



**ASSOCIAZIONE SOLIDARIETA' CARITAS ONLUS
CARITAS DIOCESANA DI FIRENZE
Osservatorio Diocesano delle Povertà e delle Risorse**

**Progetto REPOV
Rapporto di Ricerca**

1. Introduzione

Prima di passare ad esaminare quelli che sono stati gli esiti del progetto, può essere importante ritornare brevemente sui presupposti dai quali ci si era mossi ripercorrendo brevemente l'idea progettuale. Il progetto REPOV *La rete dei Centri di Ascolto per lo studio delle povertà nella Diocesi di Firenze*, si poneva l'obiettivo di indagare, attraverso tecniche di ricerca sociale quantitative e qualitative, le specificità locali dei processi che portano una parte della popolazione di un territorio, quello della Diocesi di Firenze, caratterizzato da decenni da indicatori positivi relativamente al benessere, a rivolgersi alla rete dei Centri di Ascolto della Diocesi di Firenze per ottenere gli interventi assistenziali ed il sostegno messi a disposizione dagli stessi.

1.1 Gli obiettivi iniziali

L'obiettivo finale del progetto era quello di valorizzare e potenziare le capacità dei Centri di Ascolto nel fornire informazioni utili a rilevare e caratterizzare il fenomeno delle povertà - sia di quelle più tradizionali che di quelle emergenti - all'interno del territorio diocesano, così come ad individuare i meccanismi sociali che contribuiscono a portare alcuni soggetti a vivere una condizione di esclusione sociale e, dunque, di bisogno. La diffusione dell'indagine all'intero territorio diocesano (coincidente grosso modo con il territorio della Provincia di Firenze con la sola esclusione del comune di Fiesole) si proponeva, inoltre, di evidenziare le peculiarità con cui il fenomeno oggetto di studio si manifesta nelle diverse componenti locali della Diocesi (Area urbana Fiorentina - Signe - Mugello fiorentino).

Una caratteristica importante del progetto iniziale riguardava l'organizzazione di momenti di approfondimento e verifica in itinere con tutti gli operatori dei Centri e con particolare attenzione al coinvolgimento alle realtà nuove o periferiche.

Il conseguimento dell'obiettivo individuato e la diffusione dei risultati conseguiti avrebbero dovuto consentire, nell'ipotesi progettuale, di animare un processo di riflessione e di crescita sia all'interno del mondo cattolico - riguardo alla caratteristiche dei fruitori dei servizi offerti, ma anche rispetto

alla quantità ed alla qualità dei servizi stessi, alle risorse disponibili ed al modo di utilizzarle – che nella più vasta platea di attori, tanto pubblici quanto privati, che a livello locale si occupano di intervenire sul fenomeno della marginalità sociale.

A partire da un comune background teorico, nella ricerca dovevano essere sviluppati in parallelo quattro distinti – anche se interconnessi - filoni di indagine:

A. sensibilizzazione degli operatori addetti all'ascolto rispetto all'importanza della rilevazione dei dati ai fini di una conoscenza approfondita delle caratteristiche dei soggetti che transitano attraverso il circuito assistenziale messo a disposizione della Caritas Diocesana (ascolto, accoglienza, distribuzione viveri, vestiario, mensa, docce, etc.);

B. implementazione del lavoro di rete tra i vari Centri di Ascolto Diocesano e Parrocchiali, sia per quanto riguarda la condivisione degli archivi contenenti le informazioni sugli utenti ascoltati e le problematiche da questi manifestate, sia per quanto riguarda le risposte fornite e le risorse (sia interne che esterne al mondo cattolico) attivate da parte degli operatori;

C. documentazione, attraverso l'analisi aggregata dei dati contenuti negli archivi di ogni singolo Centro, delle caratteristiche della popolazione che si rivolge a tali strutture, dei bisogni da queste manifestati, delle risposte ad essi fornite;

D. ricostruzione dei percorsi degli individui e delle famiglie nella povertà e nell'assistenza, attraverso le narrative biografiche dei vissuti dei cittadini in situazione di precarietà economica e sociale;

Alla prova dei fatti è stato necessario rivedere, seppur parzialmente, tanto gli obiettivi che la metodologia. Questo è stato anche il principale motivo che ha portato al significativo slittamento dei temi di realizzazione del progetto. Nelle pagine che seguono cercheremo di chiarire come e in ragione di quali elementi inattesi, sia avvenuta tale rimodulazione.

1.2 La ridefinizione degli obiettivi e delle strategie

1.2.1 La rete

Nella prima fase del progetto ci si proponeva tanto di sensibilizzare gli operatori addetti all'ascolto rispetto all'importanza della rilevazione dei dati relativi all'utenza che riguardo alla condivisione degli archivi in cui questi dati venivano raccolti. Tale obiettivo, per essere raggiunto, prevedeva nella fase progettuale, l'adempimento dei seguenti passi:

A. Verifica dell'esistenza ed eventualmente delle caratteristiche e della funzionalità degli strumenti di rilevazione dei dati presso i singoli Centri di Ascolto parrocchiali;

B. Definizione di uno strumento unico di rilevazione da adottare presso tutti i Centri di Ascolto della Diocesi;

C. Sensibilizzazione degli operatori dei Centri rispetto all'importanza di raccogliere i dati emersi durante il colloquio con la persona accolta;

D. Acquisizione da parte degli operatori dei Centri di quegli strumenti conoscitivi minimi che consentano la codifica e l'inserimento dei dati in appositi supporti cartacei e/o informatici .

Nel corso del programma di visite realizzate presso i Centri di Ascolto della Diocesi nella fase iniziale del progetto (primi mesi del 2007) da parte di personale opportunamente istruito, sono state verificate le diverse modalità utilizzate per la rilevazione dei dati. Nel corso di tali visite sono stati, inoltre, realizzati colloqui con gli operatori addetti all'ascolto al fine di far emergere problemi (sia di natura strutturale – mancanza di risorse umane, di strumenti informatici, etc. - che di tipo culturale) e potenzialità relativamente alla fase di raccolta dei dati.

Gli esiti di queste ricognizioni sono stati successivamente discussi all'interno dell'équipe di ricerca che ha avuto il compito di definire gli strumenti di intervento da adottare nelle singole realtà parrocchiali. E' stato proprio nell'ambito di queste discussioni tra i membri del gruppo di lavoro che è emerso con chiarezza come, tendenzialmente, tutto l'impianto progettuale si fondasse su un presupposto dato per scontato – la presenza di una rete dei

centri d'ascolto – ma tutt'altro che verificato nel confronto diretto con la realtà. Le ricognizioni effettuate ci hanno messi in contatto con un arcipelago di realtà diverse che, seppur accomunate dall'uguale ispirazione ideologica e da un comune, stretto legame, con la Chiesa locale nonché dall'interesse condiviso rispetto al servizio prestato a favore degli ultimi, si trovano, di fatto ad operare in modo completamente autonomo. Autonomo perché ogni centro (ma per certi aspetti potremmo dire ogni operatori all'interno di ogni singolo centro) interpreta il senso ed il contenuto del mandato a cui si ispira in modo sostanzialmente peculiare; autonomo perché ognuno tende ad agire in sostanziale autonomia sia rispetto agli altri centri che nei confronti della Caritas diocesana. Dunque, riguardo al nostro progetto, veniva nei fatti a mancare il presupposto fondante, e cioè la presenza di una Rete. La finalità iniziale era infatti quella di implementare e rafforzare, anche attraverso l'adozione di una comune programma di rilevazione, la rete dei centri per raggiungere obiettivi conoscitivi rigido al tema della povertà. In realtà è stato necessario investire tempo e risorse, per creare i presupposti stessi dell'operazione vale a dire far sì che quella che sulla carta si presentava come una rete, lo diventasse nella sostanza. In altre parole da presupposto per la realizzazione del progetto, la rete dei centri d'ascolto viene, con tempi inevitabilmente molto più lunghi di quelli ipotizzati, a definirsi come l'out-put del progetto stesso.

Dunque, prima ancora che procedere, come previsto, ad organizzare seminari di studio con la partecipazione di tutti gli operatori dei centri volti ad uniformare e condividere gli strumenti e le procedure da adottare nella raccolta dei dati, e ad affiancare gli operatori nella fase di utilizzo del comune programma di registrazione dei dati/utenti, è stato necessario prevedere delle azioni che favorissero la reale creazione di una rete dei centri d'ascolto. Ciò è stato realizzato attraverso la programmazione di oltre dieci incontri collettivi aperti a tutti i referenti dei centri d'ascolto parrocchiali e diocesani, svoltisi nel corso tra maggio e novembre 2007, nell'ambito dei quali:

a) sono stati condivise le modalità con le quali viene realizzato l'ascolto e le principali problematiche a questo connesse;

b) sono state condivise le modalità di raccolta delle informazioni sugli utenti e le problematiche a questo connesse;

c) sono state condivise le esperienze di scambio e collaborazione tra centri e tra questi ed altre realtà del territorio e le problematiche a questo connesse;

d) sono state condivisi i punti di vista circa le peculiarità del lavoro in rete e le problematiche a questo connesse.

Poiché nel corso di questi ultimi incontri è emersa l'importanza di distinguere tra lavoro "in rete" e lavoro "di rete" e si è affermato l'interesse, da parte di molti degli operatori, nei confronti di questa metodologia di intervento, considerato come quello più fecondo per intervenire sulle problematiche presentate dagli utenti, è stato deciso di aggiungere un incontro che, a partire dalla discussione su un testo appositamente redatto dai membri dell'équipe di ricerca, avesse come oggetto

e) il lavoro di rete ed il ruolo dell'operatore di rete.

Sul piano metodologico, al fine di favorire la massima partecipazione di tutti gli intervenuti, gli incontri sono stati coordinati da un membro dell'équipe di ricerca che ha svolto il ruolo di conduttore/facilitatore, introducendo l'argomento dell'incontro e coordinando i turni di presa di parola da parte dei presenti.

Parallelamente agli incontri collettivi sono state realizzate le seguenti azioni:

a) è stato iniziato un lavoro di raccolta/valutazione delle schede già eventualmente in si dai vari Centri parrocchiali;

b) è stato portato avanti un lavoro di valutazione/revisione della scheda utilizzata dai Centri d'Ascolto Diocesani (parzialmente mutuata dal progetto regionale Mirod - Messa in Rete degli Osservatori Diocesani) in modo da renderla più accessibile e congruente rispetto agli strumenti utilizzati in precedenza dai centri;

c) è stata curata la predisposizione di un breve manuale di utilizzo per gli operatori al fine di facilitarne l'adozione della scheda e del programma informatico (Lotus) ad essa collegato, da parte dei centri d'ascolto parrocchiali;

d) sono stati realizzati incontri individuali presso i centri d'ascolto parrocchiali che più si dimostravano interessati, volti a verificare la percorribilità tecnica (dotazione di risorse strumentali ed umane) del processo di adozione della scheda e del programma di inserimento dei dati;

e) presso questi stessi centri, si è quindi provveduto alla predisposizione della dotazione tecnica, sia in termini di hardware che di software, e successivamente ad una formazione mirata ed ad un affiancamento nell'utilizzo del programma;

f) tutta questa prima fase del progetto è stata soggetta a monitoraggio sia ex ante che in itinere che ex post, attraverso interviste ripetute con gli operatori dei centri parrocchiali, con l'obiettivo di verificare la percezione di questi circa le potenzialità e gli svantaggi della messa in rete.

Nel corso della prima parte del seguente rapporto verranno riportati schematicamente gli elementi più significativi di questa prima fase del progetto così come i materiali prodotti.

1.2.2 I dati sulla povertà

Il patrimonio conoscitivo degli operatori dei Centri di Ascolto, accumulato attraverso anni di esperienza a contatto diretto con le persone in condizioni di bisogno, è consistente: le informazioni di cui dispongono i singoli operatori sono molto ampie, frutto di un'attività approfondita di raccolta di dati e di notizie sui singoli soggetti con cui entrano in contatto. Tuttavia la conoscenza individualizzata (relativa al singolo soggetto da parte del singolo operatore) generalmente non si trasforma in una crescita di conoscenza collettiva, sistematica, per l'organizzazione di appartenenza, né tanto meno per il sistema delle politiche sociali.

L'obiettivo che ci si proponeva nella seconda fase del progetto di ricerca era quello di realizzare due differenti operazioni:

- la descrizione, attraverso l'analisi aggregata dei dati contenuti negli archivi di ogni singolo Centro: delle caratteristiche della

popolazione che si rivolge a tali strutture, dei bisogni da queste manifestati, delle risposte ad essi fornite, etc.;

- uno studio sperimentale volto a rilevare i vissuti rispetto allo specifico tema dell'assistenza di soggetti e famiglie in una finestra di osservazione sufficientemente ampia.

Attraverso l'integrazione di questi due percorsi di analisi, si reputava possibile fornire agli operatori strumenti sia per rilevare somiglianze e differenze tra aree territoriali in riferimento alle caratteristiche ed alle dimensioni della vulnerabilità sociale, sia per valutare l'efficacia degli interventi proposti così come, più in generale, delle politiche locali attivate contro l'esclusione sociale. Inoltre, attraverso l'analisi approfondita delle basi di dati individuali in possesso dei Centri di Ascolto della Diocesi di Firenze, si reputava possibile indagare lo sviluppo longitudinale dei percorsi biografici degli assistiti, sia a livello individuale che familiare, permettendo non solo di costruire un'articolata tipologia dell'utenza, ma anche - e soprattutto - di elaborare una tipologia dei vissuti occupazionali, residenziali, familiari e assistenziali. Per individuare le transizioni tra le diverse aree dell'integrazione, della vulnerabilità sociale e della povertà estrema, ci si proponeva di studiare le durate e le ricorrenze dei periodi in cui i soggetti si trovano in particolari stati (disoccupazione/occupazione, occupazione precaria/stabile, copertura assistenziale/mancanza di aiuto da parte dei servizi, famiglia con un solo genitore/coppia genitoriale, etc) in relazione a variabili rilevanti quali il genere, l'età, l'etnia, il tempo di permanenza sul territorio, la zona di residenza.

Questa attività si fondava prevalentemente nell'elaborazione secondaria degli archivi presenti presso i Centri di Ascolto, e che, grazie alle attività realizzate nella prima fase del progetto avrebbero dovuto raggiungere un elevato livello di completezza ed affidabilità.

Da quanto riportato nel precedente paragrafo, appare immediatamente evidente come questo obiettivo si sia presentato come sostanzialmente irrealizzabile almeno nelle modalità prefigurate nella fase progettuale, e ciò per una serie di motivi.

a) Per poter contare su una base dati completa ed affidabile era necessario, così come auspicato, che tutti i centri d'Ascolto, o parte di essi, adottassero un comune schema (scheda e modalità di gestione delle informazioni) di rilevazione dei dati. Perché ciò fosse possibile era necessario che fossero presenti, presso i centri, competenze informatiche, anche minime, e, non solo una sensibilità diffusa circa la necessità di raccogliere i dati, ma anche una condivisione riguardo all'opportunità di farlo. Come abbiamo già detto, la situazione che si è presentata ad un primo contatto con i centri, era molto distante da questa desiderata: gli operatori, prevalentemente volontari e nella maggior parte dei casi anziani, per quanto estremamente competenti riguardo all'ascolto e alla prestazione di aiuto nei confronti delle persone bisognose, hanno mostrato una certa riottosità, quando non addirittura un'aperta avversione, circa la necessità di riempire una scheda con i dati degli utenti; quando questa già veniva riempita, il problema da affrontare è stato quello di far abbandonare il vecchio sistema per adottarne uno nuovo; il tutto è stato reso più complesso dalla presenza di ridottissime, o nulle competenze informatiche.

b) Perché l'acquisizione dei dati fosse metodologicamente corretta (e dunque perché un singolo utente non venisse registrato, e dunque contato, più di una volta), ma anche perché l'adozione della scheda comune rappresentasse operativamente una modalità di ottimizzazione del lavoro di ascolto (poter condividere gli interventi realizzati da vari centri su un singolo utente) era necessario che i centri accettassero di condividere non solo la procedura, ma anche le informazioni e dunque accettassero di lavorare su un archivio comune. Aldilà dei problemi tecnici che questo comportava, che è stato comunque possibile affrontare grazie all'impiego del personale informatico in forza presso la Caritas Diocesana, ciò significava accettare di passare da una visione "personalistica" della relazione d'aiuto (il mio povero che mi racconta delle cose che io devo tenere per me e rispetto al quale opero delle scelte che non voglio condividere con nessuno) ad una prospettiva di lavoro di rete nell'ambito della quale tutto, sia le informazioni che le azioni, diventano patrimonio comune e condiviso. Aldilà della sua mera enunciazione, il lavoro di rete è realizzabile, nei fatti, solo nell'ambito di un rapporto fiduciario tra i membri che la compongono che, per costruirsi, non può essere

calato dall'alto ma deve prender vita attraverso la conoscenza, la comunicazione e il riconoscimento reciproco. Da questo punto di vista la comune appartenenza alla Caritas, si è dimostrata poco più che un'etichetta formale: particolarismi ed individualismi si sono presentati inizialmente, nella maggior parte dei casi, come ostacoli che pareva difficile poter superare. Perché la messa in rete non risultasse un'operazione meccanica vissuta come una gravosa, e dunque disfunzione, imposizione dall'esterno, ma come un'opportunità di crescita dei volontari prima ancora che di ottimizzazione dell'opera prestata, si è ritenuto imprescindibile lavorare in primo luogo per favorire la conoscenza, la comunicazione ed il comune riconoscimento degli operatori, per passare poi, solo in una fase successiva, e solo là dove il percorso aveva mostrato di poter funzionare, ad agganciare i singoli centri alla rete.

c) L'ostacolo sicuramente più arduo con il quale ci si è scontrati durante il lavoro di strutturazione del sistema di rilevazione è stato quello relativo alla condivisione dell'opportunità stessa di rilevare i dati: due mentalità, quelle del ricercatore e quella dell'operatore, sembravano contrapporsi senza alcuna possibilità di trovare un compromesso. Da un lato predomina, nel ricercatore, la volontà di poter valorizzare ed utilizzare a fini analitici un patrimonio di conoscenze su fenomeni altrimenti difficilmente rilevabili e studiabili. La convinzione che anima questa posizione è che non si tratti di una conoscenza fine a se stessa, ma utile, tra le altre cose, a migliorare ed ottimizzare i servizi prestati e le risorse mobilitate in seno alla stessa Associazione di volontariato. Dall'altro prevale, nell'operatore, soprattutto volontario, l'idea che nell'incontro con il povero si realizza la missione del buon cristiano e non già quella del rilevatore statistico, né, tanto meno, quella del poliziotto: "quando Gesù faceva del bene non chiedeva la carta d'identità": questo è quanto ci siamo sentiti più volte dire dai nostri interlocutori. Quand'anche veniva alla fine accettata la logica della rete e la strada dell'informatizzazione del sistema, spesso questo passo veniva compiuto perché se ne comprendevano i vantaggi sul piano operativo (gestione del servizio) più che quelli sul piano conoscitivo. La completezza e l'affidabilità dei dati raccolti è un problema che persiste anche quando si siano superati gli ostacoli della messa in rete.

Gli aspetti sopra analizzati si sono portati dietro tre fondamentali implicazioni riguardo alla ridefinizione degli obiettivi del progetto. La prima ha a che fare con i tempi: la situazione che si è presentata ha reso insensato forzare la situazione, imponendo l'adozione di uno strumento condiviso di rilevazione che presupponeva l'esistenza, oltre che di competenze informatiche di base e un minimo di dotazione strumentale, di una rete, là dove di fatto questa rete non esisteva che sul piano formale. Lo strumento è stato proposto ed adottato solo, e solo in parte, conseguentemente alla strutturazione di una rete sul piano sostanziale (prima fase) il che ha implicato che alla fine del primo anno, nonostante che quella della rete fosse passata da un'idea astratta ad un concetto condiviso e consapevolmente partecipato dalla maggioranza degli operatori coinvolti, soltanto un numero esiguo di essi avesse deciso di adottare (anche se forse sarebbe più opportuno dire fosse pronto ad iniziare ad adottare) un comune strumento di rilevazione dati che confluivano nel nell'archivio generale; per poter avere un quadro quantitativo in grado di tenere conto dell'apporto di tutti i centri in rete è stato necessario aspettare la fine del 2008, il primo, effettivo, anno di partenza operativa della rete. La seconda ha a che fare con il tipo di analisi. Nonostante la scelta di far slittare l'analisi considerando il primo anno di effettivo funzionamento della rete in termini di afflusso dei dati, questi ultimi, per quanto di grande interesse riguardo alle dimensioni esplorate, si sono rilevati ancora tutt'altro che completi ed affidabili. Per rimanere nell'ambito di ciò che metodologicamente corretto in relazione alla quantità/qualità dei dati, siamo stati costretti a limitare in modo drastico il tipo di analisi condotte. Nonostante tale limite, l'operazione condotta ci pare di grande significato in una dimensione di prospettiva: il quadro ancora sommario che è possibile allo stato ricostruire lascia infatti intravedere delle enormi potenzialità sul piano conoscitivo riguardo al fenomeno della povertà letto sia in una dimensione aggregata che di percorsi individuali. La terza implicazione, ha a che fare con il tipo di lettura che è stata data dei dati analizzati. La relativa affidabilità dei dati raggiunta ad un anno dall'avvio dell'inserimento in rete rende l'analisi poco solida. Se questo rappresenta una debolezza dal punto di vista scientifico, può non esserlo in una logica circolare di retro-azione dell'analisi dei dati sulla motivazione all'inserimento da parte degli operatori e, in senso più largo rispetto alla costruzione stessa della rete. La fotografia che emerge

dalla lettura dei dati, per quanto parziale, anzi, per certi aspetti, proprio perché parziale, rappresenta un utile strumento con il quale ritornare presso i centri, sia quelli che hanno curato la raccolta dei dati che quelli ancora fuori dalla rete, per mostrare ciò a cui i dati servono. Questo ritorno sul campo può contribuire a raggiungere una pluralità di effetti:

1) far comprendere in modo più chiaro a cosa è finalizzata la raccolta dei dati;

2) sottolineare quanto determinante risulti, ai fini della corretta analisi di un fenomeno, la completezza e l'ampiezza dei dati raccolti;

3) chiarire come un'elaborazione statistica dei dati, non sia un freddo esercizio formale ma rappresenti un'opportunità per passare dall'esperienza particolare al profilo generale, rendendo visibile e condivisibile un patrimonio di conoscenze individuali che andrebbero altrimenti perse;

4) promuovere la crescita culturale e la qualificazione del capitale umano (anche e soprattutto volontario) presente presso i centri. Può inoltre rappresentare implicitamente un richiamo per le giovani generazioni, soprattutto quelle che sono all'interno del sistema formativo e che magari entrano in contatto con la Caritas in occasione di stage e tirocini, favorendo il loro avvicinamento alla realtà del volontariato;

5) possa rappresentare un incentivo, per chi non è ancora in rete, a fare quei passi necessari per agganciarsi al sistema di rilevazione e contribuire quindi alla definizione del quadro.

Precondizione perché si producano questi effetti è che l'analisi risulti chiara, semplice e sviluppata con un linguaggio non eccessivamente tecnico ma accessibile alla maggioranza degli operatori dei centri. Dalla condivisione della lettura dei dati può d'altra parte rappresentare un momento importante per verificare o correggere le ipotesi interpretative formulate nell'ambito dell'analisi.

Nella seconda parte di questo rapporto verrà riproposta l'analisi dei dati relativi agli utenti accolti nel corso del 2008 così com'è stata elaborata dall'équipe di ricerca e successivamente proposta per una lettura individuale e una discussione collettiva tra gli operatori di tutti i Centri d'Ascolto della Diocesi. La scelta di un linguaggio facilmente accessibile e dunque privo di

dotti riferimenti al dibattito scientifico, è stato dunque il frutto di una precisa strategia volta a rendere più divulgativo il prodotto, rendendolo uno strumento utile per promuovere conoscenza e mutamento nell'ambito del contesto a cui si rivolge. Dalla discussione di questa lettura condivisa con gli operatori sono emersi aspetti e spunti di grande interesse che potranno rappresentare altrettante chiavi interpretative sulla base delle quali interrogare i dati raccolti nel corso del 2009. Già nel corso di questo anno, durante il quale la quantità e la qualità dei dati, costantemente monitorata, sembra aver raggiunto livelli di maggiore completezza, sarà possibile applicare alcune delle tecniche di analisi inizialmente previste dal progetto, ed in particolare, rispetto allo studio sperimentale dei percorsi di vulnerabilità sociale, i dati, o una parte di questi, saranno riorganizzati come storie individuali, in cui viene documentato in modo omogeneo il tempo, la durata e il tipo di sostegno ottenuto da ciascuna persona in ogni contatto con i servizi.

La "finestra di osservazione" che potrà avere un'estensione di 12-24-36 mesi a seconda delle disponibilità di dati. Inoltre si assoceranno a queste le informazioni relative alla residenza, alla situazione familiare e alla condizione lavorativa prima, durante e dopo i periodi di assistenza. L'archivio risultante – contenente dati anonimi – sarà sottoposto ad analisi statistica. Utilizzando tecniche di *regressione logistica*, si cercherà di studiare il variare, nel tempo e a seconda della società locale, della probabilità di *entrare in assistenza*, tenendo conto delle caratteristiche socio-anagrafiche, familiari e occupazionali dei soggetti. Inoltre, utilizzando la famiglia di tecniche statistiche chiamata *event history analysis* (Allison 1995; Blossfeld & Rohwer 1995) sarà possibile studiare la *cronicizzazione*, ovvero la tendenza a rimanere in assistenza, e quindi di perdere la capacità di vivere autonomamente senza supporto economico, in relazione all'aumentare del periodo di assistenza già trascorso. La presenza dell'effetto "cronicizzazione" può essere controllata studiando la probabilità di uscire dall'assistenza economica nel periodo di assistenza. Per esempio, se chi è assistito da un anno ha una probabilità di uscire dall'assistenza minore di uno che è in assistenza da tre mesi, un effetto cronicizzazione può esistere.

1.2.3 Le storie individuali.

Con questa terza attività di ricerca ci si proponeva di comprendere e ricostruire i percorsi di vita dei cittadini in situazione di vulnerabilità economica e sociale con particolare riferimento alla storia assistenziale. Nell'impostazione iniziale il percorso doveva orientarsi sia a evidenziare gli eventi spiazzanti che causano l'entrata/uscita da tale stato, sia se e quali siano le capacità di fronteggiare questi eventi tramite l'attivazione del proprio capitale sociale. A tale scopo si è ritenuto utile integrare l'analisi dei dati quantitativi con le informazioni raccolte attraverso interviste di carattere biografico. Per quanto si sia sempre cercato di ridurre la pluralità delle storie individuali a dei profili tipici, risultava estremamente difficile selezionare, all'interno della vastità e molteplicità dei "tipi" le caratteristiche peculiari dei soggetti da intervistare. Si è così scelto di procedere circoscrivendo l'ambito ad una specifica situazione tra quelle a cui la messa in rete ci dava accesso: quella dei senza fissa dimora che trovano alloggio presso l'emergenza invernale del Comune che la Caritas gestisce attraverso la promozione di un ufficio (in rete) che regola l'accesso dell'utenza. È stato così possibile raccogliere 25 storie di vita di senza fissa dimora dall'analisi delle quali si è cercato di portare in luce la presenza di profili "tipici" caratterizzanti più che per l'eziologia del fenomeno o le problematiche personali connesse alla vita di strada, per il tipo di utilizzo delle risorse assistenziali del territorio. Oltre che del materiale biografico, per evidenziare questi profili nell'assistenza si è cercato di valorizzare l'apporto conoscitivo che ci veniva dai dati raccolti presso i Centri d'Ascolto della Caritas. Sul piano del metodo e dell'uso delle fonti questa operazione ci ha permesso di mostrare ancora una volta, tanto l'utilità di agire in "rete" anche per quanto riguarda la gestione del patrimonio informativo relativo ai servizi e l'utenza, quanto il valore che sul piano dell'analisi di questo tipo di fenomeni assumono i dati di carattere amministrativo. Sul piano del contenuto, l'operazione svolta ci ha consentito di meglio porre in evidenza le diverse modalità di utilizzo dei servizi, ma anche la presenza di quei fenomeni, molto citati ma difficilmente rilevabili che vanno normalmente sotto l'etichetta di "sindrome della porta girevole". Per completare il quadro e per porre in evidenza in modo ancora più esplicito il potenziale che in termini informativi è contenuto all'interno del materiale

raccolto presso i centri d'Ascolto diocesani e parrocchiali, si è scelto di provare a ricostruire "le storie" nell'assistenza anche limitandosi a quanto accumulato negli archivi o a quanto narrato dagli operatori. In particolare sono state individuate all'interno degli archivi dei Centri d'Ascolto Diocesani, i casi presenti da più lungo tempo e/o che nel corso del tempo avevano usufruito in modo continuativo dei servizi erogati dalla Caritas. Una volta selezionate queste schede si è proceduto a sintetizzarne le informazioni in piccole storie personali. Per quanto riguarda i Centri d'ascolto parrocchiali che ancora non dispongono di archivi così accurati, si è invece chiesto agli operatori individuare alcuni casi emblematici di utenza e di sintetizzarli in brevi storie.

Parte I – REte: dalla costruzione dei legami al lavoro in rete

Cap.1 I soggetti della Rete

1.1 I Centri d'Ascolto

Per poter comprendere la natura delle informazioni che verranno fornite riteniamo importante spendere due parole per spiegare dove e come si costruiscono i dati che analizzeremo.

Il Centro d'Ascolto è il luogo dove la comunità cristiana (parrocchia, vicariato, diocesi,...) incontra quotidianamente le persone che vivono uno stato di disagio. È una "porta aperta al territorio" che si caratterizza principalmente nelle seguenti funzioni:

Accoglienza: accogliere incondizionatamente la persona nella sua integrità senza distinzione di razza, di sesso, di religione. L'accoglienza è un valore che ha profonde radici evangeliche.

Ascolto: sono tanti gli operatori - in gran parte volontari - che, a nome della comunità cristiana, si impegnano ad ascoltare e "leggere" con attenzione i racconti di sofferenza. Un servizio non necessariamente professionale, ma che nasce da un mandato della comunità cristiana.

Prima risposta: cibo, lavoro, casa, diritti negati sono richieste che necessitano di una prima risposta, a volte immediata. Quando è possibile ciò viene fatto attraverso il coinvolgimento della comunità parrocchiale.

Orientamento: la complessità della società attuale si riflette nelle storie di disagio sociale che si presentano ai Centri: volti di sofferenza segnati spesso da un insieme complesso di problemi. Sono persone che vanno ascoltate con cura ed orientate verso le soluzioni più indicate, a partire dalle risorse presenti sul territorio (centri di accoglienza, patronati, servizi sociali, centri per l'impiego, ...).

Promozione di reti solidali: la comunità è una risorsa fondamentale spesso trascurata nei percorsi di soluzione del disagio. Attraverso il Centro d'Ascolto il territorio diventa luogo di promozione di reti di solidarietà che sostengono ed accompagnano le persone alla ricerca di risposte adeguate.

I Centri d'Ascolto si rapportano costantemente con i servizi sociali del territorio in termini di sussidiarietà, cercando di evitare di porsi con uno stile di supplenza.

Centri di Ascolto sono servizi promossi dalla Diocesi e dalle singole Parrocchie dove le persone in difficoltà possono incontrare dei volontari preparati per ascoltarle e sostenerle nella ricerca di soluzioni ai propri problemi. Valutata la situazione gli operatori cercano di definire con la persona ascoltata un progetto di aiuto specifico, sostenibile e rispettoso delle potenzialità e della dignità di ciascuno. Nell'ambito di questo progetto, quando necessario e compatibilmente con le risorse della comunità, vengono offerti degli aiuti concreti. In ogni caso viene garantita un'azione di orientamento e accompagnamento ai servizi e alle risorse del territorio. I Centri di ascolto sono ambiti attraverso cui la comunità cristiana vive concretamente la dimensione dell'ospitalità nei confronti di chi si trova in una situazione difficile. L'attività di un Centro di ascolto non si esaurisce nella relazione con le persone incontrate: implica un'interazione con il territorio finalizzata a individuare le possibili risposte ai bisogni delle persone incontrate, ma soprattutto tesa a rendere la comunità più consapevole e corresponsabile nei confronti delle povertà incontrate. In questo senso l'efficacia di un Centro di ascolto non si misura nel numero delle situazioni "risolte" ma nell'apporto fornito alla costruzione di una comunità capace di condividere i bisogni per restituire dignità alle persone. Attraverso di essi si può accedere a diversi servizi offerti dalla stessa Caritas Diocesana (accoglienze, mensa, docce, ecc.)

e da molte Caritas parrocchiali (vestiario, generi alimentari, generi di prima necessità per la prima infanzia, ecc.).

I Centri d'Ascolto, grazie al contatto quotidiano con tanti stranieri e italiani, che vivono situazioni di bisogno spesso molto diverse fra di loro (dalla necessità di un pasto a quella di informazioni per l'iscrizione del figlio a scuola), sono diventati un attento osservatorio sui bisogni, sulle risorse, come anche sulle carenze in vari settori, della nostra società. La finalità prima del progetto è quella di valorizzare tale funzione conoscitiva attraverso azioni coordinate che partano da un lavoro di sensibilizzazione che svolgersi con gli stessi operatori dei centri.

La priorità giustamente accordata all'ascolto della persona può infatti portare l'operatore (costituito spesso da personale volontario) a minimizzare l'importanza della rilevazione delle informazioni emerse nel corso del colloquio. Per poter sfruttare a pieno il potenziale conoscitivo che i Centri hanno rispetto al fenomeno della marginalità, così come per migliorare il servizio stesso, è invece importante che i dati socio anagrafici delle persone accolte, così come le problematiche da questi riferite e le risposte offerte vengano registrati in modo corretto e puntuale.

Sul piano della raccolta dei dati, alla presentazione di ogni nuovo utente presso il centro viene aperta una scheda nominativa (sia in versione cartacea che informatica) all'interno della quale vengono inserite tutte le informazioni relative a la condizione socio-anagrafica, familiare, abitativa e lavorativa della persona. Vengono quindi registrate, ed aggiornate ad ogni visita successiva, le informazioni relative alle problematiche evidenziate, alle richieste formulate, alle risposte fornite oltre che ai servizi erogati. Le informazioni raccolte durante il colloquio confluiscono quindi in un *database* organizzato attraverso record individuali che, letti a livello aggregato consentono di fornire un quadro d'insieme, analizzati, invece, singolarmente permettono di operare una riflessione sui percorsi individuali.

Si tratta dunque di un sistema di rilevazione e di raccolta dei dati rigorosa sia sul piano metodologico che scientifico che rappresenta una risorsa di grande rilevanza la cui portata travalica gli interessi conoscitivi della sola Caritas Diocesana. L'implementazione del sistema di rilevazione dei dati

attraverso la messa in rete dei Centri d'Ascolto parrocchiali e vicariali dovrebbe consentire di potenziare ulteriormente questo strumento che consentirà di approfondire l'analisi e renderla più efficace nella definizione delle specificità a livello territoriale. Sul piano sovra-locale, la condivisione dello stesso programma di gestione delle informazioni a livello interdiocesano ha già da tempo consentito la messa in rete degli Osservatori delle Povertà e delle Risorse a livello regionale, operazione grazie alla quale le Caritas Diocesane della Toscana – in collaborazione con la Regione – pubblicano annualmente il Dossier Regionale sulle Povertà in Toscana.

1.2 L'Osservatorio Diocesano delle Povertà e delle Risorse

Nel corso degli ultimi anni l'analisi della povertà ha acquisito uno spazio crescente all'interno della letteratura sociologica, economica e statistica, così come del confronto politico ed istituzionale. Ma, al contempo, e ciò rappresenta sicuramente una delle principali ragioni della crescita del dibattito intorno a questo tema, tale fenomeno è venuto ad assumere nella realtà dei fatti un carattere multidimensionale e differenziato, i cui confini sono difficilmente tracciabili in modo rigoroso e netto.

È all'interno di questa complessità che si colloca l'importanza del ruolo rivestito dagli Osservatori diocesani delle Povertà e delle Risorse. Nelle pagine che seguono cercheremo di mostrare in che modo tale strumento, di cui molte diocesi italiane si sono dotate, contribuisce sia a completare quel mosaico di informazioni indispensabili per conoscere il fenomeno delle povertà nella sua complessità, sia ad identificare possibili strategie per affrontare il problema, all'interno di un processo di riflessione e di confronto che coinvolge *in primis* la Chiesa, ma che si allarga all'intera società civile diventando uno strumento fondamentale per la *governance*.

1.2.1 L'Osservatorio come strumento di Pastorale

Quello dell'Osservatorio è uno strumento ormai considerato indispensabile per una conoscenza approfondita e costante delle problematiche sociali. La parola "Osservatorio" racchiude nel proprio significato la dimensione di sistematicità e continuità nel tempo. Questo è un elemento dal quale non si può prescindere se si è consapevoli della necessità di individuare i fenomeni di

emarginazione, sofferenza e di disagio individuale o sociale quanto prima, per poter offrire subito un sostegno alle persone che ne sono colpite ed intervenire con strumenti e strategie che tutelino quei soggetti che – per storia, per situazione familiare, per fragilità personale o altro – potrebbero trovarsi presto nella stessa situazione di disagio.

Consapevoli dell'importanza di tale strumento anche alcuni enti locali, e sul nostro territorio in particolar modo la Regione Toscana, si sono dotati di un Osservatorio Sociale¹.

La Chiesa Cattolica italiana – per la quale *“l'amore preferenziale per i poveri”* è un'opzione che deve segnare la vita quotidiana di ogni cristiano² - nel corso del II Convegno ecclesiale nazionale *“Riconciliazione cristiana e comunità degli uomini”*, svoltosi a Loreto nel 1985, consapevole della necessità di acquisire un'adeguata competenza nella lettura dei bisogni, delle povertà e dell'emarginazione, è arrivata alla conclusione che *“un osservatorio permanente, capace di seguire le dinamiche dei problemi della gente e di coinvolgere direttamente la comunità ecclesiale in modo scientifico, non dovrebbe mancare in nessuna chiesa locale”*.³

È così che sono nati gli Osservatori Permanenti delle Povertà e delle Risorse, il cui scopo è quello di promuovere la conoscenza dei bisogni e delle problematiche presenti sul territorio diocesano: essi rilevano in modo regolare, competente e sistematico la qualità dei bisogni e l'insieme delle risorse pubbliche e private disponibili in grado di offrire una risposta; individuano le iniziative opportune mediante le quali la Chiesa nelle sue diverse articolazioni può integrare le realtà sociali già presenti o, a seconda della situazione, coordinarne l'opera.

Questo strumento si propone di favorire un'attenzione premurosa delle comunità cristiane alla vita quotidiana delle persone che abitano sul proprio territorio. Si tratta di un'attività di lettura delle situazioni di bisogno e dei servizi presenti sul territorio nel loro evolversi nel tempo, attenta

¹ Si fa qui riferimento, in particolare, all'art. 72 della LRT 72/1997 e all'art. 21 della LN 328/2000, che prevede la costituzione di un Osservatorio Sociale Regionale della Toscana articolato a livello provinciale. Si tratta di uno strumento volto a superare la frammentarietà e la segmentazione delle conoscenze sulle problematiche sociali in ambito provinciale, favorendo il passaggio a conoscenze collettive, sistematiche ed estese a tutti i decisori e operatori pubblici e privati, al fine di poter realizzare interventi più efficaci.

² Sollicitudo Rei Socialis, n. 42

³ Cei, *“La Chiesa in Italia dopo Loreto”*, n.22

primariamente alle dinamiche qualitative delle problematiche, delle povertà e delle risposte che maturano all'interno di una società.

L'Osservatorio è uno strumento Pastorale nella misura in cui risponde all'esigenza di acquisire adeguate competenze nella lettura dei bisogni, delle povertà, dell'emarginazione e - indagando sulle cause che le generano - si sforza di ridare dignità agli individui, ponendo l'uomo al centro della programmazione pastorale e politica. Fondamentale è, inoltre, la sua valenza pedagogico/educativa che ne fa uno strumento in grado di riqualificare l'impegno nel campo del volontariato e di offrire un contributo valido alla maturazione della coscienza cristiana e civile.

Gli Osservatori diocesani sono, quindi, in primo luogo strumenti volti ad accrescere la conoscenza e a promuovere la riflessione all'interno della Chiesa per qualificare la testimonianza di carità. La loro utilità va tuttavia ben oltre i confini della comunità ecclesistica. Così come oramai da anni il Dossier Statistico Immigrazione, curato dalla Caritas Italiana, in collaborazione con le Caritas diocesane, e dalla Fondazione Migrantes, viene universalmente riconosciuto come uno strumento indispensabile per comprendere un fenomeno altrimenti in parte invisibile alle rilevazioni ufficiali, anche gli Osservatori diocesani diventano un luogo di raccolta di informazioni uniche - sia per quantità che per qualità - relativamente ai bisogni, vecchi e nuovi, presenti sul territorio delle singole diocesi.

1.2.2 L'Osservatorio come luogo di conoscenza

Abbiamo già sottolineato come la povertà assuma ad oggi sembianze multiformi, che rendono impossibile sia una esatta quantificazione che una lettura univoca del fenomeno. Per disegnare la mappa delle povertà su un territorio è, quindi, sempre più necessario acquisire la capacità di mettere insieme - con l'inevitabile rischio di ritrovarsi con degli interstizi e delle sovrapposizioni - le varie tessere di un puzzle i cui contorni non sono definibili a priori. Il contributo che le Caritas, attraverso gli Osservatori diocesani, possono fornire a questo processo di acquisizione di conoscenze è, a nostro avviso, fondamentale da almeno tre diversi punti di vista.

Il primo è da mettere in relazione con la necessità di acquisire un dato aggregato rispetto alla popolazione che si trova in una situazione di bisogno.

Compito fondamentale degli Osservatori diocesani è infatti quello di monitorare ed analizzare, grazie a supporti tecnici che rendono possibile la messa in rete delle informazioni, i dati relativi alle persone che si sono rivolte sia ai Centri di Ascolto diocesani che alle loro "antenne" sul territorio, rappresentate dai Centri di Ascolto parrocchiali. Questi dati risultano particolarmente preziosi nella misura in cui con tali servizi entrano in contatto anche soggetti che per ragioni varie – dalla condizione di clandestinità, alla reticenza e al pudore per il proprio stato di indigenza – non fanno riferimento ai canali pubblici di assistenza. Se evidentemente si tratta di una popolazione selezionata, che non rispecchia la totalità dei bisogni presenti sul territorio, i dati in tal modo raccolti consentono di acquisire uno spaccato significativo ed articolato in termini sia di quantità che di qualità delle informazioni. In particolare è possibile, in tal modo, da un lato far emergere i vari volti della povertà, sia in termini di caratteristiche socio-anagrafiche che di bisogni espressi, dall'altro monitorare il mutamento delle tipologie di "utenti" che si rivolgono ai Centri.

Il secondo punto di vista ci porta a considerare aspetti non soltanto di carattere descrittivo ed aggregato, come nel primo caso, ma sposta l'attenzione verso l'individuazione delle cause della povertà. Una vasta parte della letteratura sociologica sul tema suggerisce di assumere, nell'interpretazione di tale fenomeno, un'ottica che sposta l'attenzione ai *percorsi* individuali (Negri 1990, 1991, 1995; Negri e Saraceno 2004) ed in base alla quale alcune cause originarie di deprivazione (*stressful events*) generano difficoltà alle quali fanno seguito altre situazioni che rafforzano la condizione di disagio, di esclusione, di marginalizzazione in un susseguirsi di eventi i cui effetti si autoalimentano e si accumulano nel tempo. In termini operativi ciò significa cercare di dar conto della varietà sfumata delle posizioni individuali attraverso una osservazione ravvicinata. Da questo punto di vista appaiono evidenti le potenzialità offerte dai dati che i Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali mettono a disposizione degli Osservatori attraverso i quali è possibile ricostruire, pur nel totale rispetto della riservatezza delle informazioni, le "carriere" individuali di povertà, enucleando con chiarezza sia le cause originarie di deprivazione che quegli eventi spiazzanti (perdita del lavoro, dissoluzione dei legami familiari, etc.) che possono aver favorito lo scivolamento in uno stato di deprivazione economica e sociale.

Veniamo, infine al terzo aspetto che fa degli Osservatori diocesani un luogo chiave per l'analisi delle povertà e che sposta l'attenzione al tema delle risorse utili per rispondere alle problematiche presentate dalle persone che si rivolgono ai Centri d'Ascolto.

Secondo l'economista, premio Nobel, Amartya Sen (1985), la povertà è intesa come mancata realizzazione da parte dell'individuo di un insieme di "funzionamenti (*functionings*), vale a dire di un insieme di "stati d'essere", che esprimono ciò che esso riesce a fare e ad essere. Il semplice possesso di un dato ammontare di risorse o la disponibilità di specifici beni non garantisce di per sé il raggiungimento degli stessi traguardi da parte di ogni individuo, poiché la presenza di particolari restrizioni o di vincoli può determinare un'incapacità del soggetto ad utilizzare al meglio le proprie dotazioni iniziali. Ciò che diviene rilevante è quindi, per Sen, il concetto di capacità (*capabilities*) intese come un insieme di vettori di funzionamenti che esprimono la libertà del soggetto di ottenere benessere in presenza di certi *functionings*. Da sottolineare che l'estensione dell'insieme delle capacità dipende da una molteplicità di fattori sia "interni" all'individuo (età, sesso, condizioni di salute, competenze, etc.) sia legati a circostanze esterne (caratteristiche dell'ambiente socio-economico circostante, disponibilità ed accesso a forme di intervento pubblico o privato, etc.). Come indica la sua stessa denominazione, quello Diocesano è allo stesso tempo Osservatorio delle Povertà e delle Risorse presenti sul territorio, il che significa, nell'ottica appena delineata, avere la possibilità e il compito non soltanto di monitorare le opportunità esistenti ma anche la reale capacità di accedervi da parte dei potenziali utenti. Si tratta di una funzione tutt'altro che secondaria e che assume valenze diverse sia per la Caritas in base alla qualità ed alla varietà dei servizi che questa offre, che nei confronti degli altri attori locali e delle loro iniziative. Riguardo a questo secondo aspetto va sottolineato che gli Osservatori si pongono in un rapporto di sinergia con le istituzioni locali, con l'obiettivo di superare la frammentarietà e la segmentazione delle conoscenze relative alle problematiche sociali del territorio e di favorire il passaggio a conoscenze collettive, sistematiche ed estese a tutti i decisori e operatori pubblici e privati, al fine di poter realizzare interventi più efficaci.

1.2.3 L'esperienza dell'Osservatorio diocesano di Firenze

Fin qui abbiamo cercato di sintetizzare quello che, in astratto, è il ruolo degli Osservatori. Vediamo adesso, in concreto, quali sono le caratteristiche dell'esperienza realizzata dalla Diocesi di Firenze. L'*Osservatorio diocesano delle Povertà e delle Risorse di Firenze* si propone di raccogliere in maniera sistematica informazioni e dati relativi alle situazioni di povertà, di marginalità o di esclusione sociale presenti sul territorio, di monitorare costantemente la mappa dei servizi e delle risorse disponibili nell'area fiorentina, di restituire alla comunità il quadro delle conoscenze acquisite attraverso l'attività di ricerca, e di contribuire, infine, a sviluppare una cultura dei servizi che aiuti a promuovere e a diffondere una più chiara consapevolezza dei diritti di cittadinanza e ad incentivare il senso di appartenenza ad una comunità caratterizzata da valori ben precisi.

Si definisce, quindi, come strumento pastorale di lettura della realtà locale, di conoscenza effettiva ed efficace dei reali bisogni e di vicinanza più consapevole alle necessità di quanti attraversano periodi di forte vulnerabilità o di povertà conclamata, richiamando, però, ad una collaborazione sempre più responsabile tutti i soggetti – pubblici e privati, laici e religiosi – che a vario titolo ed in vario modo sono coinvolti nel processo di produzione ed implementazione delle azioni comunitarie di contrasto e di prevenzione dell'emarginazione. L'Osservatorio della Diocesi di Firenze opera dal settembre 2002.

1.2.4 Caratteristiche dell'Osservatorio

L'Osservatorio è permanente: la continuità dovrà permetterne la progressiva definizione come strumento di lavoro che, col tempo, possa diventare un riferimento normale e indispensabile per i responsabili dei settori delle varie realtà coinvolte; territoriale: non si rivolge a tutte le realtà e a tutti i problemi, ma ha come riferimento un ambito preciso, che è quello delle povertà e delle esclusioni sociali di un determinato territorio, anche se in vista della costituzione di reti di collegamento più ampie; costantemente (ri-) adattabile alla realtà in mutamento: occorre evitare il limite di una semplice raccolta di dati e porsi in un'ottica di prospettiva più ampia, capace di cogliere il "nuovo" che emerge nella comunità locale, e di rivolgersi non soltanto alle

situazioni di disagio estremo, ma anche a quelle meno visibili e/o a forte rischio di vulnerabilità sociale prima ancora che economica; partecipativo: la presenza dei soggetti direttamente interessati, l'ascolto, l'interpretazione della loro condizione di emarginazione come quella di coloro che vivono a diretto contatto ed operano con "gli esclusi" vogliono rispondere non soltanto a esigenze di tipo metodologico, ma porsi anche come base di una strategia di "ricerca-intervento", il più possibile operativa e capace di creare o stimolare relazioni significative e reti di collegamento all'interno della comunità ecclesiale e civile. Tutto ciò - certamente in una prospettiva di lungo periodo - si configura anche come lavoro di promozione di una cultura dell'uguaglianza e della solidarietà sociale da attivarsi anche tramite forme di iniziative individuali, familiari, di self-help o attraverso le varie espressioni dell'associazionismo pubblico e privato.

1.2.5 Obiettivi e funzioni dell'Osservatorio

L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse si propone le seguenti finalità:

- individuare le situazioni di bisogno, di povertà, di esclusione sociale presenti sul territorio: nel cogliere le dinamiche, le evoluzioni dei fenomeni e l'insorgere di nuove povertà è di fondamentale importanza - agli effetti di interventi realizzabili con risorse scarse e possibilità limitate - stabilire una scala di priorità nella individuazione dei bisogni, evidenziando le situazioni più gravi, dove è più urgente intervenire e dove il servizio pubblico offre risposte limitate; ciò non dovrà certamente escludere una attenzione particolare anche alle situazioni dei cosiddetti soggetti "a rischio di povertà", che costituiscono, com'è noto, una popolazione sempre più in crescita;

- raccogliere ed aggiornare informazioni relative ai servizi socio-assistenziali pubblici e privati esistenti: il monitoraggio continuo del quadro dei servizi sociali del territorio dovrebbe accompagnare di pari passo l'informazione sullo stato della legislazione sociale;

- fornire agli Enti Locali strumenti di valutazione sulla realtà fiorentina: l'Osservatorio dovrebbe non soltanto aiutare la comunità e l'ente locale a leggere i bisogni e a comprenderne la gravità, le cause ed i sintomi, ma anche fornire strumenti e parametri di valutazione per stabilire la tipologia di

presenza, l'adeguatezza e la qualità dei servizi in relazione alla dislocazione dei bisogni;

■ costruire nel territorio le basi per stimolare e incentivare nuove occasioni di aggregazione, progettazione, coordinamento e sviluppo di percorsi di lotta alla povertà e all'esclusione sociale che siano caratterizzati da strategie di intervento "micro", molto mirate e il più capillari possibili: l'Osservatorio dovrà costituire, nel lungo periodo, una sorta di laboratorio/punto di riferimento per tutti coloro (operatori, assistenti sociali, volontari, professionisti nel sociale, etc...) che si impegnano nel sostegno alle persone in condizioni disagiate e nella lotta all'esclusione e alla marginalizzazione.

2.3 I servizi in rete

Oltre ai Centri d'Ascolto e all'Osservatorio (che ha la funzione di curare la raccolta e l'analisi dei dati), nel corso del progetto si è scelto di favorire la messa in rete anche di altri importanti servizi svolti dalla Caritas sul territorio diocesano e dedicati a soddisfare specifici bisogni in modo tale da poter raccogliere informazioni su componenti diverse – rispetto a quelle che si presentano presso i Centri d'Ascolto – della popolazione marginale, ed in particolare le due mense (quella di Via Baracca e quella di S.Francesco), il servizio che gestisce l'ingresso presso l'Accoglienza invernale promossa dal Comune e il Poliambulatorio Stenone. Quest'ultimo è un'associazione di volontariato, senza fini di lucro, nata nel 1991 ed iscritta all'Albo Regionale del Volontariato dal 29 Settembre 1994 (Decreto n. 1172). Essa comprende medici e non medici animati dal desiderio di servire il prossimo, di testimoniare con la propria opera una concreta solidarietà verso chi soffre, di difendere la dignità della persona e promuovere l'umanizzazione della medicina ed il rispetto della vita.

Il Servizio Medico – Odontoiatrico Niccolò Stenone è rivolto ad immigrati ed a tutti coloro i quali, in situazione di reale emarginazione sociale, necessitano di visite specialistiche gratuite ed altamente qualificate. Tale Servizio ha finalità di assistenza, prevenzione e ricerca. L'organizzazione si avvale di un filtro di Medicina Generale e di un settore comprendente tutte le principali Specialistiche. Le visite ambulatoriali e gli accertamenti sono totalmente gratuiti. Dal 2003 il Servizio Medico – Odontoiatrico è amministrato in base ad una convenzione con l'Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas – ONLUS. □□ Dal 2007 è operativo un apposito Protocollo d'Intesa tra

l'Associazione e l'Azienda Sanitaria di Firenze. Il paziente accede al Servizio munito di un biglietto di accompagnamento (dei Centri d'Ascolto Diocesani e Parrocchiali, del proprio parroco, di un'associazione di volontariato, di un ente pubblico o privato, ecc.) che attesti l'effettiva condizione di necessità. □Le visite devono essere prenotate al momento dell'apertura pomeridiana, dato che sono disponibili non più di 5 posti per ogni ora. Non è possibile prendere prenotazioni per telefono.□□Nel caso il medico generale ritenga necessari approfondimenti diagnostici o visite specialistiche, la segreteria provvede a prenotare i relativi appuntamenti ed a fornire il paziente degli appositi moduli di richiesta interna presenti nell'ambulatorio.□Nel caso il paziente risulti residente, e quindi regolarmente iscritto al Servizio Sanitario Nazionale, verrà inviato, accompagnato da un apposito modulo, al proprio medico curante.

Cap. 3 Limiti e opportunità della messa in rete

3.1. Premesse di carattere generale

Il modello di rete è caratterizzato da relazioni di tipo fiduciario. All'interno di un gruppo di persone come all'interno di un'associazione o di un gruppo di imprese, la fiducia può basarsi su vari aspetti:

- norme e valori condivisi che poggiano sulla somiglianza sociale;
- un razionale interesse egoistico;
- una mutua dipendenza;
- esperienze ripetute di interazione, di familiarità e di amicizia, ciò che Granovetter ha definito *embeddedness* (1985).

Al concetto di fiducia si affianca quello di reciprocità come elemento fondamentale per descrivere le relazioni che contraddistinguono il modello di rete. Gouldner (1960) sviluppa tale concetto e sostiene che la reciprocità può essere vista sia come esperienza contingente di modelli d'interazione sociale, vale a dire incontri particolari attraverso i quali la gente arriva a fidarsi reciprocamente; sia come norma universale che si basa su due richieste minime interrelate:

- la gente deve aiutare quelli che l'hanno aiutata;
- la gente non deve danneggiare quelli che l'hanno aiutata.

La reciprocità presuppone lo scambio di "quasi equivalenti", cioè doni che sono concretamente diversi ma quasi equivalenti dal punto di vista del valore:

essendo culturalmente condizionata, la nozione di equivalenza cambia da società a società. Il principio di "quasi equivalenza" da solo però non è in grado di spiegare e rendere possibili le relazioni fiduciarie: esse si basano soprattutto su aspettative di interazioni ripetute nel tempo per cui raramente i partner si attendono ritorni immediati. Da un punto di vista più ampio quindi possiamo sintetizzare alcuni fattori caratteristici delle relazioni di rete: complementarità, reciprocità, mutualità, interdipendenza. Il modello di rete è una forma di coordinamento adatta in tre specifiche situazioni (Powell, 1990). Innanzitutto le attività che richiedono un *know how* basato su un tipo di conoscenza implicita, tacita o su informazioni difficilmente codificabili e comunicabili attraverso relazioni di tipo gerarchico. L'area dei servizi alla persona ne è un esempio in quanto l'operatore deve avere le capacità di dare giudizi su situazioni che raramente si replicano negli stessi termini.

Altre attività sono quelle che richiedono una notevole velocità. Powell sostiene che le forme di organizzazione basate sulla rete forniscono la base sia per un più rapido accesso e scambio delle informazioni, sia per una più rapida flessibilità e capacità di cambio in risposta ai mutamenti esterni. In tal modo il modello di rete favorirebbe l'innovazione e dando priorità al utente (o al cliente). Infine, ricollegandoci al discorso precedentemente intrapreso, le reti emergono in contesti che promuovono e richiedono fiducia come le associazioni *nonprofit*. Salomon (1987) ha elaborato il concetto di "fallimento del volontariato" individuando i limiti che le reti possono avere e quindi i rischi verso i quali un'organizzazione basata sul modello della rete può andare incontro. Una prima osservazione concerne il fatto che le reti possano tendere verso una deriva particolaristica ovvero il prevalere di interessi e identità particolari a scapito della solidarietà verso gli esterni e quindi del "bene comune" della società. Tale rischio di esclusività ed emarginazione di gruppi ed individui esterni sulla base di differenti caratteristiche non è però una caratteristica distintiva delle reti in generale: infatti, nel caso del volontariato strutturato su rete, questo problema non dovrebbe sussistere in quanto esso richiede esplicitamente il valore della inclusività.

Una considerazione più realistica con l'ambiente del volontariato e della solidarietà riguarda il rischio che diverse associazioni possano avere conflitti generati dalla competizione per l'acquisizione risorse scarse, dal controllo di

un certo territorio, dalla competizione di tipo ideologico o ricercati per rafforzare l'identità e la coesione all'interno del gruppo.

Altro fattore che può concorrere al fallimento delle reti in termini di una efficiente solidarietà consiste nella mancata trasparenza dell'operato e delle informazioni circolanti al suo interno. Tale fattore, a seconda dei valori e delle norme che orientano le scelte delle diverse reti, può esporre a problemi di corruzione e clientelismo.

Dobbiamo poi considerare l'instabilità. Le società occidentali tardo-moderne sono caratterizzate dalla molteplicità delle identità degli individui, per cui ogni gruppo omogeneo può contenere al suo interno forti diversità. L'identità comune di un gruppo può tenere assieme queste differenze presenti se tale identità comune ha ottenuto da parte dei partecipanti un elevato grado di importanza, tale da sopperire alle spinte centrifughe esercitate dalle altre identità dei loro membri. In caso negativo la rete diviene vittima di appartenenze plurime perdendo l'impegno degli appartenenti e conseguentemente stabilità. Ma l'instabilità può verificarsi anche in seguito alla rottura della norma della reciprocità allorquando le relazioni sociali non si basano più sul mutuo aiuto ma innescano un processo di ostilità per il quale avviene un danneggiamento reciproco delle persone coinvolte.

Infine l'ultimo potenziale limite delle reti concerne l'oppressione normativa ovvero l'uso di norme e regole severe di comportamento al fine di garantire l'unità e l'efficienza del gruppo. Questo tipo di soluzioni possono portare anch'esse a deficit nei legami interni dei partecipanti e conseguentemente ad una minore capacità ed efficienza operativa della rete stessa.

3.2 La messa in Rete dei Centri d'Ascolto: gli esiti de processo

3.2.1. I presupposti: ridefinizione condivisa degli obiettivi del progetto

Come abbiamo detto nel capitolo introduttivo, il progetto iniziale è stato rivisto a seguito del primo confronto diretto con la realtà nella quale avevamo intenzione di andare ad operare. Per essere efficace, la nostra proposta non poteva che essere partecipata, e per essere tale non poteva non aprirsi al dialogo con i Centri e, dunque, modificarsi in relazione alle richieste emerse.

DA questo scambio è nata una sostanziale ridefinizione delle priorità e degli strumenti. Qui di seguito verranno riportati sinteticamente gli obiettivi così come sono stati riformulati nell'ambito dell'équipe di lavoro a seguito delle prime fasi di confronto con i centri.

I Centri di Ascolto si interrogano continuamente rispetto alla propria funzione, ai propri compiti, agli strumenti necessari e di sostegno a loro disposizione per affrontare i nuovi scenari di cambiamento sociale, politici, giuridici, culturali ed economici. A questo proposito giunge, da parte delle Caritas e dei Centri di Ascolto parrocchiali e interparrocchiali, la richiesta di strumenti necessari per migliorare le azioni di intervento nei confronti delle povertà.

L'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse e l'Equipe Caritas Parrocchiali, che durante l'anno passato, hanno lavorato in sinergia con i centri d'ascolto, hanno proposto un Progetto di ri-organizzazione, motivazione, sostegno per un lavoro in rete sul territorio. Destinatari del progetto sono i Centri di Ascolto di 10 Caritas interparrocchiali e 3 parrocchiali, suddivisi sul territorio diocesano secondo la logica della rappresentatività territoriale.

In questo modo si vuole dotare i CdA di un sistema di strumenti che permettano loro di diventare effettivi protagonisti e interlocutori della realizzazione e dello sviluppo di un "sistema integrato di interventi". Il Centro di Ascolto, prima di altri, si accorge che l'instabilità lavorativa, le problematiche abitative, la tutela degli anziani e dei bambini interessano fasce sempre più ampie di popolazione. L'esperienza di coloro che da anni si occupano dei poveri attraverso la Caritas ci avvertono che l'intensificarsi di nuove povertà (stranieri, irregolari in particolare), la trasversalità dei bisogni, l'allargamento della base sociale che esprime queste domande, la complessità delle risposte rischiano di snaturare la funzione del CdA, di travolgerlo e di ridurlo a luogo di risposta immediata ed emergenziale. Pertanto, uno degli obiettivi specifici del progetto è quello di investire i CdA di un nuovo ruolo civile, dettato dalla necessità di operare e cooperare a livello territoriale affinché rispetto ai vari problemi si stringano sinergie operative tra associazioni, terzo settore e istituzioni locali.

Altri obiettivi da raggiungere sono: la costruzione di una rete fra centri d'ascolto e la lettura del territorio. Per quanto riguarda il primo, il progetto si

svilupperà prevalentemente attorno al rapporto Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, centri di ascolto coinvolti nel progetto ed Equipe Caritas parrocchiali, cercando di mantenere distinte le funzioni e le finalità di ognuno. Il secondo obiettivo, invece, si svilupperà attorno alla capacità dei CdA parrocchiali e interparrocchiali di interpretare il contesto in cui operano e di restituirlo alla comunità.

E' indispensabile che ogni Centro di Ascolto si costruisca un proprio archivio-utenti: questo permetterà loro di autovalutare la propria pratica di carità, di iniziare a leggere i bisogni e le povertà delle Caritas in cui operano, di confrontarsi con gli altri centri. Fare auto-valutazione significa porsi in un atteggiamento di ricerca, di apertura, finalizzato al confronto e al dialogo: in altri termini costruisce la rete.

I Centri di Ascolto coinvolti raccoglieranno le informazioni sugli utenti avvalendosi di una scheda di rilevazione unica. L'archiviazione sistematica di questi dati consentirà di fare una lettura delle povertà del territorio di riferimento.

Sono previsti, inoltre, momenti di confronto con i diversi centri di ascolto, al fine di condividere motivazioni e finalità, e momenti di formazione, soprattutto per l'utilizzo della scheda di rilevazione.

Le informazioni prodotte oltre ad avere un alto contenuto descrittivo per l'Osservatorio diocesano contengono un elevato valore riflessivo-valutativo per gli stessi Centri di Ascolto; per esempio sapere quanti sono gli utenti su cui si è intervenuto, quanti di questi continuano ad avere le stesse necessità protratte nel tempo, quali sono i bisogni sociali maggiormente presenti, migliora la capacità di lettura, l'attenzione ai segnali provenienti dall'utenza, nonché avvicina gli operatori a una relazione più precisa con la persona. La lettura e il confronto di queste informazioni è di grande importanza, in quanto dà una visione pluridimensionale del problema indagato. In questa fase spicca uno degli elementi vitali del progetto di rete: l'interazione, la collaborazione, il confronto con gli attori sociali impegnati sul territorio.

3.2.2 I passi effettuati

Nel corso del 2007/2008, oltre agli incontri di formazione canonici, sono stati realizzate interviste con operatori di sei Centri d'Ascolto parrocchiali, tre in rete (Santa Maria al Pignone; Santa Maria a Cintoia; Sacro Cuore al

Romito) e tre che non lo erano ancora (Santa Maria a Scandicci; Parrocchia delle Grazie all'Isolotto; Volontariato Vincenziano). Per ogni CdA sono stati intervistati alcuni operatori tramite lo strumento dell'intervista qualitativa semi-strutturata incentrata sul tema della messa in rete, sulla raccolta dei dati e sulla loro omogeneizzazione. Le informazioni raccolte, rilette a quasi un anno di distanza risultano in gran parte superate così come superate sono le molte delle difficoltà emerse in quella sede. Gli stessi operatori intervistati allora, ci raccontano oggi della soddisfazione che provano nell'aver superato quello che sembrava un ostacolo insormontabile – buttare via agende e quaderni e mettersi di fronte al computer – e delle straordinaria utilità che rappresenta per loro lavorare in rete con gli altri centri. Se si è scelto comunque di riportare quanto emerso in quelle interviste, lo si è fatto per sottolineare come la costruzione di una rete non vada da sé ma necessiti un lavoro intenso di individuazione prima ancora che di risoluzione poi dei problemi; risorsa fondamentale per il successo di questo lavoro è la creazione di rapporti personali e fiduciosi tra gli operatori altrimenti la rete può esistere sul piano formale ma resterà un insieme di punti legati da quelli che spesso vengono vissuti semplicemente come fastidiosi ed incomprensibili vincoli. Ciò che rende la rete uno strumento ricco di potenzialità è invece il fatto che ognuno dei nodi che la compongono sta in una relazione di comunicazione e di scambio con tutti coloro con i quali condivide uno scopo comune: gli ultimi.

3.2.3. La parola ai Centri

Qui di seguito riportiamo, a titolo esemplificativo, quanto emerso nel corso di alcuni significativi, preliminari colloqui avuti con gli operatori; questa operazione ci consentirà di illustrare e chiarire quali siano stati gli ambiti nei quali siamo andati ad intervenire. Nel paragrafo successivo, proporremo, invece, una lettura di sintesi riguardo ai principali aspetti emersi relativamente alla percezione avuta circa l'operazione di costruzione della rete.

Centro di Ascolto di S. Maria a Cintoia

Il CdA, attivo da settembre a giugno il lunedì e il giovedì dalle 9:00 alle 12:00, esiste dal 2000 ed è diviso in 2 reparti:

- 1) Stranieri,
- 2) Italiani, Questo reparto si occupa adesso anche della gestione del computer per la messa in rete degli stranieri, inviati per la prima registrazione anche dal reparto stranieri.

Dal 1° e al 15 di ogni mese la distribuzione di viveri di prima necessità (pasta, riso, zucchero, burro, olio etc.) e di vestiario, che vengono presi a sesto Fiorentino dalla CEA (?), per gli indigenti, sia italiani che stranieri (tuttavia della distribuzione se ne occupa la responsabile del reparto italiani).

Per gli stranieri il centro fa per la maggior parte ricerca di lavoro, soprattutto badanti e addetti alle pulizie. Nei primi tempi, anzi, il CdA si occupava solamente di ricerca di lavoro; solo in un secondo momento si sono aggiunte la fornitura di viveri e di vestiario.

Mensilmente il CdA si riunisce per discutere di alcuni casi e per decidere a chi dare i viveri.

Sopra al CdA c'è un Centro di Aiuto alla Vita, sempre della Parrocchia, dove abitano 10 persone (stranieri regolari) a cui il parroco fa pagare solo le utenze.

Inizialmente venivano fatte delle piccole schede (delle dimensioni di un ¼ di foglio A4) con i dati anagrafici essenziali:

- Nome
- Cognome
- Nazionalità
- Età
- Numero di telefono
- Breve quadro della persona.

A seconda del colore della scheda si vedeva il sesso e per gli stranieri se avevano o meno il permesso di soggiorno. Poi negli ultimi anni le persone senza pds non vengono più trattate dal CdA

Queste schede venivano poi registrate su un database semplice che associa il numero di scheda al nome e cognome, così che da uno solo di questi dati era possibile trovare gli altri; utile soprattutto quando un utente si scordava il proprio codice.

Poi col passare dal 2003 hanno cambiato schede, adottando le fotocopie delle copertine di quelle che vengono usate in via faentina, molto più complete di informazioni :

- Nome
- Cognome
- Cittadinanza
- Comune di nascita
- Data di nascita
- Sesso
- Giorno della presentazione
- Stato civile
- Figli: quanti e dove sono
- Dove si trova il coniuge
- Religione
- Titolo di studio
 - o Breve descrizione delle esperienze lavorative della persona e degli interventi

In allegato a questa scheda viene messa la vecchia e i vari documenti (Carta d'identità, Permesso di soggiorno, attestati, referenze...), nonché la firma per la privacy.

Su un quaderno vengono catalogati i codici e il nome della persona a cui appartiene.

Attualmente hanno in carico 3075 schede, di cui 727 nuovi utenti nel 2007, cui si aggiungono quelli precedentemente registrati che sono tornati.

Ad ogni apertura vengono fatti mediamente 20-25 utenti.

Le nuove schede, sia di Italiani che di stranieri, vengono registrate dagli operatori del reparto Italiani sul Lotus, perché Franco, che è anziano, non è in grado di usare questo database. Lo trova troppo complesso: "Ora la cosa è un pochino più complessa, perché col computer unificato se mi arrivano delle persone nuove le mando di là. Se li conosco e sono nel computer vecchio, benissimo; se invece sono sul computer nuovo, le mando di là. Perché col computer nuovo sappiamo se questa persona si è già vista in altre sedi della Caritas." . A quel punto l'operatore, se gli utenti sono già registrati, li inserisce su un altro quaderno dove sono presenti solo le registrazioni esterne: dal 14/01/08 quando sono entrati in rete sono 95.

Delle vecchie schede poche sono state inserite sul Lotus.

La decisione di entrare in rete è stata presa perché è stata "inculcata" dalla Caritas Diocesana di via Faentina durante le riunioni (comunque dirà poco più avanti che è stato deciso di entrare in rete per unificarsi con le altre parrocchie); l'impressione è che sia una cosa buona di per sé ma troppo complicata e che richiede "personale specializzato". Fortunatamente, la gestione della rete all'interno del Centro, è stata data in mano a persone che sanno usare bene al computer. Nel dibattito interno alla Caritas Franco si è dichiarato contro l'adozione del Lotus.

Una volta presa la decisione si sono allacciati ad internet ed è venuto poi il tecnico della Caritas a installare il Lotus.

L'unica cosa che è cambiata da quando c'è la rete è il fatto che sono tutti un po' più decisi a fare quello che dalla rete è deciso.

Il centro si occupa di trovare lavoro solo a stranieri:

- Con permesso di soggiorno
- Che sappiano parlare bene l'Italiano, poiché in massima parte viene trovato lavoro come badante per persone anziani, e dice Franco "Gli anziani si sa che caratterini hanno..";

In proposito di accettazione da parte delle persone anziane gli operatori fanno presente che purtroppo è più problematico riuscire a piazzare ragazze di colore o musulmane, in quanto a volte le persone di una certa età hanno diffidenza verso costoro; per quanto per l'esperienza personale di Franco, le donne Africane e Cingalesi sono molto capaci sul lavoro ed hanno un carattere più dolce delle altre. Tuttavia posso insorgere problemi per le musulmane quando l'assistito è un uomo; spesso sono loro a non volerci lavorare, ma anche quando ci lavorano insorgono diversi problemi pratici: "mi hanno detto a volte: 'quella ragazza (che mi hai mandato) quando le do la mano per aiutarmi ad alzare non me la dà o al massimo mi dà il gomito e io resto così come uno scemo sulla poltrona!'"

Il volontario con cui abbiamo parlato, ritiene importante inoltre capire bene chi ha di fronte e raccogliere informazioni su di lui prima di mandarla a lavorare presso qualcuno, per sincerarsi che questa non sia una persona senza scrupoli; perciò fa sempre più di un colloquio. Per ora non è mai successo che ci siano stati problemi. Quando ha l'impressione che sia una persona valida mette una crocetta accanto al nome, o anche due o tre se sono molto valide. Un colloquio può durare anche 30-40 minuti.

Da quando si sono messi in rete sono emersi molti vantaggi dal punto di vista della responsabile:

- Quando si inserisce un utente in Lotus si sa già se si è presentato in altri centri della rete.
- Qualora sia già stato registrato è utile poter sapere per l'operatore: A) la storia raccontata dall'utente all'altro/i centro/i per poterla paragonare con quella che gli viene raccontata " A volte è capitato che uno mi abbia detto una cosa e ad un altro operatore un'altra: questo me la dice lunga, e sto più attenta" B) le richieste e soprattutto gli interventi per non fare interventi doppi o per poter agire in maniera uniforme con gli altri centri; qui però c'è a detta di Giovanna però spesso la cattiva abitudine da parte degli altri centri di non leggere attentamente quanto scritto da loro da parte di altri centri, o di non considerare adeguatamente la loro risposta, perché più di una volta è successo che loro avessero detto di no a qualcosa, a sussidi economici ad esempio, e in altri centri invece la risposta è stata positiva.

Tutto questo viene sentito come una novità molto importante. Prima di entrare in rete per sapere qualcosa su quell'utente si poteva al massimo provare a telefonare alla sua parrocchia, o al servizio sociale quando ci fosse stato, ma la maggior parte delle volte si poteva solo fidarsi di quanto diceva. "A volte ho scoperto anche dopo anni che una persona si rivolgeva pure in altri centri d'ascolto. Ci si sentiva dunque anche un po' presi in giro"

Il prendere contatto con il servizio sociale è una pratica che Giovanna pratica ancora

- 1) Per raccogliere informazioni sulla persona e la sua situazione.
- 2) Per sapere il tipo di interventi effettuati e per intervenire laddove il SS non sia intervenuto, evitando sprechi.
- 3) Per agire in maniera coordinata.

Hanno sempre usato le schede cartacee, anche prima di mettersi in rete. Queste sono state mantenute, perché molti operatori, che sono tutti volontari anziani, sanno usare il computer. Lei stessa non sa usarlo bene. Nella scheda cartacea poi viene scritto molto di più di quanto scritto sul programma, sul quale nel quadro storico viene fatto solo un riassunto di questa, come del resto era stato detto loro negli incontri sul programma. Sul cartaceo oltre alla storia in sé vengono scritte anche le sensazioni che dà la persona, dilungandosi molto di più. Non usavano schede come le nostre, ma un facsimile in forma ridotta, molto meno dettagliata (praticamente è un foglio A4 ripiegato a metà e usato in orizzontale). Prima della messa in rete usavano già il p.c. -si parlava della messa in rete già da tempo- da 3 o 4 anni con una database -sul quale mettevano i soli dati anagrafici- che gli era stato dato da via de' Pucci, che sarebbe dovuto esser usato per la messa in rete, ma che in rete non è mai andato; tant'è che quando è stata fatta la messa in rete col nuovo database Leonardo ha preso il loro vecchio e l'ha trasferito per intero sul nuovo.

Usavano quelle schede cartacee perché quando hanno visto le nostre così grandi e dettagliate hanno pensato che innanzitutto si sarebbe impiegato troppo tempo per riempirle. Ragione rafforzata dal fatto che tutti quei dati all'epoca, col primo database, non sarebbero stati messi in rete. Inoltre avendo già schedari adatti alle dimensioni di quelle schede, non sarebbero

dovuti stare a cambiarli. Attualmente usano le nostre, ma non vengono riempite per intero, altrimenti si perderebbe più di un quarto d'ora per ogni nuovo utente solo per il riempimento di queste e con il flusso di utenti in rapporto ai volontari non se lo potrebbero permettere. Le schede nuove sono troppo ingarbugliate e in dei punti ripetitive.

Raccoglievano i dati già da prima dell'avvento della rete per seguire gli utenti. Dice Giovanna " Non puoi seguire una persona se non hai la storia. Il giovedì ci sono io e un'altra signora. Il Lunedì ci sono altri due volontari, e non noi"

Inizialmente ci sono state resistenze da parte degli altri volontari, che sono tutti anziani - e che tra l'altro "adesso stanno calando paurosamente" di numero - , nell'uso del programma. Non erano tutti molto convinti. Questo anche per le schede. Poi è stato accettato, anche perché Leonardo ogni lunedì sera li segue. Adesso si sono abituati, anche per il fatto che due di loro lavoravano con i computer.

Centro d'Ascolto di S.Maria al Pignone

Questo CdA è in rete da gennaio, quando sono venuti ad approntare il p.c. Ne era stato parlato da tempo, di questa messa in rete. Più volte Juna si è incontrata con gli altri attori del progetto per approfondire l'argomento: l'ultima volta a giugno: ha seguito una lezione sul funzionamento del programma. Mi dice che nel complesso, con questa operazione della messa in rete hanno fatto un buon lavoro.

L'idea è stata approvata da tutti, sacerdoti compresi. Non ci sono state resistenze all'adozione del nuovo modello di registrazione degli utenti e alla messa in rete, né è riprova il fatto stesso che venga usato, perché, dice Juna "siamo quattro operatori. Le decisioni le prendiamo tutti e quattro insieme; credo che se se c'è qualche tensione tra gli operatori, qualcosa di non approvato da tutti, s'instaura un tipo di tensione che gli utenti avvertono subito".

Riscontrano lati positivi e lati negativi dell'adozione di questo programma:

- Lati positivi: grazie alla rete è stata scoperta gente che andava a chiedere aiuto da tutte le parti, che prendeva da tutti e diceva di non aver avuto nulla da nessuno (riguardo ad aiuti economici, vestiario, viveri etc.)
- Lati negativi:
 1. Il programma è meno completo delle schede
 2. Ci sono difficoltà a tenere aggiornate le schede informatizzate, perché sono solo due gli operatori che sanno usare bene il p.c.
 3. Il sistema della rete richiede di mettere informazioni troppo personali sull'utente ed ha volte viene percepito come eticamente ingiusto: mi dice Juna che non se la sente di mettere alla mercé di tutti quelli che usano il programma informazioni tanto private come le storie dei suoi utenti, poiché si crea un rapporto di complicità ed amicizia e questi ci rimarrebbero male se lo sapessero. Per questo preferisce andare a mente. Ci sono diversi casi che non sono proprio mai stati inseriti e sarebbero in teoria ancora da inserire, specie tra gli utenti di lungo periodo.

Prima del Lotus venivano usate solo schede cartacee mandate dalla Caritas Diocesana.. Usavano quelle perché quelle gli mandavano. Juna ha imparato questo sistema in passato quando lavorava nel Centro d'Ascolto diocesano, dove è stata volontaria per 4 anni. Inoltre ben da prima del progetto Re.pov i due CdA stavano in contatto e si scambiavano informazioni e metodi.

Attualmente usano schede identiche alle nostre, eccezion fatta per il guscio/copertina.

Centro di Ascolto Vincenziano

Ancora non si sono messi in rete. Il motivo è molteplice:

- "Questo cda è diventato una banca" Dice Laura "Vengono a chiedere sempre soldi per bollette, affitti e quant'altro. Mi rendo conto che sono bisogni reali, ma così non è possibile andare avanti. Venerdì faremo una riunione per decidere come continuare con questo cda". Motivi di bilancio, dunque.

- Il Volontariato Vincenziano è nato nella sua fondazione come un organizzazione rivolta soprattutto alle visite domiciliari.

- Le volontarie sono diventate poche e anziane. Non c'è ricambio generazionale. Ciò:

1. mette a rischio la sopravvivenza stessa del V.V. perché dice Laura "i giovani che fanno volontariato adesso preferiscono attività che danno un riscontro immediato, soddisfazioni fin da subito"

2. Rende difficile l'informatizzazione del cda: "Ci servirebbero dei giovani per spiegarci bene come funziona questo programma. Sebbene siamo armati di buona volontà, è difficile. Io ed un'altra volontaria un po' ci applichiamo, ma ci sono molte altre signore che il computer non lo sanno usare"

Per questi motivi la presidente ancora non ha fatto niente. "Abbiamo parlato della rete, ma ancora la presidente tergiversa". Nonostante ciò, riconosce, e assieme a lei tutti i membri del V.V., che la rete è oggi indispensabile. Ad ogni riunione ne viene parlato ma ancora non è stata disposta. Non avevano mai visto neanche Lotus. L'ho mostrato io durante il corso dell'intervista. L'utilità del Lotus è sentita soprattutto perché:

- Se si vuole sapere se uno è iscritto anche in altri cda si può guardare subito dal proprio pc dell'ufficio. Finora per esser sicuri bisognava telefonare a tutti i cda -all'atto pratico a due o tre tra quelli più probabili- per sapere se lo conoscevano. Operazione complicata perché molti cda sono difficili da contattare per telefono essendo aperti magari solo due ore la settimana..

- Si può sapere cosa è stato dato a un utente e dove. E anche evitare che questa persona faccia la furba.

- Si può far sapere anche agli altri cda cosa si è fatto a quella persona.

Finora raccolgono i dati in maniera molto sistematica, a quanto mi è stato descritto ma senza informatizzazione, solo su schede cartacee con informazioni molto dettagliate, molto simili qualitativamente alle nostre e molto attente all'aspetto famiglia-bisogni economici (visto anche la natura dell'assistenza che offrono). Sistema relativamente efficiente anche dal punto di vista dell'analisi dei dati: una volta al mese si riuniscono e fanno una

relazione sul tipo di utenza: quante famiglia, di che origine, cosa chiedono, quanti permessi di soggiorno, quanti minori etc. Una volta l'anno fanno un riassunto di queste relazioni.

Utilizzano questo sistema perché lo ritengono efficace sia per monitorare la situazione, sia per rimanere in bilancio.

3.2.4 Gli esiti del lavoro di messa in rete

La messa in rete ha avuto notevoli ritardi dovuti a varie cause che ci proponiamo di considerare in questo capitolo secondo quanto emerso dalle interviste effettuate.

Per quanto concerne i CdA entrati effettivamente in rete tale scelta è nata dopo un lungo percorso di riflessione sia all'interno degli stessi Centri che con i vari referenti della Caritas diocesani. La realizzazione pratica della rete è avvenuta tramite l'adozione della scheda già in uso dal CdA diocesano e la connessione in rete al database Lotus.

Tre sono stati principalmente gli ostacoli che hanno reso difficoltosa, almeno in una fase iniziale, la creazione della rete e che hanno impedito ad alcuni centri di farne parte:

Il Digital Divide

Il principale, secondo quanto emerso dalle nostre interviste, è l'informatizzazione del lavoro: la quasi totalità del personale dei centri d'ascolto parrocchiali è costituito da volontari, per lo più anziani e spesso privi sia delle competenze informatiche di base, sia della comprensibile disponibilità di apprendere, vuoi per sfiducia nelle proprie capacità o in quelle dell'informatica, vuoi per attaccamento ai vecchi strumenti ed alle prassi consolidate. Questo fenomeno noto in sociologia del *Digital Divide* (Divario Digitale), l'analfabetismo informatico di una fascia di popolazione che non può o non vuole usufruire dei servizi offerti da internet e più in generale dalla tecnologia digitale (P.C., palmari, telefoni cell.ri...), rischia di impedire la realizzazione della messa in rete. E' emblematico in questo senso quanto emerso intervistando un'operatrice del CdA del Volontariato Vincenziano: qui le volontarie sono diventate poche e perlopiù anziane perché è praticamente assente un ricambio generazionale. Ciò:

A) mette a rischio la sopravvivenza stessa del servizio. perché "i giovani che fanno volontariato adesso preferiscono attività che danno un riscontro immediato, soddisfazioni fin da subito"

B) Rende difficile l'informatizzazione del CdA: "Ci servirebbero dei giovani per spiegarci bene come funziona questo programma. Sebbene siamo armati di buona volontà, è difficile. Io ed un'altra volontaria un po' ci applichiamo, ma ci sono molte altre signore che il computer non lo sanno usare"

Anche tutti e tre i CdA ormai in rete lamentano una scarsità di dimestichezza con l'informatizzazione del sistema: emergono difficoltà a tenere aggiornate le schede informatizzate, perché sono normalmente pochi gli operatori che sanno usare bene il computer: "Inizialmente ci sono state resistenze da parte degli altri volontari, che sono tutti anziani - e che tra l'altro adesso stanno calando paurosamente di numero - , nell'uso del programma. Non erano tutti molto convinti. Questo anche per le schede. Poi è stato accettato, anche perché siamo stati molto seguito dal responsabile informatico della Caritas diocesana. Adesso si sono abituati, anche per il fatto che due di loro lavoravano con i computer.". Altri, pur avendo qualche dimestichezza con il computer trovano il database troppo complesso e preferiscono, nella gestione del loro lavoro quotidiano continuare ad usare il più semplice vecchio database, entrato in uso prima della messa in rete, che associa il numero di scheda al nome e cognome, così che da uno solo di questi dati è possibile trovare gli altri. Questo tuttavia rende impossibile la messa in rete e lo scambio con gli altri centri "una cosa buona di per sé ma troppo complicata e che richiede personale specializzato". In alcuni casi si è ovviato a questo limite lasciando nello stesso centro l'utilizzo degli strumenti da parete degli operatori dell'ascolto prevedendo poi un successivo riversamento delle informazioni in Lotus da parte di volontari più esperti in informatica.

Scarsa informazione.

I tre CdA non ancora in rete hanno dichiarato di non sapere quasi per nulla cosa fosse il Lotus e nel caso della parrocchia dell'isolotto pure il progetto della messa in rete: sembrava quasi che la notizia fosse giunta loro dall'intervistatore in quel momento; a Santa Maria a Scandicci hanno solo un'idea vaga di cosa sia il Lotus e la rete: "Ne abbiamo parlato, ma non

sappiamo ancora bene cos'è, lo sappiamo solo in linea di massima. Anche perché non facciamo molte riunioni tra noi. Comunque siamo ripartiti oggi col cda⁴. Non abbiamo ancora Lotus perché siamo in ristrutturazione: dobbiamo decidere come dislocare il computer.”⁵. Infine anche la responsabile del Volontariato Vincenziano ha visto Lotus per la prima volta quando è venuta presso la nostra sede per essere intervistata.

La sensazione di non essere Caritas.

Nel corso delle interviste, i rilevatori hanno notato come il termine *Caritas* venga usato da parte di molti operatori delle Caritas Parrocchiali solo in riferimento alla Caritas Diocesana, che si definiscono semplicemente *parrocchia*; si ha l'impressione dunque che questi percepiscano la Caritas come un qualcosa di separato, più in alto e in qualche modo si impone gerarchicamente sulle *parrocchie*.

Paradossalmente la messa in rete è stata vissuta da alcune parrocchie non come qualcosa che possa consolidare la struttura della Caritas e migliorarne l'efficienza tramite il contributo delle singole realtà parrocchiali, ma piuttosto come qualcosa che abbia aumentato il controllo della Caritas Diocesana su quella Parrocchiale. Tale aspetto, rilevato peraltro solo da alcuni, passa attraverso la percezione di una "pressione" esercitata a livello diocesano per la messa in rete, sia in virtù di una difficoltà ad interpretare la reciprocità dei ruoli: se nella rete ogni nodo dovrebbe avere uguale rilevanza, per alcuni anche tra i più entusiasti sostenitori, alla fine l'ultima parola spetta (perché la si delega o per che la si avoca) alla Caritas Diocesana. Altro elemento importante da sottolineare, è come l'idea del condividere in rete la storia degli utenti, i quali spesso creano un rapporto molto personale insieme all'operatore del centro cui si rivolgono, venga in parte vissuta come un'intrusione da parte degli altri centri o comunque di qualcosa di ingiusto nei confronti del rapporto di fiducia che si instaura tra operatore e utente. Il sistema, secondo alcuni, richiede di mettere informazioni troppo personali sull'utente ed ciò viene da alcuni percepito come eticamente ingiusto; c'è chi non se la sente di mettere alla mercé di tutti quelli che usano il programma informazioni tanto private come le storie dei "propri" utenti, poiché si crea un

⁴ Intende dopo la pausa estiva

⁵ Rispondo la signora Barbara e il signor Riccardo.

rapporto di complicità ed amicizia e questi ci rimarrebbero male se lo sapessero.

La sensazione percepita è quella di una perdita di autonomia, non necessariamente giudicata negativa, ma comunque effettiva: per esempio la scelta di aderire alla rete rianimando un dibattito interno ai centri ed essendo stata spesso presa superando un contrasto interno, ha rappresentato un'iniezione di motivazione e determinazione: "L'unica cosa che è cambiata da quando c'è la rete è il fatto che sono tutti un po' più decisi a fare quello che dalla rete è deciso". Nonostante gli ostacoli, l'utilità della messa in rete è nel complesso considerata positivamente da quei centri che vi hanno aderito: consente di uniformarsi alle altre parrocchie, è utile perché "grazie alla rete è stata scoperta gente che andava a chiedere aiuto da tutte le parti, che prendeva da tutti e diceva di non aver avuto nulla da nessuno (riguardo ad aiuti economici, vestiario, viveri etc.)"; e questo oltre che essere considerato giusto è anche un modo che consente di risparmiare tempo: "se si vuole sapere se uno è iscritto anche in altri CdA si può guardare subito dal proprio pc dell'ufficio. Finora per esser sicuri bisognava telefonare a tutti i CdA - all'atto pratico a due o tre tra quelli più probabili- per sapere se lo conoscevano. Operazione complicata perché molti CdA sono difficili da contattare per telefono essendo aperti magari solo due ore la settimana.. Inoltre si può sapere cosa è stato dato a un utente e dove. E anche evitare che questa persona faccia la furba. Infine si può far sapere anche agli altri cda cosa si è fatto a quella persona." . Rintracciare un utente nel sistema non è tuttavia considerato utile solo per evitare "gli specialisti dell'assistenza" ma rappresenta un valido ausilio per il lavoro dell'operatore dell'ascolto per esempio per poter confrontare la storia raccontata dall'utente all'altro/i centro/i con quanto viene riferito al momento del colloquio ma anche, rispetto agli interventi, per non ripetere azioni che si sono già dimostrate inefficaci o per agire in maniera uniforme con gli altri centri.

L'appunto che semmai viene mosso al riguardo della raccolta di informazioni è l'eccessiva burocratizzazione del processo: le informazioni richieste da sistema sono troppe e in alcuni casi poco chiare o ripetitive. Inevitabilmente questa valutazione, per quanto possa contenere elementi di verità, va ponderata alla luce del fatto che già molti tutti i Centri raccoglievano, anche se in modo spesso non sistematizzato, informazioni (per

mantenere traccia della storia dell'utente, per ovviare all'alternarsi degli operatori allo sportello) sui colloqui, e, come spesso accade, la vecchia strada appare sempre migliore della nuova.

3.3. Contenuti della scheda di rilevazione ed istruzioni per gli operatori

1. COME SI PRESENTA LA SCHEDA

1. La schermata iniziale è suddivisa in 6 colonne:

Codice – Cognome – Nome – Età - Centro operativo iniziale - Diocesi

1.1 Sopra le colonne ci sono 6 pulsanti azzurri corrispondenti alle varie suddivisioni della scheda

informatica:

Schede Utenti – Problematiche/Bisogni – Buoni/Tessere – Famiglie – Centri Operativi - Tabelle

2. ANAGRAFICA

2.1 Sezione dati anagrafici di base

- a. Cognome e Nome
- b. Sesso
- c. Data di nascita
- d. Età
- e. Data chiusura pratica e Motivo

2.2 Sezione provenienza e dati sensibili

- a. Luogo di nascita
- b. Provincia/Nazione
- c. Stato di nascita
- d. Cittadinanza
- e. Seconda cittadinanza
- f. Religione
- g. Stato civile
- h. Convivenza di coppia
- i. Titolo di studio.
- j. Gruppo nomade
- k. Lingue conosciute
- l. Figli
- m. Anno di arrivo in Italia

3. DOCUMENTI

3.1 Sezione dati del permesso di soggiorno

a. Permesso di soggiorno – Carta di soggiorno – Cedolino di Richiesta/rinnovo permesso –

Richiesta carta di soggiorno:

- b. Numero
- c. Scadenza
- d. Motivo del rilascio
- e. Questura di

3.2 Sezione documenti posseduti

- a. Passaporto – Documento italiano – Patente – Documento straniero
- b. Numero, Scadenza, Rilasciato da

4. ABITAZIONE/RESIDENZA

4.1 Sezione dati su abitazione e residenza

- a. Ultima residenza in Italia conosciuta
- b. Dimora Abituale
- c. Accoglienza presso
- d. Zona geografica
- e. Parrocchia
- f. Con chi vive
- g. Abitazione
- h. Numero persone conviventi
- i. Coabitazione di più famiglie
- j. Recapiti telefonici

5. FIGLI E CONVIVENTE

5.1 Sezione dati su figli

- a. L'Utente ha figli
- b. Quanti
- c. Anno di nascita

5.2 Sezione dati su coniuge/convivente

- a. Provenienza Coniuge/Convivente
- b. Residenza Coniuge/Convivente
- c. Cognome e Nome del Coniuge/Convivente

6. LAVORO

6.1 Sezione dati sul lavoro

- a. Condizione professionale in Italia
- b. Mestiere in Italia
- c. Posizione nella professione in Italia
- d. Condizione professionale nel Paese di origine
- e. Mestiere in Italia
- f. Posizione nella professione nel Paese di origine

7. ASSISTENZA

7.1 Sezione assistente sociale e associazione di provenienza

- a. Assistente Sociale
- b. Nome Assistente Sociale
- c. Servizio/Associazione/Parrocchia da cui proviene
- d. Servizio/Associazione/Parrocchia attualmente in contatto

8. BISOGNI

La pagina delle problematiche è molto importante, in quanto sono dati che rientrano nelle statistiche che si ottengono elaborando i dati esportati dal programma, e sono proprio i dati che fanno del centro di ascolto l'antenna di ricezione dei bisogni territoriali, parrocchiali e diocesani.

E' bene inserire non solo le problematiche che si riferiscono alle richieste verbali delle persone, ma cercare di individuare le problematiche nascoste (ad es. chi chiede medicinali è evidente che avrà un reddito insufficiente, ma avrà anche problemi di salute, potrebbe però anche avere problemi di coppia ed essere in un momento di depressione, se si tratta di uno straniero senza permesso di soggiorno avrà anche problemi di irregolarità giuridica, se è un anziano potrebbe anche avere problemi di solitudine, ecc.).

Le problematiche vengono selezionate sia al momento della compilazione della scheda, sia ogni qualvolta si presenti la stessa persona con problemi nuovi.

- Quando la scheda sarà stata salvata, potremo accedere alla pagina

dell' "Elenco bisogni rilevati" : cliccare sulla finestrina centrale in basso dove è scritto "Nuova problematica" e apparirà la solita finestra con i centri operativi.

- Cliccare sul centro operativo e apparirà una finestra con l'elenco delle macrovoci delle problematiche.

- Cliccare sul triangolino verde a sinistra della macrovoce che interessa, e apparirà l'elenco delle microvoci a questa appartenenti. NB E' indispensabile selezionare una specifica e adeguata microvoce dei bisogni. Le macrovoci NON sono scelte possibili: se si seleziona una macrovoce, e poi si fa clic su OK, Lotus/Mirod evidenzia un errore. Si prega pertanto di eseguire con attenzione la procedura indicata in questo punto c.

- Cliccare sulla microvoce che interessa e poi su OK, apparirà la finestrina della data dell'inizio della rilevazione del bisogno.

- Dare ok alla data o cambiarla se non è esatta, facendo attenzione che la data non sia antecedente a quella della scheda, altrimenti sarà eliminata automaticamente, poi cliccare su ok, e apparirà una finestrina dove si chiede "Si desidera specificare subito una richiesta o un intervento legati a questo bisogno

- Se si clicca su No, si apre subito la pagina del dettaglio della problematica, se si clicca su Si invece, si apre una finestra con l'elenco delle "Richieste" (vedi fig. 18), si seleziona la richiesta che interessa, quindi OK.

- A questo punto apparirà una finestrina con le opzioni per "Richiesta" o per "Intervento": cliccare a seconda sull'una o sull'altra, e apparirà la pagina dei dettagli della Problematica e della Richiesta.

- Se si vuole aggiungere un'altra problematica, cliccare su "Esci" del pulsante in alto a sinistra o della tastiera, e riapparirà la pagina delle Problematiche a cui sarà stata aggiunta la macrovoce della problematica appena inserita e ripetere le operazioni dal punto a.; anche se si vuole passare al Quadro Storico cliccare su "Esci".

- Se si vuole chiudere una problematica, bisognerà entrare nella pagina dei dettagli, cliccare sul pulsante "Modifica" in alto a sinistra, e appariranno altri pulsanti, fra cui quella con scritto "Chiudi rilevazione".

- Cliccare su quest'ultima e apparirà la finestrina della data, dare OK se è giusta, apparirà un'altra finestrina con la scritta: "Si desidera inserire una Richiesta/Intervento di chiusura?" Se si inserisce No a questo punto la problematica si chiuderà, se si inserisce Si riapparirà la finestra con l'elenco delle richieste, ripetere l'operazione come al punto f. Alla fine dell'operazione apparirà la pagina della problematica dove sarà scritto in rosso "Chiusa" allo Stato di rilevazione.

9. QUADRO STORICO

- Cliccare sulla linguetta "Quadro Storico", apparirà la relativa pagina, quindi su "Modifica", e apparirà una finestrina con scritto "Nuova nota"; cliccare, e apparirà la pagina dove poter annotare il sunto del colloquio. Il Quadro Storico rientra nelle statistiche solo come presenza, per cui se si vuole sapere quante volte si è presentata una persona al CdA è bene inserire ogni volta almeno poche parole all'Oggetto di questa sezione.

- Riempire gli spazi del Centro Operativo e del Tipo Nota cliccando sui rispettivi bottoni a fianco (si apriranno le finestre con gli elenchi dei centri operativi e dei tipi di nota), controllare che la data sia giusta, altrimenti cambiarla, inserire l'oggetto, dopo di che riassumere il colloquio nella parte "Testo della Nota, cercando di fare un quadro completo della situazione, in modo da far capire anche agli altri operatori in rete i problemi personali e familiari, le richieste, gli interventi possibili, i contatti con gli assistenti sociali, la programmazione, il progetto ecc.

- Dopo questo passaggio, salvare la nota cliccando su "Fine modifica" o su "Esci", apparirà una finestrina con la scritta "Salvare le modifiche?", cliccare su Si. Si chiuderà la pagina con la nota salvata, si tornerà

automaticamente alla pagina principale, dove si saranno aggiunti la data, il centro operativo e l'oggetto della nota fatta. Ogni volta che ci sarà da inserire una nuova nota, riprendere dal punto a.

10. BUONI/TESSERE

- Cliccare sulla linguetta "Buono/Tessera" e si aprirà la pagina dei buoni, quindi su "Modifica": apparirà una finestrina sotto la zona di colore rosa con scritto "Nuovo Buono/Tessera".

- Cliccare su questa finestrina e, dopo aver inserito il centro di appartenenza, apparirà la finestra con l'elenco di tutti i tipi di intervento contemplati (vedi fig. 27), selezionare quello esatto e dare OK: si aprirà la finestrina con la richiesta di inserimento della data, dare OK o inserire la data esatta, quindi si aprirà un'altra finestrina con la richiesta di inserimento del Buono/Tessera, che per comodità facciamo coincidere con il codice della scheda, e dare OK.

- A questo punto si aprirà una nuova finestra in cui si chiede "Si vuole inserire una nota nel quadro storico dell'utente che segnali la creazione di questo buono?" Attenzione! Se si risponde SI, verrà creata una nota di quadro storico che sarà considerata dal programma come una presenza. Se però si crea un'altra nota di quadro storico per la descrizione del colloquio, le presenze in quello stesso giorno saranno 2, ma non è corretto. Quindi per non creare doppioni di presenze che falseranno i dati estratti, si può procedere in vari modi:

- Lasciare le due note di quadro storico: al momento dell'estrazione dei dati, tutte le note che cominceranno con "Creato buono di tipo" potranno essere escluse dal computo delle presenze.

- Scrivere la descrizione del colloquio nella stessa nota di quadro storico del buono: in questo modo basterà aprire la nota di quadro storico che porta la dicitura automatica "Creato buono di tipo...", e procedere con l'esposizione. In questo modo la presenza sarà comunque una sola.

- Rispondere NO: in questo modo non verrà creata la nota di quadro storico, e rimarrà soltanto la nota di quadro storico scritta dall'operatore in cui verrà segnalato il tipo di buono/tessera rilasciato. E' chiaro che in ogni diocesi dovrà essere adottato lo stesso metodo, che dovrà essere segnalato all'Osservatorio per poter procedere alla corretta estrazione dei dati.

- Si aprirà qui la pagina del buono/tessera, in cui potremo inserire l'importo dell'intervento fatto (se si tratterà di intervento economico), e la relativa causale.

- Cliccare su "Esci" per tornare alla pagina iniziale: apparirà una finestrina in cui si chiede se si vogliono salvare le modifiche, e dare Ok. Se non apparisse immediatamente la riga con il buono appena inserito, cliccare su F9, e nel giro di pochi secondi il buono verrà inserito nella pagina.

- Si possono inserire ovviamente più buoni se necessario, per cui nell'eventualità riprendere dal punto a.

- Se si apre la pagina del "Quadro Storico", si può vedere che allo stesso giorno sono stati creati 2 interventi: sarà quindi necessario, in questo caso, filtrare al momento dell'estrazione dei dati la nota relativa al buono, per non conteggiare la presenza 2 volte.

11. PRIVACY

Cliccare sulla linguetta "Privacy", e si aprirà direttamente la pagina in cui andranno inseriti la

data e il centro in cui l'utente ha firmato l'autorizzazione al trattamento dei suoi

dati personali,

oltre all'inserimento del segno di spunta.

Fino a che non verrà salvata la scheda cliccando su "Fine modifica", si potrà leggere sulla scheda la

seguinte dicitura: ATTENZIONE! L'UTENTE NON HA ANCORA FIRMATO L'INFORMATIVA DELLA PRIVACY!

12. NOTE

E' una sezione dove può essere inserita manualmente qualsiasi tipo di annotazione che sia più o meno definitiva, per poter permettere a tutti gli operatori di accedere ad alcune informazioni senza dover scorrere tutte le note del quadro storico: è importante sapere che le note non rientrano nelle statistiche, per cui è bene tenere questo spazio solo per brevi comunicazioni di qualsiasi genere, da mettere in rete per la conoscenza di tutti gli operatori. (Es. Viene fornita la spesa alimentare tutte le settimane dalla parrocchia di ... per un valore di € 25, oppure: seguito dalla parrocchia di)

Dopo aver inserito un'annotazione in questa pagina, a scheda salvata si leggerà sulla scheda la seguente

dicitura: Sono presenti delle note nella sezione "Note" .

13. ALLEGATI

Questa sezione serve per scannerizzare i documenti delle persone che si presentano al CdA e poterli archiviare nel PC. Normalmente non si usa, per non appesantire e rallentare il programma, è bene usarlo solo per documenti non usuali.

14. SCHEDA FAMIGLIA

Il programma prevede la selezione e l'inserimento dei vari componenti di una stessa famiglia all'interno di una scheda: la procedura è semplice.

- Si parte dalla scheda del capofamiglia, che può essere uomo o donna a seconda dei casi, e si clicca sul pulsante azzurra della barra in alto "Crea famiglia"
- Apparirà una finestrina dove è spiegata la procedura e si chiede se si vuole continuare. Cliccare SI.
- Si aprirà un'altra finestrina dove si chiede se si vogliono salvare le modifiche, cliccare su SI.
- Si aprirà una scheda con il nome del capofamiglia, a cui andrà aggiunto il codice scheda famiglia: si inserirà per semplicità lo stesso numero della scheda.
- Si chiude la scheda cliccando su "Esci".
- Si cercano, una alla volta, le schede dei vari componenti la famiglia, si clicca in ogni scheda sulla barra in alto "Aggiungi a famiglia".
- Apparirà una finestrina dove è spiegata la procedura e si chiede se si vuole continuare. Cliccare su SI.
- Si aprirà ogni volta una finestra con i nominativi di tutti i capofamiglia, in ordine alfabetico, si sceglie il nominativo desiderato, e ci si clicca sopra.
- Apparirà una finestra dove si domanda il tipo di relazione familiare (marito, moglie, figlio, cognato ecc.).
- Si aprirà allora la scheda del capofamiglia in questione, nella quale si sarà aggiunto il secondo nominativo assegnato.
- La procedura sarà da ripetere ogni volta che si dovrà aggiungere un

componente, e sulla scheda

anagrafica di ognuno apparirà in alto sulla barra "Scheda Famiglia", ad indicare che esiste la composizione familiare: cliccando su questa icona apparirà la Scheda Famiglia completa.

- Se per caso si fosse aggiunto un componente sulla famiglia sbagliata, o con una relazione non esatta, basta cliccare sul pulsante azzurra "Rimuovi da famiglia", e ricominciare da capo l'inserimento giusto.

A questo punto tutte le informazioni sono state inserite sulla scheda; ogni volta che la persona si ripresenterà al CdA accertarsi che le voci sui dati anagrafici siano sempre attuali, correggere le eventuali voci cambiate, aggiungere la presenza nel Quadro Storico (SEMPRE) inserendo ovviamente anche tutte le ultime notizie, inserire eventuali problematiche nuove e chiudere quelle che non hanno più ragione di essere aperte, inserire eventuali buoni o tessere nuovi, ecc.

IMPORTANTE PER I CENTRI PERIFERICI CHE ESEGUONO MANUALMENTE LA REPLICA

QUANDO BISOGNERÀ FARE LA REPLICA?

- PRIMA DI INCOMINCIARE L'ASCOLTO, per poter ricevere da ogni altro centro tutti gli ultimi aggiornamenti.
- DOPO AVER FATTO L'ASCOLTO, in modo da mandare a tutti gli altri centri gli aggiornamenti effettuati durante il colloquio.

E PERCHÈ DUE VOLTE?

PER EVITARE DI FARE SCHEDE DOPPIE!!!

Cap.4 Dalla messa in rete al lavoro di Rete: teoria e prassi

Nell'ambito di questo quarto capitolo verrà proposto il materiale elaborato, diffuso e discusso nell'ambito del lavoro di riflessione sul concetto di rete realizzato con gli operatori dei centri

4.1.1 Origini: quadro socio-istituzionale

In questi anni, il lavoro sociale si trova sempre più a fare i conti con una società complessa che P. Donati definisce col termine "relazionale", per indicare come l'attuale società sia caratterizzata al suo interno da molteplici e diversi tipi di relazioni che mutano, si compongono e si scompongono continuamente, secondo percorsi più complicati e instabili rispetto a quelli del passato. In una società di questo tipo, si registra un'espansione quantitativa e una differenziazione dei bisogni sempre maggiore con un conseguente aumento delle richieste di aiuto personale anche da parte di imprevisti utenti. Le richieste esigono interventi flessibili, personalizzati, adeguati ai bisogni, che non sono più quelli legati alla pura sopravvivenza. Le varie patologie sono assai meno regolari e circoscritte rispetto a quelle di un tempo, ma non solo, sono anche meno visibili e più difficili da gestire da parte del sistema e delle istituzioni formali. Tutto questo accompagna la crisi del Welfare State, crisi che riguarda soprattutto l'ambito socio-assistenziale. L'ampio dibattito (che ormai appare lontano) sviluppatosi intorno agli anni '70-'80, con lo scopo di individuarne le possibili cause del fallimento, per poi formularne le possibili vie di soluzione, ha messo in evidenza fra le tante altre cose, come l'errore più grande sia stato quello di avere utilizzato un approccio lineare, deterministico, inadeguato a far fronte ai sempre più numerosi problemi e, quindi, inadeguato a favorire condizioni di benessere. Di fronte all'aumento delle richieste di aiuto si è pensato infatti di dover rispondere mettendo a disposizione dei destinatari dei servizi risorse sempre più cospicue che hanno, però, principalmente interessato il settore formale (servizi intenzionali, organizzati, specializzati), in quanto ritenuto il solo a essere visto veramente come apporto prioritario dell'intervento sociale. Non solo; non si è cercata una loro effettiva integrazione nella società e non sono state previste modalità di interazione tra l'apparato

dei servizi atti ad erogare prestazioni, e i soggetti "destinatari". Parallelamente, si è potuto registrare anche un grande sviluppo quantitativo delle professioni di aiuto. Accanto alla tradizionale figura dell'assistente sociale, sono apparse infatti diverse figure professionali come: l'educatore extrascolastico, l'animatore sociale, l'operatore di comunità. Il dato, come emerge in letteratura è da ritenersi indubbiamente positivo, ma ha finito per fare ricadere su di loro ogni responsabilità di cura e di benessere. Gli operatori hanno così maturato un'idea di loro stessi, dei servizi nei quali agiscono come esaustivi e, di fronte a una società "ipercomplessa", dove le cose si presentano normalmente in maniera sempre più intricata, dove la stessa individuazione del problema risulta difficile, sono entrati inevitabilmente in crisi. La loro, per dirla con le parole di Folgheraiter, autore di numerosi testi su queste problematiche: si interroga principalmente su quale sia il senso, il significato delle professioni di aiuto negli attuali contesti societari, ritenendo che gran parte delle analisi sulla crisi delle politiche pubbliche di Welfare abbiano trascurato questa componente, la si può definire come crisi di "impotenza rispetto ad una presunta possibilità di manipolazione dei singoli problemi e dei singoli disagi del cittadino in stato di bisogno". A ben vedere F. Folgheraiter nel volume Operatori sociali e lavoro di rete, definisce questi fenomeni come "crisi di orientamento" per indicare come troppo spesso gli operatori abbiano assunto paradigmi estranei al lavoro sociale e quindi abbiano operato di conseguenza. Hanno accettato ad esempio di seguire il "paradigma medico" che, tradotto sul piano operativo (osservazione, diagnosi, trattamento) non ha fatto altro che portarli a stravolgere quella che è la vera essenza di un intervento sociale. Li ha visti, infatti, tutti impegnati nella ricerca di strumenti, per così dire riparativi, nei confronti di quelle che si ritenevano essere le varie patologie tralasciando poi tutto il resto. L'aiuto è stato, quindi, molto spesso pensato come un'azione centrata sul caso (sulla persona-utente considerata solo come portatore di disagio) da parte di vari operatori sociali, trasformati in veri e propri terapeuti. Questo modello di intervento si è rivelato insufficiente per far fronte alla complessità dei problemi sociali in quanto, come ci dice F. Folgheraiter, "difficilmente si lasciano ricondurre a schemi operativi". Di fronte a questo stato di cose, è diventata allora sempre più urgente la necessità di un cambiamento (che peraltro sta gradatamente emergendo e i cui segni sono già evidenti), che

conduca "verso una "reticolazione" della cura sociale" e quindi verso una maggiore integrazione negli interventi per il benessere. Solo in questo modo, infatti, si riesce a garantire quella flessibilità e quella differenziazione di interventi senza i quali risulta veramente difficile, per non dire impossibile, riuscire a fornire risposte diverse ai diversi bisogni, assicurando al contempo, e questo è il vero salto di qualità, un certo grado di "umanizzazione" alle prestazioni. A questo genere di sfida sembra voler rispondere il lavoro sociale di rete che sta incontrando sempre più il favore degli operatori sociali.

4.1.2. Approccio sistemico e approccio di rete: similitudini e divergenze.

Sia l'approccio sistemico e che l'approccio di rete possono essere considerati appartenenti all'ambito relazionale. L'approccio sistemico si è sviluppato negli anni Cinquanta a Palo Alto in California. Oggetto dichiarato della sua analisi è un problema che lo si vede coincidere con la patologia di un qualche individuo. Fino a qui non è possibile individuare nulla di diverso rispetto alle altre psicoterapie. La rivoluzione apportata da questo approccio sta nell'aver individuato la causa della patologia non nel singolo individuo, ma nelle sue relazioni umane. Di conseguenza, bersaglio del suo agire non è più la singola persona, ma il suo sistema umano di riferimento o la sua rete di comunicazione. L'approccio di rete adotta in pieno un'ottica di tipo relazionale-sistemico: il comportamento individuale è visto come elemento di interazione. Non bisogna però dimenticare che tra i due vi sono vistose differenze. Diverso, prima di tutto, è il modo di percepire il problema. Mentre l'approccio sistemico, come già detto, tende a considerarlo come prodotto di un disfunzionamento di relazioni che, a sua volta, provoca poi un disfunzionamento nella singola persona, l'approccio di rete lo percepisce invece come "un' insufficienza d'azione" della rete di fronte ad un dato compito. Nel primo caso, dunque, le relazioni sono viste come "causa di", mentre nel secondo come "necessarie per". Un'altra differenza tra i due è individuabile nel modo in cui vanno alla ricerca della soluzione. Il sistemico, centrato sulla patologia della relazione, dà per scontato, ci dice Folgheraiter, che il disturbo sia un fatto puramente tecnico da eliminare, pertanto, con la tecnica. E' quindi un approccio centrato sulle risorse tecnico-professionali

dell'operatore: è lui che riceve le informazioni per la diagnosi, è lui che decide il da farsi. In questo modo, si escludono dal processo di aiuto, proprio coloro che devono beneficiarne. Si ritiene, insomma, che l'aiuto sia funzione di una sola variabile. L'approccio di rete, invece, nega tutto questo e procede con un passo diverso e con una diversa impostazione mentale. Il lavoro di rete opera sinergicamente "con i sistemi", non tenta di ripararli uno a uno; agisce a partire dai punti di forza, non diagnostica ed attacca i punti di debolezza; crea coinvolgimento, movimenti ed automatismi nel sociale, non isola un sistema (la famiglia) dagli altri (altre famiglie, altri interessati, ecc) per trafiggerlo con tattiche e controtattiche terapeutiche, come fossero freccette acuminate, dentro una stanza di terapia; crea cura, maturazione o sviluppo (dunque: anche riduzione o risanamento della "patologia") procedendo a latere di eventuali o possibili patologie; crea premesse al benessere, non lo realizza direttamente di propria mano.

4.1.3. Orientamenti su cui si regge il lavoro di rete

Questo tipo di lavoro, i cui principi sono stati elaborati in Italia sulla base di studi anglosassoni, ha come specifico obiettivo quello di puntare l'attenzione, (come peraltro suggerisce lo stesso termine "rete" a cui si rifà) sulle relazioni sociali, sul loro mantenimento, sul loro coinvolgimento, sul loro sviluppo. Viene solitamente nominato, ci ricorda F. Folgheraiter, "come approccio complesso, o integrato, o sistemico di lavoro sociale". Tutti questi termini richiamano quelle che sono le sue caratteristiche: di essere un approccio idoneo a "gestire ordini di complessità maggiori", di andare alla ricerca di soluzioni che risultano essere il risultato, "l'effetto cumulato di fattori differenziati che si riallacciano ad unum come tanti nodi di una rete", di considerare tutti gli elementi del problema prima e della soluzione poi, come strettamente collegati fra loro. La "filosofia" su cui questo approccio si regge induce a considerare la realtà come reticolare. Punto nodale è il convincimento che, per far fronte con successo alle varie situazioni problematiche, è necessario considerarle come fenomeni relazionali in quanto solo così si riesce a comprenderle a fondo. In quest'ottica, dunque, la singola persona colpita da disagi non è considerata una realtà isolata, ma una

persona che vive in un certo ambiente e che si trova a confrontarsi e a intessere relazioni con altre persone che, inevitabilmente, influenzano in negativo o in positivo il suo livello di benessere sociale. I problemi individuali vanno, quindi, visti come strettamente correlati al tessuto relazionale, alla qualità dell'ambiente in cui la persona è inserita. Ecco allora che nel lavoro di rete l'intervento non si focalizza sul singolo soggetto che prova il disagio, ma piuttosto sulla sua rete di relazioni che risulta essere carente o disturbata. L'intervento non si pone l'obiettivo di evidenziarne i punti deboli, ciò che non va, per poi eventualmente porvi rimedio, ma di valorizzarne, attivarne, mobilitarne e organizzarne tramite interventi strategici le potenzialità naturali, le risorse umane. Questo, che rappresenta in qualche modo un'inversione di tendenza rispetto al passato, è da Folgheraiter definita una delle sue proprietà più rilevanti. Lo sforzo è di creare premesse o presupposti per la maturazione e la ristrutturazione possibile ...più che indurre tale maturazione o ristrutturazione intenzionalmente, per effetto di progetti cui il singolo è sottoposto. Per questo il lavoro di rete viene detto "approccio indiretto" o ancora "approccio di cura ambientale". Secondo l'approccio di rete, la "miglior" risposta a un problema complesso è soprattutto funzione delle capacità di autoregolazione delle reti miste (formale - informale) che si trovano in "gioco" su quel problema o quella circostanza. Si è capito che il benessere è una realtà talmente complessa che non può essere fabbricata artificialmente e quindi programmata e pianificata dall'alto, così come non può essere tenuta sotto controllo da un solo settore pro benessere. E' divenuto necessario allargare, ampliare la base della responsabilità. In tutto questo, ha giocato un ruolo chiave la crisi del Welfare State tanto che lo si può considerare, sottolinea Folgheraiter, come un vero e proprio "acceleratore" della riscoperta delle reti sociali di supporto. Queste reti che rappresentano l'informale (le relazioni familiari, amicali, di aiuto/mutuo-aiuto), rivestono una grande importanza nei processi di cura delle persone anziane, dei minori a rischio, dei malati di mente ecc., proprio perché "riescono a soddisfare i bisogni di aiuto concreto assieme ai cosiddetti bisogni psicologici: di affetto, di rassicurazione, di accettazione, di integrazione della personalità", cose che invece non riescono a fare i servizi istituzionali, o meglio riescono a farlo solo in parte. Con questo non si vuole però mettere in discussione la rilevanza del sistema formale di cura, anzi si auspica che questo si rafforzi e si raccordi con

le reti informali occupando i nodi specialistici di cura, come ad esempio le comunità ed altre intensità terapeutiche. Ciò che si vuole sottolineare è ben altro; è la ormai comprovata necessità di pensare alla cura sociale come a un qualcosa che si realizza grazie all'interazione fra il sistema formale (servizi strutturati, professionalità sociale) e il sistema dei servizi informali (le reti, la comunità, la famiglia). E' davvero utopico, ribadisce Folgheraiter, pensare che i problemi sociali possano trovare la loro risoluzione o tutto nel formale, o tutto nell'informale, o in altre parole che possano trovare una risposta tramite il solo intervento tecnico (che risulta essere a carico di personale professionistico o volontario, che opera in organizzazioni statutarie atte ad erogare assistenza), o il solo intervento umano (a carico di persone comuni in relazione in qualche modo con l'utente). Per spiegare questo suo pensiero utilizza questa efficace metafora:

Isolare l'una dall'altra la dimensione formale e quella informale sarebbe come se in un torrente tutto l'ossigeno venisse confinato elettroliticamente da una parte e tutto l'idrogeno dall'altra. Non ci sarebbe l'acqua che è fonte di vita. Allo stesso modo nella cultura sociale: la barriera fra formale e informale toglie il reS. o l'humus agli interventi. Li rende asfittici, come se mancassero di qualcosa. Sempre secondo Folgheraiter, "credere vera questa separazione e comportarsi (gli operatori, i politici, gli amministratori) "come se" essa fosse reale, ha costituito la base culturale su cui è maturata la crisi del welfare state". Rimuovere questo pregiudizio culturale molto radicato nelle nostre culture sanitarie, è compito del lavoro sociale di rete visto che, sottolinea il nostro autore, parte dal presupposto che i sistemi formali e informali di aiuto debbano riuscire a coordinare sinergicamente le loro spinte se si vuole che gli interventi siano veramente efficaci. Il lavoro di rete non si limita solamente a sostenere la necessità di questa integrazione fra i due sistemi, ma si prefigge anche di favorirla e quindi aumentarne la consistenza, intenzionalmente. Fare lavoro di rete significa, lavorare per creare e rafforzare dei legami, creare integrazione o opportunità strutturali di comunicazione fra entità (persone, enti, risorse) distinte ma che possono convergere verso una azione o tensione condivisa. Un altro elemento importante, su cui gli autori che in vario modo riflettono su questo nuovo approccio alle problematiche sociali, hanno posto l'attenzione, è il fatto che il lavoro di rete preveda il pieno coinvolgimento e la

corresponsabilizzazione delle persone portatrici del problema e della loro rete personale di aiuto; quando, invece, in passato si era soliti guardare all'utente semplicemente come a "qualcuno che riceve l'aiuto. Si tratta, quindi, di liberare gli utenti da un ruolo prevalentemente passivo contrassegnato da diritti e garanzie assistenziali, quali potenziali destinatari dei benefici per riconoscerli come partner attivi, potenziali definitori dei propri bisogni.

4.1.4 Campi di applicazione del lavoro di rete.

Esistono diversi livelli in cui possono collocarsi gli interventi di rete, ricordando che si realizzano sempre attraverso il supporto e la catalizzazione di legami o relazioni.

Tali livelli sono:

1- La persona e i suoi "altri significativi" (famiglia, amici, vicini ed altri aiutanti informali).

Si tratta di un intervento che mira a mettere l'operatore in relazione con le "reti primarie esistenti" (insieme di relazioni strette che già preesistono al suo intervento), affinché valorizzi e promuova le relazioni informali. Rispetto a queste reti, l'operatore può svolgere le seguenti funzioni:

- fornire informazioni chiare, suggerimenti utili per la specifica gestione del caso;
- coordinare gli aiuti esterni: volontari, specialisti dei servizi
- promuovere energie e risorse intrafamigliari per la soluzione di problemi;
- promuovere nuovi contatti sociali e relazionali;
- porsi come punto di scarico di tensione e ansia.

2 - Le persone o le famiglie che condividono uno stesso tipo di problema o di difficoltà.

Visto che, come ho già sottolineato in precedenza, l'approccio di rete tende a mettere in risalto e a valorizzare le risorse interne degli utenti (al di là delle loro situazioni di bisogno) e delle persone che in qualche modo sono in relazione con loro, sempre attento quindi a cogliere ciò che esse sono in grado di fare e di dare, bisogna trovare poi anche il modo per riuscire a fare

emergere queste risorse umane.

Una modalità tende a facilitare il collegamento fra persone o addirittura famiglie che sono potenzialmente attratte fra di loro, proprio perché si trovano a condividere situazioni di sofferenza, ma che, a causa della frammentazione e segmentazione delle comunità sociali, non sempre riescono a incontrarsi.

Si tratta di promuovere i cosiddetti gruppi di mutuo-aiuto.

La comunicazione tra soggetti simili (pari) consente loro di vivere l'esperienza negativa, come condizione comune, non solo come dolorosa diversità, facendola diventare prezioso strumento di condivisione, quindi di rottura della solitudine e dell'impotenza, di comprensione di sé, cui attingere per aiutare altri.

All'interno di questi gruppi, ciascun membro svolge dei ruoli congiunti: quello di erogatore e di ricevitore di aiuto, nel senso che, chi riceve aiuto e sostegno, deve poi contemporaneamente darlo agli altri; nessuno può quindi essere etichettato come "utente".

Queste forme di aiuto che si vengono a creare sono molto potenti e incisive proprio perché molto vicine alla realtà dei bisogni.

Hanno, inoltre, la peculiarità di essere inimitabili e insostituibili, in quanto erogate da persone che questa realtà la conoscono molto bene. Sono insomma, per dirlo con le parole di Folgheraiter e Donati, "fonti speciali di aiuto".

3 - I vicini, per la relazione di cura.

Il lavoro di rete può estendersi anche nella comunità a sostegno di una persona. L'operatore può fare un lavoro di collegamento fra persone che abitano vicine ma che talvolta neppure si conoscono. Fra queste persone ve ne possono essere alcune disponibili a svolgere mansioni pratiche, ma anche a fornire amicizia e consulenza. Nel fare tutto questo, l'operatore deve inizialmente valutare se vi siano o meno i presupposti per dar vita a queste relazioni. Una volta attivate, invece, deve controllare e intervenire per fornire supporto qualora sorgano dei problemi.

Sempre a livello comunitario, si può tentare di collegare fra loro persone o addirittura famiglie disponibili a farsi carico di un peso assistenziale o di problemi di altri. Si tratta di attivare la risorsa del volontariato.

Folgheraiter sottolinea come l'azione del volontariato non debba essere vista dall'operatore sociale semplicemente come una risorsa da sfruttare, ma come qualcosa che lo impegna direttamente. Deve cercare, ad esempio, di creare le condizioni giuste affinché la persona che "fa volontariato", nell'esplicare questa azione, rinforzi in qualche modo le sue difese contro quello che è il problema; ne possa trarre quindi un arricchimento personale. Deve trovare poi anche il modo per supportare e dare sostegno a questo genere di risorse proprio perché facilmente degradabili.

Il lavoro di rete può essere svolto anche fra gli operatori all'interno del servizio formale in cui si trovano a lavorare. Gli intrecci collaborativi fra queste persone sono avvertiti sempre più come necessari all'interno dei servizi sociali. Questo non perché si pensa che la somma di più competenze, di più saperi possano dare avvio ad interventi più efficaci, più incisivi, ma proprio perché si guarda al lavoro di équipe come ad una sorta di rete di reciproco aiuto, dove poter condividere dubbi, esperienze, dove poter crescere assieme.

Un altro collegamento sarebbe auspicabile, anche se non bisogna dimenticare che esistono grandi difficoltà sul piano pratico nel metterlo in atto fra gli operatori che, pur lavorando in servizi concernenti campi diversi, si trovano ad operare sullo stesso territorio e sugli stessi casi.

Lavorare attraverso una rete permette, infatti, di evitare il rischio della frammentazione della risposta: se ci sono interazioni e sinergie non ci saranno sovrapposizioni, mancanze o disincronizzazione negli interventi di aiuto.

La connessione tra professioni significa anche connessione tra servizi. Se si riesce ad arrivare a coordinare tra loro i vari servizi e le diverse organizzazioni presenti nel territorio, costituendo una sorta di "unità di servizio", si riuscirà a raggiungere gli obiettivi fissati dal servizio in tempi utili e con un dispendio di energie minori. Alla fine, l'aiuto complessivo che ne risulterà sarà senz'altro efficace ed efficiente, proprio perché prodotto non da logiche contrapposte ma da logiche condivisibili.

Il lavoro di rete può allargarsi ulteriormente di fronte a problemi che interessano l'intera comunità.

Anche nel lavoro con le comunità la strada è quella di favorire i collegamenti fra persone che sentono o soffrono, dentro quella comunità, i problemi sociali a valenza collettiva e da lì partire per estendere i collegamenti

ad altri via via interessati.

4.1.5 Il lavoro di rete e la prevenzione primaria

Un concetto chiave del lavoro sociale è quello della prevenzione primaria verso: salute, tossicodipendenza, sessualità, ecc.

Il lavoro di prevenzione acquista sempre più rilevanza all'interno dei servizi. Si è capito insomma che di fronte a gravi problemi, quali possono essere quelli del disagio, della devianza giovanile, della tossicodipendenza, le risposte più efficaci si rivelano essere quelle di tipo preventivo.

Anche se il termine prevenzione richiama in qualche modo l'immagine dell'anticipazione, del preavviso, in realtà non sempre coincide con il risultato prodotto da interventi che vengono prima.

Nel caso, ad esempio, del lavoro di rete l'azione di prevenzione accompagna l'azione di riparazione. Interventi pensati per andare contro le disfunzioni possono sprigionare indirettamente effetti di prevenzione.

Viene così a cadere la distinzione, la separazione tra questi due momenti.

Con questo approccio, sottolinea F. Folgheraiter, difficilmente ci si trova in condizioni tali da riuscire a distinguere chiaramente chi abbia dato da chi abbia ricevuto, dove finisca e verso chi sia rivolta l'assistenza.

Per chiarire meglio il concetto egli riporta alcuni esempi, fra i quali il più illuminante ai fini di tale discorso mi sembra essere quello che descrive la condizione di coloro che fanno volontariato. Queste persone mentre aiutano gli altri, creano verso sé stessi una sorta di protezione nei confronti di quello che è il problema e nello stesso tempo sensibilizzano anche le persone che stanno attorno a loro.

In quest'ottica, l'intervento di prevenzione non ricade solo sulle spalle dei tecnici, per lo più anche estranei all'ambiente di vita: non discende quindi esclusivamente da azioni provenienti dall'alto, ma ha a che fare con nuove forme di care prodotte, ci dice F. Ferrario nel suo libro *Il lavoro di rete nel servizio sociale*:

- da interazioni e connessioni fra reti che di per sé sono autonome, e che l'operatore può stimolare e promuovere;

- dal soggetto che diviene consapevole;
- fino ai diversi livelli istituzionali ed extraistituzionali. In questo caso si parla di attivare connessioni ad ampio raggio.

Gli operatori sociali hanno quindi capito che, per promuovere attività di prevenzione è fondamentale intervenire (questo è il loro ruolo cruciale nel lavoro di rete) per mobilitare e supportare le reti informali entro cui è inserita la persona con problemi, per poi integrare l'azione di tali reti con gli interventi tecnici, professionali e istituzionali.

In quest'ottica, le varie esperienze di prevenzione tendono quindi a porre la persona in difficoltà al centro di un sistema di relazione.

4.2. La figura ed il ruolo dell'operatore di rete

4.2.1 Chi è l'operatore di rete?

A questo punto del discorso diviene necessario interrogarsi sul tipo di operatore o meglio ancora sugli operatori professionali che possono sviluppare il tipo di lavoro fin qui descritto. In un certo senso si può dire che più o meno tutti coloro che sono impegnati a vario titolo nei servizi sociali, sanitari ed educativi possono adottare strategie di rete (familiari, volontari e così via) ma non si può altrettanto dire che tutti lo facciano possedendone il metodo, quindi con piena intenzionalità. I cosiddetti operatori informali (persone comuni che possiedono attitudini naturali nel saper entrare in sintonia con persone in difficoltà ed essere loro di aiuto, che mostrano quindi una certa disponibilità in questa direzione) che per lo più agiscono in modo spontaneo, non sono ad esempio tenuti a conoscere il senso tecnico di quello che stanno facendo, cosa invece che rigorosamente devono fare i professionisti (specificatamente formati per dare aiuto), anzi si può dire che sia proprio questa una delle caratteristiche che contraddistingue il loro operato. Il loro deve essere un agire connotato da un ben definito piano di progettualità, devono cioè sapere quello che fanno, le ragioni per cui lo fanno e quali risultati, seppur a grandi linee, si possono attendere. L'operatore professionale (sia esso assistente sociale, educatore extrascolastico,

psicologo, psichiatra, ecc.) deve saper utilizzare con competenza i principi del lavoro di rete. Lavorare in rete, a questo livello, sapendo quindi esattamente cosa si fa e perché lo si fa, presuppone negli stessi operatori un capovolgimento di mentalità, con un conseguente cambiamento di quegli atteggiamenti e di quelle modalità operative che hanno sempre dominato nel campo del lavoro sociale. Tutto questo non è cosa da poco anche perché non è certo acquisibile tramite training formativi, cosa che, sarebbe possibile fare se il lavoro di rete fosse una tecnica, un metodo; trattandosi invece, come sottolinea a più riprese Folgheraiter, di "una forma mentis", è più difficile farla propria; richiede loro un grosso sforzo, una grande maturità intellettuale.

Comunque sia, il lavoro di rete come azione intenzionale si addice meglio ad essere promosso e sviluppato da un'équipe di operatori, piuttosto che da uno solo, anche proprio per il tipo di intervento che richiede. Gli operatori di rete devono innanzitutto, ci dice sempre Folgheraiter, vedere e pensare alle cose in un'ottica diversa rispetto al passato e convincersi che per far fronte a situazioni di disagio sempre più numerose, sempre più complesse e pertanto difficili da leggere e da interpretare, non è più sufficiente il solo intervento fornito dagli operatori professionali o, in altre parole, le sole risorse provenienti dal servizio pubblico, ma occorrono interventi multipolari e quindi la partecipazione di più attori sociali, il tutto nell'ambito di un sistema misto (formale-informale) di servizi. Condizione necessaria è che però questi soggetti, sia pur differenti per competenze e per motivazioni, siano tra loro in relazione e quindi ben collegati in modo da formare delle vere e proprie "reti" di supporto. Gli operatori, tenendo poi presente quello che, a giudizio di molti studiosi, è veramente un aspetto cruciale del lavoro di rete (il fatto che si preveda che gli stessi soggetti con problemi partecipino attivamente, assumendo ruoli sempre più importanti, alla gestione della loro situazione) devono tendere, fino a farlo diventare un obiettivo costante del loro agire, a riconoscere e a dar credito alle risorse presenti in queste persone. Questa non è cosa facile per gli operatori abituati solitamente a vederli attraverso i loro deficit e a considerarli come semplici fruitori di prestazione, come portatori di bisogni. In breve, ciò che viene richiesto loro, per essere in linea con questa prospettiva è di utilizzare un diverso modello di approccio con gli utenti, orientato non tanto e non solo a ricercare e a mirare il problema individuale

da risolvere, il danno da riparare, ciò che manca, ma quanto piuttosto a mettere in risalto e a valorizzare la loro capacità di fare e di agire e quindi i punti di forza che in essi, nonostante tutto, ancora vi sono. Devono insomma riuscire a guardare al positivo. Tutto questo per far sì che queste persone acquistino fiducia in sè stesse e si sentano così in grado di intervenire in tutte le fasi del processo di aiuto e delle attività decisionali. Una volta raggiunto questo obiettivo, gli operatori devono però anche impegnarsi per creare tutte quelle condizioni, possibilità e opportunità sia dirette che indirette idonee a far sì che queste forze si potenzino, si rinforzino. Si vengono così a definire nel lavoro sociale interventi nuovi quali l'empowerment psicologico (così chiamato dagli anglosassoni e traducibile in italiano come "potenziamento di capacità") che nel lavoro di rete rivestono una grande importanza, ma che provocano inevitabilmente nella stessa professionalità dell'operatore uno sconvolgimento, proprio perché lo costringono a rivedere la sua posizione di fronte alla domanda del "cliente", a cambiare il sistema di lavoro e a "introdurre nell'operatività dei principi che "rompono" con la consuetudine".

Ecco allora che l'operatore abituato, perché peraltro così prevede la sua stessa formazione professionale, ad accentrare su di sè o sul proprio servizio ogni responsabilità, a farsi carico quindi a pieno titolo dei problemi e dei bisogni emergenti con la pretesa di trovarvi una qualche soluzione, si trova a dover modificare questo suo tipo di impegno, per diventare colui che favorisce e permette la presa in carico. Questo è, a giudizio di L. Sanicola, il vero senso dell'agire professionale dell'operatore di rete. Un agire che, per dirlo con le parole di Folgheraiter, "tende a sfruttare la forza delle cose, piuttosto che sforzarle contro natura".

4.2.2. Passaggio dal lavoro sul caso tradizionale ad un'ottica di rete.

Il lavoro di rete per poter essere attuato presuppone che l'operatore faccia quel salto di mentalità che gli permetta di abbandonare il suo tradizionale modo di lavorare per sviluppare una nuova "cultura" dell'aiutare. Un'approfondita analisi di che cosa consista e di quali risvolti poi abbia tutto questo sul piano pratico, è stata condotta da vari autori, ma di particolare

interesse è, a mio avviso, il contributo di Folgheraiter che cerca di coglierne e di metterne a fuoco i tratti più salienti. Prima di tutto, egli precisa che, per l'operatore disposto a seguire questa linea d'azione, diviene necessario che esso si ponga di fronte alle varie situazioni problematiche che normalmente gli si presentano non più in qualità di case worker, ossia come colui che facendo affidamento sulle sue capacità professionali, sulle sue abilità tecniche mette in moto un intervento diretto sull'utente (per trasformarlo da quello che è in qualcosa d'altro), bensì come case manager cioè come coordinatore o attivatore di quelle molteplici risorse formali e informali indispensabili per mettere assieme una care, in grado di accogliere e di rispondere ai bisogni delle persone. Ciò che quindi l'operatore deve fundamentalmente cambiare, ci dice sempre il nostro autore, per operare questo tipo di passaggio è l'atteggiamento, la disposizione mentale con cui accostarsi al proprio lavoro.

E' infatti questa caratteristica che distingue l'uno dall'altro questi due modi di operare e di organizzare gli interventi professionali. In poche parole egli deve tralasciare quella mentalità accentratrice e unilaterale della serie: "rifletto io al posto di...", "faccio io per...", tipica del case work tradizionale, per porre invece alla base della sua professionalità "la forma mentis relazionale": la sola a rendere possibile il lavoro di rete e riassumibile nell'espressione "noi faremo assieme". Per rendere meglio l'idea di quale sia la vera essenza di questa "nuova mentalità" che l'operatore deve far propria, Folgheraiter la paragona "all'atteggiamento di sapersi decentrare sull'altro, di spostare il baricentro della relazione di aiuto verso la persona che deve rielaborare al suo interno i processi che sfoceranno nell'aiuto", che C. Rogers, psicologo umanista, considera fondamentale nella psicoterapia. Di fronte quindi a una data situazione problematica l'operatore non deve più atteggiarsi a "terapeuta" del caso (così definito da vari studiosi proprio perché tendente a far uso di modelli propri del campo medico, ad interpretare quindi le più svariate situazioni sociali, applicando per tutte lo schema fisso in base al quale si inizia con una diagnosi e si finisce con un trattamento), pensando che tutto dipenda dalla sua prestazione, ma deve porsi invece, senza alcuna presunzione di superiorità, in una posizione relazionale, consulenziale, manageriale. La responsabilità professionale di un operatore che lavora in "rete" sul singolo caso, disponibile quindi a uscire dai confini del suo servizio,

per lavorare con altre risorse, con altre strutture, con i soggetti interessati, con la popolazione, con il volontariato, va al di là infatti della semplice erogazione di prestazioni predefinite o della semplice messa in atto di procedure assistenziali standardizzate poiché, sottolinea Folgheraiter, non si tratta di "risolvere" e di "erogare", ma di sostenere, di attivare, di intessere interconnessioni e contatti, affinché si mettano in moto gli input necessari a risolvere il problema in questione. Si tratta in sostanza, per l'operatore, di assumere capacità proprie del manager.

4.2.3 Intervento di rete "professionale". Quando?

Solitamente un problema, una domanda di aiuto arriva al servizio quando non trova nessuna risposta soddisfacente nell'ambito del solo settore dell'aiuto informale. E' proprio quando si verifica questa circostanza che deve entrare in gioco la figura professionale dell'operatore.

Se l'intervento che egli decide di realizzare non ha come specifico bersaglio il singolo soggetto in difficoltà, ma le persone che fanno parte del suo contesto sociale (la sua rete di riferimento), non è quindi unidirezionale ma reticolato, ha tutte le caratteristiche per essere definito "un intervento di rete". A questo operatore che per convenzione viene chiamato "operatore di rete" non importa certo sapere qual è il problema, qual è la causa e ancora qual è il trattamento adeguato. Egli focalizza piuttosto la sua attenzione sulla domanda di aiuto interpretandola come un segnale e una denuncia che qualcosa non va, non funziona. Ma dove cercare l'intoppo? Questo è il punto.

Analizzando in letteratura quello che su questo tema è emerso, si può rispondere all'interrogativo circa la domanda di aiuto dicendo che, il senso della richiesta non appartiene al singolo individuo in difficoltà, ma alla sfera del contesto comunitario al quale essa appartiene e lo si deve vedere come un problema della rete che interconnette soggetto e comunità. Così facendo l'operatore non si lascia ingannare dall'idea che il problema sia prodotto da un disfunzionamento mentale, comportamentale di una persona nella sua soggettività, e lo considera invece come dovuto a una mancata azione di più persone, che in vario modo e a vario titolo si relazionano tra loro e con la singola persona arbitrariamente evidenziata che impedisce loro di perseguire

determinati scopi. Questa incapacità di azione, genericamente definibile come incapacità della rete "di adattarsi alle circostanze, di imparare, di modificarsi, di reperire nuove risorse di fronte alle necessità o alle nuove richieste di compiti nuovi, e così via", si traduce poi in problema sociale e viene definita da Folgheraiter come "insufficienza di rete". Per comprendere meglio e più approfonditamente cosa vi sia poi in realtà dietro a questo "fronteggiamento" difficoltoso, risulta utile, ancora una volta, la riflessione che il nostro autore fa sui meccanismi che possono portare una rete a non funzionare.

Le conclusioni a cui giunge possono essere così riassunte:

- Una rete può essere insufficiente in quanto non possiede un numero di risorse adeguate ai compiti rispetto ai quali si definisce.

- Una rete può essere insufficiente perché non ha le qualità richieste dal compito.

Questo in genere accade quando i compiti sono poco comuni o molto complessi o ancora quando richiedono competenze troppo specifiche.

- Una rete può essere insufficiente nonostante le sue risorse siano sufficienti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.

Il problema qui è allora di tutt'altro tipo. Le risorse ci sono, ma non riescono a interagire tra loro, ciascuna si muove per proprio conto. Di fatto non esiste quindi una rete.

- Una rete può essere insufficiente perché i suoi membri non percepiscono il compito come loro; rimane fuori dalla loro coscienza e non lo vedono proprio.

Non vi sono perciò interazioni significative (nel senso che seguono una certa logica rispetto al compito) tra le persone della rete e di conseguenza anche in questo caso, come in quello sopra descritto, si può dire che la rete non esiste. "La connessione è ciò che "fa" la rete".

Nel concreto tutte queste possibilità, ci ricorda Folgheraiter, possono anche risultare associate. Nella maggior parte dei casi però, quando una rete umana

non funziona le ragioni sono riconducibili agli ultimi due punti.

4.3 La natura del lavoro di rete

4.3.1 Il lavoro di rete è "un relazionarsi con relazioni"

Nel momento in cui l'operatore esperto si pone di fronte a un processo di aiuto nei riguardi di una rete in difficoltà, e quindi di entrare effettivamente in campo, deve subito resistere alla tentazione, seppur molto forte, di sostituirsi a quelli che sono gli agenti primari, fronteggiando lui al loro posto. Perché così facendo agirebbe sul problema in un'ottica assistenzialistica tradizionale e non di rete che richiede invece all'operatore di entrare in relazione, di instaurare un legame soddisfacente con quella realtà che per definizione è già al lavoro prima di lui e che altro non è che un reticolo di relazioni; il suo diventa pertanto "un relazionarsi con relazioni". Ciò che ne dovrebbe risultare è una specie di intreccio tra rete ed esperto che si potenziano e si orientano a vicenda, in una parola interagiscono, per cercare di individuare assieme attraverso un paziente lavoro di studio e di ricerca una possibile soluzione del problema. Si parla così di una presa in carico congiunta del problema e di una reale condivisione di iniziative e di responsabilità. Ma ora vediamo cosa sono in realtà queste relazioni che preesistono all'intervento dell'operatore. Sono inanzitutto relazioni spontanee, nel senso che non sono condizionate da nessuno; da qui il nome di "relazioni naturali di aiuto" o "reti naturali di aiuto". Seguendo quanto Folgheraiter ci dice nel suo libro *Teoria e metodologia del servizio sociale*, esse si possono distinguere in "primarie" e in "secondarie". La differenza fra le due sta nel fatto che mentre le prime sono relazioni che il soggetto stabilisce con i propri familiari, con i vicini, con gli amici, con i compagni di lavoro, nel corso della sua quotidiana esistenza, comunque prima dell'insorgere del problema; le seconde si attivano solo successivamente. Quando un operatore interagisce con queste reti naturali si costituisce "una rete formale di aiuto", e quindi una rete di secondo livello con un'organizzazione superiore.

4.3.2 Atteggiamento relazionale e principio dell'indeterminazione

L'operatore deve trovare il modo giusto per accostarsi armonicamente a queste relazioni. Per riuscire in questo intento è indispensabile che egli tenga a freno il suo attivismo interventista e sappia attendere, con la convinzione che la sua azione, seppur essenziale nel processo di aiuto, è parziale, manca di una parte: quella dei diretti interessati e di coloro che ne sono coinvolti.

In altre parole, deve sentire che l'aiuto o se si vuole la soluzione è relazione e quindi "non si trova già fatta nella cerchia degli interessati" così come neppure "si trova già fatta nella testa dell'operatore, [...] "; si costruisce solo strada facendo, grazie al contributo, allo sforzo congiunto dell'una e dell'altra parte che di per sè sono insufficienti ma che, se opportunamente amalgamate, possono compensarsi o migliorare le loro reciproche debolezze, con l'unico risultato di divenire più efficaci.

Dietro a questo modo di pensare e di agire vi è un operatore che ha assunto un atteggiamento che Folgheraiter chiama "relazionale", atteggiamento che mette in crisi l'operatore e che gli richiede un grande sforzo interiore proprio perché apparentemente antiprofessionale. Egli infatti, per essere in linea con questa logica, deve per forza di cose ridimensionarsi, accettare di farsi mettere in discussione e soprattutto non sentirsi più competente di ogni altro a risolvere i problemi, anzi molto spesso, ci dice il nostro autore, si trova in condizioni tali da dover accettare l'idea che ciò che fa l'utente per se stesso, è più importante di quello che possa fare egli stesso, in prima persona. Viene a perdere così quella centralità e quella capacità esclusiva di risolvere i problemi degli altri, che gli è propria nei contesti tradizionali dell'operare nei servizi sociali. Nel lavoro di rete di fronte a un dato problema deve regnare inizialmente una certa indeterminatezza sul da farsi. Il professionista operatore sociale, se vuole procedere reticolarmente deve tollerare la frustrazione di non capire, di non sapere e di dover operare nell'incertezza. "Un operatore sicuro, che sa già cosa deve fare e non si chiede se ciò che vuole fare possa essere anche diverso, è un esperto irrigidito dalla propria apparente sicurezza, e come tale inadeguato alla complessità". Procedendo in questa maniera si lascia aperta la possibilità di poter percorrere

varie strade, senza però conoscere esattamente quale sia quella giusta; niente è predefinito, niente è imposto gerarchicamente. Una cosa soltanto, ci ricorda Folgheraiter, deve essere chiara fin dall'inizio all'operatore esperto: la direzione seppur generica in cui muoversi, l'orientamento da dare all'azione di aiuto, il resto (dove arrivare, come arrivarci) lo deciderà con gli interessati in itinere. Egli, nell'intervento di aiuto, funge da "guida", ma è una guida particolare il cui compito è sostanzialmente quella di collaborare con i suoi interlocutori per cercare di capire assieme, rispetto alle sollecitazioni che emergono, quale sia, fra i tanti, il percorso migliore da seguire. Alla fine però, ci fa notare l'autore, sono gli interessati che devono avere l'ultima parola e decidere se si sia o meno effettivamente prodotto un miglioramento della situazione iniziale. Va detto, infatti, che non sempre un intervento di aiuto si conclude con il ritrovamento della soluzione giusta, a volte si arriva solamente a individuare il modo più sicuro per poter proseguire.

Parte II – Povertà: la lettura del fenomeno attraverso i dati raccolti presso i Centri d’Ascolto in Rete

Cap. 5 Sul concetto di povertà

5.1 Studiare la povertà

Definire che cosa si intenda per “povertà” non è un’operazione metodologicamente semplice, dal momento che dietro l’apparente ovvietà del significato si nascondono interpretazioni diverse del fenomeno, oltre che strumenti e metodologie di ricerca che si riferiscono a realtà diverse. La complessità e l’ambiguità semantica del concetto ne rendono difficoltoso anche il processo di operazionalizzazione⁶, tanto che, con il passare del tempo e con il mutare dei contesti sociali di riferimento, sono cambiate le definizioni di povertà e al contempo gli indicatori adottati per analizzare e misurare il fenomeno (Benassi, Kazepov, Zajczyk 1999).

Ormai quasi un secolo fa (1809) Georg Simmel aveva messo a fuoco il fatto che la povertà non può essere letta in modo assoluto, anche perché viene definita, più che dai suoi attributi intrinseci, dalle aspettative e dalle considerazioni di chi divide i poveri in categorie secondo degli schemi fissi. Ciò appare tanto più evidente ai nostri giorni nella misura in cui tale fenomeno non è più riconducibile alla sola deprivazione di beni materiali, quanto piuttosto all’impossibilità di accesso a diritti fondamentali. Alle vecchie povertà se ne sommano, quindi, altre forse più difficilmente o univocamente identificabili, ma non per questo socialmente meno preoccupanti.

Studiare il fenomeno delle povertà, cercare quindi di delinearne le caratteristiche, di misurarlo e di spiegarlo, per poi individuare politiche in grado di dare risposte efficaci, risulta, quindi, oggi particolarmente difficile. Com’è stato sottolineato da molti autori (Chiappero Martinetti 1995; Negri 1995; Negri e Saraceno 2004), il riconoscimento di un carattere multidimensionale della povertà si dimostra particolarmente esigente sul piano informativo poiché richiede di disporre di una pluralità di indicatori di diversa natura che si prestino ad essere interpretati come sintomo di una condizione di privazione: reddito e consumo, certamente, ma anche informazioni di carattere più qualitativo come quelle relative alle condizioni

⁶ Individuazione di indicatori.

abitative, allo stato di salute, alla situazione familiare, al grado di partecipazione attiva e di inserimento sociale dell'individuo, alla disponibilità ed alle possibilità reali di accesso ai servizi e a forme di intervento pubblico.

Nella letteratura sul tema una prima distinzione fondamentale è quella tra un concetto assoluto ed uno relativo di povertà. Nel primo caso gli studiosi si riferiscono ad una condizione in cui la carenza di risorse a disposizione di un individuo è tale da comprometterne la sopravvivenza oppure a quella di chi non ha le risorse necessarie per soddisfare un insieme di bisogni ritenuti essenziali (abitazione, salute, vestiario). La misurazione viene effettuata stabilendo la *linea di povertà*, ossia quel paniere di beni e servizi essenziali che assicurano il soddisfacimento dei bisogni minimi; pertanto la condizione di povertà è determinata da un potere di acquisto inferiore a quello richiesto dal paniere. Il rafforzarsi negli stati occidentali dei sistemi di *welfare state*, oltre all'aumento del benessere e del tenore di vita, ha messo in discussione il concetto di povertà assoluta e l'uso degli indicatori economici quale unico criterio di misurazione del benessere da un lato e della privazione dall'altro. È in questo contesto che viene affermandosi il concetto di *povertà relativa*, intesa come una condizione di deprivazione inserita all'interno di una più vasta rete di relazioni sociali, cioè di diseguaglianze che connotano una data società in un dato momento (Zajczyk 1991, 1993). Individui, famiglie e gruppi possono essere definiti poveri quando mancano le risorse necessarie per raggiungere il livello di alimentazione, di partecipazione alle attività sociali, di condizioni di vita che sono abituali, approvate e incoraggiate nella società in cui vivono. Viene, quindi, evidenziata la relatività storico-sociale di questo stato, il suo riferirsi ad un contesto insieme geografico, storico e culturale che riguarda il complesso delle risorse disponibili in una data società, le abitudini e gli stili di vita in essa consentiti.

Sulla base di una definizione in termini relativi della povertà si è costituito un filone di studi che utilizzano l'*international standard of poverty line*⁷ come strumento metodologico per individuare e misurare il numero di poveri in una data società. Il criterio relativistico del concetto di povertà, sopra brevemente delineato, non va automaticamente identificato con la valutazione soggettiva di questo stato: all'analisi oggettiva della povertà in termini relativistici, sulla

⁷ Linea standard internazionale di povertà.

base di indicatori quali il reddito o i consumi, si è affiancata anche la dimensione soggettiva della povertà, ossia la percezione che gli stessi soggetti hanno della propria condizione di deprivazione. A detta di molti studiosi, la prevalenza negli ultimi decenni di studi relazionali sulla povertà, soprattutto nei paesi dell'Occidente sviluppato, ha rischiato di far perdere di vista il crescente divario tra il Nord e il Sud del mondo e, quindi, la crescente disuguaglianza tra i poveri del mondo; oltre a generare la convinzione che la *vecchia povertà*, ossia lo stato di vera e propria deprivazione economica, fosse diventata una realtà quantitativamente marginale. Sulla base di queste critiche vi è stato il rilancio del concetto assoluto di povertà, in particolare grazie agli studi dell'economista indiano Amartya Sen⁸. I vari approcci alla definizione di povertà estrema condividono tendenzialmente una logica binaria fondamentale: data una determinata variabile (che può essere una soglia di povertà stabilita; una determinata categoria/*target*; il rapporto con le istituzioni) il soggetto risulterà in condizione di povertà estrema o meno a seconda di come può definirsi in rapporto alla variabile considerata.

Come ricorda Bergamaschi⁹ la condizione di "senza casa", non è riconducibile all'interno di una logica binaria dal momento che tra i due poli estremi – avere una casa/non avere una casa – esistono numerose posizioni intermedie (avere una casa ma non saperla gestire; avere una casa ma non utilizzarla; non avere una casa propria, ma avere comunque un riparo presso amici, ecc.). "Si può quindi affermare – sostiene ancora Bergamaschi – che, per comprendere la situazione dei senza casa sia necessaria una molteplicità di variabili nell'ambito delle quali il possesso di una casa è solamente uno dei parametri da prendere in esame". Ai fini della nostra riflessione può essere utile soffermarsi sull'approccio categoriale alla povertà estrema. Questo risponde ad esigenze di operazionalizzazione della nozione stessa, che deve rendere possibile l'individuazione immediata e meccanica delle persone che rientrano in un'area problematica. Tale approccio, per le medesime ragioni viene adottato anche dalle istituzioni del *welfare state* locale. In proposito possiamo osservare due percorsi distinti, ma convergenti, che portano alla categorizzazione del concetto di povertà estrema: da una parte alcune istituzioni di *welfare system* definiscono a priori l'insieme delle categorie

⁸ Premio Nobel per l'economia nel 1998.

⁹ M. Bergamaschi, *Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza*, Milano, Angeli, 1999.

globalmente identificate nell'area della povertà estrema; dall'altra si definisce l'area della povertà estrema in termini residuali: tutto ciò che non rientra nell'area della povertà conosciuta e consolidata diventa estremo e spesso emergenziale. In entrambi i casi si tratta di una lettura del fenomeno estremamente statica e incapace di cogliere appieno una realtà che si presenta, nei fatti, dinamica e processuale, uniformando i percorsi, le carriere, i vissuti di tutti coloro che vengono ricompresi all'interno di una categoria. In altri termini il problema sociale sembra porsi solo attraverso la sua pertinenza categoriale: se non c'è una categoria all'interno della quale far rientrare il caso, non esiste un problema sociale. La produzione sempre nuova di categorie amministrative non va ad intaccare il dispositivo: "la diversificazione non indebolisce quel potere di classificazione [...] che tende a preconstituire la domanda ad immagine e somiglianza dell'offerta. [...] Nascono nuove categorie, nuovi target – gli abili poveri, gli immigrati regolari, i giovani che escono dal circuito penale, per esempio – ma resta sempre forte la spinta a imporre codici d'interpretazione dei problemi e delle soluzioni incorporate nell'organizzazione che fornisce le prestazioni corrispondenti"¹⁰. Un ulteriore approccio alla definizione dell'area della povertà estrema è quello che tende a mettere in relazione le condizioni di vita e l'interazione con l'assistenza, pubblica e/o privata; per cui sono da comprendere nella povertà estrema quelle aree di privazione, di disagio e di esclusione che occupano i gradini più bassi della stratificazione sociale e che non usufruiscono, se non in minima parte, della protezione legislativa e delle prestazioni dello stato sociale. In questa definizione due elementi caratterizzano la povertà estrema: l'assenza di legami comunitari da e la carenza/assenza di un'adeguata protezione giuridica. I due elementi della definizione sono intrecciati ed inscindibili, anche se nella logica del nostro discorso il secondo risulta privilegiato. La fruizione dei servizi esistenti sul territorio può costituire un utile metro di indagine per individuare un'area di bisogno, come peraltro hanno mostrato alcune ricerche condotte in ambito urbano¹¹, ma considerare tale fruizione una variabile discriminante per la definizione dell'area della povertà estrema può risultare problematico. Le ricerche condotte su questo tema mostrano infatti l'esistenza

¹⁰ O. De Leonardis, *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Feltrinelli, Milano, 1998, p.90.

¹¹ P. Guidicini, G. Pieretti (a cura di), *I volti della povertà urbana*, Angeli, Milano, 1988.

di rapporti, anche solo occasionali, tra l'offerta istituzionale pubblica e privata di servizi e le persone che vivono in condizione di povertà estrema. Tuttavia il rapporto con l'istituzione costituisce uno – e solamente uno – dei momenti della strategia di sopravvivenza quotidiana portata avanti dalle persone in condizione di povertà estrema, e non ne modifica comunque sensibilmente le condizioni di vita complessive. La situazione del soggetto non è costante nel tempo, ma si muove lungo un continuum di situazioni e più fattori di deprivazione possono cumularsi.

Così come avviene nel caso della povertà economica tradizionale, un solo indicatore non è sufficiente a rendere conto della povertà estrema. Vi sono tante situazioni intermedie che solo forzatamente ed arbitrariamente possono essere ricondotte all'interno di una logica binaria. Dunque quando ci poniamo di fronte all'obiettivo di leggere a livello territoriale il fenomeno della povertà estrema, dobbiamo tener presenti alcuni aspetti: in primo luogo che non si tratta di una situazione statica, ma di un processo soggetto a mutare nel tempo; per quanto riguarda la sua diffusione non vi sono gruppi sociali, fasce d'età, professioni, situazioni familiari, ecc. garantiti sempre e comunque dal rischio dell'impoverimento estremo; ad una sostanziale omogeneità nei percorsi di impoverimento e nelle situazioni di vita si sta sostituendo una eterogeneità massima; rilevante nella produzione di questa eterogeneità è il ruolo del *welfare*, dal momento che nella definizione delle biografie individuali entrano come elemento costitutivo anche gli effetti delle politiche d'intervento. È proprio quando si afferma la processualità e la soggettività del fenomeno che l'accresciuta autonomia di lettura ed intervento che fa capo all'amministrazione comunale diventa una risorsa fondamentale¹². La dimensione relativa della povertà è stata espressamente criticata da Sen, il quale rifiuta l'idea che si possa identificare la povertà come una semplice carenza di ciò che è mediamente disponibile in una data società e afferma che la povertà deve comunque essere associata alla mancata soddisfazione dei bisogni fondamentali. "Il fatto che alcune persone hanno uno standard di vita inferiore a quello comune è prova sicuramente di disuguaglianza, ma non

¹² Come già sosteneva Simmel ormai un secolo fa "il fatto che l'assistenza ai poveri continui ad essere delegata essenzialmente ai comuni è molto opportuno, perché ogni caso deve essere trattato individualmente, e ciò è possibile sulla base della vicinanza e della conoscenza precisa dell'ambiente"; G. Iorio (a cura di), *Georg Simmel, Il povero*, Roma, Armando ed., 2001.

prova la povertà fin quando non sappiamo qualcosa di più circa le loro effettive condizioni di vita” (Sen 1983). Secondo Sen, bisogna spostare l’attenzione dai beni di cui le persone sono prive alle persone stesse, andare oltre l’analisi delle risorse per vedere come le persone le usano, come sono condizionate dalla loro mancanza e come reagiscono a tale mancanza (Meo 2002). L’inadeguatezza del reddito non può pertanto essere assunta come unico criterio per identificare ed interpretare la povertà, dal momento che in essa si intrecciano varie forme di esclusione da quelli che Sen (1993) definisce “funzionamenti”, ossia il venir meno delle capacità fondamentali (ad esempio nutrirsi, lavorare, essere istruiti, abitare in una casa decente). “L’approccio si basa su una visione della vita come una combinazione di differenti modalità di fare e di essere e valuta la sua qualità in termini di capacità di conseguire funzionamenti di valore” (Sen 1993, 1996), dove i funzionamenti rappresentano i conseguimenti, mentre le capacità determinano l’abilità di conseguire, influenzano cioè il numero e la qualità di funzionamenti a cui il soggetto può accedere. Essere esclusi da uno o più di questi funzionamenti avvia un percorso di impoverimento economico e relazionale dell’individuo che può intaccare altri funzionamenti, compromettendo le sue capacità di inserimento nella società di appartenenza e la personale idoneità a riprodursi come cittadini di una qualsiasi società (Negri 1990, 1996). In questo senso la povertà va intesa come un fenomeno multidimensionale e complesso, nel quale i diversi aspetti della vita individuale e sociale interagiscono nel plasmare le traiettorie soggettive e familiari. La dimensione di deprivazione economica è solo una tra le diverse variabili (quali le condizioni di salute, di istruzione, di alloggio, la posizione nel mercato del lavoro, il network relazionale, in particolare familiare) che, attraverso processi di causazione circolare e cumulativi, interagiscono determinando stati di povertà. Come nota Laffi, “la discesa sotto una soglia reddituale minima, la cosiddetta povertà economica, non è altro che una spia accesa nel pannello di controllo delle risorse familiari, la fotografia di una condizione critica colta allo stadio avanzato: non appena di quel fotogramma vogliamo capire la ragione è il film intero che dobbiamo vedere, cioè è all’ascolto di quelle biografie che dobbiamo disporci”¹³.

¹³ Micheli G. A., Laffi S (a cura di) *Derive. Stati e percorsi di povertà non estreme*, Franco Angeli, 1995

La centralità teorica che assume la dimensione temporale, nel momento in cui il focus dell'analisi si sposta dalla staticità dello studio dei singoli casi all'analisi delle traiettorie biografiche, ha indotto recentemente gli studiosi a mettere l'accento sul concetto di *vulnerabilità sociale* proposto dal sociologo francese Robert Castel¹⁴. Secondo questo schema concettuale, il percorso di impoverimento di un potenziale soggetto può avvenire transitando nel corso della vita tra l'area dell'integrazione (inserimento stabile in circuiti occupazionali e disponibilità di solidi supporti relazionali, specialmente familiari) all'area della disaffiliazione, in cui versano i soggetti in condizione di povertà estrema (caratterizzata da processi di decomposizione e abbandono del Sé, incapacità di controllo dello spazio fisico, profonda rottura dei legami sociali, perdita delle capacità di trasformare i beni in opportunità di vita). Questa transizione avviene attraverso microfratture nell'esperienza dei soggetti, tanto a livello lavorativo quanto a livello relazionale, che generano situazioni di precarietà e fragilità: è questa l'area della *vulnerabilità sociale*. I soggetti in questa condizione sono a rischio di caduta nell'area della povertà estrema; tuttavia possono ancora essere messe efficacemente in atto azioni di contrasto per favorirne la risalita verso l'area dell'integrazione (Francesconi 2000). Dalla presenza di eventi critici nelle traiettorie biografiche delle persone, non è tuttavia possibile stimare in modo meccanico quali siano le conseguenze che questi eventi possono avere. Per rendere conto dei meccanismi che connettono deprivazione materiale, impoverimento delle reti sociali e disgregazione dell'identità, bisogna di nuovo spostare l'attenzione dagli eventi in sé alle persone, al significato che gli eventi critici assumono per l'individuo. La storia personale pregressa, il bagaglio di risorse materiali e simboliche di cui si dispone, i contesti di interazione in cui si è inseriti, rendono ragione delle svariate capacità di reazione e di adattamento alle situazioni di difficoltà incontrate (Meo 2002). Un passaggio molto importante in questi percorsi biografici è dato spesso dall'incontro con i servizi. La necessità di dover ricorrere all'aiuto dei professionisti o dei volontari del sociale ha un "significato morale" nella vita delle persone, nei modi di percepirsi e di rappresentarsi entrando in contatto con gli altri, che di nuovo va oltre alle difficoltà della mancanza di reddito o di alcuni beni materiali. Si

¹⁴ Castel R., *Métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995

tratta di un aspetto di particolare importanza, perché interessa il processo di ri-costruzione dell'identità sociale che l'individuo deve affrontare partendo dalla "nuova" posizione sociale di povero attribuitagli dai professionisti e dai volontari con cui è entrato in contatto (Paugam, 2002). Serge Paugam nota come i poveri, diversamente da altri gruppi sociali, siano definibili come tali solo in base all'atteggiamento che la società nel suo insieme adotta verso di loro. In altre parole, si diviene i poveri solo nel momento in cui le nostre condizioni sono percepite – da noi e da chi ci sta intorno, in particolare da coloro che detengono autorità – come caratterizzate dalla povertà. Questa riflessione, apparentemente tautologica, è in realtà molto importante, perché getta una luce nuova sul rapporto tra povertà emersa e povertà nascosta. La tesi che "le politiche di assistenza sociale e la costruzione sociale dei poveri o degli esclusi socialmente come categorie sociali siano una parte del processo attraverso il quale individui e gruppi divengono poveri o socialmente esclusi e/o escono dalla povertà e dall'esclusione sociale, almeno nella stessa misura in cui lo sono i processi del mercato del lavoro o quelli familiari" trova un supporto empirico nei risultati di una recente ricerca europea (Progetto Esopo¹⁵ –Saraceno 2002). Le variazioni che vi sono tra contesti territoriali diversi nelle caratteristiche delle persone che ricevono un sostegno economico sono tali da non poter essere spiegate se non tenendo conto del ruolo cruciale dei fattori culturali. "La ricerca economica e sociale ha elaborato negli ultimi decenni il concetto di società locale per rendere conto dell'esistenza, nello spazio geografico, di specifiche e durevoli costellazioni di condizioni economiche, attori e processi sociali, culture politiche e sociali, modalità di partecipazione alla vita civica, rappresentate da città e aree territoriali. Queste formazioni sociali, con specifiche storie economiche e culturali, danno origine non solo a differenti forme di povertà e di vulnerabilità sociale, ma anche a modalità diverse di percepirle e di trattarle" (Saraceno 2002). Diventa dunque evidente, sulla base di quanto fin qui detto, come sia indispensabile affrontare sia analiticamente sia politicamente il tema della povertà in relazione al contesto territoriale che la esprime.

Il contesto locale non solo definisce il sistema di vincoli ed opportunità entro cui si muovono gli attori, ma influisce anche sul significato e le

¹⁵ Chiara Saraceno (coordinatrice transazionale) *The Evaluation of Social Policies Against Social Exclusion at the Local Urban Level – Progetto ESOPPO*

conseguenze che gli stessi eventi della vita hanno per i soggetti, attraverso il modo in cui essi vengono percepiti e rappresentati dalle persone con cui l'individuo è in contatto (Bagnasco e Negri 1994; Meo 2002). La società locale quindi struttura, attraverso specifiche rappresentazioni sociali della povertà, le capacità dei soggetti di conseguire ben-essere, di convertire le risorse di cui dispongono in funzionamenti, di reagire ai disagi ed alle privazioni di beni e capacità, che derivano dalle loro caratteristiche personali e dal loro percorso biografico.

5.2. Le nuove povertà

A partire dai primi anni del nuovo secolo si comincia a sentir parlare con sempre maggiore insistenza di "nuove povertà". Il concetto di nuove povertà è interessante, ma ambiguo. Il tema è di grande attualità, eppure assistiamo a fenomeni di rimozione collettiva per cui sembra sempre che la povertà sia altro da noi. Soprattutto si fatica a comprendere che la povertà economica è legata ad una complessità di fattori che contribuiscono ad estendere la fascia di vulnerabilità e un senso forte di insoddisfazione ed incertezza. Questo implica che dobbiamo tenere conto della multidimensionalità del fenomeno, che, al tempo stesso, rischia di diventare onnicomprensivo e sfuggente. Occorre innanzitutto tener conto dei processi di impoverimento, non solo della povertà come esito. Precarizzazione del lavoro, contrazione del welfare e fragilità familiare sono tre fattori che moltiplicano la vulnerabilità, la allargano a fasce sociali un tempo relativamente al sicuro, accrescono l'ansia nei confronti del futuro. Malgrado la soglia di povertà sia attualmente statisticamente fissata in 936 euro mensili per due persone¹⁶, un single si sente "in miseria" con 1.200 euro, una coppia con 1.800, soglia che sale a 2.000 per nuclei più numerosi. Nel complesso il 74% delle famiglie dichiara di avere meno risorse di quanto soggettivamente considerato necessario e il 36 % ritiene di avere un rischio diretto di cadere in stato di povertà. A incidere è anche il fattore casa: circa 2 milioni e mezzo di famiglie hanno un mutuo a carico per un esborso medio annuo di 5.500 euro (14 % della propria spesa).

¹⁶ Si tenga presente che l'importo dell'assegno sociale, che – rivalutato annualmente – dal 1996 sostituisce la pensione sociale, per il 2009 è fissato a 409,05 euro mensili per il singolo.

Il 19 % delle famiglie in affitto spende, per questo, 5 mila euro all'anno (18 % della spesa complessiva). La grande città, dove lo sfilacciamento delle relazioni sociali è più evidente e l'emergenza abitativa più sofferta, è un contesto che aggrava questi processi, mentre consente a chi vuol nascondersi (spesso innanzitutto da se stesso) di immergersi nell'anonimato, rende più difficile costruire relazioni di vicinato e di mutuo aiuto.

Se pensiamo al caso emblematico della popolazione senza dimora, possiamo osservare che la povertà economica si intreccia con un'accumulazione di fattori di debolezza sociale: mancanza o perdita del lavoro, disagio psichico, etilismo, tossicodipendenza, ecc. Ma il caso dei senza dimora può essere considerato la punta di un iceberg, fatto di crescente vulnerabilità ed incertezza tanto nella sfera lavorativa, quanto in quella dei legami familiari. Di fatto, la funzione di compensazione delle incertezze del mercato (e della vita) è stata implicitamente affidata nel nostro paese alla famiglia, nella presunzione di una stabilità e di una capacità redistributiva che mostrano in vario modo segni di logoramento. Questo indebolimento della protezione familiare si rivela in tre situazioni emblematiche:

- quella delle persone senza famiglia, che hanno magari sempre coabitato con i genitori, hanno condiviso con loro le risorse disponibili, non hanno formato un proprio nucleo e, a seguito dell'avanzare dell'età e della perdita dei genitori, si trovano allo scoperto; chi viene da storie d'immigrazione interna o dall'estero, da nuclei disgregati o da vicende di dissapori familiari, per cui non dispone del sostegno di persone legate da vincoli familiari; oppure ancora, e sono i casi più frequenti, persone coinvolte in separazioni e divorzi in età non più giovane e in situazioni già compromesse dalla fragilità economica e lavorativa, che rischiano di gettarle letteralmente per strada;

- quella delle donne con bambini, prive del sostegno del coniuge, o con congiunti a loro volta colpiti dalla precarietà occupazionale, malati o inabili al lavoro, o con genitori anziani da assistere: tutte situazioni in cui le relazioni familiari, anziché rappresentare un sostegno, finiscono per diventare un vincolo per la possibilità di accedere al mercato del lavoro, di lavorare con continuità, di cogliere opportunità più interessanti, ma più esigenti in termini di orari e di disponibilità.

- quella delle persone che subiscono a livello psicologico e relazionale i contraccolpi della disoccupazione, o del fallimento e della cessazione di attività autonome: in questi casi gli equilibri familiari entrano in crisi a seguito della perdita di un'occupazione che strutturava i tempi e definiva i ruoli all'interno della famiglia; sono i casi in cui la famiglia, anziché compensare la perdita di reddito, di autostima e di partecipazione sociale derivante dalla disoccupazione, aiutando i diretti interessati a reinserirsi, ne viene travolta. Situazioni come queste nascondono poi un risvolto inquietante: anche in realtà laboriose e mediamente benestanti come sono tipicamente quelle del Centro Italia, e di Firenze, molte persone coinvolte da processi di impoverimento e soprattutto dalla perdita del lavoro, si vergognano della loro condizione e hanno ritegno a chiedere aiuto. La ritrosia rischia di farli ripiegare ancora di più su se stessi, di aggravare l'isolamento e magari la depressione. Un tempo apposite confraternite e istituzioni sorgevano per aiutare i "poveri vergognosi"¹⁷, in genere ex benestanti travolti dagli eventi della vita. Seppure il lavoro svolto dai nostri CdA Parrocchiali in questo senso sia in aumento, e nonostante il bisogno porti un numero sempre maggiore di "insospettabili" a chiedere, solo se vi è garanzia di assoluta discrezione, aiuto ai parroci, vanno implementate le modalità d'intervento capaci di raggiungere e aiutare i poveri invisibili con strumenti che consentano di valorizzare una richiesta che non è quasi mai di tipo assistenziale, quanto semmai di supporto per continuare a farcela da soli.

Lavorare per promuovere l'autonomia significa inevitabilmente lavorare, oltre che sul singolo, sulla responsabilità sociale delle comunità. La crescente incertezza economica e l'instabilità rispetto alla propria condizione si riflettono in una solidarietà a corrente alternata, rivolta solo ai primi simili, mentre la dimensione pubblica e quella dei "diversi", magari proprio coloro che avrebbero più bisogno di aiuto, viene rigettata. Dunque l'aumento della vulnerabilità e della fragilità sociale non sembra, al momento, aver generato

¹⁷ Alcuni esempi: *Opera Pia dei Poveri Vergognosi* a Bologna, trasformata nel 2008 in Azienda pubblica di Servizi alla Persona Poveri Vergognosi; *Compagnia dei Buonomini di San Martino* a Firenze, fondata nel 1441 – tuttora esistente – e composta da dodici uomini, aveva lo scopo di soccorrere "i poveri vergognosi", ovvero le famiglie benestanti cadute in disgrazia per via delle lotte politiche, di rovesciamenti economici e altro, i quali, per pudore, non chiedevano elemosine pubblicamente.

una crescita della solidarietà e della capacità di condivisione, ma piuttosto una caccia ai nemici del nostro benessere e l'idea che tutto dipenda dall'ordine, da più parti invocato.

La povertà, vecchia e nuova, sembra, dunque, un fenomeno destinato ad accompagnare lo sviluppo della nostra società nel tempo della globalizzazione. Essa esige perciò risposte non emergenziali, ma complesse, concrete, qualificate e competenti e chiede di monitorare i risultati, l'efficienza e la qualità. Il sociale, con una visione coesa, reclama un grande fiorire di investimenti, di produzione e di risposte. Il mondo economico e finanziario devono essere protagonisti di questa responsabilità sociale. Va allora superata con coraggio una concezione di "welfare assistito", ideologicamente legato ad un falso egualitarismo assistito, e rimessa in moto una cultura di prossimità, che porti sul territorio l'etica della relazione, dell'incontro e dell'ospitalità. Vi è un debito etico di cittadinanza che va espresso con rigore, coniugando sostegno concreto e sviluppo di autonomia e responsabilità. Uno degli aspetti fondamentali delle linee emergenti di lotta alla povertà consiste nell'orientamento verso politiche sociali attivizzanti, in grado, quindi, di mobilitare le capacità e le risorse dei beneficiari, emancipandoli dal bisogno, ma anche dalla dipendenza dall'assistenza. È una "filosofia del trampolino", che richiede ai soggetti di uscire da una logica di protezione passiva per diventare protagonisti attivi delle politiche sociali.

5.3 Poveri italiani: profilo nazionale e specificità locali

Proprio mentre chiudiamo questo terzo Quaderno dell'Osservatorio Diocesano sulla Povertà a Firenze, viene diffuso il "Rapporto Annuale sullo Stato del Paese" a cura dell'ISTAT, dal quale emerge in modo sempre più netto il forte profilo di fragilità economica di un'ampia componente della popolazione italiana: se, infatti, una famiglia su quattro sarebbe in una situazione a rischio di povertà, aumenta al contempo e in modo considerevole l'area della cosiddetta vulnerabilità composta da chi, pur disponendo di un reddito e di una casa, rischia di non farcela ad arrivare a fine mese. L'innalzamento dei tassi di disoccupazione (dovuti a licenziamento ma anche a mancato rinnovo dei contratti a termine) soprattutto tra i maschi adulti, la

presenza di figli, la perdita del potere d'acquisto dei salari e la mancanza di adeguata protezione sociale sono tutti fattori che, singolarmente o cumulandosi, contribuiscono ad aumentare il rischio per le famiglie italiane di cadere in situazioni più o meno episodiche di disagio economico. Ciò che cambia rispetto al passato, non è dunque tanto e solo il numero dei poveri, ma il loro profilo: se in passato povertà e marginalità sociale si trovavano spesso e largamente a coincidere, negli ultimi anni emerge in modo chiaro come la fragilità economica possa interessare in modo trasversale le diverse componenti della popolazione: dunque siamo sempre più in presenza di quella che potremo definire una povertà nella "normalità". D'altra parte non sono soltanto le categorie sociali coinvolte a mutare, ma il concetto stesso ad assumere forme diverse da quelle a cui eravamo abituati. Non più e non tanto fenomeno strutturale, la povertà assume forme provvisorie ed intermittenti. Le ricerche longitudinali, cresciute negli ultimissimi anni, hanno ampiamente messo in evidenza il carattere transitorio delle esperienze di povertà (legato dunque a situazioni di disequilibrio temporaneo tra entrate ed uscite). Nel definire il profilo delle famiglie italiane, l'Istat stesso, però, evidenzia come, a fianco di nuclei (il 6,3% del totale) che denunciano, oltre a seri problemi di bilancio e di spesa quotidiana, più alti rischi di arretrati nel pagamento delle spese dell'affitto e delle bollette, nonché maggiori limitazioni nella possibilità di riscaldare adeguatamente la casa e nella dotazione di beni durevoli, cresca la presenza di famiglie (il 5,5 %) che, pur vivendo al disopra della soglia di povertà, incontrano difficoltà nel fronteggiare alcune spese. Esse si trovano occasionalmente senza soldi per pagare le spese alimentari, i vestiti, le spese mediche e quelle per i trasporti o segnalano difficoltà economiche più o meno gravi e risultano potenzialmente vulnerabili soprattutto a causa di forti vincoli di bilancio. Si tratta, in quest'ultimo caso di quel 10,4% di famiglie, che fino a poco fa avremmo potuto definire relativamente benestanti, ma che oggi non riescono spesso ad effettuare risparmi e, nella maggioranza dei casi, non hanno risorse per affrontare una spesa imprevista di 700 euro. Dunque, se 8 famiglie su dieci denunciano difficoltà economiche, queste assumono gravità ed incidenza assai diversa. Il mutato profilo delle povertà, che ci viene proposto dall'Istat, trova ormai un elemento di conferma anche a livello locale in riferimento all'universo che emerge dai dati raccolti presso i CdA della Caritas. Se, in passato, questi facevano riferimento, nella stragrande

maggioranza dei casi, a situazioni di povertà o di marginalità sociale conclamati, spesso strutturali, negli ultimissimi anni, la fragilità “nella normalità” appare in modo sempre più evidente anche dalla specificità di questo osservatorio. Sicuramente, vista la generale situazione di crisi, chi già stava male, non sta meglio e, dunque, vediamo, nell’ambito delle problematiche evidenziate durante i colloqui presso i Centri, crescere tra il 2007 ed il 2008 quelle che sono indicative di un peggioramento relativo. Aumenta, per esempio, la richiesta di buoni pasto e dei generi di prima necessità, anche da parte di persone che si erano precedentemente rivolte ad essi per altri tipi di problemi. Riguardo agli italiani, va evidenziato come, a fronte di un incremento numerico estremamente significativo, si registri un aggravarsi delle problematiche riconducibili alla fragilità economica. Se tuttavia diminuiscono percentualmente le situazioni definibili come di povertà grave e restano stabili quelle di chi non ha alcun reddito, aumenta la quota di quanti denunciano generici problemi economici o un reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze.

Le richieste formulate continuano dunque ad essere quelle dell’ascolto e dei beni di prima necessità ma, più che della mensa, si ha bisogno di pacchi di generi alimentari per mettere a tavola la famiglia o di prodotti per l’infanzia, mentre cresce in modo consistente la richiesta di un contributo economico diretto per pagare le utenze o per ovviare a situazioni sempre più frequenti di indebitamento anche grave. Dunque non siamo più esclusivamente di fronte a persone anziane e sole o a soggetti cristallizzati in condizioni di marginalità estrema che cercano strategie per sopravvivere e dormono in domicili di fortuna, ma a uomini e donne in fasce di età centrali potenzialmente attivi sul mercato del lavoro, ma senza un’occupazione stabile, che hanno responsabilità familiari e vivono in appartamenti in affitto o di proprietà.

Pur con sostanziali differenze, tra italiani e stranieri, siamo sempre più di fronte ad utenti atipici per i servizi della Caritas, persone “normali” o “integrate” che non necessariamente presentano quei fattori di rischio che la letteratura ci ha insegnato ad individuare come predittivi di una possibile povertà (dipendenze, patologie, carcere, famiglie monogenitoriali, ecc.). La relazione con i Centri resta ancora, spesso, episodica e circoscritta ad una determinata esigenza; poi scompaiono per andare a bussare ad altre porte o

perché l'emergenza è rientrata. In una prospettiva di lungo periodo sarà importante monitorare la crescita numerica così come l'intensificarsi del rapporto. Se è infatti indubbio che l'onda lunga della crisi sul piano economico deve ancora arrivare, va ricordato che i tagli previsti agli enti locali contribuiranno probabilmente ad attenuare l'efficacia dei servizi territoriali rispetto alla presa in carico dei soggetti in situazioni di marginalità conclamata.

È anche in questa logica che iniziative come quelle proposte dalla CEI di un fondo di solidarietà assumono un significato particolarmente importante in questo momento congiunturale.

Cap.6 Profili di povertà: confronto tra i dati 2007 e 2008

6.1 I dati nella rete

Il primo aspetto sul quale, attraverso la lettura dei dati raccolti, si intende soffermarsi, ha a che fare con la capacità della Rete di contribuire a meglio definire e cogliere il fenomeno della povertà presente sul territorio diocesano. Da questo punto di vista, fondamentale diventa andare a verificare quale sia l'entità, e successivamente la qualità, delle informazioni utili per la ricostruzione di questo quadro generale che ci vengono dai diversi soggetti messi in rete. La questione può tuttavia, nella logica del nostro intervento, essere letta anche in una prospettiva diversa ma complementare: la presenza negli archivi, e dunque nell'analisi, di dati che affluiscono dai diversi punti di rilevazione della rete ci offrono una misura indiretta del grado in cui la rete stessa esiste nei fatti così come della sua effettiva capacità di funzionamento. Con capacità di funzionamento della rete possiamo, inoltre, intendere, sia la disponibilità degli operatori ad attuare nei fatti un lavoro di "rete", sia degli utenti ad orientarsi in modo diffuso sul territorio favorendo un più efficiente utilizzo delle risorse mobilitate sul territorio.

E' a partire da queste considerazioni che appare evidente come l'analisi risulti efficace esclusivamente se riferita ad un arco temporale sufficientemente ampio per mostrare gli effetti prodotti dall'attuazione del

progetto; una fotografia al 2007 era in grado di fornirci un'immagine della composizione delle informazioni per centro di provenienza; il confronto tra i dati 2007 e quelli 2008 ci consente di porre l'attenzione oltre che sulla composizione anche sull'evoluzione sia in termini di quantità delle informazioni raccolte che della loro diversa provenienza.

Durante il 2007 i centri d'ascolto Diocesani della Caritas hanno accolto un totale di 6903 persone. Se consideriamo il dato che nel 2006 era stato rilevato dai soli Centri d'Ascolto diocesani (4181 persone) appare significativo l'incremento di 2722 nuove schede pari al 65,1%. Sarebbe semplicistico attribuire tale andamento all'emersione di crescenti situazioni di bisogno all'interno del territorio diocesano; se questo fenomeno probabilmente esiste, il dato deve essere letto alla luce di alcune trasformazioni avvenute all'interno dell'organizzazione dei vari Centri d'Ascolto ed in particolare al progetto di messa in rete di alcuni importanti Centri di Ascolto parrocchiali e di altre strutture della Caritas. L'universo a cui facciamo riferimento considerando i dati del 2007 e del 2008 è quindi differente rispetto a quello considerato precedentemente proprio grazie alla messa in rete e quindi alla partecipazione alla raccolta dei dati da parte di realtà che precedentemente, non essendo in rete, non contribuivano alla definizione del fenomeno. In particolare, lo ricordiamo, nel corso del 2007 anno di attuazione del progetto REPOV oltre ai due Centri d'Ascolto diocesani (italiani e stranieri) sono stati messi in rete i Centri parrocchiali di: Montelupo, Santa Maria a Cintola, Sacro Cuore al Romito, Santa Maria al Pignone, Santa Maria Ausiliatrice, Sa.mo nome di Gesù ai bassi, Signa ed il Cenac. A questa prima rete di centri d'ascolto si sono successivamente agganciate varie strutture della Caritas che offrono altri servizi: le due mense (San Francesco e di via Baracca), il Centro medico sanitario Stenone, l'ufficio Emergenza Freddo, Villa Pieragnoli e il Centro diurno il Samaritano.

Possiamo renderci conto dell'importante peso di queste realtà, in termini di informazioni aggiuntive alla banca dati, considerando dove sono stati effettuati i primi contatti con gli utenti che hanno usufruito dei vari servizi, ossia i centri che per primi hanno registrato ed inserito nella banca dati gli utenti che hanno usufruito nel 2007 di aiuti di qualsiasi tipo da parte della Caritas (*tab. 1*).

Tab. 1 – Centri Caritas che hanno effettuato il primo contatto: 2007

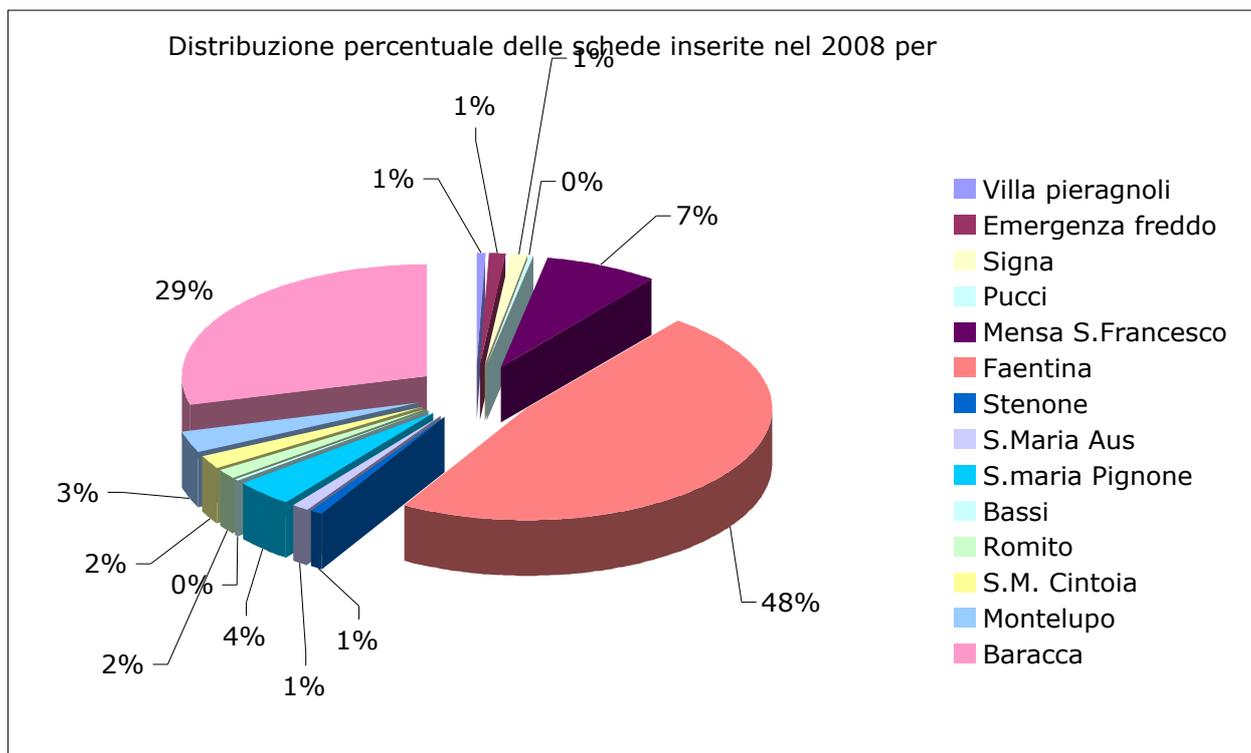
<i>Centri</i>	2007	
	<i>v.assoluti</i>	<i>v.%</i>
CdA via Faentina	3703	53,6
Cda parrocchiali	348	5,0
Mense	2668	38,6
Altri servizi	186	2,7
Totale	6906	100

Notiamo come il CdA Diocesano di via Faentina e le due Mense svolgano un ruolo predominante (con una differenza di circa 10 punti percentuale del primo rispetto alle seconde). Il ruolo dell'insieme dei CdA parrocchiali, sempre per quanto riguarda il primo contatto, sembra essere più marginale, è comunque da sottolineare il fatto che, dietro la percentuale si nascondono i valori assoluti, ed in questo caso più di 300 persone ascoltate (o meglio registrate) per la prima volta non sono sicuramente un dato marginale. Gli altri servizi, Centro Stenone e Ufficio Emergenza Freddo, sono i meno attivi per quanto concerne i primi contatti e ciò è facilmente comprensibile dato che entrambi sono servizi dei quali si viene a conoscenza e si accede, di norma, dietro suggerimento e orientamento dei CdA.

Si tratta tuttavia di un dato che consente di comprendere solo in misura limitata la portata che il progetto può aver avuto per quanto l'impatto che la messa in rete dei Centri produce relativamente alla conoscenza del fenomeno della povertà nel nostro territorio. Il lavoro di messa in rete previsto dal Progetto REPOV è stato condotto nel corso del 2007; operativamente ciò ha significato che alla fine dell'anno la rete era stata costituita ed aveva, almeno formalmente iniziato a funzionare. E' necessario tuttavia aspettare i dati relativi al 2008, quando cioè la rete entra a regime, per poter valutare l'effettiva portata del progetto in termini di acquisizione capillare delle informazioni.

Se infatti confrontiamo i dati 2007 con quelli raccolti nel corso del 2008, possiamo rilevare due aspetti significativi: da un lato un incremento numerico rispetto al totale di utenti che passano da 6996 a 7429; e dall'altro la diminuzione del peso relativo dei dati provenienti dai nodi più "grossi" e strutturali della rete (Centri d'Ascolto diocesani e mense) che passano rispettivamente dal 53,6 al 47,5% e dal 38,6 al 36,7%, a cui si associa un

incremento dal 5 al 12,6% di quelli provenienti dalle antenne più capillarmente disseminate sul territorio e cioè i Centri d'Ascolto parrocchiali

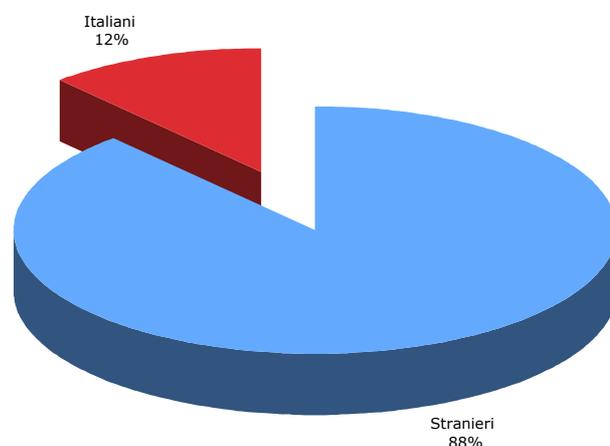


Si tratta di un dato estremamente significativo ai fini della nostra analisi: da un lato sta ad indicare l'abbrivio preso dal progetto – i dati cominciano ad essere raccolti in modo crescente sulla base delle modalità concordate in senso al progetto ed a confluire nell'archivio generale – in termini di raccolta e condivisione delle informazioni; dall'altro, grazie al maggiore apporto dei centri d'ascolto parrocchiali che più e meglio sono in grado di intercettare forme di disagio meno manifesto e meno strutturale, è possibile entrare in contatto con quei fenomeni emergenti di fragilità economica e sociale che vanno genericamente sotto il nome di nuove povertà.

Tab. 2 – Centri Caritas che hanno effettuato il primo contatto: confronto 2007-08

Centri	2007		2008	
	v.assoluti	v. %	v.assoluti	v. %
CdA via Faentina	3703	53,6	3535	47,5
Cda parrocchiali	348	5,0	937	12,6
Mense	2668	38,6	2731	36,7
Altri servizi	186	2,7	226	3,0
Totale	6906	100	7429	100

Utenti della rete 2007 - Italiani e stranieri



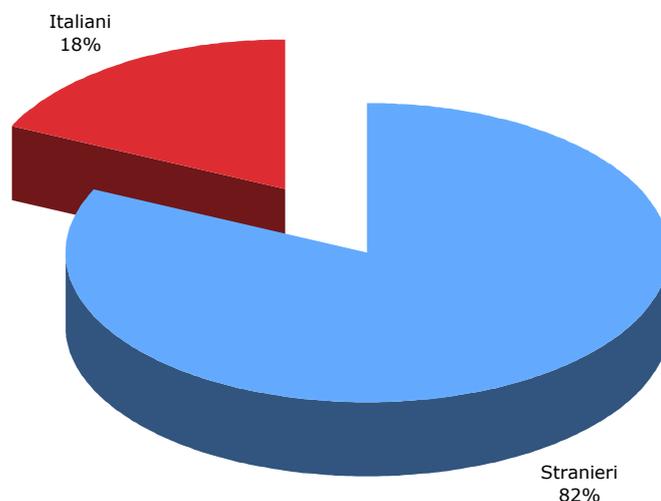
Questa impressione sembra avvalorata dall'analisi più dettagliata delle informazioni raccolte ed in primo luogo quella relativa alla suddivisione tra italiani e stranieri: nel corso del 2007 sono stati accolti 6097 stranieri, pari all'88% del totale a fronte di 806 italiani (12%).

Questa distribuzione va spiegata tanto facendo riferimento alle specificità delle due componenti in termini di fragilità sociale e di presenza/accessibilità delle reti formali ed informali di supporto, quanto alle caratteristiche delle prestazioni erogate: se infatti è vero che solo in parte l'offerta di servizi viene attivata in relazione alla domanda degli stessi, è ormai largamente dimostrato come la domanda tende a crescere, in termini tanto quantitativi che qualitativi, là dove ha buone probabilità di venire soddisfatta. In questa prospettiva, va ricordato come i Centri d'Ascolto Caritas rappresentino un servizio di bassa soglia al quale possono accedere anche persone straniere prive tanto della residenza che del permesso di soggiorno. Da sempre la popolazione straniera presente sul nostro territorio rappresenta, almeno nelle fasi di primo ingresso, quando mancano quei prerequisiti minimi per l'integrazione (lavoro, casa, residenza, permesso di soggiorno), l'utenza prevalente dei centri d'ascolto, tanto che a lungo si è parlato della Caritas unicamente in relazione ai servizi offerti alla popolazione immigrata. Se esiste

senz'altro questa specializzazione, non va dimenticato come e in che misura il lavoro svolto dai centri e dalle parrocchie nel supportare persone italiane che vertono in situazioni di bisogno più o meno grave tende a restare sommerso perché più sporadico ma anche per la maggiore riservatezza che porta operatori e utenti a mantenere un maggiore riserbo sulla relazione d'aiuto di cui sono stati protagonisti. Un ulteriore aspetto che può aiutare a comprendere la composizione di questo dato è che, almeno in ipotesi siano i servizi di maggiore prossimità, come i centri d'ascolto parrocchiali, quelli che meglio sono capaci di intercettare situazioni di bisogno che si manifestano in seno alla popolazione residente stabilmente su un territorio e, dunque più probabilmente italiana. E', d'altronde proprio la potenzialità che in termini di identificazione dei profili di nuove povertà offrono queste strutture che è alla base della scelta di investire risorse progettuali nella loro messa in rete nell'ambito del progetto REPOV.

In effetti, se procediamo ad un confronto tra i dati del 2007 – quando, lo ricordiamo, la rete era costituita sul piano formale ma non aveva iniziato ancora a funzionare su quello della condivisione dei dati – e quelli del 2008 – quando i sistemi di rilevazione ed immissione dei dati nell'archivio centrale da parte dei centri in rete era entrata a regime – l'ipotesi di partenza pare confermata.

Utenti della rete 2008 - Italiani e stranieri



La percentuale degli italiani – che in termini americani sono 1411 – sale al 18% mentre quella degli stranieri (6383 persone) scende all'82%. Siamo di fronte ad un progressivo incremento della componente italiani che assume ancora maggiore spessore se si pensa che soltanto nel 2006, considerando i dati dei soli Centri d'ascolto diocesani, tale percentuale era del 10%. La dinamica appare in modo ancora più chiaro se invece che in termini di composizione percentuale ragioniamo in quelli di incremento percentuale delle due diverse componenti.

Tab. 2 – Incremento degli utenti dal 2007 al 2008 per nazionalità

	<i>stranieri</i>	<i>italiani</i>	<i>totale</i>
2007	6097	806	6903
2008	6383	1411	7794
Incremento	286	605	891
% incremento	4,7	75,1	12,7

Si vede, allora, che, da un lato il saldo positivo tra 2007 e 2008, pari al 12,7% è da imputare in misura quasi esclusiva alla componente degli italiani che cresce del 75% passando da 806 a 1411 unità mentre quella straniera vede un saldo positivo del 4,7% . A determinare questo progressivo ma consistente rafforzamento della componente italiana concorrono due differenti fattori: l'uno, di carattere metodologico, ha a che fare con la con quanto precedentemente detto circa la maggiore capacità conoscitive offerte dalla messa in rete dei centri d'ascolto parrocchiali e l'altro, di carattere sostantivo, con l'effettiva crescita di stazioni di fragilità economica e sociale, che portano alla richiesta di aiuto presso i Centri ed i servizi Caritas, tra la popolazione italiana.

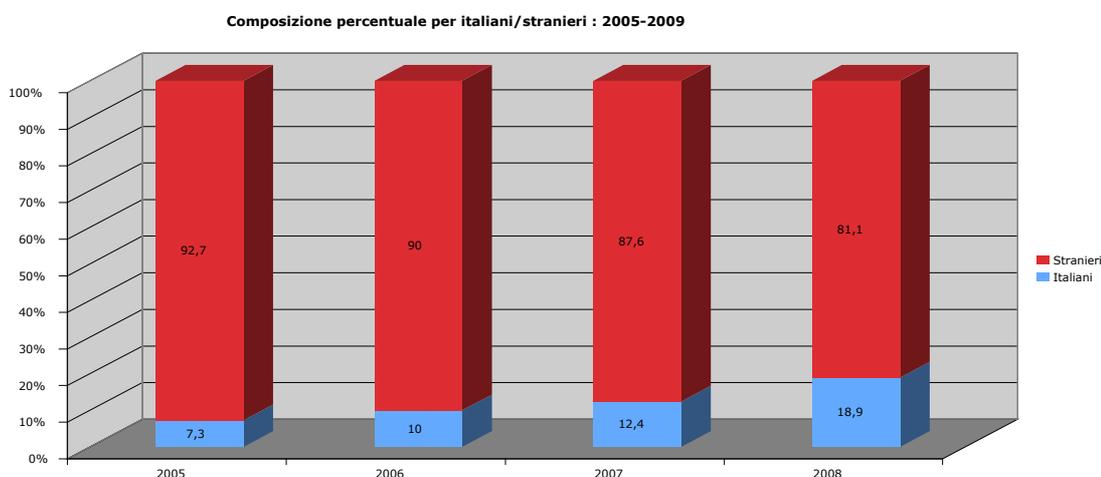
I dati a disposizione ci consentono di verificare se e quanto giochino entrambi i fattori.

Abbiamo già avuto modo di vedere l'influenza della messa in rete dei centri parrocchiali nella raccolta delle informazioni, ma possiamo comunque verificare questa ipotesi controllando la percentuale riferita ai centri che hanno effettuato i primi contatti per gli utenti che hanno richiesto assistenza nei due anni di riferimento.

Considerando le differenze fra italiani e stranieri nella distribuzione percentuale dei centri che hanno effettuato il primo contatto con gli utenti notiamo in line generale che la componente italiana tende ad essere maggiormente rappresentata tra gli utenti che accedono direttamente ai Centri d'Ascolto (diocesani e parrocchiali) servizi che in effetti richiedono una maggiore conoscenza delle risorse del territorio, nonché una maggiore possibilità/disponibilità ad affrontare un colloquio colloqui ma anche e soprattutto, la presenza di un tipo di bisogno di carattere strutturale - quando, per fare un esempio, si ha bisogno di un pasto in modo estemporaneo si può rivolgersi direttamente alla mensa, mentre per avere la tessera che consente di accedere per un periodo continuativo di tempo al servizio è necessario passare dai Centri d'Ascolto. Al contrario, per gli stranieri, accanto ai Centri d'Ascolto, la mensa appare come un importante canale attraverso il quale gli utenti entrano a far parte del database, prefigurando con ciò, una modalità più "emergenziale" e meno strutturale di ricorrere ai servizi erogati.

Se procediamo ad un confronto tra il 2007 ed il 2008 emerge come, pur di fronte ad una composizione sostanzialmente immutata degli accessi, la messa in rete apporti, com'era prevedibile, un incremento nella componente degli ingressi tramite centro d'ascolto parrocchiale; modalità questa, che pare premiante soprattutto nel caso degli italiani. L'ipotesi che l'incremento nel numero totale degli utenti italiani nell'intervallo considerato, sia da ricondurre ad un fattore di carattere metodologico (inclusione di quei centri di rilevazione che più sarebbero in grado di intercettare questo tipo di bisogno) sembra verificata, almeno in parte.

Ciò non esclude tuttavia che sia plausibile anche la seconda ipotesi e cioè che l'incremento dell'utenza italiana sia da ricondurre non solo a fattori metodologici – che peraltro confermerebbero l'importanza dell'operazione di messa in rete – ma anche al dato sostantivo che ha a che fare con quel fenomeno emergente, ed ulteriormente consolidatosi nel corso degli ultimi mesi, di progressivo impoverimento della classe media a cui si accennava precedentemente. Se infatti prendiamo come riferimento il solo dato dei Centri d'Ascolto diocesani vediamo che dal 2005 al 2008 la percentuale di italiani è più che raddoppiata passando dal 7,3% del totale al 19%. Dunque l'utenza italiana con cui la Caritas entra in contatto aumenta in modo costante nel tempo e ciò non soltanto grazie all'apporto dei centri d'ascolto parrocchiali messi in rete.



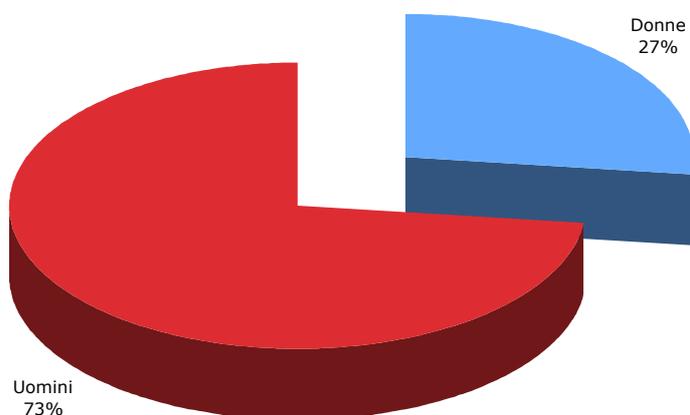
I dati raccolti ci consentono di entrare più nello specifico per provare a caratterizzare il profilo di questa componente della popolazione italiana residente sul nostro territorio che presenta una situazione di bisogno. Anche in questo caso l'analisi farà riferimento ai dati del 2008 quelli che, ci sembra, meglio sono in grado di render conto dell'effettivo apporto conoscitivo derivate dalla messa in rete dei centri. I dati del 2007 saranno comunque tenuti come riferimento per far esaltarla presenta di eventuali trend.

6.2 Caratteristiche socio anagrafiche

6.2.1 Gli italiani

La distribuzione per genere ci mostra una sproporzione netta tra le due componenti: le donne sono poco più di un terzo degli uomini; eppure nonostante la nettezza di questo dato va sottolineata, nel corso del tempo, la tendenza ad una debole ma costante erosione a favore di quella femminile: le donne rappresentavano infatti il 23% nel 2005; il 24% nel 2006; il 25 nel 2007 fino ad arrivare al 27% del 2008.

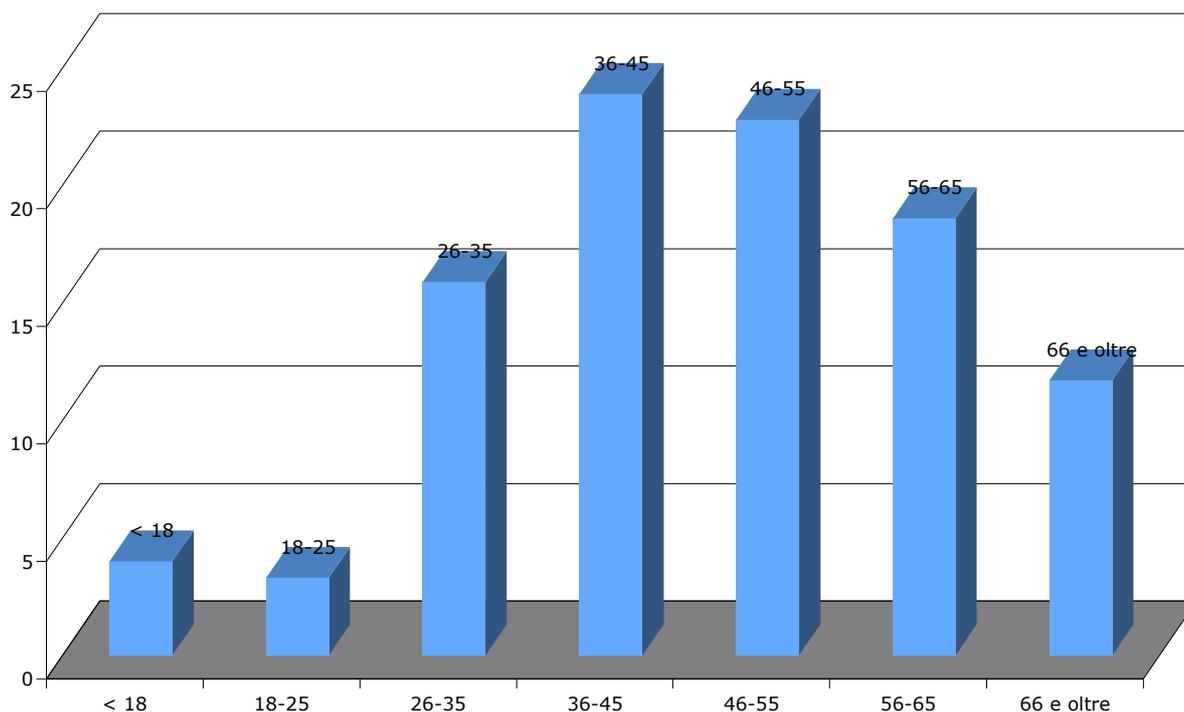
Utenti italiani per sesso - 2008



Passando alla distribuzione per classe di età, notiamo come oltre la metà degli italiani si concentri nelle classi di età più avanzate: il 30,2% ha più di 54 anni mentre coloro che hanno un'età inferiore ai 24 anni non sono che l'8,1% del totale contro il 23% di quanto fatto registrare dagli stranieri. Infine, se guardiamo all'età media vediamo che mentre per questi ultimi si colloca intorno ai 33 anni, per gli italiani sale a oltre 46 anni.

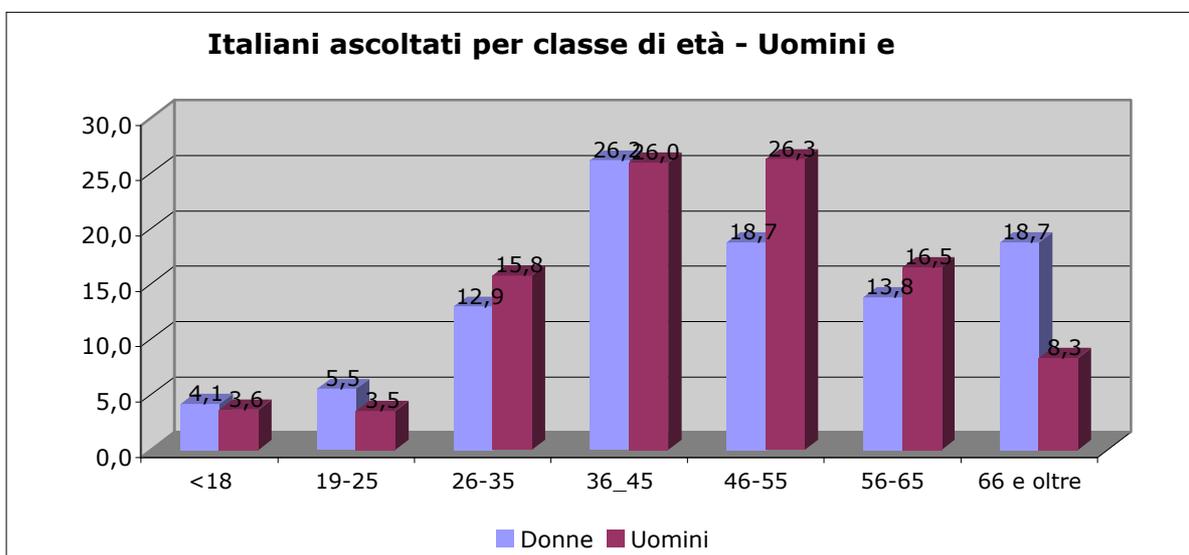
Se distinguiamo tra uomini e donne notiamo come queste siano

Utenti italiani per classe di età - 2008



mediamente più giovani con una percentuale particolarmente alta e quasi doppia rispetto a quella degli uomini (14,7%) all'interno della classe delle giovanissime; è tuttavia sempre femminile la preminenza all'interno della classe d'età estrema quella delle ultra sessantacinquenni (14,7%), gli uomini, al contrario risultano prevalere nelle classi d'età centrale. La distribuzione di frequenza percentuale in classi di età (*grafico 4*) ci mostra un profilo degli italiani che si sono rivolti a Caritas durante il 2007 che relega le prime due classi di età giovani (dai minorenni fino ai 25 anni) in posizione marginale rispetto alle classi successive (insieme, infatti, si attestano sul 7,3%). Spicca senza ombra di dubbio la classe centrale (36-45) che raccoglie il 23,9% degli individui, seguita da dalla classe 46-55 anni con il 22,6%.

La distribuzione presenta delle differenze non trascurabili per quanto concerne le differenze di genere: nel caso delle femmine le classi di età dei 46-55 e delle ultra 66 anni presentano il valore di 18,7% mentre per la componente maschile le stesse classi si attestano rispettivamente su 23,7% e 11,9%. Lo squilibrio a favore delle femmine nella classe di età degli ultra 66 anni può essere interpretato con il maggior tasso di mortalità della popolazione maschile in quel periodo della vita. Più simili, e al di sotto di queste ultime, le due classi dei 26-35 e dei 56-65.



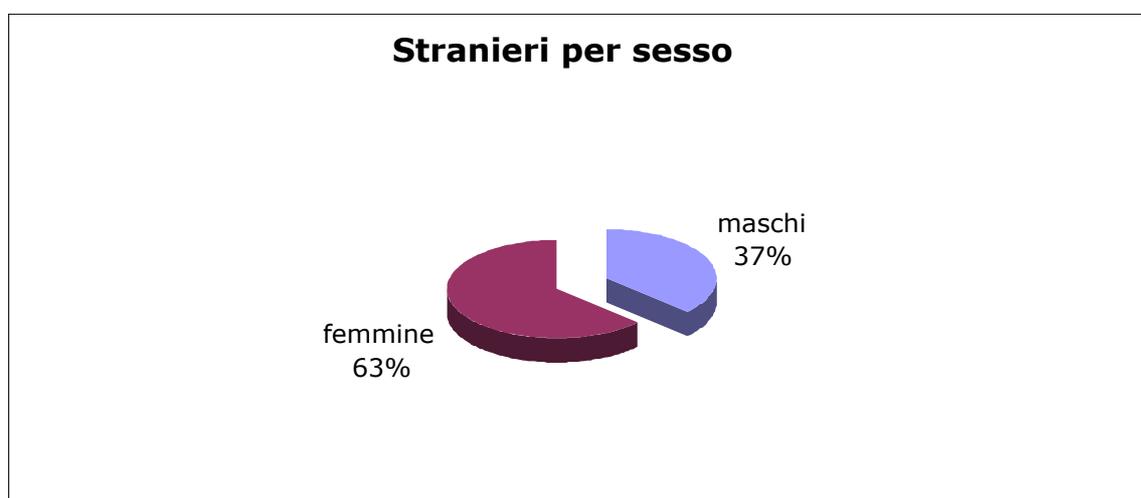
In generale quindi si nota che l'utenza italiana si disperde fra le classi di età adulte con la predominanza dell'intervallo di età che va dai 36 ai 55 anni che sfiora il 50% delle utenze. Insieme al dato, comunque consistente, della classe di età 26-35 (14,8%) ciò denota la fragilità di quegli individui che, in situazioni di disagio economico e sociale non sono protetti dalle politiche sociali (le quali si concentrano normalmente sulle classi di età che stanno agli estremi) e si rivolgono alla Caritas per le proprie necessità.

Per quanto riguarda le due ultime classi di età può essere utile comparare i dati con quelli del 2007: mentre per gli ultra 66 anni la percentuale rimane pressoché invariata per i 56-65 anni decrementa di 3 punti percentuale (decremento che trova riscontro anche comparando i dati con il 2006). Si configura una situazione in cui le ultime due classi di età diminuiscono in peso relativo rispetto alle altre (dal 30,3% del 2007 al 27,5%

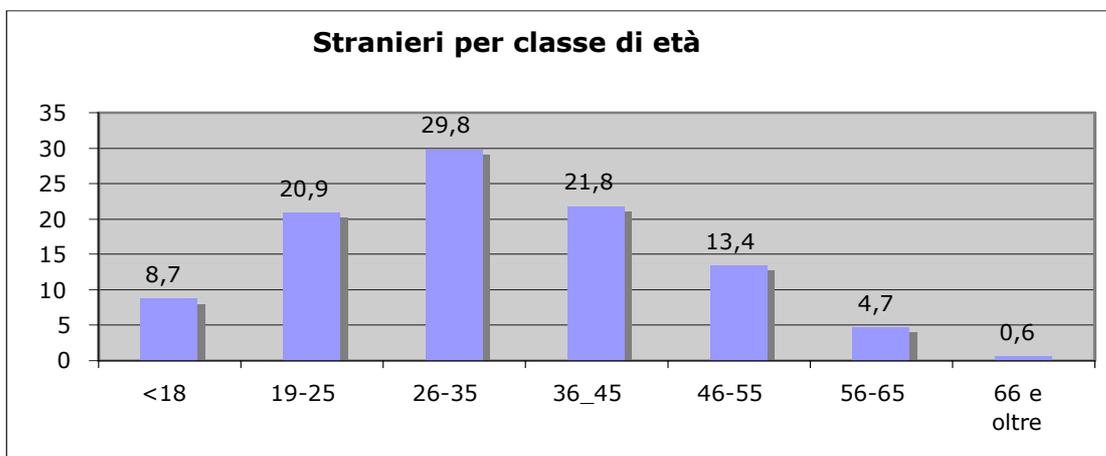
del 2008) ed in particolare a favore della classe di età dei 36-45 anni (dal 23,9% del 2007 al 26% del 2008).

6.2.2. *Gli stranieri*

Anche la distribuzione per genere degli stranieri vede la predominanza dei maschi, ma non così accentuata come nel caso degli italiani (in questo caso i dati sembrano più vicini a quelli del 2006 rispetto a quelli del 2007 che presentano percentuali lievemente differenti: 67% per i maschi e 33% per le femmine)

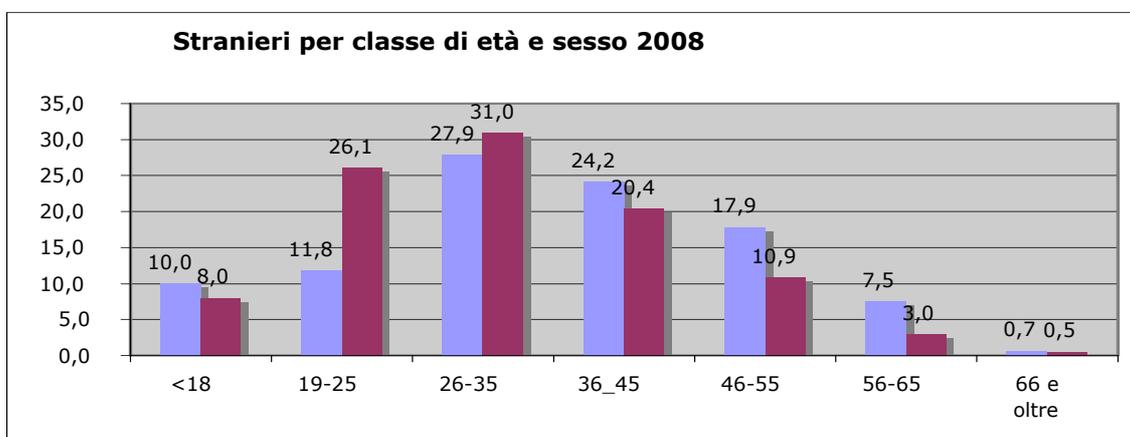


Osservando il profilo anagrafico degli stranieri assistiti nel 2008 notiamo innanzitutto il concentrarsi degli individui nelle classi di età che vanno dai 19 anni fino ai 55 anni a fronte della marginalità delle classi di età dei minorenni e dei maggiori di 55 anni. Questa prima osservazione evidenzia una situazione differente rispetto a quella degli italiani in quanto caratteristica di una popolazione più giovane in cui quasi il 30% degli utenti è raccolto nella classe di età che va dai 26 ai 35 anni (con le 2 classi vicine che superano il 20%).



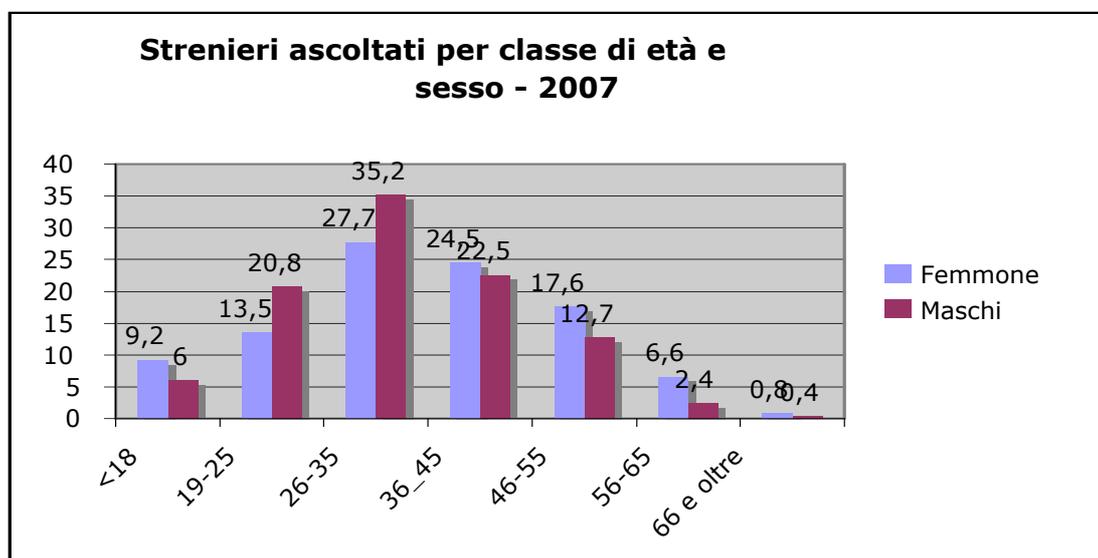
Questa tendenza presenta al suo interno notevoli differenze di genere : nonostante la classe di età che va dai 26 ai 35 anni sia la più densa per entrambi, si registra una maggiore presenza maschile nelle tre classi di età comprese fra i 19 ed i 45 anni mentre per quanto riguarda la componente femminile notiamo una maggiore presenza nelle tre classi di età fra i 26 ed i 55 anni. Da notare in particolare l'alta percentuale di individui maschi nella classe di età dei 19-25 rispetto a quella femminile (26,1% rispetto al 11,8%) e l'alta percentuale di donne nella classe di età dei 46-55 rispetto a quella maschile (17,9% rispetto a 10,9%).

In sintesi gli immigrati maschi assistiti dalla Caritas presentano un profilo più giovane rispetto alle immigrate (entrambi hanno un profilo comunque più giovane rispetto agli italiani).



Apprendo alla dimensione comparativa e considerando la distribuzione per classi di età e sesso degli utenti assistiti nel 2007 non notiamo consistenti differenze per quanto riguarda le classi dei minorenni e le ultime due 56-65 e ultra 66 anni. La differenza più significativa si riscontra invece considerando la classe dei giovani maschi tra i 19-25 dove notiamo che nel 2007 la percentuale era di 6 punti inferiore. A fronte di questo aumento repentino in

tale classe di età nel 2008 non corrisponde una diminuzione focalizzata in una classe specifica ma una riduzione equidistribuita fra tutte le altre.



Per quanto riguarda l'anno di arrivo in Italia degli stranieri assistiti nel 2008 si rileva che un'alta percentuale di maschi si rivolgono ai servizi Caritas nel periodo appena successivo all'arrivo. Sintomo questo della fragilità socio economica in cui si vengono a trovare gli immigrati che da poco tempo vivono in Italia. Per le femmine invece le cose cambiano, soprattutto se guardiamo alle arrivate del 2008, la percentuale è nettamente inferiore rispetto alla controparte maschile (11,1% rispetto al 20,9) ed anche se consideriamo le arrivate nel 2007. Il dato riferito all'arrivo si distribuisce anche negli anni precedenti in maniera pressoché uniforme fino al 2002 oscillando attorno al 9%.

In sintesi le immigrate che hanno fatto uso dei servizi offerti dalla Caritas nel 2008 non si caratterizzano in modo così peculiare, come nel caso dei maschi immigrati, per essere arrivate in Italia da poco. Ciò potrebbe essere sintomatico di una difficoltà di queste ultime all'integrazione giuridica, nel mercato del lavoro e/o sociale il che spiegherebbe il perdurare nel tempo della necessità di ricevere aiuti.

Tab. 3 – Stranieri assistiti per anno di arrivo in Italia e sesso

Anno di arrivo in Italia	Femmine	Maschi	Totale
2008	11,1	20,9	16,9
2007	13,8	20,4	17,7

2006	11,3	9,5	10,2
2005	9,1	6,2	7,4
2004	8,9	6,2	7,3
2003	8,3	7,7	8,0
2002	10,8	6,0	8,0
2001	5,6	2,5	3,8
2000	4,8	3,2	3,9
1999	3,1	2,0	2,5
prima del 1998	13,2	15,4	14,5
Totale	100	100	100

Per quanto riguarda la provenienza degli immigrati (*tab. 4*) il 21,7% degli immigrati viene dalla Romania, seguita dalla Somalia, dal Perù e dal Marocco (rispettivamente il 19,3% il 14,3% ed il 9,1%). Le altre nazionalità presenti in tabella si attestano sotto il 5%. Si delinea un quadro generale parzialmente frammentato e multi culturale con le prime 4 nazionalità sopra indicate che spiccano rispetto alle altre con valori che superano i dieci punti percentuali (o di poco inferiore come nel caso del Marocco).

Tab. 4 – Percentuali degli stranieri ascoltati per nazionalità

<i>Nazionalità</i>	<i>Percentuali</i>	<i>Nazionalità</i>	<i>Percentuali</i>
ROMANIA	21,7	ALGERIA	1,0
SOMALIA	19,3	BULGARIA	1,0
PERU	14,3	GEORGIA	0,9
MAROCCO	9,1	BOLIVIA	0,8
SRI LANKA	4,3	INDIA	0,8
ALBANIA	4,0	JUGOSLAVIA	0,8
UCRAINA	2,0	MOLDAVIA	0,8
BRASILE	1,7	ECUADOR	0,7
POLONIA	1,7	FILIPPINE	0,7
TUNISIA	1,7	Altre	11,2
NIGERIA	1,5	Totale	100

Analizzando la nazionalità degli stranieri assistiti per sesso (*tab. 5*) notiamo alcune sostanziali differenze: innanzitutto la Romania rimane la prima nazione rappresentata solo per le femmine, per i maschi è al secondo gradino mentre al primo troviamo la Somalia con una percentuale molto rilevante del 28,9% (mentre per la controparte femminile la Somalia fa registrare un valore di soli 2,7%). Inoltre, sempre per le femmine, il secondo gradino è occupato dal Perù con il 22,3% mentre per i maschi la quota di questo paese scende a 9,7%.

Tab. 4 - Percentuali degli stranieri ascoltati per nazionalità e sesso

Nazionalità femmine	Percentuale femmine	Nazionalità maschi	Percentuali Maschi
ROMANIA	24,7	SOMALIA	28,9
PERU	22,3	ROMANIA	19,9
MAROCCO	6,7	MAROCCO	10,6
ALBANIA	4,6	PERU	9,7
UCRAINA	4,4	SRI LANKA	5,0
SRI LANKA	3,1	ALBANIA	3,7
POLONIA	3,0	TUNISIA	2,5
SOMALIA	2,7	ALGERIA	1,5
NIGERIA	2,6	BRASILE	1,2
BRASILE	2,5	POLONIA	1,0
GEORGIA	2,3	INDIA	1,0
BULGARIA	2,2	EGITTO	0,8
MOLDAVIA	1,7	NIGERIA	0,8
BOLIVIA	1,2	JUGOSLAVIA	0,7
ECUADOR	1,2	SENEGAL	0,7
FILIPPINE	1,2	SERBIA	0,6
JUGOSLAVIA	1,1	BOLIVIA	0,6
HONDURAS	0,8	KOSOVO	0,6
EGITTO	0,6	UCRAINA	0,5
FEDERAZIONE RUSSA	0,6	BULGARIA	0,4
Altre	10,3	Altre	9,4
Totale	100,0	totale	100,0

Aggregando le prime 20 nazionalità considerate in macroaree territoriali notiamo che per le donne l'Est Europa è territorio più rappresentato con una percentuale del 42,8. Segue l'America Latina e del Sud e l'Africa del Nord (questa ultima si stacca dalla prima per oltre 25 punti percentuale). Comparativamente marginale appare il resto dell'Africa. Anche per i maschi l'Est Europa rappresenta un territorio particolarmente rappresentato (seppure di 9 punti percentuale in meno rispetto alle donne) ma al primo posto troviamo l'Africa Orientale con una percentuale del 35,0 ed al terzo l'America Latina e del Sud con una percentuale simile a quella delle donne (13,9%). Anche per i maschi è marginale l'area dell'Africa Centro Orientale. Infine l'Asia fa registrare valori simili in entrambi i sessi (7,3%) e l'Africa del Nord, marginale per la componente femminile, presenta un valore significativo del 8,9% per i maschi.

Tab. 5 – Femmine e maschi per aree geografiche di provenienza

	Percentuale femmine	Percentuale maschi
America Centro Meridionale	28,7	13,9
Asia	7,4	7,3
Est Europa	42,8	33,1
Africa del Nord	15,7	8,9

Africa Orientale	2,7	35,0
Africa Centro Occidentale	2,7	1,9

In sintesi per le donne si conferma quanto rilevato nel 2006 ossia una maggiore presenza di persone provenienti dai paesi dell'Europa dell'Est e dell'America Centro Meridionale. I dati evidenziano però un lieve abbassamento in termini percentuali di queste due principali macroaree a favore sia dell'Africa del Nord sia dell'Asia.

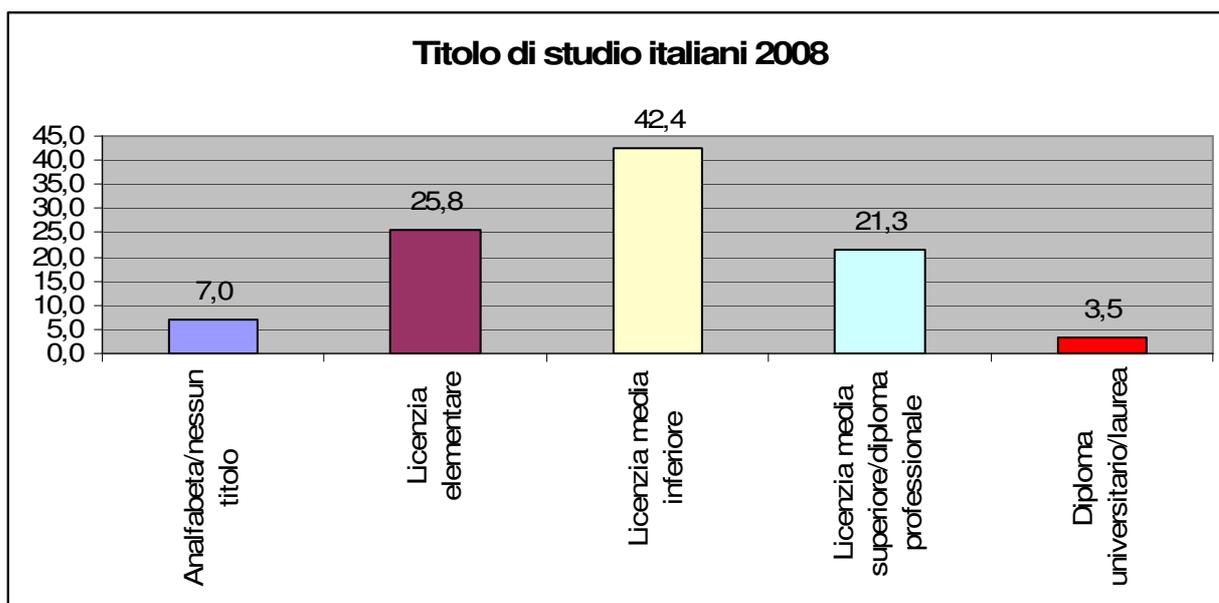
Per quanto riguarda i maschi e rispetto al 2006 notiamo grosse differenze per quanto riguarda l'area dell'Africa Orientale che diviene la prima macroarea di emigrazione (tirata avanti dal valore molto alto della Somalia) seguita dalle altre macroaree territoriali che perdono qualche punto percentuale a favore della prima: Europa dell'Est, America Centro Meridionale, Africa del Nord e Asia.

6.3. Formazione e lavoro

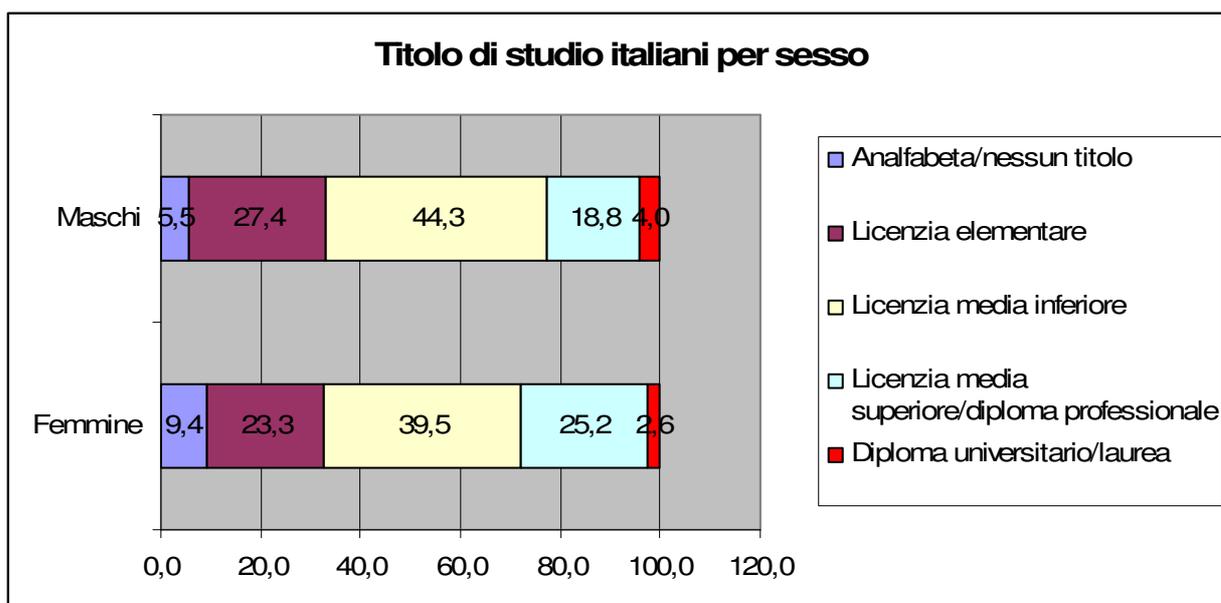
6.3.1 Gli italiani

La distribuzione degli utenti italiani assistiti nel 2008 in base al titolo di studio (*grafico*) ci fornisce un quadro generale non sorprendente: il 75,2% delle persone ha un livello di studio inferiore alla licenza media superiore e quindi una formazione scolastica di basso profilo che di per se non favorisce l'entrata o il permanere nel mondo lavorativo e quindi la stabilità e la sicurezza di un salario che scongiuri situazioni di disagio e povertà. Il 21,3% invece è in possesso di un diploma di scuola media superiore, titolo che fino a qualche decennio fa (e soprattutto nella sua veste di diploma professionale e tecnico) era considerato il *passepartout* per ottenere stabilità e lavoro, ma che sempre più risulta essere un titolo minimo o comunque non sufficiente per garantire una vita senza privazioni.

Il 3,5% risulta essere in possesso di un diploma universitario o di una laurea. Questo dato, comunque di basso valore percentuale in comparazione con i valori degli altri titoli di studio, ci mostra semplicemente che anche il possesso di un titolo di alto livello formativo non rende immuni dal ritrovarsi in situazioni problematiche e dal richiedere aiuti.



Comparando la situazione fra maschi e femmine notiamo innanzitutto una percentuale più alta di 4 punti di analfabeti fra le donne, situazione che si inverte considerando la licenza elementare e la licenza media inferiore. Quindi per quanto concerne i primi tre titoli di studio di basso livello la distribuzione dei maschi raccoglie il 77,1% degli utenti mentre quella delle femmine il 72,2%. In sintesi la componente maschile italiana assistita dalla Caritas durante il 2008 ha un profilo formativo scolastico più basso rispetto alla componente femminile, seppur in misura non eclatante.



L'ascolto e l'aiuto che viene offerto da Caritas denotano situazioni di disagio e privazione varie e differenti da parte delle persone che richiedono assistenza; spesso però è la mancanza di disponibilità economiche e quindi di un lavoro, unita ad altri fattori quali la mancanza di una rete sociale familiare di supporto, a influire pesantemente su tali condizioni.

La tabella sull'attività lavorativa ci fornisce un quadro molto chiaro a proposito: solo il 12,3% delle persone è occupato. Insieme a questo dato possiamo considerare il 10,1% dei pensionati ed l'1,6% degli inabili al lavoro, e riflettere sul fatto che il 24% degli individui godono di una fonte di reddito ma si trovano ugualmente in una situazione di disagio tale da richiedere assistenza alla Caritas. Detto ciò i disoccupati sono il 68% (con una netta prevalenza degli uomini rispetto alle donne) mentre le casalinghe risultano essere esclusivamente di sesso femminile 12,3%. Questo ultimo dato può essere spiegato considerando la tradizionale divisione di genere nell'attività quotidiana di lavoro di cura della casa e della famiglia da parte della donna nella società italiana. Inoltre, anche presumendo casi di uomini impiegati in tale attività, la forte e diffusa connotazione femminile di quel tipo di lavoro può spiegare un eventuale reticenza dei maschi a dichiararla agli operatori che registrano i dati della scheda.

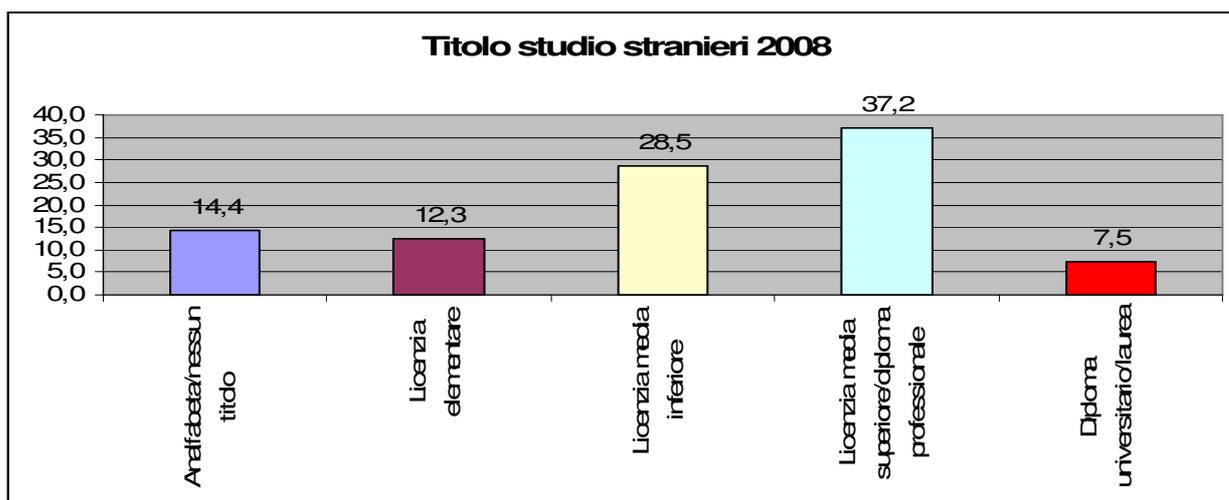
Tab. Distribuzione degli utenti assistiti nel 2008 per attività lavorativa e sesso.

Attività lavorativa	Femmine	Maschi	totale
Disoccupato/a	57,6	75,0	68,0

Casalinga/o	12,3	0,0	5,0
Inabile parziale o totale al lavoro	2,5	1,0	1,6
occupato/a	13,3	11,7	12,3
pensionato/a	11,3	9,3	10,1
Studente	1,0	1,3	1,2
Altro	2,0	1,7	1,8
Totale	100	100	100,0

6.3.2 Gli stranieri

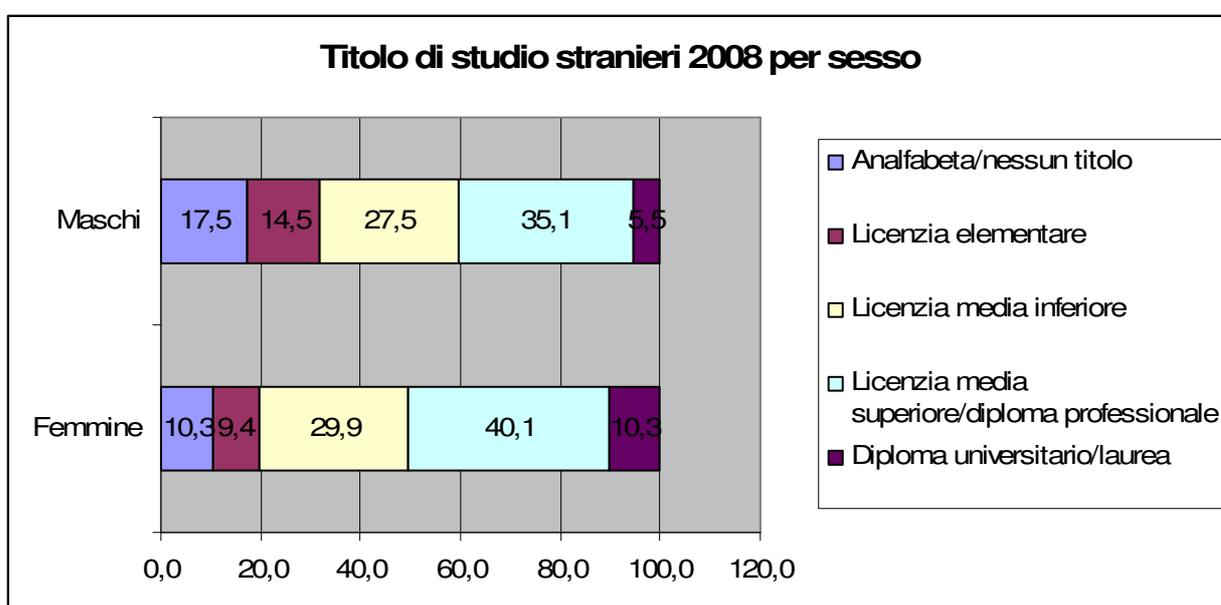
La distribuzione degli utenti stranieri assistiti nel 2008 in base al titolo di studio (*grafico*) è nettamente differente rispetto a quello degli italiani e ci mostra come la formazione di livello più alto non rappresenti un fattore di garanzia contro il disagio e la privazione socio economica per chi è immigrato. Infatti la licenza media superiore ed il diploma universitario o laurea raccolgono ben il 44,7% degli utenti, in particolare la categoria del diploma universitario e laurea presenta una percentuale di rilievo che indica il poco valore che il titolo di studio più alto viene ad avere al fine di garantire situazioni di vita agiate per gli stranieri. Da notare anche l'alta percentuale, rispetto agli italiani, di analfabeti o individui che non posseggono alcun titolo di studio.



Focalizzando l'attenzione sulle differenze di genere nel titolo di studio notiamo subito l'estremo disequilibrio fra femmine e maschi: le prime hanno un profilo chiaramente più alto dal punto di vista della formazione. Innanzitutto la percentuale di maschi analfabeti, così come quella dei maschi

con la licenza elementare, è nettamente superiore rispetto a quella delle femmine. Ciò si ripercuote in modo quasi speculare sulle percentuali dei due titoli di studio più alti: sia per quanto riguarda la licenza media superiore sia per i titoli universitari le donne fanno rilevare una percentuale superiore di ben 5 punti.

In sintesi oltre la metà delle donne assistite da Caritas nel 2008 presenta un profilo scolastico di alto livello e ciò indica chiaramente il poco valore che questi titoli hanno nel garantire una condizione di vita priva di disagi per le immigrate



Anche la distribuzione degli utenti stranieri in base all'attività lavorativa e suddivisa per sesso è differente da quella degli italiani: si conferma la minore percentuale di femmine disoccupate ma entrambi i sessi fanno rilevare percentuali di molto inferiori: 18,1% fra le donne e 46,3% fra gli uomini. Per le femmine spiccano le mansioni inerenti l'assistenza alla persona e quelle inerenti le pulizie e lavori domestici. Leggermente più bassa la percentuale di donne che svolgono solamente la mansione di casalinga fra le straniere in comparazione con le italiane. Fra i maschi risulta alta la percentuale di lavoratori operai, manovali e muratori (anche ponderando che nella classe residuale "altro" sono stati inseriti molti lavori manuali a bassa specializzazione che hanno una frequenza bassa presi singolarmente ma che aggregati pesano notevolmente). Infine da notare le percentuali simili ed interessanti degli impiegati in mansioni di assistenza alle persone e di pulizie,

domestico e aiuto cuoco (entrambe più basse rispetto a quelle femminili ma comunque di rilievo).

Tab. Distribuzione degli utenti stranieri assistiti nel 2008 per attività lavorativa e sesso.

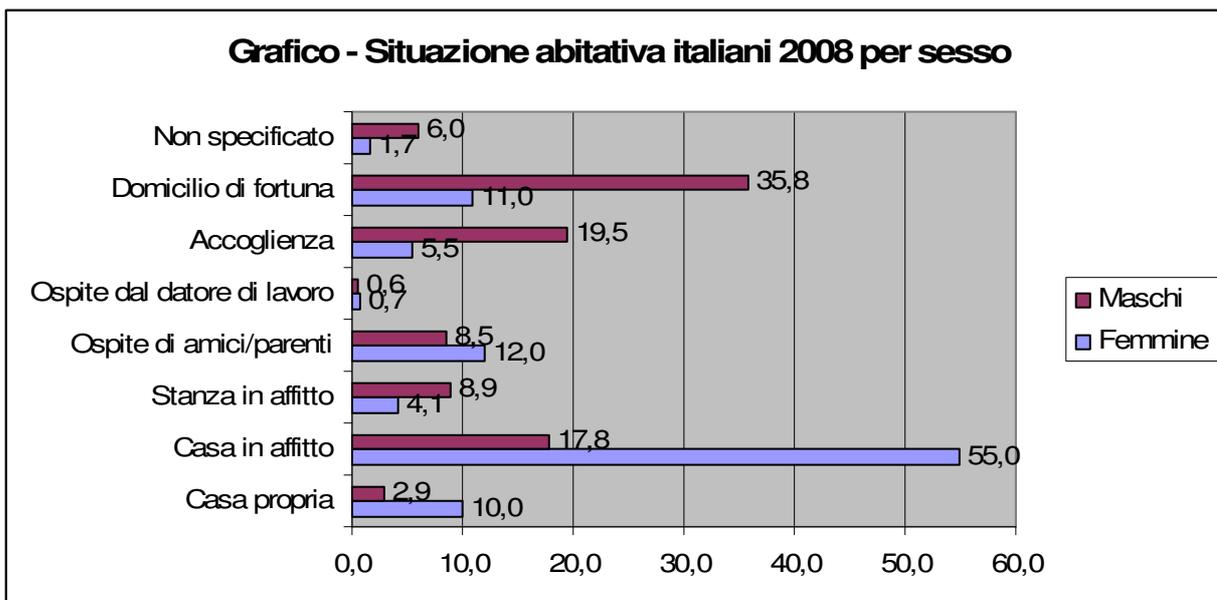
<i>Attività lavorativa</i>	<i>Femmine</i>	<i>Attività lavorativa</i>	<i>Maschi</i>
Disoccupata	18,1	Disoccupato	46,3
Cura e assistenza delle persone	45,5	Cura e assistenza delle persone	5,3
Pulizie, domestica, cameriera	17,0	Operaio, manovale, muratore	19,5
Casalinga	10,3	Pulizie, domestico, aiuto cuoco	5,8
Studente o in età non lavorativa	4,2	Studente o in età non lavorativa	3,3
Altro	4,9	Altro	19,8
Totale	100,0	Totale	100,0

6.4. La condizione abitativa e familiare

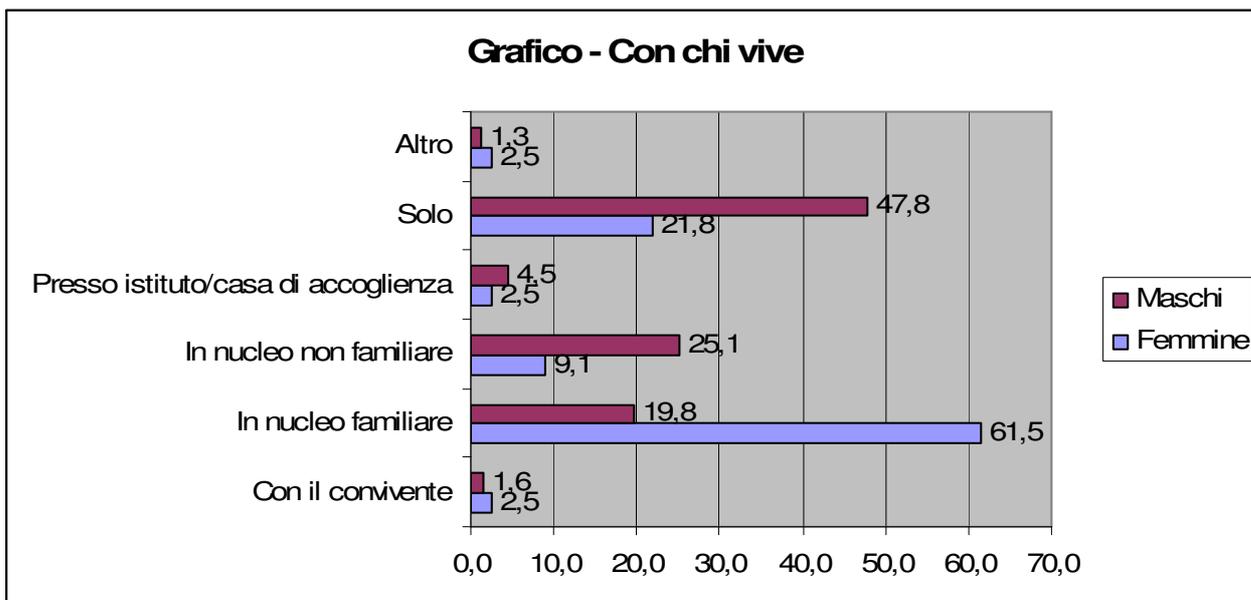
6.4.1 Gli italiani

L'analisi delle condizioni abitative degli assistiti ci fornisce un tassello in più nell'opera di ricostruzione ed interpretazione dei profili tipici che chiedono aiuto alla Caritas fiorentina. In particolare risulta fondamentale conoscere il tipo di luogo dove una persona dorme ed ha il domicilio in quanto parte integrante e fondante di una condizione di vita generale dalla quale non possiamo prescindere per capire le dinamiche dell'aiuto alla persona. Infatti, a condizioni abitative differenti spesso corrispondono bisogni e necessità differenti; ma prima ancora traiettorie di vita differenti nonché diverse influenze per quanto riguarda i limiti e/o le possibilità di crescita ed emancipazione personale per il futuro.

Analizzando la distribuzione di frequenza degli utenti italiani che nel 2008 hanno chiesto aiuto alla Caritas (*grafico*) notiamo innanzitutto grandi differenze di genere: il 55% delle donne vive in una casa in affitto mentre per gli uomini spicca con il 35,3% il domicilio di fortuna e con il 19,5% l'accoglienza. Seguendo questo dato e aggregando ulteriormente le frequenze risulta che le donne che vivono in strutture private, di proprietà, in affitto oppure ospiti di qualcuno, sono ben l'81,8%. I maschi invece non superano la soglia del 39%, infatti oltre il 55% dichiara di vivere presso strutture di accoglienza o in domicilia di fortuna.



Si delinea quindi una differenziazione di genere marcata che vede la maggioranza delle femmine in una situazione più protetta e sicura rispetto a quella dei maschi. Per capire meglio questi dati dobbiamo leggerli alla luce dei dati connessi alla situazione familiare, ed in particolare quelli riferiti alle persone con cui vive l'interessata/o (*grafico*). Questa informazione amplia e si integra con quella relativa al tipo di abitazione di cui dispone la persona ma ci fornisce anche altri utili spunti di riflessione sulle condizioni di povertà e privazione. Infatti, vivere con altre persone può essere indice di integrazione in una rete sociale di supporto e aiuto reciproco che può comportare un diretto sostegno a favore dell'interessato ma anche, secondo la logica di reciprocità delle relazioni familiari, il sostegno dell'interessato a favore di qualcun'altro.



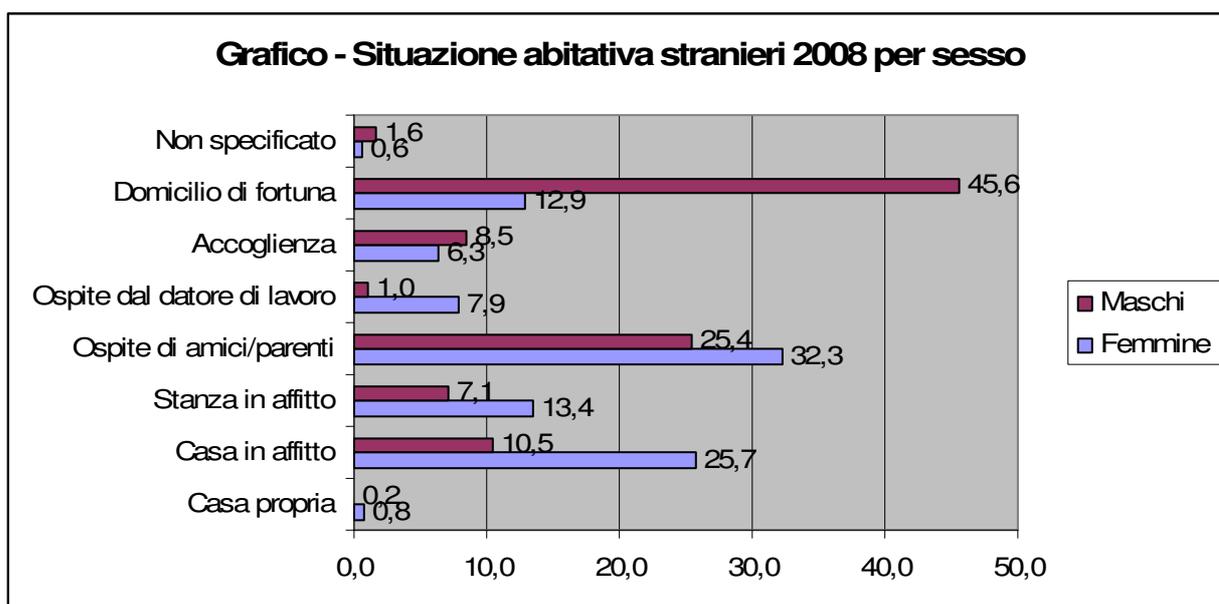
I dati di questa distribuzione confermano le grandi differenze di genere che vigono per quanto concerne la situazione abitativa: il 61,5% delle femmine vive in nucleo familiare, il 9,1% sempre in un nucleo anche se non familiare e il 2,5 con il convivente, vivono sole il 21,8%.

Per i maschi invece solo il 19,8% vive in nucleo familiare, più alta la percentuale di chi vive in nuclei non familiari: il 25,1. La categoria che raccoglie più soggetti maschi è vive solo con il 47,8%.

6.4.2 *Gli stranieri*

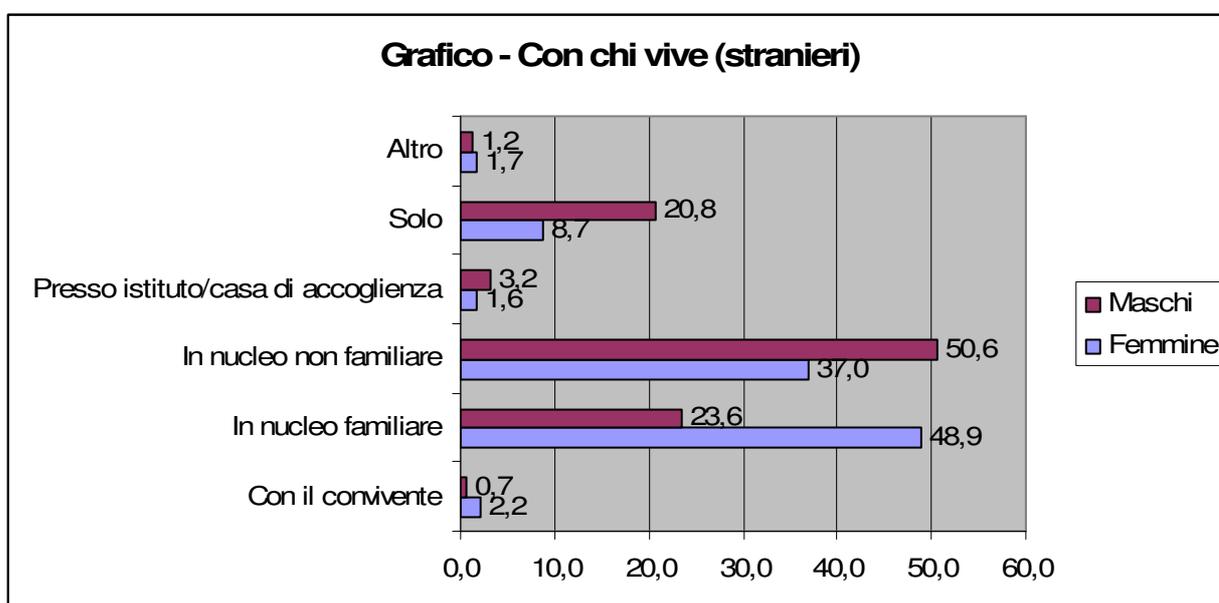
La situazione abitativa degli stranieri è anch'essa marcatamente differenziata per quanto riguarda il genere e delinea, come per gli italiani, una condizione di sicurezza e stabilità a favore delle femmine. Infatti, aggregando i dati come precedentemente fatto, per le donne la percentuale di persone che vivono in strutture private di proprietà, in affitto oppure ospiti di qualcuno, è 80,3 (quindi di solo 1 punto percentuale in meno rispetto alle italiane). I maschi sono il 52,7% quindi una percentuale molto più alta rispetto agli italiani il che denota una situazione di maggiore sicurezza e stabilità degli immigrati che chiedono aiuto alla caritas fiorentina rispetto agli italiani. Andando a vedere la distribuzione più nello specifico si nota innanzitutto la più alta percentuale delle donne per quanto riguarda la categoria ospite dal datore di lavoro, indice probabilmente del maggior impiego delle immigrate in

lavori di assistenza agli anziani o disabili (vedi tab. sul lavoro in Italia) che richiedono la presenza continua da parte del lavoratore nell'ambiente dove vive l'assistito. Sono inoltre alte per entrambi i sessi e rispetto agli italiani le percentuali della categoria ospite di amici e parenti, questo dato può essere letto considerando le dinamiche dei flussi migratori che si basano spesso, appunto, su reti di parenti e amici connazionali i quali rappresentano per i nuovi arrivati un supporto iniziale ed immediato al progetto migratorio dell'individuo.



I dati che riguardano le persone con le quali vive l'assistito straniero Caritas si differenziano dagli stessi dati degli italiani in particolare per i maschi. Infatti, mentre per questi ultimi la prevalenza di individui vive solo, per gli stranieri notiamo che più della metà vive in nucleo non familiare ed il 23% in nucleo familiare. Per le donne il discorso è quasi simile ma invertito nel senso che la percentuale più alta è registrata in nucleo familiare con il 48,9% e la seconda più alta è in nucleo non familiare con il 23,6%. Questa prima considerazione sembra confermare innanzitutto il ruolo fondamentale, in entrambi i sessi, svolto dalla rete di amici e parenti nei confronti dell'immigrato. La netta prevalenza nella categoria nucleo familiare per quanto riguarda le femmine può essere interpretata anche alla luce della possibilità offerta dall'istituto del ricongiungimento familiare il quale permette

ai coniugi ed ai figli dei migranti che hanno ottenuto il permesso di soggiorno di venire a vivere in Italia avvalendosi dello status giuridico dell'altro coniuge



Infine un'ultima considerazione riguarda la percentuale di maschi che vivono soli la quale risulta più alta rispetto alle femmine. Considerando questo dato anche alla luce di quello precedente sulla situazione abitativa, ed in particolare all'alta percentuale di maschi immigrati che vivono in domicilio di fortuna rispetto alle straniere, si conferma una situazione di maggiore instabilità e fragilità del sesso maschile seppur inferiore rispetto a quella dei maschi italiani.

6.5. Bisogni e richieste

Per completare una prima sommaria panoramica delle condizioni generali delle persone che si sono rivolte alla Caritas fiorentina nel corso del 2008 possiamo fare riferimento ai dati relativi ai bisogni che i nostri operatori hanno rilevato su tali individui allorché si sono trovati ad assisterli. Per quanto riguarda gli italiani notiamo che i problemi riscontrati con maggiore frequenza sono quelli relativi ai problemi economici e senza troppe differenze fra maschi e femmine: il 23% ha problemi di povertà, il 2,3% di povertà estrema, il 9,7% non possiede alcun reddito. Il dato sulle problematiche abitative conferma quello precedentemente analizzato sulla situazione abitativa: i

maschi italiani che hanno fatto ricorso all'assistenza Caritas si trovano in una situazione di instabilità ed insicurezza maggiore rispetto alle femmine.

Tab. – Percentuale dei bisogni riscontrati sull'utenza italiana per sesso

<i>Bisogni riscontrati</i>	<i>Femmine</i>	<i>Maschi</i>	<i>Totale</i>
Nessun reddito	7,4	10,9	9,7
Povertà/problemi economici	24,0	22,5	23,0
Povertà estrema	1,4	2,8	2,3
Mancanza di casa	2,8	9,3	7,1
Problematiche abitative	7,1	12,4	10,6
Altro	7,2	4,5	5,4
Problemi di salute	6,9	4,2	5,1
Disoccupazione	10,5	10,3	10,3
Problemi di occupazione/lavoro	11,8	11,1	11,4
Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze	14,5	8,7	10,7
Problemi familiari	5,9	1,9	3,3
Detenzione e giustizia	0,5	1,4	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0

Gli immigrati invece presentano una gamma di problemi più varia, alcuni di questi intrinsecamente connessi ai problemi legati all'immigrazione come l'irregolarità giuridica oppure i problemi legati alla mancata conoscenza della lingua italiana.

La percentuale di problemi economici è simile a quella degli italiani (lievemente minore). Cambia la percentuale legata alle problematiche abitative ed alla mancanza di casa in quanto ad un più basso valore di queste due corrisponde la presenza di problematiche non presenti nella popolazione italiana di riferimento: abitazione precaria e sovraffollamento. Queste ultime due sono tipiche di alcune situazioni disagiate in cui gli immigrati si trovano a vivere ed abbiamo ragione di credere che siano sottostimate in quanto, spesso, le difficoltà legate all'incomprensione linguistica non permettono agli operatori di approfondire temi così delicati durante l'ascolto alla persona.

Capitolo 7 – Vissuti di marginalità: le biografie raccontate

7.1 Vivere in strada

Prima di analizzare le informazioni raccolte attraverso le storie di vita di persone che vivono in strada e che sono utenti dei Centri d'Ascolto Caritas, può essere utile

richiamare, facendo riferimento alla letteratura che si è occupata di questo tema, alcuni degli aspetti che caratterizzano i percorsi di vita di quanti si trovano a vivere senza una dimora fissa.

A tale proposito, vale la pena ricordare che si tratta, per quanto riguarda la diocesi di Firenze, di un dato tutt'altro che modesto. Stando alle informazioni raccolte presso il Centro d'Ascolto Diocesano, le persone che si sono rivolte al Centro nel corso del 2008 e che vivevano in situazioni abitative di fortuna erano oltre 1000, per la maggior parte stranieri e prevalentemente uomini.

Le carriere, che inizialmente sono studiate solo in relazione alle professioni, possono essere in generale considerate dei percorsi di vita e definite come intrecci di eventi e tappe. Meo¹⁸ le definisce come "sequenze di situazioni di vita, di stati e di transizioni, che si sviluppano in specifici ambiti di interazione sociale (famiglia, lavoro, amicizie, ecc.)". Fondamentali sono gli studi sulle connessioni fra carriera morale, intesa come sviluppo del sé, che per Goffman¹⁹ è l'insieme di mutamenti regolari nel sé e nell'immagine di sé di una persona, così come nel giudizio di sé e degli altri, e carriera relazionale, che è l'insieme dei cambiamenti che riguardano la rete di relazioni di un individuo, perché attraverso i percorsi esistenziali è possibile analizzare sia come gli eventi esercitano i loro effetti sulla biografia, sia come gli individui li fronteggiano in momenti diversi della loro vita. Nella prima sfera si fa riferimento al concetto di "identità", che implica la capacità dell'individuo di dare una definizione di sé, di attribuire un senso simbolico alle proprie azioni e in relazione anche agli altri; nella seconda è fondamentale il concetto di "capitale sociale", che è incluso nella rete delle relazioni, in cui si muovono anche risorse materiali e non, simboliche, cognitive ed emotive, ma a cui l'individuo può accedere tramite le sue appartenenze e relazioni in vista di proprie strategie e che può attivare per i suoi scopi. Le carriere non necessariamente hanno una sequenzialità lineare, in quanto le loro tappe dipendono dalle situazioni e dai casi: Hannerz²⁰ sottolinea il fatto che nella vita non sempre passiamo da una posizione sociale ad una più desiderabile, ma possiamo andare da uno stato migliore ad uno peggiore e quindi le nostre esperienze non hanno uno sviluppo causale e consequenziale predefinite, ma sicuramente vi sono delle interdipendenze che si creano negli ambiti internazionali.

Alcuni studiosi di *homelessness* affermano che le motivazioni che inducono alla vita di strada sono legate ad un particolare evento traumatico. L'evento infatti è la transizione che determina il cambiamento di stato in una carriera e diventa "disagio", se si ha il

¹⁸ A. Meo, *Vite in bilico, Sociologia della reazione ad eventi spiazzanti*, 2001, p. 7.

¹⁹ Goffman, 1961, trad. it. 1968, 154.

²⁰ U. Hannerz, *Esplorare la città*, Il Mulino, Bologna, 1992.

passaggio da una particolare forma di equilibrio a una forma di squilibrio, cioè se causa uno "spiazzamento". In campo psicosociale²¹ si parla di evento "stressante", quando qualcosa turba la normalità e mette in atto tutta una serie di reazioni straordinarie per fronteggiare la situazione: lo stress non è una qualità intrinseca, ma è la tensione che è provocata dal desiderio o dalla necessità di cambiare. In sociologia questo tipo di evento è chiamato "critico" o "problematico", in quanto si disturbano le normali condizioni di vita dell'individuo, e lo si distingue tra effetto immediato, come uno sfratto, ed effetto mediato, come la perdita del lavoro, che porta instabilità economica e conseguente instabilità abitativa. Alcuni autori portano a riprova della loro teoria l'alta incidenza di tossicodipendenti e alcoolisti tra i senza dimora, ma non è scontato in realtà neanche il contrario, ovvero che la condizione di *homelessness* porti a tali problemi: evidentemente c'è un legame tra i due stati, ma potrebbe essere la stessa vita di strada, che sottopone a stress, che, non essendo controllato, può spingere a rifugiarsi nell'alcool o a causare malattie psichiche.

Altri tentano di superare queste obiezioni attraverso l'approccio del "cumulo di eventi", secondo cui non è il singolo, ma sono almeno due o più eventi che, concentrati nel breve periodo, fanno precipitare la situazione: la separazione familiare unita alla perdita del lavoro, ad esempio, creano vulnerabilità. In realtà anche questa teoria presenta più o meno gli stessi limiti della precedente, in quanto gli eventi esercitano la loro influenza in modo interattivo e non c'è sempre un "prima" che causa un "dopo", ma spesso la causalità è condizionale e i loro esiti cumulabili e imprevedibili. Gli eventi possono produrre i loro effetti a distanza di tempo, nonostante le circostanze siano cambiate ed alcuni disagi iniziali possono peggiorare attraverso l'intervento di variabili aggiuntive, che si incrociano con le precedenti. Non ci sono caratteristiche insite nell'evento, che lo delimitino come origine di squilibrio e crisi, ma sono le singole circostanze che lo rendono critico: la storia di vita precedente, le modalità e i tempi durante i quali l'evento accade e la concomitanza con altri eventi più o meno intensi, le reti di interazione sociale in cui l'individuo è inserito, l'insieme delle risorse materiali e simboliche con le quali si fronteggiano certe situazioni, saranno le variabili che determineranno la gravità dell'oggetto in questione.²² L'impatto dell'evento sull'individuo, quindi, dipende dalle circostanze sociali e dalle risposte intenzionali degli attori: da una parte si struttureranno i sistemi di vincoli e di opportunità, a livello materiale e culturale, e cambieranno autopercezione e comportamento dei soggetti; dall'altra gli effetti dipenderanno dalla

²¹ A. Meo, *op. cit.*, pp. 7-10.

²² *Ibidem.*

rielaborazione delle proprie esperienze, dall'attribuzione del senso e dalla ridefinizione delle priorità date le nuove risorse.

Altri studiosi, invece, descrivono il cammino processuale che porta all'approdo in strada come un susseguirsi di "micro-fratture", piccoli insuccessi, che giorno dopo giorno causano la perdita di certi valori, certe abitudini, la mancanza di un senso, che la vita di strada poi acuisce. In condizioni di normalità un evento traumatico può condurre alla povertà, ma non a quella estrema, in quanto il percorso che porta a questa è più lungo, complesso, confuso disseminato di riassetamenti costanti nei confronti del mondo esterno.²³ Trovarsi soli nella disperazione, finire a vivere in macchina, in strada o in un centro accoglienza per un po' di tempo o per un lungo periodo rappresentano situazioni le cui cause sono molteplici e mai lampanti e stanno all'interno delle rotture del tessuto sociale, della solidarietà e dei meccanismi di appartenenza. "Il termine micro-fratture significa che il cammino della vita, pur segnato da certi avvenimenti apparentemente sensazionali (ad esempio, il lasciare la propria casa), è in effetti il punto di arrivo di una situazione notevolmente protratta nel tempo, caratterizzata da fasi intermedie, la cui identificazione è molto difficoltosa, soprattutto se non usiamo un metodo di interpretazione corretto dei percorsi di vita."²⁴ Questo presuppone anche le difficoltà di ricostruire situazioni che si sono manifestate in precedenza all'interno dei percorsi: l'adattamento alle alterazioni costanti, raramente seguite da ricostruzioni funzionali, si ha ad un livello inferiore di riassetamento, caratterizzato da una limitazione delle proprie capacità relazionali e di autodeterminazione.²⁵ Questo approccio inevitabilmente fa riferimento ad un livello di analisi superiore, un'origine dei processi di impoverimento, delle dinamiche sociali che vanno cercate all'interno della società stessa, che produce esclusione con i suoi mutamenti socio-produttivi, passando dalla vulnerabilità alla *désaffiliation*.

Secondo alcuni autori²⁶ nelle storie di vita degli uomini sulla strada è possibile individuare due linee biografiche:

- a) quella del giovane che arriva nella strada perché non ha mai avuto un posto nelle reti di socialità primarie, non ha mai avuto un territorio o un lavoro. Non si tratta quindi di un escluso, ma di uno che non è mai stato incluso. Ha trascorso buona parte dell'infanzia e dell'adolescenza nelle istituzioni, che non hanno realizzato il

²³ AA. VV. , *Povertà urbane estreme in Europa*, FrancoAngeli, Milano, 1995.

²⁴ Ibidem, p. 23.

²⁵ Ibidem, p. 24.

²⁶ AA.VV. , "Tra rottura e perdita del sé: l'homme à la rue", in AA.VV. (a cura di), *op. cit.* , p. 77.

loro scopo. È uscito dalla relazione assistenziale dalla parte bassa, si è lasciato sfuggire la redenzione che è l'uscita dall'alto;

- b) quella dell'uomo che ha avuto un territorio, una famiglia, un lavoro, una rete sociale. Quest'uomo, prima di arrivare nella strada, sfrutta al massimo grado queste risorse e questo sfruttamento massimo crea delle tensioni, poi delle rotture che vanno a concatenarsi le une con le altre, fino ad arrivare nella strada. Quest'uomo passa così anche attraverso diverse istituzioni (la prigione, l'ospedale) e questi periodi di assenza contribuiscono ad allontanarlo dalla famiglia.

In strada emergono stati di deprivazione cronica irreversibile, di incapacità relazionali e comunicative, che a loro volta riducono le possibilità di usufruire delle risorse offerte dai servizi sociali o dal volontariato, creando quella che la rete europea delle organizzazioni che si occupano di tale questione definisce "mancanza di controllo sui propri diritti di cittadinanza".²⁷

Sulle cause e sulle condizioni di vita delle persone senza dimora ci sono, soprattutto a carattere locale, diverse indagini sociologiche: la ricerca del 1988 di Guidicini e Pieretti sulla povertà nella città di Bologna; lo studio di Scivoletto e Zani sulle nuove forme di povertà in area parmense; la raccolta di 40 storie di vita di senza dimora a Roma realizzata tra il 1991 e il 1994 a cura dei sociologi Franco Martinelli e Cristina Sedda; l'indagine del Labos "Essere barboni a Roma" del 1987.²⁸ Quest'ultima ricerca, ad esempio, su venti storie di vita individua tre stadi di involuzione nel percorso che porta a vivere per la strada²⁹:

- a) la prima fase si sviluppa nei centri di ascolto tra gli ospiti, soprattutto giovani di 20-30 anni, dove nasce una iniziale "situazione a rischio". In seguito ad alcune lacerazioni in famiglia, al lavoro, in paese o nel quartiere, la persona si allontana, inizia a trascurarsi e tenta altrove un nuovo percorso, chiedendo aiuti per il periodo contingente;
- b) nella seconda fase, in cui si cercano cibo, alloggio e vestiario e contemporaneamente avvengono delusioni, sfruttamenti, discriminazioni, i tentativi di una ripresa diventano più duraturi e alternano a periodi sempre più lunghi di accattonaggio, ripiegamento psichico, isolamento dagli altri;
- c) nel terzo stadio ci si cristallizza progressivamente ed è quasi impossibile tornare indietro attraverso le sole iniziative personali. Si trova utile per il proprio equilibrio

²⁷ Nicola Negri e Chiara Saraceno, *Le politiche contro la povertà in Italia*, Il Mulino, 1994, pp. 164-174.

²⁸ Caritas Italiana Fondazione E. Zancan, *op. cit.*, Feltrinelli, Milano, 1997, p. 249.

²⁹ AA.VV., *Essere barboni a Roma*, *op. cit.*

evitare ogni rapporto significativo con gli altri e si impara a sopravvivere con l'elemosina e i rifiuti altrui, soprattutto in età avanzata.

L'approdo in strada rappresenta soggettivamente una rottura forte nella biografia, difficile da ricomporre, tale da mettere in pericolo gli stati d'essere e di distruggere quei meccanismi che ci permettono di fare quanto riusciamo a fare o quello che riusciamo a essere nel corso della vita: è un evento che sgretola in modo radicale i modelli consolidati di comportamento, i modi adottati fino a quel momento di rappresentare se stessi e di interpretare la situazione. Questo tipo di evento richiede la definizione di nuove *routines* quotidiane e la messa in atto di nuovi schemi d'azione, ovvero la capacità di *coping*, che è l'insieme dei modi e delle strategie con cui gli individui reagiscono e si adattano alle situazioni difficili in cui si imbattono.³⁰ Gli studi sul *coping*, che esaminano l'altra faccia dei processi di categorizzazione ed enfatizzano la dimensione interazionista dei processi di stigmatizzazione, rappresentano un passo avanti rispetto alle analisi di autori come Lemert³¹, che considerano i soggetti etichettati senza alcuna autonomia e capacità di risposta, incapaci di rielaborare la propria identità o di attivare capitale sociale, segnati definitivamente dall'immagine che gli altri hanno costruito di loro e della situazione in cui operano: il passaggio da una devianza primaria ad una secondaria è quindi semplice, lineare e automatico e gli esiti dei processi di controllo sociale diventano predeterminabili e certi, mai contingenti e variabili. A tal proposito Donnelly³² suggerisce che la visione degli effetti spiacevoli e stigmatizzanti del *labelling* sull'identità dell'individuo è troppo fatalistica e uniforme e potrebbe sottovalutare le capacità di adattarsi, di dissimulare, di usare l'ipocrisia o di resistere in altri modi. Se si escludono gli studi di Goffman³³ in *Asylums*, in cui gli internati espongono capacità di resistenza al potere invasivo degli psichiatri, di Matza³⁴, che introduce l'utilizzo di tecniche di neutralizzazione per descrivere la reazione del soggetto stigmatizzato, o di alcuni esponenti della etnografia giudiziaria, come Atkinson³⁵, che descrive le strategie discorsive di difesa contro i rituali di degradazione, dal punto di vista della ricerca empirica solo recentemente si sono sviluppati, soprattutto in ambito di psicologia sociale, approfondimenti sul tema della reazione.

³⁰ Antonella Meo, *op. cit.*, pp. 1-4.

³¹ E. M. Lemert, *Devianza, problemi sociali e forme di controllo*, Giuffrè, Milano, 1981.

³² M. Donnelly, Quale è l'oggetto del controllo sociale?, in D. della Porta, M. Greco, A. Szakolczai (a cura di), *Identità, riconoscimento, scambio. Saggi in onore di Alessandro Pizzorno*, Laterza, Roma - Bari, 2000.

³³ E. Goffman, *Asylums*, Comunità, Milano, 2001.

³⁴ D. Matza, *op. cit.*, Il Mulino, Bologna, 1976.

³⁵ J. M. Atkinson, P. Drew, *Order in Court: the Organization of Verbal Interaction in a Judicial Settings*, Macmillan, London, 1979.

Meo, ad esempio, cerca di capire che cosa succede quando all'interno di una biografia emerge un evento stressante, che determina un cambiamento di stato nella carriera, uno squilibrio, anche in base all'interazione tra circostanze sociali ed intenzione degli attori, e produce nuovi vincoli e corsi d'azione, che portano a ridefinire le priorità di vita, ad attribuire di nuovo senso alle proprie azioni. L'approdo in strada fa precipitare l'individuo in un percorso di impoverimento connotato anche in termini di progressive perdite di capacità e di risorse relazionali. Se i contatti con la rete primaria di appartenenza sono già interrotti da tempo, i legami con i pari sono superficiali, fragili e improntati alla competizione nell'accesso a risorse primarie limitate.³⁶ Il capitale sociale del senza dimora è quasi nullo e la rete sociale è di dimensioni ridotte, poco densa e composta prevalentemente da legami deboli, instabili, attraverso i quali arriva ai beni di sussistenza. Le modalità di *coping*, quindi, si limitano alla strutturazione della vita quotidiana attraverso una serie di *routine* per ottenere una maggiore prevedibilità della propria realtà. Lo stigma, che varia nel tempo ed è inversamente proporzionale alle capacità di *coping*, può essere una conseguenza altamente possibile, ma mai certa e prevedibile degli eventi problematici presi in esame. Secondo questo approccio la stigmatizzazione non produce necessariamente identificazione tra i soggetti stigmatizzati, contrariamente a quanti affermano che vi sia la costituzione o il rafforzamento di subculture delinquenziali, o subculture di emarginazione che, sentendosi minacciate dal controllo sociale, rafforzano il proprio senso di appartenenza e costruiscono valori antagonisti comuni.

Inoltre, partendo anche dagli studi di Goffman, in cui si analizzano i meccanismi sociali che regolano il rapporto tra stigmatizzazione e processo di costruzione di una identità deviante, evitando interpretazioni deterministiche e unilineari, Meo afferma che il soggetto è costretto continuamente a rinegoziare l'immagine di sé e ad individuare le strategie di difesa della propria concezione di sé in un'interazione continua con gli attori del controllo sociale informale o formale e suggerisce che, anche laddove gli attori non siano dotati di funzionamenti labili e scarse risorse cognitive e relazionali, questi non subiscono passivamente lo stigma, in quanto potenzialmente dotati di capacità di resistenza, rifiuto, ribellione. Se, infine, sembra mancare il lato politico dei processi di etichettamento, tuttavia sempre vi sono asimmetrie di potere, disuguaglianze sociali tra chi definisce e categorizza certi comportamenti e chi cerca di adattarsi o ribellarsi con più o meno successo, che può coincidere con la capacità decisionale del soggetto: da una parte il potere coincide con la capacità decisionale del soggetto, dall'altra il *coping*

³⁶ A. Meo, *op. cit.*, p. 32.

diventa strategia che aumenta le proprie capacità decisionali per rendere più libera ed autonoma la propria esistenza.³⁷

Per Bonadonna³⁸ le persone che finiscono in strada subiscono tre tipi di mutazione correlate fra loro: culturale, fisica, psicologica. La prima è data dal fatto che violano i valori e i tabù fondanti la nostra cultura, in particolare quello della produzione economica, del lavoro, in quanto per riprodurre le proprie condizioni materiali d'esistenza nessuno produce beni in cambio di salario. La seconda sta nel corpo che subisce trasformazioni profonde e nella stessa percezione dello spazio, del clima, del divenire temporale: adattandosi all'ambiente urbano attraverso la violazione delle norme igienico-morali, queste persone subiscono impotenti alla mutazione del proprio corpo. La terza avviene tra psiche e ambiente che si condizionano reciprocamente e si trasformano seguendo i principi della retroazione: il senza dimora si trasforma in relazione all'ambiente urbano, del quale è anche un prodotto, ed esiste solo in tale contesto e in relazione ad altre persone con fissa dimora. La radicale trasformazione e la perdita dello spazio esterno provocano necessità di mutazione dello spazio interno: il Sé interiore elabora nuove strategie in correlazione al nuovo ambiente vitale. Meo nella sua osservazione sul campo a Torino prende in considerazione alcune dimensioni fondamentali dell'esistenza, quella del procurarsi i mezzi necessari alla riproduzione (la carriera di "sopravvivenza"), la dimensione delle interazioni sociali (la carriera relazionale) e quella relativa al modo di giudicarsi e di concepire il proprio sé (la carriera morale), per poter ricostruire la carriera del senza dimora attraverso l'individuazione di tre tipiche fasi principali: la condizione di nuovo senza casa; la fase di adattamento; il senza casa cronico.³⁹

Partendo da questi studi processuali e attraverso alcune interviste ai senza dimora di Firenze, si è cercato di osservare il rapporto tra queste persone e servizi, a volte dinamico e reattivo, altre volte cronico e passivo, individuando alcune tipologie di utenti, e in che modo attraverso il racconto del loro vissuto queste persone sono coinvolte nei processi di etichettamento e quindi sono stigmatizzati all'interno del circuito assistenziale stesso delle istituzioni pubbliche e private.

7.2 Vivere nell'Emergenza a Firenze

³⁷ Vidoni Guidoni, Odillo, *Oltre la stigmatizzazione. Verso una sociologia della reazione ad eventi spiazzanti*, Sociologia del diritto, 2003, v. 30, 1, pp. 159-167.

³⁸ Federico Bonadonna, *Il nome del barbone. Vite di strada e povertà estreme in Italia*, 2005, DeriveApprodi, pp. 73-75.

³⁹ A. Meo, *Il senza casa: una carriera di povertà. Osservazione sul campo a Torino*, in Polis, XII, 2, agosto 1998.

L'operatore che si interessa dell'"Emergenza Freddo" per conto dell'Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas Onlus, si occupa della gestione dello sportello di ingresso all'accoglienza. Il progetto "Emergenza Freddo", denominato poi "Accoglienza Invernale", ha come principale obiettivo quello di dar ricovero notturno alle persone senza dimora durante i mesi invernali e si avvale di strutture di accoglienza, alle quali si accede previo colloquio con gli operatori del suddetto sportello. Lo "sportello di ingresso" è l'ufficio attraverso il quale le persone senza dimora accedono alla struttura che ospita il progetto d'accoglienza. Vi lavorano due operatori che raccolgono le richieste ed emettono i buoni d'ingresso della durata di un mese. Lo sportello ha funzione di gestione degli ingressi e di verifica delle presenze ma è anche il luogo in cui si crea una prima relazione con le persone che afferiscono al servizio, è il luogo dell'ascolto, dove chi chiede ospitalità può riferire anche eventuali altre sue necessità rispetto alla semplice sistemazione alloggiativa. Attraverso l'attività dello sportello, infine, è stato possibile monitorare ed analizzare il flusso di persone senza dimora che sono ricorse alle strutture di accoglienza invernale.

Le persone che si sono rivolte allo sportello di ingresso, e che poi hanno avuto accesso alle strutture di accoglienza, possono essere suddivise in tre macrotipologie:

- 1) Persone senza dimora abituali
- 2) Persone senza dimora occasionali
- 3) Persone senza dimora "transitanti"

7.2. 1 Persone senza dimora abituali

Sono quelle persone che hanno ormai trovato nella vita di strada un loro equilibrio di sussistenza, spesso fatto di una fitta rete di piccoli sussidi (da quelli delle singole parrocchie a quelli delle associazioni), che conoscono i servizi preposti al soddisfacimento dei bisogni primari (docce, mense, distribuzione abiti, ecc.), che durante il periodo estivo hanno un proprio "luogo" in cui pernottare (un particolare angolo di una stazione, una specifica zona di un parco, ecc.). Sono persone spesso conosciute dai servizi, che hanno alle spalle numerosi tentativi falliti di emancipazione dalla condizione di marginalità. Spesso l'essere senza dimora è per loro una conseguenza di una patologia psichiatrica o di una condizione di dipendenza da sostanze: sono, quindi, persone che spesso oramai si sentono stigmatizzate, per le quali si aggiunge anche il peso dell'essere senza dimora. Per loro l'Accoglienza

Invernale è uno dei luoghi dove dormire, un letto al caldo che ciclicamente torna ad essere a disposizione. Le porte di tutte le altre strutture d'accoglienza – aperte anche durante l'anno – per molti di loro oramai sono chiuse, dato che sono stati espulsi per comportamenti non adeguati o hanno perso le caratteristiche necessarie per poterne usufruire (dalla residenza ai documenti di identità). Hanno pochi vestiti, spesso contenuti in sacchi di plastica che si portano dietro, o non ne hanno affatto ed ogni volta prendono un nuovo cambio gettando il vecchio.

7.1.2. Persone senza dimora occasionali

Si tratta di quelle persone che, a causa di eventi drammatici, hanno perduto ogni riferimento, il lavoro, non sono riusciti a far fronte alle spese, hanno subito uno sfratto. Sono persone divorziate che non riescono a sostenere il costo di un affitto ed il pagamento degli alimenti. Non si sentono "senza dimora", sono sicuri di poter trovare una stanza prima o poi, un appartamento da poter dividere con qualche amico. Alcuni di loro hanno dormito in auto fino a qualche giorno prima di presentarsi allo sportello di ingresso e solo quando le temperature sono scese significativamente si sono decisi a chiedere aiuto. Hanno molti bagagli, sparsi tra amici, conoscenti o a vecchia automobile fino ad ora utilizzata come riparo. Si muovono con circospezione nel timore di essere derubati e molti sono quelli che hanno subito dei furti. Il cell.re, che da molti viene considerato – a torto, visto che oramai se ne trovano anche a prezzo molto modesto – in mancanza di qualsiasi altro recapito, l'unica garanzia di essere rintracciabili, caso mai ... arrivasse un'offerta di lavoro, lo hanno in molti. Ma la precarietà di questa vita, alla quale non sono abituati e per la quale non riescono ad organizzarsi dato che è per loro un contesto nuovo, privo delle sicurezze alle quali erano abituati, fa sì che perdano presto le cose che premono di più (documenti, telefono, agendina, ecc.). Portano bisogni complessi ma non hanno una chiara idea di quali siano i servizi preposti al loro soddisfacimento: nuovi a questa condizione di povertà e di disorientamento, hanno bisogno di informazioni riguardo ai servizi sociali, al recupero dell'iscrizione anagrafica, nei casi in cui sia stata cancellata. Difficilmente rimangono a lungo in struttura, perché forte è il disagio, la vergogna, difficile – per fortuna – rassegnarsi a questa nuova condizione di vita. È forse questa per molti l'ancora di salvezza: il fatto di essere

consapevoli che non si può che trattare di una fase passeggera della loro esistenza. In effetti, è stato possibile verificare – analizzando i dati delle persone ospitate nelle accoglienze invernali – che per questi ospiti la condizione di senza dimora è realmente di tipo occasionale e grazie all'intervento di un amico, alla ritrovata armonia con la compagna, alla conoscenza di qualcuno con cui dividere le spese riescono a ritrovare una propria autonomia.

7.1.3 Persone senza dimora "transitanti"

Sono coloro che non hanno un radicamento sul territorio fiorentino poiché vi sono giunti – da altre città italiane o dall'estero – per i più svariati motivi. Tutti si presentano dicendo di essere alla ricerca di un lavoro, ma non sempre questo corrisponde a realtà. Perlopiù sono persone straniere che passano da una città all'altra alla ricerca di un posto dove trovare ospitalità. Seguono le indicazioni di conoscenti e amici, sanno che a Firenze l'Accoglienza Invernale termina un mese dopo che a Bologna e provano ad entrarci, pronti a cambiare città se non ci riescono. Fra loro vi sono, però, anche persone che vengono in Italia per il periodo invernale cercando di capitalizzare quanto più possibile la loro permanenza. Chi lavora preferisce inviare ciò che guadagna nel paese di origine, alla famiglia, piuttosto che pagarsi una camera in affitto. Alcuni si presentano allo sportello di ingresso mostrando il biglietto dell'autobus che li ha portati in Italia, hanno una sola valigia con qualche vestito di ricambio. Imparano presto a muoversi agevolmente sul territorio individuando i luoghi in cui possono usufruire di servizi quali la mensa, la doccia, la distribuzione di vestiario. Usufruiscono delle strutture in modo utilitaristico e raramente si trattengono per l'intero periodo: tutto dipende dall'opportunità di trovare un'occupazione, anche precaria o di breve durata, altrimenti si spostano in altre città o rientrano nel Paese di origine.

7.2. La normalità nell'emergenza: profili tipici

Attraverso l'attività dello sportello di ingresso è stato possibile raccogliere alcune informazioni di carattere socio-anagrafico che, incrociate con quanto presente negli archivi dei Centri d'Ascolto, consentono di delineare in modo più specifico i profili delle persone accolte nell'Ambito dell'Emergenza Freddo. Va da sé che la caratterizzazione di alcune variabili, come il genere,

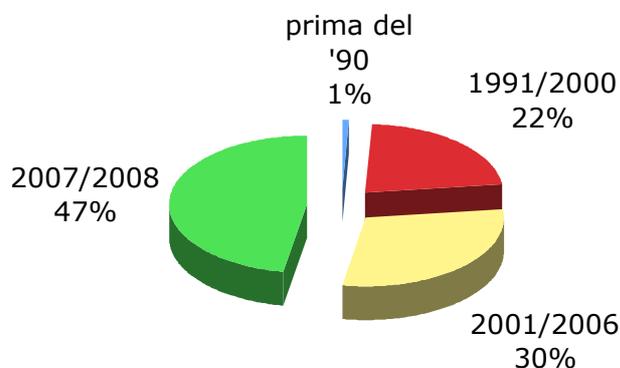
risentono fortemente dell'offerta disponibile: le donne sono in misura inferiore non solo e non tanto perché è più infrequente che queste sperimentino la vita di strada, ma perché i posti messi a disposizione per l'accoglienza femminile sono stati sempre molto più limitati. Discorso in parte analogo vale per il profilo anagrafico: nonostante la letteratura ci segnali la presenza di giovani che vivono in strada gli ingressi i EF di persone al disotto dei 45 anni è stata, almeno nei primi tre anni considerati, abbastanza ridotta a causa dei limiti di età almeno inizialmente posti come criterio di accesso alle strutture.

Età Ingressi	2004-2005		2005-2006		2006-2007		2007-2008	
<30	3	2%	5	4%	2	1%	16	7%
30-35	7	5%	3	2%	2	1%	11	5%
35-40	12	9%	12	9%	7	5%	29	12%
40-45	27	19%	27	20%	5	3%	37	15%
45-50	34	24%	39	29%	42	28%	49	20%
50-55	27	19%	23	17%	35	24%	45	19%
55-60	15	11%	13	10%	21	14%	29	12%
>60	16	11%	11	8%	34	23%	25	10%
TOT.	141	100%	133	100%	148	100%	241	100%

La componente dei più giovani, minoritaria, ma comunque crescente col passare degli anni (e il venir meno dei vincoli sopra ricordati) pone con drammaticamente di fronte al significato sociale di questo fenomeno, così come all'urgenza di affrontare al problema di individuare, oltre ad un tetto dove ripararsi dal freddo, percorsi di uscita che consentano il reinserimento sociale di soggetti che hanno ancora le potenzialità per uscire dalla marginalità. Detto questo, non può non preoccupare l'elevato numero di soggetti che, avendo passato i cinquant'anni e trovandosi alle spalle esperienza estremamente drammatiche, difficilmente riusciranno a mettere in campo risorse utili per uscire dalla situazione nella quale si trovano. I dati raccolti ci aiutano tuttavia ad andare oltre queste che rischiano di rimanere delle generalizzazioni. Più che l'età in sé è interessante andare a vedere il rapporto che questi sopiti hanno con il servizio di accoglienza invernale e, pi in generale con la Caritas. Un confronto sui record individuali consente di evidenziare come nell'arco dei quattro anni considerati un numero significativamente alto di nomi si ripetano. Se la denominazione del servizio fa riferimento all'eccezionalità dell'intervento, nel momento in cui per quattro

anni vi si fa ricorso non siamo più in una situazione emergenziale ma normale. Non ritorneremo su quanto detto in precedenza circa le diverse strategie di utilizzo del servizio; ci preme tuttavia sottolineare che non è solo il rapporto con l'EF che si va definendo come legame strutturale: se guardiamo da quanto tempo le persone accolte nel corso del 2007 risultano presenti presso gli archivi del Centro d'ascolto diocesano, scopriamo che oltre il 20% è utente dei servizi Caritas da prima del 2000 mentre una percentuale che sfiora il 30% è nota almeno da due anni. Si tratta di persone che si sono rivolte in passato, e continuano a far riferimento ai centri per problematiche prevalentemente di carattere primario (mensa, doccia, vestiario) e che presentano, sul piano abitativo, lavorativo relazionale una situazione sostanzialmente immutata nel tempo. Da evidenziare come quasi la metà delle persone accolte rappresentino dei "nuovi utenti" anche per i Centri d'Ascolto. Se andiamo a vedere il profilo per età di questi ultimi scopriamo con grande evidenza la presenza di un processo di sostituzione; non solo i nuovi sono anche i giovani, ma l'ingresso per i nuovi utenti avviene ad un'età inferiore di quanto non sia avvenuto per gli anziani. Tra coloro che vengono registrati per la prima volta nel 2007-08 oltre la metà ha meno di 45 anni; coloro che attualmente ne hanno 65 e più sono entrati negli archivi dei Centri non prima dei 55-60 anni. Dunque si entra nell'assistenza prima e soprattutto non se ne esce, o se si esce si è spesso costretti a tornare.

**Anno di prima presentazione presso i
Centri d'Ascolto diocesani delle persone
in accoglienza invernale**



E' questo quanto sembra accadere soprattutto agli stranieri, i più numerosi (nell'ultimo anno il 68% del totale delle persone accolte) ma anche i più giovani: la loro età media è di 42 anni contro i 50 degli italiani

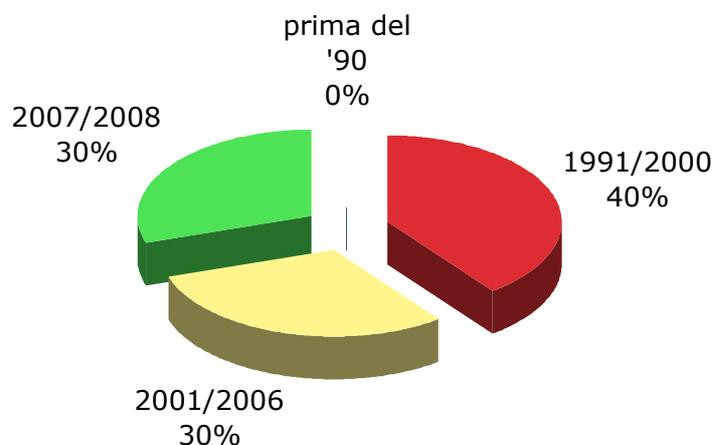
Nazionalità	2004-2005		2005-2006		2006-2007		2007-2008	
Italia	65	46%	52	39%	76	52%	78	32%
Altro	76	54%	81	61%	71	48%	163	68%
TOT.	141	100%	133	100%	147	100%	241	100%

ma volta al centro
08, si scopre che

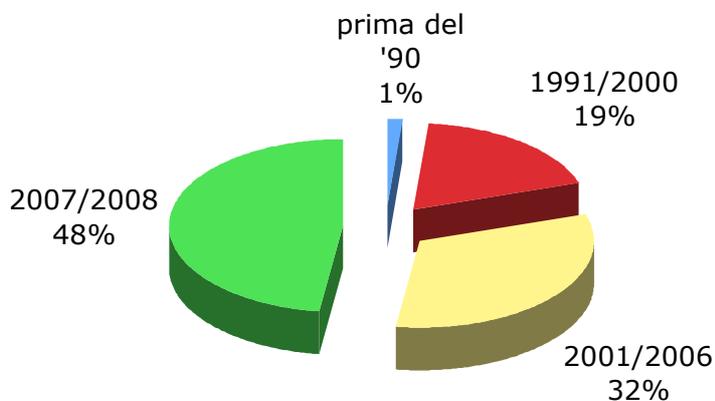
presentano livelli

I dati riportati nei due grafici qua sotto evidenziano una componente di "cronicità" più equilibrata di quanto ci potessimo immaginare avendo in mente di dati generali sulle persone ascoltate nei Centri: certo gli utenti di più lunga data si trovano percentualmente più tra gli italiani (il 31% ha una scheda aperta prima del 2000) ma il 19,9% degli stranieri rappresenta una percentuale tutt'altro che modesta soprattutto se si pensa alle origini relativamente recenti del fenomeno immigratorio nel nostro paese.

Anno di prima presentazione... (italiani)



Anno prima presentazione(stranieri)



Ciò che sembra distinguere gli stranieri dagli italiani riguardo a questo aspetto non è tanto la minore anzianità della presenza negli archivi, quanto la diversa cronicizzazione del percorso. In altre parole, se nel caso degli Italiani si è più spesso di fronte ad utenti che inscrivono la presenza all'EF all'interno di un percorso nel quale il rapporto con i Centri ed i servizi di accoglienza è

frequente, continuativo e non varia molto in termini di numero e tipologia delle richieste legate spesso alla necessità di beni materiali o cure mediche; nel caso degli stranieri si è più frequentemente di fronte ad un utilizzo episodico, discontinuo e differenziato di tali risorse. Ciò lo si evince sia dal tipo di problematiche riferite che di richieste avanzate. Entrambe cambiano nel corso degli anni e si ripresentano in modo intermittente a seconda che si sia o meno trovato lavoro, che ci sia stata la possibilità di rientrare in patria, ch si sia riusciti o meno a rinnovare il permesso di soggiorno.



Questo aspetto emerge ancora più chiaramente nel momento in cui si osserva come l'ingresso negli archivi dei centri, e dunque la manifestazione di uno stato di bisogno più o meno legato all'ingresso in EF avvenga spesso a distanza di molti anni dall'arrivo nel nostro Paese. Siamo dunque di fronte a situazioni di vulnerabilità/irregolarità di ritorno, soggetti che prima erano riusciti a trovare risorse utili ai fini di un inserimento positivo nel nostro paese e che poi le hanno perse; persone che non riescono più a collocarsi sul mercato perché ormai "vecchie"; logorate nel fisico e nel morale da una vita di frustrazioni e di fatica, malati di nostalgia e di solitudine, segnati dalla perdita di ogni forma di legame sociale. E' questo un profilo di utente che si

afferma in modo crescente tanto tra coloro che si presentano ai centri che tra chi viene accolto nelle strutture, siano esse l'Emergenza Fredda che le case di accoglienza o gli ostelli. Quali sono le prospettive che si aprono a queste persone che non appartengono più a nessun luogo e a nessuna comunità? La storia di B. una donna ultracinquantenne latinoamericana ospite dell'ostello è al proposito paradigmatica: il lavoro come collaboratrice domestica, l'unione con un italiano, le hanno consentito nei primi dieci anni in cui è stata in Italia di comprarsi per procura un piccolo terreno al suo paese; la rottura della convivenza, la perdita del lavoro, la difficoltà "ormai che sono troppo vecchia per lavorare (perché nel suo Paese a cinquant'anni si è ormai vecchi) di trovarne un altro la pongono di fronte all'insostenibile frustrazione di aver fatto molto (in termini di sacrifici) ma non abbastanza (in termini di risultati). Così B. ha "la terra" ma non può farci niente...nemmeno andare finalmente a vederla!

7.3 Qualche storia di marginalità

Z.M. ha 62 anni, è di origini marocchina e negli ultimi quattro anni ha sempre usufruito dell'Accoglienza Invernale. Persona mite, rispettosa delle regole, si è sempre dimostrata disponibile a collaborare con gli operatori nella gestione della struttura. Trascorre in Italia lunghi periodi lavorando senza regolare contratto e inviando quanto più possibile di ciò che guadagna ai familiari nel Paese di origine. Per lui l'Accoglienza Invernale è una soluzione alloggiativa strutturata, che inizia a novembre e termina a marzo, ma pur in un'accezione utilitaristica Z.M. ha sviluppato nei confronti della struttura e degli operatori una sorta di affettività. L'Ostello del Carmine è per lui anche un po' "casa", con gli operatori e gli altri ospiti è portato oramai a sentirsi in famiglia. Non di rado Z.M. è intervenuto a placare gli animi o a stemperare situazioni di tensione mettendosi a disposizione anche come figura di mediazione interculturale. È comunque persona abituata a vivere in contesti di marginalità pronto a ricorrere all'aggressività ed a far valere i propri diritti quando si sente minacciato.

Il fratello più giovane è morto qualche anno fa a Firenze, asfissiato dal gas di una bombola con la quale cercava di scaldarsi la notte nel furgone nel quale dormiva.

G.N. è nato a Bari dove ancora vive un suo fratello, ha 49 anni e dal 2003, ogni anno, usufruisce dell'Accoglienza Invernale. Ha sempre con se quattro buste di plastica maleodoranti piene di vestiti, non parla con nessuno e trascorre le giornate girovagando da una piazza all'altra. Unico appuntamento fisso della sua giornata è il pranzo alla mensa della Caritas alla Santissima Annunziata. In quattro anni non ha mai chiesto altro che un posto dove dormire. Puntualmente, ogni anno, si presenta all'apertura dello sportello e vi torna ogni mese per il rinnovo del buono di ingresso. Talvolta comunica agli operatori che si assenterà qualche giorno per andare a trovare il fratello a Bari, ma la maggior parte delle volte il proposito non si traduce in un'effettiva partenza ed il giorno dopo si ripresenta in struttura. Sembra aver sempre vissuto in strada, ma, dalle poche parole che concede al suo interlocutore, si deduce che in passato viveva assieme alla madre. A causa di una delusione d'amore ha deciso di andarsene. Evidentemente in lui la condizione di senza dimora si accompagna ad una forte sofferenza psicologica e ad una grossa difficoltà nel gestire le relazioni interpersonali. Non protesta mai e mai si è trovato al centro di litigi o di tensioni in struttura, chiede come unica concessione di poter dormire in un letto basso perché non riesce a salire sulla scaletta del letto a castello.

G.C. ha usufruito di tutte le strutture di accoglienza presenti sul territorio fiorentino e da tutte è stato allontanato per comportamenti non adeguati. Ha 43 anni e vive a Firenze nonostante la sua famiglia risieda in un'altra città. Ha evidenti disturbi della personalità, è molto aggressivo, tende a provocare chiunque gli passi accanto, arrivando però raramente allo scontro fisico. Si abbandona in monologhi interminabili con tratti ossessivo-deliranti, sempre pronto ad alzare i toni e ad aumentare il livello di aggressività. Parla spesso dei suoi genitori, del rapporto conflittuale che ha con loro (in particolar modo con il padre), della sua esperienza come sottoufficiale dell'esercito. È persona acuta ed intelligente e dimostra di avere alle spalle una formazione di un certo livello. Trascorre le sue giornate in strada, mangia alla mensa della Caritas alla SS. Annunziata, è in contatto con le associazioni di volontariato del territorio che si occupano di senza dimora.

Pur essendo una risorsa fondamentale per le persone senza dimora, il progetto di Accoglienza Invernale ha dimostrato in questi anni alcuni aspetti critici sui quali è necessaria una riflessione più approfondita nel tentativo di offrire un servizio sempre più rispondente al bisogno espresso.

Innanzitutto i "criteri di accesso": pur riconoscendo la necessità di selezionare inizialmente le persone che si presentano allo sportello di ingresso per le ragioni sopraesposte, appare ormai chiaro che un progetto che si pone come obiettivo quello di dare ricovero notturno a coloro che sono a rischio di assideramento non può escludere da questo rischio coloro che non hanno il permesso di soggiorno. La regolarità o meno della permanenza delle persone sul territorio italiano non può influire sulla loro possibilità di sopravvivere al freddo⁴⁰.

Altra criticità riscontrata riguarda l'impossibilità di raggiungere quella fascia di popolazione di senza dimora che a causa di una condizione maggiormente destrutturata non ha gli strumenti per seguire l'iter previsto per l'accesso alle strutture. Si tratta di persone che non fanno riferimento ai centri di ascolto, che forse usufruiscono delle mense ma che, a causa della loro dipendenza da sostanze (per lo più alcol-correlata) o della loro condizione di estrema marginalità, non sono in grado di raggiungere lo sportello di ingresso e, conseguentemente, non hanno possibilità di accedere alle strutture. Sono persone che probabilmente avrebbero bisogno della costruzione di una relazione accogliente fin dalla strada, che sia in grado di motivarli ad offrire a se stessi un'occasione in più. Non sono persone che rifiutano di essere accolte, sono persone per cui l'accoglienza va pensata diversamente, anche attraverso interventi minimi finalizzati alla salvaguardia della loro salute là dove si trovano, anche presso le stazioni ferroviarie, anche in mezzo alle strade.

Per quanto riguarda, invece, il funzionamento delle strutture, vista l'evoluzione del progetto e la sempre crescente volontà di offrire occasioni di emancipazione dalla condizione di marginalità, sarebbe auspicabile prevedere dei veri e propri momenti di ascolto ed orientamento verso i servizi, attivando da un lato le risorse del volontariato e, dall'altro, competenze e professionalità specifiche in grado di accompagnare gli ospiti nella definizione di progetti individuali.

⁴⁰ Vedi nota 7.

L.D. per 40 anni è stata dama di compagnia di una "nobildonna" (come la definisce lei) a Marsiglia, in Francia. Veniva da un Comune della Toscana, dove aveva lasciato i suoi due figli, oramai abbastanza autosufficienti. Con la "signora" frequentava il teatro, si è appassionata al cinema, alla letteratura e la sua cultura e i suoi modi testimoniano ancora oggi questo lungo tratto della sua vita. Tornata da Marsiglia dopo la morte della "signora", ha trovato la porta di casa chiusa. Uno dei figli se n'era andato e l'altra vi aveva stabilito la sua dimora con il compagno. Per L. non c'era più posto. Fortemente imbarazzata ed amareggiata, ha lasciato la sua città per venire a Firenze ("città più grande, dove nessuno mi può riconoscere e i miei figli non mi possono trovare" – per un certo tempo ha in realtà sperato che la venissero a cercare). In quegli anni durante la notte si poteva sostare nelle sale d'attesa della stazione ferroviaria ed è lì che L. ha pensato di trascorrere qualche giorno, in attesa di trovare una sistemazione migliore

7.4 Qualche storia "di successo"

7.4.1 Storia di L.

L. è una ragazza somala di 26 anni. Porta il velo sulla testa abbinato ad una giacchetta nera e una gonna lunga rossa. Parla abbastanza bene italiano, salvo qualche momento l'intervista si è svolta senza troppi problemi dal punto di vista della comprensione linguistica delle domande.

La ragazza è inizialmente un poco diffidente, alla prima domanda anagrafica non risponde ma ci domanda ulteriori chiarimenti sull'intervista specificando la sua volontà a non voler essere esposta in televisione. Dopo i dovuti chiarimenti sulla protezione della privacy risulta più incline a parlare.

Si nota la sua volontà a farci capire che la sua situazione qui in Italia è buona rispetto a quella di altri somali e di altri immigrati. Più volte durante l'intervista specifica che vive bene, che ha lavoro, che ha una casa in affitto e che ha un permesso di soggiorno. Sembra non capire come mai vogliamo parlare proprio con lei e ci dice che se vogliamo trovare ragazzi somali che non hanno una buona situazione ce ne sono molti²¹ anni perchè nel suo paese di origine c'era (e c'è tuttora) la guerra e secondo l'intervistata stessa

“non ci si può vivere”. Era piccola quando la guerra iniziò in Somalia e per questo dovette interrompere gli studi. Suo padre fu ucciso, sua madre emigrò quindi in Kenya mentre lei venne in Italia con la sola idea di poter vivere “bene” scappando dalla guerra.

L. è stata inizialmente accolta e aiutata dalla zia, quando arrivò in soli 20 giorni ottenne il permesso di soggiorno. Inizialmente era molto triste, piangeva spesso per la mancanza della madre a cui è tuttora molto affezionata e con la quale era abituata a vivere e a condividere le proprie emozioni. Dopo un certo periodo la zia la “buttò fuori” di casa dicendole di cercarsi un lavoro ed una sistemazione, lei si fece aiutare da un’amica somala che la ospitò e le parlò del CDA.

Al CDA le consigliarono inizialmente di fare un corso di Italiano e così fece.

Successivamente L. si rivolse al CDA della Caritas di Santa Maria a Cintoia per cercare lavoro. Inizialmente lavorò quattro mesi in una fabbrica di Scandicci come operaia nelle pulimentature di argenteria per regali. Poi, successivamente al mancato rinnovo del contratto giustificato dai responsabili della fabbrica con la mancanza di lavoro (ma interpretato dall’intervistata come intenzione da parte loro di non avere stranieri a favore di forza lavoro italiana) il CDA le trovò nel 2006-2007 un posto come badante. Tale situazione lavorativa la soddisfaceva molto ma successivamente alla morte della signora di cui si occupava dovette ricominciare a cercare un posto.

L. ha trovato un altro lavoro abbastanza recentemente sempre come assistente di anziani. Adesso vive in una casa in affitto con altre due ragazze (pagando il posto letto): una sua connazionale ed una etiopica.

Lei dice che le piace stare in Italia e lavorare ma il suo sogno e le sue aspettative sembrano quasi esclusivamente rivolte al ritorno nel suo paese d’origine. Ella ripete più volte che tornerà immediatamente allorquando la situazione interna della Somalia migliorerà e che non vuole stare in un altro paese, le piace molto il suo. In Somalia, dice, la guerra è assurda perché i kamikaze uccidono anche donne e bambini, cosa che lei non comprende “uccidete gli uomini! Ma perché le donne e i bambini? Non capisco”. Riferendosi a questa ultima considerazione continua il discorso dicendo che gli africani non pensano molto “non hanno un buon cervello”, pensano a mangiare, a dormire e basta.

Ha una buona stima dei ragazzi Italiani. I giovani, dice, sono sempre stati molto buoni con me, mentre gli anziani sono cattivi. Da una frase in particolare si può comprendere meglio questa contrapposizione e cosa L. intenda per "buoni": "non tutti sono buoni ma in genere i ragazzi italiani non mi guardano, a me piacciono molto i ragazzi italiani". Si deduce che sente e che le da noia avere gli occhi della gente addosso. Ripete più volte che davanti a situazioni di razzismo non guarda e va avanti. Inoltre ha due amiche italiane Gianna e Natasha con le quali a volte esce.

Per quanto concerne le aspettative nel campo lavorativo L. dice espressamente di preferire e di aver preferito il lavoro in fabbrica rispetto a quello di badante in quanto il primo ha degli orari fissi e non totalizzanti "il lavoro dove si entra la mattina e si esce la sera" mentre l'assistenza richiede una presenza fissa che a volte prende al lavoratore anche 24 ore su 24. Ella ritiene di essere troppo giovane per questo tipo di lavoro e si evince dalle sue risposte la voglia di vivere normalmente come i giovani italiani, dedicando all'attività del divertimento una certa parte della giornata. Di fatto a L. piacerebbe avere del tempo libero per uscire la sera, navigare in internet o guardare la televisione. La sua volontà di continuare a lavorare è forte, sia perché le piace, sia perché può mandare soldi a sua madre che vive in Kenya.

L. non si sente italiana, anche se non lo dice direttamente, più esattamente sembra non concepire affatto il discorso relativo al "sentirsi italiana". Sembra piuttosto che si senta completamente somala e quando parla del suo paese e delle sue abitudini parla alla prima persona plurale: usa il "noi" inteso come "noi della Somalia" per contraddistinguere la propria cultura ed i propri costumi dalle abitudini italiane.

In particolare si dilunga nello spiegarci le proprie consuetudini (ed in generale le consuetudini somale, in quanto continua parlando alla prima persona plurale) per quanto riguarda la sfera affettiva familiare. È interessante considerare l'argomento per avere un'idea un po' più chiara sulle sue aspettative in questo campo di vita. L. ci dice che fin quando non ci si sposa si vive in casa dei propri genitori, e questo può durare anche fino ai 30 40 anni. Successivamente la donna va a vivere con il proprio marito, il quale

garantisce il benessere della moglie. Ad una nostra spontanea domanda inerente la partecipazione della donna somala sposata al mercato del lavoro L. ci risponde che tradizionalmente solo l'uomo lavora e la donna lavora molto ma in casa. In alcuni casi però ci sono donne sposate che lavorano fuori dalla casa e a lei piacerebbe continuare a farlo anche successivamente il suo eventuale matrimonio. In questo specifico contesto L. sembra aver acquisito un'aspettativa di vita, quella riferita alla sfera lavorativa, non propriamente tradizionale somala ma piuttosto derivante dallo stile di vita occidentale.

Ad una nostra domanda incentrata sulle sue aspettative per quanto riguarda la sfera amorosa lei continua spiegandoci le consuetudini culturali seguite in Somalia e dicendoci che la "fidanzata/o" non esiste nella loro religione, sembra quasi che tale concetto non sia per lei concepibile ma solo in riferimento alla gente italiana. Nel caso in cui trovi un ragazzo con il quale c'è una reciproca voglia di stare insieme, il ragazzo deve andare dal padre (nel suo caso dal fratello maggiore perché il padre è deceduto) il quale decide se far celebrare o meno il matrimonio. L. ci tiene a specificare che la scelta del ragazzo è inizialmente sua e che se lei non volesse non si potrebbero sposare. Si nota infine un forte attaccamento alla sua tradizione confermato a conclusione di questo discorso quando ci dice che sua madre e suo padre fecero così a loro tempo ed anche lei lo farà quando Dio lo vorrà.

7.4.2 La storia di S.

S. è Albanese. Ha 24 anni; è arrivato 9 anni fa, aveva 15 anni (nell'agosto '99) in Italia insieme a sua madre: questa ha scelto Firenze come meta perché gli zii di S. abitano a Fiesole dal '97. (lo zio lavorava in una fabbrica di Prato e la zia come badante), i quali al telefono le avevano detto che qui si sta bene e c'è lavoro. Per affrontare il viaggio – come clandestini, poiché sarebbe stato molto difficile ottenere un visto- hanno dovuto pagare 2.600.000 £.

Inizialmente non avevano pds, dopo 3 mesi hanno fatto richiesta di asilo politico e per un anno e mezzo sono andati avanti con pds di richiesta di asilo politico dopo di che gli è stato dato il pds per motivi umanitari. In seguito ha deciso di cambiare il motivo da umanitario a lavoro, anche se ci dice che è stata dura, poiché da 4 anni sta lavorando per un'agenzia investigativa come

vigilante antitaccheggio in un supermercato. 5 mesi fa ha fatto richiesta di carta di soggiorno ma per ora gli è stata negata perché ha un CUD inferiore di 110 € rispetto al minimo di legge: tuttavia, per quanto la questura gli abbia detto che avrà in ogni caso il semplice pds per lavoro, sta intervenendo tramite avvocato per ottenere la carta, per non dover ogni anno provvedere al rinnovo..

Appena arrivato S. ha alloggiato 5 mesi dagli zii a Fiesole. Dopo ha affittato un posto letto epr conto proprio per 4 mesi; in seguito non sapendo più dove alloggiare, si è rivolto alla Caritas, la quale lo ha inviato ai SS poiché era minore: questi lo hanno dato in affidamento ai Padri Roganionisti dove è stato fino alla maggior età. In seguito S. ha alternato l'albergo popolare ad altre strutture di accoglienza (alcune anche di lungo periodo), non sapendo dove alloggiare. Nel 2001 trova lavoro, ma ha un reddito che non gli consente di provvedere all'esigenze minime, poiché veniva chiamato a lavorare poco e a periodi alterni.

Nel 2004, stringe amicizia col vigilante del discount dove soleva fare la spesa, al quale chiede se fosse stato possibile lavorare presso la sua agenzia. Questa gli fa un contratto per 2 mesi. Sperimentando questo lavoro, S., si accorge di essere portato e gira per altri supermercati raccogliendo informazioni su altre agenzie del settore, alle quali si presenta in prima persona, finché non trova l'attuale agenzia. S. ha imparato le regole di questo lavoro non solo attraverso i colleghi, ma anche studiando anche diversi libri e il codice penale italiano, che ci dice è molto diverso da quello del suo paese: "Occorre la formazione: ad esempio qui il ladro lo puoi fermare, ma non trattenere, altrimenti scatta l'accusa di sequestro di persona; se vedo un tipo che magari mi pare di aver visto rubare un pacchetto di biscotti, ma non sono sicuro, non lo fermo, perché se non gli viene trovato niente addosso può denunciarmi con l'accusa di diffamazione.", inoltre S. lo considera un lavoro per il quale occorre essere portato "Devi avere anche occhio, perché altrimenti non vedi quelli che ti rubano sotto il naso". E' assunto con contratto di lavoro a progetto; lo considera un lavoro temporaneo data la sua precarietà: "non offre un futuro e dall'oggi al domani ti puoi trovare per la strada" non ha né ferie né malattia e lo stipendio è basso - "per questo siamo tutti stranieri: gli Italiani vogliono fare un lavoro ben pagato" - , ora poi, ci dice, il suo settore è in crisi, perché "da quando c'è il nuovo governo sono

aumentate le forze dell'ordine e la gente ha più paura a rubare"; inoltre è un lavoro del quale ci si stufa facilmente perché "Non è un lavoro faticoso, ma sei lì che giri per ore per il supermercato e non sai che fare", inoltre "dispiace fermare qualcuno che ruba generi alimentari, ma se stai lì e per due o tre mesi non fermi nessuno c'è il rischio che ti mandino via; uno deve fare il proprio lavoro..". "Una volta mi è capitato pure un sacerdote ed è stato molto imbarazzante!" Ci dice poi che è difficile fermare qualcuno del proprio paese "perché un conto è se un italiano ferma uno straniero, qui in Italia; un altro conto è se un albanese ferma un altro albanese, perché potrebbe scattare la vendetta poi". C'è dunque un codice di norme per la comunità albanese in Italia. Quelli che creano più resistenze ci dice però sono gli Italiani, quando rubano; mentre "lo straniero ti vede con il tesserino e può pensare magari anche che sei delle forze dell'ordine" l'italiano invece "parla molto e spesso si rifiuta di seguirti per i controlli; spesso poi sono gli anziani che rubano". . Inoltre è capitato di sgominare bande di ladri su commissione che vanno nei grandi magazzini con borse schermate a rubare capi di valore da rivendere, e quella è la parte più soddisfacente del lavoro. Ma anche quando capita questo raramente l'agenzia dà premi all'addetto e comunque mai superiori a 100 €..

Altro motivo per cui S. ritiene temporaneo questo lavoro e non quello che vorrà fare per tutta la vita è la sua pericolosità "Una volta una banda organizzata di buttafuori russi che stava rubando vestiti dentro l'Upim mi ha minacciato col coltello. Anche se in quel caso siamo coperti per infortuni, spero che non mi capiti mai di doverne usufruire!"

Ci dice, "finché non trovo un altro lavoro, meglio poco che niente; comunque -lo dico con tutta la serenità- se fossi italiano non l'avrei mai fatto questo lavoro.". Ha una qualifica professionale di idraulico montatore di impianti per termo-fluidi ottenuta qua in Italia, vorrebbe in futuro lavorare in questa mansione, ma per ora non si è ancora mosso perché finché non otterrà la carta di soggiorno gli è utile tenersi stretto questo lavoro. Se potesse, qui in Italia, gli piacerebbe fare il poliziotto; in Albania non lo farebbe perché dice che lì "è come a Napoli: se arresti la persona sbagliata ci mettono poco a farti fuori a colpi di Kalasnikov!". Potrebbe andrebbe volentieri a vivere in America: è stato a fine Giugno in New Jersey perché si sposava suo cugino, che tra l'altro fa il poliziotto, e per questo sta facendo un corso d'Inglese. Ma sa già che non potrà perché sebbene lì chi ha il permesso di soggiorno ottiene

facilmente la cittadinanza, è però difficile ottenere il permesso di soggiorno perché "Non è come in Italia che ogni 4 anni fanno una sanatoria! L'unico sistema sarebbe trovare una ragazza americana da sposare, o vincere alla lotteria.. "

S. ha socializzato sia con i colleghi ed albanesi stranieri sia con quelli italiani, uomini e donne, senza preferenze. Sebbene ci confida i guardiani stranieri siano più umani con chi ruba perché vengono dalla sofferenza come chi sta rubando. Lui personalmente non vuole che la persona che sta rubando da mangiare venga denunciata: ritiene sia giusto che paghi semplicemente e che gli venga detto di non farlo più.

In Albania non è molto ben vista la professione della guardia per via della dittatura socialista che ha segnato profondamente la memoria del paese e perché chi faceva la guardia erano persone che non avevano studiato. Quando in Albania sanno che fa la guardia pensano che sia uno "spione" della questura. Qui in Italia invece gli è capitato di essere discriminato dai direttori di alcuni supermercati perché albanese: non ché glielo abbiano detto in faccia, ma con altre giustificazioni hanno chiesto all'agenzia di mandare una guardia in sua sostituzione.

Cap.8 – Le storie nel cassetto: ricostruire le carriere di povertà e di presa in carico attraverso gli archivi...

DAI CASI SEGNALATI SUL QUADERNO: LISTA UTENTI CRONICI

- **N. T. S.** : 42 anni, indiana, sposata, laureata. Arrivata in Italia nel '92, nello stesso anno si presenta al CdA. Vive in un appartamento in affitto col marito e i 3 figli (nati nell' 84, '86, '93). In Italia ha lavorato come baby sitter. Le problematiche emergenti nei suoi confronti sono di natura essenzialmente economica. Si rivolge al CdA in maniera abbastanza costante dal 2004 per avere buoni viaggio per rinnovare il passaporto al figlio e per la documentazione per la carta di soggiorno. Nel 2005 si rivolge al CdA per la questione della nazionalità italiana e sorge il problema della consuetudine in India di perdere il

cognome da ragazza in tutti i documenti una volta sposata. Nel 2006 torna al CdA per avere un prestito di 1500 € dalla Caritas per andare in India ad assistere la madre gravemente malata. La signora ha un lavoro a tempo indeterminato e può garantire la restituzione.

- **P. P. A.:** 26 anni, polacco, celibe, diploma professionale, senza permesso di soggiorno Arrivato in Italia nel 1992. Nello stesso anno si è rivolto al CdA. Abita a Firenze, ospite a casa di amici . Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono state la disoccupazione e la mancanza di casa, oltre che problemi economici relativi alla mancanza di un reddito.. Si rivolge al CdA a partire dal 2003 per avere aiuto economico per tornare al suo paese dato che gli era scaduto il permesso. Nel 2004 si rivolge al CdA 9 volte per buoni mensa, vestiario e assistenza medica; va e viene continuamente dalla Polonia ed è per questo che non ha ancora trovato una sistemazione fissa. Nel 2005 torna al Cda 4 volte per i buoni e perché ha avuto un incidente e necessita delle stampelle per camminare. Nel 2004 viene al centro 4 volte: non ha ancora trovato una sistemazione ed un lavoro fissi; viene fatta la richiesta per il suo collocamento in EF ma non ci sono posti disponibili. Nel 2007 torna per avere nuovamente informazioni per un posto letto e gli viene lasciato un facsimile per autocertificazione di indigenza. Si rivolge altre due volte per avere i buoni.

- **K.R. :** 58 anni, albanese, sposato, diploma professionale, ha il permesso di soggiorno. Arriva in Italia nel 1991, si rivolge al CdA la prima volta nel 1992: vive nell'appartamento del datore di lavoro con la moglie e 3 figli minorenni, in Italia ha lavorato come portiere. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono di tipo economico, legate alla mancanza di reddito sufficiente. Al CdA si rivolge in modo abbastanza costante a partire dal 2000 (1 volta), nel 2001 (2 volte); torna nel 2004 per avere i buoni mensa dato che ha da poco tempo perso il lavoro dove prestava servizio da ben 6 anni. Durante l'anno torna al CdA ben 8 volte per ritirare la posta, rinnovare i buoni, avere informazioni circa le procedure per il rinnovo del pds. Nel 2005 torna al CdA 5 volte per gli stessi bisogni. Nel 2006, 6 volte per i buoni mensa e

doccia. Nel 2007, 3 volte per i buoni mensa e doccia e per ritirare la posta.⁴¹

- **S.D.K.** : 46 anni. Indiano. Indù. Celibe. Licenza media inferiore. Ha il pds. Arrivato in Italia nel 1992. Si rivolge per la prima volta al CdA nel 1993. Abita in una roulotte ed in Italia ha lavorato come facchino. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono state: scarsa conoscenza della lingua; dipendenza da alcool; mancanza di reddito. Comincia a rivolgersi al CdA in maniera costante dal 2000 fino al 2001, poi non si fa più vivo fino al 2004. Si rivolge al CdA perché è rimasto disoccupato e cerca un posto letto.. Nel 2005 si presenta 5 volte per i buoni e per la posta; è ancora in cerca di un lavoro e di una sistemazione stabile. Si ripresenta nel 2006 per i buoni mensa e doccia, non ha ancora trovato un lavoro e dorme in una roulotte, di tanto in tanto lavora in un luna park. Nel 2007 si ripresenta al CdA 4 volte per la posta e per i buoni medicinali, dato che è stato picchiato ed ha trascorso 2 giorni in ospedale.⁴²

- **M.B.** : 53 anni. Camerunese. Nubile. Cattolica. Licenza media superiore. Ha il pds. Arrivata in Italia nel 1989. Si rivolge al CdA per la prima volta nel 1993: abita a Firenze in un appartamento in affitto con la nipote minorenni; in Italia ha lavorato come assistente anziani. Comincia a venire al CdA in modo abbastanza continuo dal 2004: in questo anno rinnova il passaporto e il tribunale dei minorenni affida la nipote Odile ai SS con collocamento presso la nonna.⁴³ Nel 2005 ritorna al CdA 5 volte: è in una situazione economica gravissima; (si scopre che) dopo un incidente ha perso il figlio e la nuora in un incidente ed è

⁴¹ Nel 2007 è segnalato inoltre 4 volte dall'EF per ingresso e rinnovo dell'accoglienza; nel 2008 viene sempre segnalato 3 volte dall'EF, una per l'ingresso al centro diurno "La Fenice" dove viene ammesso a frequentare la biblioteca e due per il rinnovo. Nel corso dell'anno troviamo anche 2 segnalazioni dal CdA per il rinnovo dei buoni e il ritiro della posta, nonché la prima registrazione presso il CdA di S. Maria al Pignone dove dichiara di aver fatto l'autista per 6 anni e di aver perso il lavoro, e che negli ultimi tempi ha badato ad un'anziana; gli danno un piccolo contributo economico di 10 €. , ndr

⁴² Nel 2007 si ripresenta un'ulteriore volta per avere l'elenco delle chiese che distribuiscono vestiario e per fissare una visita medica c/o centro Stesone. Nel 2008 si ripresenta altre 7 volte al CdA per vestiario, visite al centro Stenone e per una visita oculistica, per un buono biglietto per andare a Milano da un amico che ha promesso di aiutarlo, ma che non userà e riporterà. Si interessa molto e collabora con la Caritas per il caso dell'Indiano morto per freddo alla stazione di Campo di Marte, che era suo amico. Sono presentata inoltre 6 volte al CdA del Romito per consegna di viveri e due volte rinnova il buono presso la mensa Baracca., ndr

⁴³ Per questo anno sono ospiti a Rovezzano, ndr

stata costretta a portare in Italia la nipotina⁴⁴. A causa del fatto di avere con sé la nipotina ha dovuto rinunciare ad un lavoro notturno ed è rimasta senza lavoro. L'assistente sociale⁴⁵ chiede per lei un contributo economico per l'affitto. Il CdA intanto le fornisce buoni mensa e vestiario. Viene contattata la Croce Rossa per riuscire ad avere un contributo economico. Nel 2006 viene al CdA una sola volta per ritirare la posta in giacenza. Nel 2007 si presenta 2 volte per ritirare la posta.

- **S.B.S.:** 37 anni. Cingalese. Sposato. Licenza media superiore. Ha il pds. Arrivato in Italia nel 1992. Si è rivolto la prima volta al CA nel 1993. Vive con la famiglia in un appartamento in affitto. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono state di tipo economico e di disoccupazione. Al CdA comincia a rivolgersi in modo costante dal 2001. (3 volte). Torna nel 2003 per cercare lavoro e per prendere i buoni mensa. Nel 2004 si rivolge al CdA per la consegna della posta e per avere una consulenza legale circa l'espulsione che ha avuto con un altro nome nel 1994. nel 2005 torna al CdA con la moglie e la figlia di 9 mesi: è disperato in quanto i poliziotti gli hanno fatto una grossa multa per aver ospitato il cognato senza denunciarlo a termini di legge; viene inviato dal CdA alla consulenza legale per avere informazioni sul da farsi. Torna una volta nel 2006 per avere i buoni mensa.

- **M.M.F.:** 55 anni, Cingalese, separata, licenza media inferiore, ha il pds. Arrivata in Italia nel 1993. Si è presentata al CdA lo stesso anno. A Firenze abita presso una casa di accoglienza ed ha lavorato come elettrauto. Ha 4 figli ma non vivono in Italia con lei. Le problematiche emergenti nei suoi confronti sono di tipo economico e la mancanza di casa e di occupazione. Si rivolge in modo abbastanza continuo al CdA dal 2001 (5 volte); nel 2001 si presenta una sola volta. Ritorna nel 2004 per avere la tessera mensa. Nel 2005 torna per comunicare che all'EF va tutto bene ma che ancora non ha trovato un lavoro stabile⁴⁶. Gli operatori del CdA la invitano a cambiare atteggiamento

⁴⁴ Inoltre le vengono forniti i viveri presso la mensa Baracca per tutto l'anno. Nel frattempo è stata dimessa da Rovezzano ed ha trovato un appartamento in affitto. Alla luce di questo fatto può darsi anche che l'appartamento in affitto segnato nell'anagrafica si riferisca a questo periodo e non al '93. , ndr

⁴⁵ Anche il CdA ha preso contatti con i SS, ndr

⁴⁶ Il CA le aveva trovato un lavoro ma non aveva accettato perché pagavano troppo poco (300 €/mese) , ndr

perché all'EF si sono lamentati del suo comportamento prepotente ed aggressivo nei confronti di altri ospiti.. Nel 2006 torna al CdA 3 volte per il problema della carta di soggiorno, ma ancora non ha trovato una casa ed un lavoro. La sua situazione è molto critica visto che l'accoglienza presso l' EF è scaduta. Viene fatta dal CdA richiesta di coinvolgimento di enti pubblici e privati per riuscire a trovare una sistemazione per la signora.⁴⁷Nel 2007 si ripresenta una volta per i buoni.⁴⁸

O.C.: Donna nigeriana, in Italia dall'89, di 52 anni vedova con un figlio di 22 anni convivente agli arresti domiciliari per spaccio internazionale e altri 3 figli in patria. Viene al cda dal 2000. Celestina è tra gli utenti gold del centro d'ascolto: tutti noi la conosciamo e noi tutti conosciamo lei, in un rapporto di simpatia e amicizia che va al di là di quello operatore-utente. Più volte è stata aiutata con contributi economici per l'affitto e per le bollette. Ho sentito dagli operatori, ma non c'è scritto su Lotus, che da ragazza è stata vittima della tratta.

➤ 2003 Su Lotus abbiamo il quadro storico a partire dal 2003, anche se sono registrate molte presenze anche precedentemente. Inizialmente si è presentata soprattutto per ricerca di lavoro avendo ricevuto diverse risposte positive quando ancora il cda faceva ricerca diretta di lavoro; ha cambiato diversi impieghi, perlopiù come addetta alle pulizie e come badante.

➤ 2004 Ha avuto problemi di lavoro ed ha avviato la richiesta di ricongiungimento col figlio ed è stata aiutata parecchio in questo dal cda, anche perché ci sono stati molti problemi burocratici per le pratiche e la cosa è andata per le lunghe tra litigi con questura, consolato, ministero degli esteri.

➤ 2005 Abbiamo documentazione del rapporto tra Celestina e la parrocchia di don Sirtini a Sesto Fiorentino dove Celestina abita e della frequenza da parte del figlio della parrocchia. Comincia a prendere il pacco viveri alla mensa Baracca. Le viene

⁴⁷ Ossia viene fissato un appuntamento urgente con la sua assistente sociale a Sesto F.no, dove ha la residenza, come si capisce dal quadro storico. , ndr

⁴⁸ Si ripresenta nel corso dell'anno 2007 ancora 3 volte per rinnovare i buoni, per l'inserimento in alloggio presso le Suore Missionarie della Carità prima e presso l'EF poi e per orientamento sulla residenza: viene fatto per lei anche richiesta di residenza presso il centro "La Fenice". , ndr

dato talvolta un con tributo per il canone di locazione. Il figlio lavora come "vucumprà" e contemporaneamente gioca per 500 euro al mese a pallacanestro. Anche la società sportiva li aiuta a pagare l'affitto

➤ 2006 Comincia anche la documentazione dell'aiuto da parte dei servizi sociali e dei nostri rapporti con questi. Emanuel lavora come facchino. Prime testimonianze dei problemi di salute di Celestina che soffre di diversi problemi articolari (anche vedendola sembra molto più anziana di ciò che è). Testimonianze di una fitta rete di amicizia e solidarietà con i parrocchiani.

➤ 2007 In dicembre arrestano Emanuel per spaccio internazionale

➤ 2008 Il direttore della Caritas ci comunica questo arresto in aprile. Ricordo la rabbia e il dispiacere degli operatori quando siamo venuti a sapere del fatto, soprattutto dopo tutto l'impegno che fu messo per far entrare il figlio legalmente in Italia. In maggio Celestina torna da noi dicendoci che non era più tornata per paura di perdere la nostra amicizia per via di ciò che era successo; è umiliata, frustrata e piena di debiti. Non ha più una prospettiva del futuro, le sue condizioni fisiche si sono aggravate ed è psicologicamente distrutta. È dimagrita tantissimo. Nell'estate viene aiutata dalla consulenza legale per la situazione del figlio che può ottenere la revoca degli arresti domiciliari se trova un lavoro. Riceve lo sfratto. Si infittisce ancor di più la collaborazione coi servizi sociali. Viene deciso di mettere Celestina in una camera in affitto dell'istituto S.Agnese e il figlio in una comunità per detenuti dove possa anche lavorare. Forse stiamo per trovare lavoro nell'impresa di pulizie che pulisce la mensa Baracca.

C.R. Italiano, 45 anni, celibe. Viene da noi dal 2000. Vive in strada, è un po' il classico "giramondo" degli anni '80 e fino a qualche anno fa certamente viveva insieme ai "punk a bestia" in piazza della Repubblica. Molto disponibile a parlare, è conosciuto da parecchi ragazzi in città perché attacca bottone un po' con

tutti i giovani e racconta la sua storia. Ex alcolizzato ed ex tossico. Riporta diversi problemi dovuti alla suo passato di eroinomane. Persona, per quanto deviante di un certo spessore culturale. Negli ultimi tempi ha deciso di cambiar vita, trovare casa e lavoro. Nel 2008 ha fatto il "sentiero" da noi. Lorenzo lo sta seguendo nei suoi progetti. Potrebbe esser difficile da intervistare in questi giorni perché va a passare l'estate alla Consuma.

H.V.G.R: Peruviana, 22 anni, ragazza madre con bambino neonato. Si è presentata la prima volta da noi in realtà il 10 gennaio 2008, ma io, Claudia e Katia abbiamo un buon rapporto di amicizia con lei. Io e Claudia siamo stati anche una volta a casa sua (sta in un piccolo bilocale dentro la parrocchia di piazza Baldinucci). Gabriela si presentò da noi angosciata per la situazione drammatica che stava vivendo: giovanissima con il figlio nato da poco e con il padre che di questo che era fuggito (è comune tra le ragazze peruviane che vengono al cda), viveva in casa con la sorella e il cognato, il quale non la voleva in casa e la trattava malissimo, rifacendosela anche con la moglie. Non aveva lavoro, soldi, vestitini e pannolini per il bambino. La volta dopo che tornò da noi la situazione si era ulteriormente aggravata perché il bambino che era stato affidato al cognato in un momento che lei era fuori fu trovato riverso in una pozza di sangue col cranio fratturato: non si sa se è stato un incidente perché era caduto dal letto come diceva quest ultimo o se è stata una vendetta . Fortunatamente il bambino si è salvato, ma dopo di ciò, Gabriela è andata piangendo dal parroco del Romito pregandolo di trovarle una nuova sistemazione, poiché non voleva più stare in casa col cognato: da lì la nuova sistemazione. Sta facendo (forse adesso è completata) la richiesta dell'articolo 31 per il permesso di soggiorno.

A.L.: Italiano ma di origine eritrea, arrivato in Italia nel 2003. Registrato presso di noi dal 2003. 30 anni. Celibe. Vive da clochard. Ha problemi psichici.

➤ 2003-2006 Viene da noi solo per i buoni mensa e per il vestiario

➤ 2007 Decide di cominciare a curarsi per guarire dai problemi psichici che ha e di cercare un lavoro per uscire dal barbonismo e mandare aiuti alla famiglia in eritrea, nella fattispecie ai genitori anziani e malati e al fratello laureato che vorrebbe fare la specialistica all'estero, da cui si scopre che va circa due volte l'anno. Vengono presi i contatti per mandare loro aiuti anche se lui non ne è particolarmente contento di metterci i contatti con la famiglia senza il suo tramite. Si intensifica e si varia il tipo di aiuto (buoni treno, contributi economici) e viene creato un network con le varie parrocchie e la direzione per aiutarlo. Si scopre che da tempo si fa aiutare anche da altre parrocchie.

➤ 2008 Situazione invariata rispetto al 2008; dorme spesso nel dormitorio di Sesto. Dice di avere un amico che lo ospiterebbe negli USA e il cda si sta muovendo e per fargli fare questo viaggio in rete con altre associazioni

I. B Italiano, 28 anni, celibe. Viene da una famiglia calabrese dalla quale è stato maltrattato e cresciuto veramente allo sbando. I genitori erano alcolizzati. Ha passato l'infanzia e l'adolescenza tra istituti e collegi vari, da quando ha 14 anni vive in strada e fa colletta; ha avuto problemi di alcolismo. È iscritto da noi dal 2003 .

➤ 2003 Si rivolge al cda per un posto letto e per avere dei vestiti e successivamente, per visite mediche. Viene inserito in Via del Porcellana, ma ha il problema di dove far dormire il cane.

➤ 2004 Dopo tempo che la Caritas non ha più sue notizie, arrivano delle sue lettere dove comunica di essere stato arrestato perché ha distrutto la macchina a un suo zio che gli

aveva ucciso il cane. Comincia il rapporto tra la Caritas e i suoi assistenti sociali-educatori del carcere.

➤ 2005 Scarcerato, B. viene a trovare gli operatori del cda a sorpresa poco dopo Natale: lavora in un'azienda di fiore In Salento esi trova a Firenze per una consegna

➤ 2007 Si intensifica la frequenza del cda.Torna a Firenze per comprare dei libri utili per la sua professione. Adesso fa il mago per una cooperativa di animazione. In estate torna a Firenze, il cda gli fornisce dei giochi di prestigio richiesti per la sua professione, un cellulare e talvolta contributi economici, buoni doccia e quant'altro. Sul finire dell'estate già passa a trovarci tutti i giorni. Prova a far domanda si SCN ma non lo prendono per le pendenze penali. In ottobre affitta una stanza con un prestito della Caritas che renderà con i soldi che deve avere di un incidente di cui è stato vittima. A dicembre va via dalla stanza in affitto non trovandosi bene con i coinquilini e va nel dormitorio delle suore di Scandicci. Il cane viene affidato agli operatori del Centro.

➤ 2008 Si infittisce ancora di più il rapporto con gli operatori, tanto che ormai è considerato da tutti uno "di famiglia". Frequenta un corso di formazione per vivaista e trova lavoro nel settore. Anche con l'aiuto di una operatrice del centro B. affitta una casa con un collega

M.M: Italiano, originario di vigevano,41 anni, convivente, nei nostri archivi dal '96, quadro storico disponibile dal 2005. Ha la moglie malata di non so cosa. Viene spesso a chiedere soldi per le spese sanitarie della moglie e biglietti per viaggio, facendo su e giù tra Vigevano e qui, e per vari ospedali in tutto il nord.. Dormono in istituti. La moglie sta speso dalle suore di Calcutta. Chiede sempre più spesso e sempre di più soldi. Si viene a scoprire nella rete parrocchiale che in realtà chiede molti soldi perché ha il vizio del gioco (difatti aveva una scuderia fallita). Dopo una "parte" di Lorenzo non si è più fatto vivo.

G.W. Polacco 48 anni, celibe, iscritto nei nostri archivi dal 2005 e non accenna a uscire dalla sua situazione che anzi si sta cronicizzando se non cadendo a picco. Vive in strada (o meglio in piazza libertà) insieme ad altri connazionali senz'altro. Ha problemi mentali dovuti alla vita che ormai da anni fa. Vive ai limiti della sopravvivenza, ed è alcolizzato in condizione gravissima: non l'abbiamo mai visto sobrio. Anche la notte quando passo da piazza della libertà, lo scorgo spesso girare in condizioni di evidente ubriachezza. Purtroppo sembra che recentemente gli abbiano scoperto un tumore al cervello. Si presenta nel 2005 da noi perché vuole tornare in Polonia. Nel frattempo cominciamo ad erogargli buoni mensa, doccia e vestiario, assistenza medica, un posto per dormire. Gli forniamo gli occhiali. Dal 2006 talvolta rifiuta i buoni mensa e doccia. Spesso viene da noi dicendoci di aver perso i documenti e di volere le fotocopie.

Immigrati di vecchia data

S.S.: (ex) Jugoslavia, maschio, 62 anni, laurea, celibe, abita in roulotte. Arrivato in Italia nel 1963, vive solo. Si rivolge al CDA di via Faentina nel 2004. Non ha figli né in Italia né nel paese d'origine. Nel suo paese faceva l'**ingegnere**, in Italia ha lavorato come **interprete**. Non ha il permesso di soggiorno ed è attualmente disoccupato (irregolarità giuridica, disoccupazione).

A.A.: (ex) Jugoslavia, maschio, 40 anni, religione ruscina, coniugato. Ha il permesso di soggiorno. È arrivato in Italia nel 1984. Abita in casa popolare con i suoi 5 figli minorenni (tutti nati in Italia: 87/88/90/92/97). In Italia ha lavorato come operaio. Si rivolge al CDA nel 1988. Bisogno: reddito insufficiente. Fa parte del gruppo nomade "Rom kosovari". Ha usufruito dell'assistente sociale nel 2002 e del buono vestiario nel 2003. Ultimo contatto nel 2006.

K.S.: Srilanka, 54 anni, buddista, licenza media inferiore. Vive con altre tre persone in affitto ed ha il permesso di soggiorno. Arriva in Italia nel 1988, si rivolge al CDA nel 1988. Ha un solo figlio nato nel 2005. Nel suo paese studiava, in Italia ha lavorato come addetto alle pulizie. Problematiche: reddito insufficiente, si rivolge al centro nel 2000/2006 e nel 2007.

P.B.: Srilanka, maschio, 56 anni, coniugato. Arriva in Italia nel 1989 e nello stesso anno si rivolge a CDA. Ha il permesso di soggiorno in attesa di occupazione. Vive solo in casa di accoglienza.

Problematiche: irregolarità giuridica, problematica abitativa (mancanza di casa), problemi di disoccupazione e povertà estrema.

Si è rivolto al CDA di via Faentina tre volte nel 2001;

due volte nel 2002 (perché deve operarsi di ernia al disco ed ha bisogno del pigiama); tre volte nel 2003 per i buoni mensa, vestiario e per cercare lavoro ma ha problemi di permesso di soggiorno scaduto. Quattro volte nel 2004 sempre per i buoni, tre volte nel 2005; Tre volte nel 2006 per buono viaggio (Roma andata ritorno) buoni mensa e doccia.

S.A.: Marocco, maschio, 43 anni, celibe, ha il permesso di soggiorno. Arriva in Italia nel 1986 e si rivolge al CDA nel 1990.

È senza alloggio, in Italia ha svolto il manovale. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono relative alla mancanza di casa e perciò si è rivolto all'emergenza freddo nel 2007. Ha inoltre problemi di sottoccupazione e di irregolarità giuridica.

Al CDA si è rivolto una volta nel 2000 per i buoni mensa;

due volte nel 2003 per i buoni e per la scadenza del permesso di soggiorno; nel 2004 sei volte per i buoni mensa, buoni vestiario e assistenza medica relativa ad accertamenti consigliati dallo psichiatra per centro Stenone. Nel 2005 5 volte per buoni mensa e assistenza medica. Nel 2006 per il rinnovo dei buoni. Quattordici volte nel 2007: richiesta accoglienza in emergenza freddo, rinnovo buoni mensa e doccia, consulenza legale in quanto ha ancora problemi con il

permesso di soggiorno ed infine per le spese mediche. Ultimo contatto 21/09/2007 per il rinnovo dei buoni.

S.H: Tunisia, maschio, 41 anni, licenzia media inferiore, coniugato, ha il permesso di soggiorno. Abita con la famiglia in una casa in affitto, ha due figli minorenni nati nel 2000 e nel 2005. In Italia ha svolto il mestiere di operaio mentre in Tunisia faceva il tintore. Problematiche: problematiche abitative relative allo sfratto e problemi economici per reddito insufficiente. Sono stati aiutati soprattutto con alimenti e prodotti per neonati. Si sono rivolti al CDA cinque volte nel 2005; sei volte nel 2002; tre volte nel 2003 per buoni medicinali e per rinnovo assistenza presso il Sacro Cuore. Nel 2006 sei volte per il rinnovo dell'assistenza e per ascolto.

R.F.B.: Tunisia, maschio, 46 anni, celibe, ha il permesso di soggiorno. Arrivato in Italia nel 1989 e si rivolge per la prima volta al CDA nel 1990. Vive da solo. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono state la disoccupazione, l'abitazione precaria e problemi di tipo economico quali il reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze di vita. Nel 2000 si è rivolto al CDA otto volte per l'emissione dei buoni pasto e doccia; nel 2001 una sola volta, così come nel 2003 per entrare in emergenza freddo. Nel 2006 una volta per ritirare buoni pasto e doccia. In questo contatto gli operatori lo hanno trovato migliorato rispetto alle precedenti volte, ha trovato anche una sistemazione abitativa. Nel 2007 è stato al CDA quattro volte per il rinnovo dei buoni.

A.O.: Marocco, maschio, 52 anni, ha la licenza elementare e vive in Italia dal 1989 con la moglie ed i quattro figli minorenni. In Italia ha svolto il lavoro di operaio. Si rivolge per la prima volta al CDA nel 1990, le problematiche emergenti nel suo caso concernono la sfera economica (reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze di vita). Dal 2002 si rivolge al centro trentasei volte, nel 2003 sei volte per buoni pasto e buoni medicinali; nel 2004 una volta per avere informazioni circa il bando per le case comunali. Durante uno dei

colloqui ha lanciato una provocazione sulla mancata integrazione degli stranieri da parte dei servizi sociali, sua moglie però è in Italia da quattro anni, non lavora e non parla italiano. Gli operatori perciò lo hanno invitato a riflettere su cosa sia per lui l'integrazione. Nel 2005 si rivolge al CDA tre volte per ritirare buoni medicinali e richiesta di aiuto in quanto ha problemi di salute e non lavora. Nel 2006 otto volte per aiuti di vario genere fra cui assistenza all'infanzia presso il Sacro Cuore per la figlia nata nel 2005. Nel 2007 una sola volta ma la situazione non appare migliorata. Il Signor Omar si è rivolto sia al CDA di via Faentina sia a quello di Signa.

Z.I.: Marocco, maschio, 53 anni, coniugato. È arrivato in Italia nel 1990 e nello stesso anno si rivolge al CDA. Vive con la moglie e due figli (nati nel 1996 e nel 2000) in una casa popolare a Firenze. Ha la licenza elementare ed in Italia ha svolto il mestiere di operaio.

Al centro di ascolto ritorna nel 2006 per una consulenza in quanto ha difficoltà ad inserire i figli minori sulla carta di soggiorno. Nel corso di tale anno si presenta quattro volte per risolvere la questione ed il CDA provvede ad inoltrare una lettera alla questura per l'aggiornamento della sua carta di soggiorno.

Nel 2007 viene una volta per richiedere un contributo per gli occhiali da vista.

R.M.R.B: Srilanka, maschio, 46 anni, nessun titolo di studio. È arrivato in Italia nel 1990 e nello stesso anno si rivolge al CDA. Ha il permesso di soggiorno ma non ha una dimora abitativa fissa. Le problematiche emerse sono relative alla mancanza di un'abitazione, la disoccupazione, l'irregolarità giuridica e problemi di tipo economico.

Si è rivolto al CDA una volta nel 2006 per il rinnovo dei buoni pasto e doccia (via Baracca). Nel 2007 si ripresenta ed appare agli operatori molto malmesso: "si presenta come un barbone", probabilmente ha anche dei problemi psichici in quanto rifiuta ogni colloquio e i buoni mensa, vuole solo fare la doccia.

A.B.: Albania, maschio, 39 anni, licenza media superiore. Arrivato in Italia nel 1991 e nello stesso anno si rivolge al CDA. Abita in un domicilio di fortuna con un nucleo non familiare. In Italia ha svolto il mestiere di bracciante agricolo mentre nel suo paese faceva l'operaio. Le problematiche rilevate nei suoi confronti sono state: la disoccupazione e relativi problemi economici dovuti alla mancanza di reddito. Al CDA si rivolge per la prima volta nel 2002 e continua in modo regolare fino al 2006. Nel 2002 viene due volte per avere buoni mensa e vestiario; nel 2003 nove volte per buoni mensa, vestiario e assistenza medica; nel 2004 sette volte sempre con le stesse problematiche e chiede se il CDA può fargli un biglietto ferroviario per Roma. Nel 2005 si presenta quattro volte per i buoni mensa e doccia. Poi nel 2006, oltre al rinnovo dei buoni si presenta per il problema relativo alla scadenza del permesso di soggiorno.

M.E.M: Kenya, femmina, 45 anni, licenza media superiore, nubile. È arrivata in Italia nel 1989 e si rivolge per la prima volta al centro d'ascolto nel 1991. Vive a Firenze presso una casa d'accoglienza ed ha svolto in Italia il lavoro di cameriera. Vive con un figlio minorenne nato nel 1992. Al CDA si rivolge in modo abbastanza continuativo dal 2002 fino al 2007. Nel 2002 si presenta due volte; nel 2003 tre volte per richiedere assistenza e sostegno scolastico per il figlio (doposcuola). Nel 2004 si presenta una sola volta per ritirare la posta; nel 2006 viene una volta sempre per la corrispondenza. Nel 2007 viene tre volte per comunicare il nuovo indirizzo a cui far recapitare la posta in quanto ha trovato una sistemazione definitiva.

K.A: Marocco, maschio, 43 anni, licenza elementare, sposato. Con permesso di soggiorno. È arrivato in Italia nel 1991 e nello stesso anno si presenta al CDA. In Italia è solo perché la moglie ed i 3 figli sono rimasti in Marocco. Non ha un alloggio fisso ed in Italia ha svolto il lavoro di agricoltore mentre nel suo paese di origine era

disoccupato. Le problematiche emerse nei suoi confronti concernono la disoccupazione, la mancanza di casa ed i relativi problemi economici legati alla mancanza di reddito. Torna al CDA nel 2003 in quanto è morta sua madre e vorrebbe tornare in Marocco, ancora non ha una casa ed un lavoro e deve comunque mantenere la moglie ed i figli. La residenza non gli interessa per adesso perché preferisce prendere la patente in Marocco per problemi legati alla lingua. Viene elargito un buono per i medicinali che gli sono stati prescritti dal medico dello Stenone per una parodontite acuta. K.A: ha ancora il problema del lavoro, gli operatori cercano di orientarlo verso gli uffici di collocamento ma lui appare divertito dicendo che non è riuscito ancora a trovare un lavoro fisso . Torna al CDA nel 2006, adesso dorme all'emergenza freddo, ma è una situazione momentanea. Ritorna al CDA nel 2007 per essere inserito in Emergenza Freddo ancora ha il problema dell'abitazione e del lavoro.

LISTA PERSONE 2

-utenti tornati dopo tanto tempo⁴⁹

E.Y.: è iscritto dal '90, sul database c'è scritto che non veniva più dal'99 ed è poi riapparso nel 2004 fino ad oggi. Viene solo per ritirare la posta. Solo due volte ha chiesto gli occhiali. Marocchino 43 anni, celibe, ha lavorato come lavapiatti. È un caso esemplare di non sistemazione nell'arco dei quasi 20 anni che è qui.

T.L.: è iscritto dall'88, uno dei primissimi, riassumere tutta la sua scheda sarebbe impossibile perché sono una ventina di pagine di quadri storici, ma con diversi salti. Marocchino, 48 anni, celibe, tossicodipendente (dal '99 ex), ha lavorato inizialmente venditore ambulante abusivo e in un secondo momento regolare. Molte cose non si capiscono: il quadro storico è vecchio e frammentario.

➤ 1988-1990: Si presenta nel dicembre 88 e gli viene offerto buono mensa e consulenza legale, nonché aiuto per il permesso di soggiorno. Viene poi aiutato dall'avvocato della caritas in un

⁴⁹ Katia mi dice che si tratta soprattutto di nord africani

processo per rissa nel gennaio successivo. Continua a venire per tutto l'89-90 a rinnovare tessera mensa, ad avere consulti legali per il pds e per i processi, e a chiedere contributi economici.

➤ 1992: Dopo un anno e mezzo si ripresenta perché ha bisogno di un dentista.

➤ 1998: Torna avendo urgente bisogno di un posto letto: inserito al Fuligno

➤ 2002: Telefona da Forlì per dare il numero dell'avvocato; non si capisce perché, non è spiegato

➤ 2006: Torna in marzo chiedendo un posto per dormire: è stato sette anni nella comunità Papa Giovanni XXIII ed è sieropositivo. Dorme fuori e non può tornare a casa della sorella. In maggio torna ed è ospite della sorella. Vuole iniziare da capo e trovare la sua autonomia. Viene proposto per casa Elios. Viene proposta la conversione del permesso in motivi umanitari (lo ha per cure mediche, ma con questo non può lavorare) adducendo come motivazione la stigmatizzazione sociale della sua malattia in Marocco. Gli viene trovata una borsa lavoro ma ci sono problemi burocratici. Inizialmente viene accolto solo a pranzo a casa Elios e gli vengono forniti i soldi per le sigarette.

➤ 2007: ha un permesso per richiesta di asilo politico. Ma non ancora il vero permesso per motivi umanitari. Comunque può lavorare.

➤ 2008 :Con la nostra assistenza prende la residenza nella fittizia via Lastrucci. Fa la domanda di invalidità civile. È ancora ad aspettare il permesso per richiesta di asilo politico (ma non ce l'aveva di già? Non dovrebbe arrivare la risposta della commissione entro sei mesi? Questo punto mi è poco chiaro)

...o dai racconti degli operatori

Una tipica categoria di utenti che difficilmente riescono ad uscire completamente dal giro dall'assistenza o che vi sono rimasti per lunghissimo

periodo è rappresentata dalle madri nubili. Il disinteressamento da parte dell'altro genitore (nei casi di divorzio/separazione) o l'impossibilità di questo a non poter contribuire all'accudimento e mantenimento dei figli, il frequente non poter predisporre di una rete parentale di supporto, il titolo di studio basso e la scarsa disponibilità sul mercato del lavoro di impieghi part-time, l'alto costo del baby sitting, sono tutte motivazioni che portano il nucleo familiare monogenitoriale (una madre sola con uno o più figli) in condizioni di non poter provvedere autonomamente a se stesso: il reddito entrante non arriva a coprire quelle che sono le esigenze minime di sussistenza e non è raro che il reddito non esista proprio. È questa una categoria a cui l'assistenza sociale si rivela particolarmente attenta – vi è difatti un'ampia regolamentazione in materia – per la tutela degli interessi del minore, diritto ampiamente condiviso a livello sociale. Nei casi seguiti dai Centri Caritas che andremo ad esporre sono frequenti quelli cui si affianca anche un interessamento, talvolta anche forte, dei Servizi Sociali. Tuttavia le risposte fornite da questi sono spesso inadeguate, o si limitano al mero contributo economico (che il più delle volte è scarso e incostante); senza contare inoltre che ci si limita a "curare" il problema già esploso piuttosto che intervenire legislativamente alla base o nell'aumentare i servizi offerti (incentivazione del lavoro part-time, contributi per il baby-sitting privato, accelerazione dei tempi della giustizia per le cause intentate verso il coniuge che non contribuisce al mantenimento ed accudimento dei figli ed effettiva applicazione della sentenza).

D⁵⁰. è una ragazza madre, italiana di 28 anni. Va al CdA del Sacro Cuore al Romito da quando rimase incinta e il ragazzo la lasciò, nel 2005. I genitori, che stanno al Nord, per molto tempo non hanno voluto neanche che tornasse a casa poiché si vergognavano di lei. Faceva la maestra d'asilo, ma essendo assunta con un contratto a tempo determinato, questo non le fu rinnovato. Tutte le settimane gli operatori del CdA le fanno la spesa, la seguono, l'aiutano per il bimbo nelle relazioni coi Servizi Sociali. E' una donna molto combattiva per i suoi diritti, nonostante questo non le hanno dato la casa popolare perché in una lista supera di 100 euro il reddito, nell'altra non risulta come assunta dato che fa solamente pulizie a nero, dunque non ha le garanzie di reddito per l'affitto. Oltre che il CdA e i Servizi Sociali, c'è una

⁵⁰ tutte le iniziali di nome che sto inserendo sono di pura fantasia, per garantire la privacy degli intervistati.

coppia di anziani mandati dai servizi sociali che li aiuta e fanno loro da "nonni".

D. ogni mattina, con il sole o con la pioggia, fa 15 minuti in bicicletta per accompagnare il piccolo all'asilo, visto che lo hanno inserito in quello nonostante fossero quattro quelli vicino a casa sua. Secondo quanto ci racconta l'operatrice che la sta seguendo da anni "Vedo molte più facilitazioni del Comune verso gli stranieri piuttosto che verso gli Italiani: si era pure mossa per tempo. Mentre ad una ragazza peruviana che era andata l'ultimo giorno a chiedere il cambio dell'asilo glielo hanno fatto immediatamente. "

Spesso a spingere la situazione già fragile ancor più verso la marginalità sociale intervengono altri fattori, ad esempio i problemi di salute, o problemi psicologici (talvolta derivanti dalla situazione stessa), come nei casi che vi andremo adesso a raccontare

E. è una madre sola; ha circa 50 anni, la figlia 17.

Si trasferì giovanissima a Firenze per studiare. Qui ha conosciuto un ragazzo somalo, di alta gerarchia sociale (ha detto che è un "principe" del suo paese) di cui è stata follemente innamorata e la cui separazione non ha ancora totalmente digerito; con lui ha convissuto sinché la bimba era ancora molto piccola.

Da quando si sono separati, lei è rimasta sola con la bambina. Si è riconosciuto padre, è in rapporto (anche se molto superficiale) con la figlia, con cui ogni tanto esce, ma non aiuta economicamente: non si può pretendere neanche il sussidio legale, poiché lui lavora a nero e risulta disoccupato .

È stata presentata nel '94 al CdA di Santa Maria al Pignone da un'altra parrocchiana (in realtà non è dell'area parrocchiale).

E. fa un lavoro stagionale (non lavora per tutta l'estate) con uno stipendio insufficiente alle normali esigenze. La notte quando lavora, lascia sempre la figlia ad amici, o alle volte ha pagato una baby sitter.

E. donna è stata molto e costantemente aiutata dal CdA con viveri, rate di affitto etc.

Attualmente la figlia è in cura da uno psicoterapeuta per una forte depressione, sembra dovuta alla non accettazione di sé a causa del colore della pelle. Faceva il liceo classico con ottimi profitti, ma ha dovuto smettere a causa depressione. Ora sta frequentando un professionale e ci dicono gli

operatori del CdA è una vera mente sprecata, perché la ragazza era veramente di un'intelligenza superiore alla media.

Dal 2004 la donna ha un tumore all'intestino, ma lo sta tenendo nascosto alla figlia (sotto consiglio anche dello psicoterapeuta), e questo, oltre a creare un problema per la salute e per il futuro della figlia, è anche un problema economico, perché spesso per la febbre che le viene a causa della malattia la donna non può andare a lavorare. Si sta curando, ma è comunque una brutta situazione.

B. è iscritta da ottobre 2005. 39 anni, separata, licenza elementare, disoccupata, abita in un piccolo comune della Montagna Fiorentina, in casa popolare, ha due figli minori ed un reddito insufficiente alle normali esigenze: prende solo 150 euro al mese dai servizi sociali. B. ha a una salute molto cagionevole. La prima volta viene richiedendo aiuti per i bimbi: viene inserita nel progetto assistenza all'infanzia; successivamente viene aiutata, dal Cda Diocesano ma anche da altri CdA parrocchiali, seppur a periodi alterni, fino ad oggi anche con i viveri della mensa Baracca e col pagamento di diverse bollette, nonché con vestiario e materiale scolastico per i bimbi.

Dall'estate 2006 soffre di una strana forma di febbre alta di cui i medici non riescono a determinare la natura dell'infezione. Riescono solo a farla sfebbrare con la Tachipirina, ma è solo una cura sintomatica. Deve fare tutte le analisi in day hospital perché è sola con due bambini e non saprebbe a chi lasciarli. Si scoprirà che è senza un rene che ha donato al fratello, ma sembra che non dipenda da quello la febbre. La cosa non è comunque affatto esclusa.. Nel 2008 fa causa al padre dei figli per gli alimenti. Nello stesso anno il CdA Diocesano si mette in rete col parroco del suo paese chiedendo di poterle dare una mano con le bollette e nel caso le richieste fossero troppo alte di segnalarlo che sarebbe stato messo in contatto con la direzione Caritas perché provveda. Le sue ultime notizie provengono dal CdA del Sacro Cuore al Romito: la sua salute, che sembrava peggiorare, è invece in una fase di forte miglioramento: la febbre è passata, ciò nonostante B. rimane una persona molto cagionevole. Questo CdA segnala inoltre che ha scoperto che è stato scoperto che B. Frequentava anche il CdA Diocesano proprio grazie alla rete.

O. è assistita dal '94 dal Volontariato Vincenziano. E' una donna di 50 anni, che è stata sposata con un etilista: insieme hanno fatto 5 figli. Lei riesce a un certo punto a liberarsi di lui. Ma rimane comunque in cattiva salute: deve

prendere psicofarmaci ed ha ricorrenti esaurimenti nervosi. Una delle figlie, entrata probabilmente in un circuito di devianza, rimane incinta. Poi questa ragazza, purtroppo muore in maniera tremenda con un tumore al fegato. A O. rimane anche questa nipotina cui provvedere che ora ha dieci anni. Di lei si occupa la figlia maggiore, adesso. O. non può lavorare per via della salute, anche se lo vorrebbe. Il Volontariato Vincenziano l'ha aiutata molto economicamente. Inoltre ha ricevuto molti aiuti durante gli anni dal centro aiuto alla vita. Adesso i figli un po' aiutano la madre, perché sono grandi. Ogni tanto O. chiede ancora soldi, ultimamente ad esempio per la cancelleria per la scuola della nipotina. È un di quei casi che si cronicizzano e difficilmente avrà una via d'uscita.

N. è una donna che ha avuto quattro figli con quattro uomini diversi. Una figlia ha una rara malattia, non mortale, tuttavia invalidante. Ora è rimasta da sola ed ha uno dei figli che studia, è molto bravo e vive completamente incentrata su di lui: è stata molto aiutata dal Volontariato Vincenziano, che la segue ormai da molti anni, e la sta aiutando anche a dare un futuro a questo figlio. Anche questo è un caso cronico, tuttavia si spera, come spera del resto N., che quando il figlio troverà un buon lavoro, l'aiuterà-

Per una donna straniera in Italia quello della maternità nubile può essere un problema che presenta numerosi aspetti diversi rispetto a quelli di un'analogha donna italiana, presentandosi talora come ancora più problematico. Da una parte è vero che la gravidanza e la maternità fino ai 6 mesi del figlio garantisce il permesso di soggiorno per chi ne è sprovvisto, ma d'altra parte è anche vero che questo genere di permesso di soggiorno non consente di lavorare (almeno regolarmente); e se da un lato si può notare come ci sia una rete di mutuo aiuto all'interno di certe comunità nazionali presenti sul nostro territorio, dall'altro spesso manca però una rete parentale in Italia si può anche ipotizzare anche che per uno straniero può risultare molto più complicato muoversi tra istituzioni e servizi pubblici estranei dalla sua cultura. Paradigmatico è in questo senso il caso di una ragazza albanese di 38 anni seguita dal CdA del Sacro Cuore al Romito, seguito in parallelo a quello di D. e per molti aspetti simile, solo che a differenza di D. questa ragazza è stata molto più aiutata dal CdA, e reagisce in maniera assolutamente più passiva non avendo gli strumenti culturali per affrontare le istituzioni; inoltre non ha

altri al di fuori degli operatori del CdA cui rivolgersi in caso di bisogno poiché i parenti ed amici sono tutti nel paese di origine.

Il problema della maternità nubile con abbandono da parte del marito/convivente del tetto coniugale, è particolarmente presente nella comunità sudamericana e in particolare peruviana.

G. è un ragazza peruviana di 22 anni, ed ha un bambino neonato. Si è presentata la prima volta al CdA Diocesano angosciata per la situazione drammatica che stava vivendo: il figlio era nato da poco e il padre che di questo era fuggito; viveva in casa con la sorella e il cognato, il quale non la voleva in casa e la trattava malissimo, rifacendosi anche con la moglie. Non aveva lavoro, soldi, vestitini e pannolini per il bambino.

La volta successiva che tornò la situazione si era ulteriormente aggravata perché il bambino che era stato affidato al cognato in un momento che lei era fuori fu trovato riverso in una pozza di sangue col cranio fratturato: non è stato mai scoperto se sia stato un incidente perché era caduto dal letto come diceva quest'ultimo (la versione ufficiale è che sia caduto dal letto perché il cuginetto vi saltava sopra) o se sia stata una vendetta nei confronti dell'odiata cognata. Fortunatamente il bambino si è salvato, ma dopo di ciò, G. è andata piangendo dal parroco del Romito pregandolo di trovarle una nuova sistemazione, poiché non voleva più stare in casa col cognato: questi le ha offerto alloggio per sei mesi in un piccolo bilocale della parrocchia. Recentemente, seguita dalla consulenza legale cui era stata inviata dalla Caritas, ha ottenuto il permesso di soggiorno per articolo 31 (protezione nell'interesse del minore), con il quale non solo ha trovato un lavoro ben pagato (lavora la notte come imballatrice di frutta per l'Esselunga), ma ha trovato anche una camera in affitto in una casa che condivide con un'amica connazionale, madre nubile anch'essa con la quale si guardano vicendevolmente i figli.

M. 45 anni Keniota, nubile, ha vive da sola in Italia dal 1989 con un figlio (all'epoca minore). E' stata seguita dal CdA Diocesano dal 1991, ed inserita in accoglienza in quanto non aveva una dimora. Ha lavorato come cameriera ma ha avuto anche lunghi periodi di disoccupazione. E' stata aiutata molto per il figlio, soprattutto nell'inserimento in gruppi doposcuola. Inoltre il CdA le faceva da punto di riferimento per la posta. Attualmente M. ha trovato una sistemazione abitativa definitiva.

Z. è un caso un po' particolare, ma del tutto analogo ai precedenti, non fosse che l'età più elevata rende all'utente ancora più difficile inserirsi nel mercato del lavoro: si tratta non di una madre, ma di una nonna "nubile" e straniera. Z. ha 53 anni ed è Camerunese, di religione cattolica. Ha la licenza media superiore. Ha il permesso di soggiorno ed è arrivata in Italia nel 1989, qui ha lavorato come badante. Si rivolge al CdA per la prima volta nel 1993: abita a Firenze in un appartamento in affitto con la nipote minorenni poiché dopo un incidente ha perso il figlio e la nuora in un incidente ed è stata costretta a portare in Italia la nipotina. Comincia a venire al CdA in modo abbastanza continuo dal 2004: in questo anno viene ospitata dalla struttura Caritas di Rovezzano e rinnova il passaporto; il tribunale dei minorenni affida la nipote ai SS con collocamento presso la nonna. L'anno successivo si trova in una situazione economica gravissima, ancor più del precedente: a causa del fatto di avere con sé la nipotina ha dovuto rinunciare ad un lavoro notturno ed è rimasta senza occupazione. L'assistente sociale – col quale il CdA aveva preso contatti – chiede per lei un contributo economico per l'affitto. Il CdA intanto le fornisce buoni mensa e vestiario. Viene contattata la Croce Rossa per riuscire ad avere un contributo economico. Dal 2006 è tornata poche volte al CdA, e solamente per ritirare la posta che si faceva pervenire lì.

La maternità nubile risulta dunque una delle condizioni che non solo favoriscono la povertà e la marginalità, ma che ne frena enormemente la possibilità di uscita. Ed è vero che è socialmente riconosciuta come una condizione cui prestare assistenza: una donna sola con un figlio troverà più facilmente assistenza rispetto a un maschio giovane senza figli, perché nell'immaginario collettivo la sua povertà ha più valore; come abbiamo visto anche da queste storie, difficilmente una donna sola, specie se con figli, verrà lasciata senza alloggio. Ma è altresì vero che al di là di quest'assistenza viene fatto ben poco da parte delle istituzioni per permettere alla persona di intraprendere un percorso di autonomia.

BIBLIOGRAFIA

De Leo G., P. Patrizi, *Trattare con adolescenti devianti*, Roma, Carocci, 1999.

De Leo G., *La devianza minorile*, Roma, Carocci, 1998.

Di Nicola P. (a cura di), *Analisi e intervento di rete: il caso della famiglia*, Milano, Angeli, 1991.

Di Nicola P., *La rete: metafora dell'appartenenza. Analisi strutturale e paradigma di rete*, Milano, Angeli, 1998.

Donati P.P., *Teoria relazionale della società*, Milano, Angeli, 1991.

Ferrario F., *Il lavoro di rete nel servizio sociale*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992.

Folgheraiter F., P. P. Donati, *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Trento, Erickson, 1991.

Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, Angeli, 1998.

Maguire L., *Il lavoro sociale di rete*, Trento, Erickson, 1989.

Payne M., *Case management e servizio sociale*, Trento, Erickson, 1998.

Seed P. *Analisi delle reti sociali*, Trento, Erickson, 1997. Besson C., "L'intervento di rete un rinnovamento del lavoro nel sociale", in *Animazione Sociale*, n.1, gennaio 1993.

Blandino G., "Le capacità relazionali dell'operatore sociale", in *Animazione Sociale*, n.10, ottobre 1993.

Bulmer M., *The Social Basis of Community Care*, London, Allen and Unwin (trad. it, *Le basi della community care*, Trento, Erickson, 1992).

Della Fornace C., Fazzi L., " Il lavoro di rete tra istituzione e informalità", in *Animazione Sociale*, n. 12, dicembre 1994.

Di Nicola P., *L'uomo non è un'isola. Le reti sociali primarie nella vita quotidiana*, Milano, F. Angeli, 1986.

Di Nicola P. (a cura di), *Analisi e intervento di rete: il caso della famiglia*, Milano, F. Angeli, 1991.

Di Nicola P., *La rete: metafora dell'appartenenza. Analisi strutturale e paradigma di rete*, Milano, F. Angeli, 1998.

Donati P., *Teoria relazionale della società*, Milano, F. Angeli, 1991.

Donati P., "Pensare / operare relazionalmente: i presupposti teorici dell'intervento di rete", in *Rassegna di Servizio Sociale*, n.4, 1992.

Ferrario F., *Il lavoro di rete nel servizio sociale*, Roma, NIS, 1992.

Folgheraiter F., "Verso nuove prospettive di lavoro sociale e di sua teorizzazione: il lavoro di rete", in *Rassegna di Servizio Sociale*, n.3, 1990.

Folgheraiter F. e Donati P. (a cura di), *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Trento, Erickson, 1991.

Folgheraiter F., "L'approccio di rete oltre la logica della prestazione", in *Animazione Sociale*, n.2, febbraio 1983.

Folgheraiter F., *Interventi di rete e comunità locali. La prospettiva relazionale nel lavoro sociale*, Trento, Erickson 1994.

Folgheraiter F., *Operatori sociali e lavoro di rete. Saggi sul mestiere di altruisti nelle società complesse*, Trento, Erickson, 1994³.

Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, F. Angeli, 1998.

Guay J., "Dal lavoro sul caso al lavoro sull'ambiente di vita", in *Animazione Sociale*, n. 5, maggio 1996.

Maguire L., *Understanding Social Networks*, New Yorks, Sage, 1983 (trad. it. F. Folgheraiter (a cura di), *Il lavoro sociale di rete. L'operatore sociale come mobilizzatore e coordinatore delle risorse informali della comunità*, Trento, Erickson, 1994²).

Sanicola L., *Il bambino nella rete. Solidarietà e servizi nell'affidamento familiare*, Milano, Jaca Book, 1990.

Sanicola L., "Il lavoro con le reti sociali: un'esperienza emergente", in *Animazione Sociale*, n.2, febbraio 1993.

Sanicola L. (a cura di), *L'intervento di rete*, Napoli, Liguori, 1994.

Sanicola L. "Gli atteggiamenti di base dell'operatore di rete", in *Animazione Sociale*, n.5, maggio 1994.

Sanicola L. (a cura di), *Reti sociali e intervento professionale*, Napoli, Liguori, 1995.

- Alcoch P.e Siza R., 2003, *La povertà oscillante*, Milano, Franco Angeli.
- Allison, P.D., 1995, *Survival Analysis Using Sas System*, New York: Sas Institute Inc..
- Bagnasco A., Negri A. 1994, *Classi, ceti, persone*, Napoli, Liguori
- Benassi D., Kazepov Y., Zajczyk F. 1999, *Politiche sociali e metodi d'indagine: la povertà a Milano*, in Mingione E., *Le sfide dell'esclusione: metodi, luoghi, soggetti verso una riforma del welfare in Italia*, Bologna, Il Mulino
- Bertaux D., 1999, *Racconti di vita*, Milano, Franco Angeli.
- Bichi R., 2002, *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Milano, V&P Università.
- Blalock, A., 1990 (a cura di), *Evaluating Social Programs at the State and Local Level*, Kalamazoo: The Upjohn Institute.
- Blossfeld, H-P. e Rohwer G., 1995, *Techniques of Event History Modelling. New approaches to Causal Analysis*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Elbaum Associates.
- Bosco N. e Negri N., (a cura di) 1997, "L'abile povero tra diritti e obbligazioni", in *Animazione sociale*, 6/7, pp.31-67.
- Bosco N., 1997, "L'elusiva sociale dell'abile povero", in Bosco N. e Negri N. (a cura di), *L'abile povero tra diritti e obbligazioni*, in *Animazione sociale*, 6/7.
- 2002, *Dilemmi del Welfare. Politiche assistenziali e comunicazione pubblica*, Milano, Guerrini e Associati.
- Bosco N., Contini D., Trincherò R., 1998, *Pattern. Metodi di analisi dei percorsi nella povertà e nella assistenza*, W.P. 11, Torino, Dipartimento di Scienze Sociali, Università di Torino.
- Cardano M., Meo A., Olagnero M., Gruppo di ricerca Acli-Torino, 2003, *Discorsi sulla povertà. Operatori sociali e volontari a Torino*, Milano, Franco Angeli.
- Castel R. 1995, *Les metamorphoses de la question sociale*, Parigi, Fayard
- Cellentani O., 1995, *Manuale di metodologia per il servizio sociali*, Milano, Franco Angeli.
- Commissione di indagine sull'esclusione sociale 2000, *Rapporto annuale sulle politiche contro la povertà l'esclusione sociale*, Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Contini D., 2000, *Misure di sostegno del reddito a Torino. Analisi dei percorsi delle famiglie dentro e fuori l'assistenza*, Atti del Convegno della Società italiana di Statistica, Firenze.

Dal Lago A., 1999, *Non - persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, Milano, Feltrinelli.

Dal Pra Ponticelli M., 1988, *I modelli teorici per la pratica del servizio sociale*, Roma, Astrolabio.

De Leonardis O., 1998, *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Milano, Feltrinelli.

Francesconi C. 2000, "Vulnerabilità sociale e processi di impoverimento: un possibile ambito di ricerca", in *Sociologia urbana e rurale*, 62, pp. 17-33

Laffi S., 1995, *Percorsi accelerati: l'indigenza economica*, in Micheli G. A., Laffi S.. (a cura di), *Derive. Stati e percorsi di povertà non estreme*, Milano, Franco Angeli.

Meo A. e Negri N., 2002, "Carriere di povertà in un tempo di fragilizzazione della cittadinanza", in *Animazione sociale*, 5.

Meo A., 2000, *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Napoli, Liguori.

Negri N. e Saraceno C., 1996, *Le politiche contro la povertà in Italia*, Bologna, Il Mulino.

Negri N., 2002, (a cura di), *Percorsi e ostacoli. Lo spazio della vulnerabilità sociale*, Torini, Tauben Edizioni.

Neve E., 2000, *Il servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.

Olagnero M. e Saraceno C., 1993, *Che vita è. L'uso dei materiali biografici nell'analisi sociologica*, Roma, La Nuova Italia Scientifica.

Paugam S., 1996, (a cura di) *L'exclusion: l'état des savoir*, Paris, Éditions la découverte.

Paugam S 1999, (a cura di) *L'Europe face à la pauvreté*, Paris, La Documentation française.

Paugam S 2000, *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF.

Paugam S 2002², *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, Puf.

Pescarolo A., 2001, (a cura di), *Modi di vivere, bisogni, politiche. Primo rapporto sulla società toscana*, Firenze, IRPET.

Ranci C., 1997, *La società del rischio. Vulnerabilità d esclusione sociale in Lombardia*, Milano, Guerrini.

Rossi P.H., Freeman H.E, Lipsey M.W., 1999, *Evaluation. A systematic approach*, London, Sage Publication.

Ruspini E. 2000, *La povertà delle donne in Italia: la ricerca, i dati, le metodologie di analisi. Un percorso attraverso le pratiche di ricerca orientate a svelare la dimensione di genere dell'impoverimento*, Commissione di indagine sulla povertà e sull'emarginazione

Ruspini E.2000, *L'altra metà della povertà. Uno studio sull'impoverimento femminile in Germania e in Gran Bretagna*, Roma, Carocci.

Saraceno C., 2002, (a cura di) *Social assistance dynamics in Europe. National and local poverty regimes*, The Policy Press.

Shaw I. e Lishman J., (a cura di) 2002, *La valutazione nel lavoro sociale. Approcci e metodi*, Trento, Erikson.

Sen A.,1982, *Choice, Welfare and Measurement*, Basil Blackwell, Oxford (tr.it. *Scelta, benessere equità*, Bologna, Il Mulino,1986).

Sen A 1992, *Inequality Reexamined*, Oxford, Oxford University Press (Tr. It. *La disuguaglianza*, Bologna, Il Mulino, 1994.)

Sen A 1999, *Development as Freedom*, Alfred A. Knopf, Inc. (tr.it., *Lo sviluppo è libertà*, Milano, Mondatori, 2001²)

Sen A 1987, *On Ethics and Economics*, Oxford, Basil Blackwell (tr.it. *Etica e economia*, Roma-Bari, Laterza, 2000²)

Zajczyk F. 1991, *Ricerche sulla povertà: un itinerario metodologico*, in Guidicini P. (a cura di), *Gli studi sulla povertà in Italia*, Milano, Franco Angeli

Zajczyk F 1993, *Problematiche teoriche e metodologiche per la misurazione della povertà*, in Palumbo M., Rositi F. (a cura di), *Classi diseguaglianze e povertà. Problemi di analisi*, Milano, Franco Angeli