

**Caritas della Toscana  
Progetto Mirod  
Caritas Italiana**

**DOSSIER 2013  
SULLE POVERTÀ IN  
TOSCANA**

Rilevazione dati  
Centri d'Ascolto Caritas della Toscana  
anno 2012

Con il sostegno di

**REGIONE  
TOSCANA**



<b>Presentazione</b>	Mons. Riccardo Fontana	3
	Salvatore Allocca	5
<b>Introduzione</b>	Stefano Simoni	7
<b>Capitolo 1 - I dati 2012 della rete dei Centri d'Ascolto toscani</b>		11
<b>Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo - Introduzione</b>		89
<b><i>Capitolo 2 - Area vasta costiera</i></b>		91
<b><i>Capitolo 3 - Area aretina</i></b>		121
<b><i>Capitolo 4 - Area metropolitana</i></b>		135
<b><i>Capitolo 5 - Area vasta maremmano-senese</i></b>		167
<b>Capitolo 6 - Discepoli del Signore in un tempo di transizione <i>una riflessione di don Marcello Brunini</i></b>		185



## **Presentazione**

✂ *Riccardo Fontana*

*Arcivescovo, Delegato CET per il servizio della carità*

L'esperienza di fattiva collaborazione con l'Istituzione Regionale ha permesso, in dieci anni di pubblicazione del Dossier povertà, di porre in tutta evidenza una fotografia importante di un fenomeno in continuo cambiamento e, purtroppo, in costante crescita.

La Chiesa toscana, attraverso le diverse comunità locali animate dalle Caritas diocesane, sempre più è chiamata ad essere punto di riferimento capillare nei territori in cui si trova ad operare. In quest'ottica, la buona prassi dell'ascolto degli oltre cento punti Caritas aperti in Regione risulta essere una priorità da non sottovalutare, perché capace di rilevare situazioni particolarmente complesse, vicine comunque alle persone in difficoltà: come direbbe Papa Francesco "accanto alla gente".

È proprio dai nostri Centri d'Ascolto che provengono, come bene viene esplicitato nel dossier, i dati qui di seguito resi pubblici ed elaborati dagli esperti, a vantaggio di tutti, soprattutto delle Istituzioni e degli "addetti ai lavori". I "freddi" numeri, se letti ed approfonditi debitamente, lasciano percepire storie, sofferenze, fatiche, spesso rese ancor più insopportabili dall'assenza di adeguate misure di contrasto delle povertà pur in un sistema sociale attento e sensibile. L'Ente Pubblico, ad ogni livello, è costretto a preoccuparsi prevalentemente di come gestire emergenze, a tamponare bisogni urgenti e, talvolta, sostenere improrogabili richieste di aiuto. A tutti è noto che la crisi economica che ha investito anche l'Italia genera difficoltà oggettive e non mette le singole Istituzioni in grado di

programmare e progettare azioni decisive per un reale miglioramento delle condizioni di povertà.

Solo agendo in rete si possono più facilmente trovare modalità per dare risposte efficaci ai due bisogni primari - la casa e il lavoro - espressi costantemente in questi anni dalle varie edizioni del nostro dossier, realizzato in collaborazione con la Regione Toscana.

Oltre alla collaborazione già felicemente esistente, credo che programmare e progettare insieme, tra le diverse responsabilità e soggettività da noi rappresentate, sia la giusta strada per rispondere alle richieste delle persone più fragili del nostro contesto sociale. È anche un modo più equo e più organico per trovare soluzioni concrete e oggi praticabili.

Papa Paolo VI invitava i cattolici a favorire una “buona politica”, da lui definita la più alta forma di Carità. Le nostre Caritas intendono rendersi sempre più impegnate a condividere con tutti, cominciando dai livelli di responsabilità istituzionale, i processi di attenzione ai più poveri, perché i provvedimenti possibili assicurino a tutti la dignità della persona, nella pregevole tradizione della società toscana.

I nuovi patti di collaborazione, ufficialmente definiti, auspichiamo che possano accrescere e far sviluppare nuove opportunità a vantaggio dei sempre più numerosi “nuovi poveri” che identifichiamo presenti tra noi e che segnino, nel rispetto delle nostre diversità, futuri scenari positivi di sviluppo e benessere.

## **Presentazione**

*Salvatore Allocca*

*Assessore al Welfare e alle Politiche per la Casa*

*Regione Toscana*

Nel corso di questi ultimi dieci anni, Caritas Toscana ha rappresentato, attraverso l'analisi dei dati provenienti dai propri sportelli di ascolto, un punto di osservazione importante per comprendere l'andamento della povertà nella nostra regione.

Quello che emerge da uno sguardo a ritroso nel tempo è non soltanto un processo di costante crescita del fenomeno ma anche dei soggetti sociali coinvolti, che ha interessato sempre più gli strati della popolazione finora considerati non a rischio, in un preoccupante allargamento delle fasce a vulnerabilità sociale.

La perdita del lavoro e la sua difficile reperibilità restano i due principali aspetti di sfondo. Come ha scritto Robert Castel, il nodo centrale da cui partire quando leggiamo i fenomeni legati all'esclusione sociale e alla povertà rimane quello del lavoro, della sua progressiva precarizzazione e della parallela crisi della società salariale novecentesca, che sta frantumando in mille pezzi la coesione sociale fondata sull'impiego a tempo indeterminato e sul welfare state.

I dati rilevati dai Centri di Ascolto della Caritas della Toscana confermano questa tesi di fondo, registrando una crescita di persone che hanno perso il lavoro e che sono alla

disperata ricerca di ridisegnare una possibilità di futuro personale e per la loro famiglia.

Tuttavia, la crisi del lavoro e un più generale impoverimento della rete relazionale e sociale individuale hanno anche rimesso al centro problematiche che pensavamo oramai marginali. A partire dalle crescenti difficoltà materiali di base, come quelle alimentari, evidenziate bene nel secondo rapporto sull'esclusione sociale promosso dall'Osservatorio sociale regionale.

Il rapporto della Caritas si inserisce dunque in un insieme di conoscenze utili, proprio per la loro complessità, a migliorare la programmazione delle politiche della Regione Toscana.

## **Introduzione**

*Stefano Simoni*

*Coordinatore del Dossier regionale e del progetto Mirod*

Siamo giunti quest'anno alla decima edizione del Dossier regionale Caritas sulle povertà: dieci anni di un cammino lungo di studio, valutazione e riflessione. Un cammino che ogni anno si rinnova, si apre a nuove prospettive e necessità, dettate dall'incessante evolversi della situazione socio-economica della nostra terra toscana.

I concetti del cammino e della transizione, in senso umano e sociale, fanno parte da sempre del bagaglio degli strumenti degli Osservatori Caritas. Ed ecco che, ad aiutarci a riflettere sull'idea di cammino, di transizione, di cambiamento in tempo di crisi, intervengono quest'anno le parole di don Marcello Brunini, parole con cui chiudiamo idealmente il Dossier di quest'anno e che ricordo iniziando questa introduzione per suscitare il più possibile l'attenzione del lettore sui percorsi di discernimento che le informazioni, i dati, le statistiche del Dossier possono e devono suscitare nelle nostre comunità cristiane. Come punto di partenza, appunto, per una riflessione che non può fare a meno di allargarsi al cuore del nostro agire. Un cuore che, usando le parole di don Brunini, sia disposto a camminare nella notte e nel deserto, un cuore dilatato dal quotidiano, un cuore capace di riposo e aperto alla relazione, un cuore capace di memoria e che sappia collaborare con un Dio sempre nuovo.

È questo l'impegno per la nostra mente, il nostro cuore e le nostre gambe che, mi auguro, il Dossier sia in grado di alimentare.

Come tutti gli anni, il capitolo di presentazione delle informazioni raccolte presso i Centri durante l'anno precedente costituisce il

risultato per così dire centrale del lavoro della rete Mirod. Vista la buona accoglienza dell'anno scorso, anche quest'anno abbiamo ritenuto di affiancare al complesso sistema di tabelle e grafici che descrivono le informazioni elaborate una rappresentazione semplificata, in forma grafica, dei dati che possiamo ritenere essenziali per iniziare a descrivere le caratteristiche di chi frequenta un Centro d'Ascolto. Presentiamo queste elaborazioni grafiche nell'Appendice del capitolo dei dati del 2012.

La seconda sezione del Dossier è composta, come già da alcuni anni a questa parte, dai cosiddetti "capitoli zonali", ossia elaborati direttamente dai Referenti diocesani degli Osservatori e dai loro collaboratori, riuniti in gruppi di lavoro inter-diocesani: uno per l'area vasta costiera che va dalla Versilia fino a Livorno, uno per l'area metropolitana Firenze-Prato-Pistoia, uno per l'area maremmano-senese. Unica eccezione è l'area aretina, molto vasta territorialmente e occupata dalla sola Diocesi di Arezzo-Cortona-Sansepolcro.

Al centro dell'approfondimento qualitativo di quest'anno, che riprende e aggiorna, ampliandola, una analoga ricerca svolta in occasione del Dossier 2004 sulle povertà, sono stati posti gli operatori e/o i volontari che, prestando il proprio lavoro all'interno delle Caritas diocesane e di altre realtà che collaborano con esse, si trovano a diretto contatto con le persone che si rivolgono ai servizi e si confrontano quotidianamente con i bisogni che emergono dal territorio.

Gli operatori sono stati intervistati sulla loro percezione delle povertà del territorio, sulle risorse presenti e sugli ostacoli e opportunità che si generano nell'incontro fra i bisogni e le risposte presenti in ciascuna zona della regione.

Con la scelta di includere nella ricerca alcune realtà esterne alle Caritas, si è voluto, in particolare, sottolineare come il lavoro di rete, che coinvolge tanto le istituzioni quanto il terzo settore, sia da considerarsi, per il futuro, come la strada più efficace da

intraprendere per dare risposte quanto più possibile concrete ai problemi.

Concludo questa breve introduzione con un sentito ringraziamento a tutti coloro che hanno reso possibile questo Dossier: i Direttori delle Caritas diocesane con le relative equipe di lavoro, gli Operatori dei Centri d'Ascolto, i Referenti degli Osservatori delle Povertà e delle Risorse e i Responsabili informatici della piattaforma Mirod.



# Capitolo 1

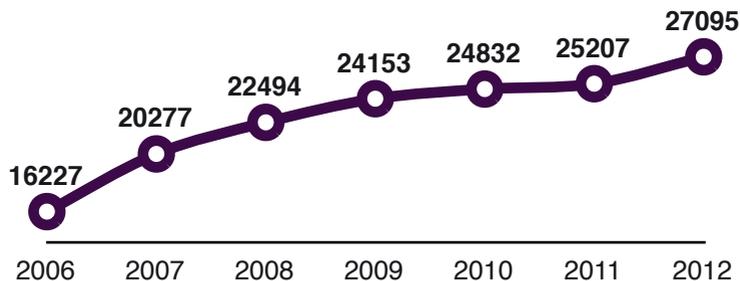
## I dati 2012 della rete dei Centri d'Ascolto toscani<sup>1</sup>

Le persone ascoltate nel corso del 2012 nei 122 Centri d'Ascolto (CdA) della rete regionale Caritas sono state 27095.

Rispetto alla rilevazione dati del 2011 assistiamo ad un incremento di quasi 2000 persone<sup>2</sup>.

Per una comparazione più dettagliata del numero di persone accolte nel corso degli ultimi anni (2006-2012) si faccia riferimento al Grafico 1.

**Grafico 1 - Numero di persone ascoltate (2006-2012)**



---

<sup>1</sup> Il capitolo è stato curato da Stefano Simoni.

<sup>2</sup> Per questi e per gli altri raffronti riportati nel corso del capitolo facciamo costante riferimento ai Dossier regionali Caritas sulle povertà pubblicati negli anni scorsi, ininterrottamente dal 2004, ciascuno dei quali presenta i dati raccolti nel corso dell'intero anno precedente alla pubblicazione, con l'unica eccezione della prima edizione, che contiene le elaborazioni del solo primo semestre del 2003.

Come si nota dal Grafico 1, la curva che rappresenta l'evoluzione temporale del numero di persone ascoltate ha avuto, fino al 2011, la tendenza ad appiattirsi, soprattutto fra il 2009 e il 2011. Nel 2012 questa tendenza si è interrotta: in altri termini, nel confronto con il 2011 è cresciuto più che nei due intervalli precedenti (2009-2010 e 2010-2011) il numero complessivo di persone ascoltate (1888 persone in più, pari a circa il 7,5%).

Questo dato va letto congiuntamente all'evoluzione della distribuzione territoriale delle persone ascoltate, che presenta ogni volta delle variazioni da evidenziare nel confronto fra l'anno attuale di rilevazione e i precedenti. In particolare, vediamo nella Tabella 1 il confronto fra il 2012 e il 2011.

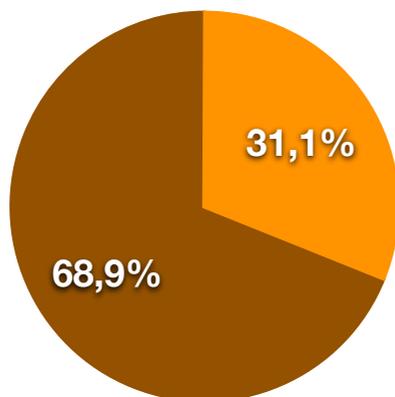
**Tabella 1 - Persone accolte nei Centri d'Ascolto**

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Arezzo-Cortona-Sansepolcro</b>	2014	1318
<b>Fiesole</b>	2063	1972
<b>Firenze</b>	8049	8395
<b>Grosseto</b>	922	849
<b>Livorno</b>	2236	1892
<b>Lucca</b>	1484	1279
<b>Massa-Carrara-Pontremoli</b>	71	51
<b>Massa Marittima-Piombino</b>	477	447
<b>Montepulciano-Chiusi-Pienza</b>	28	27
<b>Pescia</b>	739	659
<b>Pisa</b>	1235	1106
<b>Pistoia</b>	1861	1756
<b>Pitigliano-Sovana-Orbetello</b>	191	216
<b>Prato</b>	3781	3449
<b>San Miniato</b>	719	592
<b>Siena-Colle Val d'Elsa-Montalcino</b>	949	982
<b>Volterra</b>	276	217
<b>totale</b>	<b>27095</b>	<b>25207</b>

Il 68,9% delle persone ascoltate è di provenienza straniera (Grafico 2). Guardando agli anni precedenti, il rapporto italiani-stranieri sta subendo una sensibile variazione: cresce in maniera significativa la presenza italiana, che passa dal 19,9% del 2007 al 27,5% della rilevazione 2011 e all'attuale 31,1%. Si veda a questo proposito il Grafico 3.

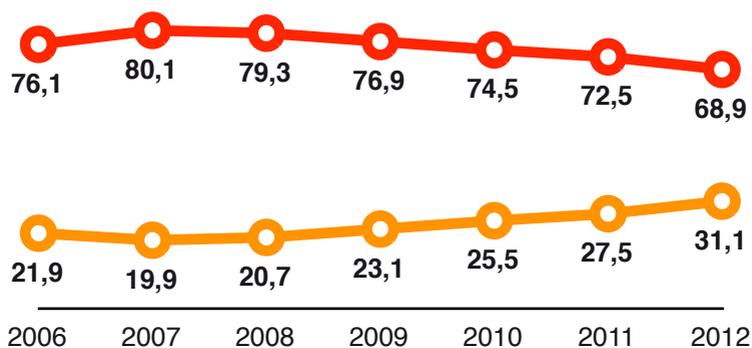
Per comprendere meglio questo significativo cambiamento della distribuzione per provenienza, si veda il Grafico 4, che riporta i valori assoluti di presenze italiane e straniere per il periodo che va dal 2006 al 2012. Dal Grafico 4 si desume che la presenza straniera ai CdA è praticamente costante, in termini numerici, nelle ultime 4 rilevazioni, e quindi la crescita delle persone ascoltate si deve di fatto solo alla componente italiana. Inoltre, fra il 2006 e il 2012 la presenza italiana è cresciuta complessivamente del 137% e quella straniera del 47,2%.

**Grafico 2 - Persone ascoltate per cittadinanza**



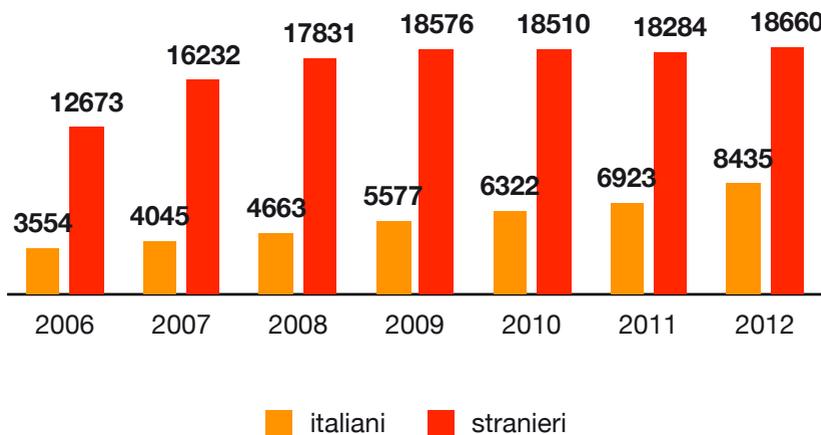
● italiani      ● stranieri

**Grafico 3 - Rapporto fra presenze italiane e straniere 2006-2012 (%)**



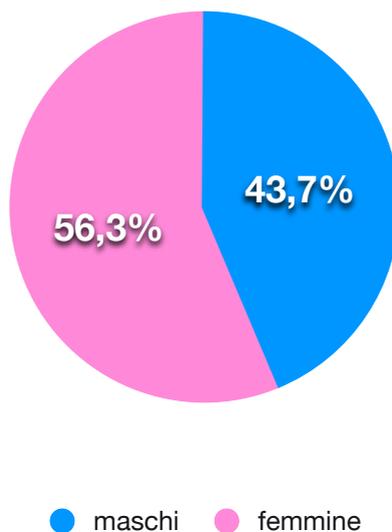
○ italiani      ○ stranieri

**Grafico 4 - Variazione numero persone ascoltate per provenienza**



Per quanto attiene alla suddivisione per sesso delle persone ascoltate, osserviamo una sensibile prevalenza delle donne rispetto agli uomini (Grafico 5).

**Grafico 5 - Persone ascoltate per sesso**



Il dato sulla presenza per sesso vede un incremento degno di essere osservato per la componente femminile (56,3%): si consideri, infatti, che le donne erano il 53,8% nel 2011 e il 53,7% nel 2010.

La composizione per sesso analizzata in relazione alla provenienza (italiana od estera) ci mostra che la presenza femminile è sensibilmente maggiore fra gli stranieri (58,6%, erano il 54,9% nel 2011), rispetto al caso delle persone italiane (51,3%, rispetto al 50,8% del 2011). Pertanto, la recente crescita dell'incidenza femminile è da attribuirsi quasi completamente alla componente straniera degli ospiti dei Centri.

Finora abbiamo parlato soltanto del numero complessivo di persone accolte, dato essenziale per la nostra analisi ma che non fa luce sull'intensità della loro frequentazione dei Centri. Pertanto, alla suddetta informazione è necessario associare il dato sulle presenze, ossia sul numero di visite effettuate da chi è registrato al CdA. Le informazioni sul numero di visite ai Centri sono disponibili per 21551 persone (sul totale di 27095), e per queste risultano 93283 presenze, con una media di 4,33 visite per persona. È fondamentale aggiungere che nel 2011 il dato sulla frequenza ai Centri indicava una media di 4,05 visite a persona. Inoltre, nel 2010 tale media era di 3,7, nel 2009 di 3,4 e nel 2008 di 3,2 (Grafico 6).

Nel confronto fra gli ultimi anni di rilevazione osserviamo, pertanto, non solo una crescita nel numero di persone accolte (che ha avuto un'accelerazione nel confronto 2011-2012, come abbiamo osservato sopra) ma anche e soprattutto una frequentazione sensibilmente più assidua dei Centri: in soli cinque anni la media si è portata da poco più di 3 a ben oltre 4 visite a persona.

Grafico 6 - Numero medio di visite al CdA per persona

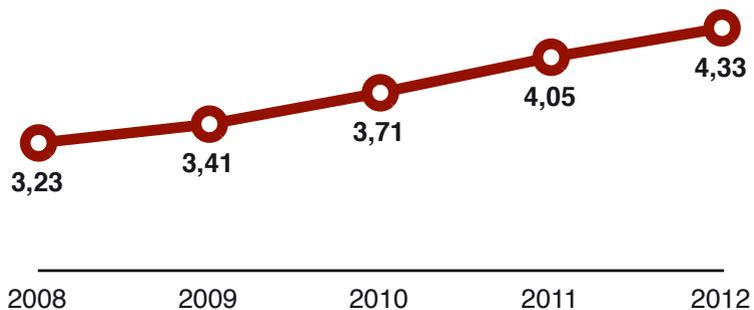
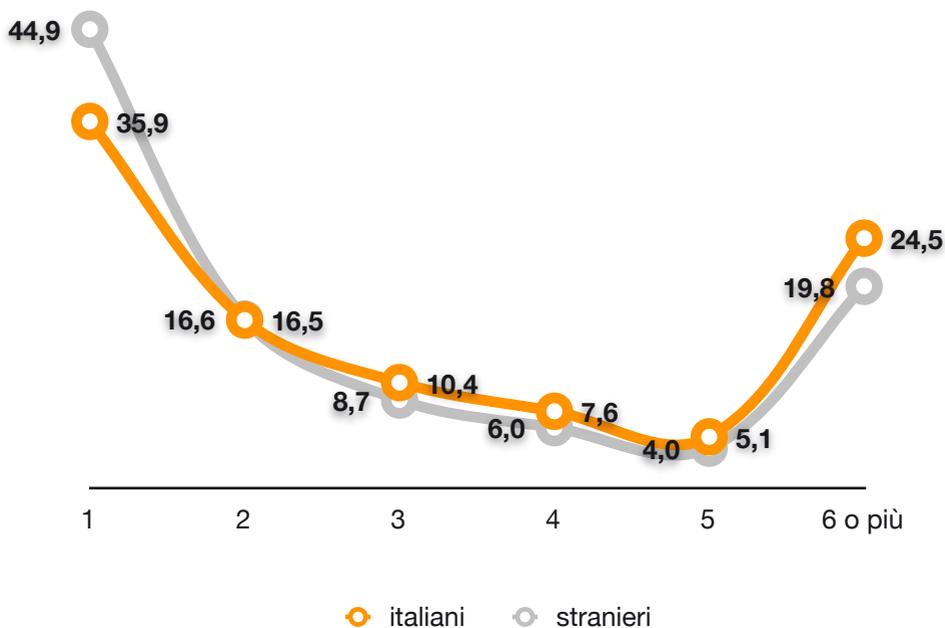


Grafico 7 - Numero visite per cittadinanza (%)

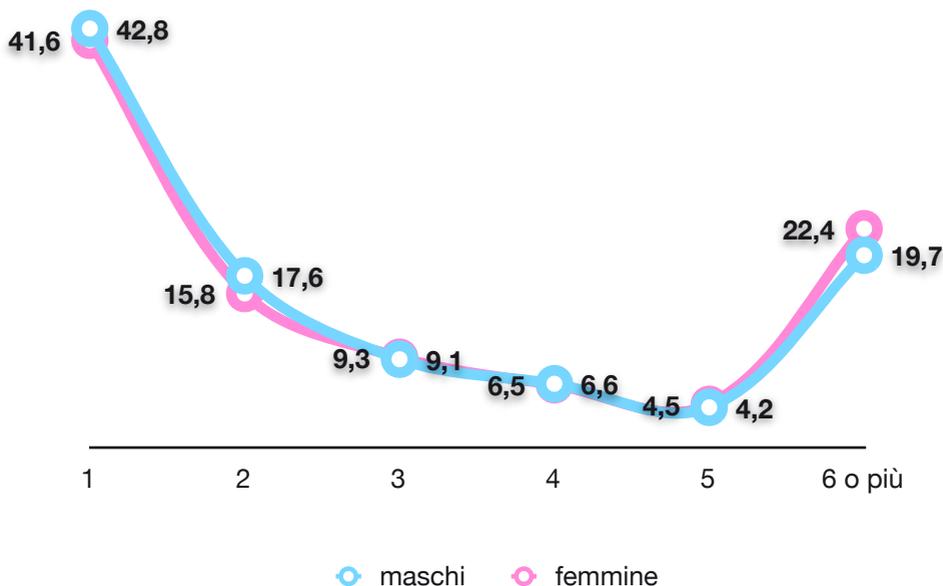


Il Grafico 7 mostra come il 44,9% degli stranieri (rispetto al 42,1% nel 2011, al 43,2% nel 2010 e al 47% nel 2009) abbia frequentato solo una volta il Centro, a fronte di una percentuale sensibilmente inferiore, il 35,9%, per gli italiani (erano il 35,8% nel 2011, il 36,1% nel 2010 e il 40,2% nel 2009). Inoltre, il 23,8% degli stranieri è passato dal CdA 5 o più volte (rispetto al 24,8% del 2011), mentre gli italiani a maggior tasso di frequentazione dei Centri sono il 29,6%, valore sostanzialmente in linea con il 29,8% del 2011.

Possiamo affermare che la relazione che le persone instaurano con il Centro resta, negli anni, prevalentemente di bassa intensità, particolarmente quando si tratta della componente straniera, anche se i dati di confronto con le rilevazioni precedenti (Grafico 6) mostrano che stiamo assistendo ad un aumento della frequenza ai Centri e ad un livellamento progressivo delle differenze fra italiani e stranieri.

Per la maggior parte delle persone di provenienza estera (ma non per tutte e non unicamente per gli stranieri, come vedremo nel prosieguo del capitolo, ad esempio nel Grafico 12), il rapporto con il CdA è funzionale al tentativo di risolvere un problema immediato, come la ricerca di un lavoro, la facilitazione in pratiche burocratiche o la ricerca di un aiuto materiale (pacco viveri, vestiario, pagamento di utenze, biglietti di viaggio) per risolvere, almeno temporaneamente, una situazione di emergenza o una difficoltà familiare. Se tale necessità viene soddisfatta, oppure se risulta subito chiaro che il Centro non è in grado di dare una risposta, come ad esempio accade per le problematiche abitative o per il sostegno alla ricerca di un lavoro, allora per un buon numero di persone viene meno la necessità di tornare presso la struttura Caritas.

**Grafico 8 - Numero visite per sesso (%)**

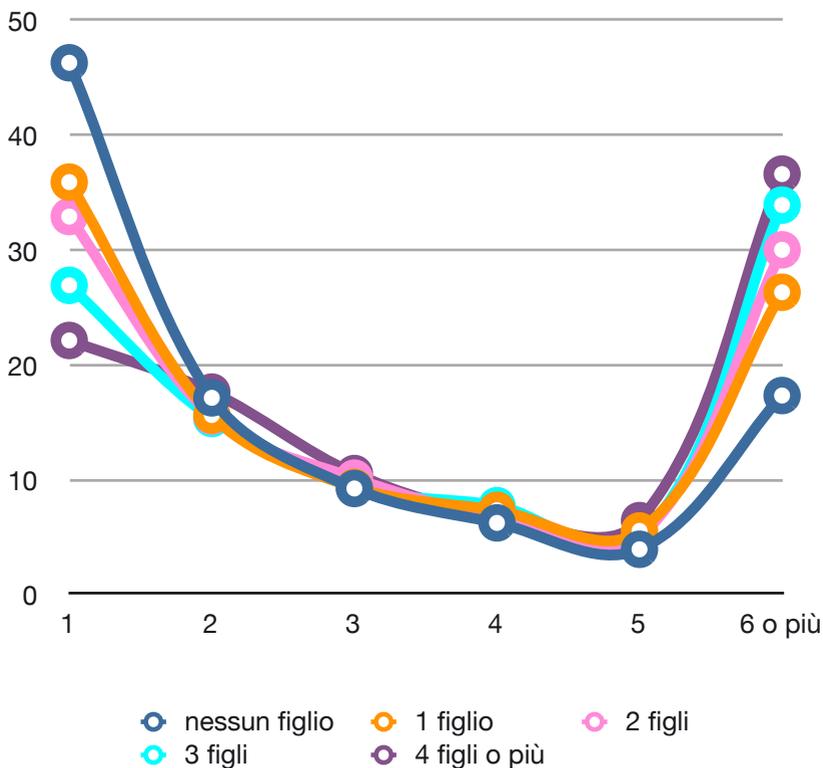


La frequentazione del Centro in relazione al sesso (Grafico 8) mostra come le componenti maschili e femminili tendano ad instaurare intensità di relazioni con la struttura Caritas sostanzialmente simili. La relazione fra la componente maschile e quella femminile mostrata nel Grafico 8 è complessivamente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti.

Se poniamo in rapporto il numero di visite con la presenza di figli conviventi e a carico, osserviamo (Grafico 9) come, prevedibilmente, al crescere del numero di figli aumenti generalmente il numero di incontri della persona con gli operatori del CdA. Questa caratteristica, ampiamente nota agli operatori dei Centri d'Ascolto, è stata valutata numericamente anche nei precedenti Dossier regionali, con risultati non dissimili da quelli che presentiamo nel Grafico 9. È importante sottolineare come la relazione fra numero di figli a carico e rischio familiare di caduta nella povertà sia studiata

da anni dall'ISTAT, come ci confermano i più recenti dati disponibili di questo istituto relativi alla povertà relativa e a quella assoluta nel nostro paese<sup>3</sup>.

**Grafico 9 - Numero visite al CdA per numero di figli conviventi (%)**



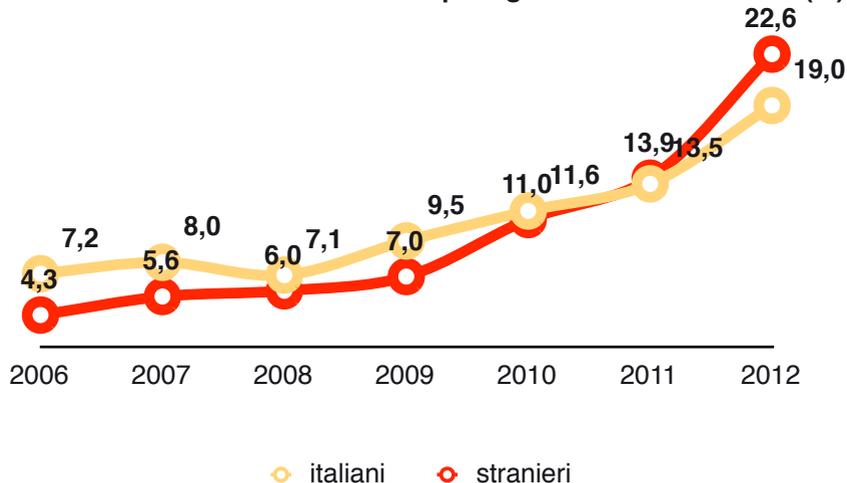
<sup>3</sup> Si confrontino i Prospetti 4 e 10 nel report "La povertà in Italia nel 2012", ISTAT, 2013. In riferimento ai succitati Prospetti, a livello nazionale l'incidenza della povertà relativa cresce dal 15,7% al 28,5% nel passaggio da famiglia con 1 figlio minore a famiglia con 3 o più figli minori (nel 2011 le percentuali erano rispettivamente del 13,5% e del 27,8%). Per quanto riguarda la povertà assoluta, si passa da un'incidenza del 7,1% ad una del 17,1%, sempre in riferimento alla medesima casistica familiare (nel 2011, rispettivamente, il 5,7% e il 10,9%).

Tra chi non ha figli conviventi, il 46,3% ha effettuato solo una visita al Centro, a fronte del 22,1% circa di chi 4 o più figli. Allo stesso modo, tra chi ha frequentato i Centri 6 o più volte nel 2012, notiamo il 17,3% di chi non ha figli conviventi e il 36,6% di chi ne ha 4 o più (rispettivamente il 17,8% e il 37,8% nel 2011).

Queste informazioni valgono, con piccole variazioni, sia per la componente italiana sia per quella straniera delle persone prese in carico nei Centri e va da sé che, rispetto ai quattro anni precedenti in cui abbiamo posto in relazione l'intensità di frequentazione del CdA e numero di figli a carico, osserviamo uno slittamento complessivo verso numeri di maggiore frequenza ai Centri sia per chi ha figli sia per chi non ne ha, tanto fra gli italiani quanto fra gli stranieri.

Per dare maggiore enfasi alla rilevanza della presenza dei figli nel definire il rischio povertà nelle famiglie, riportiamo nel Grafico 10 l'andamento dell'incidenza di chi ha due o più figli conviventi sul totale delle persone ascoltate, per i sette anni dal 2006 al 2012.

**Grafico 10 - Incidenza di chi ha due o più figli sul totale 2006-2012 (%)**

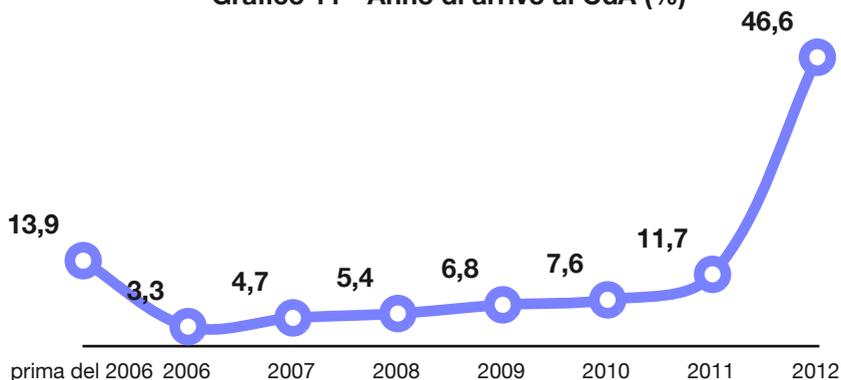


Le curve del Grafico 8 mostrano chiaramente come chi ha due o più figli a carico è, anno dopo anno, presente in misura crescente al

CdA: da un totale prossimo al 5% nel 2006 si passa a oltre l'11% nel 2010. Nel 2011, per la prima volta, osserviamo un numero maggiore di stranieri (13,9%) con figli a carico rispetto agli italiani (13,5%), informazione che trova ulteriore conferma nel 2012, con il 22,6% di stranieri che ha due o più figli a carico rispetto al 19% degli italiani. Questa variazione si spiega indubbiamente con il fatto che, anno dopo anno, aumenta progressivamente il numero di stranieri che operano ricongiungimenti familiari o che danno vita a nuove famiglie in Italia.

Abbiamo trattato della cosiddetta intensità del rapporto con il Centro, guardando al numero di visite nell'arco dell'anno. Adesso vediamo, grazie ai Grafici 11, 12 e 13, il dato sulla durata della relazione della persona ascoltata con la struttura Caritas.

**Grafico 11 - Anno di arrivo al CdA (%)**



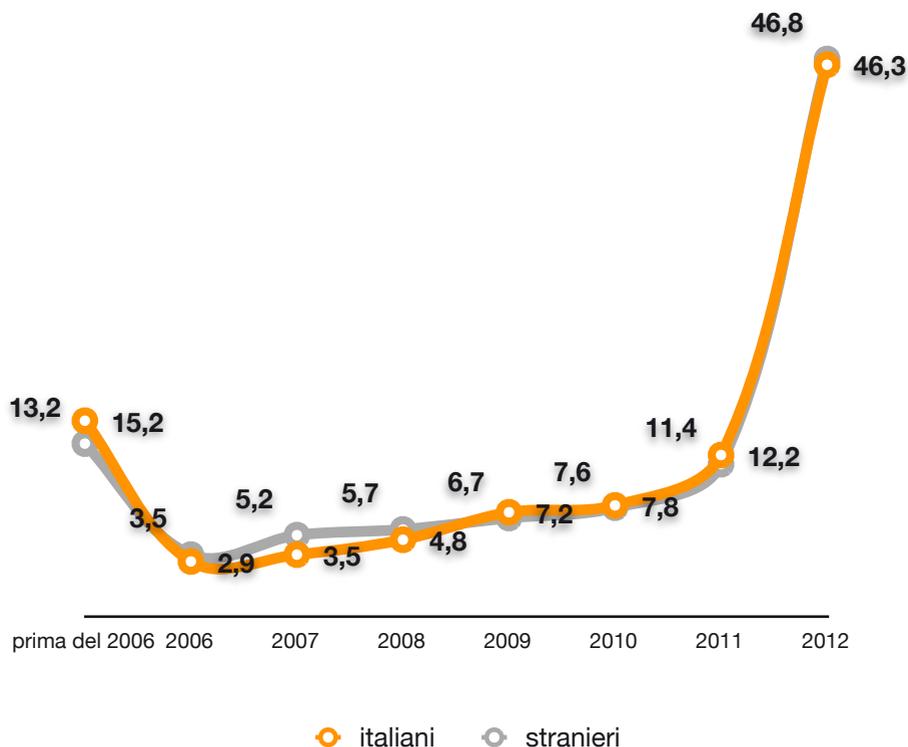
Il 46,6% delle persone è arrivato nel corso del 2012, cifra considerevole e che subisce, per la prima volta, un sensibile incremento, dopo anni di lenta flessione. Si pensi, infatti, al 44,7% di nuovi arrivi nel 2011, al 45,8% del 2010 e al 54,1% del 2009<sup>4</sup>. Questa inversione di tendenza, da tenere d'occhio in futuro, trova evidenti parallelismi in quanto osservato a margine dei Grafici 1 e 4. D'altro canto, osserviamo una quota significativa di persone che si

<sup>4</sup> Consideriamo inoltre che, in termini assoluti, i nuovi iscritti ai CdA della rete regionale sono stati 12629 nel corso del 2012, mentre erano risultati 11269 nel 2011, 11372 nel 2010 e 13073 nel 2009.

sono iscritte agli archivi Caritas da più di 4 anni (oltre il 22%) e che ha continuato a beneficiare dei servizi del Centro durante il 2012.

Vediamo adesso (Grafico 12) l'andamento dell'anno di arrivo al Centro in base alla provenienza italiana o estera.

**Grafico 12 - Anno di arrivo al CdA per cittadinanza (%)**



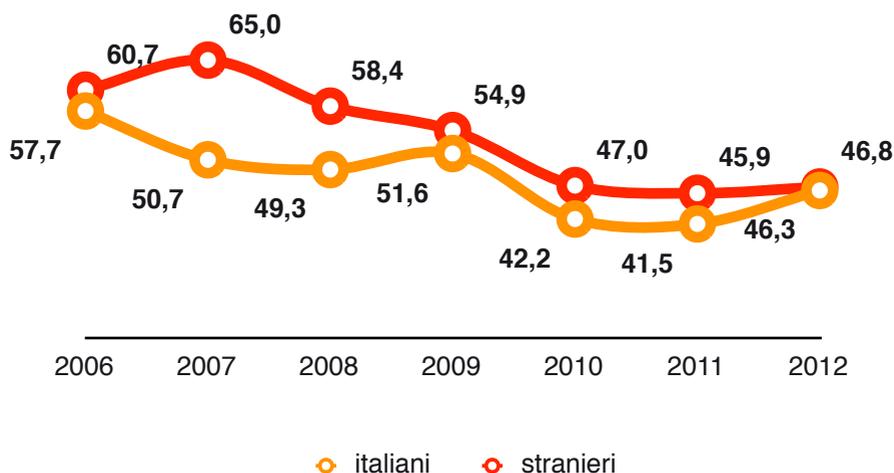
Il 46,3% degli italiani (contro il 41,5% del 2011, il 42,2% del 2010 e il 51,6% del 2009) e il 46,8% degli stranieri (rispetto al 45,9% del 2011, al 47% del 2010 e al 54,9% del 2009) è arrivato al Centro nel corso del 2012. Da notare come il 21,6% degli italiani sia arrivato al Centro prima del 2008, a fronte di un 21,9% di stranieri.

Queste percentuali mostrano come di fatto non corrisponda più al vero l'osservazione tradizionale secondo cui gli italiani tendono ad instaurare un rapporto di maggiore durata con il Centro rispetto agli stranieri: ormai la frequentazione dei CdA avviene con modalità,

durata e intensità comparabili fra gli italiani e fra chi proviene dall'estero (v. anche il Grafico 7).

Tornando alla questione dell'incidenza dei nuovi iscritti sul totale delle persone ascoltate, si veda il Grafico 13, dove è presentata l'evoluzione di tali percentuali, per italiani e stranieri, negli anni che vanno dal 2006 al 2012.

**Grafico 13 - Incidenza iscritti anno di rilevazione sul totale 2006-2012 (%)**



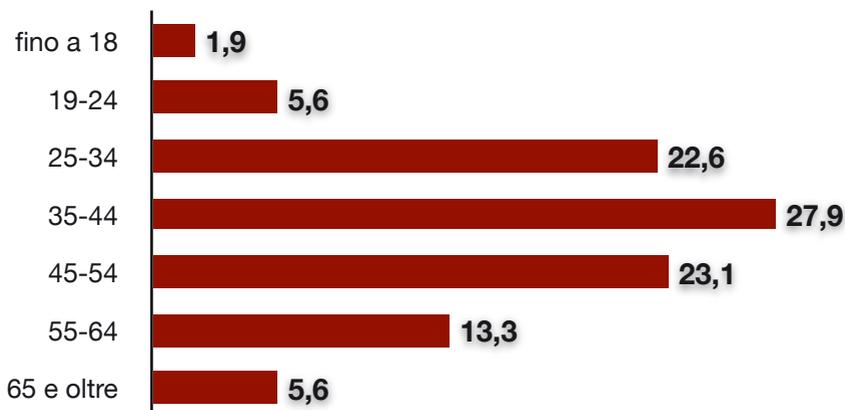
### **Situazione anagrafica, familiare e abitativa**

La maggioranza delle persone registrate presso un CdA ha tra i 25 e i 45 anni, ossia appartiene alle fasce d'età "centrali" della vita, quelle in cui si è, di norma, nel pieno sviluppo delle proprie possibilità professionali e in una fase di crescita e consolidamento della vita familiare e sociale. Come ci mostra il Grafico 14, il 50,5% delle persone che frequentano i Centri ha tra i 25 e i 45 anni, un dato elevato ma in leggero calo rispetto al recente passato, quando tale percentuale si attestava al 51,4% (2011) e mediamente intorno al 53% negli anni immediatamente precedenti. La suddetta variazione è dovuta soprattutto al calo dell'incidenza della fascia d'età fra i 25 e

i 34 anni, che passa dal 25,1% del 2010 al 23,4% del 2011 e al 22,6% del 2012.

Rispetto agli ultimi anni, le altre variazioni nelle classi d'età riguardano una sensibile diminuzione delle presenze più giovani (il 12,2% aveva meno di 25 anni nella rilevazione 2009 contro il 9,8% del 2010, il 9,1% del 2011 e il 7,5% del 2012) e un corrispondente aumento nelle presenze di persone di età più avanzata (il 13,9% aveva più di 54 anni nel 2009, il 15,3% nel 2010, il 17,3% nel 2011 e il 18,9% nel 2012).

**Grafico 14 - Età (%)**



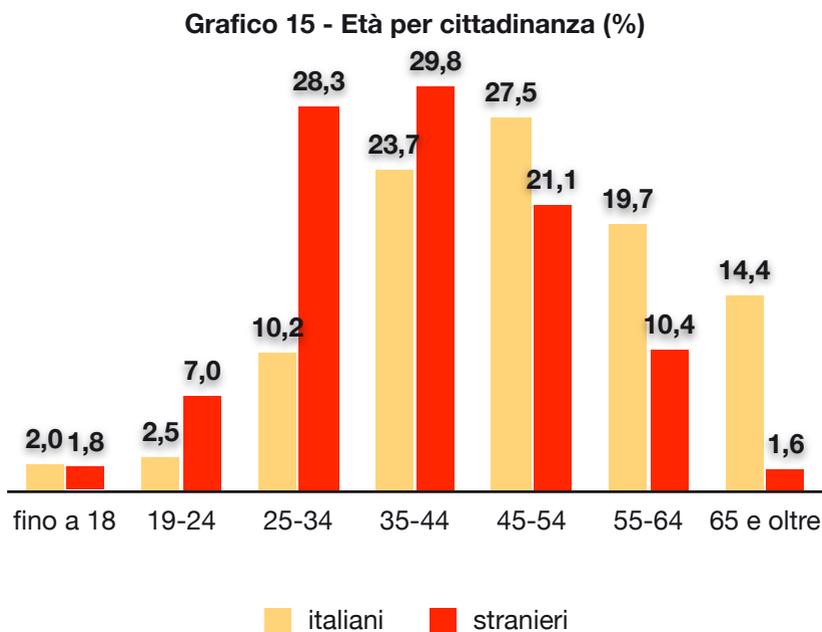
Se confrontiamo la componente italiana con quella straniera, notiamo che quest'ultima (Grafico 15) è, in media, sensibilmente più giovane<sup>5</sup>.

L'età media della popolazione italiana è di 49 anni, mentre per gli stranieri si attesta a 39 anni, dati praticamente identici a quelli registrati nella rilevazione 2011.

---

<sup>5</sup> Questa caratteristica, rilevata fin dalla prima analisi dei dati della rete Mirod relativa al I semestre 2003, è ampiamente analizzata in letteratura, e dipende da vari fattori, fra cui la cronicità - non di rado intergenerazionale - dei rapporti assistenziali instaurati in molti soggetti italiani, e la nota considerazione che gli stranieri emigrano ad un'età media relativamente bassa.

Ponendo in relazione le rilevazioni a partire dal 2003, osserviamo un costante incremento, anno dopo anno, dell'età media delle persone ascoltate, con l'eccezione di temporanea stabilizzazione di cui sopra. L'età media, nel 2010, si situava a 48,5 anni per gli italiani e a 38 per gli stranieri<sup>6</sup>.



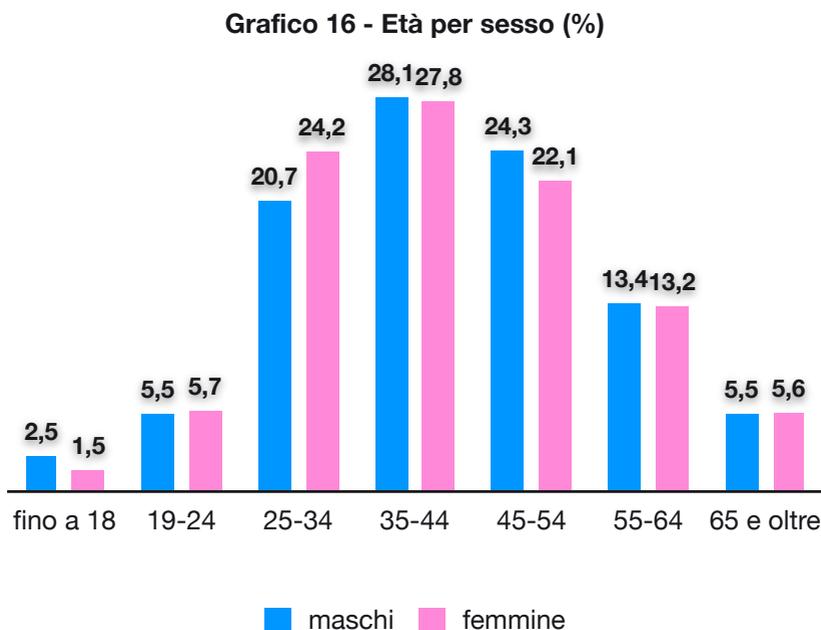
Va evidenziato il dato, con scarsi scostamenti dalle precedenti rilevazioni, delle persone nella fascia fra i 25 e i 34 anni, che comprende quasi tre stranieri su dieci e poco più di un italiano su dieci. È importante evidenziare come oltre un italiano su tre (il 34,1%) abbia più di 54 anni, e, in particolare, il 14,4% sia ultra-sessantacinquenne.

L'età media delle donne è di 42 anni, quella degli uomini 43. Nel 2011 si avevano rispettivamente 41,8 e 41 anni, nel 2009 40,5 e 38,5 anni: quindi, la distribuzione delle età per genere (si veda anche il

---

<sup>6</sup> Nel 2003 (prima rilevazione dei dati dei CdA della rete Caritas) l'età media degli italiani era di 41 anni e degli stranieri di 32 anni.

Grafico 16) mostra una sostanziale omogeneità fra i sessi rispetto alle classi d'età, ma dobbiamo osservare una leggera maggiore anzianità media maschile rispetto a quella femminile, contrariamente alle precedenti rilevazioni.



Il quadro che emerge riguardo allo stato civile delle persone accolte nei Centri, riportato in Tabella 2, mostra una sostanziale stabilità delle percentuali rispetto al recente passato. Se guardiamo più indietro nel tempo, ad esempio rispetto al 2008, sono cresciute le persone separate/divorziate nella misura di quasi il 20% mentre, parallelamente, è diminuita in misura analoga l'incidenza dei celibi/nubili e sono sostanzialmente costanti le percentuali di coniugati e di vedovi.

**Tabella 2 - Persone ascoltate per stato civile<sup>7</sup>**

		%
<b>celibe/nubile</b>	6228	27,6
<b>coniugato/a</b>	11698	51,9
<b>divorzio/separazione</b>	3472	15,4
<b>vedovo/a</b>	1151	5,1
<i>dati validi</i>	22549	100,0
<i>dati non specificati</i>	4546	
<i>totale</i>	27095	

Analizzando la situazione dello stato civile in base alla provenienza (Grafico 17) possiamo sottolineare come la rottura del vincolo matrimoniale in seguito a separazione o divorzio interessi prevalentemente gli italiani (27,8% contro il 9,9% di stranieri, rispettivamente il 27,2%, e il 9,2% nel 2010).

Celibi, nubili, separati, divorziati e vedovi costituiscono il 68,3% degli italiani (erano il 69,5% nel 2011, il 69,8% nel 2010 e il 68,1% nel 2009), percentuale che, sostanzialmente costante negli anni, va sottolineata: per circa sette italiani su dieci si ha l'assenza del supporto del coniuge, perché questi non c'è mai stato oppure non c'è più per varie ragioni. La vulnerabilità relazionale che frequentemente ne deriva è, con tutta probabilità, una delle ragioni di disagio che ha portato la persona a cercare aiuto presso il Centro, senza contare che, in particolare per chi ha vissuto la rottura del legame coniugale, il disagio diviene spesso anche di natura economica.

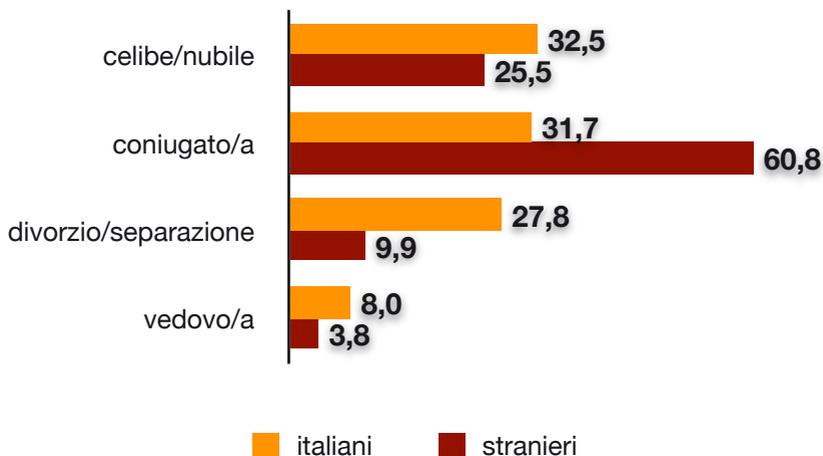
La condizione di fragilità relazionale di cui sopra tocca anche il 39,2% degli stranieri, valore che, pur essendo sensibilmente più basso di quello degli italiani, è di per sé indubbiamente elevato. Fra gli stranieri prevale nettamente la componente dei coniugati

---

<sup>7</sup> Quelli che definiamo "dati non specificati" di questa tabella, così come delle successive del presente capitolo, sono relativi a schede informatiche (di registrazione delle informazioni delle persone ascoltate) con il campo in questione incompleto, inesatto oppure assente.

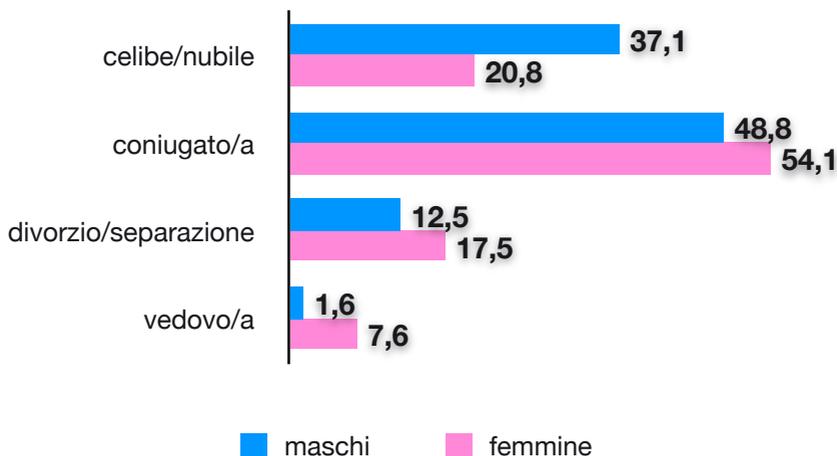
(60,8%), dato in sensibile aumento rispetto ai precedenti anni, si pensi al 58,5% del 2011 e, ad esempio, al 53,1% del 2008.

**Grafico 17 - Stato civile per cittadinanza (%)**



Il Grafico 18 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, di conseguenza, una sensibile preponderanza femminile fra le persone coniugate, separate, divorziate e vedove. Ci preme evidenziare che il 37,1% delle persone di sesso maschile è celibe, dato altamente indicativo, anche se in leggera flessione rispetto agli anni precedenti (si pensi al 39,9% del 2011).

**Grafico 18 - Stato civile per sesso (%)**



La tabella e i grafici seguenti, che trattano della tipologia di convivenza delle persone ascoltate, ci permettono di ampliare la riflessione che abbiamo dedotto dai dati sullo stato civile.

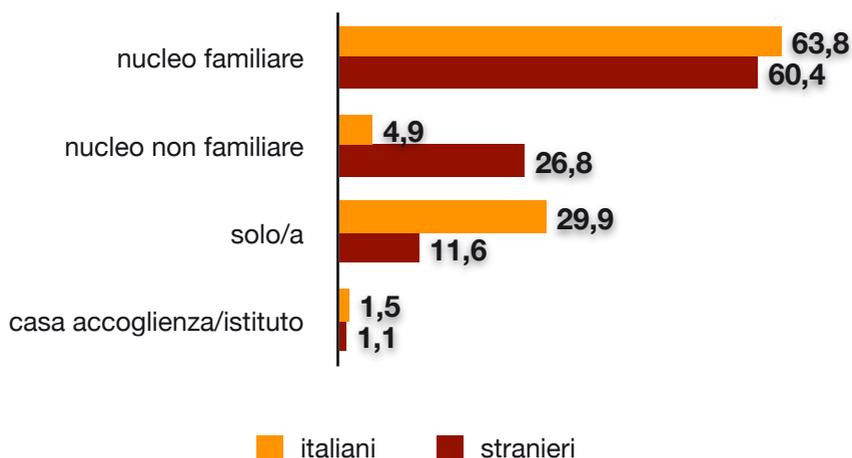
**Tabella 3 - Persone ascoltate per tipo di nucleo di convivenza**

		%
<b>nucleo familiare</b>	11710	61,5
<b>nucleo non familiare</b>	3808	20,0
<b>solo/a</b>	3301	17,3
<b>casa accoglienza/istituto</b>	228	1,2
<i>dati validi</i>	19047	100,0
<i>dati non specificati</i>	8048	
<i>totale</i>	27095	

Oltre il 60% delle persone ascoltate nei CdA vive all'interno del proprio nucleo familiare, un dato complessivamente stabile nei vari anni di rilevazione. A questo dato si sommano le percentuali di chi vive da solo (il 17,3% del totale, rispetto al 17,6% del 2011 e al 16,3% del 2010) 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 forme quali la

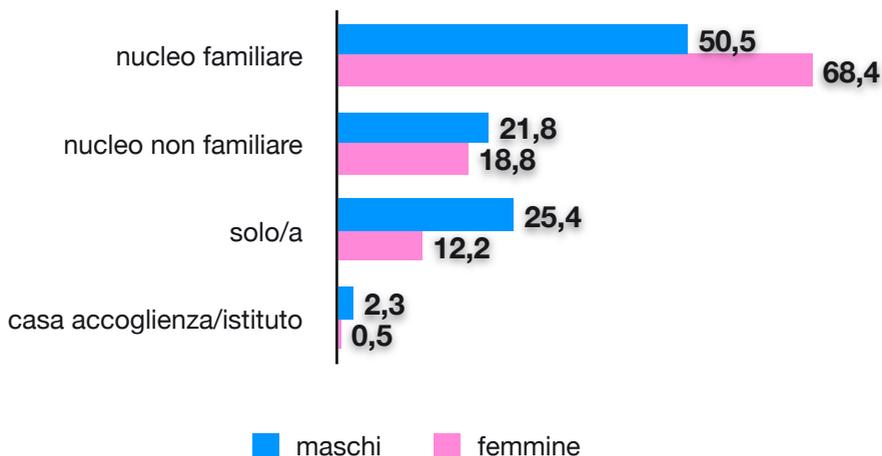
convivenza con il datore di lavoro tipica di chi è impegnato nei servizi domiciliari di cura o la condivisione di un alloggio con amici e connazionali, è tipica in chi è immigrato nel nostro paese, come possiamo evincere dal Grafico 19. Tuttavia, di anno in anno assistiamo ad una lenta decrescita dell'incidenza di immigrati che vivono in nucleo non familiare (ad esempio, erano il 31,3% nel 2010, il 29,9% nel 2011 e sono il 26,8% nel 2012), a favore di chi vive in Italia con la propria famiglia: pur con le ben note complessità burocratiche e con le allarmanti condizioni socio-economiche che l'Italia sta vivendo già da qualche anno, i ricongiungimenti familiari continuano ad essere operati.

**Grafico 19 - Tipo di convivenza per cittadinanza (%)**



In riferimento al Grafico 19, sottolineiamo il dato degli italiani che vivono da soli: circa il 30% del totale, un numero, questo, quasi stabile nelle recenti rilevazioni e, quindi, ogni volta particolarmente degno di nota.

**Grafico 20 - Tipo di convivenza per sesso (%)**



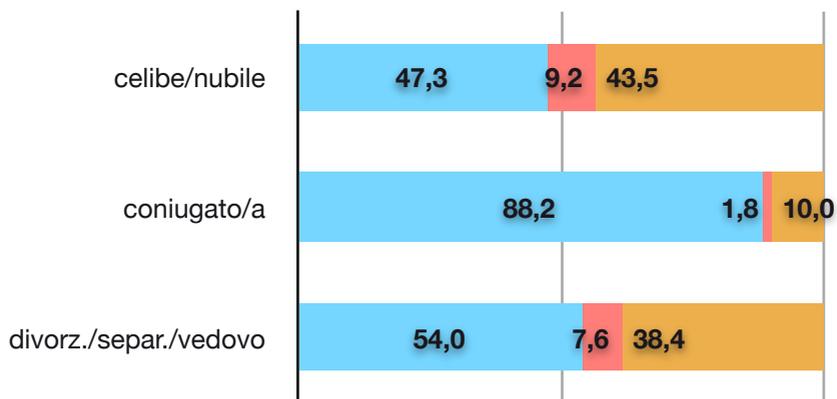
La grande maggioranza delle donne vive all'interno della propria famiglia (Grafico 20). Allo stesso tempo, circa la metà degli uomini vive al di fuori di un nucleo familiare e, nello specifico, il 25,4% vive da solo, dato quest'ultimo di speciale rilevanza, e numericamente comparabile con quanto osservato negli anni più recenti.

Mettendo in relazione lo stato civile e il tipo di convivenza (Grafici 21 e 22), osserviamo che, per gli italiani, alla condizione di coniuge si associa nella stragrande maggioranza dei casi (88,2%) la convivenza nel relativo nucleo familiare (88,9% nel 2011, 86,6% nel 2010, 92,7% nel 2009) mentre, per gli stranieri, la stessa situazione riguarda il 67,2% del totale degli stessi (65,4% nel 2011, 63,4% nel 2010, 61,6% nel 2009). Da sottolineare, fra gli italiani, che un significativo 43,5% dei celibi/nubili vive da solo, così come quasi il 38,4% di coloro che hanno sofferto la rottura del vincolo matrimoniale. Queste due ultime informazioni sugli italiani permettono di aiutare a ricostruire un percorso di disagio relazionale che unisce la rottura di legami affettivi con la solitudine, come già intravisto nelle valutazioni fatte in precedenza, separatamente, sullo stato civile e sul tipo di convivenza.

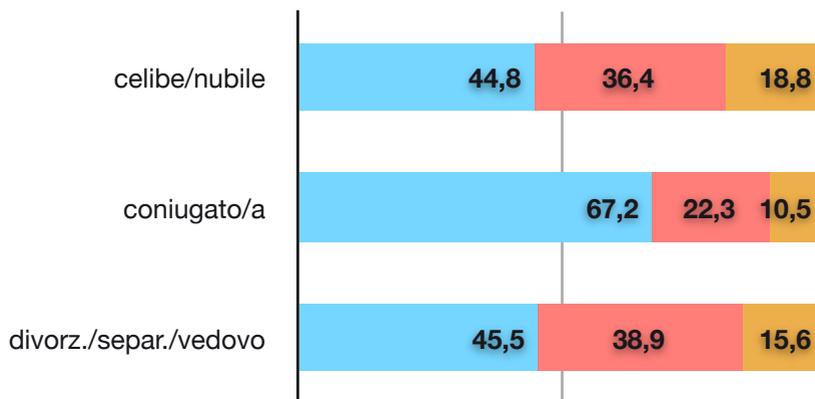
Per la componente straniera i valori percentuali relativi alle situazioni suddette sono ampiamente inferiori (rispettivamente 18,8% e 15,6%) e tuttavia restano certamente degni di

considerazione ai fini della lettura complessiva dei fenomeni di disagio.

**Grafico 21 - Italiani per tipo di convivenza e stato civile (%)**



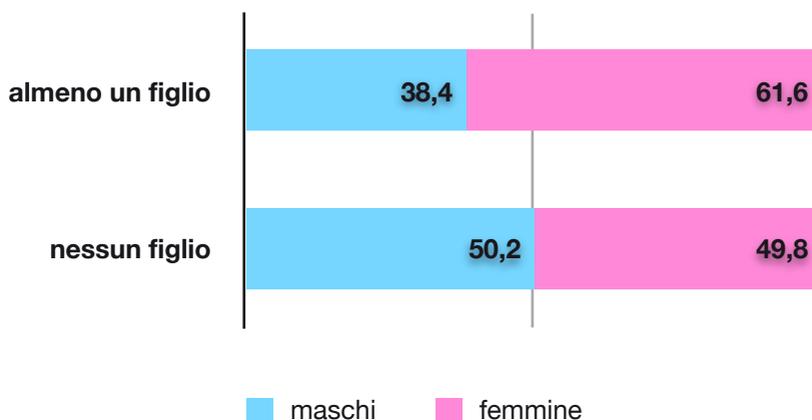
**Grafico 22 - Stranieri per tipo di convivenza e stato civile (%)**



Completiamo la lettura della situazione familiare con alcune informazioni relative alla presenza di figli delle persone ascoltate.

Il 55,1% delle persone iscritte al Centro ha dichiarato di convivere con uno o più figli, dato in leggero calo rispetto al 57% circa del biennio 2010-2011 ma che conferma l'aumento rispetto agli anni precedenti, ad esempio considerando il 50,8% del 2009. Il Grafico 23 mostra che, tra chi ha almeno un figlio a carico, il 61,6% è composto da donne, cifra in leggera discesa rispetto ad una media del 65% negli anni recenti. Inoltre, tra chi non ha figli a carico nel 2012, contrariamente al passato in cui dichiarare di non avere nessun figlio era prerogativa delle persone di sesso maschile, non si notano differenze significative in relazione al genere. Sintetizzando, nel 2012 assistiamo, rispetto alle precedenti rilevazioni, ad un incremento di persone di sesso maschile che hanno dichiarato di avere dei figli a carico.

**Grafico 23 - Figli a carico per sesso (%)**

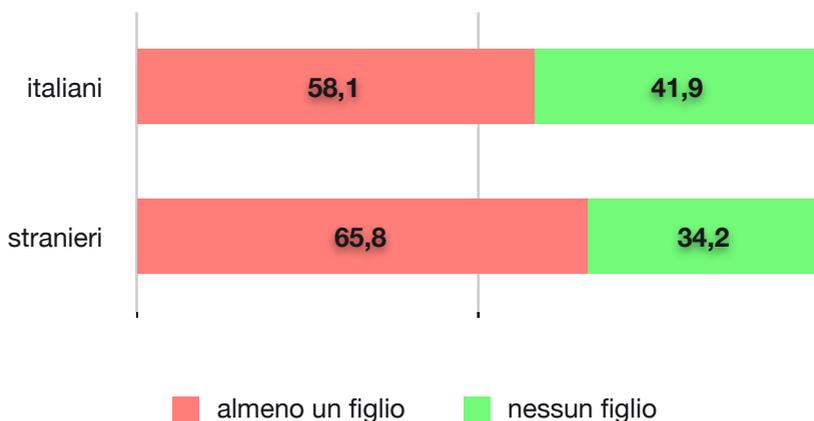


Analizzando il dato della presenza dei figli a carico in relazione alla cittadinanza (Grafico 24), possiamo notare la mancanza di differenze realmente sensibili tra la componente italiana e quella straniera. Se poniamo l'attenzione sulla rilevazione 2009 possiamo vedere come in quell'occasione gli stranieri con almeno un figlio a carico erano il 47,5% del totale, ossia meno della metà, per balzare

al 58,9% del 2010, restare quasi stabili nel 2011 (57,9%) e balzare al 65,8% nel 2012: questa informazione, a nostro avviso ancora più delle precedenti relative alla situazione di stato civile e convivenza, ci mostra la crescente rilevanza del carico familiare negli immigrati che si presentano ai CdA.

Parallelamente, gli italiani con almeno un figlio a carico erano il 62% nel 2009, per scendere al 54,5% nel 2010, risalire leggermente al 55,5% nel 2011 e toccare il 58,1% nella presente rilevazione. Quest'ultimo dato, se letto insieme ai precedenti sulla condizione familiare, mostra una consolidata rilevanza di chi vive da solo o comunque senza figli conviventi e/o a carico, ma testimonia anche come sia in crescita, negli ultimi anni, la presenza ai Centri di persone italiane con carichi familiari significativi.

**Grafico 24 - Figli a carico per cittadinanza (%)**



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

**Tabella 4 - Persone per tipo di abitazione**

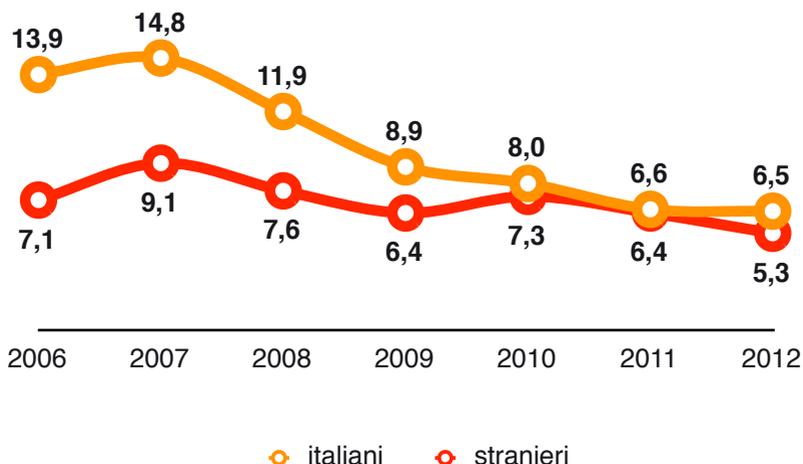
		%
<b>affitto</b>	10613	51,4
<b>amici/familiari</b>	3332	16,1
<b>alloggio di fortuna</b>	1661	8,0
<b>edilizia popolare</b>	1370	6,6
<b>di proprietà</b>	1188	5,8
<b>senza alloggio</b>	1174	5,7
<b>c/o datore lavoro</b>	758	3,7
<b>casa accoglienza</b>	558	2,7
<i>dati validi</i>	20654	100,0
<i>dati non specificati</i>	6441	
<i>totale</i>	27095	

Il 51,4% delle persone iscritte al Centro vive in affitto e un altro 16,1% in condizioni di alloggio presso amici e/o familiari, situazione, quest'ultima, che comporta in un buon numero di casi il versamento di un canone di locazione ai conoscenti o ai parenti con cui si convive, come l'esperienza degli operatori dei Centri può confermare. La percentuale di chi dichiara di vivere in affitto è in netto aumento rispetto al 2011 e agli anni precedenti (si attestava al 45,4% nel 2011, al 45,7% nel 2010, al 43,7% nel 2009 e al 38,2% nel 2008). Evidenziamo come il 13,7% del totale delle persone ascoltate viva in un alloggio di fortuna (abitazione in cattive condizioni, casa abbandonata, roulotte, ecc.) oppure sia addirittura senza alloggio. Va osservato che il dato aggregato di alloggio precario e senza dimora sta oscillando sensibilmente negli ultimi anni, in quanto ad esempio è più basso rispetto al 2011 (16,7%) ma quest'ultimo valore è più alto rispetto al 2010 (15,6%).

L'incidenza delle persone senza alloggio sul totale tende a diminuire in modo sensibile negli anni, come riportato dal Grafico 25, in cui si mostra l'evoluzione dell'incidenza delle sole persone senza alloggio sul totale, suddivise fra italiani e stranieri, per il periodo che va dal 2006 al 2012. Ci pare opportuno sottolineare che stiamo parlando di incidenze percentuali sul totale degli iscritti ai CdA e non di valori assoluti. Se guardiamo a questi ultimi, la presenza di persona senza dimora è di fatto stabile negli anni, con la

tendenza ad una leggera diminuzione fra gli stranieri e a una crescita fra gli italiani.

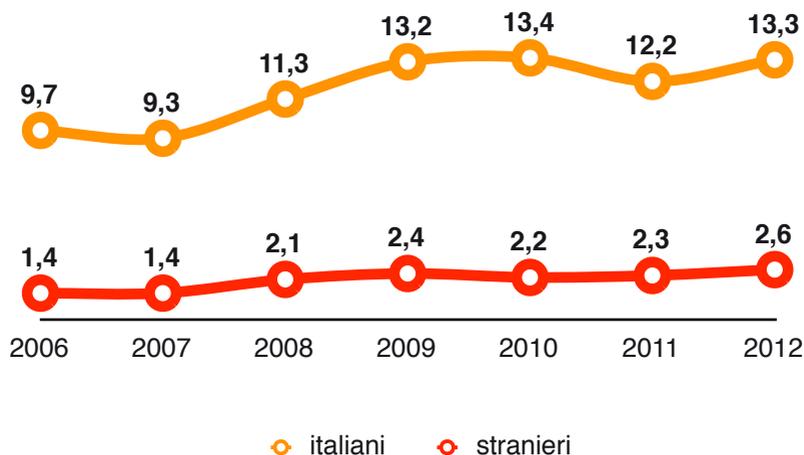
**Grafico 25 - Incidenza persone senza alloggio 2006-2012 (%)**



Evidenziamo, come già negli anni scorsi, un dato che qualifica, forse più di altri, la peculiare condizione di chi si è rivolto ad un CdA: dalla Tabella 4 si ricava che solo poco meno del 6% di questi vive in una casa di proprietà, rispetto ai quasi 4/5 della popolazione residente in Toscana, come si evince dai dati dell'annuale Compendio statistico Istat. Resta il fatto che, ad esempio nella rilevazione 2007, risultava che solo il 3% delle persone ascoltate viveva in casa di proprietà: in cinque anni c'è quindi un raddoppio dell'incidenza di coloro che hanno avuto necessità di rivolgersi ad un CdA pur facendo supporre in partenza, grazie alla proprietà della loro casa, una condizione di benessere.

Per dare maggiore enfasi a queste osservazioni si veda il Grafico 26, che mostra l'evoluzione dell'incidenza delle persone che vivono in alloggio di proprietà, avendo come riferimento il periodo 2006-2012 e disaggregando il dato fra italiani e stranieri.

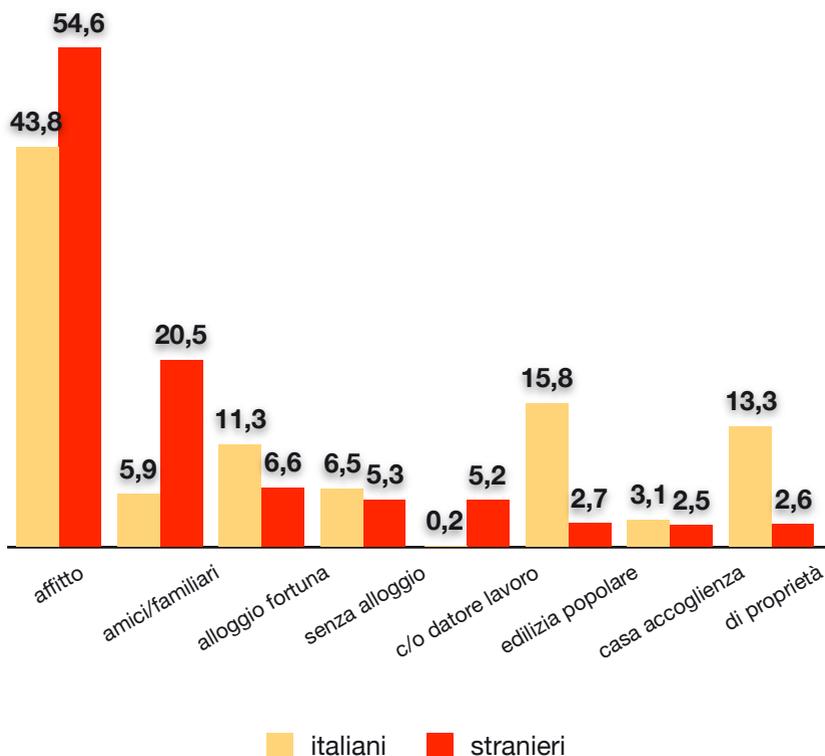
Grafico 26 - Incidenza persone in casa di proprietà 2006-2012 (%)



Dal Grafico 26 osserviamo in modo evidente il sensibile incremento avvenuto, soprattutto fra il 2007 e il 2009, della presenza ai CdA di italiani che vivono in un alloggio di proprietà e va notata, sebbene si tratti di percentuali ancora molto basse, anche la complessiva crescita degli stranieri nella stessa condizione abitativa.

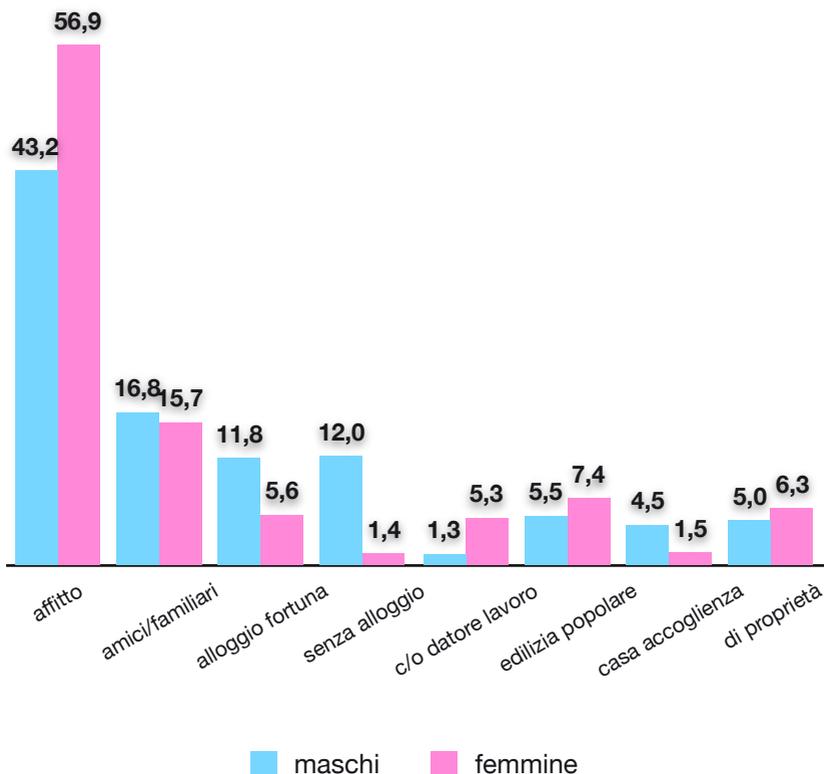
Tornando ai dati del solo 2012, vediamo nel Grafico 27 il dettaglio della condizione abitativa in relazione alla provenienza. Oltre alle osservazioni su chi vive in casa di proprietà o con alloggio precario/assente, dal Grafico 27 si ricava, come negli anni precedenti, che la condizione abitativa con amici/familiari riguarda soprattutto gli stranieri, ed echeggia quanto detto in precedenza sul tipo di convivenza.

**Grafico 27 - Tipo di abitazione per cittadinanza (%)**



Il Grafico 28 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 il 23,8% degli uomini, dato che permane allarmante anche se in sensibile riduzione rispetto al 2011 (28,4%) e anche alle rilevazioni precedenti, quando la percentuale si attestava intorno al 30%. Tra chi vive in affitto, in alloggio di edilizia popolare o in casa di proprietà la maggioranza è composta da persone di sesso femminile: siamo nella ampiamente nota 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.

**Grafico 28 - Tipo di abitazione per sesso (%)**



### **Formazione e condizione professionale**

Una caratteristica delle persone che si rivolgono ai Centri, fin dall'inizio nel 2003 delle rilevazioni della rete Mirod, è il possesso di titoli di studio più elevati della media regionale: il 2012 non fa eccezione, in questo senso (Tabella 5). Il fatto di frequentare un Centro d'Ascolto testimonia come, per queste persone, ad un bagaglio formativo di un certo spessore non si accompagni attualmente la possibilità di una buona realizzazione professionale.

I dati congiunti sulla formazione e sulla condizione lavorativa mostrano, infatti, un deficit grave - e in costante approfondimento, anno dopo anno - fra le possibilità teoricamente permesse dalle professionalità acquisite e il loro effettivo impiego, visto che, come osserviamo in questo paragrafo, la quota di disoccupati tocca quasi 3 persone su 4. Inoltre, la condizione di sottoccupazione e/o di reddito basso riguarda la gran parte delle persone che pure dispongono di un lavoro retribuito.

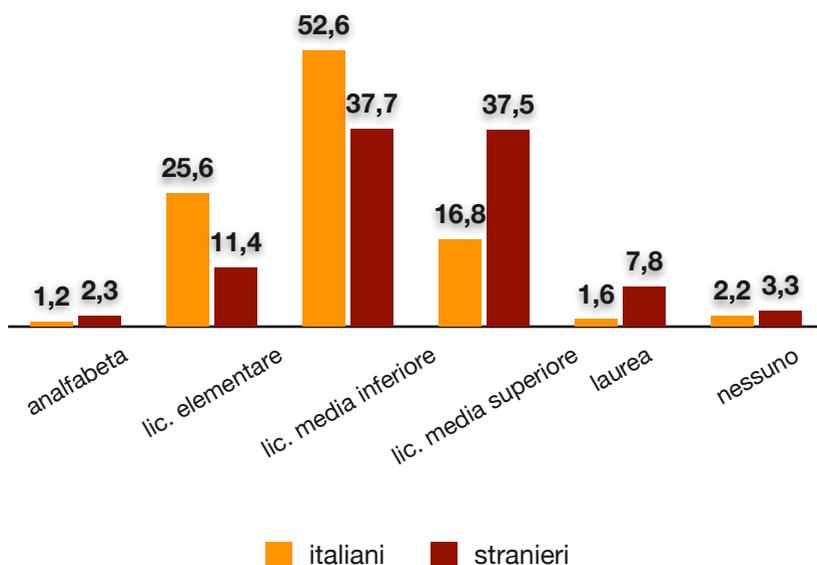
**Tabella 5 - Persone per titolo di studio**

		%
<b>analfabeta</b>	381	2,0
<b>licenza elementare</b>	3030	15,7
<b>licenza media inferiore</b>	8144	42,3
<b>licenza media superiore</b>	5999	31,1
<b>laurea</b>	1141	5,9
<b>nessuno</b>	565	2,9
<i>dati validi</i>	19260	100,0
<i>dati non specificati</i>	7835	
<i>totale</i>	27095	

Rispetto agli anni scorsi è in leggera flessione la presenza di soggetti con titolo di studio medio-alti (chi ha almeno un diploma costituisce il 37% del totale, contro il 37,9% del 2011, il 38,6% del 2010 e il 39,9% del 2009) ma possiamo comunque affermare che resta significativo il fenomeno della presenza ai Centri di un numero costantemente alto di persone dotate di una formazione scolastica di livello elevato, indice di una precarietà che coinvolge, trasversalmente rispetto alla formazione acquisita, una porzione in progressiva espansione della popolazione regionale.

Nel Grafico 29 vediamo i dati del titolo di studio in relazione alla cittadinanza.

**Grafico 29 - Titolo di studio per cittadinanza (%)**



Il confronto fra i titoli di studio di italiani e stranieri rivela scarti particolarmente sensibili: si guardi ad esempio al 37,5% di stranieri con un diploma di scuola media superiore (o titolo equivalente secondo la normativa del paese di origine se il titolo è stato conseguito all'estero), mentre la percentuale di italiani diplomati è solo del 16,8%. I laureati stranieri sono il 7,8%, gli italiani l'1,6%. Va sottolineato anche il fatto che circa il 26% degli italiani ha conseguito solo la licenza elementare, e che la licenza di scuola media inferiore è ancora, per questi ultimi, il titolo di studio nettamente più diffuso. Raggruppando le informazioni raccolte, si nota come oltre l'80% degli italiani ascoltati nei CdA abbia un titolo di studio al massimo pari alla licenza media inferiore.

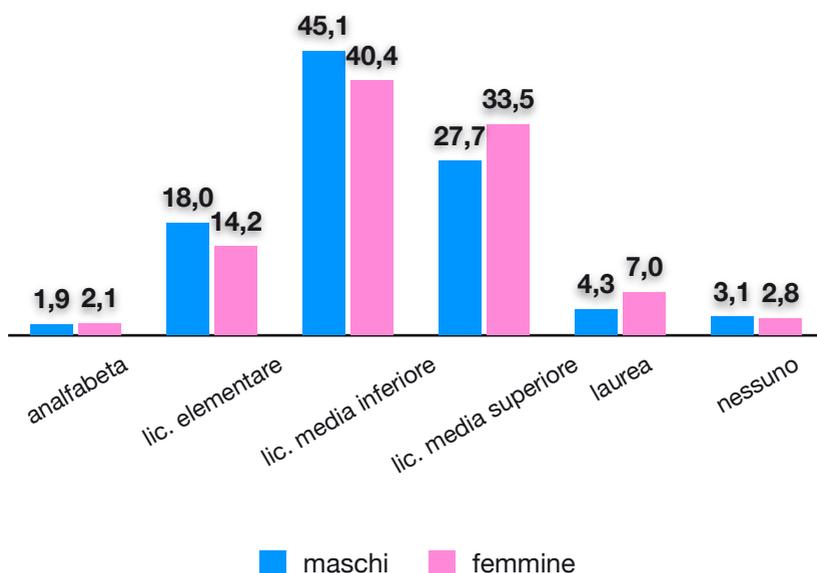
Tutti questi dati sono coerenti con quanto già osservato negli anni scorsi, anche se possiamo rilevare, come già detto commentando la Tabella 5, un progressivo slittamento verso un livello formativo medio di anno in anno leggermente più basso, tendenza maggiormente visibile nella componente italiana.

I dati del Grafico 29 mostrano ancora una volta quanto abbiamo già rilevato in tutti i precedenti Dossier Caritas, ossia il fatto che gli

stranieri giunti nel nostro paese sono dotati, con maggior frequenza rispetto all'opinione comune predominante, di livelli di formazione e di professionalità che meriterebbero una giusta valorizzazione: il 45,3% di coloro che hanno frequentato nel 2012 un CdA della rete Mirod ha un titolo di studio almeno pari al diploma di scuola media superiore, una percentuale esattamente uguale a quella rilevata nel 2011 e non dissimile da quella degli anni precedenti.

La suddivisione per sesso (Grafico 30) del dato sulla formazione scolastica evidenzia, come rileviamo sistematicamente fino dall'avvio della rete regionale Mirod, una sensibile prevalenza di titoli di studio più elevati fra le persone di sesso femminile. A questo proposito basti osservare, dal Grafico 30, lo scarto di quasi 6 punti percentuali fra i diplomati e, dato ancora più rilevante, quello di 2,7 punti fra i laureati.

**Grafico 30 - Titolo di studio per sesso (%)**



Il 74,0% delle persone ascoltate nei Centri ha dichiarato uno stato di disoccupazione (Tabella 6), un valore sostanzialmente in linea con le più recenti rilevazioni (73% nel 2011, 73,7% nel 2010,

73,5% nel 2009, 72,4% nel 2008, 72,5% nel 2007)<sup>8</sup>. Da queste elevatissime percentuali discende inevitabilmente, e lo evidenzieremo meglio più avanti nel presente capitolo, che una delle principali necessità delle persone accolte riguarda la ricerca di un lavoro.

**Tabella 6 - Persone per condizione professionale<sup>9</sup>**

		%
<b>disoccupato/a</b>	15619	74,0
<b>occupato/a</b>	2839	13,4
<b>pensionato/a</b>	790	3,7
<b>casalingo/a</b>	790	3,7
<b>inabile</b>	214	1,0
<b>studente</b>	90	0,4
<b>non autorizzato al lavoro</b>	89	0,4
<b>altro</b>	684	3,2
<i>dati validi</i>	21115	100,0
<i>dati non specificati</i>	5980	
<i>totale</i>	27095	

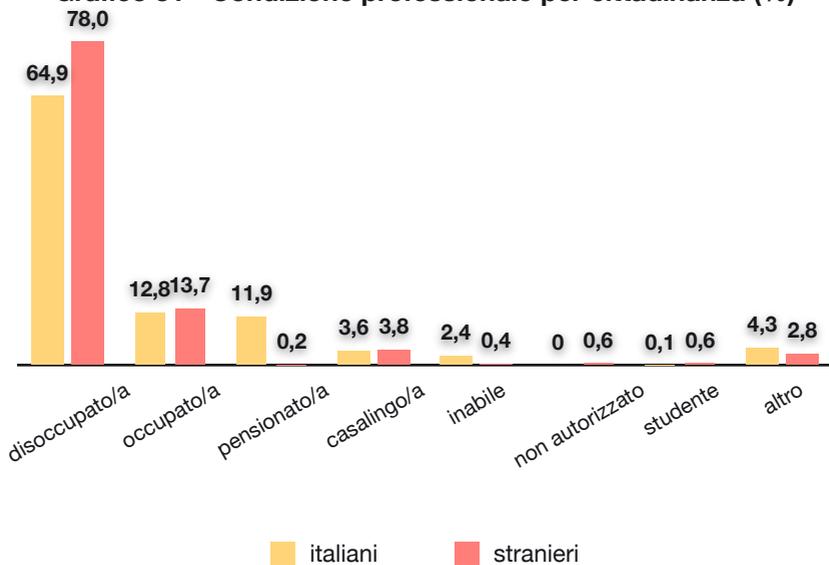
I Grafici 31 e 32 analizzano la condizione professionale in relazione alla provenienza e al sesso.

---

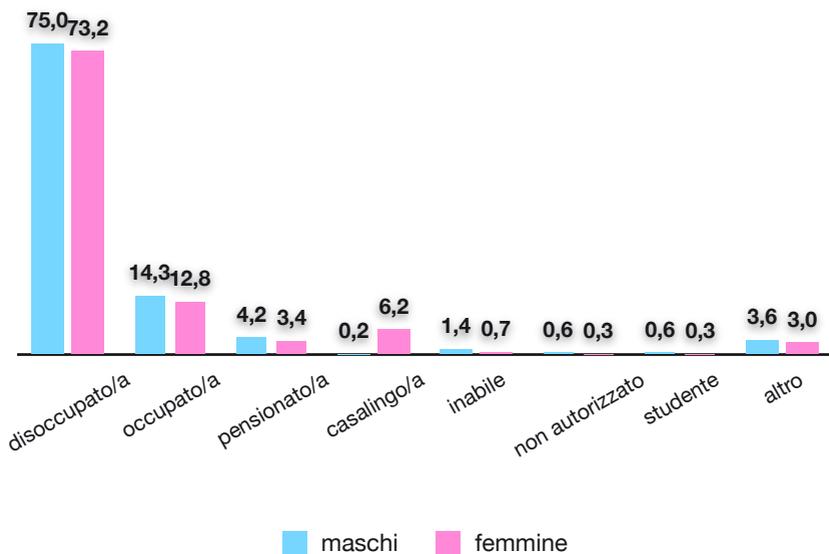
<sup>8</sup> Si consideri che il tasso di disoccupazione rilevato dall'Istat in Toscana è pari al 9,7% nel primo trimestre del 2013, in sensibile crescita rispetto al 7,8% dell'intero anno 2012 e al 6,5% relativo al 2011. Parallelamente, il tasso di occupazione scende dal 63,3% del 2012 al 62% dei primi tre mesi del 2013. (fonte <http://dati.istat.it>)

<sup>9</sup> "Non autorizzato al lavoro" è definizione che si applica, per fare due esempi comuni, allo straniero non comunitario richiedente asilo politico e presente da meno di sei mesi sul territorio italiano oppure in possesso di permesso di soggiorno per cure mediche.

**Grafico 31 - Condizione professionale per cittadinanza (%)**



**Grafico 32 - Condizione professionale per sesso (%)**

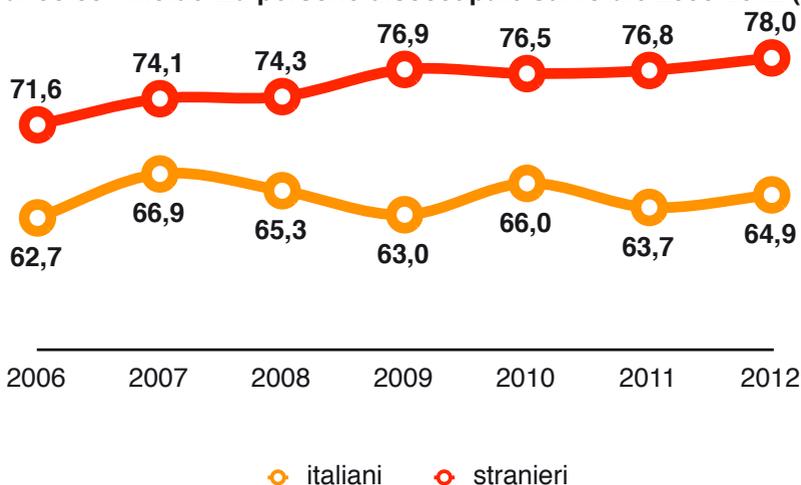


La condizione di disoccupazione è nettamente prevalente sulle altre tanto per gli italiani quanto per gli stranieri, ma per questi ultimi si avvicina a quattro casi su cinque. I pensionati sono, prevedibilmente, quasi esclusivamente italiani. Le due suddette osservazioni ricalcano, ancora una volta, quanto già osservato negli anni precedenti.

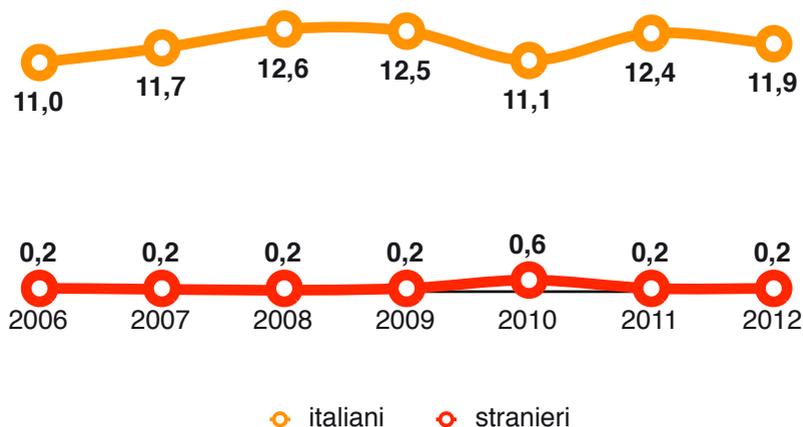
Osservando (Grafico 32) le informazioni sulla condizione professionale in rapporto al sesso notiamo l'assenza di significative differenze fra maschi e femmine, eccetto che per la condizione di casalinga, prevedibilmente dichiarata quasi unicamente dalle donne.

Cercando un maggiore approfondimento in chiave di evoluzione storica dei dati sulla condizione professionale, riportiamo di seguito due grafici (Grafici 33 e 34) che mostrano l'andamento dell'incidenza dei disoccupati e dei pensionati sul totale delle persone ascoltate, in riferimento al periodo 2006-2012 e disaggregando l'informazione fra italiani e non italiani.

**Grafico 33 - Incidenza persone disoccupate sul totale 2006-2012 (%)**



**Grafico 34 - Incidenza persone pensionate sul totale 2006-2012 (%)**



Nel Grafico 33 notiamo come, negli anni, il dato sulla presenza di disoccupati, in ogni caso costantemente allarmante in termini percentuali, abbia una tendenza complessiva a crescere ulteriormente, in particolare per la componente straniera e pur con la presenza di leggere oscillazioni per entrambe le provenienze.

Il Grafico 34 mostra una sostanziale stabilità della presenza di pensionati, che è importante mettere in relazione con la crescita dell'età media delle persone accolte. Unendo le due informazioni suddette è possibile ipotizzare un numero crescente di persone in età matura e perfino in età pensionabile o già pensionati che, di fatto, dichiarano per scelta o, più probabilmente, per necessità, di essere ancora presenti sul mercato del lavoro. Purtroppo, quasi sempre in veste di disoccupati, come i dati sopra esposti certificano.

## **Approfondimento sugli stranieri**

**Tabella 7 - Provenienza degli stranieri**

		<b>%</b>
<b>Romania</b>	4376	23,5
<b>Marocco</b>	2964	15,9
<b>Albania</b>	2012	10,8
<b>Perù</b>	1139	6,1
<b>Nigeria</b>	720	3,9
<b>Ucraina</b>	707	3,8
<b>Tunisia</b>	609	3,3
<b>Sri Lanka</b>	504	2,7
<b>Senegal</b>	436	2,3
<b>Georgia</b>	404	2,2
<b>Polonia</b>	387	2,1
<b>Somalia</b>	372	2,0
<b>Bulgaria</b>	277	1,5
<b>Cina</b>	274	1,5
<b>Moldavia</b>	263	1,4
<b>Macedonia</b>	247	1,3
<b>Bangladesh</b>	189	1,0
<b>Kosovo</b>	183	1,0
<b>Filippine</b>	162	0,9
<b>India</b>	142	0,8
<b>Algeria</b>	140	0,8
<b>Rep. Dominicana</b>	139	0,7
<b>Pakistan</b>	126	0,7
<b>Egitto</b>	121	0,6
<b>Serbia</b>	121	0,6
<b>Ecuador</b>	111	0,6
<b>altri paesi</b>	1535	8,2
<b>totale</b>	<b>18660</b>	<b>100,0</b>

Il paese da cui proviene la maggior parte degli stranieri è, come ormai da molti anni, la Romania (23,5% del totale degli stranieri) e, a questo proposito, possiamo osservare negli anni un'oscillazione sensibile dell'incidenza percentuale delle persone provenienti da questo paese. Infatti, nel 2007 la percentuale dei romeni era pari al

31,6%, nel 2008 era del 24,4%, ha toccato la quota minima del 22,4% nel 2009 ed è risalita al 25,3% nel 2010 e al 25,6% nel 2011, per poi attestarsi, come già scritto sopra, al 23,5% nella rilevazione 2012.

La presenza marocchina, al contrario, aumenta costantemente negli anni, passando dal 10,9% del 2007 al 13,1% del 2008, al 13,9% del 2009, al 14,9% del 2010, al 15,2% del 2011 e, infine, subisce un altro incremento giungendo al 15,9% della presente rilevazione.

Per quanto concerne la presenza albanese, questa ha subito negli anni dal 2003 al 2007 una diminuzione, partendo da valori superiori al 12%, per poi crescere di nuovo nel 2008, mantenersi su valori percentuali praticamente identici nel 2009 (7,4%) e aumentare di nuovo nel 2010 (8,2%) e nel 2011 (8,8%), fino a giungere al 10,8% nel 2012 e, quindi, tornando a incidere sul totale degli stranieri in misura simile a come accadeva ormai 10 anni fa. Questa crescita della presenza albanese, ossia della nazionalità di più consolidata presenza (ormai ventennale) nei nostri territori, può essere letta essenzialmente come il ritorno ai CdA di persone e, soprattutto, di intere famiglie che vivono ormai, data la lunga presenza nel territorio toscano, dinamiche di vulnerabilità e disagio molto simili a quelle degli italiani.

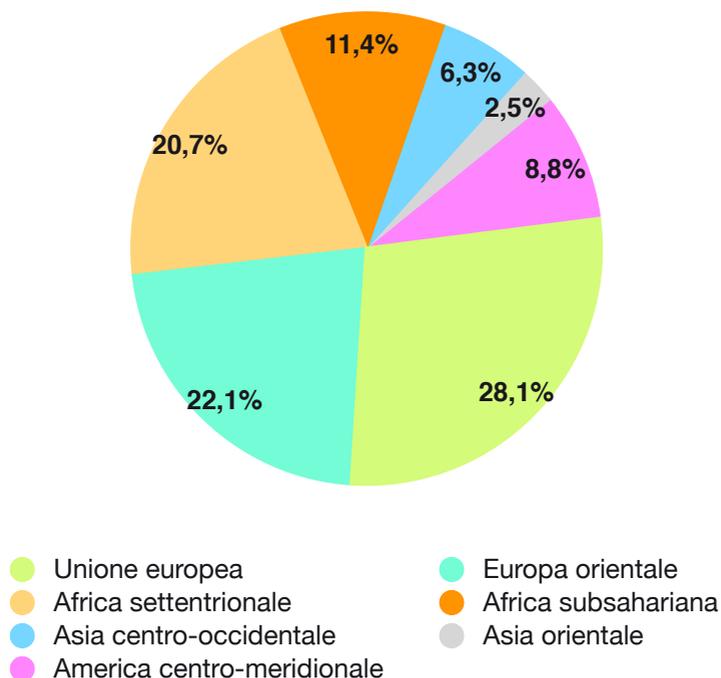
Rispetto al 2011 assistiamo ad una crescita significativa delle presenze nigeriane (dal 3,3% al 3,9%) e, parallelamente, ad una diminuzione della consistenza numerica dei peruviani (dal 6,5% al 6,1%), dei tunisini (dal 3,8% al 3,3%) e dei somali (dal 3,6% al 2%).

Fra le informazioni sulle altre nazionalità osserviamo, in particolare, la sostanziale stabilità dell'incidenza delle persone ucraine (sempre intorno al 4% negli ultimi anni), un incremento delle presenze singalesi, senegalesi e georgiane, nonché la costante contrazione della presenza cinese (dal 3% del 2009 all'1,5% della presente rilevazione), già di per sé tradizionalmente ridotta in

rapporto al numero dei cinesi effettivamente presenti nei nostri territori.

Le informazioni per cittadinanza degli stranieri ci permettono di presentare, nel Grafico 35, la provenienza per aree continentali.

**Grafico 35 - Provenienza degli stranieri per aree geografiche**

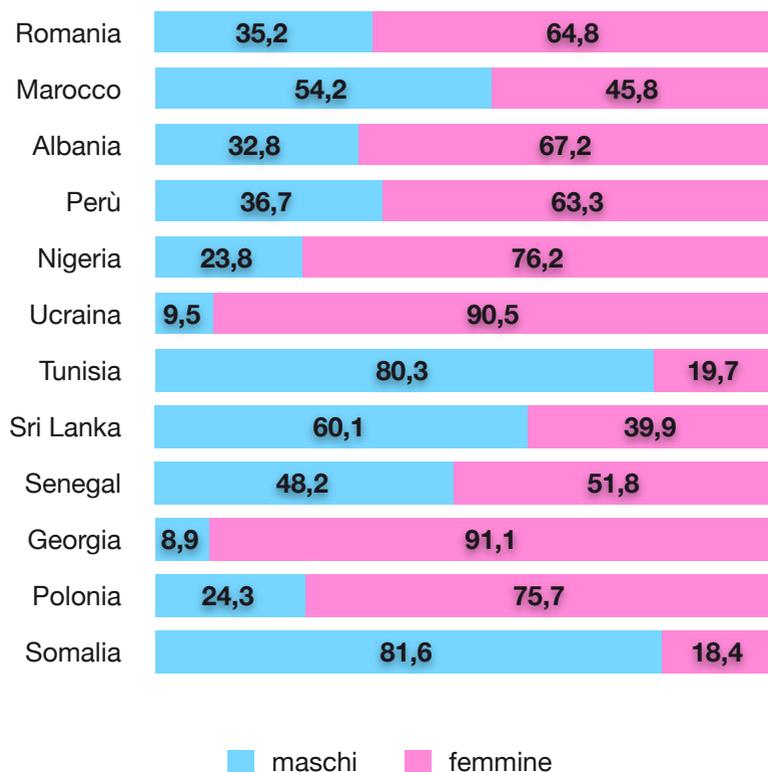


L'Unione europea, grazie alla presenza romena (e in minor misura polacca e bulgara) è l'area da cui proviene la maggioranza relativa delle persone accolte. Aggiungendo gli altri paesi europei (in primo luogo Albania, Ucraina e Georgia), risulta che il 50,2% del totale degli iscritti ai Centri è proveniente dal nostro continente, un dato in lieve elevazione rispetto al 2011 (49,2%). La popolazione di origine

africana è pari al 32,1%, con una leggera flessione rispetto al 2011 (32,8%).

Vediamo, nel Grafico 36, la ripartizione per sesso dei soggetti appartenenti alle 12 nazionalità più rappresentate.

**Grafico 36 - Provenienze degli stranieri per sesso (%)**



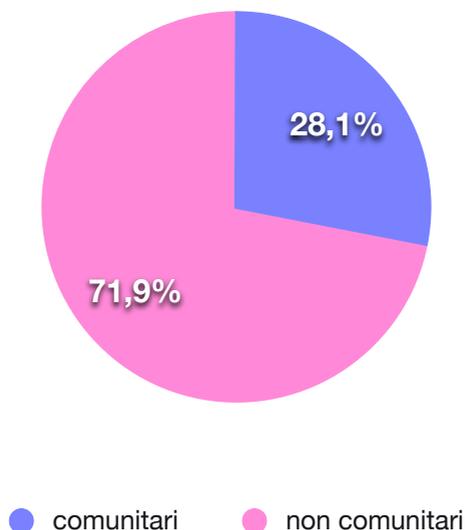
Il Grafico 36 mostra con chiarezza, fra le altre, una circostanza largamente conosciuta, ossia che i flussi migratori dall'Europa dell'est sono prevalentemente femminili (Ucraina, Georgia, Polonia). Anche il dato dei romeni, che è pure tra i meno sbilanciati a favore della componente femminile, vede in ogni caso una differenziazione

netta, di quasi 30 punti percentuali, a favore delle donne. Questa forbice fra la presenza maschile e quella femminile di cittadini romeni si è manifestata per la prima volta nella rilevazione 2008: fino al 2007 la componente di donne era solo leggermente predominante.

Un discorso speculare rispetto a quello appena riportato si può fare per le componenti marocchina e singalese, fino ad arrivare all'estremo della presenza nei Centri dei migranti tunisini e somali, in oltre 8 casi su 10 di sesso maschile.

I dati sulla nazionalità ci permettono di valutare il rapporto fra la componente comunitaria e quella non comunitaria degli stranieri, osservabile nel Grafico 35: per maggiore semplicità di lettura si faccia tuttavia riferimento al Grafico 37.

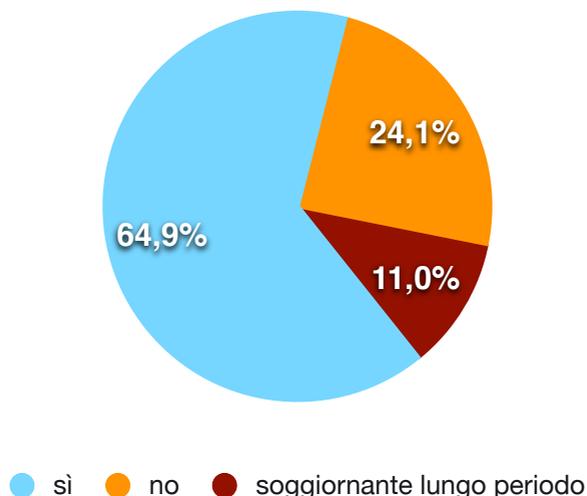
**Grafico 37 - Stranieri comunitari e non comunitari**



I comunitari risultano essere il 28,1% del totale degli stranieri, un dato in leggera contrazione rispetto al 2011 (30%) e al 2010 (30,3%) e leggermente più alto in relazione al 2009 (27,2%).

Il dato sulle persone non comunitarie iscritte ai Centri<sup>10</sup> ci invita ad analizzare la loro situazione giuridica (Grafico 38).

**Grafico 38 - Possesso del permesso di soggiorno per non comunitari**

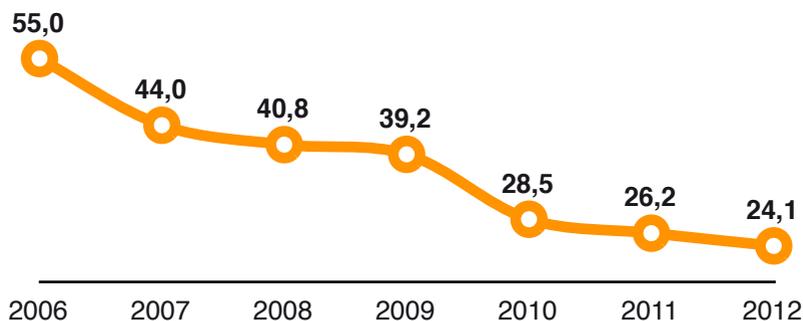


L'insieme dei cittadini non comunitari è caratterizzato, nel 24,1% dei casi, da una situazione di presenza irregolare sul territorio: un dato di per sé elevato ma che di anno in anno sta subendo una costante e decisa contrazione, come conferma il Grafico 39, in cui riportiamo l'incidenza degli stranieri non comunitari irregolarmente presenti sul territorio toscano rispetto al totale dei non comunitari per un periodo di rilevazione pari agli ultimi sette anni.

---

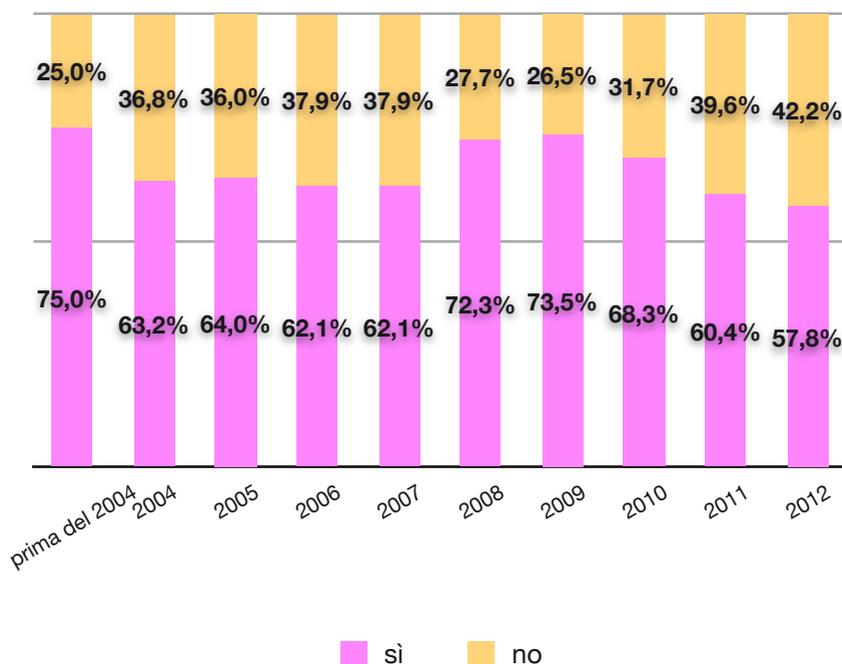
<sup>10</sup> In termini assoluti, le persone non comunitarie che hanno frequentato i CdA della rete Mirod sono state 13410 nel 2012, 12803 nel 2011, 12899 nel 2010 e 13199 nel 2009.

Grafico 39 - Incidenza non comunitari senza permesso soggiorno 2006-2012 (%)



È interessante analizzare (Grafico 40) la situazione del possesso o meno del permesso di soggiorno in relazione all'anno di arrivo in Italia delle persone non comunitarie.

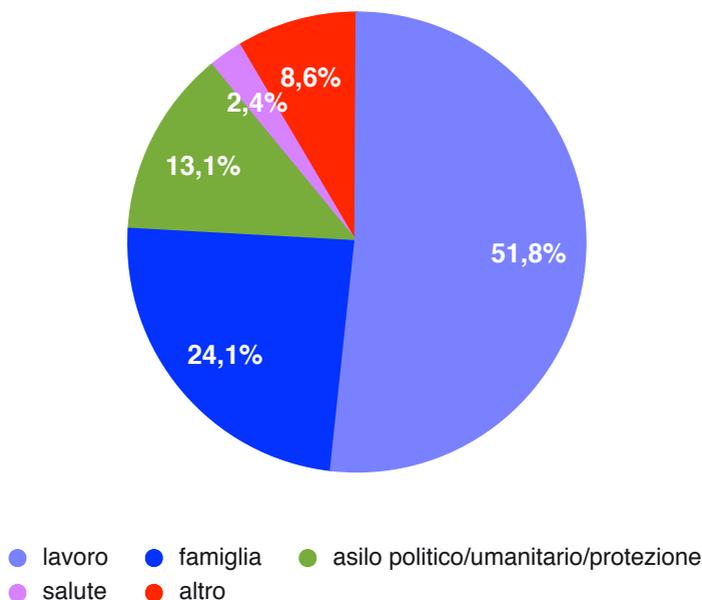
Grafico 40 - Stranieri non comunitari per anno arrivo in Italia e possesso perm. soggiorno (%)



Il Grafico 40 mostra che l'assenza di un titolo di soggiorno valido è più alta nelle persone di recente arrivo (42,2% fra gli arrivi nel 2012) ma anche che, rispetto al passato, adesso la maggioranza assoluta delle persone recentemente giunte in Italia e a un CdA della rete dispone di un permesso di soggiorno valido (il 57,8%, rispetto al 47,5% del 2011, al 27,2% del 2010 e al 36,5% del 2009). In altri termini, la precarietà degli stranieri giunti nel 2012 in Italia e presentatisi ad un CdA, testimoniata dall'assenza di un titolo regolare di permanenza, è nettamente diminuita rispetto al passato recente.

Per chi ne è in possesso, le ragioni del rilascio del permesso di soggiorno sono legate soprattutto a motivi di lavoro (vedi Grafico 41) e, in subordine, a ragioni di famiglia o umanitarie. I motivi di rilascio umanitario-politici riguardano il 13,1% del totale, in diminuzione rispetto al 14,6% del 2011, al 16,1% del 2010, al 18,3% del 2009 e al picco del 22% raggiunto nel 2008.

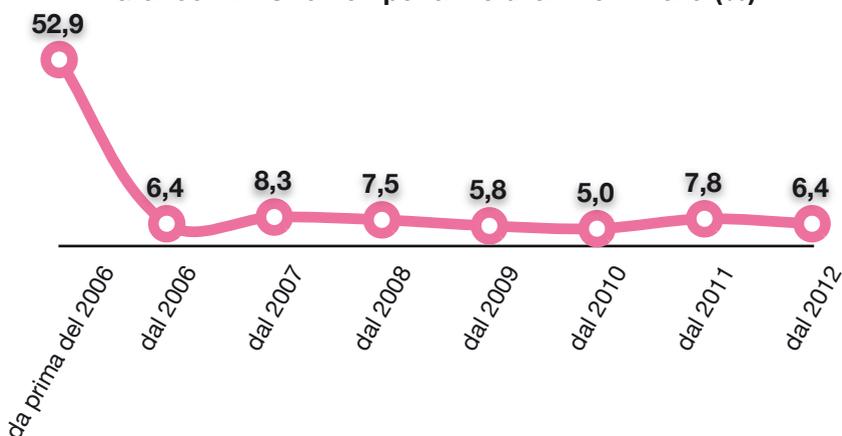
### **Grafico 41 - Motivo di rilascio del permesso di soggiorno**



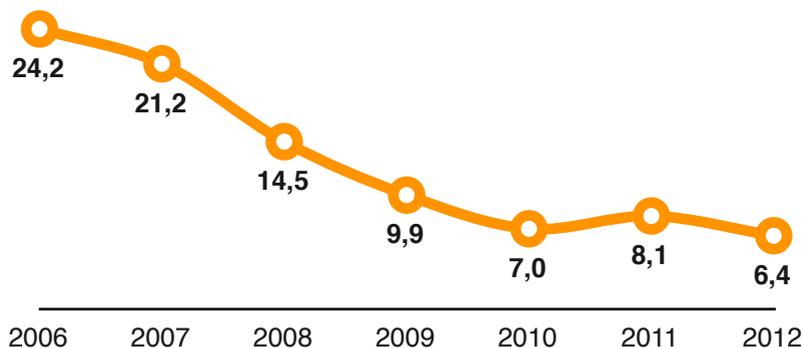
Vediamo adesso le informazioni a disposizione in relazione all'anzianità di presenza nel nostro paese degli immigrati iscritti ai Centri.

Il 6,4% degli stranieri dichiara di essere in Italia da un anno o meno (Grafico 42), dato in calo rispetto all'8,1% del 2011 e al 7% osservato nel 2010. L'incidenza percentuale degli stranieri recentemente giunti nel nostro paese ha subito, dall'inizio delle rilevazioni dati Mirod e con l'unica eccezione di controtendenza manifestatasi nel 2011, una costante e sensibile flessione. Si veda a tal proposito il Grafico 43, che riporta l'incidenza degli stranieri arrivati al CdA e in Italia nell'anno corrente di rilevazione sul totale delle presenze non italiane, in un confronto per i sette anni dal 2006 al 2012.

**Grafico 42 - Stranieri per anno di arrivo in Italia (%)**



**Grafico 43 - Stranieri arrivati in Italia e al CdA nell'anno di rilevazione 2006-2012 (%)**



Quasi 1 straniero su 4 iscritto nel 2006 al CdA era giunto in Italia in quello stesso anno, nel 2008 si scende al 14,5% e, guardando al 2012, siamo a poco più di 6 su 100, valore che, come sopra già riferito, è coerente con la tendenza osservata nelle rilevazioni precedenti con l'unica eccezione del dato del 2011. Tornando al Grafico 42, possiamo affermare che sono molto elevate le presenze di stranieri giunti in Italia già da alcuni anni e che proseguono per

lunghi periodi la frequenza del CdA, oppure che hanno iniziato ad andare al Centro a distanza di tempo dopo l'arrivo nel nostro paese<sup>11</sup>. Questa considerazione è confermata da un altro dato che si desume dal Grafico 42 e dal confronto con gli anni passati<sup>12</sup>: il 59,3% degli stranieri che si recano presso un Centro è arrivato in Italia da almeno 5 anni, contro il 54% rilevato nel 2011, il 55% del 2010, il 50% del 2009 e il 43% del 2008.

Se confrontiamo, per la popolazione straniera, l'anno di arrivo in Italia con quello di registrazione presso il CdA (Grafico 44), risulta che, per tutti gli anni di ingresso in Italia precedenti al 2012, una percentuale sempre pari o superiore al 27,1% è di persone giunte per la prima volta al Centro nel 2012<sup>13</sup>. In altre parole, sussiste un numero significativo di persone di provenienza estera, in Italia già da alcuni anni, che solo in tempi recenti ha avuto necessità di recarsi presso una struttura Caritas<sup>14</sup>. Inoltre, lo stesso Grafico 44 mostra che il 36,9% di coloro che sono in Italia da prima del 2007 è arrivato anche al Centro prima di quell'anno, ma evidentemente risulta tuttora in relazione con la Caritas, avendo frequentato il CdA almeno una volta nel corso del 2012.

---

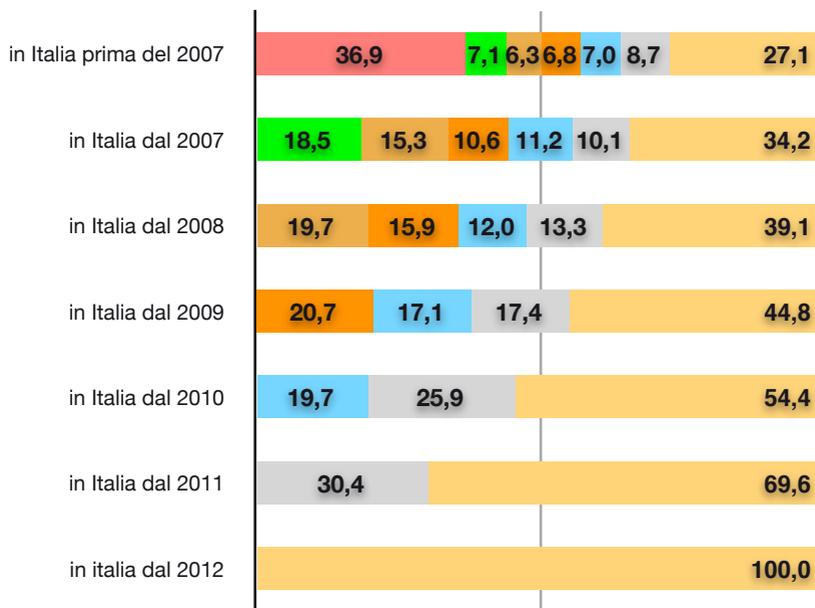
<sup>11</sup> A questo proposito si veda il Grafico 44, con le osservazioni relative.

<sup>12</sup> Come altrove in questo capitolo, si invita il lettore ad completare i confronti qui proposti basandosi sulle precedenti edizioni del "Dossier regionale Caritas sulle povertà in Toscana".

<sup>13</sup> La percentuale analoga della rilevazione Mirod 2011 era pari al 25,5%, naturalmente riferita ad un arrivo al Centro nel 2011.

<sup>14</sup> Ai fini di valutare questo ultimo aspetto in modo più esaustivo è necessario considerare anche 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 iscritti da anni presso strutture Caritas di altre regioni e arrivati solo da poco in Toscana. La struttura informatica della rete Mirod, al momento, non permette di tenere conto di queste eventuali registrazioni effettuate in precedenza in altre regioni italiane.

**Grafico 44 - Stranieri per anno di arrivo in Italia e al CdA (%)**



## Le problematiche e le richieste

La scheda di rilevazione dei dati che i Centri d'Ascolto utilizzano comprende, oltre alla sezione di raccolta delle informazioni anagrafiche che ha permesso le valutazioni statistiche fino a qui esposte, una parte dedicata alla registrazione dei bisogni (detti anche problematiche)<sup>15</sup> espressi dalle persone e di quelli dedotti

<sup>15</sup> Nella nostra trattazione usiamo tradizionalmente le parole "bisogno" e "problematica" come sinonimi, pur non essendo del tutto corretto da un punto di vista semantico.

dagli operatori nel corso degli incontri, nonché delle richieste fatte dai soggetti ascoltati e degli interventi eventualmente eseguiti dalla struttura Caritas o in collaborazione con essa. Buona parte delle necessità espresse dalle persone accolte può essere già intuita dai dati riportati nei precedenti paragrafi, tuttavia è opportuno analizzare in modo più approfondito i principali bisogni - e le relative richieste, che vedremo più avanti - emerse nel corso dei colloqui.

Come già nei precedenti Dossier, per valutare i bisogni emersi usiamo di seguito nel paragrafo alcune categorie di problematiche di riferimento (problemi di povertà economica, di occupazione e lavoro, legati alla famiglia, di salute, abitativi, ecc.) che coincidono, ovviamente, con la classificazione presente nella scheda di rilevazione cartacea/informatica compilata dagli operatori dei Centri.

Inoltre, è opportuno tener sempre presente che la situazione delle persone ascoltate è, nella maggior parte dei casi, multi-problematica, per cui è comune che una stessa persona presenti aspetti di disagio e bisogno in ambiti differenti. Il caso più diffuso è la compresenza di problemi economici e di disoccupazione/sottoccupazione, ma sono purtroppo frequenti le situazioni in cui si aggiungono ulteriori questioni, quali la precarietà abitativa, senza contare i riflessi psicologico-relazionali di tante condizioni di disagio.

A complicare ulteriormente il quadro è il fatto che chi si rivolge al CdA non sempre ha la possibilità o la capacità di evidenziare subito con chiarezza le sue reali necessità e di dare ad esse una scala di priorità.

Consideriamo, infine, il fatto che oltre il 40% del totale delle persone prese in carico<sup>16</sup> ha frequentato solo una volta il Centro nel corso del 2011 e un altro 16% lo ha fatto solo due volte: certamente, per molte di queste persone, un'accurata registrazione delle problematiche (o un loro puntuale aggiornamento, nel caso di persone già iscritte al CdA) non sempre è possibile.

---

<sup>16</sup> Si vedano i Grafici 7 e 8 del presente capitolo.

**Tabella 8 - Problematiche**

		<b>% sul totale bisogni</b>	<b>% sul totale persone</b>
<b>povertà economica</b>	12764	39,9	47,1
<b>lavoro</b>	9265	28,9	34,2
<b>famiglia</b>	2042	6,4	7,5
<b>dipendenze</b>	336	1,0	1,2
<b>salute</b>	2444	7,6	9,0
<b>istruzione</b>	654	2,0	2,4
<b>abitazione</b>	3129	9,8	11,5
<b>detenzione-giustizia</b>	194	0,6	0,7
<b>disabilità</b>	93	0,3	0,3
<b>immigrazione</b>	589	1,8	2,2
<b>altro</b>	502	1,6	1,9
	32012	100,0	118,1

Il totale delle problematiche della Tabella 8 supera il numero di persone ascoltate (27095), in quanto molti evidenziano, nel corso dei colloqui, più di un bisogno. Nella precedente tabella abbiamo riportato, oltre alle percentuali dei bisogni calcolate sul loro totale, anche l'incidenza di ogni categoria di bisogno sul totale delle persone, la cui somma è, per quanto appena detto, superiore a 100. Quest'ultimo dato statistico è riportato solo con l'intento di offrire una stima di massima di quale sia la frequenza con cui i problemi ricorrono nelle persone, in quanto non è insolito che una stessa persona presenti più di un problema registrato nella stessa categoria<sup>17</sup>.

La Tabella 8 mostra con chiarezza la prevalenza dei bisogni legati all'occupazione e alla povertà economica (il 68,8% del totale dei problemi dichiarati). L'incidenza percentuale di questi due problemi,

<sup>17</sup> A questo proposito è opportuno ricordare che ognuna delle categorie (macrovoci) riportate in Tabella 8 è suddivisa, in fase di rilevazione cartaceo/informatica delle informazioni presso il CdA, in una serie di microvoci indicanti il bisogno/problematica specifico. Solo a titolo d'esempio, la macrovoce "Povertà economica" comprende, fra le altre, le microvoci "Nessun reddito", "Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze familiari", "Mutui/Prestiti", "Accattonaggio", "Cattiva gestione del reddito", e così via.

in genere strettamente connessi tra di loro<sup>18</sup>, è inferiore a quanto osservato nel 2011 (74,8%) e nel 2010 (73,4%) - essenzialmente per una riduzione dell'incidenza delle problematiche di occupazione/lavoro -, ma superiore ai dati relativi alle rilevazioni del 2009 (63%) e del 2008 (65,3%).

Riflettendo sui dati appena riportati, è opportuno osservare che, tra le problematiche evidenziate, hanno un particolare spicco 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 vanno letti, ad esempio, i dati relativi al lavoro e all'abitazione.

Nel primo caso, i dati sulla disoccupazione precedentemente descritti farebbero ipotizzare di anno in anno una costante crescita delle problematiche legate al lavoro, ma questo non accade perché il CdA si caratterizza, salvo alcune eccezioni locali, come un luogo non adeguato a fornire sostegno strutturato per la ricerca di un'occupazione.

Un discorso non dissimile vale nel secondo caso. Anche qui, il dato relativamente basso - anche se in crescita rispetto al recente passato - di chi evidenzia problemi abitativi: per questo tipo di difficoltà tradizionalmente un CdA Caritas non è in grado di fornire risposte significative<sup>19</sup>.

Pertanto, in entrambi i casi, è comune che siano le stesse persone ascoltate, frequentemente consce delle possibilità e dei limiti dell'azione di uno sportello Caritas, a non far emergere il problema, demandando l'iter per cercarne una soluzione ad altri uffici.

Per cercare di cogliere le evoluzioni in atto nel contesto sociale osservato dal punto di vista dei CdA, abbiamo analizzato, nella Tabella 9, le problematiche delle 12629 persone registrate al Centro nel corso del 2012<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Si pensi anche al dato sulla disoccupazione delle persone registrate presso i CdA, v. Tabella 6 e Grafici 31, 32 e 33.

<sup>19</sup> In ogni caso le risposte a problemi legati al lavoro o alla casa, se anche attuate dal Centro, sono frutto della rete di collaborazione che lega la Caritas parrocchiale o diocesana ad altre strutture e servizi, privati e pubblici.

<sup>20</sup> I nuovi iscritti al CdA furono 11269 nel corso del 2011.

**Tabella 9 - Problematiche degli iscritti nel 2012**

		<b>% sul totale bisogni</b>	<b>% sul totale persone</b>
<b>povertà economica</b>	5768	36,9	45,7
<b>lavoro</b>	5205	33,3	41,2
<b>famiglia</b>	967	6,2	7,7
<b>dipendenze</b>	141	0,9	1,1
<b>salute</b>	810	5,2	6,4
<b>istruzione</b>	340	2,2	2,7
<b>abitazione</b>	1621	10,4	12,8
<b>detenzione-giustizia</b>	97	0,6	0,8
<b>disabilità</b>	70	0,4	0,6
<b>immigrazione</b>	319	2,0	2,5
<b>altro</b>	306	2,0	2,4
	15644	100,0	123,9

Confrontando le Tabelle 8 e 9 si colgono variazioni degne di nota nell'incidenza relativa delle categorie di problematiche di povertà economica e di occupazione/lavoro: la prima presenta un'incidenza minore fra i nuovi iscritti ad un CdA e la seconda sensibilmente superiore. In queste differenze possono giocare un ruolo anche le osservazioni fatte in precedenza sulle tipologie di problemi affrontabili o meno nei Centri e sul rapporto fra questi e la conoscenza del funzionamento di un CdA da parte soprattutto dei nuovi arrivati. In questi ultimi si coglie, inoltre, una incidenza minore dei bisogni legati alla salute rispetto a quanto avviene con il complesso delle persone prese in carico.

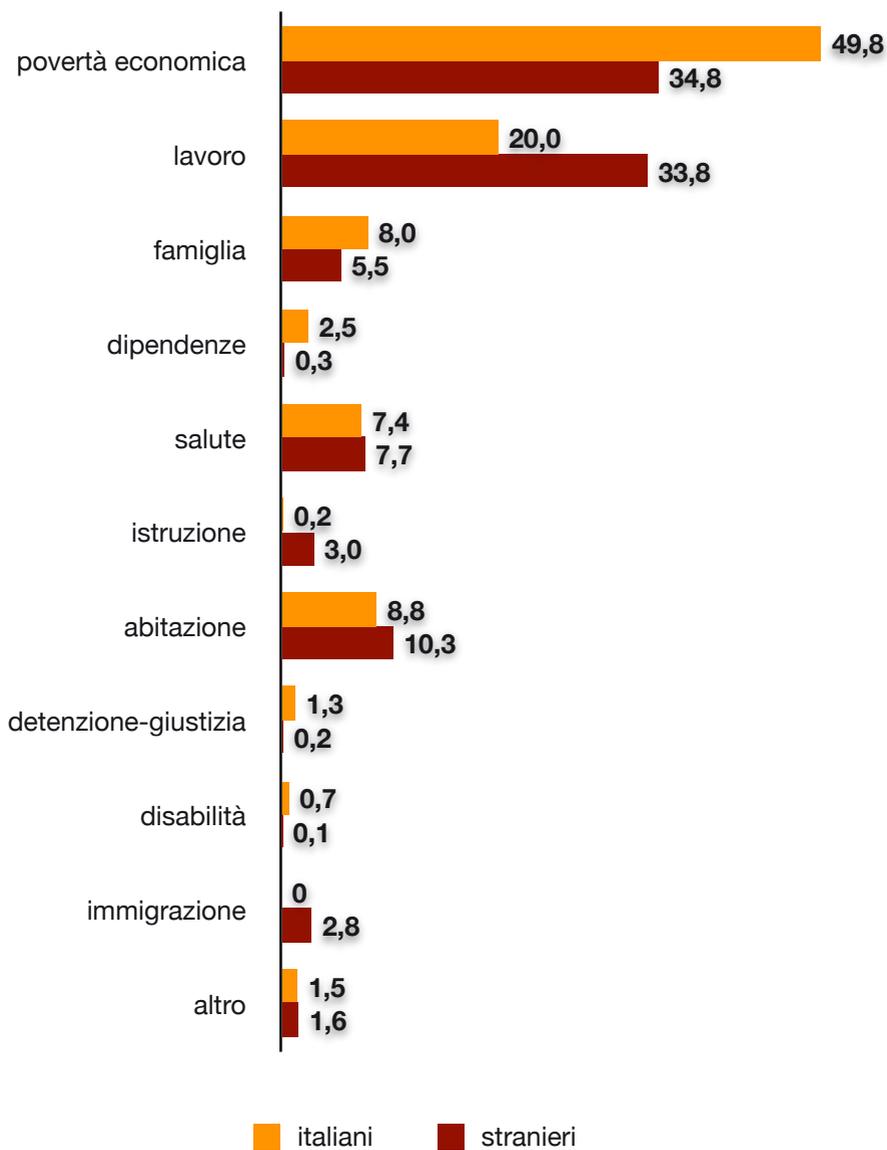
Le persone arrivate nel 2012 dichiarano, in media, circa 1,24 problemi a testa, rispetto a 1,18 del totale dei soggetti presi in carico nei Centri. Riferendoci ai precedenti Dossier, tali medie erano rispettivamente di 1,49 (arrivi nel 2011) e 1,23 (totale delle persone) nella rilevazione 2011, 1,48 (arrivi nel 2010) e 1,2 (totale delle

persone) nella rilevazione 2010, e di 1,24 (arrivi nel 2009) e di 1,15 (totale delle persone) nella rilevazione 2009. In altre parole, nel 2012 notiamo un'inversione netta di tendenza riguardo alla quantità di problemi dichiarati dalle persone: questo fatto non può essere letto purtroppo in termini positivi, perché, grazie anche all'esperienza degli operatori dei CdA, sappiamo che, di fatto, stiamo assistendo ad una sorta di polarizzazione nella presentazione al Centro delle problematiche, con una crescente enfasi data dagli ospiti - in via non di rado esclusiva - a quelle basilari legate, prevedibilmente, alla povertà economica ma anche, pur con gli importanti distinguo di cui sopra, al lavoro.

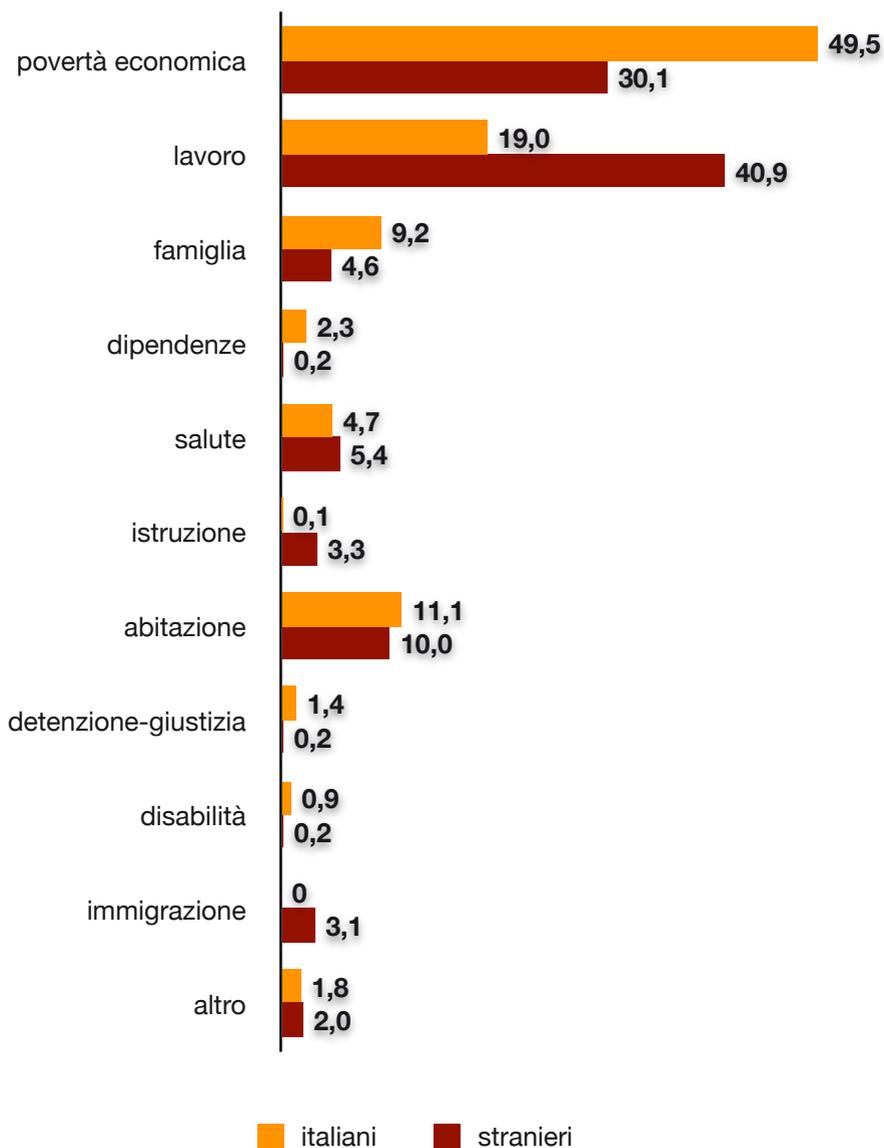
Pur con questa osservazione, restano importanti - anche se sempre più spesso appaiono come problemi diciamo di secondo piano nella loro esposizione e definizione presso il CdA - le questioni del disagio familiare, rappresentato sia dalla categoria specifica ma anche, più o meno direttamente, dalle aree dei problemi abitativi e sanitari.

Vediamo adesso le problematiche in relazione alla cittadinanza, sia per tutti gli iscritti (Grafico 45) sia per chi è giunto al CdA nel 2012 (Grafico 46).

Grafico 45 - Problematiche per cittadinanza (%)



**Grafico 46 - Problematiche iscritti 2012 per cittadinanza (%)**



Dal confronto fra le problematiche degli italiani e degli stranieri iscritti ad un CdA emergono differenze sensibili: ad esempio, il problema del lavoro (disoccupazione, sottoccupazione, sfruttamento, lavoro nero, ecc.) è prevalente per il 33,8% degli stranieri, contro il 20% degli italiani. Nel 2011 tali percentuali erano rispettivamente del 40,7% e del 22,4%<sup>21</sup>. Pertanto, la riduzione dell'incidenza dei problemi lavorativi fra il 2011 e il 2012 è da ascrivere in gran parte alla diminuzione della presentazione di questo problema da parte della componente straniera.

Gli italiani che dichiarano come problema fondamentale quello della povertà di mezzi economici (reddito insufficiente, indebitamento, assenza di entrate, ecc.) sono il 49,6%, ed è una percentuale sensibilmente superiore al 34,6% degli stranieri<sup>22</sup>.

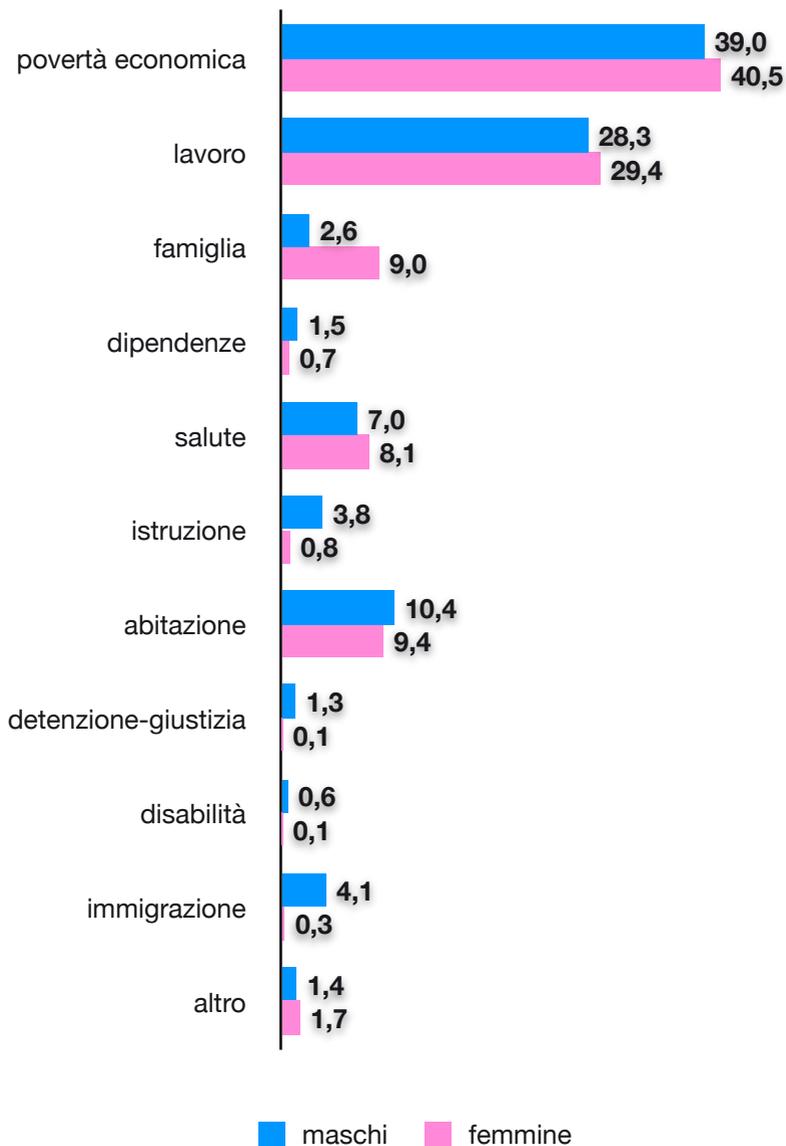
Tra le problematiche osservate per i soli iscritti nel 2012, spicca il dato del 49,5% di italiani che dichiara povertà di tipo economico, una percentuale in crescita rispetto al 48,6% dei soli iscritti 2011 (rilevazione 2011), al 45,3% dei soli iscritti 2010 (rilevazione 2010) e al 39,4% dei soli iscritti 2009 (rilevazione 2009). Tale percentuale cresce anche fra gli stranieri fino al 2011, per subire una improvvisa diminuzione nel corso del 2012: infatti, si passa dal 26,8% del 2009, al 36,2% del 2010, al 37,2% del 2011 e al 30,1% della presente rilevazione. Evidenziamo, inoltre, come le persone di provenienza estera di recente arrivo ad un CdA dichiarino in misura oltre che doppia rispetto agli italiani bisogni legati al lavoro (40,9% contro il 19%).

---

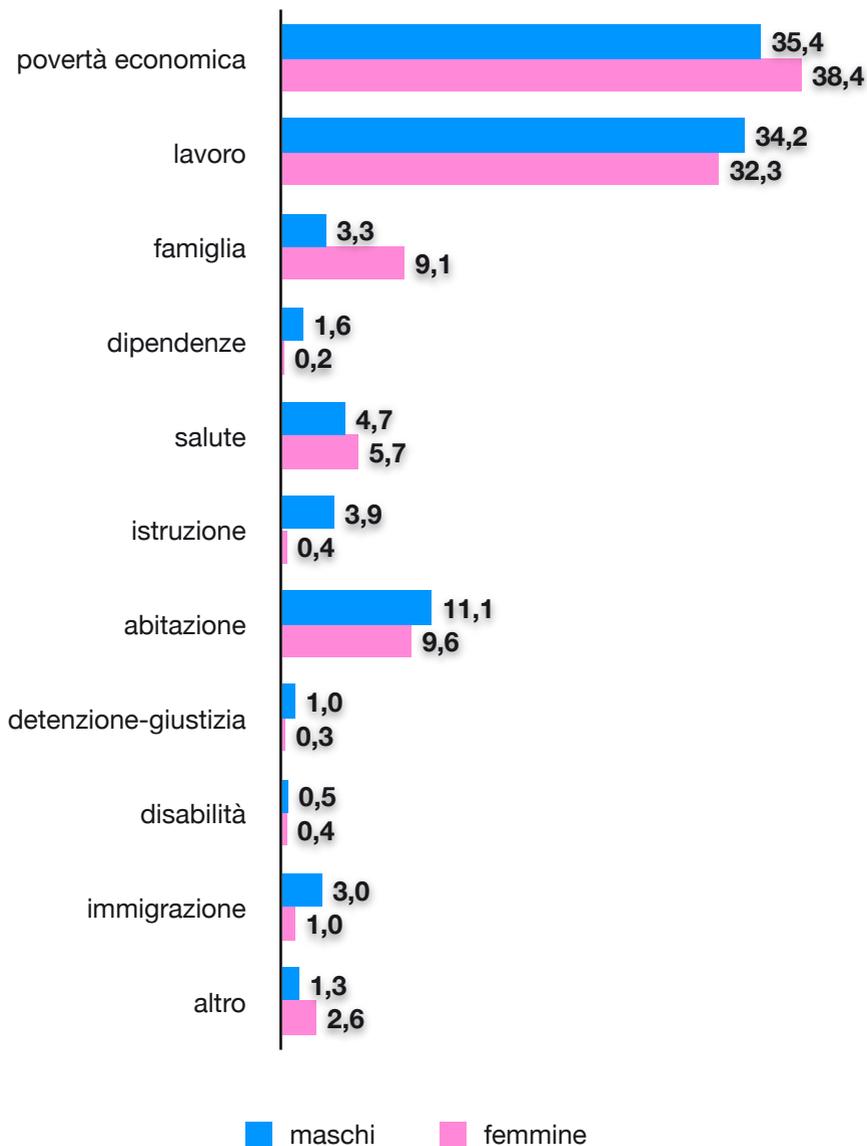
<sup>21</sup> Nella rilevazione 2010 tali percentuali erano rispettivamente del 39,8% e del 27,9%.

<sup>22</sup> Nella rilevazione 2011 tali percentuali erano del 48,2% per gli italiani e del 35,9% per gli stranieri, nel 2010 rispettivamente del 44,4% e del 34,1%.

**Grafico 47 - Problematiche per sesso (%)**



**Grafico 48 - Problematiche iscritti nel 2012 per sesso (%)**



L'analisi delle problematiche in base al sesso (Grafici 47 e 48) mostra un importante cambiamento rispetto alle precedenti rilevazioni dei dati: nel 2012, contrariamente al passato, non sussistono differenze degne di nota fra la componente femminile e quella maschile rispetto ai problemi legati al lavoro (incidenza del 29,4% per le donne rispetto al 28,3% per gli uomini). Nella rilevazione 2011 questo dato era pari al 40% per le donne e al 28% per gli uomini, nella rilevazione 2010 avevamo, rispettivamente, il 40,2% e il 30,9%, nel 2009 il 34,1% e il 28,9%.

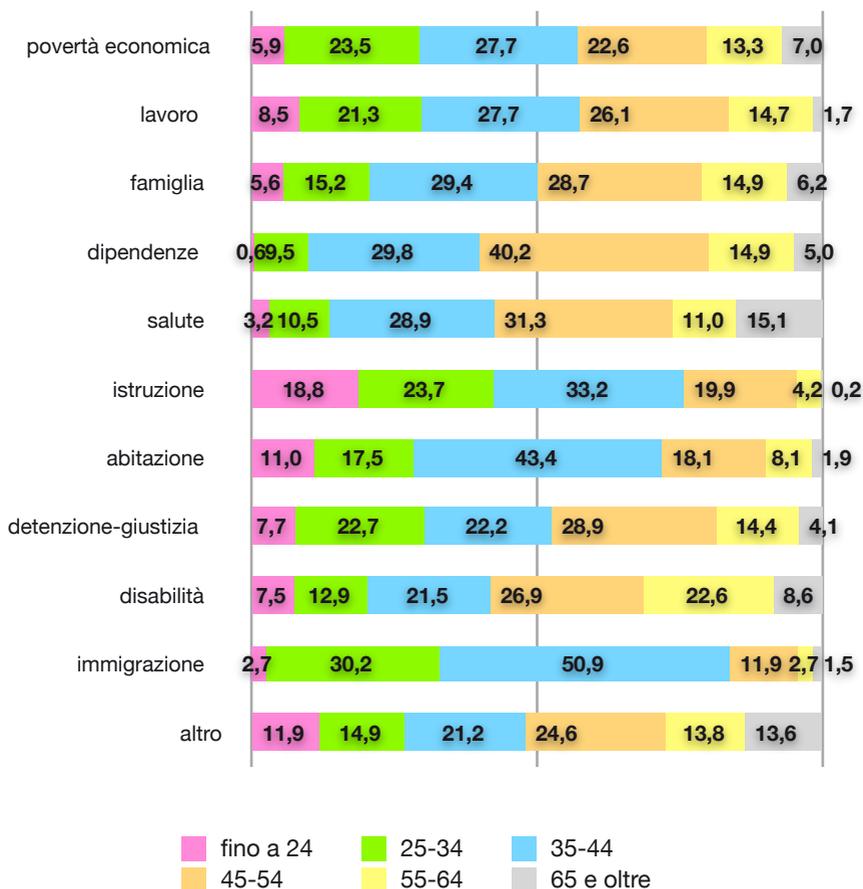
La suddetta riduzione dell'incidenza percentuale dei problemi occupazionali nelle persone di sesso femminile si accompagna, nel 2012, alla crescita dei bisogni nella sfera familiare, sia per quanto riguarda specificamente la salute (propria e dei congiunti) sia per le questioni relazionali e abitative.

Analizzando ancora i dati sulle problematiche per sesso, notiamo la netta prevalenza femminile in relazione a chi ha dichiarato problemi familiari (9%, contro il 2,6% dei maschi), mentre accade parzialmente l'opposto per i problemi abitativi, dichiarati dal 10,4% dei maschi e dal 9,4% delle femmine. Anche i problemi legati all'istruzione e all'immigrazione sono appannaggio principale della componente maschile.

Il confronto fra i dati complessivi delle problematiche per sesso e quelli dei soli arrivi al Centro nel 2012 ricalca quanto osservato in precedenza sui dati complessivi, con una maggiore incidenza delle questioni legate al lavoro fra i nuovi iscritti di entrambi i sessi, una relativa diminuzione per i problemi di povertà economica e un incremento leggero nei settori dei bisogni abitativi e familiari.

Restando all'analisi delle problematiche, vediamo la loro distribuzione in relazione alle classi d'età delle persone (Grafico 49).

**Grafico 49 - Problematiche per classe d'età (%)**



Per leggere in modo corretto il Grafico 49 è opportuno fare riferimento al diagramma delle distribuzioni per età (Grafico 14). I problemi legati all'istruzione si concentrano, comprensibilmente, nelle fasce giovanili d'età delle persone. Fra i problemi riguardanti in prevalenza le fasce inferiori d'età vanno notati quelli legati all'immigrazione e all'abitazione, ed anche in questi casi siamo nell'ambito di quanto è ampiamente prevedibile: l'evento migratorio

avviene nella maggior parte dei casi nei giovani adulti<sup>23</sup>, e le questioni della casa sono sovente legate alla costituzione di una famiglia o all'evento di un ricongiungimento familiare. È comprensibile che una simile prevalenza nelle fasce inferiori d'età accada anche per i bisogni legati alla povertà economica e al lavoro (vedi ancora il Grafico 49), pur se si manifesta con un'incidenza percentuale leggermente inferiore.

Inoltre, è importante sottolineare che il 16,4% del totale dei problemi di occupazione e il 20,3% di quelli strettamente economici è manifestato da persone di età superiore a 54 anni, dati rilevanti e che echeggiano quanto già osservato negli anni passati: si consideri che le suddette percentuali, nella rilevazione 2011, erano rispettivamente del 14,2% e del 24% e nel 2010 del 15,4% e del 19,5%.

Per completare il quadro di indagine sulle problematiche rilevate presso i Centri, analizziamo, nelle successive Tabelle 10, 11 e 12, l'evoluzione delle problematiche occupazionali, abitative ed economiche, nei sette anni che vanno dal 2006 al 2012. Al fine di rendere maggiormente significativo questo confronto, per ciascuna delle tre suddette categorie di bisogno abbiamo dettagliato il dato considerando le quattro principali problematiche espresse dalle persone accolte (o dedotte dagli operatori). Le percentuali che appaiono nelle tre tabelle che seguono sono, naturalmente, calcolate sul totale dei problemi di quella particolare categoria.

---

<sup>23</sup> 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 dei molti immigrati irregolarmente giunti in Italia anni fa e che solo in tempi recenti hanno iniziato a rivolgersi ad un CdA.

**Tabella 10 - Problematiche del lavoro (%)**

	disoccupazione	orario di lavoro insufficiente	sottoccupazione	cassa integrazione/mobilità
2006	93,3	2,3	1,0	0,6
2007	93,0	2,6	1,1	0,6
2008	91,6	3,6	1,3	0,6
2009	91,0	4,1	1,5	1,1
2010	90,1	4,3	1,6	1,5
2011	86,4	5,0	3,0	3,5
2012	81,4	7,3	1,5	5,6

**Tabella 11 - Problematiche abitative (%)**

	residenza provvisoria	mancaza di casa	abitazione precaria o inadeguata	sfratto
2006	36,1	25,5	10,0	12,3
2007	34,6	25,5	8,9	13,6
2008	32,0	27,1	8,8	15,6
2009	32,3	29,9	8,0	18,4
2010	25,4	33,0	10,4	24,3
2011	26,7	26,5	14,3	29,6
2012	21,5	21,0	19,4	33,1

**Tabella 12 - Problematiche di povertà economica (%)**

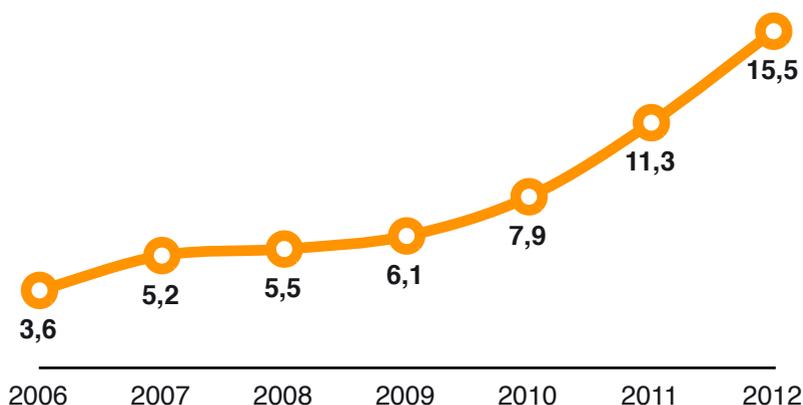
	reddito insufficiente per normali esigenze	nessun reddito	difficoltà gestione del reddito	indebitamento
2006	63,6	10,6	9,9	3,6
2007	63,8	11,4	8,6	5,2
2008	62,6	11,6	9,0	5,5
2009	63,1	12,4	8,1	6,1
2010	64,3	11,5	8,7	7,9
2011	63,5	12,0	10,5	11,3
2012	60,2	15,7	7,2	15,5

In riferimento alle Tabelle 10,11 e 12 evidenziamo, per i sette anni presi in esame, la crescita notevole dei problemi di sfratto e di indebitamento. In particolare il disagio legato alla situazione di sfratto, che nel 2006 era relativamente di secondo piano, si posiziona già da due anni al primo posto fra i problemi abitativi. L'indebitamento, seppure incida molto meno della condizione di reddito insufficiente fra i problemi economici, è tuttavia aumentato percentualmente di 5 volte nei sette anni presi in esame. Riportiamo le suddette tendenze anche in forma di diagramma (Grafici 50 e 51), per una consultazione più agevole. Ci pare opportuno specificare che le questioni legate all'indebitamento sono certamente sottostimate, nei numeri che riportiamo qui, rispetto alla loro entità reale, visto che è molto comune la difficoltà che hanno molte persone nell'affermare di soffrire di tale condizione di disagio,

difficoltà che sfocia spesso nel rifiuto di esplicitare il problema presso il Centro<sup>24</sup>.

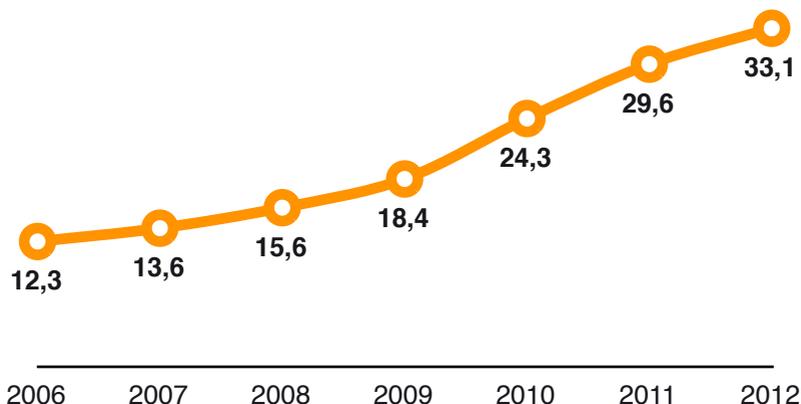
Infine, dalla Tabella 10 ricaviamo che, fra il 2006 e il 2012, si è assistito a una crescita di 10 volte dei problemi legati alla cassa integrazione e alla mobilità dei lavoratori: in termini percentuali le cifre restano relativamente basse, ma è importante proseguire a monitorare questa tendenza nei prossimi anni.

**Grafico 50 - Incidenza indebitamento sul totale problemi povertà 2006-2012 (%)**



<sup>24</sup> La difficoltà di ammettere il disagio personale-familiare riguarda anche altre categorie di bisogno, ma nel caso dell'indebitamento, soprattutto se connesso a dipendenza da gioco ma anche all'uso scriteriato di forme di finanziamento (credito al consumo, prestiti da finanziarie, per non parlare di usura vera e propria), il fenomeno diviene particolarmente sensibile, come conferma l'esperienza degli operatori dei Centri.

Grafico 51 - Incidenza sfratto sul totale problemi abitativi 2006-2012 (%)



Vediamo adesso il dettaglio delle richieste rivolte agli operatori dei Centri (Tabella 13 e grafici seguenti).

È importante ricordare che, quando trattiamo di richieste, parliamo di domande esplicitamente poste dalle persone ascoltate agli operatori dei Centri. Quindi, l'indagine sulle richieste è complementare rispetto a quella delle problematiche/bisogni sia perché, nel primo caso, normalmente non c'è margine per le deduzioni e le ipotesi che provengono dall'esperienza e dall'intuizione di chi opera presso il CdA<sup>25</sup>, sia perché bisogni

---

<sup>25</sup> Ci preme tuttavia osservare quanto segue: alcune delle voci di richiesta che compaiono in Tabella 13, quale ad esempio gli "interventi di rete", si riferiscono non tanto a richieste esplicite delle persone accolte quanto ad una schematizzazione degli operatori, che identificano con tale categoria i casi in cui si percepisce necessaria (da parte dell'operatore ma non di rado anche da parte dell'interessato) l'interazione con altri soggetti pubblici e/o privati al fine di attivare un percorso a favore della persona che vive che il disagio.

Questo vale, almeno parzialmente, anche per le richieste di orientamento e segretariato sociale o legate a problemi di istruzione, così come per quelle che rientrano nella categoria del cosiddetto "ascolto con progetto".

Quest'ultima voce può essere spiegata sinteticamente come segue: ascolto attento delle esigenze reali, che sfocia nella proposta di un percorso progettuale di accompagnamento e promozione complessiva della persona e/o della famiglia (reinserimento lavorativo, proposte formative, ecc.).

individuati e richieste espresse (per non parlare degli interventi effettivi che il Centro è in grado di attivare o di fornire direttamente) non sempre possono essere consequenziali, come i casi delle questioni legate alla ricerca di lavoro o di un alloggio (giusto per fare due esempi citati nelle pagine precedenti) possono testimoniare.

**Tabella 13 - Richieste<sup>26</sup>**

		%
<b>beni/servizi materiali</b>	18348	33,4
<b>lavoro</b>	10509	19,1
<b>sussidi economici</b>	3367	6,1
<b>interventi di rete</b>	1842	3,4
<b>alloggio</b>	2560	4,7
<b>ascolto con progetto</b>	7800	14,2
<b>consulenza professionale</b>	244	0,4
<b>istruzione</b>	748	1,4
<b>sanità/igiene personale</b>	6009	10,9
<b>orientamento/segr. sociale</b>	3545	6,4
	54972	100,0
<b>altro</b>	233	
	55205	

Il numero totale di richieste registrate nella rete informatica ammonta a 55.205 (Tabella 13), rispetto alle 53.147 del 2011, alle 49.550 del 2010, alle 43.000 del 2009 e alle “appena” 30.000 del 2008. Nel 2012 abbiamo, pertanto, una media di circa 2 richieste a persona, contro le 2,1 del 2011, le 2 del 2010, le 1,8 del 2009 e le

---

<sup>26</sup> Come in precedenza osservato riguardo alle problematiche/bisogni, anche per le richieste ognuna delle categorie (macrovoce) di richiesta riportate in Tabella 13 è suddivisa, in fase di rilevazione delle informazioni presso il CdA, in una serie di microvoce indicanti la richiesta specifica appartenente a quella categoria.

A titolo di esempio, si consideri l'esplicitazione delle voci relative ai “Beni/Servizi materiali” contenuta nel Grafico 54, e il fatto che le voci relative al “Lavoro” comprendono, fra le altre, “Lavoro part-time”, “Lavoro a tempo pieno”, “Lavoro stagionale” e così via.

1,4 del 2008. In altri termini, nelle ultime tre rilevazioni si mantiene praticamente stabile il numero medio di richieste effettuate presso i Centri, dopo una forte crescita negli anni precedenti. Tuttavia, come vediamo di seguito, la distribuzione delle richieste fra le macrovoci della Tabella 13 presenta scostamenti significativi negli anni.

Il 33,4% delle richieste riguarda beni e servizi materiali. Il valore percentuale cresce sensibilmente rispetto al 2011 (29,3%), al 2010 (25,7%) e al 2009 (22,8%). Se guardiamo al valore assoluto di dette richieste, l'incremento appare ancora più significativo: il numero delle richieste di beni e servizi materiali era pari a pressappoco 9.900 nel 2009, è salito nel 2010 a 12.678 e nel 2011 a 15.522, per giungere a 18.348 nel 2012, come da Tabella 13. Ossia, quasi un raddoppio del numero di tali richieste in soli 4 anni.

Le richieste di lavoro sono pari al 19,1% del totale, mentre erano il 22,3% nel 2011, il 22,5% nel 2010, il 19,3% nel 2009 e il 14% nel 2008. In valori assoluti, si osserva un balzo da circa 4.300 richieste legate al lavoro nel 2008 alle 11.830 del 2011, per poi osservare una riduzione nel 2012, con 10.509 richieste. In altre parole, notiamo fra il 2011 e il 2012 una riduzione temporanea di questa voce di domanda, che echeggia quanto notato nelle problematiche, ma i valori assoluti restano di notevole importanza.

Sono da segnalare le richieste di un ascolto legato a progetti di intervento nella forma dell'accompagnamento/promozione umana e ad un adeguato orientamento ai servizi del territorio (con relativa collaborazione fra i soggetti coinvolti), che nel complesso si avvicinano al 24% del totale delle richieste, valore simile a quello del 2011 (25%).

Per quanto concerne la domanda di contributi economici, questa subisce un sensibile incremento, in termini percentuali, fra il 2009 e il 2011, passando dal 4,3% del 2009 al 5,5% del 2010 e al 6,1% delle ultime due rilevazioni. La costanza percentuale di questo tipo di richieste negli ultimi due anni non deve far pensare ad una stabilizzazione della situazione economica percepita presso i CdA,

in quanto è necessario che sia letta alla luce dei molti interventi straordinari di supporto economico attivati negli ultimissimi anni in molte Diocesi (fondi di solidarietà, prestiti d'onore, microcredito) per far fronte all'aggravamento della crisi economica e sociale. Tali servizi di sostegno al reddito hanno svolgimento ed esiti che esulano dall'ambito ordinario dell'azione dei CdA e, quindi, non sono considerati nella rilevazione Mirod.

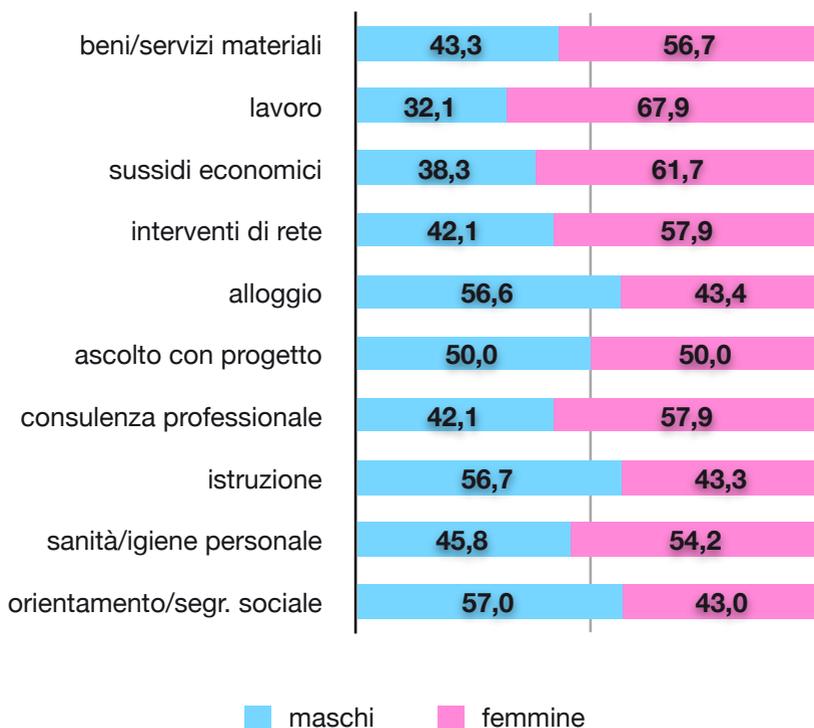
Infine, nel confronto fra gli ultimi 3 anni notiamo un'impennata delle richieste legate all'alloggio (dal 3,2% del 2010 al 4,2% del 2011 per giungere al 4,7% del 2012), crescita che va di pari passo con quanto osservato in precedenza trattando di problematiche.

Andando a scomporre i dati finora visti in base al sesso, notiamo che le richieste sono portate nel 57,2% da donne, un andamento sostanzialmente in linea con la distribuzione complessiva per sesso di chi è registrato presso i CdA (cfr. Grafico 5, le femmine sono il 56,3%).

In relazione alla provenienza delle persone, le richieste degli italiani sono il 37,2% del totale mentre costituiscono (cfr. Grafico 2) il 31,1% delle persone ascoltate. Pertanto, è evidente che nel corso del 2012 gli italiani hanno comunicato agli operatori dei CdA un carico di richieste maggiore rispetto alle persone di provenienza estera, e questo è un dato di novità rispetto al passato, quando italiani e stranieri avevano sempre avuto comportamenti simili in questo senso.

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

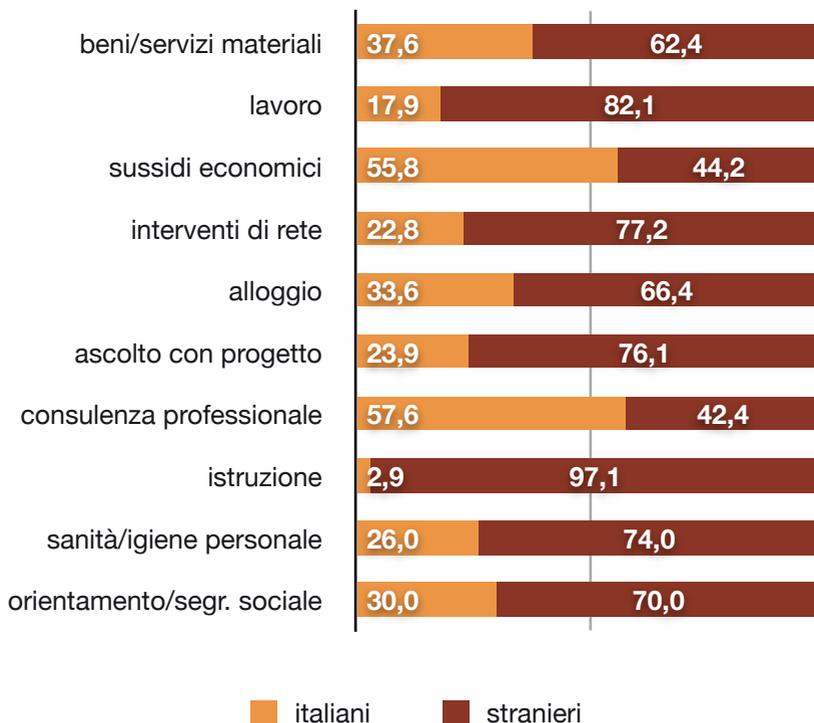
**Grafico 52 - Richieste per sesso (%)**



Ricordando che le femmine sono, complessivamente, il 56,3% delle persone ascoltate e che, quindi, i maschi risultano essere il 43,7%, il Grafico 52 ci mostra subito come le richieste di alloggio, ascolto con progetto, istruzione, di orientamento e segretariato sociale sono presentate dai maschi in misura maggiore rispetto alle donne. Viceversa, si connotano maggiormente al femminile le richieste di lavoro e sussidi economici. Le richieste di beni e servizi materiali e quelle di interventi di rete e consulenza professionale sono portate in modo praticamente uniforme dai due sessi. Le suddette caratteristiche di richieste in base al genere non sono dissimili dagli anni scorsi, con l'unica variazione degna di nota

legata al fatto che, fino al 2011, le domande di beni e servizi materiali erano portate al CdA con una leggera prevalenza dalla componente femminile.

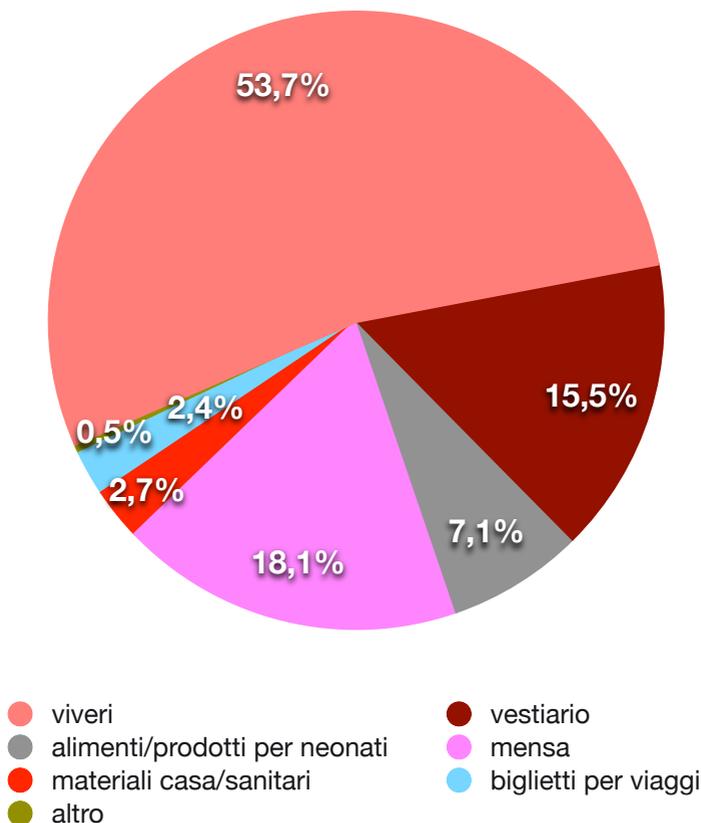
**Grafico 53 - Richieste per provenienza (%)**



Guardando alle richieste per provenienza, gli italiani (che, ricordiamolo, sono il 31,1% del totale della popolazione iscritta ai CdA) chiedono soprattutto sussidi economici, con il 55,8% del totale di queste richieste (nel 2011 erano il 53,9%), consulenza professionale (57,6%, nel 2011 erano il 58,3%), beni e servizi materiali (37,6%, rispetto al 36,8% del 2011). Viceversa, tenendo presente che gli stranieri sono il 68,9% dei soggetti registrati presso i CdA, gli interventi legati al lavoro (82,1% dei casi, rispetto all'80,1% del 2011). Discorso analogo si può fare per le richieste

legate all'istruzione (97,1%), che sono in gran parte legate alla necessità di migliorare la conoscenza della lingua italiana.

**Grafico 54 - Dettaglio richieste beni/servizi materiali**



Le richieste prevalenti fra quelle di beni e servizi materiali (Grafico 54) riguardano la distribuzione di viveri (53,7%, rispetto al 51,7% del 2011, al 44,7% del 2010 e al 39,3% del 2009), quella di servizio mensa (18,1%, rispetto al 14,7% del 2011, al 19,8% del 2010 e al 31,5% del 2009) e di vestiario (15,5%, rispetto al 17,9% del 2011, al 19,8% del 2010 e al 15,4% del 2009).

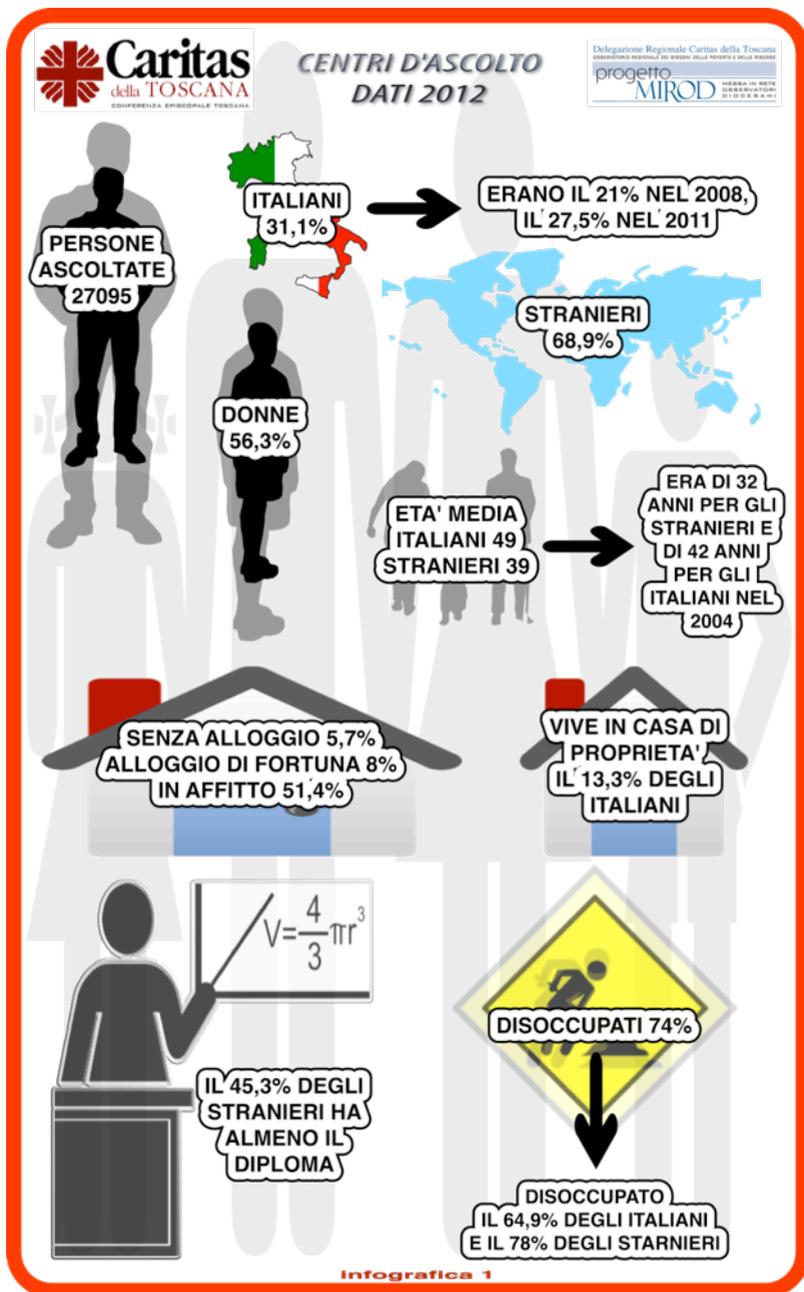
Per il quinto anno consecutivo osserviamo che la richiesta di pacchi alimentari supera le altre necessità di servizi primari, con una

forbice peraltro notevolmente crescente (nel 2012 la richiesta di viveri supera di oltre tre volte quella di servizio mensa e di vestiario), e lo sbilanciamento verso la domanda di beni essenziali e irrinunciabili è sicuramente indice di un aggravamento della situazione di una porzione importante delle persone prese in carico dai Centri d'Ascolto della Caritas.

Con l'intento di facilitare la divulgazione dei dati sopra esposti abbiamo realizzato, nell'Appendice del presente capitolo, alcuni schemi di rappresentazione grafica che raffigurano in forma semplificata e, ci auguriamo, facilmente leggibile, le informazioni a nostro avviso maggiormente significative fra tutte quelle descritte in precedenza.



**Appendice**  
***Le informazioni essenziali in forma grafica***





## CENTRI D'ASCOLTO DATI 2012

Delegazione Regionale Caritas della Toscana  
progetto MIROD  
MEMBRI IN RETE  
BIBLIOTECA  
DIDOTTORI

### IMMIGRATI



50,2% EUROPEI

23,5% ROMENI

15,9% MAROCCHINI

10,8% ALBANESI

6,1% PERUVIANI



6,4% E' IN ITALIA DA UN ANNO O MENO

59,3% E' IN ITALIA DA ALMENO 5 ANNI

24,1% DEI NON COMUNITARI NON HA PERMESSO DI SOGGIORNO

### PROBLEMI



### RICHIESTE



Infografica 2



**CENTRI D'ASCOLTO  
DATI 2012**

Delegazione Regionale Caritas della Toscana  
progetto **MIROD**

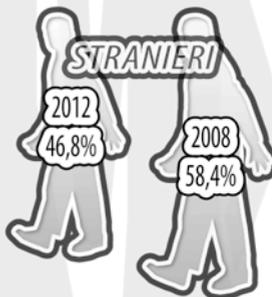
**NUMERO MEDIO DI VISITE (PER PERSONA)**



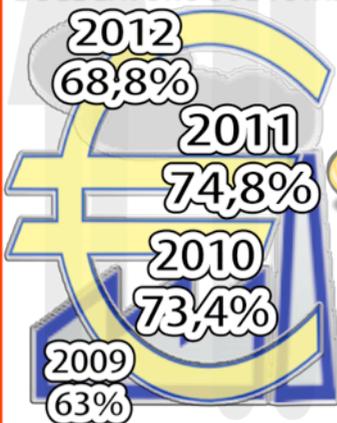
**PERSONE ISCRITTE  
NELL'ANNO SUL TOTALE**



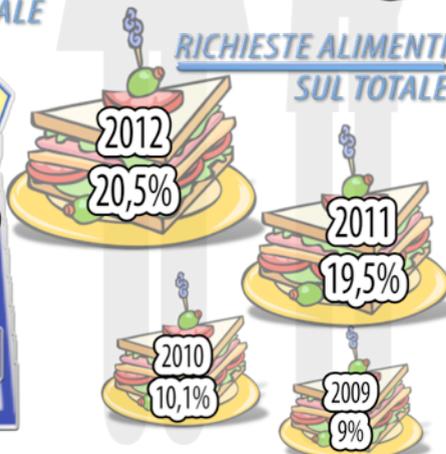
**NUOVI ISCRITTI NELL'ANNO**



**PROBLEMI ECONOMICI  
E DEL LAVORO SUL TOTALE**



**RICHIESTE ALIMENTI  
SUL TOTALE**



Infografica 3

# **Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo**

## ***Una introduzione<sup>1</sup>***

Al centro dell'approfondimento qualitativo di quest'anno sono stati posti gli operatori e/o i volontari che, prestando il proprio lavoro all'interno delle Caritas diocesane e di altre realtà che collaborano con esse, si trovano a diretto contatto con le persone che si rivolgono ai servizi e si confrontano quotidianamente con i bisogni che emergono dal territorio.

Con la scelta di includere nella ricerca alcune realtà esterne alle Caritas, si è voluto, in particolare, sottolineare come il lavoro di rete, che coinvolge tanto le istituzioni quanto il terzo settore, sia da considerarsi, per il futuro, come la strada più efficace da intraprendere per dare risposte quanto più possibile concrete ai problemi.

Per quanto riguarda l'aspetto metodologico, i dati sono stati raccolti attraverso interviste semi-strutturate, condotte seguendo lo schema riportato di seguito, che riprende, aggiorna e approfondisce la ricerca più generica già presentata nel "Dossier 2004 sulle Povertà in Toscana".

### **Sezione A) Il contesto di riferimento (povertà)**

Elencare le due/tre tipologie prevalenti di persone che si rivolgono ai centri d'ascolto/sportelli e le povertà prevalentemente rilevate

### **Sezione B) I centri, i servizi, gli sportelli (risorse)**

b1) Quali sono le risorse materiali presenti sul territorio relativamente al mondo della povertà e del disagio (mense, centri d'ascolto, strutture d'accoglienza e altro)?

---

<sup>1</sup> Introduzione realizzata da Alessandra Niccolai (Caritas Livorno).

b2) Quali sono le risorse umane presenti nell'ambito del proprio centro d'ascolto/sportello/ecc. in relazione ai fenomeni di povertà e disagio del territorio: volontari, operatori, professionisti (psicologi, avvocati, sociologi, ecc.)?

b3) Quali sono le risorse sociali a disposizione (vale a dire il livello delle relazioni con privato sociale, istituzioni, questura, per far emergere le caratteristiche del lavoro di rete esistente e/o le possibilità se ci sono del lavoro di rete futuro)?

b4) In che modo le risorse presenti collaborano tra loro e con le altre realtà presenti sul territorio di riferimento (collaborazioni formali, scambi informali, protocolli d'intesa)?

### **Sezione C) Ostacoli e opportunità**

c1) Descrivere brevemente la sensazione di adeguatezza/inadeguatezza fra le problematiche rilevate e le risorse sopra menzionate (tre bisogni presenti nel territorio, che si ritiene ricevano minore soddisfazione da parte dei servizi presenti e/o che le nostre politiche sociali trascurano).

c2) In sintesi... Che cosa ci ostacola? Quali difficoltà, quali rischi sentiamo.

c3) In sintesi... Che cosa ci sostiene? Quali punti di forza, quali opportunità individuiamo.

Gli intervistati sono tutti operatori e volontari da molto tempo attivi sul campo e sono risultati in grado, grazie all'esperienza acquisita, di fornire sia una descrizione articolata sia una valutazione soggettiva dei servizi oggetto d'indagine, contestualizzati nell'ambito territoriale e sociale di riferimento.

## **Capitolo 2**

### **Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo**

*Area vasta costiera: Diocesi di Livorno, Lucca, Massa-Carrara-Pontremoli, Pisa, San Miniato e Volterra<sup>1</sup>*

#### **Introduzione**

Ciascuna diocesi afferente all'Area Vasta Costiera ha individuato i responsabili, gli operatori e/o i volontari del Centi d'Ascolto diocesani (CdA) e delle altre realtà coinvolte nell'indagine (centri/sportelli/realtà associative) sulla base della loro specifica esperienza, competenza e conoscenza delle tematiche legate a povertà e disagio.

Complessivamente sono state realizzate 34 interviste di cui 22 interne e 12 realizzate con la collaborazione di realtà esterne, ma spesso direttamente collegate alla rete dei servizi Caritas.

Dalla lettura delle interviste emerge un quadro ben dettagliato delle problematiche e delle strategie specifiche delle realtà esistenti che abbiamo deciso di analizzare in modo approfondito mantenendo le specificità proprie di ciascuna diocesi.

#### **Caritas di Livorno**

Per quanto riguarda la Diocesi di Livorno, le interviste qualitative hanno visto protagonisti operatori e volontari da tempo costantemente impegnati nel coordinamento, nella gestione e nell'erogazione di alcuni dei principali servizi offerti dalla Caritas: mensa, docce, guardaroba (distribuzione vestiario), Sportello Legale e Sportello Immigrazione, oltre alla struttura di Villa Benedetta,

---

<sup>1</sup> Hanno lavorato alla redazione del capitolo Barbara Macrì (Caritas Lucca), Igino Biagini (Caritas Volterra), Chiara Caponi (Caritas San Miniato), Stefania Marchini (Caritas Massa-Carrara-Pontremoli), Maurizio Ulacco e Alessandra Niccolai (Caritas Livorno), Azzurra Valeri e Carlo Pisu (Caritas Pisa).

centro d'accoglienza per madri con bambini e, ovviamente, ai Centri d'Ascolto.

Proprio questi ultimi risultano, in questo contesto, particolarmente significativi, per la loro duplice funzione: da una parte, spazi concreti di prima accoglienza e successiva presa in carico, dall'altra, luoghi privilegiati di osservazione e confronto con i bisogni che emergono dal territorio, cui si tenta quotidianamente di far fronte in un'ottica quanto più possibile relazionale ed educativa, anziché semplicemente assistenzialistica.

Le tipologie prevalenti di persone che si rivolgono ai Centri d'Ascolto della Caritas Diocesana di Livorno sono famiglie e singoli, sia italiani che stranieri (forse in maggioranza stranieri), donne in difficoltà, madri con bambini, persone con problemi con la giustizia, senza fissa dimora e tossicodipendenti, spesso con problemi psichiatrici e/o legali.

La povertà di chi si rivolge ai Centri d'Ascolto non è solo di tipo economico (mancanza di lavoro, problemi abitativi...), ma anche, e talvolta esclusivamente, relazionale (es. uomini soli).

Un ruolo di primo piano svolge, nella maggior parte delle situazioni di povertà, l'inadeguatezza del tessuto sociale di riferimento, ovvero il contesto di vita, molto spesso carente dal punto di vista relazionale ed affettivo, che rende l'individuo scarsamente consapevole delle risorse presenti sul territorio e, di conseguenza, poco capace di accedere ad esse autonomamente.

Per questo motivo, il sostegno offerto a chi si trova in stato di bisogno, non può limitarsi alla semplice soddisfazione immediata di richieste concrete (es. erogazione del pacco alimentare), ma deve orientarsi principalmente verso la creazione di relazioni ed esperienze significative di "crescita", che possano avere una ricaduta positiva anche a lungo termine.

Le risorse materiali dell'universo Caritas cui tutti gli intervistati, sia operatori che volontari, fanno immediato riferimento sono i servizi di bassa soglia, legati, cioè, alla prima accoglienza: mensa, guardaroba, servizio docce e locali destinati all'emergenza abitativa, presso la sede della Caritas Diocesana. A seguire, i Centri d'Ascolto, intesi sia come servizio, che come spazio materiale di front-office e prima accoglienza, i due Sportelli, Immigrazione e Legale, le Commissioni (Carcere, Handicap, Lavoro e Tossicodipendenza), Villa Benedetta, centro d'accoglienza per madri con bambini, il progetto "Sperimentando", casa per detenuti a fine pena, o sottoposti a

misure alternative alla detenzione e la "Casa Arcobaleno per Richiedenti Asilo Politico", che ormai accoglie profughi da più di 2 anni.

Per quanto riguarda, invece, le risorse umane, tutti gli intervistati attribuiscono fondamentale importanza ai volontari, diminuiti negli ultimi anni, ma presenti comunque in numero consistente, e agli operatori che coordinano i servizi. Questi ultimi suggeriscono che sarebbe necessario, a volte e là dove è possibile, delegare più funzioni ai volontari, poiché il numero degli operatori risulta, in alcune occasioni, troppo limitato rispetto al carico di lavoro da svolgere.

Altre risorse umane menzionate: i ragazzi in servizio civile, i tirocinanti e le borse lavoro, tutte realtà a cui, a detta degli intervistati sarebbe utile dare più spazio in futuro.

Gli operatori che coordinano i servizi provengono da diverse formazioni: Scienze Sociali, Assistenti Sociali ed Educatori, e Scienze Giuridiche. Tra i volontari, una neuropsichiatra infantile, che collabora con la struttura di Villa Benedetta, ed un avvocato.

Essendo il disagio psichico in costante aumento, alcuni degli intervistati ritengono che sarebbe utile potersi avvalere della collaborazione di uno psicologo, altri, invece, pensano che tale figura professionale potrebbe essere d'aiuto agli operatori stessi, più che agli utenti dei servizi, specie se di bassa soglia.

La possibilità di collaborare con operatori/volontari portatori di una professionalità è vista da tutti come un arricchimento ed un'occasione di crescita personale e collettiva, purché si riesca a mantenere costante la comunicazione con i volontari, i quali dichiarano di sentirsi, in alcuni casi, poco coinvolti nelle decisioni prese e "trascurati" nel loro tentativo di dare suggerimenti ed avere voce in capitolo.

Secondo la totalità degli operatori, pur conservando sempre la spinta al miglioramento ed alla professionalizzazione, si deve, comunque, tenere presente che non tutti i servizi possono e devono essere necessariamente erogati, né tutti i bisogni, soddisfatti. E' necessario e giusto che siano, in primo luogo, le istituzioni competenti a farsi carico delle richieste e dei bisogni, in particolare se specifici (es. problemi medici).

Le risorse sociali, intese come relazioni con le istituzioni, sono comunque descritte da tutti in modo decisamente positivo e definite assidue e soddisfacenti. Tra gli interlocutori istituzionali, il Comune, la Questura, con la quale i contatti sono quotidiani, l'Ufficio Minori,

l'Ufficio Casa, la Prefettura, le Forze dell'Ordine, l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), il SERT.

Anche se la visione delle cose è, in alcuni casi, diversa e ci sono, talvolta, ritardi e contrattempi legati al funzionamento ed alla struttura stessa delle istituzioni, i rapporti sono, nel complesso, molto buoni.

Un ottimo lavoro di rete viene svolto anche con altre realtà di terzo settore che operano sul territorio, in particolare SVS (Società Volontaria di Soccorso), CISOM (Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta), Misericordia, particolarmente nel periodo invernale denominato "Emergenza Freddo", Comunità di Sant'Egidio, ARCI, CESDI (Centro Servizi Donne Immigrate), Centro Mondialità Sviluppo Reciproco. Ci sono, poi, collaborazioni con tutte le Associazioni e realtà che prendono parte all'annuale "Festival della Carità".

La Caritas Diocesana svolge anche un costante lavoro di raccordo con le Caritas Parrocchiali e riceve un sostegno economico molto importante dalla Fondazione Cassa di Risparmio. Ha formalizzato i propri rapporti con Ipercoop e Cooperativa 8 Marzo, che forniscono il cibo destinato alle mense.

Anche se la strada è ancora lunga, il lavoro di rete può dirsi, comunque, molto migliorato negli ultimi anni. I progetti in cantiere per il futuro (servizio di recupero pasti non consumati, nuovo dormitorio, nuovo centro diurno...) partono già in questa ottica.

Le risorse diocesane collaborano con le altre realtà presenti sul territorio sia in modo formale che informale.

I rapporti con le istituzioni per la gestione della mensa, dell'emergenza abitativa, dei pasti a domicilio, delle card, del microcredito, delle borse lavoro sono regolati da convenzioni. La mensa accoglie quotidianamente anche utenti inviati dai Servizi Sociali del Comune e dall'ARCI. Le borse lavoro ed i pasti a domicilio sono segnalati dal Comune.

Con le altre realtà, di terzo settore e non, sono stati stipulati protocolli d'intesa e accordi, a volte formalizzati, a volte no.

Villa Benedetta, la struttura per mamme e bambini, fa parte della Rete Antiviolenza. Insieme a vari attori, istituzionali e non, operanti nel settore, è stato, inoltre, stipulato un protocollo d'intesa per la prevenzione delle situazioni di violenza contro le donne e i bambini.

Sia gli operatori che i volontari, valutano che la risposta fornita dalla Caritas sia complessivamente adeguata a far fronte alle richieste per quanto riguarda i servizi di bassa soglia, da sempre

competenza dalla Fondazione, che risultano, probabilmente anche per questo motivo, più efficaci e collaudati.

Maggiori problemi si incontrano, invece, nel far fronte ai bisogni espressi dai cosiddetti “nuovi poveri”, categoria che, anche a livello istituzionale, fatica a trovare una collocazione. Mancano ancora, infatti, non soltanto gli strumenti materiali, ma anche quelli normativi, per riuscire a risollevare dalla condizione di povertà chi povero non è mai stato. Ci si scontra, in questo caso, con problemi strutturali, quali, ad esempio, la mancanza di occupazione, che non possono essere risolti se non con interventi in sede politica ed economica. Se si riesce, quindi, paradossalmente, a garantire il minimo indispensabile a chi non ha assolutamente nulla (es. senza fissa dimora), risulta, invece, molto più difficile far “risalire” verso l'autosufficienza economica chi ha conosciuto la povertà solo da alcuni anni.

In effetti, la progressiva trasformazione del concetto stesso di povertà, che comporta il dover dare risposta ad un numero sempre più ampio di richieste e farsi carico di bisogni sempre più complessi e diversificati, è percepita come un ostacolo, o comunque, come un elemento di difficoltà, sia dai volontari che dagli operatori, specie nei casi, ormai relativamente frequenti, in cui la “distanza” tra la condizione economica (di reddito) dell'operatore e quella di chi si rivolge ai servizi, risulta meno definita ed il genere di povertà cui si deve fare fronte è, dunque, principalmente, di tipo culturale e relazionale. La relazione d'aiuto diviene, in questi casi, più difficile da costruire e necessita di uno sforzo maggiore da parte dell'operatore, che deve mantenere il proprio ruolo ed equilibrio di giudizio, per continuare ad essere efficace.

Tra gli ostacoli menzionati, ci sono poi questioni molto concrete e, spesso, di non facile soluzione, quali la difficoltà di reperire risorse sufficienti a mettere in pratica i nuovi progetti, o il comportamento delle istituzioni, il cui livello di prontezza e collaborazione è legato, molto spesso, più alla disponibilità personale di determinati referenti all'interno delle istituzioni stesse, che al corretto funzionamento dell'iter burocratico.

Nonostante tutto, l'elemento principale che, al di là di qualsiasi difficoltà, delusione o stanchezza, continua a sostenere sia i volontari che gli operatori è la volontà di prestare il proprio aiuto a chi si trova in stato di bisogno ed il “crederci” quotidianamente, riuscendo a mantenere vivo l'entusiasmo.

Per quanto riguarda, più strettamente, gli operatori, altro punto di forza fondamentale, risulta essere il gruppo di lavoro, ormai stabile e consolidato, percepito, sul piano professionale, come uno spazio di cooperazione, condivisione e confronto e, sul piano personale, come un “porto sicuro”, fonte di sicurezza e motivazione sempre nuova.

Infine, anche il lavoro di rete, in collaborazione con le varie realtà, istituzionali e non, presenti sul territorio, rappresenta per gli operatori un importante motivo di soddisfazione ed una meta significativa verso la quale tendere.

### **Caritas di Lucca**

Alcune delle realtà coinvolte sono state individuate all'interno di una banca dati già presente negli archivi Caritas, altre, di recente formazione, scaturiscono dall'analisi dei bisogni presenti sul territorio. In particolare, le interviste effettuate nei mesi di maggio e giugno, vedono coinvolti i referenti del CdA Diocesano, della casa famiglia “Le Querce”, del centro di distribuzione “La Bisaccia”, del progetto “Pomeriggio Insieme”, della Mensa della Carità, del Gruppo Volontari Accoglienza Immigrati e, come soggetto esterno alla Caritas, ma del quale la Caritas diocesana è partner fin dalla sua creazione, la Fondazione Casa Lucca.

Il Centro di Ascolto diocesano, capostipite di tutti gli altri CdA, è il punto di riferimento non solo di centinaia di persone che, nel corso degli anni, si sono susseguite in cerca di un aiuto, ma anche di tutti gli altri Centri nati successivamente e con i quali collabora costantemente. Mantiene relazioni con i servizi sociali del Comune, eroga, quando necessario, contributi economici e segue progetti di promozione della persona di concerto con gli altri CdA, i Servizi Sociali e altri soggetti individuati di volta in volta.

La casa famiglia “Le Querce” nasce nel 2011 in risposta alla mancanza di alloggi per donne sole con o senza figli in emergenza abitativa. L'accesso è consentito previo colloquio con i Servizi Sociali e la permanenza può essere prolungata fino ad un massimo di 12 mesi.

Il Centro di riuso solidale “La Bisaccia” è frutto della fusione di un Centro di Distribuzione Caritas dell'immediata periferia e dell'associazione “Ascolta la mia voce” ONLUS. Chiunque può accedere per conferire mobili, vestiario, suppellettili e piccoli

elettrodomestici che vengono, se necessario, riparati e ridistribuiti a chi vive situazioni di disagio.

Il progetto “Pomeriggi Insieme” vede coinvolti volontari ed educatori di una cooperativa sociale che, due pomeriggi a settimana, propongono momenti di supporto scolastico e attività ludico-ricreative per i ragazzi delle scuole primarie e secondarie inferiori che sono soli e a rischio marginalità segnalati dal servizio sociale del Comune e dai Centri di Ascolto Caritas.

La “Mensa della Carità”, presente sul territorio ormai da qualche decennio, è gestita dalle suore della Carità in collaborazione con il Comune che garantisce 50 pasti giornalieri. Considerando il notevole aumento degli ospiti e la diminuzione delle risorse economiche, su proposta della Caritas diocesana, è nato il progetto “Pani e pesci va a scuola” che vede coinvolte alcune scuole dell’infanzia e primarie della Piana di Lucca. Si tratta del recupero dei pasti intonsi avanzati che vengono recuperati e distribuiti nelle mense Caritas e al Centro Accoglienza per profughi.

Il “Gruppo Volontari Accoglienza Immigrati” si occupa ormai da quasi 25 anni del mondo immigrazione. Oltre al CdA, nel corso degli anni ha sviluppato una serie di servizi di sostegno agli immigrati residenti sul territorio diocesano: gestione del dormitorio Caritas e di alcune case di accoglienza per uomini e donne con bambini, sostegno legale, disbrigo pratiche per il permesso di soggiorno, aiuto nella ricerca di alloggi, sono solo alcuni dei servizi offerti.

La Fondazione Casa Lucca nasce nel 2007 con approvazione del Consiglio provinciale che ha come obiettivo principe la “realizzazione di iniziative destinate a far fronte a quelle situazioni di disagio che hanno origine dalla mancanza di un alloggio, favorendo altresì l’inserimento nel tessuto economico-produttivo e l’integrazione sociale”. La Fondazione lavora a stretto contatto con i propri partners (Comuni di Lucca, Capannori, Porcari, Borgo a Mozzano, Castelnuovo Garfagnana, Barga, Arcidiocesi di Lucca-Ufficio Pastorale Caritas, Misericordia di Lucca, Lido di Camaione, Capannori, Corsagna, Croce Verde di Viareggio, Martini Associati s.r.l., Gruppo Volontari Carcere, Istituto Nazionale di Bioarchitettura, Ce.I.S., G.V.A.I.,So.&Co., ARCI Lucca, CISL Lucca, UIL Lucca, SUNIA).

Riprendendo e approfondendo una ricerca più generica presentata nel Dossier 2004 sulle povertà in Toscana, a tutti gli

intervistati sono state poste una serie di quesiti suddivisi in tre sezioni:

- I. Il contesto di riferimento;
- II. Le risorse;
- III. Gli ostacoli e le opportunità.

Tutti gli intervistati sono concordi nel riferire che, principalmente, si rivolgono a un CdA o a un servizio Caritas le famiglie, in particolare quelle monogenitoriali. Seguono coloro che hanno perso il lavoro, i pensionati sia italiani che stranieri.

In un solo caso, ma per la specificità del progetto, si tratta di minori.

Le problematiche che emergono risultano essere quelle di sempre: necessità relative all'abitazione (dal pagamento delle utenze allo sfratto), perdita del lavoro con conseguenti problemi economici.

Nel corso degli anni, all'interno della Diocesi di Lucca, si sono sviluppati molteplici servizi di prima accoglienza (centri di ascolto, mense, asili notturni, centri di distribuzione alimentare, vestiario, mobilio) e, da una lettura delle situazioni di povertà e di richieste che di volta in volta si sono presentate, sono nati case di accoglienza, case famiglie, servizi dedicati alle problematiche abitative, ambulatori medici dedicati a chi non può accedere al servizio sanitario o che vengono indirizzati a specialisti.

All'interno delle strutture, la maggior parte del lavoro è svolto dai numerosi volontari che dedicano il loro tempo al servizio per la comunità. In qualche caso sono presenti pochi operatori regolarmente retribuiti, ragazze che svolgono l'anno di volontariato sociale e i ragazzi del servizio civile. Esistono, poi, alcune figure professionali di riferimento, non presenti nelle strutture, ma che vengono consultate di volta in volta a seconda della necessità.

Sia la Caritas Diocesana che i vari Centri di Ascolto hanno instaurato numerose relazioni con più soggetti presenti sul territorio. A seconda delle circostanze, vengono interpellati i servizi sociali dei Comuni, le agenzie formative, la Provincia, la Questura, la Prefettura, il Centro per l'Impiego, le cooperative sociali. Spesso vengono redatte convenzioni con i supermercati della grande distribuzione. Esistono, poi, delle collaborazioni con le scuole, aziende alimentari, parrocchie. È un mondo in continua espansione vuoi per la presenza capillare dei CdA Caritas, vuoi per la

sensibilizzazione che continuamente la Caritas tenta di fare sul territorio cercando di coinvolgere più soggetti possibili.

Spesso vengono attivati protocolli di intesa, convenzioni e partenariati, ma nella maggior parte dei casi, si tratta di collaborazioni informali (scambi telematici o telefonici). Con alcune realtà vengono realizzati degli incontri periodici di verifica del lavoro svolto.

Nel corso del tempo, operatori e volontari Caritas hanno imparato a gestire le varie problematiche che, di volta in volta, si presentano ai CdA grazie anche alla formazione che, periodicamente, viene svolta su tematiche specifiche. Gli intervistati si sentono abbastanza adeguati per quel che concerne il loro lavoro, forti anche della rete che si è andata sviluppando nel corso degli anni, ma molto meno se si vanno a toccare i problemi sopra menzionati: casa, lavoro e difficoltà economiche. Purtroppo la diminuzione dei fondi mette in seria crisi l'operato dei volontari e spesso sono i servizi sociali stessi che inviano le persone ai CdA o ai centri di distribuzione.

La carenza di alloggi di emergenza o di edilizia popolare e l'insufficienza di fondi ha portato alcuni gruppi a sperimentare nuove forme di locazione e di reperimento fondi. In alcuni casi, infatti, è stato possibile utilizzare la coabitazione (in particolare di donne sole o con figli) per poter sopperire alle difficoltà di riuscire a pagare il canone di affitto, utilizzando forme di microcredito come fonte di reinvestimento per il pagamento della caparra.

In un caso è stata segnalata la possibilità del rischio che si crei assistenzialismo e che l'accesso alla distribuzione diventi uno stile di vita.

Gli intervistati avvertono molto la pesantezza del lavoro in quanto si sentono impotenti di fronte a certe situazioni. La carenza di fondi, l'aumento della domanda, la poca copertura del territorio per quanto concerne alcuni servizi e l'età di molti volontari rendono difficoltoso l'accompagnamento che gli operatori cercano di svolgere durante i loro interventi.

In due casi è stato riscontrato un rischio di tendenza all'assistenzialismo e poca capacità di gestione dei flussi durante l'orario di distribuzione.

Ulteriori ostacoli sono la poca conoscenza dei servizi da parte di alcune persone. Passare nel giro di poco tempo da una condizione familiare "normale" a una difficoltosa (per esempio la perdita del

lavoro), crea situazioni di smarrimento che spesso il volontario deve gestire con prontezza.

Due intervistati hanno raccontato che accanto a una normativa obsoleta, esiste ancora una reticenza che molti proprietari hanno nell'affittare case a persone in difficoltà e straniere. A volte il problema viene superato grazie alla mediazione fornita da persone esperte e dalla garanzia che alcuni operatori forniscono attraverso il servizio che svolgono.

Tutti sono concordi nel sostenere che i volontari sono sicuramente il perno di tutte le attività. Senza di essi, infatti, molti servizi non sarebbero possibili. Basti pensare alle mense, alle case di accoglienza, ma anche ai Centri di Ascolto, solo per citarne alcuni. Altro punto di forza che sostiene gli operatori è la collaborazione crescente con buona parte del territorio: ogni progetto cerca di coinvolgere più soggetti e gli Enti locali. Il lavoro di sensibilizzazione che è stato svolto negli anni e il coinvolgimento delle comunità zonali, hanno permesso la nascita di relazioni strette e ha visto aumentare l'investimento di tempo e di energie da parte sia degli operatori che dei volontari permettendo la nascita di nuove idee e progetti.

Un forte sostegno è sicuramente dato dalle donazioni economiche ed alimentari che, in diversi casi, sopperiscono alla carenza di pasti e alimenti. Ciò è dovuto alla sensibilità di alcuni supermercati della grande distribuzione, ma anche dai piccoli negozi che appoggiano e, in molte situazioni, rafforzano il lavoro dei volontari e degli operatori.

### **Caritas di Massa-Carrara-Pontremoli**

Il centro di ascolto diocesano di Massa - Carrara – Pontremoli ha una storia relativamente giovane: dopo periodi alterni di funzionamento, esso è operante in maniera stabile dal 2008, grazie all'attuazione di un progetto di servizio civile nazionale. Da allora il centro attraversa una fase di continuo sviluppo e strutturazione, che ha incluso il cambiamento di sede, il subentro di nuovi volontari, la realizzazione di corsi di formazione per l'ascolto, nonché l'organizzazione di una rete di soggetti collaboranti.

Tale rete vede la compartecipazione di realtà diocesane quali le mense, i centri di distribuzione del vestiario, il dormitorio, le Caritas parrocchiali e i centri di ascolto vicariali già esistenti o in fase di

costituzione; questi servizi, grazie all'opera dei volontari, oltre che rispondere ai bisogni primari, donano prima accoglienza, ascolto e accompagnamento alle persone in difficoltà.

Sono inoltre stati intessuti rapporti con le associazioni d'ispirazione cristiana attive nel sociale, come ad es. la Misericordia, il Centro di Aiuto alla Vita, il Sindacato Inquilini Casa e Territorio, Casa Betania, etc.; così come con le istituzioni pubbliche, tramite il Servizio sociale, l'Ufficio immigrazione e la Questura, anche se in maniera informale.

In prospettiva si rende necessario stabilizzare questo intreccio di relazioni, volto alla condivisione di risorse materiali, umane e spirituali da indirizzare verso l'aiuto del prossimo.

Per quanto attiene all'indagine qualitativa in oggetto, sono state realizzate cinque interviste, rivolte a gruppi o associazioni che pongono la loro attenzione su questioni focali:

a) Il Centro di ascolto diocesano, che permette di avere una visione d'insieme sul disagio socio-economico provinciale, poiché raccoglie, tramite l'ascolto, le diverse storie di coloro che necessitano d'aiuto, accompagnandoli in un percorso di possibile fuoriuscita dalle relative problematiche;

b) La Casa di accoglienza, gestita dall'associazione Volontari per l'Ascolto e l'Accoglienza (A.V.A.A.), la quale offre ospitalità notturna (nove posti letto) e ristoro per cinque notti a bimestre, in un percorso di condivisione che vuole essere "esperienza dell'altro";

c) L'ufficio diocesano Migrantes e l'associazione ad esso collegata, Casa Betania onlus, che si occupano d'immigrazione, tramite promozione interculturale, scolarizzazione, mediazione linguistica e consulenza giuridica;

d) Il Centro di Aiuto alla Vita (C.A.V.), la cui finalità è di aiutare le donne alle prese con una gravidanza difficile o indesiderata, offrendo loro sostegno spirituale e materiale, al fine di prevenire l'aborto;

e) Il Sindacato Inquilini Casa e Territorio (S.I.C.E.T.), organizzazione sindacale per la difesa e l'affermazione del diritto alla casa e all'abitare, che fornisce informazioni su domande di accesso agli alloggi popolari, contributi per l'affitto e gli sfratti, nonché tutela legale.

Nel raffronto delle interviste emerge come stia cambiando la composizione degli utenti che si rivolgono ai centri di ascolto: se, come in passato, la maggioranza è costituita da persone straniere, tuttavia oggi la tendenza è quella di un aumento dei richiedenti

italiani, soprattutto adulti di sesso femminile, membri di famiglie monogenitoriali.

La prima causa di povertà è la disoccupazione, a cui conseguono capacità economiche inadeguate e talvolta insufficienti alla mera sussistenza: alle spalle una crisi sistemica che investe l'area nazionale (ed europea), la quale vede sommarsi alla recessione produttiva, la perdita di potere d'acquisto delle famiglie e la depressione dei consumi.

Numerosi sono i nuclei familiari monoreddito che manifestano una crescente difficoltà ad "arrivare alla fine del mese", così come quelli che palesano una cattiva gestione del denaro (contrazione di debiti per non diminuire il tenore di vita, superiore alle reali possibilità).

Un'altra motivazione, di tipo sociologico, può essere individuata nella crisi del modello familiare tradizionale, soprattutto a causa delle separazioni di coppia, sempre più frequenti: nel caso di disagio economico, il rischio di solitudine viene amplificato dalla mancanza di una vera e propria rete di supporto parentale.

Quest'ultima, come ricorda Migrantes, è spesso assente per le famiglie di stranieri. Oggi, a dispetto degli sforzi d'inclusione sociale, la crisi può avere effetto di smembramento del nucleo familiare, tramite il rimpatrio dei figli degli immigrati, anche in età scolare: così il processo d'integrazione della seconda generazione viene annullato.

Inoltre, secondo quanto riportato dal Centro di Aiuto alla Vita, vi sono coppie che, pur non mettendo in discussione l'accoglienza di una nuova vita, dubitano di riuscire da sole, e senza un sostegno economico esterno, a provvedere adeguatamente alla famiglia.

Nell'insieme i centri di ascolto, dal punto di vista strettamente materiale, forniscono beni e servizi di prima necessità: dagli alimenti al vestiario, per ogni età, da modesti interventi economici alla concessione di microprestiti, dalla consultazione di offerte di lavoro e di affitti sino al riciclo di giocattoli, ausili per l'infanzia, mobili ed elettrodomestici. Tutto ciò grazie ai donativi della comunità e ai fondi raccolti attraverso l'8%, oltre che all'instancabile lavoro dei volontari. Fra questi, vi sono anche dei professionisti che forniscono consulenza gratuita, quali medici, psicologi, avvocati, commercialisti e mediatori linguistici.

Un nodo cruciale rimane la questione casa. Come affermano sia l'associazione A.V.A.A. che il S.I.C.E.T, le problematiche di marginalità legate a questo tema si stanno facendo sempre più

pressanti.

Da una parte, nel nostro territorio mancano case di accoglienza in grado di ospitare a lungo termine su progetti specifici, dall'altra gli affitti continuano ad essere troppo esosi (700 euro mensili la media), a fronte della scarsità di alloggi a canone sostenibile e alla riduzione dei finanziamenti pubblici.

È indubbio che il primo elemento di forza e sostegno della rete dei centri di ascolto Caritas, e dei soggetti con cui collaborano, sono i volontari, capaci di donarsi al prossimo, mettendo in gioco risorse e abilità, nella convinzione che entrare in relazione con l'altro sia lo scopo del loro cammino. E questi centri non rappresentano solo un servizio, bensì un punto di osservazione da cui leggere le contraddizioni del sistema sociale. Se l'ostacolo maggiore oggi avvertito è il sentirsi impotenti di fronte alle "grandi richieste" quali, in definitiva, il diritto di ciascuno al lavoro e alla casa, allora ciò deve incoraggiare il rafforzamento del costruttivo lavoro di rete.

### **Caritas di Pisa**

Con riferimento al contesto pisano hanno partecipato all'indagine realtà interne ed esterne al circuito Caritas. In particolare sono stati intervistati il responsabile del Centro d'Ascolto Diocesano e la responsabile dello Sportello Percorsi, sportello interno al CdA Diocesano specificamente rivolto ai cittadini stranieri. Due delle realtà coinvolte, pur essendo formalmente esterne a Caritas, sono ad essa storicamente legate e/o da essa promosse; si tratta del Progetto Homeless e dell'Associazione Sante Malatesta.

Progetto Homeless è un sistema di interventi che intende favorire la promozione del diritto di cittadinanza delle persone senza dimora. E' nato, proprio su impulso della Caritas Diocesana di Pisa, nel 1996 e ha visto sin dall'inizio il coinvolgimento di soggetti istituzionali che hanno garantito il finanziamento del progetto (Comune di Pisa e Società della Salute della Zona Pisana) e di soggetti del privato sociale che ne hanno attuato i diversi interventi (Cooperative sociali Il Simbolo, Il Cerchio e Il Melograno). Sono parte attiva nel progetto anche le associazioni di volontariato Amici della Strada e Ronda della Carità. La struttura che ospita le attività del progetto si trova in via Conte Fazio a Pisa, nel quartiere di Porta a Mare ed e' stata recentemente ristrutturata grazie ad un contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Pisa. Il centro ospita un asilo notturno, un

centro diurno ed uno sportello d'ascolto. Per il Progetto Homeless ha collaborato alla realizzazione dell'intervista, il coordinatore.

L'Associazione Sante Malatesta gestisce un Centro di Ascolto per studenti stranieri universitari provenienti da Paesi in via di sviluppo o soggetti a fenomeni bellici o di gravi turbamenti politici e sociali. Fondata nel 1999 da un gruppo di docenti dell'Università di Pisa, ha ottenuto l'adesione di numerosi soci. Essa "si propone di fornire sostegno agli studenti stranieri, iscritti alle istituzioni universitarie pisane, provenienti dai Paesi in difficoltà, al fine di favorire il loro inserimento nella vita universitaria e cittadina, riducendo, o eliminando, i momenti di disorientamento e di difficoltà della loro integrazione socio-economico-culturale" (Art. 1 dello Statuto). "L'Associazione offre il suo aiuto a tutti gli studenti stranieri di cui all'art. 1, senza discriminazione politica, di sesso, razza, lingua, cultura, religione, ceto sociale". Ha collaborato alla realizzazione dell'intervista un volontario dell'associazione.

La conduzione delle interviste ha evidenziato un quadro ben delineato relativamente al contesto di riferimento. Ciò che gli intervistati hanno descritto racconta in effetti della specificità dei singoli sportelli e centri di ascolto. Fatta eccezione per il Centro d'Ascolto diocesano al quale si rivolgono tipologie spesso diversificate di persone (prevalentemente senza dimora, rom, famiglie), per le altre realtà coinvolte si tratta di sportelli dedicati a tipologie specifiche di persone/problematica. In particolare, il progetto Homeless è appunto rivolto a persone senza dimora, italiane e straniere; l'associazione Sante Malatesta interviene a favore di studenti universitari stranieri e lo Sportello Percorsi accoglie uomini e donne straniere e le sostiene soprattutto nel disbrigo di pratiche legate ai processi di regolarizzazione.

E' per tale ragione che, se è vero che sullo sfondo emergono macroproblematiche trasversali (disagio abitativo, mancanza di un lavoro, problemi di salute) che accomunano la quasi totalità delle persone incontrate, ciascun sportello/CdA si trova nello specifico a gestire richieste spesso molto specifiche e differenziate tra loro.

Progetto Homeless intercetta più frequentemente problematiche abitative, sanitarie ma anche familiari, di dipendenza da sostanze, da alcool e da gioco, oltre a problemi psichici. L'Associazione Sante Malatesta riceve prevalentemente richieste di sostegno nel pagamento delle tasse universitarie, dei libri, nella ricerca dell'alloggio. Lo sportello Percorsi incontra invece cittadini stranieri

prevalentemente senza permesso di soggiorno, cittadini stranieri con permesso di soggiorno per cure mediche, persone che richiedono il ricongiungimento familiare e/o alloggio per loro stessi e loro familiari, oltre a studenti stranieri di scuole di specializzazione superiori che vedono interrotte le proprie borse di studio e, con specifico riferimento all'ultimo anno, persone che richiedono sostegno nella redazione della dichiarazione di presenza sul territorio nazionale, necessaria per la dichiarazione di emersione.

Lo Sportello Percorsi incontra inoltre persone che denunciano problematiche di "migrazione interna" o verso altri paesi della Comunità Europea per uscire dall'Italia, ma anche per raggiungere in altre città amici/parenti che propongono attività lavorative (per lo più stagionali). Tra le problematiche denunciate: mancanza di lavoro, mancanza di alloggio, necessità di mantenimento delle famiglie rimaste nel paese d'origine.

Per quanto riguarda le risorse presenti a livello diocesano, ma più correttamente riferito al contesto cittadino, le persone intervistate riconoscono nella quasi totalità dei casi le medesime risorse a sostegno di povertà e disagio: centri di ascolto, asilo notturno (accoglienza notturna), centri diurni, mense, 1 Centro per stranieri, l'Associazione Casa della donna e Donne in movimento, 1 Struttura Caritas per l'emergenza abitativa, servizio di pacchi spesa, servizio docce, 1 sportello ACLI-Caritas per la ricerca di lavoro, associazioni per l'insegnamento della lingua italiana quali CTP, Agorà, Associazione Alif.

Oltre all'importante impegno garantito dalle risorse volontarie, presenti in tutte le realtà intervistate, emerge l'esistenza di una rete piuttosto significativa di figure professionali di volta in volta coinvolte: assistenti sociali, educatori, operatori sociali, operatori di strada, mediatori, podologi, tecnici informatici, avvocati, sociologi, psicologi, counselor. A tali figure si aggiunge infine l'impegno quotidiano di servizio civilisti e/o tirocinanti.

In generale, con riferimento alle specifiche figure, in molti casi viene evidenziato come la multidisciplinarietà, oltre a rappresentare una ricchezza per i centri e gli sportelli consenta di aggiungere alle competenze specifiche di ciascuno, il proprio bagaglio di relazioni e contatti, messe a disposizione e al servizio dei centri e degli sportelli stessi.

Con riferimento alle relazioni esistenti con il privato sociale, le istituzioni, ecc. e il lavoro di rete esistente e/o potenziale si

evidenziano livelli di formalizzazione e di strutturazione fortemente diversificati.

Nell'ambito del Progetto Homeless, progetto istituzionale del territorio, ad esempio, emergono strumenti di raccordo e di aggiornamento strutturati che prevedono riunioni settimanali di coordinamento tra i moduli ed incontri di equipe all'interno dei singoli moduli, oltre ad una riunione mensile con la Società della Salute, una riunione mensile con i volontari ed una riunione periodica con Società della Salute, Polizia, Polfer, Carabinieri, Vigili Urbani e operatori del Pronto Soccorso. A questi si aggiungono incontri periodici con l'Assessore e con il Sindaco; con la cittadinanza e con le scuole in un'ottica di mediazione territoriale e sociale. Infine, si segnala un protocollo d'intesa con l'Azienda Ospedaliera per l'invio delle emergenze sanitarie e con l'Azienda per il diritto allo studio per il ritiro dei pasti non erogati.

Con riferimento agli altri centri e sportelli esistono senza dubbio scambi anche quotidiani con i livelli istituzionali (es. Servizi Sociali, Questura, Prefettura, Centro per l'Impiego) e sono attivi, soprattutto con riferimento alle realtà Caritas, protocolli d'intesa all'interno dei quali è prevista la partecipazione a tavoli provinciali, consigli territoriali per l'immigrazione, momenti di confronto ed incontri formativi-informativi sulle tematiche specifiche del disagio.

Infine, anche se in modo informale e non necessariamente strutturato, viene trasversalmente descritta una rete piuttosto fitta e capillare con cooperative di tipo A e B, Centro Antiusura, associazioni di settore, e così via.

Come detto, aldilà degli specifici protocolli attivati all'interno dei singoli progetti/centri/servizi, i rapporti funzionano prevalentemente in modo informale attraverso una conoscenza ed una stima reciproche costruite nel corso degli anni e questo è anche il risultato del fatto che ogni persona che lavora in Caritas e nelle realtà associative coinvolte, si porta dietro il proprio bagaglio di relazioni e contatti che poi mette al servizio del progetto/centro/servizio.

Venendo alla sensazione di adeguatezza/inadeguatezza si evidenzia chiaramente che le risorse a disposizione sono effettivamente inadeguate e questo emerge con maggior forza proprio nei confronti di nuovi fenomeni di povertà e disagio, di percorsi di secondo livello e delle nuove forme di disagio (es. dipendenza da gioco).

Fanno da sfondo alle richieste delle persone incontrate,

problematiche quali quelle del lavoro e della casa e aldilà delle osservazioni relative all'operato e all'adeguatezza dei centri/progetti/servizi e di come vengano utilizzate le risorse a disposizione, resta il fatto che di fronte a questo tipo di domande, è difficile dare una risposta adeguata a livello locale.

Consapevoli delle difficoltà, collocate entro una cornice generale ampiamente migliorabile, è tuttavia significativa la riflessione del responsabile del CdA diocesano che evidenzia come l'inadeguatezza in realtà, se consapevole, possa rappresentare una risorsa: "ti aiuta a stare con i piedi per terra, sollecita la creatività e ti chiede la ricerca di strade e percorsi nuovi".

Venendo agli ostacoli quotidianamente incontrati da operatori e volontari, i rischi e le difficoltà maggiormente evidenziati hanno a che fare con la difficoltà nei percorsi di uscita dalla povertà, per le limitate risorse messe a disposizione del "secondo livello", i tagli economici ed il fatto che l'offerta presente sul nostro territorio può talvolta e per alcune tipologie di servizio generare nuova domanda. A questo si aggiunge l'elevato numero di persone incontrate e la complessità delle situazioni che esse descrivono.

Tra i punti di debolezza anche le peculiarità delle risorse umane su cui centri e sportelli possono contare. Con riferimento, ad esempio, al CdA diocesano il volontariato a supporto è prevalentemente over 60 anni e questo comporta peraltro una certa avversione all'utilizzo di strumenti informatici, importanti invece ai fini dell'osservazione e alla conoscenza del fenomeno della povertà, oltre ad una disponibilità legata sia alla salute che agli impegni familiari.

A livello macro emerge infine, ad esempio, quanto denunciato dallo Sportello Percorsi: l'esistenza di una politica migratoria inadeguata alle problematiche del momento (carenza di lavoro) e la mancanza di percorsi integrati (corsi professionalizzanti, avvio al lavoro).

L'attività dei centri/sportelli è tuttavia caratterizzata da importanti punti di forza che sostengono l'intervento quotidiano di ciascuno. Quelli maggiormente riconosciuti sono: la volontà, la determinazione e il lavoro dei volontari, l'esperienza degli operatori e la loro disponibilità rispetto a nuove sperimentazioni, la compattezza del gruppo di lavoro, il buon livello di riconoscimento da parte delle istituzioni inteso anche come crescita e considerazione all'interno della società civile, il lavoro di mediazione, la rete delle associazioni,

la specializzazione delle risorse presenti, la promozione della formazione continua nei confronti delle persone incontrate, i ritorni da parte delle persone accolte.

In generale il punto di forza più significativo è “lo stare dentro i problemi nonostante tutto”, le relazioni con le persone incontrate (senza retorica); da questo deriva la capacità di cogliere le opportunità appena si presentano; trovare strade nuove per dare risposte, anche lavorative, che coinvolgano tutto il tessuto sociale del territorio e quindi la capacità di sollecitare, di far interrogare persone e ambienti al di fuori del circuito Caritas/Chiesa.

### **Caritas di San Miniato**

L'indagine di quest'anno ha implicato la realizzazione di interviste ad Operatori o Responsabili sia dei Centri di Ascolto Caritas, sia di associazioni con le quali la Caritas mantiene o ha recentemente creato uno stretto rapporto di collaborazione e reciproco sostegno. Tali interviste hanno pertanto coinvolto due Operatrici dei Centri di Ascolto della Caritas Diocesana, un Responsabile della Casa della Carità di Santa Croce sull'Arno, una Responsabile della Mensa Caritas di Ponsacco ed il Presidente del Consultorio Familiare Diocesano di San Romano.

I 18 Centri di Ascolto Diocesani sono distribuiti in due diverse aree geografiche della Diocesi, la Valdera ed il Valdarno, e sono coordinati dalle Operatrici Diocesane che collaborano attivamente tra loro e con i volontari, con momenti di incontro e scambio sia formativo che informativo. Negli ultimi mesi ha assunto maggiore rilievo l'attività di progettazione, in quanto i mutamenti socio-economici spingono i dirigenti a cercare nuove risposte ed attivare interventi sempre più risolutivi. Permane la forte collaborazione con la Cooperativa Sociale La Pietra d'Angolo che gestisce gran parte delle attività Caritas.

La Casa della Carità è un'opera-segno inaugurata quest'anno a Santa Croce sull'Arno, e consiste in un edificio che ospita il Centro di Distribuzione, il Centro di Ascolto ed un piccolo appartamento. Quest'ultimo è stato recentemente ristrutturato per ospitare uomini senza fissa dimora che finora frequentavano un vicino Centro Notturmo, e che vengono costantemente seguiti da Operatori dell'associazione Le Querce di Mamre al fine di aiutarli a costruirsi una nuova vita.

Nel dicembre dello scorso anno è sorta la Mensa “Pane Quotidiano” di Ponsacco, gestita dalla Caritas in collaborazione con la Cooperativa La Pietra d'Angolo e sostenuta dal Comune e da varie associazioni di volontariato. Tale opera-segno è nata in risposta al dilagare di una povertà nascosta, ma degradante, che porta alla mancanza perfino dei beni primari. Oltre ad accogliere persone inviate dai Centri di Ascolto, si sta attivando anche la consegna a domicilio per coloro che hanno difficoltà a presentarsi personalmente.

Fondato nel 2011, il Consultorio Familiare Diocesano è nato come strumento di sostegno delle Chiesa nei confronti della coppia e della famiglia. Scopo del Consultorio è dare aiuto a persone, coppie o famiglie che attraversano periodi di difficoltà o crisi di relazione, cercando di aiutarle a prendere coscienza della propria situazione e delle proprie risorse. Esso è un ottimo punto di appoggio per i Centri di Ascolto, in quanto permette ai volontari di indicare un percorso di sostegno specifico a coloro che ne fanno richiesta.

Entrando nello specifico, trattandosi di enti e servizi molto diversi tra loro, chi vi si rivolge presenta difficoltà di vario genere. Prevalgono persone con problemi economici o con situazioni che ne sono conseguenti, uomini o donne che non riescono a superare avversità che si rivelano superiori alle loro forze. Alcuni degli utenti talvolta rivelano problematiche di alcolismo o dipendenze di altro genere, come è accaduto agli ospiti della Casa della Carità. Molte persone presentano fragilità che le portano ad isolarsi e privarsi di solide relazioni sociali; e' il caso di alcuni degli utenti che si rivolgono alla Mensa, mentre coloro che arrivano al Consultorio al contrario presentano difficoltà maggiormente legate al loro ruolo nel contesto familiare o di coppia. Si riscontra, sia nei CdA sia negli altri enti, un notevole aumento dei nuclei mono genitoriali nonché dei padri separati. La richiesta più comune è un sostegno economico, o comunque “materiale”, per avere risposte anche minime di fronte a pressanti difficoltà dovute a disoccupazione, sfratto o mancati pagamenti. In realtà spesso la vera necessità è trovare un appoggio di natura morale, e talvolta anche psicologica, con cui affrontare situazioni estremamente difficili.

Per quanto riguarda le risorse materiali presenti, negli ultimi anni, in risposta alla situazione socio-economica attuale sono aumentati i Centri di Ascolto e Distribuzione; è sorta la Casa della Carità, strettamente legata alla Caritas e ad un Centro Notturmo

preesistente, sono nati un Consultorio familiare ed una Mensa. Sono presenti due case di accoglienza per madri con figli, ma non hanno legami diretti con Caritas. Notevole è anche il sostegno dato da altre associazioni, come la Misericordia, la San Vincenzo ed il Terz'ordine Francescano, senza le quali non sarebbe possibile fornire un servizio di qualità.

Neri vari servizi sono coinvolti sia dipendenti sia volontari. Gli ospiti della Casa della Carità sono seguiti a distanza da operatori de La Querce di Mamre. Operatrici e volontari dei CdA sono in contatto con alcuni professionisti, come medici o avvocati, che prestano servizio in maniera totalmente gratuita. Per consulenze specialistiche si appoggiano spesso al Consultorio Familiare, dove prestano servizio vari psicologi, avvocati, un ginecologo, un pedagogista, alcuni insegnanti, un mediatore familiare ed un sacerdote. Tali professionisti sono, a parte un avvocato, tutti volontari. La Mensa ha due dipendenti che si occupano della cucina, dei Responsabili che gestiscono l'attività, nonché molti volontari che presiedono alla distribuzione dei pasti in loco e alle consegne domiciliari. Da sottolineare anche la collaborazione, nei vari servizi, con parrocchie e catechisti.

Alcune delle realtà sociali contattate sono accreditate a norma di legge. Tutte mantengono una forte collaborazione con la Cooperativa la Pietra d'Angolo, sia per la gestione del personale dipendente sia per vari progetti a sostegno degli utenti. Gli Operatori intervistati segnalano una cooperazione attiva con i vari Comuni ed i relativi Servizi Sociali; i contatti con la Questura sono piuttosto rari. Il Consultorio Familiare, essendo di recente costituzione, sta ampliando il proprio lavoro di rete. La Mensa collabora con varie associazioni di volontariato, per attivare iniziative che incrementino la raccolta di fondi.

La Querce di Mamre gestisce l'appartamento della Casa della Carità grazie ad una convenzione con la parrocchia. Tutti i servizi hanno in attivo dei protocolli formali con i Comuni che consentono di attivare vari progetti. Si tende comunque a privilegiare soprattutto gli scambi informali, sia con le realtà sociali pubbliche sia con quelle private, al fine di ampliare le possibilità di sostegno agli utenti.

Per quanto riguarda le problematiche segnalate, una delle maggiori difficoltà dipende dal fatto che la Caritas e le altre realtà citate devono sopperire ai mancati interventi del servizio pubblico, in seguito alla notevole riduzione delle risorse economiche disponibili.

In tal modo sono sempre più pressanti le richieste degli utenti, soprattutto per disoccupazione o problematiche abitative. Si riscontra un aumento delle fragilità di natura psicologica, anche nei minori, in conseguenza delle difficoltà che minano sia le famiglie sia i singoli individui.

Tutti gli operatori riscontrano ostacoli nella mancanza di risorse economiche, che potrebbero ampliare il servizio svolto. Solo il Consultorio non ne è danneggiato, in quanto la sua finalità è dare sostegno di altro genere. Si segnala inoltre, anche se solo in alcuni casi, poca volontà di cambiamento da parte dei Servizi Sociali nel rispondere ai mutamenti della situazione in corso. Uno dei rischi segnalati è il tralasciare il vero spirito dell'operato Caritas, nell'ansia di rispondere concretamente alle richieste, scivolando nell'iperattività o nell'assistenzialismo verso alcuni utenti.

Il maggior punto di forza è dato dal notevole lavoro di rete, realizzato grazie soprattutto all'impegno da parte dei volontari ma anche con la collaborazione attiva dei servizi del territorio. Un grande sostegno è dato dalla fede, che consente di mantenere il vero spirito del proprio servizio e impedisce di cedere di fronte alle difficoltà. Gli operatori vivono con forza il comune sentire le responsabilità e la prossimità dei bisognosi, nonché la consapevolezza di essere un reale sostegno per loro. Buone opportunità si concretizzano nell'aiuto da parte dei parroci, che si stanno mostrando più aperti e sensibili ai mutamenti sociali in corso.

### **Caritas di Volterra**

La diocesi di Volterra presenta una conformazione abbastanza complessa. Insiste, infatti, su un territorio molto vario sia dal punto di vista dell'assetto economico e sociale sia da quello morfologico: una superficie di 1.743 Km<sup>2</sup>, un numero di abitanti pari a 81.854 (densità 47 abitanti per Km<sup>2</sup> a fronte dei 161 abitanti per la Regione Toscana e i 198 dato nazionale), 92 parrocchie raccolte in 6 vicariati, disperse in 24 comuni appartenenti rispettivamente a ben 5 diverse province, 6 zone socio – sanitarie e 6 Società della Salute e, in buona parte, alla Comunità Montana Alta Val di Cecina. Tenendo conto anche della struttura di questo nostro territorio, con cinque interviste, non presumiamo certo di descrivere il contesto socio economico e culturale diocesano, rispetto al quale i nostri intervistati sono solo osservatori privilegiati e le loro interviste ci permettono di rilevare

solo delle sensazioni, comunque e sempre molto importanti e certamente molto diffuse e largamente condivise.

Abbiamo intervistato alcune persone responsabili di associazioni di volontariato e servizi Caritas, rispettivamente: dell'Associazione Volontari Ospedalieri di Volterra, del CdA delle Parrocchie di Volterra, della Caritas parrocchiale di Volterra, del CdA di Castelfiorentino, del CdA di Cecina e un membro attivo del Consiglio della Caritas diocesana; gli intervistati sono tutti operatori volontari direttamente impegnati nei loro rispettivi servizi e dalle loro considerazioni ci è parso di poter evidenziare alcune importanti considerazioni caratteristiche sia della domanda che dell'offerta di servizi e di interventi sociali.

Almeno tre sono le tipologie prevalenti di coloro con i quali normalmente dichiarano di essere venuti a contatto:

1) Nel sostegno alle persone ospiti / (degenti) delle strutture sociali e sanitarie della città di Volterra prevalgono le persone che soffrono di disagi direttamente ricollegabili, oltre a quelli conseguenti la stessa "Degenza in strutture socio sanitarie" come la solitudine, anche alle difficoltà economiche e/o di lavoro, questo specialmente per gli stranieri che costituiscono una presenza prevalente nelle strutture di riabilitazione dell'Inail e non è un caso;

2) Cittadini Italiani anziani, portatori di handicap fisici e psichici; stranieri residenti o richiedenti asilo, disoccupati e sfrattati.

3) Difficoltà lavorative / economiche relative a persone singole o con famiglia o figli a carico anche con problemi psichici, lavoratori edili (operai e imprenditori) italiani e stranieri; giovani disoccupati provenienti da esperienze lavorative purtroppo interrotte a causa della crisi.

Le principali risorse materiali presenti nel nostro territorio e relative al mondo della povertà e del disagio emerse dalle interviste sono state individuate nei Centri di Ascolto, centri di raccolta e distribuzione di generi alimentari, vestiario, ausili, arredi Caritas; una Casa di Accoglienza parrocchiale, un Centro antiusura, le Misericordie, la Croce Rossa, centro Caritas diocesana per il Prestito della Speranza, il Gruppo Vincenziano, l'AUSER, lo Sportello stranieri, lo Sportello Casa, l'Associazione Mondo Nuovo per l'handicap, l'Associazione Spazio Libero per il Carcere, una mensa caritas.

Le persone che sono impegnate in questi servizi o che contribuiscono attivamente a sostenerli con la propria disponibilità, il

proprio tempo libero e le proprie professionalità per renderli efficaci ed efficienti nel contrasto ai fenomeni di povertà e disagio del territorio sono tutti volontari, non solo Caritas, ma anche iscritti in varie Associazioni di volontariato, tra i quali 3 sono avvocati, 1 è operatore del patronato CISL, 1 è medico, 1 consulente amministrativo, 1 psicologa, tutti a titolo volontario e gratuito come alcuni Parroci e alcune suore.

La collaborazione e il lavoro di rete sono gli elementi privilegiati dai servizi strutturati e attivi nel territorio, anche se non sempre incontrano la piena condivisione, il favore o il sostegno specialmente da parte di alcune istituzioni. Trattiamo dei Servizi sociali dell'AUSL 5; dei comuni di Volterra, Cecina e Castelfiorentino (consulta del sociale, tavolo per gli stranieri, per il Carcere, per la Casa); del gruppo Vincenziano; dell'AVO; del Tavolo del sociale (permanente) cui partecipano Caritas, Assessori alle politiche sociali dei rispettivi Comuni, assistenti sociali dell'AUSL, AUSER; dell'inserimento nel Comitato di partecipazione della S.d.S. (società della salute); delle buone relazioni a livello operativo con il Sindaco e con il Commissariato di PS (Castelfiorentino).

Le collaborazioni formali o formalizzate da precise convenzioni o da specifici protocolli operativi sono scarse, più frequente ed anche più efficace risulta il coinvolgimento informale se pur a diversi livelli ed ampiezza. I protocolli d'intesa e le convenzioni (quasi sempre a titolo gratuito o simbolico) sono di routine con le istituzioni pubbliche: normalmente si tratta di scambi, formali anche, ma normalmente informali, attraverso la rete dei servizi parrocchiali e istituzionali che si cerca di attivare in base ai bisogni anche di singole persone o per singoli casi.

Dalle interviste prevale la sensazione, nell'offerta dei servizi, di un'adeguatezza solo parzialmente raggiunta: sarebbe necessario, secondo alcuni, riuscire a conquistare un livello più alto di coinvolgimento delle varie istanze del volontariato sociale, prima tra loro e poi nei confronti dei servizi istituzionali; occorre stabilire un rapporto più coerente, costante e responsabile improntato al principio della Sussidiarietà tra le Istituzioni e il Privato sociale, anche per indurre l'assunzione del ruolo di cittadinanza attiva da parte della stessa comunità. I problemi principali che vengono evidenziati sono la mancanza di occasioni di lavoro, difficile reperibilità di alloggi (pesano gli affitti troppo cari e i pregiudizi), difficoltà nel far fronte alle principali utenze e agli affitti da parte di

una sempre più vasta fascia di persone e famiglie; una situazione generale di carenza di beni economici e di occasioni di crescita o di superamento di situazioni di marginalità.

Gli ostacoli riscontrati nelle normali attività di 'servizio' sono costituiti dall'individualismo e dal protagonismo abbastanza diffuso, l'indifferenza e lo scarso senso di responsabilità sia da parte degli amministratori che della maggior parte degli amministrati. Pesano anche la crisi economica e le difficoltà del mercato del lavoro, ma soprattutto le difficoltà che si incontrano nel cercare di coinvolgere e di far rete con i servizi istituzionali ed anche con il privato sociale, soprattutto la difficoltà a proporre con convinzione e in maniera credibile nuovi stili di vita sostenibili o modalità anche innovative di un consumo critico e consapevole.

Risulta chiaro e forte, comunque, che prevale in tutti, anche se con un diverso grado di consapevolezza, il sentimento di solidarietà e di sensibilità verso il disagio di sempre più larghi strati della popolazione, una cultura profondamente ispirata agli insegnamenti evangelici e questa largamente condivisa nelle associazioni con cui collaboriamo normalmente anche se laiche. Alcuni punti di forza sono individuati nell'essere e sentirsi gruppo e/o nel disporre di una profonda formazione religiosa, nel condividere lo sforzo continuo di seguire gli insegnamenti evangelici e insieme nella coscienza di far parte di una Comunità ecclesiale coesa, dove si condividono esperienze di grande valore personale e sociale. In alcune interviste, poi, si propongono percorsi di formazione ed aggiornamento per gli operatori dei centri volti a stimolare nuovi stili di vita, ricercando insieme anche percorsi e piste pastorali e creando proprio per questo sinergie fra i gruppi e le associazioni del territorio con obiettivi comuni.

## In sintesi

Le indicazioni che emergono dalle diocesi rispetto ai diversi quesiti posti sono indicate nello schema che segue.

### Il contesto di riferimento (povertà)

---

*Tipologie prevalenti di persone incontrate, le povertà prevalentemente rilevate.*

#### **Persone incontrate**

Famiglie, Persone con problemi con la giustizia, Persone Senza dimora, Tossicodipendenti, madri single, pensionati, disoccupati, ospiti dei dormitori, profughi, rom, studenti universitari stranieri e uomini e donne straniere, uomini soli, padri separati, cittadini italiani anziani.

#### **Problematiche rilevate**

manca/inefficienza del lavoro, disagio abitativo (sfratto, difficoltà nel pagamento delle utenze), problemi economici, sanitarie, dipendenze da sostanze, da alcool e da gioco, Problemi psichici, difficoltà nel pagamento delle tasse universitarie, dei libri, nell'alloggio; orientamento tra i servizi, pratiche burocratiche, necessità di mantenimento famiglie all'estero (paese di origine), isolamento e carenza nelle relazioni sociali e affettive; difficoltà nel contesto familiare o di coppia.

### I centri, i servizi, gli sportelli (risorse)

---

*Quali sono le risorse materiali presenti sul territorio relativamente al mondo della povertà e del disagio (mense, centri d'ascolto, strutture d'accoglienza e altro)?*

Servizi di bassa soglia: mensa, guardaroba, servizio docce, emergenza abitativa - Centri di distribuzione alimentare, di vestiario e di arredi - Centri d'Ascolto - Sportello Immigrazione/Sportello Legale - Commissioni (Carcere/Handicap/Tossicodipendenza) - Centri di accoglienza per madri con bambini - Casa per detenuti a fine pena/misure alternative alla detenzione - Ambulatori medici - Asili notturno per senza dimora - Agenzie Casa - Case di accoglienza per minori e giovani - Centri diurni - Sportello informatico - Housing sociale ed emergenza abitativa - Consultori - Misericordie - Centro antiusura - Associazione S. Vincenzo - Croce Rossa - Microprestiti - Piccoli interventi di sostegno economico.

*Risorse e interventi della rete - area vasta costiera*

*Quali sono le risorse umane presenti nell'ambito del proprio centro d'ascolto/sportello/ ecc. in relazione ai fenomeni di povertà e disagio del territorio: volontari, operatori, professionisti (psicologi, avvocati, sociologi, ecc.)?*

Volontari, operatori, ragazze/i in servizio civile, tirocinanti, borse lavoro, neuropsichiatri infantili, medici, psicologi, counselor, avvocati, assistenti sociali, educatori, operatori sociali, operatori di strada, mediatori, tecnici informatici, sociologi, pedagogisti, insegnanti, mediatori familiari, mediatori linguistici, commercialisti.

*Quali sono le risorse sociali a disposizione (vale a dire il livello delle relazioni con privato sociale, istituzioni, questura, per far emergere le caratteristiche del lavoro di rete esistente e/o le possibilità se ci sono del lavoro di rete futuro)?*

Le reti in essere prevedono rapporti con Comune, Questura, Ufficio Minori, Ufficio Casa, Prefettura, Forze dell'Ordine, UEPE, SERT, SVS, Misericordia, Comunità di Sant'Egidio, ARCI, CESDI, Centro Mondialità Sviluppo Reciproco, Caritas Parrocchiali, Ipercoop, Servizi sociali, scuole, cooperative sociali, agenzie formative, Centro per l'Impiego, Provincia, Società della Salute, Polizia, Polfer, Carabinieri, Vigili urbani, Operatori del pronto soccorso, Associazionismo di settore, Servizi sociali dell'AUSL, Gruppo Vincenziano, l'AVO.

*In che modo le risorse presenti collaborano tra loro e con le altre realtà presenti sul territorio di riferimento (collaborazioni formali, scambi informali, protocolli d'intesa)?*

Attraverso collaborazioni formali ed informali, protocolli d'intesa e accordi, scambi telematici, incontri periodici di verifica, convenzioni.

## Ostacoli e opportunità

---

<i>Descrivere brevemente la sensazione di adeguatezza/ inadeguatezza fra le problematiche rilevate e le risorse sopra menzionate.</i>	Nuove povertà in aumento Rischio di creare assistenzialismo Mancanza di risposte alle problematiche di casa e lavoro Inadeguatezza della risorsa: ti aiuta a stare con i piedi per terra, sollecita la creatività e ti chiede la ricerca di strade e percorsi nuovi Difficoltà nel sopperire al servizio pubblico per riduzione delle risorse economiche disponibili Aumento delle fragilità di natura psicologica, anche nei minori
<i>In sintesi... Che cosa ci ostacola? Quali difficoltà, quali rischi sentiamo.</i>	Richieste in aumento e bisogni sempre più diversificati e complessi da affrontare Restringimento della “forbice” di reddito tra utenti ed operatori (relazione d’aiuto più difficoltosa e meno chiara) Difficoltà di reperire risorse per i nuovi progetti Disponibilità delle istituzioni legata troppo spesso alla presenza di un referente con cui si hanno buone relazioni personali Uscire dall’ottica dell’assistenzialismo Difficoltà nei percorsi di uscita Volontariato prevalentemente over 60 (avversione agli strumenti informatici visti come nemici piuttosto che d’aiuto, disponibilità legata molto sia alla salute che a bisogni familiari ecc. ) Impossibilità di rispondere a tutte le richieste Politica migratoria inadeguata alle problematiche del momento Mancanza di percorsi integrati La mancanza di una rete solida fra servizi

*In sintesi... Che cosa ci sostiene? Quali punti di forza, quali opportunità individuiamo.*

Il “crederci” quotidianamente  
Il lavoro di squadra (per gli operatori)  
Il lavoro di rete come obiettivo da raggiungere  
Maggiore sensibilizzazione da parte degli operatori nei confronti delle famiglie che si rivolgono ai centri, il lavoro dei volontari, la collaborazione fra di essi e con gli enti e le cooperative, sensibilizzazione della comunità zonale, nuove idee e progetti, investimento di tempo ed energie, strutture piccole e accoglienti, presenza discreta di alcuni parroci, educazione a uno stile di vita più sobrio e critico, buone collaborazioni con gli Enti locali, nascita di relazioni strette tra le associazioni/cda/operatori/volontari e le persone aiutate, rapporto umano, buona collaborazione con alcune agenzie immobiliari e proprietari, donazioni alimentari ed economiche, vicinato  
Buon livello di riconoscimento da parte delle istituzioni  
Lavoro di mediazione  
Stare dentro i problemi nonostante tutto  
La formazione continua promossa a tutti i tipi di utenti  
La promozione umana che cerchiamo di stimolare e che spesso riesce  
Un forte sentimento di solidarietà e di sensibilità verso il disagio di sempre più larghi strati della popolazione  
Un punto di forza è sentirsi ed essere gruppo, disporre di una profonda formazione religiosa, lo sforzo continuo di seguire gli insegnamenti evangelici e insieme la coscienza di far parte di una Comunità ecclesiale coesa, nella quale abbiamo condiviso esperienze di grande valore personale e sociale

---

## **Conclusioni**

Nella lettura complessiva delle interviste si evidenzia chiaramente come la crisi economica rappresenti il principale problema a livello zonale. Essa è causa di disoccupazione e di qui derivano le difficoltà economiche, evidenziate soprattutto nella mancanza/inadeguatezza

della casa. A questo si uniscono spesso fragilità psicologica e dipendenza, anche da gioco.

Pur mantenendoci capaci di dare risposta ai servizi di bassa soglia, talvolta integrati con nuove risorse quali, ad esempio i microprestiti, è possibile osservare un aumento delle richieste di aiuto riconducibile sia alla crisi economica, sia alla conseguente diminuzione delle risorse disponibili, anche a livello istituzionale.

Il primo grande rischio è quello di fermarci all'assistenzialismo poiché, essendo diminuite le risorse messe a disposizione dai servizi territoriali, non si riesce ad uscire da una logica di servizi a bassa soglia.

Il volontariato rappresenta la principale risorsa, ma emergono difficoltà legate al calo delle persone e al fatto che si tratta per lo più di volontari over 60 che hanno una disponibilità limitata di tempo e particolari resistenze rispetto ad alcuni strumenti che sarebbe invece importante potenziare.

Alla luce delle indicazioni chiaramente emerse dalla lettura complessive delle interviste riteniamo possano esserci interessanti elementi di riflessione che potrebbero sostenere per il futuro le attività e i servizi Caritas:

a) necessità di una formazione e supervisione a sostegno di operatori e volontari che sempre più, rispetto al passato, si confrontano con situazioni di multiproblematicità nelle quali Ascolto e Discernimento risultano particolarmente complessi;

b) potenziamento della rete, anche attraverso una maggiore formalizzazione degli accordi e delle collaborazioni in essere ed una maggiore condivisione degli strumenti operativi, con l'obiettivo di rendere collaborative le diverse realtà al di là della conoscenza personale dei referenti e di scoraggiare interventi di puro assistenzialismo, in cui talvolta si replicano gli interventi.

c) visto il ruolo riconosciuto da Caritas si individua l'opportunità di una maggiore sensibilizzazione della realtà zonale rispetto ai temi del disagio e della povertà attraverso azioni di animazione e sensibilizzazione e al contempo la possibilità di intervenire attivamente sui temi dell'educazione e di nuovi stili di vita, improntati al consumo critico e consapevole.



# Capitolo 3

## Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo

*Area aretina: Diocesi di Arezzo-Cortona-Sansepolcro<sup>1</sup>*

### Introduzione

Questo capitolo ha lo scopo di svolgere un'analisi qualitativa in merito alle risorse del territorio diocesano, basandosi sulle percezioni degli operatori sociali che quotidianamente sono a contatto con le persone e con i servizi del territorio. Per questo l'analisi è stata svolta tramite interviste personali, effettuate nel corso dell'estate 2013, dalle quali sono state tratte le riflessioni riportate nei paragrafi seguenti.

La Diocesi di Arezzo-Cortona-Sansepolcro comprende un territorio molto vasto e diversificato, con una superficie di competenza di 3.425 chilometri quadrati. La scelta fatta è stata quella di dare un quadro il più ampio possibile, coinvolgendo persone appartenenti a territori diversi, per poi concentrarsi in maniera particolare sugli operatori presenti nel capoluogo.

Per questi motivi sono state realizzate in totale 9 interviste ed in particolare sono stati coinvolti:

- per il territorio della città di **Arezzo**: Manuela Esposito, responsabile del Centro di Ascolto diocesano, Benedetta Peruzzi e Gabriele Chianucci, operatori del Centro di Ascolto diocesano, Donatella Frullano, responsabile del servizio integrato per l'azienda USL8 e Vittoria Catacchini, responsabile del Centro di Ascolto della Parrocchia di San Donato in Maccagnolo di Arezzo.

---

<sup>1</sup> Questo Capitolo è stato curato dall'operatrice Debora Sacchetti, referente dell'Osservatorio diocesano sulle povertà, e validato dal Vice Direttore Andrea Dalla Verde.

- per il territorio della **Valdichiana**: Francesco Camerini, responsabile del Centro di Ascolto inter-parrocchiale di Cortona;
- per il territorio della **Valtiberina**: Lara Pasquetti, responsabile del Centro di Ascolto inter-parrocchiale di Sansepolcro;
- per il territorio del **Valdarno**: Ida Arcioni, responsabile della Caritas parrocchiale di Terranuova Bracciolini;
- per il territorio del **Casentino**: Padre Raffaele Mennitti, parroco della parrocchia di Sant'Ippolito Martire a Bibbiena e responsabile del Centro di Ascolto della relativa Caritas parrocchiale.

I temi trattati, secondo lo schema adottato a livello regionale, sono stati sostanzialmente tre:

- il *contesto di riferimento*, con una breve analisi delle povertà presenti e dei bisogni/richieste maggiormente rilevati;
- le *risorse* (materiali, umane e sociali) presenti nel territorio di riferimento e la tipologia e qualità di relazioni in atto fra le risorse presenti (lavoro di rete).
- *ostacoli ed opportunità*, senso di adeguatezza/inadeguatezza delle risposte presenti in base ai bisogni e alle richieste riscontrate e difficoltà e punti di forza del lavoro quotidiano.

Ad ognuno di questi verrà dedicato un paragrafo, all'interno del quale ci soffermeremo nell'analizzare le varie specificità territoriali, in base a quanto emerso nel corso delle interviste individuali. In particolare, ogni paragrafo verrà suddiviso in due parti, una riguardante il territorio cittadino ed una riguardante invece i territori periferici della Diocesi aretina. Cercheremo di riportare, in maniera il più possibile fedele, quanto emerso dalle singole interviste, per dare spazio alle opinioni e alle specificità di ognuna.

## **Il contesto di riferimento**

### ***Area aretina***

Dalle interviste effettuate ai 3 operatori che fanno ascolto presso la nostra Caritas diocesana è emerso che i destinatari dei servizi del nostro Centro di Ascolto diocesano sono in prevalenza le famiglie

(tradizionali, di fatto e monoparentali) con o senza figli a carico. Oltre a queste, rimangono molto presenti anche le persone singole, in prevalenza uomini con percorsi di vita segnati da anni vissuti ai margini della società a causa di varie problematiche (dipendenze, povertà estrema e senza dimora, problemi di giustizia, ecc.).

La problematica maggiormente rilevata è quella lavorativa: non solamente il problema della disoccupazione e la relativa difficoltà delle persone ad essere nuovamente ricollocate in un contesto lavorativo, ma anche le crescenti difficoltà legate alla precarietà lavorativa, con contratti spesso dequalificanti e a termine o con poche ore di lavoro. Inoltre, è stato registrato un forte incremento di persone che lavorano al nero e/o a giornata senza alcuna copertura assicurativa. Questa situazione porta inevitabilmente a problematiche di carattere economico, a causa di entrate insufficienti o inesistenti, dalle quali diventa sempre più difficile risollevarsi. Altro disagio in aumento è quello legato ai problemi familiari, soprattutto sul piano relazionale. Spesso i rapporti tra i vari componenti sono compromessi o di difficile gestione, soprattutto perché la scarsa certezza della sussistenza economica amplifica le tensioni relazionali minando la coesione della famiglia stessa. Oltre alla difficoltà economica, sono presenti problematiche legate alla cultura (provenienza, istruzione, religione...), alle dipendenze (sempre più dirompente quella da gioco patologico), al disagio mentale (aumentano i problemi di ansietà e depressione), alla detenzione e alla giustizia.

Non da meno sono i casi registrati di persone e famiglie con difficoltà abitativa e/o alloggiativa, soprattutto a causa di sfratti e situazioni di indebitamento.

Le richieste di aiuto più frequentemente rivolte al Centro di Ascolto diocesano sono quelle riguardanti un sostegno economico per l'affitto o per il pagamento delle utenze domestiche; aumentano le richieste di supporto alimentare e di orientamento e accompagnamento nella ricerca di un lavoro.

Sostanzialmente lo stesso quadro emerge dalla Caritas parrocchiale di San Donato. In particolare, la responsabile sottolinea la provenienza delle famiglie che frequentano i loro servizi, riportando una maggiore presenza di nuclei familiari stranieri, seguiti da famiglie provenienti dal sud Italia. Ci racconta che molto spesso le problematiche economiche, oltre a quelle lavorative, sono legate anche ad una cattiva gestione del reddito. È difatti vero che molte

famiglie di oggi non riescono ad amministrare e a risparmiare le proprie entrate economiche.

Quanto emerso dalle interviste effettuate all'interno del mondo Caritas viene confermato dalla responsabile del servizio integrato della ASL 8 di Arezzo e del Comune di Arezzo. Presso i servizi di segretariato sociale si rivolgono perlopiù famiglie con problematiche di tipo economico, anche perché i casi di persone con bisogni più gravi (ad esempio problemi di tossicodipendenza o di malattia mentale, anziani non autosufficienti, ecc.) vengono segnalati tramite altri canali (medico di famiglia, SER.T., DSM...). I servizi sociali integrati registrano come problematica principale quella del lavoro, in tutte le sue declinazioni, e quella dell'abitazione, che colpisce un numero sempre maggiore di famiglie aretine.

### ***Aree periferiche***

Anche nei territori delle 4 vallate della Diocesi aretina le persone che maggiormente frequentano i servizi Caritas hanno famiglia con figli a carico. Fino a qualche anno fa la prevalenza degli stranieri era netta, negli ultimi anni si è assistito ad un progressivo aumento delle famiglie italiane che, a causa di molteplici problemi, si trovano in situazioni di disagio economico. In tutti e 4 i territori la problematica principale registrata è quella lavorativa e abitativa. In particolare Padre Raffaele, per il territorio del Casentino, ha sottolineato l'abbassamento dell'età media delle persone che frequentano i servizi Caritas, un allarme preoccupante per la società e per il territorio.

Le richieste prevalentemente registrate sono quelle del lavoro e degli alimenti.

## **Le risorse**

### ***Area aretina***

I servizi messi a disposizione dal mondo Caritas nel territorio diocesano sono molteplici, anche grazie alla presenza di una rete di 36 Caritas parrocchiali.

Un servizio di *ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento* viene offerto, oltre che dal Centro di Ascolto diocesano, anche da altri Centri di Ascolto parrocchiali dell'area. Di seguito riportiamo alcuni aspetti operativi suddivisi per macro-voci: il

*sostegno economico* è previsto in alcuni servizi interni al CdA diocesano (per le utenze domestiche, l'affitto ed eventuali esigenze familiari) oltre che da un servizio di *microcredito* in collaborazione con una banca del territorio. Un *supporto alla genitorialità* viene fornito con l'erogazione di prodotti per l'infanzia in collaborazione con il Comune di Arezzo. Il *sostegno alimentare* viene offerto principalmente dalle nostre 4 mense (1 diurna e 3 serali) gestite in collaborazione con le parrocchie, ma anche da servizi specifici interni al CdA diocesano, quali ad esempio l'erogazione di buoni spesa spendibili presso supermercati cittadini, e dalle Caritas parrocchiali, tramite servizi di distribuzione alimentare; non da ultimo il servizio quotidiano di raccolta di prodotti alimentari freschi che nel 2012 ha superato i 27.000 kg di merce. Il *servizio sanitario*, è garantito principalmente dall'ambulatorio medico diocesano che opera in convenzione con la ASL 8 di Arezzo. Sempre più frequentemente si rivolgono ai nostri sportelli persone iscritte regolarmente al SSN che non sono in grado di acquistare farmaci o di pagare visite specialistiche.

Per le esigenze alloggiative sono presenti due strutture di accoglienza. Casa San Vincenzo offre ospitalità a persone di passaggio o a persone residenti nel territorio aretino inserite in accordo con i servizi sociali nell'ambito di progetti personalizzati. Casa Santa Luisa offre accoglienza a donne con figli a carico e a nuclei familiari. Oltre a queste strutture, la Caritas diocesana gestisce alcuni "Appartamenti Solidali" nei quali vengono inseriti nuclei familiari in stato di bisogno. Per quanto riguarda gli *altri bisogni primari*, è attivo un servizio docce che copre tutto il territorio cittadino e vari servizi di distribuzione vestiario gestiti dalle Caritas parrocchiali.

All'interno del CdA diocesano sono presenti 4 operatori che si occupano dell'ascolto, dell'accompagnamento, del monitoraggio e di seguire i progetti personalizzati. Un operatore si occupa invece dell'accoglienza, quindi della gestione del front office, mentre un volontario si occupa dell'erogazione dei buoni mensa e dei prodotti per l'infanzia. Il CdA diocesano, in caso di necessità, si avvale della collaborazione di figure professionali esterne (ad esempio un avvocato, dei consulenti finanziari, gli assistenti sociali, i medici di base e i pediatri, gli psicologi ecc.).

Agli operatori si affiancano anche giovani che svolgono l'anno di servizio civile volontario.

I principali interlocutori del CdA diocesano sono le Caritas parrocchiali e i servizi sociali. Con entrambe queste realtà si hanno forti relazioni per la conoscenza dei singoli casi e per una progettazione collaborativa sulle problematiche rilevate ad ogni colloquio. In base alle diverse situazioni, vengono coinvolte altri soggetti del territorio: l'ASL 8 (Ser.T., DSM, Consultorio...); le Forze dell'Ordine; i sindacati e i patronati; i Centri per l'Impiego (sportello categorie protette, sportello svantaggio, sportello anti-crisi per cassaintegrati o persone in mobilità) per l'attivazione di tirocini formativi, percorsi di formazione e inserimenti lavorativi; le categorie economiche con mansioni di mediazione e consulenza tra Caritas e le aziende del territorio; i Comuni (ufficio casa, ufficio scuola...); la Provincia (pari opportunità); l'Università degli Studi di Siena per l'attivazione di tirocini formativi agli studenti; le associazioni e le cooperative del territorio.

Le relazioni instaurate nel corso degli anni dal CdA diocesano con questi Enti sono molto ampie. Non ci sono percorsi prestabiliti, perché sono relazioni sempre in evoluzione, che variano da caso a caso in base alla definizione del progetto personalizzato e/o di percorsi assistenziali, con lo scopo di seguire un unico percorso che vede protagonista la persona bisognosa.

A livello direttivo vengono condivise progettualità per affrontare le problematiche più diffuse nel territorio e stabiliti accordi e risorse per dare risposte e soluzioni a determinati disagi della cittadinanza. Questo tipo di relazioni sono molto più formali, si svolgono spesso all'interno di tavoli programmatici su temi specifici e si risolvono generalmente con la stipula di convenzioni o protocolli d'intesa su determinati ambiti tematici. Tali rapporti intercorrono perlopiù con le Istituzioni locali (Comune, Provincia...) o con soggetti con i quali viene condiviso un particolare progetto (per esempio Banca Etruria per il progetto di microcredito).

La Caritas parrocchiale di San Donato svolge servizi di ascolto, distribuzione alimentare e distribuzione di vestiario, che si affiancano a tutti i servizi della Caritas diocesana sopra riportati. Nel centro operano circa 35 volontari, a cui sporadicamente si affiancano ragazzi giovani (scout, studenti...) inseriti dal parroco per fare un po' di servizio. Ogni volontario mette a disposizione le proprie competenze per dare alle persone bisognose risposte il più complete e competenti possibili. I rapporti con l'esterno non sono molto sviluppati; il rapporto più stretto è quello con la Caritas diocesana,

con la quale si condividono percorsi e progetti per le persone in difficoltà. A volte si hanno contatti con i servizi sociali, ma sono sporadici e poco strutturati. Importante è la collaborazione instauratasi con la Croce Rossa, che a volte fornisce alimenti per la distribuzione. Tutti i rapporti sono tenuti in modo informale, tramite scambi e confronti caso per caso. Gli unici incontri prefissati sono quelli di formazione, che vengono organizzati dalla Caritas diocesana e che sono occasione di incontro e confronto con le altre Caritas parrocchiali della zona.

Il supporto che viene offerto dai servizi sociali professionali è quello dell'orientamento ai servizi territoriali e di un sostegno psico-sociale. Lo scopo finale è quello di rendere nuovamente autonome le persone che in questo momento si trovano in difficoltà. Sono previsti anche interventi di sostegno temporaneo, per esempio supporto per utenze, pagamento di mense scolastiche per i figli, sostegno nel pagamento dell'affitto. Inoltre, sono possibili inserimenti in case popolari e abitazioni di emergenza. Fondamentale è il lavoro di raccordo con gli altri servizi offerti nel territorio dalle altre istituzioni e dal mondo del privato sociale, al quale si affiancano per sostegni diversi da quelli offerti dal servizio stesso. Le risorse umane presenti sono gli assistenti sociali professionali. Per tutte le altre necessità viene coinvolto il mondo del volontariato e dell'associazionismo, in base alle necessità di volta in volta riscontrate.

Come sottolineato dalla Dott.ssa Frullano, si avverte il bisogno di una maggiore continuità nei rapporti e negli scambi tra attori diversi, per creare una rete davvero funzionale, oltre alla presenza di un coordinamento suddiviso per ambiti di intervento, che favorisca lo scambio e la conoscenza reciproca in modo costante nel tempo.

Come ASL principalmente i rapporti sono tenuti tramite convenzioni. Poi ci sono tutti gli scambi informali che sono altrettanto importanti e che creano un rapporto stretto di buona collaborazione tra associazioni e istituzioni.

### ***Aree periferiche***

In questo caso occorre fare una distinzione tra i vari territori analizzati, poiché molto diversi tra loro.

Per quanto riguarda la *Valtiberina*, la Caritas interparrocchiale di Sansepolcro, con circa un anno di vita, ha attivato servizi di ascolto e di sostegno economico ed alimentare. Altre associazioni, che nel territorio valtiberino si occupano di sostenere le famiglie, sono la sezione femminile della Croce Rossa, che offre supporto economico per il pagamento di utenze domestiche e il Centro per l'Integrazione che da anni eroga alimenti e fa raccolta di prodotti freschi in scadenza e, per quanto riguarda gli stranieri, cura i contatti con la Questura in merito a documenti e rinnovi. Oltre a queste, la Misericordia fornisce dei servizi di sostegno e di accompagnamento per gli anziani e per le persone disabili ma anche un servizio di distribuzione alimentare. Purtroppo in questo territorio non è presente alcuna mensa sociale né una struttura di prima accoglienza.

I volontari che fanno ascolto presso il CdA sono 11 e fondamentale è stata la formazione effettuata grazie alla Caritas diocesana. L'apporto dei volontari è importante, poiché ognuno contribuisce al servizio del CdA con le proprie competenze; molte sono le figure professionali esterne al gruppo che hanno dato la loro disponibilità in caso di bisogno, ma per il momento non è mai stato necessario contattarle. Viene sfruttato molto il rapporto con i servizi sociali, che fanno da riferimento soprattutto per le situazioni più complesse. Oltre agli 11 volontari citati sopra, ce ne sono altri 10 che frequentano il servizio più sporadicamente, ma che contribuiscono a loro modo al funzionamento dei servizi Caritas in Valtiberina.

Un importante strumento di relazione e confronto è il "Tavolo della Solidarietà", coordinato dal vice sindaco di Sansepolcro, al quale partecipano tutte le associazioni che si occupano di disagio sociale e di povertà all'interno del territorio comunale. È presente anche la responsabile dei servizi sociali comunali e a volte la responsabile dei servizi sociali della Comunità Montana Valtiberina.

La comunicazione con le altre realtà è praticamente quotidiana e varia in base alle necessità e alle situazioni che di volta in volta si presentano al CdA interparrocchiale di Sansepolcro. Importante e fondamentale tra queste è la condivisione dei progetti personalizzati tra i vari soggetti che fanno parte della relazione di aiuto.

Per il momento, a parte il Tavolo della Solidarietà, non ci sono atti formali o momenti istituzionalizzati per un confronto concertato.

La Caritas parrocchiale di Bibbiena, che riguarda il territorio del *Casentino*, offre servizi di ascolto, distribuzione alimenti e di vestiario e un ambulatorio medico. Gli alimenti vengono sia distribuiti una volta alla settimana grazie ai viveri forniti dal banco alimentare, sia ritirati ogni giorno presso alcuni supermercati del territorio e portati a casa alle famiglie che si trovano maggiormente in difficoltà (ogni giorno vengono aiutate circa 5 famiglie diverse). La Misericordia inoltre offre un servizio di prevenzione anti-usura e a volte interviene per dare sostegno economico.

Nei servizi operano circa 50 volontari; si tratta di persone che hanno alle spalle delle professionalità specifiche, quali insegnanti, psicoterapeuti e professionisti di vario genere. In caso di bisogno sono presenti alcuni professionisti esterni che hanno dato la loro disponibilità a collaborare.

Le relazioni con le altre associazioni del territorio e con le istituzioni sono molto buone, c'è un bel rapporto di scambio. La comunicazione con gli assistenti sociali è costante ed è un rapporto "a doppio senso" poiché la Caritas parrocchiale segnala a loro le persone che hanno bisogno e viceversa. I rapporti sono tenuti tutti con relazioni di tipo informale, non ci sono convenzioni in atto.

In *Valdichiana*, la Caritas interparrocchiale di Cortona ha un Centro di Ascolto, una distribuzione alimentare e una struttura di prima accoglienza con 3 posti letto che offre ospitalità per brevi periodi, soprattutto a persone di passaggio.

Il lavoro è svolto da volontari che gestiscono tutti i servizi e che mettono a disposizione le proprie capacità e il proprio tempo.

Varie sono le collaborazioni che si sono instaurate nel corso degli anni. In particolare, con la Caritas diocesana per la formazione dei volontari e con il Centro di Ascolto diocesano per il sostegno nella gestione dei casi di bisogno. Le altre collaborazioni riguardano le Caritas parrocchiali limitrofe di Camucia e Terontola, per la condivisione progettuale e il confronto su casi specifici; il Comune di Cortona ed in particolare l'ufficio dei servizi sociali; il distretto Valdichiana della ASL 8; i sindacati; le varie associazioni di volontariato del territorio.

Il territorio del *Valdarno*, come risulta dall'intervista alla responsabile della Caritas parrocchiale di Terranuova Bracciolini, ha un Centro di ascolto, che sta lentamente strutturandosi secondo le

indicazioni della Caritas diocesana, e dei servizi di distribuzione di viveri e di vestiario. Forte è la collaborazione con i servizi sociali. Molti dei volontari che portano avanti i servizi parrocchiali hanno lavorato in passato in strutture pubbliche. Nel tempo sono state instaurate molteplici collaborazioni con le realtà del territorio ed in particolare, oltre che con il servizio sociale e il Comune di Terranuova Bracciolini, ci sono stati scambi con i catechisti parrocchiali, con le scuole del territorio, con la Misericordia e con le altre Caritas del territorio valdarnese. In un'ottica futura, questa rete andrebbe ampliata ulteriormente, cercando di coinvolgere altri soggetti importanti quali il Centro per l'impiego e di approfondire le relazioni già esistenti con gli altri centri Caritas per una sempre maggiore collaborazione e condivisione del lavoro. Le relazioni vengono portate avanti tramite scambi informali e formali, ma non sono presenti atti ufficiali di alcun tipo.

## **Ostacoli ed opportunità**

### ***Area aretina***

Uno dei problemi principali riportati da tutti gli operatori del Centro di Ascolto diocesano è quello relativo alla mancanza di *risorse economiche* a livello territoriale. Gli enti pubblici, in particolare i Comuni, a causa delle scarsità di fondi, non riescono più a progettare e a programmare interventi di promozione umana, causando una reazione a catena che sfocia nell'assistenzialismo e nel tamponamento dei soli bisogni emergenziali. Si registra un aumento del senso di frustrazione in molti soggetti coinvolti nella relazione d'aiuto. In molti casi si avverte un senso di limitatezza nell'affrontare la complessità del disagio: questa sensazione è dovuta all'aumento dei casi multiproblematici presentati dalle persone in difficoltà, contestualmente alle risorse territoriali sempre più limitate che non riescono a rispondere alle necessità dell'interessato. Inoltre, la complessità del nostro operato è incrementata anche dalla poca apertura e disponibilità da parte delle altre realtà della Diocesi, che spesso non conoscono e non comprendono le tante forme di povertà presenti nel territorio, con il rischio di continuare a effettuare in modo disorganizzato interventi assistenziali piuttosto che sostenere il metodo di promozione umana portato avanti dalla Caritas diocesana.

Altri ostacoli che quotidianamente avvertiamo sono:

- non poter dare risposte alle tante richieste relative al lavoro; si avverte forte la mancanza di strumenti che possano orientare ed accompagnare i disoccupati in un percorso professionale e di incoraggiamento per superare questo momento di crisi;
- ridimensionamento delle risorse istituzionali, come riportato in precedenza, con scarsità di personale e discontinuità rispetto alla presa in carico delle persone;
- nostro isolamento come Caritas, che porta ad un'eccessiva responsabilità assunta dagli operatori nei confronti delle persone e delle famiglie che si rivolgono ai nostri servizi con problematiche sempre più complesse e di difficile risoluzione;
- comunicazione non sempre chiara e fluida tra i vari soggetti coinvolti nelle relazioni di aiuto che rende più difficile il lavoro e i percorsi da intraprendere e il delineare obiettivi comuni a medio e lungo termine. Il rischio maggiore è quello di un sovraccarico di richieste e di aspettative da parte delle persone alle quali non saremmo chiamati a rispondere e non possiamo rispondere in prima persona.

A sostenerci prima di tutto sono le motivazioni personali che spingono ognuno di noi a fare questo tipo di servizio, con la speranza che in futuro la situazione cambi e si possa avere più equità socio-economica tra le persone. Importanti sono le relazioni che si instaurano nell'operato quotidiano con le persone in difficoltà e le risposte positive che queste riescono a dare rispetto al percorso proposto. Un altro elemento è il cosiddetto "lavoro di rete", cioè la condivisione del lavoro sia con gli altri operatori del CdA, sia con gli altri soggetti esterni coinvolti nella relazione d'aiuto dei vari casi affrontati e dei percorsi attivati. Il dialogo, la condivisione e la programmazione sui casi presi in carico non solo possono "alleggerire" il singolo operatore nell'affrontare la complessità che gli si presenta davanti, sostenendolo dal rischio di diventare un "tuttologo" o dal "burnout", ma soprattutto costituiscono una valida modalità per individuare possibili soluzioni, strategie o idee nuove che, oggi più che mai, sono sempre più necessarie.

Altro sostegno è quello formativo. L'operatore Caritas è costantemente chiamato a formarsi per avere strumenti che gli consentono di conoscere in modo appropriato le varie problematiche

e la realtà dinamica che lo circonda. Infine, ci sostengono anche i privati cittadini che, sensibili alla particolare situazione attuale, donano un po' del loro tempo a servire gli altri o un po' delle proprie disponibilità economiche per far fronte ai crescenti bisogni da noi registrati.

### ***Aree periferiche***

Anche in questo caso, ogni territorio mette in evidenza le proprie specificità ed è necessaria una suddivisione per area.

Lara racconta come in *Valtiberina* ed in particolare a Sansepolcro il bisogno che viene avvertito come maggiormente trascurato sia quello abitativo. Le morosità sugli affitti aumentano a dismisura e di conseguenza lo stesso avviene per gli sfratti. L'affitto risulta essere infatti la prima spesa che viene messa da parte dalle famiglie in difficoltà economica, che preferiscono dare la precedenza agli alimenti e alle utenze. Purtroppo le soluzioni messe in campo per il momento risultano essere poche e mal pensate. Altro aspetto poco affrontato, a suo avviso, è quello dell'integrazione sociale e culturale delle donne immigrate, soprattutto in relazione alla scarsa conoscenza della lingua, grosso fattore di emarginazione sociale.

L'ostacolo più grande avvertito anche in questo caso è quello della mancanza di risorse che riguarda tutte le realtà del territorio valtiberino, dal pubblico al privato. Il lavoro di rete risulta invece essere un sostegno importante; il lavorare insieme è avvertito come occasione di confronto e di crescita, sia personale che dell'intero gruppo.

A Bibbiena in *Casentino* torna invece ad essere il lavoro la problematica con minori risposte. La domanda è sempre più impellente e il territorio non è più capace di assorbire questa richiesta, anche a causa delle tante chiusure di fabbriche. Altro problema è quello relativo all'integrazione: negli anni sono arrivate tante popolazioni diverse e l'accoglienza è diventata sempre più difficile, anche perché spesso si tratta di comunità chiuse che tendono ad isolarsi e a non interagire con la comunità.

Due sono gli ostacoli principalmente avvertiti: uno interno a Caritas, per il bisogno di un maggior coordinamento e di una maggiore autonomia, con la possibilità di interfacciarsi quotidianamente a livello informatico e di essere operativi al 100%, senza dover ogni volta rinviare la risposta alla Caritas diocesana;

uno invece esterno, derivante dalla mancanza di risorse pubbliche sufficienti a coprire tutti i bisogni del territorio.

Il sostegno viene dalla consapevolezza e la gioia di poter dire e dare Cristo nell'aiutare il nostro prossimo. Spesso un sorriso che si riceve in cambio di un piccolo aiuto, anche insufficiente, dà tanta forza e i volontari dicono che in questo servizio quello che si dà non è tanto, anzi a volte è nulla, ma quello che si riceve è tantissimo.

Francesco di Cortona in *Valdichiana* riporta come problematica maggiormente trascurata quella dell'abitazione ed in particolare l'assistenza ai senza tetto e la mancanza di strutture di accoglienza per periodi lunghi. L'ostacolo che individua nell'operato della propria Caritas parrocchiale è quello della mancanza di una rete ben strutturata fra privato sociale, istituzioni e associazioni. Questo aspetto è ritenuto molto importante, tanto che la volontà di istituire questa rete di relazione e di scambio è ritenuto come il punto di forza sul quale lavorare in futuro.

Nel territorio del *Valdarno* torna come primo bisogno non soddisfatto quello del lavoro, sul quale dovrebbe essere aumentata la progettazione condivisa a livello territoriale. In secondo luogo, forti rimangono le problematiche abitative; un'idea potrebbe essere quella di progetti che permettano di avere appartamenti da poter affittare a basso costo alle famiglie in difficoltà. Infine, si sente la mancanza di una mensa che possa rispondere alle esigenze alimentari del territorio. Uno degli ostacoli maggiormente avvertiti è quello dell'indifferenza da parte della comunità alle problematiche del territorio. Inoltre, un ulteriore grande ostacolo è quello della mancanza di risorse interne che non permettono di svolgere il nostro servizio al 100%.

A livello spirituale un grande sostegno viene dalla fede e dall'amore verso gli altri. Materialmente, un grande sostegno proviene da alcune realtà del territorio, quali il Banco Alimentare, la Misericordia, alcune aziende del territorio, il Comune e la Parrocchia, ma tali risorse risultano comunque insufficienti. Un grande sostegno viene anche dalla Caritas diocesana che aiuta nei casi più complicati e accompagna con percorsi di formazione e di confronto tra parrocchie.



# **Capitolo 4**

## **Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo**

*Area metropolitana: Diocesi di Fiesole, Firenze, Prato,  
Pistoia e Pescia<sup>1</sup>*

### **Introduzione**

Si è scelto di raggruppare le cinque diocesi di Firenze, Fiesole, Pistoia, Prato e Pescia sotto il capitolo “area metropolitana” ben consapevoli del fatto che esse hanno una conformazione geografica molto diversa tra di loro e che queste differenze sono notevoli anche all’interno di una stessa Diocesi (si pensi, ad esempio, alla Diocesi di Fiesole, che comprende il Valdarno Fiorentino, il Valdarno Aretino, l’Altipiano Valdarnese, la Val di Sieve, parte del Chianti e il Casentino).

Poiché i confini “civili” delle singole amministrazioni non coincidono praticamente mai con i confini “religiosi” delle diocesi, si è trattato di fare una scelta metodologica e di inserire nell’area “metropolitana” anche le Diocesi di Pescia (la cui estensione geografica segue, in massima parte, i confini del territorio che oggi identificano generalmente la Valdinievole) e quella di Fiesole. Nel caso di Pescia per il fatto che ricade amministrativamente quasi tutta nella Provincia di Pistoia sud-occidentale, nel caso di Fiesole per il fatto ampiamente concordato che i numeri molto alti di utenza presso i CdA (in relazione al numero di abitanti) si spiegano plausibilmente con la vicinanza a Firenze.

L’indagine si è dunque svolta prendendo in considerazione solo una piccola parte di tutto il territorio che è coperto dalle diocesi, tenendo presente che, connessa al rischio di perdere alcune specificità, è emersa comunque una situazione pressoché omogenea per

---

<sup>1</sup> Il capitolo è stato coordinato da Massimiliano Lotti (Caritas Prato) e hanno collaborato alla sua realizzazione Massimo Forti (Direttore Caritas Fiesole), Elsa Dini e Anna Zucconi (Caritas Firenze), Maria Cristina Brizzi (Caritas Pescia) e Giovanni Cerri (Caritas Pistoia).

quel che riguarda i bisogni rilevati mediante il servizio di ascolto nei centri diocesani e parrocchiali, sia con riferimento alla Caritas, sia in relazione alle altre associazioni ecclesiali che hanno partecipato alle interviste.

## Diocesi di Firenze

Tutte le interviste (14 persone, tra operatori, volontari e giovani tirocinanti o in servizio civile) sono state effettuate presso i Centri di Ascolto diocesani (Firenze) nel Maggio 2013.

### **1. Il contesto di riferimento: le persone incontrate e le loro difficoltà**

Gli intervistati descrivono un contesto di riferimento dai confini molto ampi, poiché si tratta di persone che – in qualità di operatori o di volontari – prestano servizio tutte presso i Centri d’Ascolto diocesani. Una piccola ma significativa differenza emerge “ascoltando” chi opera presso il Centro d’Ascolto per italiani, poiché a esso fanno riferimento anche diverse persone più avanti nell’età, spesso senza dimora. Emergono anche – sempre tra gli italiani – in maniera evidente le difficoltà legate alla perdita del lavoro (*“incontriamo sempre più persone che subiscono la crisi e il magro reddito - inferiore a 800 € il mese – non basta più”*) e questa situazione ha effetti ancora più gravi quando si tratta di *“giovani tra i 18 e i 40 anni, spesso con la famiglia nel sud dell’Italia, che cercano lavoro e non hanno una famiglia di sostegno”*.

Tra gli italiani e gli stranieri sono sicuramente la mancanza del lavoro (con le conseguenti ristrettezze economiche) e la difficoltà a iscriversi all’anagrafe, se senza un domicilio certificabile<sup>2</sup>, a costringere a cercare aiuto. Sono due problematiche strettamente legate tra di loro, poiché in mancanza di residenza anagrafica non è possibile – qualora si abbiano delle serie difficoltà economiche o si sia senza

---

<sup>2</sup> I cittadini senza fissa dimora che vivono abitualmente e continuativamente all'interno del territorio del Comune di Firenze, possono richiedere l'iscrizione anagrafica, ma devono dichiarare un domicilio e fornire gli elementi e/o documenti utili ad effettuare gli accertamenti (comma 3 art. 2 legge 24 dicembre 1954 n. 1228) – fonte sito web Comune di Firenze - Iscrizione anagrafica Senza Fissa Dimora.

alloggio – ricorrere al sostegno dei servizi sociali territoriali, né usufruire delle agevolazioni previste dietro presentazione dell’attestazione ISEE<sup>3</sup> (benefici tariffari dei servizi scolastici per i figli, erogazione di contributi a integrazione dei canoni di locazione, bonus energia elettrica e gas; erogazione di servizi sociali delegati alla Società della Salute: assistenza sociale, assistenza domiciliare, trasporto sociale, centri diurni, ecc.).

Alcuni degli intervistati rilevano che al CdA vengono persone senza dimora che si possono quasi definire “abitudinarie”, ma si tratta prevalentemente di uomini e donne con *“un’incapacità psicologica, quasi psichiatrica, pertanto incapaci di gestire la quotidianità”*: è evidente che la loro condizione potrebbe trovare un sostegno adeguato se – invece di dover fare riferimento esclusivamente al volontariato – esse avessero il diritto di essere assistite dai servizi territoriali sociali e sanitari.

Sono notevolmente in aumento le famiglie in condizioni di necessità e le problematiche aumentano laddove – a causa della precarietà dei legami familiari – le donne (che prevalgono sugli uomini) si ritrovano a dover provvedere al sostentamento dei figli con un solo reddito (a volte addirittura senza). Cresce anche il numero delle persone sole – e in questo caso prevalgono gli uomini – *“psicologicamente depresse (anche ad alti livelli)”*.

Le problematiche evidenziate dalle persone intervistate sono chiaramente strettamente legate alle loro condizioni di bisogno: molte sono le richieste di aiuto per il pagamento delle bollette o dell’affitto e aumenta progressivamente il numero delle persone che chiede di poter ritirare periodicamente generi alimentari. In questi casi ci troviamo prevalentemente di fronte a delle famiglie, che hanno un alloggio, ma che soffrono della mancanza di una stabilità lavorativa e, quindi, di un reddito sufficiente a soddisfare le necessità più “elementari” del quotidiano. Sono tanti – italiani e stranieri – anche quelli che chiedono di usufruire della mensa o di poter avere del vestiario. *“Le richieste che vengono fatte sono molto pratiche”*, rileva una delle persone intervistate: è così, ma chi opera in un CdA sa bene che è necessario molto “coraggio” per raccontare di sé e spiegare quale sia la propria condizione di povertà e ... molta attenzione e sensibilità per cogliere – di là della richiesta del “buono” per la mensa o dei

---

<sup>3</sup> Indicatore Situazione Economica Equivalente.

soldi per pagare la bolletta – il vero problema e, quindi, trovare insieme il percorso più adeguato per migliorare le condizioni di vita della persona che hai davanti.

La perdita dell'occupazione e, in alcuni casi, la difficoltà a “gestire la quotidianità” portano diverse persone a richiedere finanziamenti per sostenere i consumi o finanziare l'acquisto dell'abitazione. Alcune di esse “osano” ben oltre le proprie capacità di restituzione dei debiti, ritrovandosi poi nell'urgenza di dover chiedere aiuto in modo da estinguere ogni pendenza poiché i propri beni non sono sufficienti per ripianare il passivo. Vi sono tra di loro “*persone fortemente indebitate, per le quali non si può fare oramai (quasi) più nulla perché si rivolgono al CdA troppo tardi*”, purtroppo.

Una problematica che riguarda solo i cittadini stranieri è legata alla regolarità sul territorio nazionale: nella maggior parte dei casi essa è, infatti, strettamente connessa al reddito (regolarmente percepito) e alla superficie dell'alloggio (non solo alla titolarità dello stesso!). La situazione di crisi che sta attraversando il nostro Paese, porta alcuni di loro – arrivati oramai da circa 20 anni in Italia e pienamente inseriti dal punto di vista sociale e lavorativo – ad avere oggi le stesse difficoltà delle famiglie italiane, in particolare per quanto concerne il pericolo della perdita del lavoro. A queste si aggiunge però, per chi non ha avuto l'occasione di richiedere il permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, il rischio di non avere più i requisiti per il rinnovo del titolo di soggiorno in Italia.

“*Donne sole*”, “*persone sole*”, “*donne sole con bambini piccoli*”, “*uomini soli*”, ... la solitudine “caratterizza” molti degli ospiti dei CdA ed è una delle “povertà non materiali” a causa della quale chi opera nei CdA diocesani cerca di mettere queste persone in contatto con il CdA parrocchiale più vicino al proprio domicilio, ben consapevole del fatto che la risposta alle necessità materiali difficilmente potrà “risolvere” e migliorare la situazione della persona in condizioni di difficoltà.

“*Nessun uomo è un'isola*” è il titolo di un saggio di Thomas Merton, che il poeta John Donne riprende per scrivere:  
Nessun uomo è un'isola, intero per se stesso;  
ogni uomo è un pezzo del continente,  
parte della Terra intera; e se una sola zolla vien portata via  
dall'onda del mare, qualcosa all'Europa viene a mancare,

come se un promontorio fosse stato al suo posto,  
o la casa di un uomo, di un amico o la tua stessa casa.  
Ogni morte di uomo mi diminuisce perché  
io son parte vivente del genere umano.  
E così non mandare  
mai a chiedere per chi suona la campana:  
essa suona per te.

## **2. Le risorse del territorio**

### **2.1 Le risorse materiali**

Tra gli intervistati vi è chi conosce maggiormente le risorse messe a disposizione dalla stessa Caritas diocesana e dalle Caritas parrocchiali (mense, centri d'accoglienza, pacchi viveri, vestiario, prodotti per l'infanzia, l'ambulatorio del Centro Stenone ecc.), mentre altri – i volontari più “anziani” e gli operatori – citano anche le associazioni di volontariato impegnate nel sociale. C'è tuttavia chi – dopo aver elencato tra le risorse spontaneamente “*il Centro d'Ascolto*”, si chiede giustamente “*ma è una risorsa materiale?*”. Sì e no, ci permettiamo di rispondere: di per sé è una “risorsa umana”, ma poiché orienta verso realtà come la mensa, la parrocchia per il ritiro di vestiario, lo sportello per il microcredito, ecc., diventa anche una “risorsa materiale”.

### **2.2 Le risorse umane presenti nell'ambito del proprio centro d'ascolto**

Fondamentale è la risorsa del volontariato per la Caritas fiorentina, un volontariato motivato e sostenuto nella formazione, anche grazie a figure di riferimento professionali che affiancano con competenza tutti quelli che fanno ascolto, sia gli operatori dipendenti sia coloro che appunto prestano gratuitamente la propria opera. Fra i volontari sono ricordati anche alcuni professionisti (medici, psicologi, ex-bancari, ecc.) che offrono le loro consulenze donando parte del loro tempo nei centri e nei servizi o come “collaboratori” esterni. Le risorse interne alla Caritas comprendono anche i giovani in tirocinio universitario e quelli in servizio civile. Un elemento positivo è comunque dato dalla presenza di parroci sensibili e di religiose impegnate sul fronte della povertà e nella promozione dello stile della Caritas.

Una delle persone intervistate nomina anche gli “operatori specializzati all'interno dei Centri per l'impiego”, che non sono chiaramente da annoverare tra le risorse interne, ma li citiamo anche noi proprio per sottolineare quanto le risorse “umane” siano imprescindibili ovunque e sempre, al di là delle risorse materiali che siamo in grado di offrire. Questo vale per il privato come per il pubblico.

### **2.3 Le risorse sociali a disposizione ed il lavoro di rete**

A questa domanda si sono avute risposte diverse secondo il ruolo all'interno del CdA e il periodo di servizio svolto fino ad ora. Chi vive quotidianamente le dinamiche dell'ascolto, ha dimestichezza nel contatto con i servizi sociali territoriali, con l'ASL, la Questura o la Prefettura; i contatti non sempre sono semplici e molto dipende dagli interlocutori, ma l'intenzione di rafforzare la rete e di ricucirla laddove si creino degli strappi è sempre presente. Questo continuo sforzo è indice di quanto si ritenga importante continuare lo scambio di conoscenza reciproca e di informazioni, mantenendo chiari i confini di competenza nella condivisione di possibili progetti sulla persona.

Chi opera come volontario per alcune ore la settimana o si è avvicinato alla Caritas da poco, avverte invece una forte distanza fra i servizi territoriali e le istituzioni in genere e asserisce che la rete con le parrocchie funzioni soprattutto se collegate alla rete informatica diocesana e, quindi, in grado di collegarsi alla piattaforma Lotus/Mirod, nella quale si trova il database delle schede delle singole persone.

Tutti sentono, comunque, l'esigenza di rafforzare la “rete” e alcuni rilevano che sarebbe necessario andare oltre il contatto telefonico o informatico e conoscersi reciprocamente in maniera più approfondita.

### **2.4 Collaborazioni tra le risorse**

La maggior parte degli intervistati afferma che le collaborazioni si svolgono in modo informale, quasi esclusivamente mediante contatto telefonico e senza conoscere l'interlocutore di persona. La sensazione è che questo modo di operare porti alla dispersione di energie e di risorse e dipenda spesso dalla persona e non dalla risorsa (realtà, associazione, ente pubblico, ecc.) in sé: “*Tutto dipende dalla volontà, sensibilità della persona che si trova dall'altro capo del telefono*”. Nell'affrontare problematiche simili, infatti, ci si trova spesso a dover “*ricominciare tutto da capo*”, quasi tessendo nuovamente quella rete

che, invece, potrebbe e dovrebbe essere più solida e collaudata. Se le procedure da seguire fossero ben definite, gli interventi potrebbero essere molto più celeri ed efficaci. Questa criticità, vista sotto un aspetto positivo, rappresenta comunque uno stimolo a impegnarsi a costruire relazioni più stabili.

C'è chi mette in evidenza l'importanza di convegni e seminari tematici, poiché questi favoriscono gli incontri e la conoscenza reciproca.

### **3. Ostacoli ed opportunità**

#### ***3.1 Descrivere brevemente la sensazione di adeguatezza/inadeguatezza – problematiche/risorse***

Il senso d'inadeguatezza delle risposte ai bisogni materiali è l'aspetto che emerge in maniera più marcata. Gli ambiti in cui le carenze risultano maggiori sono nel supporto alla ricerca del lavoro, di fronte alle difficoltà economiche e alla mancanza di alloggio, che spesso è dovuta, come già accennato<sup>4</sup>, all'impossibilità di iscriversi all'anagrafe e ricevere il sostegno dai servizi territoriali. Si evidenzia come le ridottissime risorse siano irrisorie di fronte alla gravità dei problemi e questo genera un senso di sconforto. Dalle risposte si rileva un'interpretazione diversa del termine "inadeguatezza", poiché alcuni intervistati rispondono a livello personale (*"La mensa è un servizio per il quale mi sento adeguata: posso fare il buono a tutti e loro sono soddisfatti dal servizio"*), mentre altri fanno riferimento al CdA nel quale operano: *"adeguatezza per quanto riguarda la disponibilità e l'apertura all'ascolto nei confronti di chi si rivolge al CdA"*, anche se c'è chi sottolinea che *"sul piano umano il volontariato potrebbe essere sostenuto da maggiori momenti formativi. La formazione teorica è necessaria e andrebbe fatta a monte."*

Altri problemi portati all'attenzione riguardano la situazione di donne sole e la loro sistemazione, degli anziani che avrebbero bisogno di alloggi con costi sostenibili, il sostegno psicologico per i sempre più frequenti casi di depressione, ecc.

#### ***3.2 Difficoltà e rischi***

---

<sup>4</sup> Vedi nota 1.

La maggior parte degli intervistati si è concentrata sugli ostacoli che si presentano nello svolgimento del proprio servizio al CdA, senza tener conto quasi mai dei rischi che si corrono, descritti da poche persone con la mancanza di formazione, l'incapacità di gestire le forti emozioni dovute all'impatto con la gravità dei problemi rilevati durante l'ascolto, la frammentazione dovuta al caricarsi di ruoli e funzioni che esulano dalle proprie competenze.

Gli ostacoli principali sono la mancanza di risorse economiche, la difficoltà nel gestire razionalmente i pochi fondi a disposizione, la scarsa conoscenza delle lingue. Sono menzionate anche l'eccessiva burocrazia con la quale spesso ci si deve confrontare, la necessità di conoscere meglio il territorio e le sue povertà e di essere informati sulle dinamiche dell'immigrazione, un'attenzione maggiore all'educazione delle persone a stili di vita più sobri.

### **3.3 Punti di forza e opportunità**

Gli intervistati sottolineano i punti di forza nel proprio servizio, ciò che da sostegno al lavoro, ma non si soffermano sulle opportunità offerte dal Centro di Ascolto, ricordate in un solo caso come possibilità di far venire alla luce le criticità più nascoste e l'impegno a trovare le soluzioni ai problemi. Un aspetto fortemente evidenziato è quello della coesione del gruppo di lavoro, elemento che sostiene anche nelle situazioni di maggior difficoltà: *“La forte motivazione di tutti gli operatori e volontari. Il fatto di essere un gruppo che si confronta costantemente. Dover dire i “no” da soli è pesante, ma il lavoro diventa più semplice se alle spalle c'è un gruppo. La fatica viene condivisa.”* È importante poter fare qualcosa per gli altri, anche se poco, e dà gioia sentirsi utili, gratificati in alcuni casi dall'affettuosa riconoscenza delle persone che hanno potuto beneficiare di interventi, anche piccoli.

Viene percepito come punto di forza l'ascolto in sé, giacché indice della capacità di accogliere coloro che si rivolgono ai CdA senza alcuna distinzione di nazionalità, cultura e religione.

Il lavoro di rete, in particolare quello con le parrocchie, rappresenta un aspetto su cui investire per accompagnare sempre meglio, possibilmente verso l'autonomia, le persone che ricorrono alla Caritas.

## **Diocesi di Prato**

La diocesi di Prato si estende su una superficie di 290 kmq circa e conta oltre 200.000 abitanti (non sono compresi i comuni medicei e quello di Montemurlo, che appartengono alla diocesi di Pistoia).

Il campionario degli intervistati è stato eterogeneo, poiché abbiamo incontrato operatori impiegati al centro di ascolto diocesano, volontari che svolgono il loro servizio anch'essi in sede centrale, volontari che si trovano in alcuni centri di ascolto parrocchiali, più o meno strutturati, e operatori e volontari di altre realtà che non sono direttamente parte della Caritas diocesana o che appartengono a contesti di servizio autonomi, pur essendo sempre risorse diocesane. A livello territoriale gli intervistati appartengono alla zona centrale della città, per cui non sono stati coinvolti i referenti delle Caritas parrocchiali nella zona della Valbisenzio o delle zone più periferiche e confinanti con le diocesi di Firenze e di Pistoia.

Le persone intervistate non hanno avuto grosse difficoltà a esporre il proprio punto di vista e non sono state fatte osservazioni particolari da parte loro, anche se a volte ci siamo accorti che non è stato semplice portare l'attenzione degli interlocutori sull'obiettivo dell'indagine, ovvero quello di far risaltare lo stato del collegamento fra le varie risorse sul territorio, sia fra pubblico e privato sia fra le diverse realtà del privato sociale stesso.

Talvolta nel testo sono state riportate direttamente alcune frasi ascoltate durante le interviste.

### ***Le persone incontrate***

Gli intervistati hanno evidenziato una forte presenza di nuclei familiari rispetto al passato (chi con riferimento anche al 2004, anno della precedente indagine sugli aspetti qui affrontati, chi rispetto a qualche anno fa, avendo un periodo di servizio meno lungo in Caritas). Pur essendo rimasta una quota di persone ormai conosciute anche da decenni, senza possibilità di un recupero della propria autonomia, si tratta di un numero che ha visto una costante decrescita negli ultimi 10 anni.

La situazione della Caritas pratese è sempre stata connotata da una frequenza maggiore di cittadini esteri, che pur essendosi mantenuta, è scesa circa al 70%, rispetto al 75% e oltre degli anni precedenti al 2012 e 2011. La maggioranza di genere è appannaggio delle donne, che si rivolgono ai centri di ascolto con più frequenza, seb-

bene anche in questo caso nel corso del tempo la componente maschile abbia registrato un sensibile aumento, arrivando nel 2012 quasi a coprire il 38% delle persone incontrate ai centri di ascolto della rete Mirod diocesana. Nonostante questo, la presenza della donna è rappresentanza del disagio di un nucleo familiare che nel caso dei cittadini esteri è quasi sempre piuttosto numeroso, con almeno due figli, in genere in età scolare o anche nati da poco. Le nazionalità sono varie, la più forte è quella Rumena, seguita da Albania, Marocco, Cina Popolare. In diversi casi, **con** riferimento specialmente ai cittadini albanesi, si tratta di povertà di ritorno, con il passaggio dal primo faticoso inserimento sul territorio alla possibilità di iniziare un lavoro, acquisendo la capacità di reddito; l'uscita da percorsi di sostegno ha favorito il ricongiungimento familiare e l'acquisto di un'immobile, per poi arrivare alla perdita del lavoro e alla ricerca di nuovo di un supporto presso la Caritas, tutto nel giro di 10/15 anni. Un'etnia che è stata segnalata da alcuni intervistati come particolarmente problematica è quella nigeriana, comunità piuttosto numerosa e difficilmente gestibile, a causa del temperamento decisamente "fisico" nell'approccio con il territorio, i pubblici uffici e le associazioni di volontariato che operano nel settore sociale. L'esperienza dei percorsi sugli "Stili di Vita" che si è aperta sulla scia dell'Emporio della Solidarietà ha dato però modo di inserire queste persone (in questo caso solo donne) in un clima diverso, dove potersi rendere conto dell'importanza di sapersi rendere amabili verso i cittadini italiani e non. Tale esperienza ha inoltre dato la possibilità a queste persone di esprimere la sensazione che quasi sempre ci sia nei loro confronti un atteggiamento ostile, figlio del pregiudizio. In questo confronto virtuoso è stato quindi possibile trovare una chiave di lettura della mentalità nigeriana, favorendo una cultura dell'incontro, nonostante resti da fare ancora un lungo percorso.

Un'altra tipologia di persone spesso menzionata è stata quella degli anziani, sia quelli che vivono in completa solitudine, sia quelli che, magari ancora in coppia, si trovano a dover sopperire con le loro esigue risorse anche alle situazioni di bisogno dei propri figli caduti in disoccupazione, spesso con le loro famiglie; non infrequenti sono anche le situazioni di persone in età avanzata con figli disabili o affetti da problemi psichiatrici a carico.

Solo in un caso si è parlato esclusivamente di persone giovani e soprattutto in riferimento al mondo del lavoro.

### **Le problematiche emerse**

Gli intervistati evidenziano principalmente le problematiche della mancanza di lavoro e di reddito, fra loro strettamente connesse: *“Ultimamente sempre più spesso si rivolgono al centro di ascolto persone che fino a poco tempo fa riuscivano a essere autonome e che, invece, dopo la perdita del lavoro sono in difficoltà”*. Gli operatori in molti casi si chiedono come facciano famiglie senza alcuna fonte di guadagno ad andare avanti. Anche di fronte alle domande dirette rispetto a tale questione durante i colloqui ai centri di ascolto non ci sono risposte precise, ma si intuisce che sono in crescita i casi di lavoro irregolare, ormai da diversi anni. Tutto ciò aprirebbe una finestra sugli aspetti di tutela della persona e di sicurezza sul lavoro che vengono purtroppo evidentemente disattesi, ma in situazione di bisogno è evidente come tale criticità passi in secondo piano.

Un altro elemento importante è la mancata capacità di gestire con buon senso le ridotte entrate economiche, dovuta alla fatica del cambio di mentalità e di cultura legata ai beni di consumo: *“di fronte alla crisi molte persone non riescono a moderarsi o forse non vogliono neppure cambiare il proprio stile di vita”*, adeguandolo alle reali possibilità del nucleo e rinunciando a tutte quelle comodità che sono diventate un po' il simbolo di appartenenza a una classe sociale di valore (il telefono cellulare di un certo tipo, l'automobile, la vacanza, ecc.). In diversi casi, per potersi ancora permettere questo tenore, *“c'è chi non esita a rivolgersi alle finanziare, con l'inevitabile conseguenza di cadere nell'indebitamento”*.

Altre problematiche già in parte menzionate riguardano la solitudine, di cui soffrono sia molte persone anziane, sia anche le giovani madri che sono rimaste sole in seguito ad una separazione e si trovano ad affrontare molto spesso tutte le spese con uno o più figli a carico, di frequente bimbi in età scolare. Questo stesso problema affligge un numero sempre più alto anche di padri separati, l'altra faccia della medaglia, persone che in molti casi hanno perso il lavoro e non sono in grado di passare gli alimenti all'ex-coniuge e ai figli.

Nel contesto familiare aumentano i casi di conflittualità nei rapporti fra coniugi/conviventi e le situazioni di fragilità psicologica, di cui soffre a maggior ragione chi vive da solo, fino ad arrivare a stati depressivi in cui le persone ascoltate dimostrano una grave mancanza di lucidità e l'incapacità di riprendere in mano le fila della propria vita.

Solo in un caso uno degli intervistati pone in rilievo il problema della dipendenza da sostanze (alcol e stupefacenti) e l'impossibilità

di uscire dal giro della droga senza il supporto di un'attività, lavorativa o socialmente utile, che dia motivazioni alternative alle persone gravate da questo disagio.

### ***La conoscenza delle risorse diocesane***

Essendo il campione degli intervistati abbastanza eterogeneo, le conoscenze riguardo alle risorse presenti sul territorio hanno messo in evidenza le diverse prospettive, di frequente piuttosto in sintonia. Molto spesso si è data per scontata la conoscenza di alcuni servizi, messa in luce con una semplice puntualizzazione da parte dell'intervistatore. Chi opera nella Caritas diocesana ha assunto dimestichezza ed esperienza dalla quotidianità del servizio, o perlomeno da una sufficiente quota di ore dedicata durante la settimana all'ascolto: i riferimenti sono quindi le varie Caritas parrocchiali dislocate sul territorio, le associazioni del privato sociale (San Vincenzo, Volontariato Vincenziano, Ass. la Pira con mensa e asilo notturno, Ass. Cieli Aperti con il suo sportello lavoro), le strutture di accoglienza gestite dalla Solidarietà Caritas Onlus e l'Emporio della Solidarietà.

I volontari dei centri di ascolto parrocchiali hanno sottolineato più fortemente le iniziative interne alla parrocchia per l'attività di raccolta fondi e di sostegno alle famiglie che gravitano intorno al centro (domeniche della carità, mercatini di vario genere, attività di doposcuola e acquisto libri, oratorio estivo gratuito per i ragazzi delle famiglie in difficoltà economica, etc.), anche se per le parrocchie con centri più strutturati il riferimento alle risorse gestite dalla sede centrale (strutture di accoglienza, laboratorio di creatività, borse-lavoro, etc.) e l'Emporio della Solidarietà è stato puntuale.

In singoli casi sono stati menzionati anche il Centro Islamico (che distribuisce generi alimentari per i propri fedeli), la Croce Rossa, Emmaus (con il servizio S.O.S. Casa), la Misericordia, l'Ass. Il Casolare (garanzia e gestione affitti da privati alle stesse condizioni) e varie associazioni e movimenti, oltre a quelli citati, che si occupano di ricerca del lavoro.

Per i rappresentanti delle associazioni private è ovvio che la menzione dei servizi abbia riguardato tutto quanto già riportato sopra, citando la Caritas diocesana come risorsa presente sul territorio.

### ***Le risorse umane interne ed esterne***

Anche in questo caso, alla domanda è stato risposto in base al proprio settore di servizio, evidenziando comunque delle caratteristi-

che comuni, ovvero la presenza nel proprio centro di figure professionali che gratuitamente mettono al servizio le proprie competenze: psicologi, medici, avvocati, commercialisti le categorie più menzionate. In altre occasioni sono i volontari stessi che si adoperano per attivare sul territorio questo tipo di risorse che di per sé non sarebbero interne al centro di ascolto (sensibilizzazione dei negozianti per la donazione della merce alimentare invenduta e ancora in buono stato, accordi con le farmacie locali per facilitare il ritiro dei farmaci non coperti dal SSN, coinvolgimento delle società sportive per l'inserimento dei ragazzi nelle squadre, etc.). Per la particolarità di alcuni servizi sono coinvolti insegnanti in pensione (corsi di italiano a cittadini esteri), tecnici amministrativi pubblici e privati (in genere contattati per disbrigo di pratiche o per la gestione delle rateizzazioni), mediatori culturali, manager in pensione e baby sitter.

Si evidenzia che tutti i volontari non in possesso di particolari competenze derivanti dalla propria esperienza lavorativa, ricevono comunque un'adeguata formazione, a cura rispettivamente della Caritas diocesana, del Volontariato Vincenziano o della San Vincenzo, secondo le modalità specifiche di ciascun organismo.

### ***Lo stato della rete***

Le relazioni all'interno del mondo del privato sociale sono state descritte in genere come più strette, caratterizzate da una filiera più corta e senza troppi filtri. Forse le difficoltà maggiori, in questo ambito, si rilevano nella diversità di approccio ai problemi e alla ricerca delle soluzioni: in alcuni casi si è percepito un velo di antagonismo, come se si cercasse di far capire che il modo giusto di portare avanti un servizio sia quello dell'organismo di appartenenza. Questa economia è stata denunciata da alcuni come un rischio di frammentazione e di spreco di risorse, mentre in altri si è percepito anche un senso di "salutare concorrenza" fra i diversi attori privati sul territorio, in quanto tutti sono alla ricerca di fare sempre di più, di organizzarsi sempre meglio affinché tutto sia a vantaggio di coloro che si trovano nel bisogno. Questi approcci costituiscono un punto sul quale la Caritas e altri organismi della pastorale diocesana sentono il bisogno di soffermarsi e di fare una riflessione, affinché il "lavoro di rete" sia sempre più una realtà concreta e non una semplice etichetta.

Sui collegamenti con le istituzioni buona parte degli intervistati si è pronunciata positivamente riguardo al livello di collaborazione, sia come Caritas sia come associazioni ecclesiali, ma in alcuni casi si è

registrato anche un malcontento dovuto alla presunta lontananza dei servizi sociali dai contesti territoriali, alla ricerca frequente del privato sociale per ottenere le risorse e dare le risposte che invece dovrebbero essere istituzionali (volontariato, visto come “bancomat”) e alla difficoltà di concordare insieme progetti a medio-lungo termine per accompagnare le persone in bisogno verso percorsi di autonomia: *“c’è chi riesce ad andare oltre, quando la persona nel bisogno assume un ruolo centrale: allora solo in quel momento la collaborazione funziona, la centralità della persona è la discriminante”*. In definitiva, sembra che il rapporto con i distretti risenta in alcune occasioni del taglio professionale dato dagli operatori: dove si trova una sintonia, si riescono a elaborare progetti, anche semplici, che esprimono una condivisione di intenti, al di là della mancanza di risorse ormai conclamata dai servizi sociali su scala nazionale; in caso contrario i contatti si limitano a un passaggio di informazioni o a una richiesta di intervento economico in sostituzione del livello istituzionale. In ogni caso è molto sentita l’esigenza di rendere la collaborazione con l’ente istituzionale sempre più stretta, rinforzandola laddove vissuta quotidianamente con frutto e curandone i germogli dove sia ancora acerba, ma pur sempre presente. La collaborazione con gli organi istituzionali riguarda anche la Questura, la Prefettura, l’ASL, con le quali da tempo si è instaurato un rapporto di stima reciproca che ha portato in diverse occasioni ad elaborare progetti comuni e realizzare interventi importanti.

In definitiva, quello che forse manca davvero non è tanto la possibilità del contatto o della reciprocità, quanto il dar vita a delle prassi consolidate in cui il coinvolgimento del privato e del pubblico divenga l’ordinarietà, nel rispetto delle funzioni e delle responsabilità specifiche in ciascun ambito.

### ***Le tipologie dei rapporti di collaborazione***

Anche le risposte a questa domanda sono state influenzate dal tipo di servizio svolto e dal ruolo dell’operatore. Per chi svolge un’attività di volontariato nel proprio centro, in genere le modalità di relazione fra le diverse associazioni sono caratterizzate da scambi formali o informali, con collaborazioni che scaturiscono dalla conoscenza reciproca dei referenti, utilizzando i mezzi di comunicazione più comuni (colloqui di persona, telefonata, posta elettronica, etc.). Non mancano, però, protocolli d’intesa o collaborazioni formali con le istituzioni laddove vi siano dei progetti ben strutturati che comportano la

gestione di un servizio dedicato ai membri più fragili della comunità cittadina (puramente a titolo di esempio ricordiamo il protocollo con il carcere minorile e l'accordo con il Comune di Prato per i corsi di italiano - *Volontariato Vincenziano*, la convenzione con l'ASL per l'ambulatorio STP - *Solidarietà Caritas Onlus*, il protocollo fra Comune e Associazione Il Casolare, le convenzioni per le strutture di accoglienza della *Solidarietà Caritas Onlus*, il protocollo di intesa che soggiace all'*Emporio della Solidarietà*, etc.).

### ***Le difficoltà, i rischi e le opportunità nel servizio***

Era piuttosto scontato che la problematica del lavoro e quella, strettamente collegata, della mancanza di reddito fossero i nodi principali messi in risalto da parte degli intervistati. Alcuni imputano lo stato attuale ad una mancanza di legislazione ad alto livello per la ripresa delle politiche sul lavoro e, quindi, di un complesso di leggi che permettano la ripartenza delle attività produttive, stimolo per l'incattivazione delle assunzioni.

Un altro problema sottolineato, anche in riferimento ad una domanda precedente, è quello della difficoltà di far capire alle persone che accedono ad un centro di ascolto che lo stile di vita tenuto fino al momento in cui le cose sono andate abbastanza bene, nello stato di crisi attuale non è più conducibile e che occorre rinunciare ai beni superflui per ottimizzare, quando ci sono, le poche risorse economiche a disposizione della famiglia. In questo ambito le iniziative sul territorio evidenziate dagli intervistati sono state poche. Possiamo però ricordare il progetto "Meno spreco, più vita", promosso dall'Ass. "Insieme per la Famiglia", che ha visto la partecipazione di donne e uomini titolari della tessera per il prelievo alimentare presso l'Emporio della Solidarietà, una serie di 6 o 7 incontri, in base alle edizioni, per la conoscenza di tecniche di risparmio, di strutturazione di un bilancio familiare, della cura della casa o dell'igiene dei piccoli, per capire il mondo della pubblicità e dei suoi condizionamenti, etc. A questo proposito, in un caso si è sollevata anche la difficoltà di operatori e volontari a reperire talvolta strumenti sempre più capaci di rendere l'esame delle situazioni dei nuclei familiari il più possibile vicine alla realtà dei fatti, per evitare che le già esigue risorse a disposizione finiscano nelle mani di coloro che riescono abilmente a nascondere fonti di reddito non dichiarate. Non di rado, infatti, questo tipo di dilemma è causa di una guerra fra poveri, dove si addossano agli altri, a torto o ragione, furbizie più o meno raffinate nell'intento di

ottenere quanti più aiuti possibile, a discapito di chi è davvero in stato grave di indigenza: *“Gli italiani fanno spesso guerra agli immigrati al centro di ascolto, sono visti come coloro che portano via risorse a chi è vissuto sempre qui”*. A volte si incontrano persone con le quali non è facile rapportarsi in quanto hanno una: *“...mentalità troppo chiusa, non arrivano a capire che senza il loro coinvolgimento i problemi non possono essere risolti, che la soluzione non può venire solo dall'esterno”*.

Un altro problema molto importante, per il quale l'amministrazione pubblica sta faticando a trovare risposte, è stato segnalato nelle difficoltà legate all'alloggio, con un crescente numero di sfratti e di pignoramenti sulla casa, certamente dovuti all'incapacità crescente di ottemperare gli impegni di pagamento da parte di chi ha perso il lavoro.

Torna anche la menzione del disagio legato alle persone anziane e ancora alle difficoltà del servizio pubblico nel garantire loro le attenzioni domiciliari, sempre a causa delle scarse risorse destinate al sociale; così come è messa in evidenza la crescente problematicità dovuta alle numerose separazioni dei coniugi, specie quando ci sono figli piccoli nelle famiglie che si spezzano, sia per la necessità di trovare una sistemazione abitativa (dove prima ne bastava una, adesso ce ne vogliono due), sia per la difficoltà da parte del coniuge a corrispondere gli alimenti: spesso infatti le separazioni sopraggiungono laddove si è perso il lavoro, situazione che favorisce un'accentuata conflittualità nelle coppie fino a portare alla rottura del rapporto.

Nonostante la diffusa competenza dei volontari interpellati, in servizio presso la Caritas o le associazioni, la complessità dei problemi e il numero di persone non sufficiente per un'efficace presa in carico di chi si trova in difficoltà rappresentano un altro elemento che fa percepire a qualcuno degli intervistati un senso di inadeguatezza.

Complessivamente gli intervistati sono consapevoli che ogni sforzo da parte della Caritas o degli organismi diocesani che si occupano del sostegno alla persona non può essere risolutivo rispetto alle emergenze che vengono rilevate quotidianamente, perché le problematiche sovrastano in complessità le forze e gli strumenti che sono a disposizione, senza per questo arrestare l'impegno nella prossimità e nella ricerca di soluzioni.

A fronte di tutti gli elementi di negatività rilevati, emergono però anche aspetti positivi: molto sentita è la capacità di instaurare dei rapporti di cordialità e amicizia con le persone che arrivano ai centri,

nella misura in cui queste relazioni non diventano vincolanti, condizionando poi le scelte dell'operatore o del volontario. Il senso di gratitudine, di sentirsi comunque utili, anche avendo offerto solo l'ascolto, diviene una forte spinta a procedere nel servizio: *“un elemento che sostiene il servizio è la capacità di stabilire relazioni umane significative, in uno spirito di accoglienza, il sentirsi dire “sto un pochino meglio dopo che ho parlato con te...”*. L'incontro con chi viene al centro d'ascolto assume però un significato pieno quando questa dimensione viene illuminata dalla luce del Vangelo e dalla figura di Gesù: *“prima di iniziare il nostro servizio facciamo sempre un momento di preghiera, con una invocazione allo Spirito Santo; questo ci aiuta molto, ci rende più capaci di accogliere e ci consente anche di coinvolgere chi viene per essere ascoltato, perché lasciamo a tutti la possibilità di partecipare alla preghiera”*. Questo tipo di sensibilità emerge con più forza negli ambienti parrocchiali, specie in quelli dove i parroci sono molto attenti alla cura pastorale degli operatori della carità e si fanno mediatori fra chi opera al centro e la comunità parrocchiale, in particolare durante le assemblee domenicali. Per la Caritas diocesana questo rappresenta un forte stimolo ad intra, ma anche una proposta da allargare ad altre parrocchie.

## **Diocesi di Pistoia**

Per la Caritas Diocesana di Pistoia sono stati intervistati operatori e volontari del centro d'ascolto diocesano sito in Pistoia via dei Magi 5. Il centro d'ascolto diocesano accoglie persone italiane e non, senza alcuna distinzione.

### ***Le persone incontrate***

Gli operatori del centro d'ascolto riferiscono di una grande varietà di persone che qui si rivolgono vista anche la struttura stessa del centro, ma in particolar modo viene sottolineata la forte presenza di nuclei familiari con minori a carico, in egual misura sia per gli italiani sia per gli stranieri. Sempre più numerosi sono i nuclei che vivono uno stato di disagio per la prima volta, persone che avevano una loro autonomia e mai si erano rivolti a un centro d'ascolto Caritas o a qualsivoglia forma di sostegno. Sono comuni anche casi di madri sole con figli a carico e pensionati. Numerosi sono anche i disoccupati tra i 40 e i 50 anni per i quali il reinserimento nel mercato

del lavoro è molto difficile. In molti casi anche la presenza di un piccolo reddito non è sufficiente a sostenere il nucleo familiare che inevitabilmente deve trovare altre forme di sostentamento per poter riuscire a far fronte a quelli che sono i bisogni quotidiani.

Le richieste più comuni, infatti, riguardano i bisogni di prima necessità come viveri, vestiario, il pagamento di utenze e del canone dell'alloggio.

### ***Le risorse a disposizione***

Ogni intervistato fa riferimento alle risorse messe in campo dalla Caritas Diocesana per far fronte a questi bisogni e richieste che quotidianamente si presentano loro. Oltre alla sede della Caritas Diocesana, sul territorio sono presenti 5 centri d'ascolto zonali, numerose Caritas parrocchiali, centri distribuzione e mensa che collaborano attivamente e quotidianamente con il centro d'ascolto diocesano. Riguardo invece alle risorse umane, le risposte sono diversificate in base al livello di servizio prestato all'interno della Caritas Diocesana: i volontari hanno evidenziato la conoscenza delle risorse umane interne nel volontariato stesso, nella presenza degli operatori impiegati in sede e nella disponibilità di alcuni avvocati per consulenze legali gratuite in base alle necessità. Gli operatori hanno messo in evidenza, oltre alle risorse già menzionate, la possibilità per alcune persone segnalate dal centro d'ascolto di essere inserite in percorsi di volontariato, sulla base di progetti personalizzati e concordati con i servizi sociali territoriali: l'intento fortemente educativo consente alle persone di mettersi in gioco e impegnarsi attivamente in un servizio. L'obiettivo è quello di rendere dignità alle persone, che in qualche modo restituiscono l'aiuto ricevuto tramite un'attività di volontariato. Altre risorse cui il centro diocesano attinge sono i ragazzi in servizio civile o che hanno scelto di vivere un anno di volontariato sociale, oltre alla collaborazione con cooperative e associazioni del terzo settore che possono mettere a disposizione della Caritas altre figure professionali, come psicologi e operatori sociali.

### ***Il lavoro di rete***

Per quanto concerne il lavoro di rete sul territorio, le risposte date dagli intervistati focalizzano l'attenzione sul rapporto con le istituzioni, quasi identificate con i servizi sociali del comune di Pistoia, sebbene chi svolge servizio volontario non abbia contatti

diretti con le assistenti sociali.

I pareri riguardo al livello di comunicazione con i servizi sociali protendono verso una visione abbastanza positiva, eccetto due casi che lo definiscono a volte molto difficoltoso e non sempre proficuo. In generale la sensazione è quella di un riferimento molto importante, di cui non si può fare a meno. Il programma informatico Lotus/Mirod, permette non solo il collegamento tra la Caritas Diocesana e i suoi centri anche più periferici, ma è in parte anche consultabile dal servizio sociale comunale di Pistoia e di altri comuni della Diocesi. A sua volta l'omologo programma informatico per i servizi sociali della provincia di Pistoia è consultabile in alcune sezioni da parte degli operatori della Caritas, diventando uno strumento utilissimo per l'individuazione puntuale degli interventi e la verifica dei progetti personali che coinvolgono Caritas e servizi sociali territoriali.

Il livello delle collaborazioni viene considerato da tutti gli intervistati più come informale, in quanto visto in relazione al mondo parrocchiale o dei centri di ascolto zonali. Le occasioni più formali riguardano eventualmente gli incontri formativi. Risulta quindi naturale che i mezzi di comunicazione fra le varie risorse coinvolte siano quelli più immediati: il telefono, la posta elettronica, l'incontro di persona. Quando vengono elaborati dei progetti condivisi come con il Comune, la Misericordia, il Volontariato Vincenziano, cooperative sociali o altre associazioni, le azioni vengono delineate in modo formale mediante una sottoscrizione delle parti coinvolte.

### ***Le difficoltà, i rischi, le motivazioni nel servizio***

Successivamente gli intervistati evidenziano le difficoltà che avvertono durante il loro servizio quasi unilateralmente identificate con l'impossibilità di rispondere alla mole delle richieste che quotidianamente vengono sottoposte all'attenzione del centro d'ascolto riguardo soprattutto il lavoro e l'alloggio.

Come è facile intuire, spesso questi due problemi vanno di pari passo: la mancanza di lavoro e quindi di un reddito rende impossibile il mantenimento di un alloggio. In particolar modo è sottolineato come nella città di Pistoia negli ultimi anni si stia assistendo a un sempre maggiore numero di sfratti.

Di fronte a questo senso di inadeguatezza però, almeno in questa sezione, non emerge un chiaro senso di rassegnazione o sconfitta, si rileva piuttosto un prendere atto della situazione reale, nella consapevolezza che le risposte che vengono offerte, a volte anche

quelle negative, sono le risposte che attualmente è possibile dare. Questa visione è avvalorata dalla convinzione di offrire un servizio di ascolto di buon livello, capace di mettere le persone incontrate a proprio agio e di instaurare dei buoni rapporti che favoriscono l'apertura e il dialogo. Questi percorsi permettono un'educazione delle persone ad essere in qualche modo protagoniste del proprio recupero, anche laddove i tempi siano lunghi e sia purtroppo facile il pericolo di cadere o ricadere nello scoraggiamento.

Gli intervistati sottolineano alcuni rischi cui un operatore, sia esso professionale o volontario, può andare incontro: la fretta nel dare una risposta al problema espone ad interventi poco utili che facilitano soltanto l'assistenzialismo senza promuovere la persona; anche il mancato coordinamento sulle linee guida fra Caritas centrale e centri periferici apre al pericolo di ridurre il proprio servizio a un'erogazione di pacchi alimentari o denaro. Gli ostacoli principali rimangono la mancanza di risorse economiche e umane per garantire un aiuto più capillare. Ed è in questa situazione che emerge da parte degli intervistati la sollecitazione forte che questa incapacità provoca in loro, facendo percepire il senso di impotenza ed il pericolo della frustrazione.

Le motivazioni che sostengono gli intervistati sono abbastanza varie, in base alla sensibilità personale di ciascuno. Vengono sottolineati aspetti quali il collegamento con l'equipe della Caritas diocesana e il sentirsi un gruppo compatto intorno a questa, amalgamando le diverse personalità che sono sicuramente una ricchezza, ma che a volte possono dar luogo anche a difficoltà; la disponibilità e la flessibilità nel servizio da parte di operatori e volontari nell'andare il più possibile incontro alle esigenze delle persone che frequentano i centri di ascolto; la consapevolezza che si tratti di un importante servizio per la città, riconosciuto anche a livello istituzionale. Anche la possibilità di stabilire delle relazioni di prossimità con le persone accolte è motivo di forza e sostegno, considerando i piccoli passi che volta per volta si riescono a percorrere in alcune situazioni raggiungendo semplici ma significativi traguardi. L'opportunità che viene data a chi opera nella Caritas, come ricorda uno degli intervistati, è quella di poter gettare un occhio particolare sugli aspetti del disagio e della povertà che il più delle volte rimangono nascosti o che vengono presentati dai mezzi di comunicazione in modo generale, senza darne la reale portata e il reale impatto sulla vita sociale.

## **Diocesi di Fiesole**

La Caritas della diocesi di Fiesole sta attraversando un periodo di riorganizzazione interna, che ha visto anche la nomina del nuovo direttore da pochi mesi. Le tre interviste che sono state fatte possono descrivere in maniera decisamente parziale gli aspetti di una realtà che a livello territoriale è molto vasta (ca. 1300 kmq) e che mette in relazione la diocesi con enti provinciali diversi (Firenze, Arezzo, Siena).

### **1. Le persone incontrate**

Gli intervistati riferiscono che presso il CdA dove svolgono servizio arrivano sia persone italiane sia immigrate, maggiormente concentrate nella fascia di età compresa fra i 30 ed i 50 anni, per le quali la principale preoccupazione è quella del lavoro e “spesso senza la sicurezza di un tetto”. La recente esposizione alla crisi economica ha ulteriormente fatto emergere la cosiddetta categoria dei “nuovi poveri”: “Subiscono la crisi economica, perdono il lavoro e non sono in grado di gestirsi nella quotidianità. Spesso sono psicologicamente depressi e non riescono più a reagire...”. In una situazione così delineata, dove spesso è più sensibile numericamente la componente estera, la mancanza di un reddito o la presenza di un reddito insufficiente, non permette di pagare affitti, utenze, spese scolastiche e mediche, ecc. Diventa complesso per gli operatori, come qualcuno mette in evidenza, riuscire a dare delle priorità in base alle problematiche più o meno urgenti presentate da coloro che si rivolgono ai centri di ascolto.

1. Famiglie extracomunitarie ed italiane prive di reddito o con reddito insufficiente perché prive di occupazione e, spesso, senza la sicurezza di un tetto.
2. Le persone che si rivolgono al nostro CdA sono tutte tipologie dei cosiddetti “nuovi poveri”. Subiscono la crisi economica, perdono il lavoro e non sono in grado di gestirsi nella quotidianità. Spesso sono psicologicamente depressi e non riescono più a reagire. Le problematiche sono: richieste, affitto, bollette, lavoro per tutto l’anno.
3. Si rivolgono al nostro centro soprattutto famiglie di immigrati con figli ed anche “single” di età perlopiù compresa fra i 30 ed i 50 anni. Gli italiani sono una minoranza ma, in questo primo

semestre, c'è stato un aumento significativo di queste presenze. Anche l'Ente Locale/Assistente sociale ci invia soggetti disagiati senza lavoro o con lavoro precario. Si rivolgono al centro anche persone che forse non sono "bisognose" nel senso stretto della parola, ma è sempre difficile fare una selezione. In qualche caso isolato abbiamo avuto anche richiesta di pagamento di bollette.

## **2. Le risorse diocesane**

### ***2.1 Quali sono le risorse materiali dell'universo Caritas?***

A livello di risorse, gli intervistati fanno particolare riferimento ai servizi di base che possono essere offerti dai centri da loro conosciuti: distribuzione di viveri e di vestiario, servizio doccia, buoni mensa.

1. Centro d'ascolto per la distribuzione di viveri e vestiario, recepiti attraverso la raccolta programmata nei vari supermercati della zona e da privati, anche in Chiesa durante la quaresima.
2. Le risorse materiali sono molto relative e sono: vestiario, la possibilità di una doccia, un pacco alimentare, qualche volta un buono mensa.
3. Dalla risposta così come è espressa non si comprende se si fa riferimento alla conoscenza diretta, da parte dell'intervistato, delle strutture o risorse di assistenza presenti sul territorio o quelle della Caritas in particolare. Comunque, nel nostro territorio, Vicariato del Chianti, Diocesi di Fiesole, è attiva soltanto la nostra associazione che fornisce vestiario e alimenti a lunga conservazione (pasta, scatolame vario, latte, biscotti, ecc.) A Strada in Chianti, sempre nel comune di Greve, è presente una Caritas Parrocchiale che opera all'interno della nostra Associazione del Santo, dando esempio di una positiva integrazione nella fornitura dei nostri servizi.

### ***2.2 Quali sono le risorse umane presenti nell'ambito Caritas?***

Il personale che svolge servizio nei vari centri è completamente volontario, fortemente motivato e sostenuto in diverse occasioni dal supporto dei parroci, che ne curano la formazione. In alcuni casi i volontari portano la loro esperienza professionale e le loro compe-

tenze nel servizio, in forza dell'attività lavorativa svolta (dirigenti, insegnanti, imprenditori, impiegati, ecc.).

1. Volontari motivati ed i parroci. Il gruppo di lavoro dei volontari è molto coeso e ben organizzato.
2. Le risorse umane presenti nel nostro Cda sono praticamente solo volontari. Ciascuno con la propria esperienza e ciascuno con il proprio sentimento. Ognuno di loro cerca di fare nel migliore dei modi, con disponibilità di animo sia nelle esigenze che negli orari. Non abbiamo operatori specializzati.
3. Nel nostro Centro operano esclusivamente volontari/e, per la maggioranza pensionati, molto preparati e provenienti dai più svariati campi professionali (dirigenti, insegnanti, imprenditori, impiegati, ecc.)

### ***2.3 Quali sono le risorse sociali a disposizione della Caritas?***

Dato il numero esiguo di interviste, ognuno degli intervistati esprime alcuni aspetti singolari legati alle risorse esterne al centro di ascolto. Alcuni individuano nei soli servizi sociali territoriali il loro partner, anche se i rapporti non sono percepiti come positivi in modo uniforme, e sembra abbastanza condivisa l'idea che il lavoro di rete con le parrocchie abbia ancora molta strada da fare. Si percepisce fra gli intervistati una situazione di difficoltà nelle relazioni, anche semplici, che si cerca di stabilire sul territorio, anche fra zone limitrofe, di cui però non emergono in questa sede le possibili cause. Prevale quindi un senso di isolamento e si ritiene opportuno dare un maggiore impulso allo scambio di informazioni, sia tra il privato sociale, sia con gli enti locali. La possibilità di incrementare la rete informatica MIROD con la creazione di nuovi nodi è vista come un'opportunità che potrebbe favorire una maggiore condivisione degli interventi, migliorando l'ottimizzazione delle risorse a disposizione.

1. Il CdA di Pelago ha come riferimento soprattutto il suo Comune e gli assistenti sociali del Comune di Pontassieve.
2. Abbiamo spesso la sensazione di essere quasi isolati. Collaborazione direi praticamente nulla con le istituzioni, non abbiamo rapporti con i servizi sociali del comune. Collaborazione scarsa anche con le parrocchie, lavoro di rete inesistente. Mancanza completa di comunicazione e di incontri con le istituzioni, manca una vera e propria regia che

curi questi collegamenti.

3. Se per rete si intende la capacità di scambi, contatti e relazioni con le istituzioni, la nostra associazione opera a stretto contatto con l'Ente Locale dal quale riceve anche gran parte delle risorse economiche utili allo svolgimento del servizio di assistenza. Non abbiamo, al momento, contatti con Questura e Carabinieri, mancandone i presupposti. Da un punto di vista informatico, invece, molto si potrebbe migliorare se anche le parrocchie fossero connesse via Web con i Centri, soprattutto per ciò che concerne il "controllo" sulle vere necessità degli assistiti o per le tempestive segnalazioni di "casi" particolarmente gravi o urgenti.

#### **2.4 Il lavoro di rete**

Da quanto precedentemente detto, discende che, nel caso in cui ci siano dei rapporti proficui fra referenti parrocchiali o fra le parrocchie e l'ente locale, questi sono perlopiù siglati mediante accordi personali che non coinvolgono assolutamente tipologie di accordo amministrativamente inquadrate. Quando si tratta, come in un caso, di interfacciarsi con l'ente locale, sia esso l'ufficio del Sindaco o i diversi assessorati, allora subentrano degli accordi formali (Associazione del Santo di Strada in Chianti).

1. La collaborazione, al momento, è a livello personale e senza una prassi consolidata.
2. A livello di contatti e collaborazioni telefoniche sono inesistenti (il nostro Cda non possiede nemmeno un telefono, anche se più volte richiesto). Relazioni e collaborazioni solo attraverso il rapporto personale grazie alle riunioni che vengono fatte di quando in quando, anche conoscendo e visitando altri centri Caritas e informandosi su altre realtà simili alla nostra.
3. La nostra struttura di assistenza si relaziona all'Ente Locale sia con riunioni formali e periodiche con Sindaco, Assessori ed Assistenti Sociali, sia attraverso contatti personali ai vari livelli. Come già spiegato, la Caritas di Strada in Chianti opera all'interno dell'associazione del Santo con proprio personale, con aiuti economici, derivanti dalle offerte del Parroco e con raccolte di alimenti e di vestiario effettuate nel periodo Pasquale e Natalizio.

### **3. Ostacoli e opportunità**

La sottolineatura più forte che viene espressa dagli intervistati può essere sintetizzata con una delle risposte date, dove si rileva: "...l'inadeguatezza tra problematiche da gestire, soprattutto quelle di carattere occupazionale, e le risorse a disposizione e la carenza organizzativa per mettere insieme, attraverso una molteplicità di canali, le domande e le possibili offerte (la mancanza quindi di una rete efficace)". Altre difficoltà si riferiscono ai problemi di comunicazione con gli immigrati a causa della diversità linguistica, l'età avanzata delle persone che svolgono il servizio volontario, il rischio di una certa rigidità, a volte dettata dal ruolo ricoperto nel servizio, una mancata sensibilizzazione delle fasce più giovani in modo che siano avvicinate al mondo della povertà e del disagio. Quest'ultima è vista però anche come uno stimolo importante perché: "...il nostro obiettivo è quello di coinvolgere sempre più persone, specialmente i giovani, affinché la testimonianza della carità non sia avvertita come una realtà astratta, ma sempre viva e più che mai concreta".

L'attività dei centri di ascolto può diventare anche una buona opportunità nella misura in cui permette la formazione di gruppi ben motivati che, oltre all'opera di sostegno svolta nei centri, si ritrovino insieme anche per momenti di: "...preghiera e studio della Parola di Dio". Il sostegno della fede non può mancare a coloro che si rendono disponibili ad aiutare le persone che vivono nel disagio ed è il contatto con i sofferenti che in tante occasioni diventa una possibilità di crescita interiore, pur nella consapevolezza che non sempre è facile saper dire, quando occorrono, anche dei "no". La formazione dei volontari è considerata inoltre come un buono strumento per intervenire sulle politiche sociali, che possono subire un benefico influsso da questo movimento che parte dal basso, favorendo la crescita di una cultura della solidarietà e della condivisione.

1. Gli ostacoli sono di due tipi: l'inadeguatezza tra problematiche da gestire (soprattutto quelle di carattere occupazionale) e le risorse a disposizione e la carenza organizzativa per mettere insieme, attraverso una molteplicità di canali, le domande e le possibili offerte (la mancanza quindi di una rete efficace). Tra le opportunità quella di formare gruppi di volontari che uniscano all'attività, preghiera e studio della Parola.
2. Le risorse che abbiamo e che possiamo offrire sono spesso

inadeguate anche perché la Caritas cerca di fare quello che può non disponendo di particolari e abbondanti risorse. Le richieste sono sempre tantissime, ma non trovano risposta adeguata ai vari bisogni: il lavoro, la casa, il sostegno psicologico. Bisogna anche pensare alle politiche sociali attraverso la formazione dei volontari.

3. Va premesso che od oggi, per mancanza di spazio, al Santo non abbiamo un vero e proprio CdA; ci limitiamo alla sola assistenza materiale: vestiario, alimenti, giocattoli, ausili per l'infanzia. Questo rende inadeguato il servizio perché non riesce a dare una risposta complessiva ai bisogni degli assistiti. Recentemente, però, abbiamo acquisito la disponibilità di uno spazio adiacente il nostro Centro nel quale contiamo di realizzare, trovando le risorse economiche necessarie, un ufficio che dovrà essere condotto da personale adeguatamente preparato, per offrire un sostegno anche psicologico e di indirizzo pratico, alle varie persone in difficoltà.

### **3.1 In sintesi ... che cosa ci ostacola?**

1. L'ostacolo maggiore è quello di dare risposte, se non immediate, concrete in prospettiva.
2. Gli ostacoli sono svariati: la difficoltà di comunicazione a causa della lingua diversa, la mancanza di risorse materiali, la mancanza di coordinamento centrale. I rischi possono essere evidenziati nella rigidità dei ruoli che abbiamo. Nella personalizzazione delle risorse e nella emotività che abbiamo a comunicare che spesso viene scambiata come un rifiuto personale. Con bisogni sempre più grandi e sempre minori risorse a disposizione.
3. Il perdurare della crisi economica, da un lato aumenta il numero di assistiti e dall'altro diminuisce la possibilità di reperire denaro soprattutto dai privati, durante le raccolte. Questo fa sì che è sempre più difficile l'acquisto di alimenti nella quantità necessaria a soddisfare tutte le richieste, considerato anche che dal Banco Alimentare riusciamo ad approvvigionarci per circa il 40% delle necessità attuali. Il restante 60% lo acquisiamo con i fondi dell'Ente Locale e con la vendita di oggettistica, realizzata con sorprendente genialità e imprenditorialità specialmente dalle nostre

volontarie, nei vari mercatini che nel corso dell'anno si possono realizzare nel Comune di Greve in Chianti. Un certo rischio nel funzionamento della struttura la registro anche nella "età media" dei volontari/e a causa della mancanza di ricambio generazionale. A questo riguardo va detto che non sono molti i parroci che indirizzino a queste attività solidaristiche i giovani che frequentano le parrocchie.

### **3.2 In sintesi: che cosa ci sostiene?**

1. I volontari del Centro di Ascolto Caritas di Pelago sono favoriti dal loro spirito di gruppo anche attraverso incontri mensili e naturalmente sono sostenuti dalla fede in Nostro Signore il cui volto è presente nei nostri fratelli soprattutto quelli più bisognosi.
2. Ci sostiene la forza della "carità" che sentiamo dentro di noi, un impulso che ci trasmette il nostro cuore. La nostra forza è anche la disponibilità delle persone. Il nostro obiettivo è quello di coinvolgere sempre più persone, specialmente i giovani, affinché la testimonianza della carità non sia avvertita come una realtà astratta, ma sempre viva e più che mai concreta.
3. Per un volontario è sicuramente lo "spirito di servizio", la possibilità di offrire un aiuto laddove le istituzioni non arrivano, la molla che muove tutto. Inoltre la condivisione dei valori quali la solidarietà e la fratellanza contribuisce a tenere aggregati i volontari. Riguardo le opportunità, ne vedo una e per me ne beneficiano i volontari, gli operatori e comunque tutto il mondo di chi, disinteressatamente si interessa dell'altro, dei meno abbienti, dei meno fortunati ed è "l'effetto positivo" che lo stare a contatto con queste persone ha su ognuno di noi, appena abbia un po' di sensibilità, nella sua crescita morale, sulla comprensione di eventi che non sono frutto di destino cinico e baro, ma dell'egoismo sfrenato di minoranze che, per il proprio ed esclusivo interesse, continuano ad affamare interi popoli privandoli di ogni risorsa e dignità.

## **Diocesi di Pescia**

Nella diocesi di Pescia al momento non è presente la figura del referente dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse, per cui al posto delle interviste sono state fatte delle brevi relazioni di cui riportiamo in sintesi i contenuti in rapporto alle domande dell'indagine originaria.

Per quanto riguarda le tipologie prevalenti delle persone accolte presso i centri di ascolto diocesani gli operatori hanno individuato:

- Cittadini italiani/stranieri con richieste di aiuto economico per il pagamento di bollette (luce, acqua e gas) per perdita di lavoro/cassa integrazione e reddito non sufficiente.
- Cittadini residenti e non in difficoltà economica grave (nessun reddito) per richiesta di alimenti.
- Cittadini, con percentuale maggiore di stranieri, con richiesta di abbigliamento e mobilia
- Singoli che fanno richiesta di pasti giornalieri, stranieri e italiani (in aumento), in media con età abbastanza avanzata seguiti anche dal SERT e dal CSM della zona, con frequenza della mensa per alcuni abbastanza elevata (sopra i cento pasti annuali)

Per quanto riguarda i servizi e le risorse presenti a livello diocesano per il contrasto delle povertà sono state individuate le seguenti:

- i vari centri di ascolto disseminati sul territorio diocesano:
- il centro ascolto diocesano e cittadino di Pescia, con annessa la distribuzione vestiti e la distribuzione giornaliera di verdure del progetto Last Minute con Esselunga/Banco Alimentare e le 4 parrocchie della città fanno anche distribuzione alimenti;
- il centro ascolto zonale di Montecatini che si occupa delle persone della Mensa di Solidarietà e poi le 4 parrocchie più grandi del vicariato che fanno distribuzione viveri e abiti;
- nel Vicariato di Monsummano, i 2 centri di ascolto strutturati e i 3 centri di distribuzione viveri (2 in parrocchie e 1 c/o Misericordia di Pieve a Nievole) e vestiti
- 3 Caritas parrocchiali nel Vicariato di Montecarlo che fanno distribuzione viveri e vestiti (in una di esse è presente un Centro ascolto)

Negli altri 3 vicariati non molto grandi ci sono 6 parrocchie che fanno distribuzione viveri e vestiti. In un altro paese invece questo servizio viene svolto dall'Avis/Pubblica Assistenza.

Sono presenti sul territorio anche una struttura di accoglienza notturna e due appartamenti per singoli, gestiti insieme alla Società della Salute e a una Cooperativa, e due appartamenti (uno per singoli e uno per una famiglia) gestiti direttamente dalla Caritas Diocesana in accordo con il Comune di Montecatini Terme e l'Opera Madonnina del Grappa di Firenze (già presente nella nostra zona).

In riferimento alle risorse umane alle quali il proprio centro di ascolto può fare riferimento, sono stati menzionati gli operatori, i volontari e una psicologa, con la possibilità comunque di attivare anche altre figure professionali, in maniera occasionale, secondo l'eventuale bisogno rilevato.

Per quanto riguarda il livello di relazioni fra privato sociale e istituzioni pubbliche di vario genere, emergono questi elementi:

- Collaborazione con le Parrocchie del territorio della diocesi.
- Collaborazione con le varie strutture presenti sul territorio: Uffici di Politiche Sociali dei vari Comuni, le Assistenti Sociali sia del settore sociale che sanitario, il Terzo settore (associazionismo e volontariato) e le Forze di Polizia (Commissariato / Carabinieri / Vigili)

Questo tipo di rapporti risulta proficuo e consolidato nel tempo. Infatti la Caritas diocesana di Pescia ha instaurato una collaborazione formale e non, molto stretta, con i Comuni e il Servizio Sociale del territorio, con scambi di informazioni, incontri periodici, aiuti economici, nell'ottica di un lavoro di rete che riesca a seguire il cittadino a più livelli. Inoltre è stato ricordato anche il progetto denominato "Cantieri Sociali", per il reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Per quanto riguarda la criticità del servizio presso i centri di ascolto si è evidenziato che le difficoltà più grandi sono:

- l'aumento delle persone da seguire ed il rischio è di dare risposte solo monetarie in quelle realtà dove un po' di fondi ci sono, ma senza riuscire a fare un progetto.
- la diminuzione delle risorse, specialmente quelle materiali come alimenti etc. ed anche la carenza di volontari.

- la mancanza di lavoro cui è difficile dare risposta, anche se negli ultimi tempi i Comuni si stanno attivando con realtà come i “Cantieri Sociali” che aiutano la persona a non chiudersi e a rimanere attiva anche se per periodi non molto lunghi.

Vengono anche sottolineati alcuni punti di forza, nella collaborazione con gli enti pubblici, con l'accortezza di non farsi monopolizzare, le varie forme di solidarietà magari diverse da prima (aziende che donano qualcosa), i giovani - sensibilizzati con incontri nelle scuole - che stanno rispondendo aprendosi al volontariato, la possibilità di realizzare progetti nuovi dove inserire donne con disagio sociale.

### **Conclusioni generali**

Come era prevedibile, la criticità più forte è rappresentata dalla mancanza di occupazione e da situazioni lavorative precarie, malpagate, se pagate, e spesso prive dei criteri minimi di sicurezza.

Il pericolo di cedere di fronte allo sconforto è sempre alle porte, data la complessità dei problemi che disoccupazione e mancanza di reddito trascinano inevitabilmente con sé. Ma chi vive l'esperienza con la Caritas non può non essere pronto “sempre a rispondere a chiunque domandi ragione della speranza” che è in lui/lei (cfr. 1 Pt 3, 15), specialmente in un particolare periodo di crisi, come quello che ormai da anni si protrae.

Vivere l'incontro come occasione di accoglienza, di confronto, di ricerca condivisa delle soluzioni ai problemi e non smettere mai di incoraggiare e sostenere l'altro affinché trovi in se stesso le risorse per emanciparsi: questi sono tutti elementi che gli operatori e i volontari percepiscono come fondamentali. In tanti di essi però solo questo non è sufficiente, perché il mero livello umano rischia di franare quando le difficoltà sono veramente pesanti: per questo più volte è stato sottolineato che la vita di fede in Gesù rappresenta l'unica sorgente alla quale attingere per poter svolgere il proprio servizio a favore dei poveri. Non solo, la condivisione della spiritualità fra operatori/volontari diviene il cemento che permette di essere un corpo unico, capace di far avvertire alla persona che viene il senso di accoglienza all'interno di una comunità. Ovviamente questo aspetto non è esente da battute di arresto o incomprensioni, ma si tratta comunque

di un cammino su cui un buon numero di intervistati si sente in marcia.

Un altro aspetto che è emerso con forza, accomunando le esigenze delle diocesi dell'area metropolitana a quelle del resto della regione, è la ricerca continua di stabilire buone prassi di collaborazione con le istituzioni e le associazioni di ogni tipo che si occupano di servizio alla persona. Il lavoro di rete è avvertito in una duplice veste: da un lato come risorsa essenziale, in forza della stringente crisi, dall'altro come percorso non esente da fatiche e malintesi. Lavorare in autonomia è più facile e riduce i tempi dell'efficienza, ma i risultati ottenuti sono sicuramente di qualità inferiore rispetto a quelli dove più soggetti sono coinvolti. Inoltre, come Caritas, l'incontro e l'accoglienza devono essere cifra distintiva dell'agire quotidiano, come apprendiamo dalle parole del Vangelo.

In definitiva, al di là delle evidenti difficoltà, rimane vivo da parte della Caritas il desiderio di impegno, costante e paziente, in un'ottica di larga collaborazione con le istituzioni e le molteplici associazioni, affinché l'operato di oggi sia un investimento per il futuro, per restituire dignità e speranza a chi oggi non riesce a intravedere alcuna luce nel proprio futuro e in quello dei propri figli.



## **Capitolo 5**

### **Risorse e interventi della rete dei Centri Caritas e dei soggetti con cui collaboriamo**

*Area vasta maremmano-senese: Diocesi di Grosseto,  
Pitigliano-Sovana-Orbetello, Siena-Colle Val d'Elsa-  
Montalcino<sup>1</sup>*

Il territorio denominato “area vasta maremmano-senese” comprende 5 diocesi della zona centro-sud della Toscana. Tutte le 5 diocesi hanno aderito all’indagine sulle risorse e gli interventi della rete Caritas e dei soggetti con cui abbiamo attivato delle collaborazioni sia formali sia informali, tuttavia siamo in grado di presentare in questo Dossier solo i risultati del lavoro svolto nelle seguenti 3 diocesi: Grosseto, Pitigliano-Sovana-Orbetello e Siena-Colle Val d’Elsa-Montalcino<sup>2</sup>.

#### **Diocesi di Grosseto<sup>3</sup>**

“Territorio di mezzo”, per anni resiliente agli shock esterni, il territorio grossetano, nell’ambito regionale, è caratterizzato da un ciclo economico peculiare che gli ha permesso di restare indifferente,

---

<sup>1</sup> Hanno lavorato alla redazione del capitolo Myriam Lamela e Sabrina Morandi (Caritas Grosseto), Alessia Passalacqua e Costanza Franci (Caritas Pitigliano-Sovana-Orbetello), Leonardo Lachi (Caritas Siena-Colle Val d’Elsa-Montalcino).

<sup>2</sup> Le altre diocesi della zona sono Massa Marittima-Piombino e Montepulciano-Chiusi-Pienza.

<sup>3</sup> Sono stati intervistati: il vice direttore della Caritas diocesana, una operatrice del Centro di Ascolto diocesano, una operatrice di un Centro di Ascolto parrocchiale e la responsabile del progetto Emporio.

in passato, alle fasi recessive dell'economia toscana o italiana. Il tradizionale status di "territorio-cerniera"<sup>4</sup> e l'autoreferenzialità che aveva permesso una lunga fase di crescita economica a livello locale, da alcuni anni si trova interrotta, la crisi rompe il perimetro e approda anche sul territorio grossetano. Seppur il 2011 segni la fase discendente più marcata nella crescita economica provinciale, la realtà rilevata dai Centri di Ascolto della Caritas e dai loro operatori restituisce una situazione che continua a deteriorarsi e a diventare sempre più complessa.

Gli affanni di buona parte dei settori caratterizzanti l'economia locale sono di un'evidenza disarmante con evidenti ricadute sul mercato del lavoro. I risultati finali, a consuntivo 2012, mostrano un tasso di occupazione a livello provinciale, pari al 61,9%, in discesa di 3,5 punti rispetto al 2007, che finisce per scendere al di sotto della media toscana (che nello stesso periodo diminuisce soltanto dello 0,9 punti). Il tasso di disoccupazione aumenta di 3,8 punti percentuali fra il 2007 ed il 2012, arrivando al 7,6%, dal livello di disoccupazione provinciale pressoché fisiologico (3,8%). Per non menzionare l'incremento considerevole delle ore di Cassa Integrazione complessivamente erogate in provincia (Grosseto +58,9%; Toscana -12,6%; Italia -18,8%). In sintesi, si allarga la sacca di popolazione attiva espulsa dal mercato del lavoro, che finisce per alimentare fenomeni di scoraggiamento, ma che potenzialmente, in prospettiva, potrebbe anche fornire la base per lo sviluppo di forme di lavoro irregolare ed informale, nonché disagio sociale e disparità.

---

<sup>4</sup> Tale metafora intende sintetizzare il posizionamento del territorio ad un livello intermedio tra i parametri di sviluppo socio economico tipici delle aree più dinamiche del nostro Paese e quelli tipici di aree basate su modelli di specializzazione di tipo tradizionale, fondendosi in una crescita relativamente rapida, associata alla modernizzazione di alcuni elementi strutturali del modello di sviluppo. Il termine "cerniera" accennava anche alla posizione geografica della provincia, per sua natura una potenziale piattaforma fra i flussi di merci e persone che viaggiano fra nord e sud del Paese, e viceversa, ma anche per i traffici trasversali fra Tirreno ed Adriatico, per cui la provincia riveste una importanza teoricamente centrale anche nell'intero sistema logistico nazionale. COAP, Osservatorio economico locale 2012.

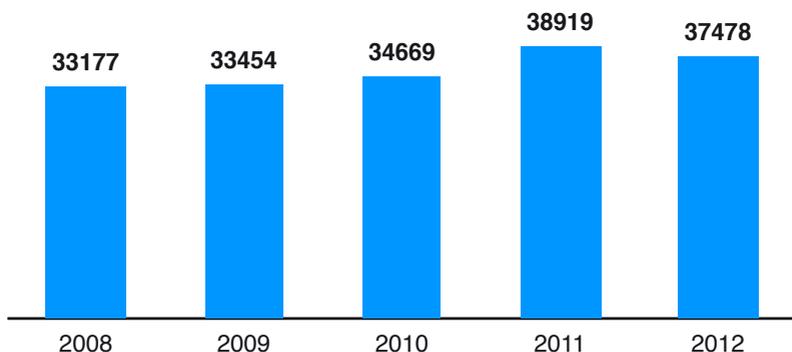
Questo è il contesto, descritto in maniera estremamente succinta, al quale fa riferimento il presente approfondimento, in base alle percezioni raccolte mediante interviste a quattro operatori della Caritas diocesana di Grosseto. I tre temi affrontati dall'indagine sono i seguenti: i) il contesto (compreso il profilo dei beneficiari ed il tipo di bisogno maggiormente espresso); ii) le risorse territoriali (compreso il lavoro di rete); iii) gli ostacoli e le opportunità (adeguatezza/inadeguatezza delle risposte).

### **1. Contesto di riferimento**

La povertà si è purtroppo evoluta negli ultimi anni in Toscana e nel nostro territorio, le espressioni di povertà non sono solo cresciute in termini quantitativi (come ben dimostrano i dati), la povertà si è anche diversificata, sfaccettata, resa profonda, presente, diffusa; colpisce i migranti ma anche gli italiani, le donne sole ma anche le famiglie, i disoccupati, ma anche i precari. La povertà insomma non è la stessa, chiedendo cioè nuove risposte altrettanto diversificate ed il più possibile personalizzate. Ad un'evoluzione del bisogno sembra corrispondersi, almeno nella realtà grossetana un'importante impegno a far evolvere anche le risposte. Tale adeguamento (vedi punto 2.) nel tipo di risposta è da attribuirsi, da una parte, alla nuova realtà che esprime nuovi bisogni (non sempre materiali), ma, dall'altra, alla tendenziale diminuzione delle risorse a disposizione.

A conferma delle tendenze appena evidenziate, riportiamo i dati forniti dal Centro di Accoglienza relativamente all'anno 2012, mettendoli a confronto con gli anni precedenti.

**Grafico 1 - Andamento n. di utenze - periodo 2008/2012**



*Fonte: dati Centro Accoglienza Caritas Grosseto serie storica 2008 - 2012*

I servizi presenti nel Centro di Accoglienza di Grosseto sono i seguenti: mensa (pranzo e cena); indumenti; doccia; intimo; barba; pacchi viveri; visite mediche.

Complessivamente, nell'arco del 2012 secondo i dati raccolti, il Centro della Caritas ha accolto circa 37.500 utenze alla ricerca dei servizi appena elencati (al 31 Agosto 2013 gli utenti sono 28.266, 3.346 unità in più rispetto alla stessa data dell'anno precedente quando gli utenti erano 24.920). In media, nel 2012, il Centro di Accoglienza di Grosseto ha accolto 43 persone a pranzo e 32 a cena per un totale di 22.800 pasti nell'arco di tutto l'anno.

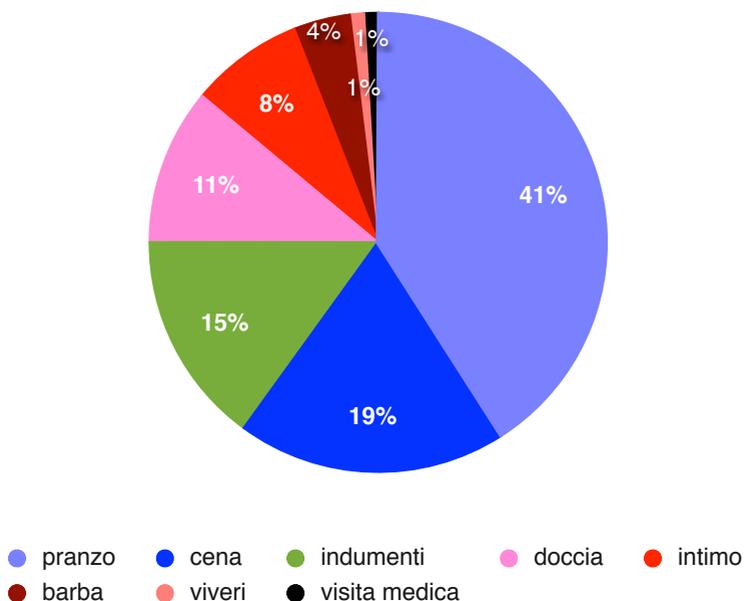
**Tabella 1 - Totale utenze e media persone al giorno 2012; variazione percentuale fra il 2008 e il 2012**

<b>Servizio erogato</b>	<b>N. Totale utenze 2012</b>	<b>Media persone al giorno</b>	<b>Variazione % 2012 rispetto al 2008</b>
<b>Pranzo</b>	15477	43,0	+15,5
<b>Cena</b>	7298	32,1	+11,9
<b>Indumenti</b>	5698	20,1	+15,8
<b>Doccia</b>	3926	13,9	-8,8
<b>Intimo</b>	3067	10,9	+1
<b>Barba</b>	1312	4,9	-19,2
<b>Pacchi viveri</b>	434	8,5	-
<b>Visite mediche</b>	266	3,9	-
<i>totale</i>	37478		+10,9

Fonte: dati Centro Accoglienza Caritas Grosseto serie storica 2008 - 2012

Il servizio più richiesto si conferma ovviamente la mensa, ma in maniera crescente gli utenti cercano indumenti oppure esprimono la necessità di fare una doccia o una visita medica. Sebbene, raccontano gli operatori, questi siano i servizi più domandati e comunque quelli che il sistema permette di rilevare e classificare, sono da evidenziare i cosiddetti “nuovi bisogni” cioè quelli dell’ascolto vero e proprio, quello dell’accoglienza oppure il sostegno psicologico, l’orientamento (come muoversi nella ricerca di una casa, di un lavoro, aiuto legale, ecc.). “Da bisogni strettamente materiali si vive un percorso dove sono sempre più presenti bisogni immateriali, questo ci ha portato a riflettere ed a sperimentare un nuovo approccio nel nostro modo di reagire, di intervenire, di prevenire”.

**Grafico 2 - Distribuzione percentuale utenti per tipologia di servizio**



Fonte: dati Centro Accoglienza Caritas Grosseto serie storica 2008 - 2012

Un esempio significativo di questa nuova realtà è data dallo sportello “Microcredito”, un’iniziativa che prende avvio nel 2011, oggi riceve tra le 10 e le 15 domande settimanali da parte di singoli o famiglie che chiedono di essere ammessi alla selezione. Il target di persone che si rivolgono alla Caritas per accedere al “credito sociale” o al “microcredito all’impresa” (le due tipologie di prestito ammissibili alla garanzia del Fondo) è generalmente composto da nuclei familiari, italiani e stranieri, e/o da genitori separati, soprattutto donne, con l’affidamento dei figli in situazioni economiche rese precarie dalla crisi. La maggior parte di queste persone sono “nuovi utenti” del servizio offerto dalla Caritas. Questo significa che il loro nome non è presente tra le schede degli utenti dei CdA, semplicemente perché prima non appartenevano a quella fascia di popolazione grossetana che vive al di sotto di una soglia di reddito

sufficiente a soddisfare i bisogni primari. Si tratta delle c.d. Nuove Povertà: uomini e donne disoccupati, cassaintegrati, divorziati e separati la cui condizione socio – economica, stabile fino al 2010/2011, ha subito tutti gli effetti negativi della crisi, rendendo insostenibile lo stile di vita fino ad allora condotto; persone con un grado d'istruzione medio/alto e abitudini di vita proprie di una classe media che vivono con difficoltà e senso di vergogna il dover “chiedere aiuto finanziario”, non è il vero povero assoluto “il vero povero non si vergogna a chiedere, vive una situazione cronicizzata e si rivolge alla Caritas con l'aspettativa e spesso con la pretesa che gli vengano pagate le bollette o elargiti i 10 euro. Queste persone si vergognano a chiedere perché prima di oggi non si sono mai trovate nella condizione di farlo. Non conoscono la povertà”. Il Microcredito svolge una funzione preventiva... offre loro gli strumenti per “rimettersi in carreggiata”... per coprire quelle spese e quei finanziamenti che hanno in sospeso e che non riescono più a pagare.

Nel 2012 sono stati erogati circa 34.000 euro per un totale di 10 famiglie, solo nei primi 6 mesi del 2013 sono stati accolti prestiti per un importo complessivo pari a 24.000 euro destinati a 4 famiglie, mentre altrettante sono in via d'esame da parte del Banco Popolare Partner del progetto.

## **2. Le risorse sul territorio**

Una volta inseriti nell'ottica del nuovo contesto del bisogno, è bene evidenziare come anche i “tradizionali servizi” della Caritas attraversino un'importante fase di revisione per quanto riguarda la modalità di organizzazione, di gestione e di contatto con l'utenza. In aggiunta ai servizi già descritti collegati al Centro di Accoglienza e al Centro di Ascolto diocesani ed ai Centri di Ascolto parrocchiali, negli ultimi due anni sono nati lo Sportello Microcredito (appena descritto); lo Sportello Famiglie, lo sportello legale e, pur in fase sperimentale, l'Emporio della Solidarietà che rappresentano la risposta all'evoluzione del bisogno del territorio diocesano accennata all'inizio del Capitolo: necessità di accesso al credito, emergenza abitativa, accompagnamento legale, ecc. Tali nuovi servizi rappresentano anche l'esigenza di un maggiore rispetto per i bisogni specifici dei singoli utenti e/o delle famiglie prese in carico.

In particolare l'attenzione della Caritas diocesana si è concentrata sulla famiglia, considerato il periodo di particolare crisi che sta

attraversando. La famiglia si trova infatti oggi più che mai smarrita e disarmata di fronte alle difficoltà che la vita le sottopone ogni giorno e nell'ottica di superare un aiuto temporaneo e frammentario, attraverso lo Sportello Famiglie e la predisposizione di percorsi personalizzati finalizzati al raggiungimento dell'autonomia di famiglie multiproblematiche in situazione di difficoltà, si sta attuando, con un gruppo di operatori specializzati, una presa in carico globale della famiglia, che va ad affrontare tutti gli aspetti problematici presentati per trovare soluzioni durature e sostenibili nel tempo. Questa opera segno viene realizzata con la collaborazione ed il sostegno dell'ufficio diocesano di pastorale familiare, che ha prestato il proprio contributo per la creazione di una rete di solidarietà, composta da "famiglie solidali", che sono state coinvolte nell'iniziativa per offrire attività di accompagnamento/mentoring delle famiglie in difficoltà.

Un altro sostegno alla famiglia viene realizzato attraverso un accordo con l'ente provinciale che gestisce case popolari, per aiutare le famiglie con canoni di affitto arretrati operando nell'ottica di prevenire in tal modo l'insorgenza di sfratti (la Caritas si fa garante, per le famiglie selezionate, delle rateizzazioni operate dall'ente sui canoni di affitto arretrati ed eroga sussidi economici per il pagamento di una quota parte di tali arretrati, su impegno della famiglia a saldare interamente i canoni dei mesi successivi).

Oltre alla implementazione di questi nuovi servizi e progetti, è opportuno ricordare come anche alcuni servizi "a bassa soglia" siano radicalmente cambiati, come dicevamo, nella loro organizzazione, gestione e rapporto con le persone.

La mensa del Centro di Accoglienza diocesano è stata infatti recentemente rinnovata con l'introduzione della modalità self-service, che consente agli ospiti una libertà di scelta del pasto ed ampliata negli spazi che si è cercato di rendere più accoglienti.

Anche la sperimentazione dell'Emporio della Solidarietà vuole superare la logica di un aiuto prettamente assistenzialistico, come quello del "pacco viveri", verso un concetto di "diritto alla spesa", prevedendo da una parte la distribuzione di generi alimentari ed igienici di prima necessità (attraverso una tessera a punti che le famiglie beneficiarie possono spendere come in un vero supermercato), dall'altra il "progetto sociale" che si concretizza in un servizio di accompagnamento individuale per nucleo familiare, di tutoraggio e monitoraggio per facilitare l'accesso ai servizi pubblici cittadini (servizi sociali, scuola, asilo, ecc.) ed infine il "percorso

educativo" sugli Stili di Vita, per conoscere ed imparare a gestire la propria vita familiare secondo uno stile sostenibile, sobrio e attento agli sprechi.

L'individuazione e selezione delle famiglie beneficiarie è demandata ai CdA diocesano e parrocchiali, alla rete interna di volontari e operatori della Caritas ed ai servizi sociali del territorio, in particolare al CoeSo-Società della Salute.

### **3. Ostacoli ed opportunità**

Se in passato la logica dell'informalità era posta a garanzia dell'autonomia decisionale e operativa della Caritas diocesana sul territorio, consentita in particolar modo da un'importante presenza di volontari attivi (più di 100 negli anni passati, ridotti attualmente a circa la metà), oggi, di fronte alla situazione di povertà sempre più grave che coinvolge il territorio grossetano, (si pensi che solo gli utenti del servizio mensa sono aumentati del 25% dal 2012 ad oggi), il timore che l'autonomia si trasformi in isolamento è molto forte. Le progettualità in comune con le Istituzioni Provinciale e Comunale sono drasticamente diminuite causa la mancanza di fondi pubblici a sostegno del sociale, il mondo del volontariato non offre più il ricambio (qualitativo più che quantitativo) necessario per un efficace rinnovamento nella gestione dei servizi a livello operativo, mentre il numero delle richieste di sostegno e di aiuto che arrivano giornalmente ai Cda sono in continuo aumento. Di fronte a questi evidenti cambiamenti, nasce da parte della Caritas l'esigenza di aprirsi, di far conoscere il lavoro "nascosto" che viene svolto dai suoi volontari e operatori che più di tutti sono "dentro la città", di porsi come specchio che riflette le drammaticità di fasce di popolazione sempre più a rischio di povertà e di tracciare nuovi percorsi di collaborazione in senso inclusivo e progettualmente sistematico con le altre realtà territoriali sia pubbliche che private.

Tutti gli operatori intervistati hanno infatti sottolineato la necessità di una sistematizzazione del lavoro di rete e della collaborazione con gli enti pubblici e del terzo settore che nel territorio grossetano si occupano del sociale, superando la frammentarietà che caratterizza ad oggi tali rapporti.

Rinnovate opportunità sono offerte proprio dalla realizzazione delle nuove progettualità descritte, gli sportelli Microcredito, Legale, Famiglie ed il progetto Emporio, che potranno offrire occasioni fattive di scambio e collaborazione, ma anche l'opportunità di concludere

specifici accordi di rete a favore di un intervento coordinato nella presa in carico di soggetti e famiglie in difficoltà, al fine di ottimizzare le ridotte risorse sia materiali che umane oggi a disposizione.

### **Diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello**

La diocesi è caratterizzata da una notevole varietà geografica in quanto si estende su un territorio che va dalla zona di montagna, rappresentata dal Monte Amiata, ad una zona costiera che comprende le isole del Giglio e di Giannutri. Inoltre, è caratterizzata nel suo interno da una vasta zona collinare.

Una diocesi piccola perché comprende 70.000 abitanti residenti, che triplicano di numero nel periodo estivo, una diocesi però impegnativa da un punto di vista logistico ambientale e che esprime difficoltà e disagio peculiari delle varie zone.

Secondo quella che è la divisione delle Zone Socio Sanitarie (Z.S.S.) della Provincia di Grosseto, si viene a verificare una similitudine con il territorio su cui insiste la Diocesi di Pitigliano – Sovana – Orbetello, con la Z.S.S. “Colline dell’Albegna”, ovvero la parte meridionale della provincia stessa.

La zona che a livello provinciale viene definita Costa d’Argento è costituita da otto comuni: Capalbio, Isola del Giglio, Magliano in Toscana, Orbetello e Monte Argentario. I comuni di Pitigliano, Sorano e Manciano costituiscono la zona definita Colline Interne.

In termini di struttura insediativa, i vari centri sono da considerarsi come membri complementari, manca un vero e proprio centro egemone e, malgrado la supremazia demografica di Porto Santo Stefano, si può rilevare che la posizione baricentrica di Orbetello ne fa un riferimento comune per tutti gli altri centri. È per questo che l’analisi dell’indagine è stata proposta agli operatori che, seppur lavorano su questa porzione di territorio, hanno ben presente la più vasta realtà diocesana e del sud della Maremma.

### **1. Il contesto di riferimento (povertà)<sup>5</sup>**

**Direttore Caritas diocesana:** Nel nostro territorio sono sempre più in crescita le nuove povertà: numerose le famiglie in difficoltà che fanno fatica ad arrivare alla fine del mese e non provano disagio a far visita ai centri Caritas per richiedere un sostegno economico per il pagamento di bollette e/o un pacco spesa. Vengono infatti distribuiti in un anno 1000 pacchi viveri solamente di prodotti AGEA nell'intero territorio diocesano. Di questa fascia fanno parte anche famiglie che in seguito a problemi familiari, lavorativi e/o abitativi fanno richiesta di un microcredito. Un'altra realtà presente nel nostro territorio è legata alle persone sole, famiglie monoparentali, spesso uomini o donne separate con figli che fanno richiesta di un sostegno economico anche per sostenere le spese scolastiche o abitative. Non ultimi i senza fissa dimora, persone immigrate extra-comunitari e comunitari ma sempre più anche italiani in cerca di un'occupazione o di un ristoro che transitano dalla nostra mensa e dai nostri centri d'ascolto. Sono circa 6200 i pasti caldi serviti nell'arco di un anno.

**Operatore Caritas Parrocchiale di Albinia:** Le persone che passano dal nostro centro di ascolto sono spesso immigrati in cerca di lavoro. Nell'ultimo periodo sono aumentati gli italiani che passano dallo sportello Caritas in cerca di un lavoro per il figlio disoccupato o persone con uno sfratto in corso, in seguito a disagi di congiunti/familiari.

**Operatore Asl 9 Colline dell'Albegna:** I Residenti nel distretto sono 52.958 di cui 4.166 (7,8%) immigrati, mentre risultano esserci 226 anziani ogni 100 giovani. La speranza di vita è più bassa della media toscana. Su 24.000 famiglie circa 10.000 sono monopersonali: cresce il numero delle famiglie ma diminuisce la loro dimensione. Sono in aumento le persone sole, le separazioni, i divorzi e i carichi di cura.

Dei cittadini stranieri quasi il 30% non risulta iscritto al Servizio Sanitario Nazionale e tra di essi l'indice di dispersione scolastica è in peggioramento. Scarsa è la tendenza alla comunità, più diffusa la dispersione abitativa e sociale. Tra le criticità più importanti si possono evidenziare il tasso di interruzioni volontarie di gravidanza di minorenni più elevato rispetto alle medie regionali; i servizi socio-

---

<sup>5</sup> Sono stati intervistati il direttore della Caritas diocesana, un operatore della Caritas parrocchiale di Albinia e un operatore della Asl 9 Colline dell'Albegna.

educativi al di sotto della media provinciale, già non elevata; l'indice di dispersione scolastica e di insuccesso in peggioramento.

## **2. I centri, i servizi, gli sportelli (risorse)**

**Direttore Caritas diocesana:** La Caritas diocesana ha messo in atto un centro operativo nella zona mare, attivo dal 2004, e in rete con le Caritas Parrocchiali. Il centro offre servizi di ascolto, mensa, igiene personale, lavanderia e guardaroba, banco alimentare aperto a tutti per tutto l'anno. Sono molte anche le Caritas Parrocchiali attive sul territorio diocesano che, oltre ai servizi per i beni di prima necessità, organizzano corsi di italiano per stranieri, doposcuola per minori stranieri o con difficoltà familiari, laboratori di cucito, cucina ed economia domestica. Le attività si svolgono grazie al sostegno dei volontari che spesso mettono a disposizione le loro competenze e il loro tempo in modo gratuito: operatori della mensa, insegnanti in pensione e non per il doposcuola. In casi di necessità si sono attivate delle collaborazioni informali con avvocati, psicologi e dottori.

**Operatore Caritas Parrocchiale di Albinia:** Il centro di Albinia offre uno sportello di ascolto, vestiario e pacchi viveri grazie al volontariato, e alla stretta collaborazione con il parroco. Molta collaborazione c'è anche con le vicine Caritas parrocchiali e con la Caritas diocesana. In alcuni casi c'è stato un accompagnamento di persone con gravi difficoltà ai servizi attivi presso le istituzioni locali.

**Operatore Asl 9 Colline dell'Albegna:** La Asl ha nel territorio due centri diurni per anziani, una casa famiglia per persone con disagi mentali e/o fisici e un centro diurno per giovani in difficoltà o provenienti da famiglie problematiche. La Asl collabora molto con il mondo dell'associazionismo che si può dividere per tipologia di intervento in quattro categorie: Azione politico-sociale quali ad esempio l'Avis e Amnesty International, Presa di coscienza attraverso sostegni primari attivazione di percorsi di ripresa, Aiuto reciproco e un'ultima legata al Mondo Giovani e ai nuovi stili di vita.

## **3. Ostacoli e opportunità**

**Direttore Caritas Diocesana:** Forte è la disponibilità e la volontà ad accompagnare e sostenere le persone nel loro percorso di ripresa, non sempre è sufficiente un aiuto materiale, in alcuni casi siamo inadeguati anche nel sostenere le persone attraverso l'aiuto materiale, in particolare quando ci troviamo di fronte persone/famiglie con problematiche abitative che necessitano anche solo di un

alloggio temporaneo. Le relazioni con l'associazionismo del territorio, la Asl 9 e le istituzioni locali sono buone, anche se spesso il rischio è che diventiamo noi per loro le risorse umane! I punti di forza sono il volontariato e la disponibilità delle persone.

**Operatore Caritas Parrocchiale di Albinia:** Spesso ci troviamo in difficoltà e inadeguati, soprattutto nei riguardi di chi è in cerca di un lavoro, o vive situazioni di disagio abitativo come lo sfratto. La cosa più importante che possiamo fare è ascoltare e sostenere queste persone, affidarci alla provvidenza.

**Operatore Asl 9 Colline dell'Albegna:** L'elemento più importante rimane il mondo delle associazioni. Per quanto spendiamo la nostra professionalità, succede che molte volte la burocrazia ci è di ostacolo, mentre le realtà associative riescono a sostenerci, cercando di consolidare così un lavoro di rete.

### **Diocesi di Siena-Colle Val d'Elsa-Montalcino**

La diocesi si estende su un vasto territorio, superiore ai 2.200 kmq, ed è relativamente poco popolata, avendo una popolazione residente intorno ai 175.000 abitanti.

Il territorio diocesano è prevalentemente collinare ma presenta una sezione montana significativa, l'area dell'Amiata, condivisa con le vicine diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello e Montepulciano-Chiusi-Pienza.

Con l'eccezione della città sede arcivescovile e dell'area di Poggibonsi-Colle Val d'Elsa, la diocesi presenta un tessuto di piccoli, generalmente antichi insediamenti abitativi, quasi uniformemente disposti nel vasto territorio.

Da un punto di vista economico, la crisi globale di stampo economico-sociale sta facendo sentire da anni i suoi effetti anche in questa diocesi, con un ulteriore peggioramento degli indicatori economici (forte calo del manifatturiero e della produttività artigianale base dell'economia locale insieme al turismo, riduzione del numero delle imprese, crescita della disoccupazione, soprattutto giovanile) verificatosi nel 2012 e, purtroppo, con segnali tutt'altro che incoraggianti nell'anno 2013, secondo le valutazioni di Irapet e di Unioncamere.

### **1. Il contesto di riferimento (povertà)<sup>6</sup>**

**Volontario Centro Aiuto alla Vita (CAV):** Le tipologie prevalenti di persone che si rivolgono al centro d'ascolto del CAV sono ragazze nubili e straniere e famiglie in difficoltà economica. La problematica principalmente individuata durante i colloqui è la difficoltà a portare avanti o meno una gravidanza per una donna in condizioni economiche precarie. Le richieste che ci vengono presentate sono alloggio, aiuti materiali e contributi economici, tutte in costante aumento nel corso degli anni.

**Volontaria Centro d'Ascolto diocesano:** Le tre tipologie prevalenti di persone che si rivolgono al CdA diocesano sono le famiglie in difficoltà economica, le persone disoccupate e quelle di passaggio (senza fissa dimora, ad esempio). Le problematiche principalmente rilevate sono la povertà economica, la disoccupazione e le difficoltà di tipo abitativo mentre le richieste principali sono, oltre a quelle di tipo materiale, l'orientamento a servizi sociali, legali o sportelli lavoro.

**Volontaria Caritas parrocchiale Colle Val d'Elsa:** Al CdA della nostra Caritas si rivolgono principalmente famiglie in difficoltà, collaboratrici familiari in cerca di lavoro, persone sole con problemi sociali. Le problematiche principalmente rilevate sono la disoccupazione, la povertà economica e la difficoltà di gestione del reddito.

**Volontario Associazione Bellemme:** La tipologia prevalente degli utenti di questo CdA è composta da persone di sesso maschile in condizione di marginalità e temporanea assenza di dimora. Inoltre, altre due tipologie comuni sono costituite dalle persone con difficoltà psico-relazionali e persone senza un'occupazione.

### **2. I centri, i servizi, gli sportelli (risorse)**

**Volontario Centro Aiuto alla Vita (CAV):** La struttura del CAV ha al suo interno un Centro di Ascolto con mansioni di segreteria e una casa di accoglienza per casi urgenti di donne con gravidanza a termine o post-parto. C'è anche uno spazio dedicato alla

---

<sup>6</sup> Sono stati intervistati un volontario del Centro Aiuto alla Vita, una volontaria del Centro d'Ascolto diocesano, un volontario dell'Associazione Bellemme e una volontaria della Caritas parrocchiale di Santa Maria a Spugna, di Colle Val d'Elsa.

distribuzione di alimenti e pannolini per l'assistenza materna per bambini fino ai 6 mesi d'età.

Il CAV è composto da 15 volontari attivi più altri 20 che collaborano saltuariamente. Al suo interno sono presenti altrettante figure professionali, sempre volontarie: un medico ginecologico, due ostetriche, una psicologa, tre assistenti sociali e un legale.

Ci sono delle collaborazioni con il Comune di Siena per l'acquisto di pannolini e latte in polvere. Ci sono collaborazioni importanti con i servizi sociali del Comune e con quelli della USL. Per quanto riguarda il privato sociale, collaboriamo con la Corte dei Miracoli, con la Caritas Diocesana e con il Consultorio familiare. Esiste un lavoro di rete tra queste organizzazioni per la gestione dei singoli casi ma sarebbe opportuno incontrarsi più spesso per confrontarsi sulle modalità di intervento. Inoltre da qualche anno è stata avviata una collaborazione con il CESVOT per la formazione nelle scuole. Con le realtà descritte sopra esistono solo delle collaborazioni formali.

**Volontaria Centro d'Ascolto diocesano:** Le risorse presenti sono il CdA diocesano aperto tutti i giorni, più alcune Caritas parrocchiali cittadine impegnate nell'ascolto e nella distribuzione e aperte una o due volte la settimana. Il nostro CdA collabora a stretto contatto con la mensa sociale, i centri di accoglienza maschile e femminile, i centri distribuzione alimenti, il servizio distribuzione indumenti e igiene della persona. Le risorse umane sono costituite da un operatore part-time che coordina il CdA, supportato da 5 volontari.

Abbiamo delle buone relazioni con gli enti istituzionali (questura, prefettura) rafforzate dalla stretta collaborazione con gli assistenti sociali per la gestione congiunta delle situazioni di indigenza. Per quanto riguarda il privato sociale, collaboriamo con il Centro di Aiuto alla Vita e con altre associazioni di volontariato presenti sul territorio, anche se attualmente non è semplice instaurare un lavoro di rete vero e proprio.

Caritas Diocesana, Volontariato Vincenziano, Associazione Bellemme e altri enti del privato sociale collaborano da diversi all'interno di un progetto rete con a capo il Comune di Siena rivolto alle povertà estreme degli utenti dell'area senese, per il quale esiste un protocollo di intesa. Inoltre il CdA ha periodici incontri di verifica con gli assistenti sociali e soggetti del privato sociale per l'erogazione di pacchi alimentari. Ci sono poi le collaborazioni formali con il Volontariato Vincenziano, l'Associazione Bellemme e il Centro

di Aiuto alla Vita per la gestione delle accoglienze maschili e femminili e della mensa.

**Volontaria Caritas parrocchiale Colle Val d'Elsa:** Le risorse presenti sono il Centro d'Ascolto e la distribuzione alimenti e vestiario aperti due volte a settimana. Inoltre vengono organizzate periodicamente raccolte alimentari e vestiario e mercatini solidali per sostenere le persone in difficoltà. Le risorse umane presenti sono 10 volontari per la distribuzione, 2 operatori volontari per il CdA e per i rapporti con gli enti pubblici.

C'è una forte collaborazione con i servizi sociali con i quali vengono impostate delle relazioni d'accompagnamento e progetti personalizzati; c'è inoltre una buona collaborazione con le catene di distribuzione alimentari presenti sul territorio a cui collaborano la Misericordia e la Pubblica Assistenza di Colle Val d'Elsa. Manca di fatto una collaborazione tra le varie associazioni di volontariato per l'ottimizzazione delle risorse stesse. Esistono solo degli scambi formali con le realtà sopra descritte.

**Volontario Associazione Bellemme:** È presente un Centro di Ascolto durante l'apertura della struttura. È inserito all'interno di un Centro di Accoglienza notturno per maschi adulti comprendente 8 posti letto dotato solo di servizi essenziali (letto, armadio e servizi igienici senza somministrazione pasti e senza servizio di lavanderia).

Sono presenti 10 operatori volontari con esperienza pluriennale e senza una formazione specifica data la semplicità del servizio erogato, ovvero la disponibilità del posto letto.

L'attività di accoglienza, oltre a rispondere alle situazioni emergenziali, è inserita nel progetto "Guardandosi Intorno" per il recupero di persone in stato di povertà estrema in collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio (in particolare quelle della cosiddetta "area senese") e sotto il coordinamento del Comune di Siena. Altre realtà con cui il nostro CdA collabora sono gli enti territoriali come il SERT per le persone con dipendenza, la ASL area senese e la Fondazione Territori Sociali Alta Val d'Elsa da cui riceviamo segnalazioni di persone con difficoltà.

Esiste un protocollo d'intesa e di collaborazione con il Comune di Siena che viene rinnovato ogni anno e una serie di scambi formali con altre associazioni di volontariato presenti sul territorio (Misericordia di Siena, Caritas Diocesana, Gruppi di volontariato Vincenziano, Centro aiuto alla Vita).

### **3. Ostacoli e opportunità**

**Volontario Centro Aiuto alla Vita (CAV):** Durante gli ascolti gli elementi che trasmettono una sensazione di inadeguatezza sono la difficoltà della conduzione del colloquio e la realistica comprensione che spesso non ci sono mezzi per la risoluzione di gravi situazioni di indigenza a causa della scarsità delle risorse nel campo del sociale. Preso atto della carenza delle politiche sociali, ci sentiamo veramente in difficoltà a rispondere a richieste di case popolari o sussidi per asili nido.

Premessa sempre la scarsità di risorse, la difficoltà più grossa che ci troviamo davanti durante un ascolto è non saper rispondere ai bisogni richiesti dagli utenti. Inoltre, avvertiamo la mancanza di una persona che provveda all'accompagnamento della donna durante la fase delicata del pre/post parto.

La cosa che ci sostiene nel nostro lavoro è vedere come le persone che hanno superato i loro problemi continuano a mantenere rapporti con l'associazione. Inoltre ciò che ci spinge ad andare avanti è la volontà di realizzare una catena di aiuto che toglie la donna da una situazione di depressione prima/dopo il parto o aborto.

**Volontaria Centro d'Ascolto diocesano:** C'è un senso di inadeguatezza quando, durante gli ascolti, emergono problemi come il lavoro o la mancanza di casa/sfratto o le richieste avanzate dalle famiglie in difficoltà sugli affitti e pagamento utenze alle quali noi non sappiamo dare delle risposte concrete; attualmente riscontriamo che le politiche sociali risultano inadeguate rispetto a queste problematiche. Se avessimo più risorse umane potremo accompagnare gli utenti ad una ricerca attiva del lavoro.

Ci ostacola la mancanza di persone nuove che possono supportare il nostro CdA per poter accompagnare le persone in difficoltà nella ricerca di un lavoro o presso gli assistenti sociali o in questura per il disbrigo delle pratiche.

Sicuramente ci sostiene la volontà di effettuare un servizio a chi ha veramente bisogno secondo uno spirito cristiano. Come punto di forza possiamo contare sul lavoro di rete con i servizi sociali per lavorare con progettualità sulle persone che seguiamo ogni giorno.

**Volontaria Caritas parrocchiale Colle Val d'Elsa:** Durante gli ascolti siamo in difficoltà a dover dare risposte a coloro che sono in cerca di lavoro, in particolare chi ha una famiglia con figli a carico. Anni fa noi operatori potevamo provare a chiamare presso qualche azienda di nostra conoscenza sul territorio, adesso con la crisi

nessuno offre più posti di lavoro. Un'altra difficoltà la avvertiamo quando si presentano persone senza alloggio a causa della povertà oppure perché in situazioni di sfratto: nel territorio della Val d'Elsa non esistono strutture di accoglienza maschile/femminile o per donne con bambini.

Ci ostacola il dialogo con chi non conosce bene la lingua italiana; ci troviamo in difficoltà quando non riusciamo a instaurare un rapporto di fiducia/sincerità con gli utenti che vengono seguiti da diverso tempo dal centro.

Rispetto a quanto detto sopra, ci sostiene la fiducia che alcuni utenti hanno nei nostri confronti fin dai primi colloqui e la loro serenità con cui si ripresentano al nostro CdA. Altro punto di forza è l'ottimo rapporto fra tutti i volontari del centro, si è creato un rapporto di forte amicizia. Infine possiamo contare molto sul supporto del parroco e della popolazione della parrocchia.

**Volontario Associazione Bellemme:** Il servizio risponde in maniera adeguata ai bisogni del territorio legati all'ospitalità notturna di soggetti maschili. Si rileva invece una inadeguatezza a rispondere alle necessità di accompagnamento personale nei percorsi di recupero di soggetti con scarsa autonomia individuale. Inoltre si nota una scarsa offerta di servizi per il recupero di situazioni legate al disagio mentale.

Nella nostra attività riscontriamo spesso difficoltà a gestire il centro con esclusive forze di volontariato, data anche la scarsità di risorse economiche per ottenere operatori o animatori. Vi è inoltre il rischio di un distacco da parte del mondo dell'associazionismo riguardo la collaborazione con gli enti locali, i quali chiedono sempre più insistentemente di supportarli per l'erogazione di servizi per i quali, ad oggi, non esistono risorse.

Per lo svolgimento della nostra attività ci sostiene la forte carica motivazionale ed etica che permette l'esistenza dei servizi di ascolto e accoglienza. Le opportunità di crescita sono legate ad un recupero di una dimensione comunitaria non individualistica del vivere civile e ad una maggiore apertura degli enti locali ai principi della sussidiarietà.

# Capitolo 6

## Discepoli del Signore in un tempo di transizione

***Una riflessione di don Marcello Brunini***

*Questa riflessione sul “tempo della crisi come tempo di transizione” è stata offerta da don Marcello Brunini alla Delegazione Regionale Caritas della Toscana, riunita a Vallombrosa nel luglio 2013 per la due giorni di verifica e di programmazione. Come Delegazione regionale Caritas riteniamo che possa essere un interessante contributo per la nostra riflessione di persone impegnate nel servizio quotidiano alla vita ferita ed insieme la proposta di una chiave di lettura del tempo della crisi che stiamo vivendo. Chiamati a guardare nella notte per scorgere nelle “gemme terminali”<sup>1</sup> quei segni di speranza che sostengono il nostro difficile cammino accanto alla vita resa ultima.*

**Icona biblica. Es 15,22 – 18,27**

### **1. Un tempo di "transizione"**

Siamo in un tempo di transizione e non sappiamo con precisione verso quale futuro ci muoviamo. La transizione attraversa la politica, la società, la cultura, la comunità cristiana. Questa condizione ha incidenza sulla nostra vita umana e spirituale. Possiamo non

---

<sup>1</sup> “Gemme terminali” è un'espressione di Mons. Giovanni Nervo, con la quale si riferiva a quei fenomeni sociali che indicano punti cruciali e strategici del cambiamento sociale, da interpretare, per individuarne le potenzialità, per creare strumenti operativi, divulgare contenuti culturali e soluzioni utili agli operatori, agli amministratori e a tutti coloro che hanno a cuore il bene comune.

percepirla e rimanere passivi rimettendo nelle mani di Dio la situazione.

Possiamo viverla con ansia, con lamento, con pessimismo. Potremo anche viverla come una "opportunità" per un futuro diverso.

Vorrei pormi all'interno di questa terza prospettiva: tentare, cioè, di considerare come vivere la transizione come opportunità. Per entrare in questa prospettiva è necessario prendere contatto, da un lato con le tentazioni che la stessa transizione suscita, dall'altro con le opportunità che essa mette dinanzi al nostro cammino personale e comunitario.

In questo percorso ci lasciamo sollecitare da alcune esperienze del popolo di Israele nel suo cammino dall'Egitto verso la Terra promessa. In quel transito, il popolo di Dio è messo a contatto con il suo "cuore schiavo" e spronato ad assumere un "cuore libero ". Avvicinare la tensione tra cuore schiavo e cuore libero può aiutarci a cogliere gli intrighi della transizione.

## **2. Le tentazioni della transizione - il "cuore schiavo"**

### ***2.1. Il "cuore schiavo" di Israele (Esodo cc. 14-18)***

L'Esodo d'Israele dall'Egitto è un cammino dalla schiavitù alla libertà. Ma, uscito dalla schiavitù materiale del Faraone, attraversato il mare, Israele si trova a fare i conti con una schiavitù più profonda, quella nascosta nel cuore. Il cammino dell'Esodo è l'occasione per scoprire la schiavitù del cuore e aprirsi alla libertà autentica.

*Il desiderio di rimanere schiavo (Es 14,10-12).*

Gli israeliti contrappongono l'Egitto al deserto; preferiscono la schiavitù alla libertà, il mondo conosciuto del Faraone al mondo sconosciuto di un'avventura con il Signore e con Mosè. Israele vuole tornare verso il suo passato, il futuro è troppo rischioso, la responsabilità della libertà difficile. Il desiderio di Israele è

convergente con quello del Faraone. La mentalità di Israele è quella di uno schiavo dominato dalla paura.

*La mormorazione* (Es 16,2-3.8; 17,2-3) di Israele non è un semplice mugugno, ma un protestare "acido" come il ringhiare di cani randagi (Sal 59,16).

La mormorazione fa venire alla luce un popolo bambino, che fa i capricci e non comprende l'agire di Dio. La storia di liberazione è sperimentata come storia di distruzione. Il Signore e Mosè sarebbero i veri responsabili della situazione rovinosa in cui il popolo si è venuto a trovare.

*La nostalgia del passato.* La mormorazione apre la strada alla nostalgia: «Perché ci hai fatto uscire dall'Egitto», là avevamo «pentole di carne» e «pane a sazietà». La crisi vissuta nel presente opera una trasfigurazione del passato.

*Auto maledizione.* Israele ha paura del cammino verso la libertà e allora si auto maledice: «fossimo morti durante la schiavitù» (Es 16,2).

*Perdita della memoria.* Gli atteggiamenti descritti portano alla deriva della memoria; conducono a rinnegare il senso dell'Esodo come evento di liberazione. «Perché ci hai fatto salire dall'Egitto nel deserto, per far morire di sete me, i miei figli e il mio bestiame?» (17,3). L'ossessione di Israele batte sul proprio "io". Il popolo pensa alla sua pelle dimenticando la presenza liberante del Signore - l'io sono - accanto a sé.

*Adesione a un Dio che offre "prodigi" e "miracoli".* Israele vuole accanto a sé un Dio che faccia "prodigi" e lo tolga dalla responsabilità della libertà; desidera un Dio "utile", funzionale ai suoi progetti e alle sue follie. Un Dio che ratifichi il disimpegno e lo sostituisca nelle scelte decisive di libertà.

## **2.2. Le nostre tentazioni nell'oggi della transizione**

### *Cuore avvolto dalla logica di potenza.*

Nel nostro presente si va affermando, in particolare nelle relazioni, una logica di potenza: ognuno tenta di affermare se stesso, la propria identità, la propria volontà, il proprio spazio.

### *Cuore avvolto dalla paura del futuro.*

Dall'epoca della speranza e della solidarietà siamo passati al tempo della paura e della chiusura. Il futuro è avvertito sempre più come una minaccia. La nostra è "l'epoca delle passioni tristi". La stessa comunità cristiana è attraversata dalla paura. Paura della complessità del mondo; della complessità dell'esperienza umana; paura di dire quello in cui crediamo veramente; paura gli uni degli altri; paura di sbagliare avvertita come inquietudine.

### *Cuore chiuso alla memoria.*

Sembra che, nel mondo occidentale, si diventi uomini e donne adulte quanto più si cresce nell'arte della dimenticanza. La negazione del passato è una sorta di operazione culturale, antropologica. La caduta della memoria è, per un cristiano, una perdita irreparabile.

### *Un cuore stanco di libertà.*

Come quello degli Israeliti, anche il nostro cuore è schiavo perché non desidera la libertà. Sono importanti le considerazioni di Romano Guardini, teologo cattolico del novecento: «La dittatura porta con sé aspetti terribili, soprattutto la minaccia della morte. Però offre agli uomini una grande prestazione: toglie al singolo il peso di dover pensare con la propria testa, il peso di dover giudicare, di decidere, di rispondere al proprio destino. Questa è la grande tentazione.

### *Un cuore chiuso all'etica.*

È in atto una trasformazione dell'etica in estetica. L'etica più che indirizzare al valore e alla costruzione del bene comune, sta diventando sempre più estetica, ossia una sorta di stile personale. In questa ottica vengono valorizzati l'efficienza e gli stili personali. In questo modo cadiamo in un soggettivismo senza fondo.

*Un cuore chiuso al Dio "persona".*

Il cuore schiavo trasforma anche l'immagine di Dio. A volte anche noi cristiani siamo portati ad aderire a Dio considerandolo più come un "valore" che come una "persona". Il "dio valore" è un dio che non chiede collaborazione, ma "fa da sé": è il potente. Il "Dio persona", al contrario, è il Dio Trinità che chiama a collaborare in piena libertà. È quel Dio che ci accoglie continuamente anche quando il nostro cuore ci rimprovera, perché lui è più grande del nostro cuore.

Un tale Dio è oggi sempre meno utile, sempre più sconosciuto.

### **3. Un "cuore aperto" alle sorprese della transizione**

#### ***3.1. Il cuore di Israele in cammino verso la libertà***

*Un cuore disposto a camminare nella notte e nel deserto.*

Israele è una comunità in viaggio: è uscito dalla schiavitù degli Egiziani attraverso il mare e si muove verso la promessa. E un popolo in cammino tra promessa e compimento. La marcia attraverso il mare è, per gli Israeliti, un'esperienza di trasformazione, un cammino di morte e di risurrezione (Es 14). Sono entrati nel mare, schiavi e timorosi, ne sono usciti liberi e credenti. Ma dopo il mare, c'è il deserto, che non è semplicemente un luogo ma una condizione (Es cc. 15-17). La risposta di Israele non è solo lamentela o mormorazione, ma anche atto di obbedienza.

*Un cuore dilatato dal quotidiano.*

Il cammino nel deserto è una via attraverso la quale, il Signore educa il suo popolo a collaborare con lui stando nel quotidiano per trasformarlo in maniera creativa. Dio non dà consigli su come affrontare le lamentele del popolo, ma aiuta a risolvere i problemi di tutti i giorni. Alle acque amare (Es 15,22-27), Mosè e il popolo sono invitati a gettare un legno nello stagno per potabilizzare l'acqua. Dio collabora con il popolo per cercare delle soluzioni alla sete. La manna e le quaglie sono soluzioni provvisorie che giungono nel

momento del bisogno (Es 16, 1-36). Sono doni nella linea del quotidiano: la provvista di manna deve essere raccolta per un solo giorno. L'acqua dalla roccia (Es 17,17). In mezzo al caos e all'aridità, Mosè e il suo bastone sono invitati da Dio a cercare l'acqua dalla roccia. Questo modo di procedere svela le possibilità nascoste nel deserto del quotidiano. Sottolinea il sentimento di meraviglia da cui sono colpiti gli Israeliti quando si accorgono di ciò che sta avvenendo attorno a loro (Man hu: che cos'è?). Il deserto, da luogo ostile, si riempie di benedizione.

*Un cuore capace di riposo.*

La manna non può essere raccolta nel giorno di Sabato perché è necessario darsi un tempo di riposo. In Esodo, il Sabato viene compreso come un'istituzione della comunità separata dal dono della Legge. Il Sabato, cioè, non è un giorno di culto, ma un giorno di riposo solenne (Es 16,22-30). Il riposo del Sabato affonda le sue radici nella creazione (Gen 2,1-3); è un precetto per l'umanità. La concezione creazionale del Sabato impegna il popolo di Dio a vivere un giorno di riposo non solo per la propria comunità, ma anche per tutti coloro che sono lontani da questa prospettiva, perché la terra è di Dio e tutti, uomini e animali, sono chiamati ad abitare quel medesimo riposo.

*Un cuore aperto alla relazione.*

L'esperienza del popolo d'Israele nel deserto è sicuramente un cammino nella povertà e nella dipendenza più completa, ma capace di educare alla relazione.

*A) Nel deserto il popolo sperimenta una fondamentale uguaglianza.*

Tutti hanno sete e fame, tutti sono affaticati. Tutti dipendono da Dio. Il deserto diventa la condizione che crea solidarietà e getta le fondamenta di un'esistenza in cui le differenze sono destinate a scomparire.

*B) Nel deserto si impara a collaborare.*

Mosè non lavorava da solo. Aveva un'équipe di collaboratori. Aronne era la sua bocca (Es 7,1- 2). Obab era i suoi occhi (Nm 10,31). Aronne e Cur erano il suo appoggio (Es I 7,8-16). Ietro, il suocero, era il suo consigliere (Es 8,1-27). I giudici erano i suoi collaboratori nell'amministrazione della giustizia (Es 18, 13-27). Giosuè era il suo aiutante e poi suo successore come guida del popolo (Nm II,28; Es 24,13). I settanta anziani condividono con Mosè la profezia (Nm 11 ,25). Eldad e Medad: le sorprese dello Spirito (Nm II,24-30).

*Un cuore capace di memoria.*

Dio comanda a Mosè di conservare un omer di manna per i posteri, così il popolo potrà ricordare come li ha nutriti nel deserto (Es 16,32-34). La memoria idealizzata e ingiustificata del cibo del faraone (16,3) deve essere rimpiazzata con una memoria autentica del pane che viene da Dio. La narrazione lega la provvista di pane quotidiano con il culto della comunità. La vita culturale del popolo di Dio non mira semplicemente a focalizzare le azioni drammatiche di Dio, ma anche a riproporre memoria di come le cose apparentemente piccole della vita quotidiana siano sostenute dall'attenta cura di Dio.

*Un cuore capace di collaborare con un Dio sempre nuovo.*

Israele vorrebbe accanto a sé un Dio che compie prodigi. Nel deserto, impara a conoscere un Dio persona che lo chiama a collaborare con sé.

A) Nel passaggio del mare (Es 14), comprende che il Signore, "Io Sono", è il suo liberatore (Es 14).

B) A Mara scopre che il Signore è «colui che guarisce» (Es 15,26).

C) Nel deserto di Sin, con il dono della manna e delle quaglie, scopre che la Gloria del Signore è presente e ascolta i suoi bisogni e le sue stesse mormorazioni (Es 16,6-7). Il Signore si rivela come il «Saziatore» (Es 16,29.32), come «Colui che sazia di beni i giorni d'Israele» (Sal 103,5).

D) A Refidim, il Signore si rivela come «Roccia» che ha come collaboratore Mosè (Es 17,6).

E) Contro gli amaleciti, il Signore si fa "vessillo di vittoria" (Es 17,15).

F) Ai piedi del Sinai il Signore si mostra come "aquila madre", con tratti decisamente femminili (Es 19,1-8; cf. Dt32, 1 0-12).

### ***3.2. Il nostro cuore "aperto" alle sorprese della transizione***

*Un cuore aperto ad un nuovo rapporto con le persone.*

Il convegno ecclesiale di Verona (2006) ha invitato a privilegiare la persona sulla struttura. E' importante imparare a guardare la città partendo dalle persone.

*Un cuore aperto a un nuovo rapporto con la natura, con il cosmo, con le cose.*

La condizione odierna domanda alcuni passaggi: dal consumismo al consumo critico; dalla dipendenza dalle cose alla sobrietà. «Lo sviluppo economico, sociale e politico ha bisogno, se vuole essere autenticamente umano di fare spazio al principio di gratuità come espressione di fraternità» (Caritas in Veritate, 34). Un nuovo rapporto con le cose è fondato sul paradosso della felicità. Una felicità fatta di meno cose e più relazioni. Apertura a nuovi stili di vita più legati alla gratuità, alla felicità.

*Un cuore aperto disposto a legare "dolore" e politica.*

Dobbiamo imparare sempre di nuovo a metterci dalla parte delle vittime. Sono loro ad avere il primato. Sono loro le persone da cui partire per ritrovare verità, libertà, unità. Sono le vittime a domandare dignità, cammini di pace e una politica semplicemente umana.

*Un cuore aperto verso la Chiesa.*

“Il fenomeno Chiesa diventa sempre più minuscolo nel tutto del cosmo (...) Ma non c'è più bisogno di sorprendersi per questa sua piccolezza nel mondo. (...) Per poter essere la salvezza di tutti, non è necessario che la Chiesa si identifichi anche esternamente con tutti. La sua essenza è piuttosto radicata nella sequela di quell'Uomo

unico che ha preso sulle sue spalle l'umanità intera; la sua essenza consiste nell'essere il drappello dei pochi, tramite i quali Dio vuole salvare i molti. La Chiesa non è tutto, ma esiste per tutti” (Ratzinger).

Una Chiesa piccola che va verso la periferia e si lascia contaminare «dall'odore delle pecore» (Papa Francesco). Una Chiesa piccola che favorisce il passaggio dalla collaborazione alla corresponsabilità.

Una Chiesa di popolo che sta tra la gente e non si chiude nella comunità: «Non siamo pettinatori di pecore» (Papa Francesco).

*Un cuore che avverte la compagnia del Dio Trinità.*

## **Per la preghiera**

Ricordati di tutto il cammino che il Signore, tuo Dio, ti ha fatto percorrere in questi quarant'anni nel deserto, per umiliarti e metterti alla prova, per sapere quello che avevi nel cuore, se tu avresti osservato o no i suoi comandi. Egli dunque ti ha umiliato, ti ha fatto provare la fame, poi ti ha nutrito di manna, che tu non conoscevi e che i tuoi padri non avevano mai conosciuto, per farti capire che l'uomo non vive soltanto di pane, ma che l'uomo vive di quanto esce dalla bocca del Signore. (Dt 8,2-7).

*Marcello Brunini è presbitero della Chiesa di Lucca dal 1975. È stato vicario generale dal 2005 al 2009. Attualmente è parroco del Varignano a Viareggio e, dal 2005, direttore dell'Archivio Storico Diocesano di Lucca. Laureato in Psicologia, insegna Teologia spirituale e Scienze umane presso lo Studio Teologico Interdiocesano a Camaiore (S.T.I.) e presso l'Istituto Superiore di Scienze religiose di Pisa. Ha pubblicato diversi saggi di psicologia, sociologia e spiritualità. Fra le sue opere ricordiamo “La preghiera del cuore nella spiritualità dell'Oriente cristiano” (1997), “Lettura pastorale della Prima lettera ai Corinzi” (2003), “Ospitare la vita. Sentieri di fede, di interiorità, di pace” (2008).*

