anno dall'Osservatorio diocesano di Pisa⁷.

Venendo all'esperienza livornese, nel 2006 l'Osservatorio per le Politiche sociali di Livorno ha avviato, in collaborazione con la Caritas diocesana ed il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa, un percorso di studio e di riflessione sui fenomeni di povertà ed esclusione sociale emergenti sul territorio, che si è concluso nel 2007.

Nella Presentazione al Rapporto che ne è scaturito si legge che “si tratta di un lavoro non finalizzato a determinare numericamente il fenomeno, ma concepito come un tentativo di lettura sistematica ed integrata della povertà dentro i percorsi personali dei soggetti e delle varie condizioni che vengono intrecciandosi e via via sommandosi, cercando di individuarne la dinamica, i processi di caduta verso le condizioni più estreme, nonché i tentativi di risalita verso la normalità, fino alla fuoriuscita dallo stato di povertà”⁸.

⁶ Pag. 31.

⁷ “Persone, problemi, percorsi” in Caritas Diocesana di Pisa, “Al passo degli Ultimi - Rapporto 2008 sulle povertà incontrate dal Centro d'Ascolto della Caritas Diocesana di Pisa”, 2008

⁸ Dania Cordaz (a cura di), “Carriere di povertà a Livorno”, Provincia di Pisa – Dipartimento di Scienze Sociali, Università di Pisa, pag. 7

Lo strumento metodologico utilizzato è quello delle *interviste in profondità* che consente appunto la “ricostruzione dei resoconti biografici dei corsi di vita individuali”⁹. Esse hanno riguardato 10 famiglie, individuate secondo specifiche indicazioni soggettive fornite dagli operatori del CdA sulla base di requisiti oggettivi stabiliti dai ricercatori.

Le dimensioni affrontate e specificamente esaminate hanno riguardato: il contesto relazionale (nucleo familiare e relazioni amicali); il contesto territoriale; la dimensione lavorativa; le risorse materiali a disposizione; la progettualità; il ricorso al servizio.

Nello stesso anno è stato realizzato un analogo lavoro di ricerca dal Laboratorio di Ricerca sullo Sviluppo Sociale del Dipartimento di Scienze Sociali di Pisa nell’ambito delle attività finanziate dall’amministrazione provinciale di Pisa (Osservatorio per le Politiche Sociali). Anche in questo caso la scelta è stata quella di coinvolgere direttamente in maniera attiva la Caritas diocesana di Pisa ed in particolare Centro d’Ascolto e Osservatorio diocesani.

Seppur con alcune differenziazioni legate all’impianto teorico e metodologico di riferimento, anche in questo caso l’approccio conoscitivo è stato quello dell’intervista.

Complessivamente ne sono state realizzate 13 che hanno riguardato persone tra i 24 e i 60 anni, di cui 9 maschi e 4 femmine; 5 italiani e 8 stranieri.

Nello specifico la ricerca è stata realizzata tramite *“interviste di tipo biografico-narrativo* volte a ricostruire i percorsi soggettivi di impoverimento, e dunque, mettendo in primo piano il punto di vista dei narratori al fine di far emergere la pluralità di dimensioni e di rappresentazioni

⁹ Idibem, pag. 20

della condizione di povertà, e di analizzare il vissuto quotidiano, i legami con il passato e le prospettive future delle persone intervistate”¹⁰.

La mappa tematica di riferimento per l'intervistatore-operatore ha avuto sullo sfondo le seguenti aree di approfondimento: i contesti socio-relazionali (la famiglia, gli amici, il lavoro); le dimensioni temporali del percorso biografico (passato-presente-futuro); le dimensioni spaziali (i luoghi di origine, i trasferimenti, ecc.).

Gli studi realizzati, pur muovendo, come detto, da impianti di riferimento diversificati, sono accomunati e caratterizzati dall'interpretazione della povertà come condizione che trascende la mera privazione materiale per orientarsi maggiormente alla sua *dimensione sociale*¹¹.

In linea con il concetto di multiproblematicità, ormai ben noto anche a tutti gli operatori impegnati presso i centri di ascolto diocesani, tali approfondimenti hanno infatti rilevato come nella maggior parte dei casi la carenza di beni materiali e di reddito non sia l'unico aspetto che determina sofferenza e deprivazione. Le persone incontrate nei Centri d'ascolto tendono infatti spesso a sottolineare il peso di dimensioni che

¹⁰ S. Carboni e P. Gisfredi (a cura di), "Percorsi di impoverimento nella Provincia di Pisa. Tra deprivazioni e fronteggiamento attraverso le interviste biografiche" in "Secondo Rapporto sulla situazione sociale nella Provincia di Pisa", pag. 252

¹¹ Ruggeri, F., (2005), *Povertà, la dimensione sociale*, in Ruggeri, F. Salvini, A., Tomei, G., *Per un'analisi sociale della povertà*, Dipartimento Scienze Sociali, Pisa.

riguardano, ad esempio, “difetti di inclusione sociale e gli stati di disabilità psico-fisica”¹².

I primi tendono spesso a riguardare la famiglia, le reti primarie allargate, la comunità e il vicinato oltre alle istituzioni. In questo ambito le tensioni e le difficoltà in ambito familiare sono particolarmente traumatiche e fanno venir meno o indeboliscono le potenziali *reti di aiuto*.

Gli stati di *disabilità psico-fisica*, oltre a legarsi alla presenza di specifiche malattie e a traumi, sono talvolta derivanti da forme di disagio psichico e/o a condizioni di dipendenza. La presenza di una o più di queste forme di disagio, nel racconto delle persone incontrate dai centri d’ascolto, hanno un particolare peso perché talvolta comportano una riduzione della possibilità di inserimento nel mercato del lavoro, esponendo la persona alla dipendenza dal sistema di garanzie assistenziali istituzionale.

Rinviamo ovviamente alla lettura dettagliata dei Rapporti scaturiti dai singoli studi per l’esame degli spunti e delle indicazioni specificamente emerse, mentre riteniamo interessante analizzare in questa sede ciò che nel lavoro realizzato a Livorno viene definito come *ricorso al servizio*.

Molti intervistati sono infatti fruitori da tempo di un intervento assistenziale di natura pubblica. I servizi a cui accedono si concretizzano in un sostegno materiale, nell’ascolto e in progetti personalizzati di accompagnamento.

¹² S. Carboni e P. Gisfredi (a cura di), “Percorsi di impoverimento nella Provincia di Pisa. Tra deprivazioni e fronteggiamento attraverso le interviste biografiche” in “Secondo Rapporto sulla situazione sociale nella Provincia di Pisa”.

A tal proposito, e pensando al complesso dei servizi attivi sui territori, gli intervistati esprimono sentimenti di disorientamento e di sfiducia. Il dato che emerge è che le persone sembrano “*vagare*, un po’ disorientate, dai centri per l’impiego alle agenzie interinali, dalle parrocchie alle associazioni di assistenza dei soggetti marginali, dai servizi di assistenza sociale territoriali alle poche conoscenze personali che hanno, senza poter individuare un vero e proprio punto di riferimento affidabile ed efficace che in primo luogo possa orientarli e poi possa costruire con loro un percorso efficace di inserimento occupazionale”¹³.

Nelle storie di vita raccolte si evidenzia in modo forte il riconoscimento dell’aiuto ricevuto dalla rete Caritas, ma pensando al complesso della rete dei servizi con i quali si è entrati in contatto quasi tutte raccontano di difficoltà nell’individuazione delle risorse più adeguate.

Visibilità ed accessibilità del sistema di sostegno, istituzionale e no-profit, non emergono come caratteristiche scontate del sistema degli interventi. Molto spesso, nei racconti delle persone, la possibilità di individuare una specifica forma di assistenza ed accompagnamento appare casualmente legata ad un incontro, ad una specifica figura di riferimento che in qualche modo dimostra di prendere a cuore la propria storia personale e, mantenendosi fortemente orientato ad una logica assistenziale e di mera erogazione, raramente viene ad essere inserito all’interno di un percorso di accompagnamento *di* e *in* rete guidato dal diretto coinvolgimento dell’utente nella co-definizione del processo di aiuto.

¹³ Ibidem, pag. 309.

Aspetti questi evidenziati con adeguata chiarezza anche nella diretta esperienza degli operatori dei CdA. Ad esempio, si legge nel Rapporto 2008 della Caritas Diocesana di Pisa che “gli operatori e i volontari del CdA sono inseriti in un contesto più ampio di intervento che si sta sempre più orientando verso un reale lavoro di rete e in rete. Prevale in tal senso il ruolo svolto dai servizi territoriali ma non mancano importanti indicazioni anche relativamente a soggetti del privato sociale”¹⁴. Nell’esperienza della Caritas di Lucca “il lavoro in rete e con la rete di istituzioni, associazioni e singoli soggetti privati rappresenta una risorsa di fondamentale importanza per la predisposizione di progetti di aiuto articolati e capaci di andare ad intervenire contemporaneamente in più sfere del disagio”¹⁵.

Si riconosce dunque la generale importanza dei percorsi di sostegno e di accompagnamento realizzati in rete non dimenticando tuttavia gli elementi di vera complessità derivanti talvolta dal permanere di regole e meccanismi che di per sé non ne favoriscono l’avvio e la realizzazione.

Conclusioni

Si è detto in apertura delle principali indicazioni che fanno da sfondo ai tre diversi contesti esaminati. I

¹⁴ “Persone, problemi, percorsi” in Caritas Diocesana di Pisa, “Al passo degli Ultimi - Rapporto 2008 sulle povertà incontrate dal Centro d’Ascolto della Caritas Diocesana di Pisa”, 2008, pag. 36

¹⁵ “La profezia degli ultimi – La cura per i poveri nella Chiesa di Lucca”, Dossier statistico sulle povertà e le risorse della Diocesi di Lucca, 2009, pag. 63

riferimenti socio-demografici con cui ci siamo inizialmente confrontati e che sono stati ulteriormente arricchiti dalle indicazioni provenienti dall'esperienza dei referenti diocesani hanno infatti portato alla luce alcune specificità dei territori.

Se è vero infatti che gli aspetti macro presentano importanti punti di contatto, è pur significativo che alcune indicazioni emergono come particolarmente indicative per la lettura d'insieme dei territori.

Alcuni elementi corrono trasversali e sono collegati ad aspetti ormai noti:

- il disagio delle persone anziane, pur confermandosi anche nei racconti degli operatori con sempre maggiore nitidezza, riguarda soltanto in maniera marginale le attività dei cda essendo essi più facilmente sostenuti dai canali istituzionali delle politiche sociali;
- la solitudine e il disagio conseguenti alla separazione e al divorzio rappresentano importanti fattori di vulnerabilità, soprattutto per la componente femminile della popolazione;
- i centri si confrontano, oltre che con il disagio delle persone sole, con le problematiche di una quota consistente di famiglie in cui sono spesso presenti anche dei minori;
- il CdA è un importante riferimento soprattutto per la componente straniera della popolazione e si inserisce in specifici percorsi di sostegno economico (anche attraverso l'erogazione di servizi) e di accompagnamento nel disbrigo di pratiche burocratiche, oltre che nella ricerca di un'occupazione. Peraltro, le caratteristiche specifiche degli stranieri che si rivolgono ai centri, sono direttamente influenzate dalle specificità

proprie delle comunità presenti nei contesti provinciali. Si è infatti verificato che, fatta eccezione per alcune nazionalità (quella albanese, marocchina e tunisina, ad esempio) che pur essendo significativamente presenti nei contesti provinciali accedono in misura relativamente minore ai servizi della rete Caritas, in generale, la distribuzione per nazionalità degli stranieri che si rivolgono ai CdA è il riflesso della loro effettiva presenza sul contesto territoriale di riferimento. E l'esame delle loro principali caratteristiche, a partire dalle informazioni raccolte a livello diocesano, ha evidenziato alcune peculiarità che, come visto, consentono di definire ed orientare anche l'intervento specifico degli operatori.

A fronte di una forte condivisione degli obiettivi e della dimensione specifica di sostegno ed accompagnamento operata dai centri delle tre diocesi, anche grazie alla riflessione di natura qualitativa, emergono le difficoltà legate all'effettiva capacità di intervento rispetto alle due principali dimensioni di bisogno presentate dalle persone incontrate: la casa e il lavoro. Anche alla luce di questo, per gli operatori la sfida e la scommessa maggiori sono rappresentate dal potenziamento di una modalità di lavoro orientata all'accompagnamento in rete, in collaborazione con le altre realtà ed istituzioni presenti sul territorio evitando forme di mero assistenzialismo e di "duplicazione degli aiuti". A questo si aggiunge la necessità di potenziamento dei percorsi animativi nelle comunità di riferimento con l'obiettivo di coinvolgere tutti nella cura e nel sostegno dei poveri.

Capitolo 4

Approfondimento sulle diocesi di Firenze, Prato e Fiesole¹

Ragionare di povertà in una prospettiva metropolitana

L'obiettivo di questo piccolo approfondimento relativo all'area che ricade sotto le diocesi di Firenze, Prato e Fiesole è quello di richiamare l'attenzione sull'importanza della dimensione locale nell'analisi di un fenomeno come quello della povertà. Il contesto locale non solo definisce il sistema di vincoli ed opportunità entro cui si muovono gli attori, ma influisce anche sul significato e le conseguenze che gli stessi eventi della vita hanno per i soggetti, attraverso il modo in cui essi vengono percepiti e rappresentati dalle persone con cui l'individuo è in contatto². La società locale, quindi, non solo offre al singolo una diversa dotazione in termini di vincoli e di risorse, ma struttura, attraverso specifiche rappresentazioni sociali della povertà, le capacità dei soggetti di conseguire benessere, di convertire le risorse

¹ Questo approfondimento è frutto di un comune lavoro svolto da **Annalisa Tonarelli** (Referente Osservatorio povertà e risorse - OPR - della Caritas di Firenze), **Massimiliano Lotti** (OPR Caritas di Prato), **Paolo Martinino** e **Lucia Merlini** (OPR Caritas di Fiesole).

² Bagnasco A., Negri N., *Classi, ceti, persone: esercizi di analisi sociale localizzata*, Napoli, Liguori, 1994.

di cui dispongono in funzionamenti, di reagire ai disagi ed alle privazioni di beni e capacità, che derivano dalle loro caratteristiche personali e dal loro percorso biografico. Esiste un rischio scivolamento nell'area della vulnerabilità determinato da micro e macro fratture presenti nella biografia del cittadino: perdita del lavoro, malattia improvvisa, lavoro di cura, mutuo per la casa, fragilizzazione delle reti familiari. Queste fratture mettono fortemente a rischio la stabilità e la serenità del singolo e delle famiglie rendendo impossibile il generarsi di processi virtuosi di progresso e sviluppo nelle società locali.

Sicuramente, se si parte dalle specificità della società locale può a prima vista apparire forzoso che si scelga di trattare insieme realtà tanto diverse come quelle che corrispondono alle Diocesi di Firenze, Fiesole e Prato. Il tentativo, condotto pur nell'assoluta convinzione che tali differenze non solo non sono annullabili ma risultano una variabile fondamentale per interpretare e comprendere il fenomeno della povertà, risponde a diverse logiche.

La prima riguarda la necessità di disporre di un territorio che possa in qualche modo connotarsi come una realtà metropolitana; è infatti, a nostro avviso, nell'esplicitazione e nell'evidenziazione delle specificità urbane contrapposte a quelle rurali che il lavoro di riflessione iniziato dalla rete degli Osservatori può arricchirsi di nuovi stimoli e svilupparsi ulteriormente.

La seconda riguarda la crescente esigenza, maturata in seno alle Caritas diocesane di Prato, Firenze e Fiesole, ed in particolar modo nei rispettivi Osservatori, di intraprendere, avvalendosi anche delle istituzioni universitarie presenti sul territorio, un congiunto lavoro di riflessione e di ricerca capace di offrire risposte più

complesse ed efficaci sia alle richieste conoscitive sia del mondo cattolico che delle Istituzioni locali.

La terza, ma non ultima per importanza, ha a che fare con l'esigenza di interrogarsi sulle relazioni che esistono tra povertà e sviluppo. Siamo in una delle aree che, nella Toscana delle Toscani, ha mostrato, storicamente, le maggiori capacità di crescere e di produrre, ciò è avvenuto non senza costi di ordine sociali; diventa fondamentale, adesso che la situazione di crisi appare qui più grave e offre il fianco ad evidenti segnali di malcontento e di paura, interrogarsi su ciò che lo sviluppo ha lasciato non solo in termini di povertà ma anche di risorse e di competenze.

Alcune peculiarità strutturali dell'area

Come abbiamo visto prendendo in considerazione gli indicatori strutturali (cfr. Capitolo 1 del presente Dossier) anche la Toscana, per quanto sostanzialmente omogenea, presenta non pochi tratti che evidenziano la presenza di peculiarità locali. Come ci mostrano tali dati, l'area da noi considerata, corrispondente sul piano amministrativo grosso modo alle Province di Firenze e Prato, comprende il 32% della popolazione regionale, con un bilancio demografico fortemente passivo nel caso del capoluogo che diventa invece attivo - unico caso nella regione – per la città tessile. Sicuramente, in quest'ultimo caso ad incidere sulle dinamiche demografiche è la forte presenza di cittadini stranieri che rappresentano l'11,4% del totale (dato che costituisce anch'esso un primato a livello regionale) mentre i nati stranieri sono ben il 30,4% della popolazione residente contro il 16,8% registrato a

Firenze. Per quanto riguarda i paesi di provenienza, se a Prato la quota più significativa (40%) è costituita da cittadini cinesi, la situazione fiorentina si connota in modo meno marcato presentando percentuali più equamente distribuite tra differenti nazionalità. Quanto fin qui evidenziato produce inevitabili conseguenze anche sull'indice di dipendenza strutturale: a fronte di un dato medio toscano di 51,7, Prato presenta il valore regionale più basso (50,6) mentre Firenze uno tra i più alti (57,1). Gli indicatori relativi alla partecipazione al mercato del lavoro evidenziano invece, sia per quanto riguarda i tassi di attività, quelli di occupazione e disoccupazione, una situazione che a Prato tende a stabilizzarsi sui valori medi regionali mentre a Firenze si assiste, nel contempo, sia ad una più elevata propensione al lavoro che ad una maggiore possibilità di trovarlo: sia il tasso di attività che quello di occupazione presentano valori superiori di circa 3 punti percentuali rispetto alla media toscana.

Se ci spostiamo dalle rilevazioni ufficiali ai dati raccolti attraverso la rete dei Centri d'Ascolto, vediamo che quelle da noi qui considerate sono le tre diocesi con il maggior numero di persone ascoltate nel corso del 2008 (Fiesole 2441; Firenze 7528; Prato 3812) che congiuntamente rappresentano oltre il 61% del totale degli utenti regionali. Si tratta di un aspetto che, ai fini del nostro ragionamento, ha almeno due importanti implicazioni.

La prima ha una ripercussione diretta sul tipo di analisi che proporremo. La percentuale di osservazioni che sul dato regionale sono riferibili a quest'area è tale che un'analisi dettagliata di queste risulta tendenzialmente coincidente con quella proposta nel Capitolo 2 del presente rapporto, e dunque ci limiteremo qui a delineare

alcuni tratti caratteristici e ad evidenziare esperienze riferibili ad ognuna delle tre Diocesi interessate.

La seconda porta a rafforzare, pur di fronte alle differenze strutturali sopra evidenziate, la scelta di considerare questa come un'area peculiare ed omogenea ai fini di una riflessione sulle tematiche della povertà. A fronte di una popolazione residente nelle due province che rappresenta il 30% della popolazione regionale, abbiamo infatti una "popolazione" di utenti che incide per oltre il doppio sul numero complessivo. Se è indubbio che a definire questo dato contribuiscono inevitabilmente aspetti di carattere metodologico (anzianità dei centri, accuratezza del sistema di rilevazione, capillarità della rete di raccolta, ecc.), allo stesso tempo sembra avere qualche fondamento l'ipotesi di una maggiore concentrazione del disagio sociale qui rispetto che ad aree più periferiche della regione.

Si tratta peraltro di un'ipotesi che si pone sulla scia di quanto ampiamente sostenuto dalla letteratura sul tema: secondo la logica che la domanda viene formulata laddove esistono maggiori probabilità che venga soddisfatta, dal momento che la città offre maggiori opportunità sia in termini di lavori (o lavoretti) che di servizi e di assistenza, è qui che tendono a concentrarsi la maggior parte di coloro che hanno un bisogno di assistenza e/o di lavoro. Basti pensare ai fenomeni di pendolarismo che portano al confluire di senza fissa dimora nelle città, in occasione dell'apertura dei servizi legati alle emergenze invernali. Il discorso appena fatto risulta ancora più pertinente nella misura in cui, almeno fino ad ora, a latere delle opportunità "generiche" offerte dalla città si collocano le risorse "specifiche"

rappresentate dal lavoro industriale nel distretto pratese e nella zona del Valdarno.

Ma esiste un'altra caratteristica urbana che va messa in relazione con il fenomeno della povertà e che non ha più a che fare con la capacità attrattiva che la città esercita sui poveri o sui migranti, quanto sul tipo di influenza che la vita nella città (gli stili di consumo, la tendenziale rarefazione delle reti di supporto, il mercato immobiliare, il maggiore costo della vita, ecc.) esercita rispetto alla possibilità di cadere in una condizione di povertà.

È emblematico, per esempio, come i dati mostrino che le opportunità di integrazione agli stranieri – misurabili nella prospettiva dei nostri dati in termini di condizione abitativa stabile, ricongiungimento familiare, occupazione e permesso di soggiorno – risultino più frequenti nelle diocesi periferiche e più marcatamente rurali di quanto non avvenga nell'area qui sotto esame. Se la città rappresenta il primo luogo di arrivo questa offre, nel lungo periodo, minori risorse di comunità utili per l'integrazione, e questo rende meno immediato, proprio per la maggiore differenziazione della sua popolazione e la più debole densità delle relazioni, quel riconoscimento reciproco tra italiani e stranieri intorno a valori comuni (la famiglia, il lavoro, ecc.) che possono facilitare l'integrazione nelle aree periferiche, soprattutto rurali.

I nuovi profili della povertà metropolitana

Dall'ultimo "Rapporto Annuale sullo stato del paese" curato dall'Istat emerge in modo sempre più netto il forte profilo di fragilità economica di un'ampia componente della popolazione italiana: se, infatti, una famiglia su quattro sarebbe in una situazione a rischio di povertà, aumenta al contempo e in modo considerevole l'area della cosiddetta vulnerabilità composta da chi, pur disponendo di un reddito e di una casa, rischia di non farcela ad arrivare a fine mese. L'innalzamento dei tassi di disoccupazione (dovuti a licenziamento ma anche a mancato rinnovo dei contratti a termine) soprattutto tra i maschi adulti, la presenza di figli, la perdita del potere d'acquisto dei salari e la mancanza di adeguata protezione sociale sono tutti fattori che, singolarmente o cumulandosi, contribuiscono ad aumentare il rischio per le famiglie italiane di cadere in situazioni più o meno episodiche di disagio economico.

Ciò che cambia rispetto al passato, non è dunque tanto e solo il numero dei poveri, ma il loro profilo: se in passato povertà e marginalità sociale si trovavano spesso e largamente a coincidere, negli ultimi anni emerge in modo chiaro come la fragilità economica possa interessare in modo trasversale le diverse componenti della popolazione: dunque siamo sempre più in presenza di quella che potremo definire una povertà nella "normalità".

D'altra parte non sono soltanto le categorie sociali coinvolte a mutare, ma il concetto stesso ad assumere forme diverse da quelle a cui eravamo abituati. Non più e non tanto fenomeno strutturale, la povertà assume forme provvisorie ed intermittenti. Le ricerche longitudinali,

cresciute negli ultimissimi anni, hanno ampiamente messo in evidenza il carattere transitorio delle esperienze di povertà (legato dunque a situazioni di disequilibrio temporaneo tra entrate ed uscite). Dunque non siamo più esclusivamente di fronte a persone anziane e sole o a soggetti cristallizzati in condizioni di marginalità estrema che cercano strategie per sopravvivere e dormono in domicili di fortuna, ma a uomini e donne in fasce di età centrali potenzialmente attivi sul mercato del lavoro, ma senza un'occupazione stabile, che hanno responsabilità familiari e vivono in appartamenti in affitto o di proprietà.

Un profilo per le persone ascoltate nelle tre Diocesi

Pur con sostanziali differenze tra italiani e stranieri, siamo sempre più di fronte ad utenti atipici per i servizi della Caritas, persone “normali” o “integrate” che non necessariamente presentano quei fattori di rischio che la letteratura ci ha insegnato ad individuare come predittivi di una possibile povertà (dipendenze, patologie, carcere, famiglie monogenitoriali, ecc.). Nel tentativo di operare una sintesi tra le informazioni raccolte che, va detto, risultano percentualmente coincidenti per quasi tutte le variabili ai dati esaminati nella parte relativa all'intera rete dei Centri toscani (v. Capitolo 2), potremmo evidenziare come nelle tre diocesi si riscontrino tipicamente tre profili che si definiscono in prima battuta per il rapporto che hanno con i Centri ma che si qualificano poi anche sulla base delle altre variabili rilevate.

In primo luogo abbiamo quelli che potremmo definire *poveri strutturali*. Si tratta di soggetti tipicamente italiani, ma in misura crescente, soprattutto a Prato, anche

stranieri, che hanno con i Centri un rapporto sia intenso, in termini di numero di visite, che prolungato, in termini di anni di presenza negli archivi. Nella maggior parte dei casi si tratta di maschi in età adulta o anziana, che sono spesso celibi e vivono soli, spesso in condizioni abitative di estrema precarietà; tra le tre diocesi, Fiesole sembra quella in cui il fenomeno della povertà strutturale sembra comparativamente più accentuato.

Il secondo profilo può essere definito dei *poveri temporanei*, o quelli che presumibilmente potremmo definire tali. A livello aggregato i dati ci dicono che circa la metà delle persone ascoltate nelle tre diocesi nel 2008 erano nuovi utenti; questo dato risulta tuttavia decisamente superiore a Firenze rispetto alle altre due diocesi, mostrando come la dimensione urbana tenda ad amplificare gli effetti della crisi economica ed occupazionale. Riguardo a questo secondo profilo, si tratta di coloro che hanno una relazione con i Centri episodica e circoscritta ad una determinata esigenza; tipicamente donne, che probabilmente si mobilitano a nome di tutta la famiglia, vivono per lo più, ed è questo un dato di grande rilevanza, in appartamenti in affitto (36%) o addirittura di proprietà (15%). Più frequentemente si tratta di italiani ma in misura assai rilevante anche di stranieri, coniugati e con prole, dotati di titoli di studio medio-alti e in molti casi con un'occupazione. In una prospettiva di lungo periodo sarà importante monitorare la crescita numerica così come l'intensificarsi del rapporto. Se è infatti indubbio che l'onda lunga della crisi sul piano economico deve ancora arrivare, va ricordato che i tagli previsti agli enti locali contribuiranno probabilmente ad attenuare l'efficacia dei

servizi territoriali rispetto alla presa in carico dei soggetti in situazioni di marginalità conclamata.

Il terzo profilo è quello che potremmo definire dei *poveri carsici*, si tratta di persone, perlopiù straniere, che, per quanto presenti negli archivi della Caritas da oltre 5 anni, sono a lungo rimaste in una condizione di “latenza”. Si tratta probabilmente di utenti che mostrano oggi, con l’aggravarsi delle condizioni occupazionali o economiche, ma anche in virtù della mutata condizione fisica, anagrafica, familiare, nuove e diverse problematiche rispetto a quelle denunciate al momento dell’arrivo nel nostro Paese. Si tratta del riemergere di una condizione di bisogno che si esplicita in un nuovo rapporto con i Centri che, stando alla frequenza delle visite, appare più episodico (1 sola visita nell’anno) che strutturale (pochi sono coloro che sono venuti più di sei volte). Si tratta sia di uomini che di donne, quasi sempre coniugati e con figli che, ed è di nuovo un dato emblematico del percorso, molto spesso risultano assegnatari di un alloggio di edilizia popolare.

Donne straniere a Fiesole

La componente femminile del fenomeno migratorio è consistente e costituisce il 54,7% del totale, la maggior quota (65,3%) si rivolge ai Centri di Ascolto del Valdarno Fiorentino e Aretino. Questo conferma la facilità dell’inserimento in lavoro presso le famiglie italiane.

Dai dati dell’osservatorio diocesano sulle povertà emerge che la maggioranza delle donne proviene dalla Romania (48,2%), segue il gruppo delle italiane (11,5%), le albanesi (7,3%), le marocchine (7,16%) e le polacche

(7,1%). Segue il gruppo delle peruviane (4,7%) presenti quasi esclusivamente al Centro di Ascolto di Fiesole, e quello delle ucraine (3,2%), presenti particolarmente in Valdarno.

Sulla situazione familiare dichiarata, molti sono i dati mancanti, ma quelli in nostro possesso ci aiutano a capire una tendenza: le donne romene, polacche e ucraine spesso partono da sole, lasciando marito e figli nel paese di origine, e solo dopo alcuni anni tentano un ricongiungimento familiare. Tra le donne che dichiarano di aver lasciato i figli nel paese di provenienza, il 68% sono romene, il 14,3% polacche e il 4,6% ucraine. Questo dato significativo fa pensare a due ipotesi:

- 1) che molte sono di recente immigrazione;
- 2) che hanno scarso interesse a riunire la famiglia in Italia.

In entrambe le ipotesi rimane una fragilità di fondo legata alla interruzione/perdita di relazioni significative e affettive, alla difficoltà di adattamento alla lingua, al cibo, alla cultura. Queste donne vivono nella solitudine, nella difficoltà di tenere contatti coi propri cari e nella perdita della quotidianità coi propri compagni e figli. Dal nostro osservatorio vediamo molte situazioni familiari che vivono profonde crisi e spesso sfociano in separazioni e divorzi. Non abbiamo dati certi su questo fenomeno ma solo i racconti di donne ai Centri di Ascolto.

Tra le donne marocchine solo il 5,7% dichiara di avere figli nel paese di origine, mentre il 60,7% dice di averli con sé. La migrazione femminile dal Marocco, forse per fattori di cultura e religione, è una scelta a seguito delle famiglia. Tra le donne romene che hanno figli solo il 17,9% dichiara di avere i figli con sé, mentre il 34,1% dichiara di averli in patria, l'1,7% di averli altrove. Alto

rimane il dato mancante anche su questa voce, pertanto possiamo dire che questi dati ci danno una tendenza.

La maggioranza delle donne provenienti dall'Europa dell'est dichiara di svolgere lavori di assistenza e cura di anziani o in famiglie, mentre quelle provenienti da paesi arabi dichiarano prevalentemente di svolgere il lavoro di casalinga e sono inserite in contesti familiari numerosi e/o di coabitazione di più famiglie, magari legate da vincoli parentali.

Le principali problematiche presentate sono quelle già messe in evidenza, legate alla insufficienza e inadeguatezza del reddito e dalla difficoltà del lavoro. Minori (4,3%) problemi legati alla salute, a difficoltà familiari e alle dipendenze da alcol, ma colpiscono due dati:

- 1) che le problematiche familiari vengono portate e raccontate ai volontari e operatori dei Centri di Ascolto per il 71,3% dalle donne;
- 2) la drammaticità delle situazioni presentate, caratterizzate da conflittualità, separazioni/divorzi, abbandoni, maternità non condivise e maltrattamenti.

Fragilità economica e percorsi di accompagnamento

Nel definire il profilo delle famiglie italiane, l'Istat evidenzia come, a fianco di nuclei (il 6,3% del totale) che denunciano, oltre a seri problemi di bilancio e di spesa quotidiana, più alti rischi di arretrati nel pagamento delle spese dell'affitto e delle bollette, nonché maggiori limitazioni nella possibilità di riscaldare adeguatamente la casa e nella dotazione di beni durevoli, cresca la presenza di famiglie (il 5,5 %) che, pur vivendo al di

sopra della soglia di povertà, incontrano difficoltà nel fronteggiare alcune spese. Esse si trovano occasionalmente senza soldi per pagare le spese alimentari, i vestiti, le spese mediche e quelle per i trasporti o segnalano difficoltà economiche più o meno gravi e risultano potenzialmente vulnerabili soprattutto a causa di forti vincoli di bilancio. Si tratta, in quest'ultimo caso, di quel 10,4% di famiglie, che fino a poco tempo fa avremmo potuto definire relativamente benestanti, ma che oggi non riescono spesso ad effettuare risparmi e, nella maggioranza dei casi, non hanno risorse per affrontare una spesa imprevista di 700 euro. Dunque, se otto famiglie su dieci denunciano difficoltà economiche, queste assumono gravità ed incidenza assai diverse.

Il mutato profilo delle povertà che emerge dalla ricostruzione dell'Istat sembra riflettersi nell'immagine che si profila anche dalla lettura dei dati dei Centri d'Ascolto delle tre Diocesi considerate. Se, in passato, questi facevano riferimento, nella stragrande maggioranza dei casi, a situazioni di povertà o di marginalità sociale conclamati, spesso strutturali, negli ultimissimi anni, la fragilità "nella normalità" appare in modo sempre più evidente anche dalla specificità di questo osservatorio. Sicuramente, vista la generale situazione di crisi, chi già stava male, non sta meglio e, dunque, vediamo crescere tra il 2007 ed il 2008, nell'ambito delle problematiche evidenziate durante i colloqui presso i Centri, quelle che sono indicative di un peggioramento relativo.

Aumenta, per esempio, la richiesta di buoni pasto e dei generi di prima necessità, anche da parte di persone che si erano precedentemente rivolte ai Centri per altri tipi di problemi. Riguardo agli italiani, va evidenziato come, a

fronte di un incremento numerico estremamente significativo, si registri un aggravarsi delle problematiche riconducibili alla fragilità economica.

Se, tuttavia, diminuiscono percentualmente le situazioni definibili come di povertà grave e restano stabili quelle di chi non ha alcun reddito, aumenta la quota di quanti denunciano generici problemi economici o un reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze, mentre cresce in modo consistente la richiesta di un contributo economico diretto per pagare le utenze o per ovviare a situazioni sempre più frequenti di indebitamento anche grave. Se, dunque, la letteratura scientifica ci ha fatto acquisire crescente familiarità con la multidimensionalità del concetto di povertà, che riguardava dunque non solo il possedere o meno soldi sufficienti a garantire la sussistenza dei nuclei familiari, ma anche la disponibilità di risorse culturali, sociali, relazionali, indispensabili, peraltro, per trasformare le risorse in benessere, nell'attualità la dimensione materiale e prettamente economica del fenomeno sembra acquisire nuova preminenza.

Moltissime delle persone ascoltate, seppur mediamente sane, per quanto dotate di capitale sia culturale che sociale, spesso anche titolari di un contratto di lavoro, il più delle volte a termine, hanno affermato di avere come unico problema quello finanziario, legato alla difficoltà di far fronte alle quotidiane esigenze della famiglia, o, sempre più spesso, incapaci di onorare i debiti contratti – spesso un cumulo di rate per rimborsare crediti al consumo – per acquistare quei beni che si sono, almeno singolarmente, presentati come assolutamente alla portata delle proprie tasche. Si tratta di un problema che, stando ai dati, ma ancor più alle testimonianze ed

alle percezioni degli operatori, sembra assumere portata dilagante ed al quale, evidentemente, la Caritas non può fornire risposte se non di carattere temporaneo e limitato: pagare una bolletta scaduta e fornire qualche pacco che fa risparmiare sulla spesa non rappresentano, infatti, la soluzione definitiva al problema.

Ciò su cui ci si può invece impegnare, ed è quello che è stato sperimentato in un quartiere della periferia fiorentina attraverso la realizzazione di un'opera segno finanziata dai Fondi Cei "Otto per mille", è in un lavoro di educazione all'uso consapevole del denaro e di valorizzazione di stili di vita congruenti con le risorse disponibili. Si tratta di un lavoro che va visto come, al contempo, preventivo, e dunque rivolto all'intera popolazione, rispetto al rischio di sovra-indebitamento, ma anche preparatorio alla possibilità di accedere a quelle tante forme di prestito di solidarietà e di microcredito, che in modo più o meno spontaneo stanno nascendo nella nostra regione per affrontare gli effetti della recente crisi economica ed occupazionale.

Per fare del prestito o del credito un'esperienza virtuosa, che vede il determinarsi di condizioni favorevoli alla restituzione dello stesso, è necessario che il beneficiario venga sostenuto ed aiutato a riflettere su quelle che sono state le cause che hanno determinato la condizione di bisogno, ma anche che venga sostenuto in un lavoro di riprogrammazione e di rinegoziazione familiare delle priorità e degli stili di vita. Si tratta di un percorso che va esattamente nel senso contrario rispetto alla retorica dilagante dell'incentivazione ai consumi visti come unico motore per la ripresa economica; eppure, come viene sottolineato anche nell'ultima Enciclica papale "Caritas in veritate", è esclusivamente attraverso

la riscoperta della sobrietà che anche la solidarietà può diventare uno strumento efficace per la promozione dell'autonomia del singolo e delle comunità.

Quando a mancare è il pane: Prato risponde con l'Emporio

Ritornando ai nostri dati, le richieste formulate continuano dunque ad essere quelle dell'ascolto e dei beni di prima necessità ma, più che della mensa, si ha bisogno di pacchi di generi alimentari per mettere a tavola la famiglia o di prodotti per l'infanzia. Nonostante che i pasti erogati dalle mense delle tre diocesi continuino a crescere, resta, questo, un servizio fortemente connotato, a cui spesso ci si rivolge solo come estrema ratio. Andare "alla mensa dei poveri" significa accettare di oltrepassare quella soglia che simbolicamente divide da "i ricchi", accettare, dunque, di portare su di sé e sulla propria famiglia un potente stigma sociale da cui può risultare difficile liberarsi.

Eppure, quella alimentare sembra per certi aspetti configurarsi come un'emergenza vera e propria, almeno questo è quanto è andato configurandosi negli anni scorsi a Prato dove sono cresciute nel corso degli ultimi anni le richieste di sostegno economico per l'acquisto di beni di prima necessità. Dalla riflessione su questa situazione emergenziale, e anche sulle difficoltà di sostenerla con gli strumenti tradizionali, è nato il progetto di creazione di un Emporio.

Si tratta di un luogo di distribuzione di alimenti e sanitari coordinato e gratuito, simile ad un mini discount, dove reperire generi di prima necessità, per aiutare e

sostenere persone e nuclei familiari in condizione di difficoltà economica.

La Caritas Diocesana di Prato, cui fa capo la titolarità del progetto, ha promosso l'Emporio insieme alla S. Vincenzo de' Paoli, all'Associazione Giorgio La Pira, al Centro di Aiuto alla Vita, alla Provincia di Prato, al Comune di Prato e alla Fondazione Cassa di Risparmio di Prato. Ne curano il funzionamento gli incaricati del Servizio Sociale del Comune, gli operatori e volontari dei Centri d'Ascolto della Caritas Diocesana, gli operatori e volontari dei Centri d'Ascolto parrocchiali, gli operatori del Centro di Aiuto alla Vita e le Conferenze Vincenziane.

Le persone accedono con una tessera magnetica rilasciata presso l'Emporio su autorizzazione del gruppo di monitoraggio, a cui provengono le richieste dai Centri d'Ascolto della Caritas Diocesana, dagli operatori e volontari dei Centri d'Ascolto Parrocchiali, dagli operatori del Centro d'Aiuto alla Vita e dalle Conferenze Vincenziane. La scheda viene "caricata" con un certo numero di punti spesa, sulla base di progetti individuali. La tessera può essere fornita anche per necessità specifiche e momentanee. I punti sono ricaricati su base mensile, il progetto ha valore trimestrale. Il passaggio alle "casce" detrae i punti della tessera. Ad ogni prodotto viene attribuito un punteggio, che è poi scalato dalla tessera dell'acquirente. I prodotti hanno un valore medio di mercato e sarà calcolato in punti (1 punto equivale a 1€).

Il gruppo d'approvvigionamento è il cuore del progetto e deve provvedere a rifornire l'Emporio di quanto necessario all'attività di distribuzione con beni appartenenti a diverse categorie merceologiche provenienti da: donazioni di aziende, Banco Alimentare/

AGEA, raccolte organizzate a livello cittadino (una l'anno) e a livello parrocchiale (una o più l'anno), acquisti attraverso proventi da attività di sostegno al progetto. Al momento il progetto di Prato risulta essere il secondo in ordine di tempo attivo in Italia, situandosi dopo quello di Roma.

L'esperienza dell'Emporio sta avendo un grandissimo successo. Al momento, nel far fronte all'emergenza alimentare attraverso la promozione dell'autonomia e l'educazione ad acquisti responsabili. Da un punto di vista meramente conoscitivo rappresenta una fonte importantissima di informazioni che ci si augura di poter valorizzare nel prossimo futuro anche al fine di ricavarne spunti volti sia a migliorare il servizio che ad implementare le azioni di supporto e di accompagnamento.

Capitolo 5

La risorsa Centro d'Ascolto nelle parole degli operatori

A cura di Stefano Simoni

Da anni diamo un contributo di analisi dei fenomeni di povertà ed esclusione sociale, osservati, nel nostro territorio regionale, a partire dalle informazioni raccolte nella rete regionale Caritas dei Centri d'Ascolto (CdA), e pubblichiamo a questo scopo annualmente, dal 2003, il presente Dossier sulle povertà.

Pensando ancora all'ambito regionale, osserviamo che un'attenzione analoga alla suddetta, fino ad ora, non si è rivolta in modo altrettanto sistematico all'analisi delle risorse messe in campo sia in ambito ecclesiale sia nel contesto civile per contrastare i fenomeni di disagio, di povertà e di impoverimento, di vulnerabilità e di esclusione sociale.

È evidente che leggere e vivere un territorio, con le sue debolezze, le sue povertà, le sue emarginazioni, richiede uno sguardo ampio, capace di cogliere e valutare, con sistematicità, e anche criticamente, quanto già esiste, e quanto dovrebbe esistere, in termini di contrasto ai suddetti fenomeni.

L'urgenza di uno studio accurato e costante delle risorse di un territorio ci è suggerito, come Osservatorio regionale Caritas, ovvero come coordinamento degli Osservatori diocesani Caritas presenti in Toscana, anche della Nota pastorale "La Chiesa in Italia dopo Loreto", laddove essa, dopo aver definito la necessità di un

Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse, afferma che questi è un'attenzione della Chiesa diocesana affidata alla Caritas quale *“strumento (...) per: a) aiutare la comunità cristiana a osservare sistematicamente le situazioni di povertà, di disagio, di emarginazione, di esclusione presenti sul territorio e le loro dinamiche di sviluppo, comunicando e rivolgendosi alla comunità ecclesiale e all'opinione pubblica, favorendo il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali impegnati sul territorio; b) verificare ed approfondire l'utilizzo delle risorse e stimolare eventuali proposte di intervento”*. (CEI, Nota pastorale "La Chiesa in Italia dopo Loreto", 1985).

Con questi riferimenti, la parola risorsa risulta importante essenzialmente in quanto la testimonianza della carità a cui siamo chiamati necessita, come ci ricorda sopra la Nota pastorale, di uno sguardo allargato, aggiornato, attivo, che sappia cogliere i segni di disagio, partendo dall'ascolto costante e partecipe, ma anche le risposte - così come la loro assenza, o la loro insufficienza o inefficacia - di un territorio, di una comunità.

Partendo da questa premessa, ci siamo chiesti, nel corso di questi anni, come impostare un cammino di analisi e valutazione delle risorse, cominciando naturalmente dall'ambito Caritas.

Aggiungiamo altresì che la stessa Caritas italiana ha rivolto a tutte le regioni ecclesiali un forte invito, negli ultimi due anni, a riflettere in modo sistematico sulle azioni di contrasto alla povertà messe in campo in ambito ecclesiale, partendo da una riflessione strutturata sui vari modelli di CdA esistenti nel nostro paese.

Vista la complessità dell'obiettivo e le sollecitazioni ricevute, il primo passo che abbiamo compiuto, e del quale qui riportiamo i risultati, riguarda la “risorsa Centro

d'Ascolto", elemento quotidiano indispensabile dell'agire Caritas.

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, come espressione "segno" della presenza della Chiesa in prossimità a chi vive situazioni di bisogno.

Ognuno di questi CdA ha alla base un ben preciso progetto pastorale, che si può sintetizzare nell'educazione della 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-riprendere in mano la propria vita.

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

Per svolgere il percorso di analisi della "risorsa CdA Caritas" precedentemente introdotto ci siamo avvalsi della raccolta delle esperienze degli operatori e dei volontari stessi dei Centri, realizzando, piuttosto che una complessa e potenzialmente dispersiva indagine a

tappeto su tutti i Centri della rete Caritas in Toscana¹, un percorso qualitativo che ha toccato 10 Caritas, sulle 17 della regione, e 18 Centri d'Ascolto.

Pertanto, l'obiettivo generale di avviare una riflessione sulla "risorsa CdA" si è accompagnato, da subito, all'altrettanto importante compito di concepire questo percorso come un'occasione per "dare voce" all'esperienza quotidiana di incontro, ascolto, aiuto, promozione umana realizzata dagli operatori e dai volontari dei Centri, senza dimenticare le difficoltà e i nodi critici, sia nel rapporto con le persone ascoltate, sia nella relazione del Centro con le altre dimensioni della Chiesa e con il territorio.

Le esperienze degli operatori e dei volontari sono state raccolte con il metodo delle interviste semi-strutturate, con uno schema di indagine, elaborato a livello nazionale insieme con i responsabili della Caritas italiana², che comprendeva sia domande chiuse sia domande a risposta aperta.

Attraverso l'ascolto diretto degli operatori e dei volontari dei CdA, il percorso d'indagine ha toccato un certo numero di temi, che possono essere riassunti nei punti seguenti.

- Ricognizione sulle caratteristiche organizzative ed operative dei CdA Caritas nella nostra regione.

¹ I cosiddetti CdA della rete Caritas sono quelli che partecipano alla raccolta permanente dei dati, e sono 102, distribuiti in tutte le diocesi della regione. Il numero complessivo dei CdA presenti in Toscana è, tuttavia, assai superiore a detta cifra, comprendendo molte realtà parrocchiali e di paese che, per il momento, non fanno ancora parte della rete informatica Mirod.

² Il percorso di indagine è stato messo a punto nel 2007, in successivi incontri dei Referenti regionali dei Dossier povertà, sotto il coordinamento di Walter Nanni, responsabile dell'Ufficio Studi di Caritas italiana.

- Analisi dei modelli di aiuto con cui i CdA riescono a passare dall'incontro e dall'ascolto ad una presa in carico personalizzata della persona accolta, indirizzata ad una promozione umana integrale.
- Valutazione delle modalità di coinvolgimento e di messa in rete delle risorse territoriali attuate dagli operatori e dai volontari dei CdA.
- Riflessione sulle necessità e sull'esperienza personale degli operatori, con particolare attenzione alle esigenze formative.
- Lettura qualitativa delle principali situazioni di povertà e di disagio sociale che si incontrano al CdA, così come di quelle tipologie di persone che in genere non si presentano nei Centri Caritas.

In base a questo schema sono state condotte 32 interviste a responsabili, operatori e volontari di 18 diversi Centri d'Ascolto, in 10 diocesi della Toscana, di cui riportiamo di seguito una sintesi ragionata.

I Centri d'Ascolto coinvolti e gli operatori³ intervistati

Le interviste agli operatori e ai volontari dei Centri d'Ascolto si sono tenute nell'arco di circa un anno e mezzo, da ottobre 2007 a marzo 2009, e hanno riguardato 32 operatori e volontari di 18 Centri diversi.

I Centri coinvolti sono stati i seguenti.

- Per la Caritas di Arezzo - Cortona - Sansepolcro il CdA diocesano di Arezzo e il CdA parrocchiale San Donato, Arezzo.

³ Di seguito ci riferiremo spesso ad operatori in senso lato, intendendo con questa parola non solo chi riceve uno stipendio per la sua attività al CdA, ma anche coloro che svolgono il servizio a titolo completamente gratuito.

- Per la Caritas di Firenze, il CdA diocesano stranieri e il CdA diocesano italiani, entrambi di Firenze.
- Per la Caritas di Grosseto, il CdA diocesano di Grosseto.
- Per la Caritas di Lucca, il CdA diocesano di Lucca.
- Per la Caritas di Pescia, il CdA diocesano di Pescia e il CdA diocesano di Montecatini Terme.
- Per la Caritas di Pisa, il CdA diocesano e lo Sportello diocesano Immigrati, entrambi di Pisa.
- Per la Caritas di Pistoia, il CdA zonale⁴ di Agliana.
- Per la Caritas di Prato, il CdA diocesano stranieri e il CdA diocesano italiani, entrambi di Prato.
- Per la Caritas di San Miniato, il CdA zonale di Ponsacco e i CdA parrocchiali di Castelfranco di Sotto, San Miniato Basso e Fucecchio.
- Per la Caritas di Siena - Montalcino - Colle Val d'Elsa, il CdA diocesano di Siena.

Abbiamo, quindi, un totale di 12 CdA diocesani coinvolti, 2 espressione di una zona e 4 parrocchiali.

Come abbiamo già scritto, sono state intervistate 32 persone. Di queste, 24 erano di sesso femminile e 8 di sesso maschile, il che è coerente, in linea di massima, con la composizione per sesso media degli operatori dei Centri, tradizionalmente a forte prevalenza femminile.

L'età media degli operatori intervistati è di 50 anni, relativamente bassa rispetto alla media complessiva, invero piuttosto elevata, degli operatori dei Centri nella nostra regione: l'operatore più giovane intervistato ha 26 anni, tuttavia con un'esperienza di CdA iniziata già da 4 anni, grazie al servizio civile. Il decano degli intervistati è risultato di 82 anni, ed è interessante il fatto che entrambi prestino il loro servizio nello stesso Centro.

⁴ Un Centro d'Ascolto zonale si riferisce comunemente ad un territorio che può essere interparrocchiale, oppure ad un intero borgo o cittadina.

Dei 32 operatori, 17 sono volontari a pieno titolo nei Centri, gli altri 15 ricevono una retribuzione per il loro servizio, che comprende frequentemente una serie di attività aggiuntive in ambito Caritas, oltre alla presenza nel CdA. Infatti, tra le persone stipendiate 7 lavorano in Caritas a tempo pieno, prevalentemente al Centro d'Ascolto e in attività ad esso strettamente collegate, per gli altri si tratta di un'occupazione part-time o di collaborazione, con vari gradi di coinvolgimento, nell'ambito Caritas. Fra gli operatori coinvolti annoveriamo anche 8 pensionati (fra cui 5 donne) e 5 casalinghe. Riguardo al tempo dedicato al CdA, tra chi svolge questa attività a titolo gratuito si va da chi è presente al Centro 2 o 3 ore alla settimana a chi, per motivi di lavoro, può essere presente solo una mattina alla settimana, ma restando "reperibile" per motivi urgenti 7 giorni su 7, ed anche a chi assicura fino a 15 o anche 20 ore alla settimana di presenza. D'altro canto, tra chi svolge un'attività retribuita presso la struttura Caritas è comune che si dedichino alla presenza al Centro un numero di ore aggiuntive, a titolo gratuito, per scelta personale.

Nelle interviste sono stati coinvolti, in pari numero, responsabili delle strutture e operatori/volontari delle stesse. Nei casi presi in esame, i responsabili dei CdA diocesani sono spesso anche coordinatori dell'insieme dei CdA della diocesi di riferimento.

Riguardo agli anni di esperienza nel CdA, le interviste si sono rivolte esclusivamente a persone con una buona e prolungata esperienza se non di Centro d'Ascolto in senso stretto, almeno di attività in ambito sociale e/o Caritas. In media, gli operatori hanno dichiarato oltre 6 anni di esperienza nel Centro. In quattro casi gli anni di presenza al CdA ammontano a 10, per tre persone a 13 e, in due ulteriori casi, perfino a 16. Al contrario, tre

intervistati hanno dichiarato di essere prossimi a completare il primo anno di attività, ma con le premesse suddette. Per completezza, occorre ricordare che, dei Centri coinvolti, alcuni sono attivi da 20 anni e più sul territorio di riferimento, segnalandosi con questo come veri e propri precursori sul campo, anche in riferimento all'odierna accezione teorica ed operativa di Centro d'Ascolto Caritas. Altri Centri sono di recente costituzione oppure hanno subito, da pochi mesi od anni, delle modifiche nella struttura tecnica e nella composizione degli operatori. È anche per questa ragione che, spesso, gli anni di esperienza presso il CdA non corrispondono agli anni di effettivo coinvolgimento nei servizi Caritas, o in altri servizi di ambito sociale, tanto ecclesiale quanto civile, dai quali provengono molti degli operatori dei Centri.

Oltre metà degli operatori intervistati ha seguito, negli anni, vari corsi di formazione, dai contenuti che spaziano dai temi strettamente attinenti all'ascolto e alla relazione d'aiuto ad approfondimenti teologici, motivazionali, psicologici, legali. Solo 5 operatori hanno dichiarato di non avere ancora frequentato un corso strutturato di formazione, e di basare, quindi, la loro professionalità sull'esperienza diretta maturata presso il Centro e sul confronto con gli altri operatori, nonché con i parroci e con l'équipe della Caritas diocesana.

Riguardo alle esigenze formative dichiarate dagli operatori, riportiamo, dalla loro viva voce, alcuni stralci esemplificativi delle principali necessità emerse nel corso delle interviste.

Vorrei approfondire gli aspetti legali dei rapporti con le persone, l'ambito della mediazione culturale, per sapere meglio porgermi con la gente. (operatore del CdA diocesano di Pescia)

Vorrei approfondire cose più personali: a forza di stare con le persone portatrici di bisogni avrei bisogno di poter toccare un livello personale, anche di sfogo, di necessità di parlare. Vorrei poter affrontare meglio il vissuto, la relazione con le persone accolte, ma anche con i volontari. (operatrice del CdA diocesano italiani di Prato)

Vorrei formarmi di più sulla programmazione degli interventi. E poi una formazione interiore, personale: sarebbe bene avere ogni tanto una sorta di supervisore. (operatrice del CdA diocesano di Arezzo)

Sento molto la mancanza di formazione dei volontari che vorrebbero fare esperienza al CdA. Non lo dico con presunzione, io a mia volta ho esigenze di formazione, però la priorità è la mancanza di formazione di certi volontari soprattutto potenziali, diciamo, mancanza a cui occorre supplire anche per creare persone che un domani possano essere buoni operatori e anche responsabili del CdA. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

Le mie esigenze sono di trovare confronto con persone competenti sulle difficoltà dell'ascolto. (operatrice del CdA diocesano di Pescia)

Ho sempre bisogno di formazione, anche se ho un po' di esperienza. L'esperienza va concimata, rinsaldata. Alle volte ci si sente un po' soli e un corso ti dà, fra l'altro, l'idea di non essere da soli. Magari un corso non mi insegnerà grandi cose nelle relazioni, forse facciamo già "quasi il massimo" che si può fare, ma quello che aiuta è sentire che alle spalle hai dei supporti, delle persone. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Sicuramente ho esigenze di carattere tecnico, perché per dare risposte adeguate agli stranieri occorre conoscere bene la normativa sui permessi di soggiorno, ad esempio, e io non la conosco approfonditamente. (operatori del CdA diocesano stranieri di Prato)

Ho bisogno di sapere meglio come interagire con le persone, come saperle mettere nelle condizioni di superare la diffidenza che tanti hanno. Chi viene non è libero ma è condizionato dal bisogno, e questo pesa non poco nei rapporti. (operatrice del CdA parrocchiale di San Donato, Arezzo)

Le caratteristiche dei Centri d'Ascolto

Nei Centri coinvolti svolgono la loro attività complessivamente 128 persone, di cui 106 a titolo strettamente gratuito, mentre le altre 22 percepiscono una retribuzione. In media si tratta di circa 7 operatori per Centro, tuttavia è importante sottolineare come ci siano Centri con solo 3 o 4 operatori, a fronte di altri, non necessariamente quelli con il maggior numero di persone ascoltate, con una presenza complessiva di oltre 15 fra operatori e volontari. Non è infrequente, soprattutto per le realtà a dimensione parrocchiale, la situazione di CdA gestiti unicamente da volontari: in questi casi si ha spesso una sorta di supervisione effettuata dall'équipe che gestisce le attività della Caritas diocesana⁵ o, comunque, si ha con quest'ultima una collaborazione stretta.

In 11 dei 18 Centri considerati si ha una suddivisione dei ruoli abbastanza netta. In particolare, in questi 11 Centri emerge la figura del responsabile del Centro, in molti casi operatore stipendiato part-time o perfino a tempo pieno, che fa frequentemente parte dell'équipe di lavoro della Caritas diocesana, e al quale sono demandate in maggior misura, rispetto agli altri operatori, la gestione delle casistiche più complesse incontrate al Centro e i rapporti con gli altri soggetti ecclesiali e civili con cui il CdA intrattiene relazioni. In tutti i suddetti casi esiste, comunque, un coordinamento del Centro, con

⁵ Tale équipe ha composizione variabile a seconda delle prassi della locale Caritas, tuttavia comprende sempre il Direttore, il Vicedirettore e i Referenti delle principali attenzioni della Caritas diocesana (Centri d'Ascolto, Osservatorio, Caritas parrocchiali, Servizio civile, Immigrazione, Educazione alla mondialità, Stili di vita).

ruoli spesso concreti di corresponsabilità. Nelle altre 7 situazioni sono emerse strutturazioni del Centro in cui la suddivisione dei ruoli e delle responsabilità fra gli operatori è maggiormente sfumata, configurando il CdA come uno spazio in cui le decisioni riguardanti le persone incontrate, così come i rapporti con l'esterno, sono gestiti in forma "orizzontale", con un'effettiva collegialità.

Gli orari di apertura dei Centri sono soggetti ad una notevole variabilità. È inevitabile che i Centri diocesani abbiano un orario di apertura maggiore rispetto alle realtà parrocchiali di un paese o di una cittadina, tanto che nell'indagine compaiono, ad esempio, CdA guidati da soli volontari con un orario di apertura che comprende un solo giorno alla settimana, per complessive 2 ore, a fronte di strutture, sotto la responsabilità della locale Caritas diocesana, a prevalente o esclusiva gestione da parte di operatori stipendiati, che risultano aperte oltre 7 ore al giorno, 5 giorni alla settimana. La media settimanale di apertura dei Centri oggetto della ricerca si situa intorno alle 9 ore, dato che citiamo pur con la rilevanza relativa che può avere un'informazione di questo tipo.

Gli spazi fisici di un CdA devono garantire una buona accoglienza delle persone, permettendo anche il rispetto fondamentale della privacy degli ospiti. In questo senso è necessario disporre, come minimo, di una saletta d'attesa e di uno spazio, adeguatamente protetto, dove svolgere i colloqui. Nel caso di Centri con molte presenze di persone accolte è comune disporre di più punti di ascolto fisicamente separati e isolati acusticamente. Nella ricognizione effettuata con la nostra indagine i requisiti suddetti risultano soddisfatti, a detta degli operatori, in 14 casi su 18. Ciò significa che 4 dei Centri coinvolti dispongono tuttora di una situazione non ottimale per lo svolgimento dell'attività di ascolto: in un paio di casi è

praticamente assente la sala d'attesa, in altri due casi non c'è sufficiente isolamento acustico fra lo spazio del CdA e gli attigui locali, non destinati al Centro, della struttura Caritas.

L'équipe che gestisce il CdA dà vita a periodici incontri di gruppo, dedicati soprattutto all'esame delle situazioni prese in carico e dell'andamento complessivo del Centro, in 12 casi sui 18 considerati. Negli altri 6 casi si hanno comunque dei momenti di verifica, ma si riscontrano essenzialmente queste due situazioni: gli incontri fra gli operatori avvengono in funzione delle necessità via via emergenti, quindi senza periodicità prestabilite, oppure gli operatori del CdA sono in numero ridotto e quasi sempre contemporaneamente presenti, così che i momenti di esame delle casistiche incontrate si hanno, in genere, a fine del turno di servizio.

Le informazioni sulle persone ascoltate nei Centri sono comunemente raccolte mediante schede cartacee ed informatiche, ed è sulla base di tali dati che è possibile costruire, come Osservatorio regionale Caritas, il report statistico del presente Dossier, nonché dei vari Dossier diocesani pubblicati in Toscana. La prassi di raccolta delle informazioni sulle persone mediante scheda cartacea è presente in 16 dei 18 Centri oggetto della ricerca. Negli altri 2 casi i dati raccolti durante l'ascolto sono direttamente inseriti dall'operatore nel sistema informatico, e la scheda cartacea si ottiene stampandola dal computer. Riguardo all'utilizzo del sistema informatico regionale Caritas, detto Mirod, questo è in uso in 14 Centri. Altri 3 CdA non sono ancora entrati a far parte delle reti di rilevazione dati regionale, mentre in un caso viene tuttora usato un ambiente informatico diverso dal Mirod, e con questo incompatibile.

Il Centro d'Ascolto, vista la molteplicità dei disagi e delle problematiche manifestate dalle persone ascoltate,

si avvale normalmente della collaborazione di soggetti esterni al Centro per particolari necessità di ambito medico, legale, sociale. In genere si tratta di professionisti (quali avvocati, medici, psicologi, consulenti del lavoro, assistenti sociali) legati da rapporti di amicizia con gli operatori dei Centri e, molto spesso, prossimi all'ambito ecclesiale, che svolgono il servizio di supporto al CdA in forma gratuita. Questo tipo di collaborazioni è presente in tutti i Centri coinvolti, meno uno: in quest'ultimo caso si tratta di un Centro di recentissima apertura, in cui la rete di relazioni con il territorio è ancora in fase di costruzione.

Un elemento di particolare importanza è costituito dalla valutazione su quali e quante siano le risorse economiche a disposizione dei Centri. Riguardo a questo aspetto abbiamo ricevuto dagli operatori un ventaglio ampio di risposte, sulle quali ci soffermiamo brevemente. I Centri gestiti direttamente dalle Caritas diocesane dispongono frequentemente di un fondo mensile per la gestione degli interventi a favore delle persone bisognose. In nessun caso, come approfondiremo più avanti, tale budget serve per elargizioni economiche dirette alle persone, salvo rarissime eccezioni, ma viene utilizzato per il pagamento di utenze e di altri servizi resi a chi è preso in carico dal Centro. Quasi tutti gli operatori dei Centri diocesani hanno evidenziato come il fondo a disposizione del Centro abbia la possibilità di essere incrementato, previa richiesta alla diocesi, di fronte all'emergere di particolari situazioni di gravità che richiedono uno sforzo di partecipazione economica straordinaria.

Per i Centri zionali e parrocchiali le risorse economiche sono gestite, comunemente, di concerto con le altre attenzioni presenti in parrocchia o nell'insieme delle parrocchie su cui gravita il CdA. È frequente il fatto che

alcune delle raccolte realizzate durante le Messe, a cadenza periodica (in certi casi una volta al mese, in altri due-tre volte l'anno), siano destinate al CdA. Come ulteriore e singolare esempio, abbiamo riscontrato il caso di un Centro parrocchiale che riceve le offerte raccolte durante i funerali.

Molti Centri, sia diocesani sia parrocchiali, dichiarano che una parte, talvolta consistente, delle risorse economiche a disposizione proviene da donazioni di privati, senza contare gli aiuti che arrivano da convenzioni e accordi con soggetti pubblici e privati, tramite le forniture di beni di prima necessità. Infine, sono attive, in particolare nei Centri parrocchiali, attività varie di autofinanziamento, quali mercatini, fiere di beneficenza, lotterie legate alle ricorrenze locali.

L'attività prevalente di un Centro d'Ascolto è introdotta dal suo nome, tuttavia è frequente che esso presenti anche le caratteristiche di un centro di distribuzione di beni di prima necessità e di aiuti economici. Questo si verifica con maggior frequenza nelle realtà parrocchiali, dove le risorse della comunità locale sono minori rispetto alle realtà cittadine e/o diocesane, e raggruppare i servizi diviene spesso una necessità. Tuttavia, un buon numero di questi Centri ha recepito le indicazioni della Caritas che suggeriscono di dividere, sia temporalmente sia fisicamente, gli spazi dell'ascolto da quelli della distribuzione. Certi Centri zionali e parrocchiali hanno attivato una rete di relazioni con altri soggetti del territorio, quali ad esempio la Misericordia, il Volontariato Vincenziano, il Banco Alimentare, per cui a carico del Centro restano le fasi di accoglienza, ascolto e valutazione complessiva della situazione, mentre la collaborazione con soggetti come i suddetti permette di integrare la presa in carico con interventi distributivi, principalmente di viveri e di vestiario.

Come già anticipato in precedenza, tutte le persone intervistate hanno affermato che il Centro non eroga contributi in denaro direttamente alle persone, salvo rarissime eccezioni (e solo in pochi fra i CdA considerati) dettate da particolari urgenze. Pertanto, è il CdA che, dopo un adeguato discernimento mirante a comprendere l'effettiva necessità e la durata dell'intervento nonché la sua tipologia ed entità⁶, paga direttamente una quota delle utenze, degli affitti, delle spese mediche, dei medicinali e degli altri servizi e beni necessari per le esigenze delle persone prese in carico.

Rileviamo anche che, in vari casi, il CdA ha attivato una sorta di servizio informale di microcredito, con esiti molto positivi in relazione alla capacità di restituzione da parte dei beneficiari. Infine, parecchi Centri, soprattutto diocesani, dichiarano di effettuare sistematicamente anticipi su pagamenti a carico dei servizi sociali, viste le lungaggini burocratiche da cui, purtroppo, sono afflitti spesso questi ultimi, in relazione alla gestione delle pratiche e al versamento dei contributi.

Si sa, i servizi sociali comunali hanno i loro problemi di bilancio e di burocrazia, e noi allora anticipiamo il contributo, visto che la persona che ha bisogno spesso non può aspettare. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Nella nostra ricerca abbiamo voluto evidenziare anche chi, nel CdA, si fa carico di decidere rispetto all'erogazione degli aiuti. La risposta più frequente, come anticipato in precedenza parlando della suddivisione dei ruoli, è che tale decisione è collegiale, pur sussistendo

⁶ Parliamo di entità dell'intervento riferendoci al fatto che, spesso, i Centri intervengono sostenendo una frazione - piccola o grande a seconda della gravità del caso - delle spese di bollette, affitti, medicinali e quant'altro.

varie sfumature organizzative. Comunemente è il gruppo degli operatori e volontari del Centro che decide, caso per caso, le modalità dell'intervento.

Cerchiamo di dare anche il messaggio che la decisione non è personale, ma è frutto di una valutazione di un gruppo. Questo ci pare importante anche per la persona accolta. (operatrice del CdA parrocchiale San Donato, Arezzo)

In alcuni Centri ciascun singolo operatore si assume la responsabilità di decidere tipologia e durata dell'intervento in beni o servizi, in relazione al colloquio effettuato⁷, tuttavia non è mai assente un momento di verifica di gruppo, oppure il ricorso, in caso di situazioni di non facile discernimento, all'opinione del responsabile del CdA o della stessa équipe della Caritas, parrocchiale o diocesana. Non va dimenticato che, nelle realtà parrocchiali, il principale punto di riferimento per la locale comunità resta il sacerdote, che è chiamato spesso in causa nella valutazione delle situazioni, come gli operatori non hanno mancato di osservare.

Un aspetto fondamentale della ricerca ha toccato il tema delle modalità di accoglienza e di ascolto delle persone. La letteratura Caritas sulla materia è molto ampia e nelle diocesi si svolgono periodicamente incontri di formazione e di aggiornamento che approfondiscono questi argomenti anche con l'uso di focus group e simulate, tuttavia ci è parso utile svolgere una

⁷ Ricordiamo, a questo proposito, che una prassi consolidata del CdA Caritas è quella di effettuare in coppia i colloqui. Tra le varie motivazioni per questo fatto, annoveriamo la necessità di avere più punti di vista su una stessa situazione, il tentativo di evitare una "personalizzazione" della relazione d'aiuto e una maggiore possibilità di raccogliere correttamente le informazioni rivelate dalla persona accolta.

ricognizione sulle prassi di accoglienza e ascolto in atto nei Centri, e lasciamo pertanto alla voce degli operatori la descrizione delle modalità pratiche esistenti in alcuni dei CdA.

Fra il dire e il fare c'è di mezzo il mare, ma lo schema di massima è questo: facciamo un primo ascolto a seguito del quale cerchiamo di evadere le richieste di maggiore emergenza (mensa, docce, medico, vestiario) e poi c'è un secondo ascolto, se richiesto dalla persona e/o se gli operatori ne vedono la necessità. Questo secondo ascolto viene fatto in orari di non apertura al pubblico, programmato con cura, quindi, anche per motivi di privacy, visto che i primi ascolti si fanno in box senza privacy adeguata. Sono le situazioni che seguiamo più a lungo, queste, con ascolti personalizzati. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

C'è un primo colloquio di base, di conoscenza. Poi, noi ci prendiamo un po' di tempo per valutare la situazione e rimandiamo a qualche giorno dopo per comprendere meglio. All'incontro successivo, se c'è solo da pagare ad esempio una bolletta finisce lì, altrimenti iniziamo un vero progetto sulla persona e quindi ci vediamo a scadenze più o meno fisse. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Prima cosa, l'accoglienza. Poi segue l'ascolto, quindi l'intervento da parte nostra ed eventualmente l'accompagnamento anche fisico che facciamo dove si rende necessario. La parte relativa alla storia della persona la scriviamo in genere dopo il colloquio, quando siamo davanti alla persona annotiamo solo i dati anagrafici. Dopo trasferiamo la scheda nel computer, e ci attiviamo a seconda delle richieste, che sono molto spesso relative al lavoro. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

Per sommi capi la procedura è ascolto, discernimento, aiuto. In teoria. Perché in pratica si passa prima dall'aiuto materiale, prima di pensare ad un progetto più ampio, che comunque facciamo. Si cerca di praticare comunque ascolto e discernimento, ma siamo spesso un po' presi dall'ansia della risposta, ci commuoviamo ... e però il lavoro di progetto sulla persona lo facciamo. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

La prima volta che si presentano le persone sono accolte da un operatore, le facciamo parlare, poi cerchiamo di capire piano piano il problema che hanno. Non prendiamo subito la scheda, facciamo una chiacchierata e dopo un po', quando la persona è a suo agio, si passa anche alla scheda. Ci sono casi in cui una persona deve parlare anche un'ora per sfogarsi. Certe volte la scheda non la facciamo, la prima volta, perché ci sono situazioni pesanti che devono essere espresse prima di fare la scheda. Occorre infatti mettere a loro agio le persone, e la scheda all'inizio può intimorire. (operatrice del CdA diocesano di Montecatini Terme)

Siamo sempre in due operatori presenti (anche per evitare personalismi), una persona è fissa, e sono io, gli altri sono volontari che ruotano, diciamo, e sono presenti una volta al mese. Facciamo accoglienza, ascolto, orientamento al territorio, ad usufruire di quello che il territorio ha a disposizione. Ascolto e distribuzione sono separati, nel senso che il giorno dell'ascolto è diverso da quello in cui diamo alimenti o vestiario. (operatrice del CdA parrocchiale San Donato, Arezzo)

Cerchiamo di privilegiare l'ascolto anche rispetto alle pressioni e alla fretta che ti vengono da fuori, dalle emergenze. Cerchiamo di non farci schiacciare dalle pressioni esterne, anche se un po' soffriamo lo stesso la cosa. Ogni anno incontriamo un 30% in più di persone, siamo a circa 2000 ascolti l'anno, adesso. (operatore del CdA diocesano di Pisa)

L'accoglienza è fondamentale, cerchiamo di creare un buon clima. Poi facciamo parlare le persone, il più possibile, anche per aiutare la confidenza, la fiducia. L'idea è che il rapporto inizia con il primo colloquio, ma che sono i colloqui successivi a creare quel legame di aiuto importante che ci vuole. (operatrice del CdA parrocchiale di Castelfranco di Sotto)

La collaborazione tra il Centro d'Ascolto e le altre risorse territoriali

Da quanto abbiamo finora descritto risultano evidenti le relazioni strette che legano i CdA alle altre risorse del territorio, sia ecclesiali (a partire dagli altri Centri, per andare alle ulteriori attenzioni pastorali presenti in diocesi) sia civili, quali le realtà del terzo settore e i soggetti pubblici.

La nostra indagine si è soffermata brevemente sul rapporto della struttura presso cui prestano servizio gli operatori con:

- gli altri CdA del territorio diocesano
- gli altri soggetti Caritas presenti, quali strutture ed opere di aiuto e promozione umana (mense, case di accoglienza, ecc.), l'équipe diocesana, l'Osservatorio delle povertà e risorse, il Laboratorio per la promozione delle Caritas parrocchiali⁸, e così via
- gli altri soggetti ecclesiali presenti, quali uffici pastorali e altre risorse caritative di ambito cattolico, ma non Caritas, come ad esempio il Volontariato Vincenziano (San Vincenzo de' Paoli)
- i soggetti del privato sociale, come cooperative, patronati, associazioni
- i soggetti pubblici, quali i servizi sociali e le aziende sanitarie.

Il rapporto con gli altri Centri d'Ascolto presenti in diocesi risulta, per metà dei 18 CdA considerati, costante e di buon livello tanto nella relazione quanto nei contenuti, sia informativi in rapporto ai casi presi in

⁸ Il Laboratorio per la promozione delle Caritas parrocchiali opera per realizzare la finalità di animare e sostenere la maturazione di stili di testimonianza comunitaria della carità nelle parrocchie attraverso l'avvio, la crescita, la formazione, la progettazione, la verifica e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali.

carico, sia per aspetti formativi e motivazionali. In altri 3 casi gli operatori hanno parlato di relazioni buone, ma che necessitano del consolidamento di una prassi di incontro e di condivisione. In ulteriori 5 Centri gli operatori hanno sottolineato di avere una collaborazione effettiva solo con un altro Centro della diocesi: per i Centri parrocchiali si tratta in genere del CdA diocesano. Solo in un CdA un operatore ha ammesso di avere relazioni molto sporadiche con le altre strutture d'ascolto Caritas presenti in diocesi.

La collaborazione con gli altri soggetti Caritas risulta essere di buon livello in 14 Centri su 18, un numero superiore a quello dichiarato rispetto ai rapporti con gli altri CdA. In altri 3 Centri gli operatori hanno dichiarato di avere una collaborazione non molto approfondita con le altre strutture Caritas, ma solo per il poco tempo a disposizione. Solo in un caso il CdA risulta essere relativamente isolato rispetto alle altre attenzioni della locale Caritas diocesana.

Trattando degli altri soggetti ecclesiali, agli 11 casi in cui è stata dichiarata con questi una collaborazione buona, anche se non di rado sporadica, si contrappongono le altre 7 situazioni, in cui si parla di collaborazioni poco fattive, se non addirittura assenti. Alcuni operatori hanno ammesso di avere difficoltà a collaborare con certi sacerdoti del territorio, per i più svariati motivi: in certi casi il parroco è semplicemente troppo occupato, altre volte risulta, per gli operatori, difficile accreditare il Centro e loro stessi presso certe realtà parrocchiali, soprattutto nei confronti di quelle in cui sono già in atto locali iniziative caritative, così come in quelle in cui, a detta del parroco (e non solo), sembra che non siano presenti particolari forme di disagio nella popolazione. Infine, va sottolineato come i rapporti del CdA con il Volontariato Vincenziano - laddove

quest'ultimo è presente nel territorio di riferimento del Centro - sono in genere buoni e costanti.

Riferendosi alle collaborazioni con la galassia del privato sociale, osserviamo come quasi tutti i CdA coinvolti nell'indagine intrattengono rapporti stretti con i patronati (in particolare con quelli ACLI) e con i maggiori sindacati (CISL, ma anche CGIL). Frequenti sono le collaborazioni con le Misericordie, in particolare per le azioni anti-usura e per l'avviamento al microcredito, e con la Croce Rossa. Alcuni CdA hanno stretto accordi con il Banco Alimentare, e sono frequenti le connessioni operative con associazioni di volontariato e cooperative sociali, particolarmente se nate in ambito ecclesiale, ma non soltanto. Se numerose e significative sono tali collaborazioni, va anche detto che non sempre i rapporti con le realtà del terzo settore sono sereni. Alcuni operatori hanno parlato di momenti di incomprensione e di invidie, fenomeni tutt'altro che inconsueti in un complesso di relazioni in cui si ha incontro - e anche scontro - fra impostazioni culturali e operative alle volte molto diverse fra loro.

Chiudiamo questa veloce carrellata sui rapporti dei Centri con l'esterno riportando alcune risposte molto esemplificative che gli operatori hanno dato, a proposito delle collaborazioni con i soggetti pubblici, quali i servizi sociali e le aziende sanitarie.

Buoni rapporti con i servizi sociali e la Asl, ma non con tutto il loro personale: per certi non siamo abbastanza professionali. (operatrice del CdA diocesano per italiani di Prato)

Esiste un buon rapporto con le assistenti sociali, che qui sono dipendenti della Asl. Spesso sono loro a chiedere una mano a noi perché non ce la fanno, ma ormai è normale, hanno anche tantissimo lavoro, va detto. Ci sentiamo tutti i giorni e ogni due o tre

mesi facciamo un incontro di équipe tra noi e tutto il gruppo della Asl. (operatrice del CdA diocesano di Pescia)

C'è una sorta di scambio con i servizi sociali. Spesso c'è fin troppo scambio, nel senso che siamo noi a prendere in carico tante situazioni che i servizi non riescono proprio a gestire, ma non per pigrizia o indifferenza: non ce la fanno proprio. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Rapporti stretti, sia con i servizi in generale che, in particolare, con il Sert. Il fatto che si collabori strettamente, quotidianamente, non vuol dire che andiamo sempre d'accordo, ci sono dei contrasti sulle procedure da fare con le persone, alle volte. (operatrice del CdA diocesano di Arezzo)

Buone relazioni, però i servizi sociali ci trattano un po' da "ultima spiaggia" per certi casi da loro presi in carico. (operatori del CdA diocesano per stranieri di Prato)

Rapporti di necessità, da parte loro. Però riusciamo a collaborare, nonostante qualche difficoltà che ogni tanto c'è. I servizi sociali hanno capito che tutti questi servizi del terzo settore e della Chiesa presenti sul territorio sono per loro una risorsa. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Tutto l'ambito sociale è a cura dell'Asl, perché qui c'è la Società della Salute. I contatti sono quotidiani e stretti ma non sono ottimali, vista la confusione organizzativa che regna nel sistema dei servizi sociali. (operatore del CdA diocesano di Pisa)

La cura delle persone ascoltate nei Centri

I compiti di un CdA partono naturalmente dall'accoglienza e dall'ascolto di chi vive una situazione di disagio, ma si allargano nella fondamentale mansione di prendere in carico in modo complessivo chi si rivolge al Centro, offrendo un percorso che possiamo definire di

promozione della persona, attraverso un accompagnamento di breve o media durata, funzionale ai bisogni espressi (e inespressi, ma che gli operatori riescono a dedurre), alla condizione personale e familiare, che comprende anche l'aiuto all'inserimento o al reinserimento sociale e lavorativo.

Per descrivere le modalità con cui questa azione di presa in carico e di sostegno alle persone viene concepita, nei Centri oggetto della ricerca, lasciamo ancora una volta la parola agli operatori, che ci offrono di seguito alcune descrizioni teorico-pratiche di come si impostano questi cammini.

Quello che proponiamo è un cammino condiviso. Noi lanciamo la palla, diciamo, l'altro deve raccogliarla, con le sue perplessità, le sue iniziative, cercando un punto d'incontro costruttivo e "poco oneroso" per noi, nel senso che è la persona che deve fare il cammino e non dobbiamo camminare al suo posto, ma con lui. (operatore del CdA diocesano di Pescia)

Innanzitutto si parte dalla relazione che creo con la persona che devo aiutare. Se non creo questa relazione difficilmente potrò accompagnarla, verso di me avrà sempre delle difese e io non capirò il suo problema. Accompagnare in primo luogo richiede di instaurare una relazione. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

L'idea è quella di riattivare la rete intorno a loro, partendo anche dalla parrocchia e dai servizi sociali. Molti hanno vergogna di dire da dove vengono, allora accompagnarli vuol dire anche vincere questo timore. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

Occorre prendersi a cuore la persona. Va tenuto presente l'aspetto "educativo". A volte siamo presi dal fare, dalla pratiche, e ci dimentichiamo che davanti a noi c'è una persona. Dobbiamo cercare di seguire il caso come persona, come volto. (operatrice dello Sportello diocesano Immigrati di Pisa)

La persona arriva in base ad un suo bisogno. Conoscendola le facciamo presente che noi intendiamo fornirle un progetto di

promozione, di accompagnamento più ampio del singolo colloquio o dell'intervento immediato. Non è solo la risposta al bisogno del momento. Cerchiamo di far passare una visione di progetto non "sulla" persona, bensì "della" persona. Ossia che la persona sia protagonista della sua promozione, della sua risposta al disagio. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

L'accompagnamento che facciamo non deve essere una sostituzione, bensì un temporaneo percorso fatto con la persona, per aiutare la persona a camminare con le proprie gambe. Invece che camminare con due gambe, la persona cammina per un po' con quattro, fino a che non è capace di fare da sola. (operatore del CdA diocesano di Arezzo)

Bisogna cercare di capire di cosa le persone hanno bisogno e poi progettare un percorso da fare con queste persone, che potrebbe essere un percorso che nell'immediato cerca di rispondere ai bisogni espressi ma che, alla lunga distanza, si proponga di educare le persone, di metterle nelle condizioni di diventare autonome, di non aver più bisogno di venire alla Caritas. Occorre cercare di fornire dei punti di riferimento alla persona. (operatrice del CdA zonale di Ponsacco)

Ci sono persone che, oltre al bisogno, hanno anche scarse capacità per affrontare i problemi e risolverli. Allora ci vuole una mano per risolvere le situazioni drammatiche in cui si trovano, non solo dal punto di vista economico ma anche culturale. (operatore del CdA diocesano di Arezzo)

Il compito della Caritas non è di dare solo una risposta al bisogno ma anche di dare una possibilità alle persone di acquisire autonomia. La povertà, oggi, non è solo materiale ma anche "di testa", come diceva un nostro sacerdote. I poveri sono anche quelli che non se la sanno cavare nelle cose normali della vita. (operatrice del CdA parrocchiale di San Donato, Arezzo)

La descrizione generale del percorso teorico di accompagnamento delle persone è importante, ma per gli operatori dei Centri è altrettanto essenziale riuscire a declinare in forme pratiche un percorso fattivo di aiuto.

Ancora una volta, alla richiesta di descrivere la pratica delle azioni messe in atto a sostegno delle persone ascoltate, sono arrivate dagli operatori copiose risposte, delle quali riportiamo di seguito alcuni stralci particolarmente degni di nota.

All'inizio la richiesta è spesso di moneta sonante. Poi, con la persona si crea un rapporto individuale. Se si accorgono della buona volontà nostra, allora la richiesta puramente di sussistenza, monetaria, diminuisce, e si cerca di indirizzare a quale può essere un corretto stile di vita. Noi diamo materiali su come fare per risparmiare in casa, certe volte occorre dare consigli su come spendere i soldi. Importante è spiegar dove andare a chiedere lavoro. Ossia, spiegare i passaggi che portano dal risolvere l'emergenza allo stabilire uno stile di vita diverso. (operatore del CdA diocesano di Pescia)

Non abbiamo uno schema, ogni situazione richiede un'azione diversa. Potremmo salire in macchina e fare il giro delle agenzie per trovare una casa, potrei telefonare ad un amico perché può dare l'aiuto x o quello y. Non c'è uno schema, ogni caso crea il suo metodo di intervento. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Accompagniamo in senso lato, cercando di facilitare la persona, di esserle a fianco fisicamente e con le pratiche, con le telefonate. Accompagniamo fisicamente, aiutiamo a seconda dei casi: non c'è una regola, ogni caso ha bisogno di un suo percorso ad hoc. In sostanza, si accompagna di persona o in senso metaforico, attivando tutte le risorse necessarie, purché sia nelle nostre possibilità, è chiaro. (operatrice dello Sportello diocesano Immigrati di Pisa)

Bisogna innanzitutto assicurare alla persona i servizi minimi, se mancano: mangiare, bere e, nota dolente, dormire. Un tetto sotto cui stare non è immediato averlo: molta gente dorme alla stazione dei treni. Spesso i dormitori sono pieni. Poi, si agisce in base alle richieste: se uno ha bisogno di sapere delle cose sulla pensione, andiamo insieme all'Inps. Se c'è bisogno del medico, andiamo dal medico. Poi ci attiviamo con l'assistente sociale, che ci dà anche qualche sostegno economico, se è necessario. (operatrice del CdA diocesano di Pescia)

Bisogna attivarsi, crescere nelle competenze. È importante fare un lavoro di raccordo con le istituzioni, attivarsi anche con le scuole. Occorre dare sostegno ai ragazzi, soprattutto stranieri, che hanno difficoltà in ordine alla lingua o all'apprendimento. Da una parte bisogna stabilire dei progetti mirati sulla singola persona, valutare di caso in caso, e dall'altra bisogna cercare di lavorare raccordati con le associazioni, le istituzioni. Occorre costruire una rete che accoglie, che sostiene, che accompagna le persone e che permetta loro di camminare con le proprie gambe. (operatrice del CdA zonale di Ponsacco)

Cerchiamo di capire bene il problema e di individuare le persone adatte che possono aiutare, insieme a noi, a risolverlo. Ogni caso è una storia a sé e va seguito per capire se ci vuole accompagnamento, se bastano degli interventi una tantum, se c'è un vissuto particolare dietro. Occorre discernere la situazione. Collaboriamo anche con le parrocchie, quando ci viene richiesto. Oppure siamo noi a chiedere alle parrocchie di seguire certi casi, per questioni di vicinanza. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

Dopo il primo incontro chiediamo alla persona di tornare. A seconda del problema stabiliamo un progetto sulla persona e l'accompagnamento è in alcuni casi proprio materiale, di aiuto per andare in certi posti. Nella maggioranza dei casi ci vediamo a scadenze prefissate, entro le quali la persona dovrebbe essersi messa in movimento seguendo alcune indicazioni che ci siamo dati. A queste scadenze vediamo se la persona si è attivata. Come primo passo c'è quasi sempre l'invio ai servizi sociali, per fare un monitoraggio congiunto. Le scadenze sono in genere strette, dell'ordine dei 15 giorni. La cosa essenziale sta nel verificare, soprattutto insieme con le assistenti sociali o con gli impiegati dei centri per l'impiego, ad esempio, se i percorsi sono stati attivati. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Costruire un progetto di accompagnamento sulla singola persona (e, spesso, anche sulla famiglia di appartenenza) richiede un'attenta valutazione da parte dell'équipe del Centro, una traiettoria di discernimento

che espone, inevitabilmente, ad errori e insuccessi, ma che è coronata, in un buon numero di casi, da risultati incoraggianti. Dopo avere esposto brevemente, con le parole di operatori e volontari, le definizioni di accompagnamento e presa in carico, e ripercorso alcune prassi in atto nei Centri, è stato inevitabile approfondire quali sono gli ostacoli che si frappongono più frequentemente al compimento dei progetti relativi alle persone ascoltate, alla pari degli elementi che favoriscono la loro realizzazione.

Iniziando con i fattori che ostacolano la realizzazione dei progetti di accompagnamento, vari operatori hanno sottolineato la difficoltà di seguire adeguatamente i dipendenti da sostanze, in particolare da alcol e da droghe. Le attenzioni richieste in questi casi sono fuori dalla portata dell'intervento possibile per un CdA, e gli operatori manifestano molti problemi anche in tutte quelle situazioni di dipendenze (che sono la maggioranza) in cui sono coinvolti anche i servizi sociali e le aziende sanitarie. Un discorso non dissimile vale anche per chi è portatore di problemi psichiatrici, e alcuni operatori hanno manifestato la pochezza degli strumenti a disposizione, nel territorio, per accogliere e aiutare i transessuali.

Pensando agli specifici problemi degli stranieri, *“per tanti di loro l'ostacolo maggiore consiste nel non avere conseguito la residenza”*. Sovente viene riferito dagli operatori un altro elemento oggettivo di difficoltà: *“non si può fare granché per aiutare chi è irregolarmente presente nel nostro territorio”*.

In altri casi è di ostacolo il tipo di richiesta portato dalla persona ascoltata: quando si tratta di domande di lavoro o della ricerca di una casa, il Centro d'Ascolto non ha risposte autonome da fornire, e capita, come commenta un operatore, che *“certe volte ci siano promesse di lavoro fatte alle persone, che poi non sono mantenute”*. Inoltre,

“spesso è proprio il lavoro a mancare”, quindi siamo di fronte ad un ostacolo oggettivo, tutt'altro che trascurabile, oltretutto nella congiuntura socio-economica attuale.

In altri casi, *“ci sono ostacoli come l'assistente sociale che non si fa coinvolgere o la burocrazia degli enti pubblici, che rende complesse le cose con le sue lentezze”.* Tra gli operatori c'è chi denuncia non solo la difficoltà di rapporto con certe risorse del territorio, ma anche la loro scarsità, e questo accade in particolare nelle realtà parrocchiali di paese.

Non di rado *“le risorse della persona sono proprio minime: non esiste una persona senza risorse, ma alcuni hanno davvero poche possibilità a disposizione, quando arrivano da noi”.* I fattori culturali, specialmente per chi proviene dall'estero, giocano alle volte anch'essi un ruolo negativo nell'instaurare una relazione che sfoci in un progetto di aiuto effettivo. In alcuni casi l'ostacolo è dato semplicemente da una comunicazione difficile per ragioni linguistiche, ma non è infrequente che *“le persone vogliano una risposta immediata, soprattutto gli stranieri ma non soltanto loro, e non accettano che le si chiedano troppe informazioni sulla vita, il lavoro, la famiglia”.*

“Ci sono persone, tanto italiane quanto straniere, che non hanno proprio il senso della regola, dell'impegno e delle scadenze”, dichiara un'operatrice. Altre persone ascoltate, già nel corso del primo colloquio, rifiutano l'aiuto che il CdA può fornire, perché questo è inevitabilmente vincolato a quella azione di conoscenza e di rilevazione di dati che certi definiscono come un'intrusione nella privacy.

Un operatore rileva un ulteriore nodo problematico, che si manifesta spesso nel quotidiano dei Centri, affermando che *“le persone non comprendono bene il problema reale che hanno, ossia in tanti casi non hanno ancora maturato la percezione dei debiti contratti, ad*

esempio, o di quante posizioni hanno aperto con le finanziarie”.

Tra gli ostacoli alla realizzazione di progetti con le persone non mancano quelli dipendenti dagli stessi operatori, o che hanno a che vedere con le possibilità e le risorse del Centro o, in generale, dell'ambito ecclesiale di riferimento.

Ad esempio, *“la mancanza di volontari non aiuta a pensare un accompagnamento personalizzato e continuativo”*. Altri operatori lamentano il fatto di non poter disporre di un'organizzazione del Centro sufficientemente efficace, ossia capace di rispondere, nel contempo, alle emergenze che bussano di frequente alle porte del CdA e al sostegno prolungato che occorre dare alle persone prese in carico, in particolare nei casi più complessi. In alcuni Centri, *“capita che affrontiamo i casi disuniti, non come un gruppo”*, e questo lo abbiamo rilevato, forse non casualmente, nei Centri attivi da un maggior numero di anni (nei quali un altro tratto non di rado manifestato è quello della stanchezza degli operatori), così come, comprensibilmente, in quelli di più recente costituzione.

C'è anche il rischio, sovente evidenziato, di *“dare una cattiva interpretazione del problema effettivo della persona”*, nonché *“la difficoltà di capire il bisogno vero della persona”*, così come uno limiti del CdA è certamente quello di *“non poter fare come la questura o i servizi sociali, ovvero non possiamo, a differenza di loro, entrare troppo nelle vite delle persone accolte, non ne abbiamo l'autorità”*. *“Risvegliare un desiderio di indipendenza non è semplice”*, afferma un altro operatore, che aggiunge: *“il rischio che corriamo nei nostri progetti è anche di creare una nuova dipendenza, quella dal Centro d'Ascolto. Bisogna non sostituirsi alla persona, ma renderla di nuovo capace di fare da sola”*.

A fronte di tutti gli elementi, finora evidenziati, che giocano un ruolo di ostacolo alla realizzazione di buoni percorsi con le persone accolte, abbiamo una serie di fattori, espressi dagli operatori, che facilitano i progetti di presa in carico. Vediamoli in breve.

In primo luogo, *“la volontà della persona di farsi aiutare”*. La motivazione della persona accolta a svolgere un percorso di uscita dal disagio è, comprensibilmente, un elemento indicato come essenziale dalla maggior parte degli operatori intervistati.

Ancora, gli operatori hanno messo in evidenza, frequentemente, che *“se una persona è in difficoltà, spesso basta questo per favorire la presa in carico”*, ed anche *“la spontaneità di chi si affida a noi in tutto e per tutto”*. Gioca un ruolo importante, a livello anche strettamente affettivo, *“la felicità della persona che apprezza il sentirsi accolta, ascoltata, il sentirsi al centro dell’attenzione nell’accezione migliore del termine”*.

Come ricorda un altro operatore, *“noi dobbiamo essere attivatori della speranza, ma per ridare speranza occorre in primo luogo averne noi della Caritas”*. Quindi, la questione della relazione tra operatore e persona accolta, ancor più dei fattori oggettivi e pratici che aiutano il compiersi di un progetto di aiuto, è al centro delle riflessioni della maggior parte degli operatori. È comune fra gli operatori dei Centri l’ulteriore osservazione per cui *“più di tutto aiuta la fiducia che si instaura fra di noi e la persona assistita”*, ed ancora, *“l’empatia che si crea”*, *“il rapporto di collaborazione e di simpatia”*. Ancora, *“essere sinceri, non fare promesse, mantenere un rapporto di realismo”* delle volte crea difficoltà con chi arriva al Centro con il suo carico di problemi e di necessità urgenti, ma alla lunga si traduce, spesso, in un fattore che aiuta l’instaurarsi di una relazione profonda e fiduciaria.

A questi elementi si aggiungono gli effetti positivi di *“essere uniti come Centro d'Ascolto, cosa che rende facile il mettere insieme idee, conoscenze e ipotesi di percorso per la persona”*. *“Noi lavoriamo davvero in gruppo, ci sosteniamo a vicenda”*, rivela un volontario. L'importanza delle relazioni, anche esterne al CdA, è dichiarata da gran parte degli operatori: *“aiuta molto la rete di rapporti e di contatti con gli altri soggetti, una rete dinamica che riesce ad adattarsi al bisogno e ad attivarsi”*. Il coordinamento con il territorio di riferimento è, in sostanza, uno dei fattori essenziali, tanto che *“quando riusciamo a collaborare a stretto contatto con i servizi sociali del territorio, con i patronati, ma anche con le altre realtà della Caritas stessa, possiamo fare molto”*, come afferma un altro operatore.

La collaborazione con gli altri soggetti del territorio porta anche a poter proporre *“una formazione adeguata alla persona, percorsi di riqualificazione professionale, corsi di lingua e altro”* e, in generale, un grande aiuto viene dal *“poter indirizzare le persone verso il contesto sociale, la città, verso un uso corretto e consapevole dei mezzi offerti dal territorio, capaci di aiutare a sviluppare autonomia”*.

L'esperienza dei CdA è fatta anche di situazioni e di bisogni che è difficile, se non impossibile, prendere in carico adeguatamente. Abbiamo già mostrato in precedenza alcune difficoltà di questo genere, ma su questo argomento abbiamo posto una domanda specifica agli operatori.

Per la maggior parte degli operatori intervistati le persone con problemi di dipendenza da droghe o da alcol sono quelle con cui è più complesso instaurare una relazione d'aiuto. Quasi sempre, in questi casi è intensa la condivisione della situazione con i servizi socio-sanitari del territorio, ma ciò nonostante è comune che le persone

con dipendenza da sostanze costituiscano il banco di prova più difficile per le capacità di accoglienza, ascolto e promozione umana a disposizione del Centro.

Per alcuni operatori risulta molto arduo riuscire a dare risposte adeguate a chi è alla ricerca di un lavoro. Ad un CdA si presentano frequentemente anche persone che offrono un lavoro, soprattutto nell'ambito della cura domiciliare alla persona, e per favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro la maggior parte dei Centri non è adeguatamente attrezzata.

Un altro ambito nel quale molti Centri manifestano difficoltà è quello della presa in carico di persone con problemi psichiatrici di varia (spesso grave) entità, in particolare se di giovane età. Per alcuni Centri con minore esperienza o con poca disponibilità di personale una tipologia di persone difficile da accompagnare è quella delle famiglie straniere.

Naturalmente, come ulteriore complicazione, interviene spesso il fatto che un numero elevato di persone ascoltate è portatore di situazioni multi-problematiche, con tutto quello che ne consegue in termini di complessità di discernimento e di necessità di attivarsi presso vari canali e servizi, con l'intento di iniziare un percorso di aiuto fattivo e, spesso, anche urgente.

Nelle parole degli operatori riportiamo, di seguito, qualche ulteriore approfondimento su questo tema.

Siamo in difficoltà con le persone con tossicodipendenza, già è difficile per operatori preparati, immaginarsi per noi. Spesso non si sa bene come fare con i senza fissa dimora, soprattutto se con problemi psichiatrici. Poi, spesso, questi senza fissa dimora sono pure molto giovani. (operatori del CdA diocesano di Siena)

È difficile prendere in carico le donne sole con minori, perché le strutture di qui non le prendono se non hanno un'assistente sociale

(ossia se non hanno la residenza), a parte noi, ma abbiamo solo pochi posti in casa d'accoglienza. Poi è difficile fare dei percorsi con le donne Rom, soprattutto quelle romene, con il loro analfabetismo, la difficoltà di pensare qualsiasi tipo di progetto che le faccia uscire dalla ghettizzazione, dalla povertà, dalla schiavitù dall'uomo. Provano a chiedere aiuto, ma vengono risucchiate dai loro ambiti familiari. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

Più che altro le problematiche lavorative si affrontano male, così come si può fare poco per le persone che hanno contratto dei prestiti che non riescono a restituire. (operatrice dello Sportello diocesano Immigrati di Pisa)

Sono in aumento le persone, in prevalenza maschi da 40 a 50 anni, che sono soli, con divorzi alle spalle, che avevano un lavoro e adesso l'hanno perso, e ora sono a giro per il mondo. Non sono clochard, sono persone senza progetti di vita, e raramente si riesce a lavorare con loro. Arrivano quando hanno bisogno ma poi ti sfuggono. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Non riusciamo a prendere in carico i casi molto, molto difficili, come separazioni drammatiche fra marito e moglie, violenze domestiche, dove la conseguenza va ai figli, che scontano tutte le colpe. (operatore del CdA diocesano di Arezzo)

L'abbandono scolastico dei giovani ci dà difficoltà, così come le persone di mezz'età senza tetto, e certi casi di malattia. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Le situazioni di povertà e disagio sociale incontrate nei Centri

Nelle interviste agli operatori non poteva mancare una domanda tesa a comprendere quali sono le principali tipologie di povertà, di disagio ed esclusione sociale incontrate nell'attività dei CdA. L'intento non è stato di ottenere risposte in termini numerici⁹, piuttosto di descrivere i fenomeni osservati in relazione alla loro urgenza, alla loro gravità e complessità.

La domanda sulle tipologie di povertà porta con sé, per allargare adeguatamente la visuale, la necessità di leggere queste informazioni in prospettiva, ed in questo senso si è legata alla suddetta un'ulteriore richiesta fatta agli operatori, quella di descrivere, sempre in termini qualitativi, l'eventuale emergere, negli ultimi anni, di nuove categorie di disagio e di esclusione sociale.

Per completare questa breve ricognizione sul contatto quotidiano con le persone ascoltate, ci è sembrato fondamentale anche riflettere su quelle tipologie di persone che, al contrario, non sono solite frequentare i CdA, chiedendosi, a partire dall'esperienza del Centro e da quella personale di ciascun operatore, anche perché certe categorie di persone non si rivolgono alla Caritas.

In relazione alle principali tipologie di povertà e disagio sociale incontrate nei Centri, il ventaglio di risposte offerte dagli operatori è estremamente ampio e diversificato, anche in funzione delle diverse collocazioni geografiche dei CdA coinvolti (città, cittadina, paese), e

⁹ Al riepilogo numerico-statistico dei dati raccolti presso i Centri d'Ascolto a livello regionale è dedicato il Capitolo 2.

delle caratteristiche peculiari degli stessi¹⁰. Alcuni tratti ricorrono con maggiore frequenza, in particolare quando si parla di casi di persone che vivono in solitudine (*“la povertà che viene dalla solitudine”*, come ha dichiarato un operatore) e di donne sole con figli. Più che una tipologia di disagio in sé, l'altro elemento maggiormente ricorrente è quello relativo ad una necessità fondamentale, quella del lavoro, ovvero della sua mancanza o, se questo c'è, della frequente precarietà della condizione occupazionale.

I fenomeni di impoverimento della popolazione, evidenziati dalla gran parte degli operatori, e che toccano in particolare gli italiani, costituiscono una realtà che, dal punto di osservazione costituito dalla rete dei Centri, è purtroppo rilevata da vari anni e, quindi, non si associa soltanto al deflagrare della crisi internazionale, a partire dal settembre del 2008. A questo proposito, le Caritas della Toscana non hanno mancato, anche nei precedenti Dossier, di mostrare i segnali del progressivo impoverimento avvertito nel territorio toscano, così come arrivano dalla rete dei CdA.

Riportiamo di seguito e per esteso le affermazioni più significative degli operatori.

Da noi arrivano soprattutto famiglie che scivolano nella povertà per problemi di lavoro o altre difficoltà economiche, e che prima non erano povere. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

Tipologie più a disagio? Le donne sole con figli, soprattutto straniere. Le donne maltrattate, sia italiane che, soprattutto,

¹⁰ Si pensi, ad esempio, al fatto che la maggior parte dei CdA è aperta a tutti ma che alcuni, per ragioni organizzative, sono dediti solo all'accoglienza di stranieri e altri sono soltanto per italiani. Inoltre, alcuni Centri hanno orari di apertura molto ristretti, determinando quindi a priori una sorta di selezione in coloro che possono accedervi.

straniere. Poi, le persone sole. (operatori del CdA diocesano di Siena)

I casi più difficili sono di famiglie che non ce la fanno ad arrivare alla fine del mese, in alcuni casi anche perché non sanno gestire le risorse oppure il lavoro, nel senso che ci sono famiglie in cui le persone non riescono a mantenere il lavoro che hanno. Ci sono famiglie dove, per mentalità, lavora solo una persona, e non ce la fanno con un solo stipendio. Poi abbiamo disagi di persone sole, magari con disagi psichici. (operatrice del CdA diocesano di Pescia)

Noi qui trattiamo molto i casi di disagio lavorativo, tantissime persone non hanno lavoro oppure lo hanno perso. In molte famiglie vediamo che, attualmente, nessuno lavora. (operatrice del CdA diocesano di Grosseto)

Su tutti, i casi di persone con reddito insufficiente, dovuto a tante situazioni: famiglie numerose, famiglie di anziani. Poi c'è la perdita del lavoro ma in genere questa non dura tanto. Poi c'è chi, cronicamente, non ha lavoro, o chi non riesce a tenere un lavoro e lo perde spesso. Sono molti i casi di famiglie in cui, per tradizione, i mariti non mandano le mogli al lavoro, e queste famiglie oggi non ce la fanno. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Le tipologie sono molte, ma su tutte, forse, prevalgono le donne sole con figli. Italiane ma soprattutto straniere. Ci sono poi i senza fissa dimora, e tante famiglie diciamo normali, soprattutto italiane, in forte impoverimento negli ultimi anni. Problemi grossi ci sono con le persone senza la residenza: i servizi territoriali, eccetto noi, si aprono solo ai residenti. Noi, però, abbiamo pochi spazi e risorse per aiutare. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

Percepiamo la mancanza di relazioni di tante persone, soprattutto giovani. Poi c'è la mancanza del lavoro, in persone che magari hanno sempre lavorato da quando sono in Italia. (operatrice dello Sportello diocesano immigrati di Pisa)

Distingueresti povertà economiche da povertà personali: nelle prime ci metto famiglie monoreddito, persone che non riescono a pagare affitti o anche il mutuo, famiglie numerose, anziani con pensioni basse. Ce ne sono sempre di più, e sempre più italiani. Poi

ci sono le povertà personali: giovani dipendenti da sostanze e da alcol, e poi la povertà che viene dalla solitudine o proprio dall'isolamento. Delle volte non si capisce se è la persona che si isola e non vuole affacciarsi, diciamo, oppure se davvero è il mondo che la rifiuta. (operatore del CdA diocesano di Arezzo)

Come CdA vediamo che tante persone non arrivano neanche al 10 del mese. Gli affitti sono cari. Molta gente ha perso il lavoro o è in cassa integrazione e in quel caso non ce la fa a pagare l'affitto. Poi c'è il problema dei ricongiungimenti familiari per gli stranieri. L'abbandono, da parte dei mariti, delle donne con figli, per separazione, divorzio o anche perché certi vengono arrestati. (operatori del CdA diocesano stranieri di Prato)

Stranieri, spesso non comunitari ma non soltanto: molti sono rumeni, infatti. Sono persone che cercano aiuti materiali. Le donne non comunitarie, se arabe, non lavorano fuori casa e hanno bisogno di aiuti per la casa, per i figli. Le persone dell'est europeo cercano quasi sempre lavoro, spesso si tratta di donne, è la situazione opposta alle arabe. Poi, gli italiani: le situazioni degli italiani sono le più difficili. Gli italiani, se vengono, raramente lo fanno per un pacco: lo fanno perché hanno dei grossi debiti, perché non riescono a reggere lo standard di vita che avevano, perché i mariti hanno perso il lavoro. (operatrice del CdA zonale di Ponsacco)

Persone con problemi psicologici: questa è la problematica più grave. Spesso non sono persone con certificazione psicologica o psichiatrica, il che rende tutto ancora più complicato perché non hanno accesso a servizi che il certificato permetterebbe. Poi ci sono i casi di famiglie con redditi insufficienti, che non riescono ad arrivare a fine mese. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Donne sole con figli sono al primo posto, sia italiane sia straniere. Alcolodipendenti, tossicodipendenti, spesso molto giovani, che fanno cocktail pazzeschi di sostanze chimiche. Poi, un'altra tipologia con grave disagio è quella delle donne con la valigia in mano, letteralmente, ossia che si muovono per l'Italia senza residenza. (operatrice del CdA diocesano di Arezzo)

La solitudine, direi, è al primo posto. Ci sono anche i bisogni primari, chiaro, ma la povertà immateriale è forte. La parete che

separa l'essere inclusi nella società o l'esserne ai margini, o proprio fuori, è molto sottile, oggi. Questa parete fra lo stare bene e avere bisogno si sta assottigliando ancora. (operatrice del CdA diocesano di Grosseto)

I principali sono i problemi di gestione della famiglia, della quotidianità. Non è solo la gestione economica ma il disagio in generale delle famiglie. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Problema numero uno, il lavoro: tante persone vengono a cercarlo. Poi, tanti hanno problemi di integrazione sociale, sia italiani sia stranieri. (operatrice del CdA parrocchiale di Castelfranco di Sotto)

Spesso le persone hanno storie più complicate di quello che appare all'inizio. Dietro ad un problema spesso ce ne sono tanti altri, ci sono delle vere e proprie tragedie. I problemi maggiori sono dei non comunitari, quelli che fanno una vita nomade, sono senza fissa dimora. Poi c'è la povertà dell'anziano che ha retto fino a un certo punto, ora non ce la fa più e viene a chiedere aiuto. (operatrice del CdA diocesano di Montecatini Terme)

Il lavoro manca a tante persone. Poi c'è la condizione della famiglia italiana un tempo di classe media, e che ora scivola nell'incertezza, o anche proprio nell'indigenza. (operatrice del CdA parrocchiale di San Donato, Arezzo)

Il reddito insufficiente per le normali esigenze di una famiglia, il lavoro che non c'è o che non dà garanzie, le perplessità sul futuro, la difficoltà, non di rado urgente, del presente: questi i tratti che, in termini quantitativi e qualitativi, disegnano il quadro di una situazione sociale complessa, satura di incertezze. Ricordiamo quanto espresso da un'operatrice di Grosseto, che ha sintetizzato con un'immagine, a nostro avviso ricca di suggestioni, la "liquidità" delle situazioni che viviamo nella nostra società: *"la parete che separa l'essere inclusi nella*

società o l'esserne ai margini, o proprio fuori, è molto sottile, oggi".

Come in precedenza anticipato, una specifica domanda, nelle interviste, ha riguardato l'emergere, negli ultimi anni, di nuove tendenze di povertà. Risposte in questo senso ne abbiamo già nelle affermazioni sopra riportate, tuttavia gli operatori hanno fornito ulteriore testimonianza, che tratteggiamo, nelle sue linee essenziali, nelle righe che seguono.

C'è crescente mancanza di attenzione agli anziani. Gli anziani sono una risorsa ma non sono valorizzati, delle volte neppure a livello di dignità. (operatore del CdA diocesano di Pescia)

Stanno emergendo le separazioni fra coniugi, soprattutto. Se si tratta di persone con reddito basso, come fanno a pagare due affitti, due serie di bollette? Non ce la fanno. Conosco una persona che dormiva in macchina per pagare le spese e l'affitto alla moglie, da cui si era separato. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

I malati psichici sono in aumento: sono abbandonati soprattutto quando i genitori sono molto anziani o muoiono. Tanti sono gli alcolisti: la gente beve di più rispetto ad anni fa. Un tempo venivano soprattutto i cronici, i barboni diciamo tradizionali: persone sole. Ora vengono quasi solo famiglie. (operatrice del CdA diocesano italiani di Prato)

Si nota un impoverimento economico e poi vengono fuori tante difficoltà dal punto di vista dell'incontro di culture diverse. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Gli italiani hanno situazioni sempre peggiori, più complesse, più multiproblematiche. E tante persone in più vengono dall'est europeo, soprattutto romeni, uomini e donne, che cercano lavoro. E il lavoro non c'è, e se c'è è precario. (operatrice del CdA zonale di Ponsacco)

Aumentano le famiglie che non ce la fanno ad arrivare a fine mese, le persone che scivolano progressivamente o all'improvviso

nelle povertà più svariate, economiche ma non solo. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

L'impoverimento degli italiani è evidente. Negli ultimi tempi ci sono tanti africani senza residenza che vengono dal sud Italia. Le associazioni che lavorano con le donne maltrattate o sole con figli minori si occupano solo dei residenti, questo fa peggiorare la situazione delle donne senza la residenza. Poi c'è lo sfruttamento crescente dei transessuali e degli omosessuali, di fronte al quale si resta senza risposte: qui ci sono strumenti molto precari, per ora. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

Crescono i problemi psichiatrici negli immigrati, sia di recente immigrazione sia da lungo tempo residenti. Spesso sono persone che hanno fallito nel loro progetto di vita qui in Italia. Altre volte sono immigrati appena arrivati che si aspettavano chissà cosa e invece si scontrano con una realtà difficile: poco lavoro, affitti alti. Quello degli affitti è un problema drammatico. Poi ci sono le donne che fanno assistenza agli anziani, spesso vanno in crisi depressiva con il fatto che sono al lavoro praticamente 24 ore su 24. In aumento sono le donne sole con figli. I senza fissa dimora sono in aumento, e sono soprattutto giovani e con problemi psichiatrici. Nonostante tutto questo, la principale variazione sta nell'aumento delle persone in difficoltà più che nel variare della tipologia. (operatori del CdA diocesano di Siena)

Cresce il numero di chi ha problemi di casa, che non c'è oppure è fatiscente, o di chi ha problemi con gli affitti. (operatrice del CdA parrocchiale di San Miniato Basso)

La questione economica si sta aggravando, ha connotati devastanti per le famiglie e provoca difficoltà nel mantenimento dei legami familiari. Il problema non è tanto che non si possono pagare le bollette, ma che non si va più d'accordo. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Di anziani in difficoltà ce ne sono sempre di più. (operatrice del CdA diocesano di Montecatini Terme)

Le famiglie che non ce la fanno ad arrivare a fine mese, anche italiane, stanno aumentando di numero. Sono sempre di più le donne

separate o divorziate, senza lavoro o con lavoro precario, e con figli a carico, con debolezze di ogni genere. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Emerge il fatto che famiglie che, fino a pochi anni fa, erano normali economicamente e inserite nel tessuto sociale, ora non lo sono più, ossia non riescono più ad arrivare a fine mese. Questo succede molto anche con le persone anziane con le pensioni sociali al minimo. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Sempre di più sono le famiglie che hanno lavori precari o che hanno perso il lavoro, precario o non che fosse. Spesso sono famiglie in cui è una sola persona a lavorare: se questa persona perde il lavoro, crolla tutto. (operatore del CdA diocesano di Pisa)

Sono molte le osservazioni possibili a partire dalle affermazioni degli operatori, tuttavia possiamo evidenziare, in particolare, la situazione degli anziani, che si lega in gran parte dei casi ad uno stato di solitudine, e la condizione difficile in cui versa un numero crescente di famiglie, tanto più che, come riferito da un'operatrice di Fucecchio, *“la questione economica si sta aggravando, ha connotati devastanti per le famiglie e provoca difficoltà nel mantenimento dei legami familiari”*.

Chiudiamo questa nostra indagine con alcune osservazioni degli operatori in relazione alla duplice richiesta di descrivere, da una parte, le situazioni di disagio e di esclusione sociale che, a loro avviso, non si rivolgono al Centro, e, dall'altra, cercando di spiegare i motivi dell'assenza dai Centri dei portatori di questi problemi.

Molti anziani preferiscono morire di fame piuttosto che venire qui, magari anziani che rimangono soli, vedovi, con la pensione al minimo. Certe volte, invece di qui, vanno a Pistoia, dove non conoscono nessuno, e allora si vergognano meno a chiedere. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

La gente originaria del paese non viene qui, parlo di anziani o di famiglie che avevano, un tempo, una certa "dignità" e ora non ce la fanno più, vergognandosi di questo. (operatrice del CdA parrocchiale di Castelfranco di Sotto)

I cinesi che ci sono ad Arezzo qui non vengono. Ma, soprattutto, sono le famiglie italiane a non venire, pur avendo difficoltà forti, perché si vergognano. Lo stesso vale per gli anziani. (operatrice del CdA diocesano di Arezzo)

Venire qui è un ripiego umiliante per tante famiglie, allora preferiscono andare dal sindaco o dall'assessore, o al patronato. (operatore del CdA diocesano di Grosseto)

Molte sono le persone che hanno vergogna a venire a chiedere, per motivi di dignità, e sono soprattutto italiani. (operatrice del CdA diocesano di Montecatini Terme)

Ci sono persone che potrebbero venire qui e non ci vengono perché non hanno il coraggio di passare quella porta. Si vergognano perché fino a poco tempo fa ce la facevano e ora non più. (operatrice del CdA parrocchiale di Fucecchio)

Molti non arrivano qui per una questione di dignità. Ci sono, poi, i senza fissa dimora con problemi psichiatrici che non usano nemmeno i servizi di bassa soglia come il dormitorio: già quelli sono servizi "di alta soglia", per loro. (operatore del CdA diocesano di Pisa)

I giovani che vivono in strada vengono poco al CdA, sono le situazioni che non ci vengono a cercare. Poi ci sono le schiavitù da lavoro, è il caso dei cinesi: anche loro raramente arrivano qui. Se vengono qua al CdA, poi restano tagliati fuori dal loro giro, dal loro clan. Vengono proprio esclusi dal loro giro familiare e di relazioni. (operatori del CdA diocesano - italiani e stranieri - di Firenze)

Gli alcolisti cronici e molti anziani hanno forti difficoltà a rivolgersi alla Caritas. (operatore del CdA diocesano di Arezzo)

Gli anziani si vergognano a salire i 4 scalini che conducono qui. In generale sono gli italiani che, spesso, si vergognano a venire qui. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Le persone del posto si vergognano a venire al CdA. (operatrice del CdA zonale di Ponsacco)

I cinesi, che qui a Prato sono moltissimi, vengono qui solo per qualche ragione medica. (operatori del CdA diocesano stranieri di Prato)

Persone che attraversano periodi critici di malattia, di isolamento, non arrivano qui perché del non venire al CdA fanno una questione di dignità. (operatrice del CdA diocesano di Grosseto)

Non vengono le famiglie di gente del posto: spesso non vanno nemmeno ai servizi sociali. Si vergognano: magari hanno sempre lavorato e lavorano ancora, però non ce la fanno più ad andare avanti, per vari motivi. Loro non vengono quasi mai qui. Ma anche fra gli immigrati ci sono persone che, per cultura, non sono abituate a chiedere. (operatori del CdA diocesano di Siena)

Ci sono persone che non si fidano di noi, non tanti ma ci sono. Ad esempio sono irregolari, di fronte a loro di sicuro siamo noi ad essere senza strumenti. (operatrice dello Sportello diocesano immigrati di Pisa)

Non si presentano tante famiglie per vergogna. Sono in aumento i disagi degli italiani ma penso che molti di loro non arrivino qui, e tanti di questi sono anziani. (operatore del CdA diocesano di Pescia)

Di italiani ce ne sono pochi rispetto agli stranieri e questo non significa che non ci sono italiani in difficoltà ma che, piuttosto, molti che vivono il disagio provano vergogna a venire qui. È difficile accedere ad un servizio in cui è possibile incontrare persone che si conoscono. (operatrice del CdA zonale di Agliana)

Qui molti hanno paura di venire, perché c'è la paura di essere riconosciuti. (operatrice del CdA diocesano di Lucca)

Non vengono qui molte persone per vergogna, parlo soprattutto di italiani, per gli stranieri è più facile entrare al Centro. (operatrice del CdA diocesano di Grosseto)

Gli italiani si vergognano. E anche gli anziani. Anziano e italiano insieme, soprattutto se di sesso maschile, rappresenta il peggio delle condizioni di oggi, che non riesci ad agganciare, per così dire. (operatrice del CdA parrocchiale di San Donato, Arezzo)

È evidente, dalle risposte degli operatori, che la principale ragione che impedisce a molte persone di chiedere aiuto ad un Centro d'Ascolto è la sensazione di umiliazione e di sconfitta associata, per molti, al fatto di varcare la soglia di un Centro Caritas.

Comprensibilmente, questo problema è maggiormente sentito dagli italiani, e, fra questi, soprattutto da coloro che non hanno avuto una storia precedente di disagio e da chi è anziano, e ancor di più nelle piccole realtà di paese, dove tutti o quasi si conoscono.

L'esperienza dei Centri mostra le minori ritrosie che le persone di provenienza estera hanno nell'approssimarsi ad un Centro d'Ascolto ed anche, allo stesso tempo, il fatto che la loro relazione con la struttura Caritas è frequentemente funzionale all'ottenimento di una risposta immediata ad uno o più bisogni. La persona italiana, al contrario, se da una parte ha maggiori difficoltà nell'attivare una relazione con il CdA, dall'altra, se instaura un rapporto con la struttura, questo tende ad essere spesso di lunga durata¹¹.

¹¹ Si vedano a questo proposito, nel presente Dossier, i dati dell'analisi della frequenza delle persone ai Centri, all'interno del Capitolo 2.

Capitolo 6

Per un nuovo cammino di chiesa

Verso dove l'incontro con i poveri chiama la comunità ecclesiale¹

In questo capitolo vorremmo tracciare alcuni percorsi possibili per la comunità ecclesiale.

Come Caritas diocesane della Toscana crediamo che la promozione di un modo di essere e fare chiesa, di una pastorale che metta al centro l'annuncio del vangelo e la persona umana, con le sue relazioni, a partire dalla scelta preferenziale del servizio alla vita ferita, marginalizzata e resa ultima sia la via privilegiata per essere chiesa in questo mondo che cambia.

La scelta preferenziale per gli ultimi, tradotta in opere segno, concrete, osservabili, verificabili, rispondenti al bisogno, non assistenziali ma promozionali, ma soprattutto in percorsi catechistici ed in itinerari liturgici integrati e permeati dalla vita che anela a risorgere, permetterà alla comunità ecclesiale di ridire parole significative per gli uomini e le donne di oggi; parole calde, capaci di far “ardere il cuore” e di riconsegnare alla speranza perché capaci di far fare esperienza del bello, della vita che si dona, del fatto che ci sia più gioia nel dare che nel ricevere.

¹ La presente riflessione è stata curata dalla **Delegazione Regionale Caritas Toscana**.

Dopo questa premessa proviamo a prendere i nodi problematici, che emergono dal nostro quotidiano vivere dentro la chiesa, e a trasformarli in proposte di cammino, quasi delle sfide, per la comunità ecclesiale.

Essere e fare chiesa

Perché l'esercizio e la testimonianza della carità siano sempre più la cifra che caratterizza il nostro essere chiesa è necessario crescere nell'esperienza della comunione ecclesiale.

Solo comunità in comunione sapranno costruire percorsi di autentica testimonianza della carità, capaci di essere lievito e fermento per tutta la gente e per quel determinato territorio.

Solo comunità che praticano la partecipazione, la corresponsabilità e la condivisione sapranno mettersi decisamente al servizio degli ultimi.

Solo comunità strutturalmente aperte ed accoglienti sapranno fare spazio alle risorse dei giovani nei loro servizi.

Solo comunità nelle quali il presbitero condivide questa visione di chiesa potranno sbilanciarsi verso un deciso servizio alla vita, prima forma dell'annuncio del vangelo oggi.

Per questo crediamo importante continuare ad investire sulla promozione della Caritas parrocchiale intesa come organismo pastorale con il compito di educare tutta la comunità ad essere chiesa capace di donarsi per la vita del mondo.

Anche nuove forme di organizzazione delle comunità come le unità pastorali, la condivisione tra parrocchie

vicine e il vicariato saranno necessari per conoscere e condividere quello che si fa e quello che si è.

Abbiamo bisogno di tornare a fare una vera ed autentica esperienza di chiesa, in cui coniugare vita e Parola, in cui celebrare in modo autentico ciò che si vive e saper ascoltare con *il cuore che vede*.

La pastorale integrata

Il percorso che i vescovi ci chiedono di praticare (*Convegno ecclesiale di Verona*) è quello della pastorale integrata, in cui le tre dimensioni del vivere di fede (*catechesi, liturgia e carità*) sempre si contaminano e si compenetrano ponendo l'attenzione sulla vita, come grande tema generatore di senso.

Integrare le nostre pastorali ed i nostri servizi, scegliere lo stile del dialogo e del confronto tra i vari ambiti del nostro agire la fede, ridurrebbe la conflittualità presente nelle parrocchie e ci orienterebbe decisamente al servizio del mondo e del suo incontro con il vangelo.

Per questo crediamo necessario che i percorsi della testimonianza della carità siano inseriti nei percorsi catechistici ed in quelli dell'animazione liturgica e che si faccia rete "ad intra", valorizzando i momenti di consiliarità e di comunione.

Crediamo importante attivare forme di coordinamento permanente (*utilizzando anche i nuovi media, internet...*) tra tutte le realtà di ispirazione cattolica che testimoniano la carità per favorire la conoscenza, il confronto ed il lavoro di rete.

Dall'assistenza alla promozione. La scelta della formazione

Dalla nostra analisi appare come l'esercizio della carità nelle nostre comunità parrocchiali e nelle istituzioni sia, purtroppo, troppo spesso orientato ad assistere e non a promuovere la persona nella sua dignità.

Consapevoli che la nostra fede è una fede che ama la terra, occorre decidere di andare oltre l'assistenzialismo e spingerci decisamente verso la promozione della persona, riconsegnandola alla dignità che gli è propria.

Occorre imparare i linguaggi gli uni degli altri, imparare a comunicare, imparare ad accoglierci a partire dai nostri cammini particolari per costruire un unico cammino di chiesa.

Occorre formarci su che cosa significhi e cosa comporti prendersi cura, avere a cuore e farsi carico dell'altro perché per servire non basta la "passione" ma ci vuole anche il "mestiere" (*competenze e professionalità*) e qualche volta anche un "pizzico di follia", quella sana, del vangelo.

Occorre scegliere di praticare l'ascolto, che è il primo ed il più grande di tutti i comandamenti ed è il dono dei doni. E per questo è importante formarci ad un ascolto attivo, attento, capace di osservazione e di discernimento per riportare il "margine" che pratichiamo nell'incontro con le domande ed i bisogni dei poveri al centro delle nostre comunità parrocchiali.

Occorre essere consapevoli che accompagnare coloro che sono ai margini verso la vita possibile significa mettere in conto di essere scomodati, vedere cambiati i nostri programmi, sintonizzarci sui tempi dell'altro che non sono mai i nostri.

Occorre trasformare i gesti di servizio (*i pacchi spesa, i contributi economici, le accoglienze...*) in percorsi educativi per le comunità parrocchiali.

Occorre scegliere di darci strumenti (*per esempio la scheda di rilevazione dati, tempi costanti di incontro e di confronto...*) capaci di significare e sostanziare concretamente la scelta di imparare a leggere i bisogni del territorio, assumendo come tratto essenziale del nostro fare la carità la verifica e la valutazione dei risultati e dei percorsi.

La scelta del territorio

La nostra fede è una fede che ama la terra.

Il territorio è la nostra comunità, fatta di persone e gruppi, di ambiente naturale e costruito dall'uomo, all'interno del quale sono presenti bisogni e risorse. È insieme elemento spaziale e psicologico, dove convivono rapporti d'interdipendenza che si sviluppano tra le persone (sentimenti di solidarietà, competizione, conflitti...).

Anche la parrocchia vive tutto questo e proprio in questo contesto è chiamata ad essere capace di dare qualità alle relazioni “corte” riscoprendo il valore preventivo del buon vicinato; ad essere aperta ed accogliente nei confronti dei *diversi*, a crescere nella conoscenza delle povertà del proprio territorio.

La promozione di servizi segno

Una permanente ed attenta lettura del territorio sul quale siamo seminati e nel quale siamo chiamati a

portare frutti di vita piena ci porta ad individuare quali sono i bisogni vecchi e nuovi ed a cercare di costruire le risposte-servizi. Leggere il territorio, ascoltare i bisogni, costruire le risposte è lo stile che siamo chiamati ad assumere.

Una sfida che attende la comunità ecclesiale è l'accresciuta presenza nei nostri contesti di famiglie, uomini e donne che hanno intrapreso un progetto migratorio. I servizi per i migranti, soprattutto quelli rivolti all'incontro, alla conoscenza reciproca, alla condivisione, alla integrazione ed all'intercultura sono oggi più che mai necessari.

Sarebbe un segno veramente evangelico se le nostre parrocchie si aprissero sempre di più all'accoglienza di queste persone e delle loro storie, mettendo a disposizione gli spazi della pastorale come punto d'incontro, di relazione e di socializzazione. Buone prassi che ci incoraggiano ad andare in questa direzione ce ne sono già molte.

Il rapporto con le istituzioni

Un nodo del nostro agire la carità sui territori è la relazione con le istituzioni pubbliche ed i loro servizi sociali.

Succede spesso che l'approccio delle istituzioni al volontariato in genere sia strumentale. Il volontariato viene considerato utile solo se e fino a quando porta valore aggiunto ai servizi sociali. Ed è spesso il volontariato stesso che suscita ed incentiva questo tipo di relazione dipendendo per il proprio sostentamento da finanziamenti dell'ente pubblico. Si assiste in molti casi ad una accettazione passiva della delega da parte delle

istituzioni di situazioni che invece proprio esse avrebbero il dovere di assistere.

Affermando con convinzione la necessità di lavorare insieme ed in rete; riconoscendo alle istituzioni la funzione della “governance”; consapevoli di essere risorsa significativa in questo sistema di “welfare”; rifiutiamo questo ruolo “accessorio e dipendente” del volontariato in genere e delle caritas in particolare. Crediamo importante conservare, come Caritas diocesana e parrocchiali quella indipendenza che sola ci permette di praticare la indispensabile funzione di advocacy e di protezione-tutela sociale nei confronti dei poveri, consapevoli che la carità per la comunità ecclesiale non è funzione accessoria ma “opus proprium” (DCE, 29).