REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Osservatorio delle Politiche di Protezione Sociale

Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine

RAPPORTO ANNUALE SULLA POVERTÀ

RILEVATA NEI CENTRI DI ASCOLTO DIOCESANI

dati del 2012

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Osservatorio delle Politiche di Protezione Sociale

Caritas diocesane di

Concordia – Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine

RAPPORTO ANNUALE SULLA POVERTÀ

DATI RILEVATI NELL'ANNO 2012
DAI 4 CENTRI DI ASCOLTO DIOCESANI
PRESENTI IN REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

IL PRESENTE RAPPORTO È STATO REALIZZATO DA:

Osservatori diocesani delle Povertà e delle Risorse delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine

Gruppo di lavoro:
Marco Aliotta, Andrea Barachino, Manuela Celotti, Adalberto Chimera, Sara Cravagna, Isaac Zougba.

Supporto metodologico e scientifico:
Paolo Molinari e Anna Zenarolla (IRES FVG Impresa Sociale)

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
Fiorella Balestrucci - Responsabile dell'Osservatorio delle Politiche di protezione sociale e del Sistema Informativo dei Servizi Sociali

Ottobre 2013

Sommario

RAPPORTO REGIONALE 7
1. INTRODUZIONE 9
1.1 Note metodologiche 9
2. DATI REGIONALI DI CONTESTO 10
2.1 Le dinamiche demografiche 10
2.2 Il mercato del lavoro locale 11
3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAI 4 CENTRI DI ASCOLTO DIOCESANI 13
3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesani e foraniali) 13
3.2 Dati regionali sulle persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani 14
3.3 Italiani e stranieri 16
3.4 Fasce d'età 20
3.5 Tipologie familiari 21
3.6 Condizione lavorativa 23
3.7 Condizione abitativa 24
3.8 Problematiche 25
3.9 Richieste 27
3.10 Risposte 30
4. CONSIDERAZIONI FINALI 33

RAPPORTI DIOCESANI 35

CARITAS DIOCESANA DI CONCORDIA-PORDENONE 37
1. INTRODUZIONE 39
2. DATI DI CONTESTO 40
3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI CONCORDIA-PORDENONE 41
3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali) 41
3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano 41
3.3 Italiani e stranieri 43
3.4 Fasce d'età 45
3.5 Tipologie familiari 46
3.6 Condizione lavorativa 47
3.7 Condizione abitativa 48
3.8 Problematiche 49
3.9 Richieste 50
3.10 Risposte 51
4. CONSIDERAZIONI FINALI 53

CARITAS DIOCESANA DI GORIZIA 55
1. INTRODUZIONE 57
2. DATI DI CONTESTO 58
3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI GORIZIA 59
3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali) 59
3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano 60
3.3 Italiani e stranieri 61
3.4 Fasce d'età 63
3.5 Tipologie familiari 64
3.6 Condizione lavorativa 65

3.7 Condizione abitativa ... 66
3.8 Problematiche ... 67
3.9 Richieste ... 68
3.10 Risposte ... 70
4. CONSIDERAZIONI FINALI ... 72

CARITAS DIOCESANA DI TRIESTE ... 73
1. INTRODUZIONE ... 75
2. DATI DI CONTESTO ... 76
3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI TRIESTE ... 78
3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali) ... 78
3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano ... 79
3.3 Italiani e stranieri ... 80
3.4 Fasce d'età ... 82
3.5 Tipologie familiari ... 83
3.6 Condizione lavorativa ... 84
3.7 Condizione abitativa ... 85
3.8 Problematiche ... 86
3.9 Richieste ... 87
3.10 Risposte ... 88
4. CONSIDERAZIONI FINALI ... 90

CARITAS DIOCESANA DI UDINE ... 91
1. INTRODUZIONE ... 93
2. DATI DI CONTESTO ... 94
3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI UDINE ... 95
3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali) ... 95
3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano ... 96
3.3 Italiani e stranieri ... 97
3.4 Fasce d'età ... 100
3.5 Tipologie familiari ... 101
3.6 Condizione lavorativa ... 102
3.7 Condizione abitativa ... 103
3.8 Problematiche ... 104
3.9 Richieste ... 106
3.10 Risposte ... 108
4. CONSIDERAZIONI FINALI ... 110

APPENDICE STATISTICA ... 111

RAPPORTO REGIONALE

1. INTRODUZIONE

1.1 Note metodologiche

Il rapporto che segue tenta di analizzare i dati quantitativi raccolti dai 4 Centri di Ascolto diocesani (di seguito CdA)[1] presenti in Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Al rapporto regionale, oggetto del presente capitolo, seguono 4 rapporti provinciali, che approfondiscono i dati rilevati nei 4 CdA diocesani gestiti dalle Caritas di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine. Nel presente capitolo, così come in quelli successivi, si fa inoltre cenno ad alcuni dati raccolti attraverso i numerosi CdA foraniali/vicariali e parrocchiali afferenti alle Caritas del territorio. Accanto alle informazioni approfondite e dettagliate raccolte dai CdA diocesani, siamo quindi in grado di proporre delle stime e dei dati generali relativi alle persone che sono state ascoltate, accolte ed accompagnate dai punti di ascolto incardinati nelle parrocchie o nelle foranie.

Il modello operativo delle Caritas fa perno su un proprio sistema di rilevazione dei bisogni e delle risorse del territorio, e sul monitoraggio degli interventi di aiuto attivati dai propri servizi. "Si tratta di un sistema condiviso a livello di Caritas del Triveneto – Osservatorio Socio-Religioso Triveneto (OSReT) – che prevede l'utilizzo di una scheda cartacea e di un applicativo informatizzato (OsCar), che consentono di registrare le principali caratteristiche socio-anagrafiche e le problematiche delle persone che affluiscono ai centri di ascolto, le loro richieste, i contatti da loro avuti con altri servizi e/o persone, nonché le risposte e gli interventi messi in atto dalla Caritas in modo diretto o in collaborazione con altri servizi diocesani e pubblici del territorio. Tanto l'utilizzo della scheda cartacea quanto quello del programma informatico hanno richiesto ai volontari dei centri di ascolto un notevole sforzo. Il sistema informativo delle Caritas costituisce sicuramente un esempio di sistema informativo del privato sociale ben riuscito, e dall'elevato valore aggiunto: conferma infatti la possibilità di costruire sistemi informativi sociali del settore no profit in grado di interfacciarsi con quello pubblico, apportando informazioni su forme di disagio, marginalità ed esclusione sociale che difficilmente lo raggiungerebbero."[2]

Per una corretta lettura dei dati va ricordato che l'utilizzo di OsCar non è omogeneo, in quanto ogni Caritas diocesana ha sviluppato un proprio progetto di implementazione del sistema. Attualmente OsCar è attivo in ogni CdA diocesano, mentre a livello dei CdA parocchiali e foraniali è stato implementato solo in Diocesi di Udine e in parte in Diocesi di Concodia-Pordenone. Ciononostante, ai fini del presente rapporto, la Caritas di Concordia-Pordenone, ad esempio, rileva anche il dato generale delle persone accolte rivoltesi ai centri parrocchiali presenti a Pordenone città e ai centri foraniali presenti in Diocesi, riferendosi in particolare alle realtà che fanno ascolto, ed escludendo quindi i centri di mera distribuzione (che a loro volta incontrano numerose persone). La Caritas di Gorizia ha coinvolto alcuni dei centri parrocchiali presenti in città e altri presenti sul territorio extraurbano, cercando di selezionare quelli che svolgono maggiormente la funzione di ascolto. La Caritas di Trieste si è concentrata sui centri cittadini, attivi in seno alle parrocchie, raccogliendo informazioni solo da alcune delle realtà contattate. La Caritas di Udine, infine, ha deciso di coinvolgere anche alcuni CDA foraniali che usano la scheda di rilevazione OsCar, e che svolgono quindi un'approfondita funzione di ascolto.

Gli unici dati comparabili nel tempo restano quindi quelli registrati dai quattro CdA diocesani. Un ulteriore elemento di differenziazione è costituito dal fatto che i dati non sempre sono comparabili con quelli del territorio amministrativo regionale, in quanto le Diocesi non raggruppano esattamente i Comuni secondo i rispettivi territori provinciali (nei rapporti diocesani vengono indicate con precisione le diverse realtà territoriali e il riferimento territoriale dei dati).

[1] I Centri di Ascolto sono Luoghi di accoglienza dove tutte le persone in difficoltà, a prescindere dal genere, dalla provenienza, dall'età o dallo specifico bisogno, possono trovare ascolto, vicinanza e aiuto concreto per la risoluzione dei propri problemi o disagi. I CdA offrono ascolto, presa in carico integrata, orientamento, aiuto nella ricerca lavorativa, accompagnamento economico e distribuzione di generi di prima necessità come, viveri, vestiario e medicinali.

[2] Zenarolla A. (2012), *Denaro con fiducia: Ripensare agli interventi economici per il contrasto della povertà*, Franco Angeli, Milano.

2. DATI REGIONALI DI CONTESTO

2.1 Le dinamiche demografiche

Gli ultimi dati relativi al 15° censimento della popolazione e delle abitazioni, resi ufficiali dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT), registrano alla data del 9 ottobre 2011 una popolazione residente che ammonta a 1.218.985 unità[3]. Rispetto al 2001, si registra un aumento del 3,0% della popolazione residente, attribuibile esclusivamente alla componente straniera. Nel decennio in esame, la popolazione di cittadinanza italiana è diminuita (-2%) mentre quella straniera è aumentata (4,3%). La provincia di Trieste è quella che registra un calo della popolazione residente (-4%), mentre la provincia di Pordenone evidenzia l'incremento più elevato (8,3%). Gli stranieri sono in crescita in tutte le province, mentre gli italiani aumentano solo in provincia di Pordenone.
In Friuli Venezia Giulia risiedono 93,2 uomini ogni 100 donne (588.025 uomini e 630.960 donne), con una tendenza in linea con i valori nazionali. Si conferma inoltre come la regione dall'età media più elevata (46 anni) dopo la Liguria (48 anni), dato che sottolinea il forte tasso d'invecchiamento. Infatti, il peso degli over 65 sul totale della popolazione supera quello medio nazionale (24,0% contro il 20,8%); a crescere sono anche i grandi vecchi, ovvero gli ultra 85enni.
A fronte di un aumento della popolazione, i dati relativi al numero delle famiglie evidenziano una crescita ancor più elevata (al 31.12.2012, i dati di bilancio demografico dell'ISTAT registrano in Friuli Venezia Giulia 526.676 famiglie, e un numero medio di componenti per famiglia di 2,2). L'incremento del numero delle famiglie, accompagnato dalla riduzione del numero medio di componenti, riflette i mutamenti delle strutture familiari dovuti ai cambiamenti demografici, sociali ed economici : diminuiscono le famiglie numerose e crescono quelle uni-personali, anche in conseguenza del progressivo invecchiamento della popolazione.
La popolazione residente si distribuisce per il 43,9% in provincia di Udine (535.430 residenti), il 25,5% in quella di Pordenone (310.811 residenti), il 19,1% in quella di Trieste (232.601 residenti), e per il restante 11,5% nella provincia di Gorizia (140.143 residenti). I comuni più grandi sono nell'ordine Trieste (202.123 residenti), Udine (98.287 residenti), Pordenone (50.583 residenti), Gorizia (35.212 residenti) e Monfalcone (27.041 residenti). I Comuni più piccoli si concentrano nelle zone montane della regione.
La popolazione straniera nel decennio intercensuario è raddoppiata, passando da 38.120 a 96.879 residenti, con una crescita del 154,1%. Gli stranieri rappresentano il 9,7% della popolazione residente, un punto percentuale in più rispetto alla media nazionale. Quasi quattro stranieri su dieci risiedono in provincia di Udine (38,5%), circa uno su tre in provincia di Pordenone (34,1%), il 17,1% a Trieste e il 10,3% a Gorizia. La componente femminile rappresenta il 52,4% del totale degli stranieri. I dati più recenti relativi all'anno 2012 confermano le dinamiche demografiche sopra evidenziate.

Tab. 1 – Popolazione residente in Friuli Venezia Giulia, per sesso e per provincia, al 31.12.2012, valori assoluti

Popolazione	Trieste	Gorizia	Udine	Pordenone	FVG
Maschi	109.263	68.284	259.253	153.003	589.803
Femmine	122.414	72.366	277.369	159.908	632.057
Totale	231.677	140.650	536.622	312.911	1.221.860
N° medio componenti per famiglia	1,9	2,1	2,2	2,3	2,2

Fonte: dati Istat, bilancio demografico 2012.

[3] ISTAT, *Censimento in pillole: Friuli Venezia Giulia*, Roma, 7 febbraio 2013.

2.2 Il mercato del lavoro locale

Anche in Friuli Venezia Giulia il mercato del lavoro presenta le criticità che, a livello più generale, registra tutto il sistema economico italiano, anche se con aspetti di dimensioni differenziate. L'ultimo rapporto del servizio osservatorio mercato del lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia sintetizza in questo modo il quadro locale del lavoro, che nel 2012 è in netto peggioramento rispetto ad anni precedenti: "Il 2012 è segnato da una nuova flessione dell'occupazione, in particolare quella dipendente, da una contrazione delle ore di lavoro attuata anche mediante l'estensione del part-time, da una forte espansione delle forze lavoro e da un concomitante incremento della disoccupazione. Marcato è stato il ricorso agli ammortizzatori sociali, cassa integrazione e ingressi in lista di mobilità"[4].

Lo scenario riferito al 2012 va correlato comunque a un periodo più ampio e prolungato di recessione, che nel corso dell'anno ha registrato un peggioramento, anche rispetto ai valori del 2009; "…si matura la consapevolezza di come la crisi stia alterando importanti elementi della struttura sociale, non ultima la dimensione psicologica e la percezione di accresciuti divari socio-territoriali"[5]. Il quadro non è confortante: continuano le tendenze recessive, con una contrazione dell'occupazione e un significativo aumento della disoccupazione. I livelli dell'occupazione restano molto distanti dai massimi storici del 2008, senza che s'intraveda una inversione di tendenza. Elevato è il ricorso agli ammortizzatori sociali, che supportano una situazione generale di difficoltà; ma la situazione privilegiata regionale, rispetto ad altri contesti italiani, sta peggiorando, e lo confermano gli indicatori di "buona occupazione, a partire dal non più marginale né temporaneo sottoutilizzo del fattore lavoro in particolare dei giovani, fino all'accentuazione di divari generazionali e territoriali"[6].

In definitiva, si può osservare che le dinamiche in entrata e in uscita dal mercato del lavoro regionale non portano né a certezze immediate né alla fiducia sul futuro prossimo: di fatto, negli ultimi anni l'occupazione regionale si è fortemente ridimensionata, penalizzando particolarmente i lavoratori maschi e i giovani, che costituiscono il segmento più flessibile del mercato del lavoro; in calo anche l'incidenza delle assunzioni di lavoratori stranieri. Dai rapporti presentati dall'IRES FVG[7], si evidenzia che le imprese reagiscono alla crisi non solo assumendo di meno, ma utilizzando anche contratti di breve durata, che implicano costi inferiori nel caso di interruzione, e minori garanzie e sicurezze per i lavoratori. Le nuove assunzioni a tempo indeterminato sono ormai rare, mentre si registra una ripresa solo dei contratti più flessibili, come il lavoro intermittente, il lavoro somministrato, il lavoro parasubordinato, il tempo determinato.

Anche gli ultimi dati disponibili confermano una tendenza che non induce a facili ottimismi. Nel secondo trimestre del 2013, secondo la Rilevazione Continua sulle Forze di Lavoro condotta dall'Istat, il numero degli occupati in Friuli Venezia Giulia si attesta a 494.000 unità: il valore più basso dall'inizio della crisi, insieme a quello (analogo) registrato nel quarto trimestre del 2011.

Rispetto al primo trimestre del 2013, la diminuzione è pari a -1,5%, mentre su base annua la flessione è più pesante (-2,8%, Tab. 2).

Prosegue pertanto anche nel secondo trimestre del 2013 la riduzione dell'occupazione in Friuli Venezia Giulia, sia per la componente maschile (-2,2%), sia, in maniera più marcata, per quella femminile (-3,5%), che pure aveva mostrato un andamento tendenziale positivo nei 3 trimestri precedenti. Il numero di persone in cerca di occupazione si attesta a 36.800, in calo del 21,9% rispetto al periodo precedente, che aveva segnato un valore record, ma in crescita tendenziale (+5%) rispetto allo stesso trimestre del 2012. Il tasso di disoccupazione risulta pari al 6,9% (7,1% per le donne): 1,7 punti percentuali in meno rispetto al picco registrato nel primo trimestre dell'anno (Tab.3).

---

[4] Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, *Il mercato del lavoro in Friuli Venezia Giulia*, Rapporto 2013, FrancoAngeli 2013, Milano, pag.37.

[5] Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, *Il mercato del lavoro in Friuli Venezia Giulia*, Rapporto 2013, FrancoAngeli 2013, Milano, pag.87-88.

[6] Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, *Il mercato del lavoro in Friuli Venezia Giulia*, Rapporto 2013, FrancoAngeli 2013, Milano, pag.88.

[7] Alessandro Russo (2013), *Il mercato del lavoro in Friuli Venezia Giulia. II trimestre 2013*, IRES FVG Impresa Sociale, Udine.

Tab. 2 – Occupati in FVG per genere (valori assoluti in migliaia), I trim. 2012 - II trim. 2013

	I 2012	II 2012	III 2012	IV 2012	I 2013	II 2013	*Var. % I tr. 2013- II tr. 2013*	*Var. % II tr. 2012 - II tr. 2013*
Maschi	283,1	288,0	289,0	284,9	279,7	281,6	*0,7*	*-2,2*
Femmine	219,8	220,2	222,1	218,8	221,7	212,4	*-4,2*	*-3,5*
Totale	**502,9**	**508,2**	**511,2**	**503,8**	**501,4**	**494,0**	***-1,5***	***-2,8***

Fonte: elab. IRES-FVG su dati Istat, RCFL

Tab. 3 – Tasso di disoccupazione in FVG per genere, I trim. 2012- II trim. 2013

	I 2012	II 2012	III 2012	IV 2012	I 2013	II 2013
Maschi	6,0	5,4	5,2	6,4	7,8	6,8
Femmine	8,2	7,8	7,4	9,2	9,5	7,1
Totale	**7,0**	**6,5**	**6,1**	**7,6**	**8,6**	**6,9**

Fonte: elab. IRES-FVG su dati Istat, RCFL

In sintesi, si osserva che nella prima metà dell'anno la disoccupazione risulta in decisa crescita; il numero di persone in cerca di occupazione è pari, in media, a quasi 42.000 unità, con un incremento del 15,1% rispetto allo stesso periodo del 2012. Un dato altrettanto preoccupante è infine quello relativo al tasso di inattività femminile che, dopo essere diminuito per 5 trimestri consecutivi, è tornato ai livelli elevati registrati nel 2009; tale dinamica indica un numero crescente di donne che fuoriescono dal mercato del lavoro, e smettono di cercare un'occupazione a causa di fenomeni di scoraggiamento, o per far fronte a esigenze familiari. In generale, la crisi economica ha evidenziato nel contesto regionale un forte impatto sui settori industriali portanti. Le conseguenze sull'occupazione sono state notevoli, e non ci sono segnali significativi di inversione della tendenza. Molti dei lavoratori espulsi dal mercato del lavoro, alla luce delle tendenze negative in atto, difficilmente riusciranno ad essere riassorbiti nel breve periodo. Anche le opportunità di reimpiego saranno in settori diversi da quelli di provenienza, e questo implica percorsi mirati di sostegno per la riqualificazione e il reinserimento. Questo è particolarmente importante per i lavoratori più "anziani", per i quali la riconversione appare meno agevole. Il sistema dei servizi di sostegno, in primis dei Centri per l'impiego, è messo a dura prova.

3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAI 4 CENTRI DI ASCOLTO DIOCESANI

3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesani e foraniali)

I punti di ascolto delle Caritas, siano essi legati all'organizzazione diocesana o ai gruppi caritativi parrocchiali e foraniali, incontrano ogni anno, complessivamente, migliaia di persone in condizione di povertà ed esclusione sociale. Sono quasi 8.000 le persone residenti nel contesto regionale registrate dai diversi centri durante l'anno 2012[8] .

Prospetto – Persone accolte dai Centri di Ascolto diocesani, foraniali e parrocchiali presenti in Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, anno 2012 – valori assoluti.

CENTRO DI ASCOLTO	N. persone accolte Anno 2012
CDA diocesano di Concordia-Pordenone	742
CDA territoriali della Diocesi di Concordia-Pordenone	1.065
CDA diocesano di Gorizia	429
CDA territoriali della Diocesi di Gorizia	676
CDA diocesano di Trieste	863
CDA territoriali della Diocesi di Trieste	2.423
CDA diocesano di Udine	957
CDA territoriali della Diocesi di Udine	764

Fonte: Elaborazioni OsCar - Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Come già indicato al paragrafo 1.1, i dati fanno riferimento a diverse modalità di rilevazione. Il dato generale è quindi un primo censimento di coloro che, nel corso del 2012, hanno usufruito degli interventi dei CdA. Il dato complessivo, inoltre, non comprende alcuni centri di appartenenza vincenziana[9] e i numerosi servizi parrocchiali, sia cittadini che territoriali, con preponderante funzione distributiva. I dati presentati nel prospetto descrivono quindi una realtà molto complessa. Il coordinamento diocesano delle attività legate alle Caritas territoriali deve infatti tener conto dell'organizzazione ecclesiale, e delle caratteristiche dei territori nei quali i gruppi caritativi realizzano le loro attività. La dimensione cittadina si differenzia dai territori extraurbani: le Caritas possono agire a livello parrocchiale nel primo caso, e tendono invece ad organizzarsi a livello foraniale/diaconale nel secondo. In città la popolazione ha una concentrazione maggiore, e le persone povere risultano maggiormente rappresentate, anche per la presenza dei servizi di bassa soglia come mense e dormitori, che rispondono ai bisogni di persone in grave marginalità, anche di passaggio. Rispetto alla lettura dei dati, va inoltre evidenziato che una percentuale di persone, diversa in ogni Diocesi (dal 20% stimato a Trieste città, al 3% stimato in Diocesi di Udine), si rivolge a diversi centri, determinando il problema del doppio conteggio. Tale problema si presenta soprattutto in città, dove i "confini" fra le parrocchie risultano spesso facilmente valicabili, e dove molte persone non afferiscono a una particolare parrocchia con relativa Caritas parrocchiale. Il problema viene accentuato dalla difficoltà, da parte dei servizi, di condividere il criterio "territoriale" come discriminante per attivare o meno l'aiuto, rimandando alla propria parrocchia di riferimento le persone che vivono in altri quartieri. Le presenze multiple si verificano però anche a livello interdiocesano, laddove alcune persone girovaghe, itineranti o senza dimora, hanno chiesto aiuto a servizi afferenti alle diverse Caritas diocesane.

[8] Il dato fa riferimento ai CdA che sono operativi nei Comuni della Regione Friuli Venezia Giulia.

[9] I Centri di Ascolto vincenziani sono punti di ascolti e spesso di distribuzione afferenti ai Gruppi di Volontariato Vincenziano o alla Società di San Vincenzo De Paoli.

Se le stime dei doppi conteggi concorrono ad abbassare il numero complessivo delle persone che nel 2012 si sono rivolte ai CdA Caritas presenti in regione, va però ricordato che le persone aiutate dai centri di ascolto rappresentano spesso interi nuclei familiari, anche con figli a carico, e che quindi i destinatari totali degli interventi, compresi quelli indiretti, sono di molto superiori a quelli riportati nella presente analisi. Rimane comunque esclusa, come già anticipato, la rete dei servizi caritativi che realizzano solo un supporto materiale (distribuzione di viveri, vestiario, accompagnamenti ecc.).
Un elemento aggiuntivo è il fatto che una parte delle persone accolte risulta in carico anche ai Servizi sociali territoriali, e usufruisce quindi dell'aiuto congiunto dei servizi ecclesiali e dei servizi pubblici. A questo proposito, sarebbe interessante, come prospettiva di lavoro, procedere ad un'analisi dei dati che sia in grado di evidenziare se esistono particolari tipi di utenza, che si rivolgono in modo esclusivo o prevalente alla Caritas. Questa informazione, pesata su un numero di utenti che si avvicina alle 8.000 unità, consentirebbe una riflessione generale sulle politiche sociali regionali, a partire dal principio di sussidiarietà cui si ispira l'attuale normativa regionale di riferimento (LR 6/2006). Storicamente le Caritas hanno sempre intercettato i bisogni delle persone in grave marginalità sociale e delle persone immigrate, che per motivi diversi possono risultare meno tutelate dal punto di vista sociale, e meno radicate su uno specifico territorio. Va però sottolineato che, accanto alle persone "storicamente" povere ed escluse, oggi i CdA accolgono anche molte persone impoverite, nuove situazioni di marginalità e di disagio. Parte di queste persone e famiglie hanno repentinamente perso autonomia economica e sociale, necessitando di aiuti importanti ed immediati, per ottenere i quali si rivolgono anche alla Caritas.

3.2 Dati regionali sulle persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani

In questo paragrafo vengono presentati i dati riferiti alle attività dei quattro centri di ascolto diocesani, così come precisato nel paragrafo 1.1.
Durante l'anno 2012, le persone accolte ed ascoltate dai 4 Centri di ascolto diocesani presenti in Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia sono state 2.991. Le presenze multiple, di persone che si sono quindi rivolte contemporaneamente a diversi CDA, si stimano attorno all' 1,2%.

Tab.4 – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per genere e provenienza - anno 2012 – valori assoluti.

Anno 2012	Maschi italiani	Femmine italiane	Maschi Stranieri	Femmine Straniere	Totale
Trieste	220	201	248	194	863
Gorizia	121	94	152	62	429
Udine	133	115	366	343	957
Concordia-Pordenone	103	72	312	255	742
Totale	577	482	1078	854	2991

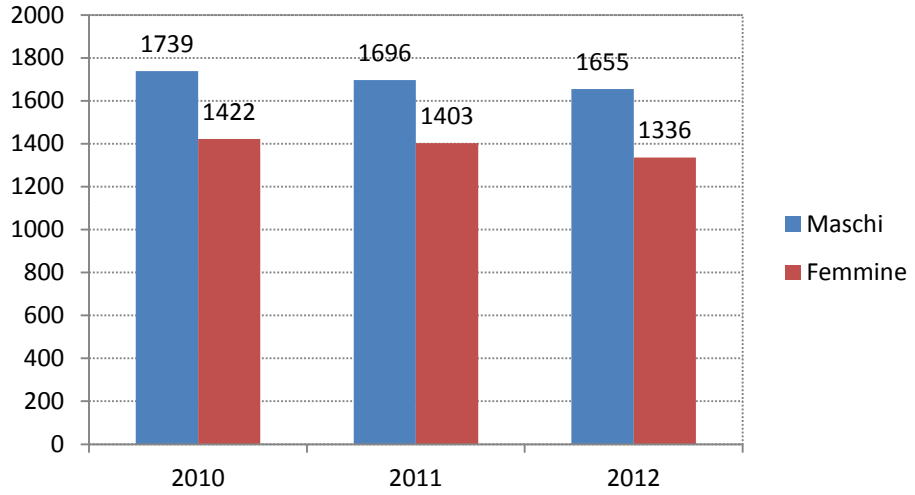
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Prendendo a riferimento l'anno 2011 (3.099[10] utenti), nel 2012 la diminuzione ha riguardato ben 108 unità. Il CDA che ha registrato il maggior calo è stato quello di Udine, che ha visto una diminuzione dell'utenza di ben 202 persone, condizionando il complessivo regionale. Tale calo si contrappone agli andamenti delle altre 3 Caritas, la cui utenza cresce (Pordenone e Gorizia) o rimane costante (Trieste). I centri non sono nuovi a questo tipo di variazioni, e le ragioni sono

[10] Va segnalata una discrepanza rispetto al dato dell'utenza complessiva indicato nei report realizzati nel 2012 (anno 2011 – utenza complessiva indicata pari a 3.201 persone), e nel 2011 (anno 2010 – utenza complessiva indicata pari a 3.239 persone), in quanto in tali rapporti era stata considerata anche l'utenza del CdA di Spilimbergo, afferente alla Caritas di Concordia-Pordenone, mentre nell'attuale rapporto vengono considerati solo ed esclusivamente i dati relativi ai 4 CdA diocesani, al netto dei dati rilevati attraverso OsCar nei CdA foraniali e parrocchiali che utilizzano il sistema OsCar.

spesso di carattere organizzativo, laddove l'apertura o la chiusura di alcuni servizi, o le modifiche ad alcune prassi operative, riescono a condizionare anche pesantemente l'affluenza delle persone. L'utenza dei CDA è infatti determinata dai tipi di servizi e risposte che vengono offerti: così le distribuzioni "attirano" un certo target di persone, mentre il microcredito si rivolge ad un'altra fascia specifica di disagio. Anche il passaparola, rispetto alle risposte che il centro attiva o smette di dare, diventa un elemento fortemente condizionante. Rispetto alla diminuzione che ha caratterizzato il CDA udinese, le cause sono diverse. Parte del calo viene spiegata dalla trasformazione del centro di distribuzione vestiario "Pan e Gaban" in un negozio dell'usato ad accesso libero: la parte dell'utenza che può permettersi di contribuire economicamente all'acquisto dei capi non deve più passare dal CDA per un colloquio di valutazione. Il calo è dovuto anche alla poca incisività nella ricerca lavorativa, che ha fatto diminuire il numero delle persone che si rivolgono al CDA esclusivamente per questo tipo di richiesta. Infine, anche le verifiche più approfondite, connesse all'elargizione di contributi economici destinati in particolar modo al pagamento delle bollette, hanno "frenato" una parte dell'utenza.
La suddivisione di genere è proporzionalmente uguale a quella degli anni precedenti e si attesta sul 55% di utenti maschi, contro il 45% di utenti femmine. A pesare sul dato, come è possibile vedere dai valori assoluti riportati in Tab.1, è la forte presenza di maschi stranieri, che supera notevolmente le altre tre tipologie di utenza individuate dall'incrocio fra genere e provenienza.

Graf. 1a – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione fra maschi e femmine, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

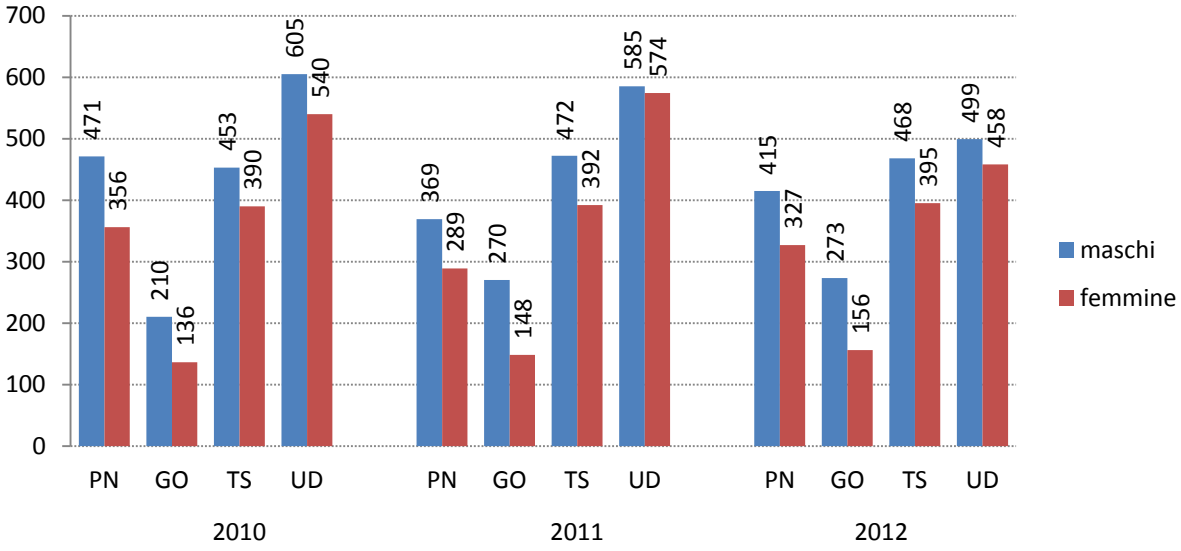


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Rispetto all'anno 2011, la componente femminile è calata in misura maggiore (- 4,8%) della componente maschile (- 2,4%), con l'anno 2012 che, in termini assoluti, conta 67 donne in meno rispetto all'annualità precedente. Tale diminuzione dipende dal calo dell'utenza femminile al CDA di Udine (- 116 persone), compensata dall'aumento delle utenti donne negli altri 3 CDA (complessivamente + 49 donne). Rispetto all'anno 2010, le donne sono calate del 6%, e questo significa che si tratta di una variazione non riconducibile semplicemente alla situazione udinese. Nel passaggio dall'anno 2010 all'anno 2011, infatti, le donne che si sono rivolte al CDA di Udine sono aumentate di 34 unità, mentre quelle che si sono rivolte al CDA di Pordenone erano 67 in meno. In quell'anno, la città di Pordenone aveva visto la nascita di alcuni punti di ascolto e distribuzione legati alle parrocchie, che avevano assorbito parte dell'utenza femminile che si rivolgeva al CDA diocesano con richieste di viveri, vestiario e sostegno economico a vantaggio dei propri nuclei familiari. A Udine, nel contempo, si era deciso di far passare dal CDA diocesano tutte le persone che usufruivano della distribuzione di indumenti usati, in modo da poter valutare le situazioni di bisogno e favorire l'aggancio delle persone in difficoltà, che potevano avere problematiche più importanti rispetto alla semplice necessità di vestiario: gran parte delle persone inviate al CDA erano donne. Queste oscillazioni annuali, che interessano diversi CDA,

confermano il peso che le variazioni organizzative e procedurali hanno nel condizionare il numero e il tipo di utenti che si rivolge ai punti di ascolto. L'utenza dei centri di ascolto di Gorizia e Trieste rimane comunque più costante nelle annualità considerate, anche se in lieve crescita.

Graf. 1b – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione fra maschi e femmine per ogni Centro, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

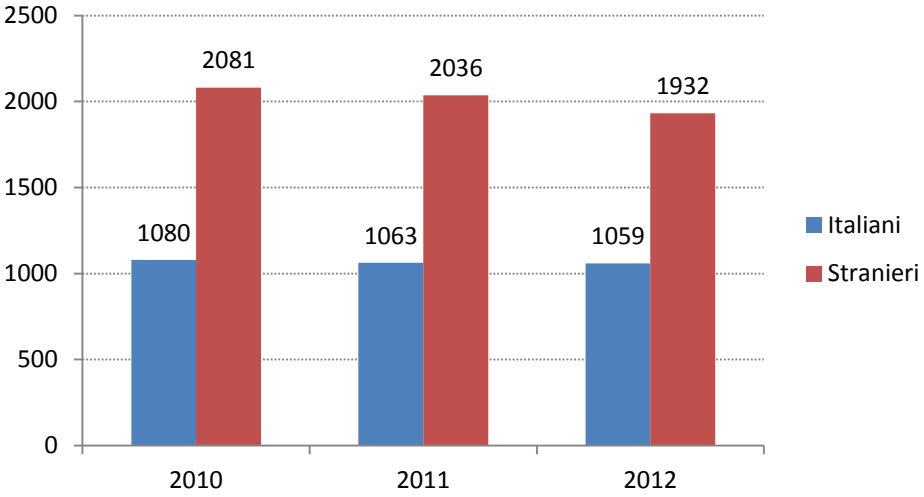


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

3.3 Italiani e stranieri

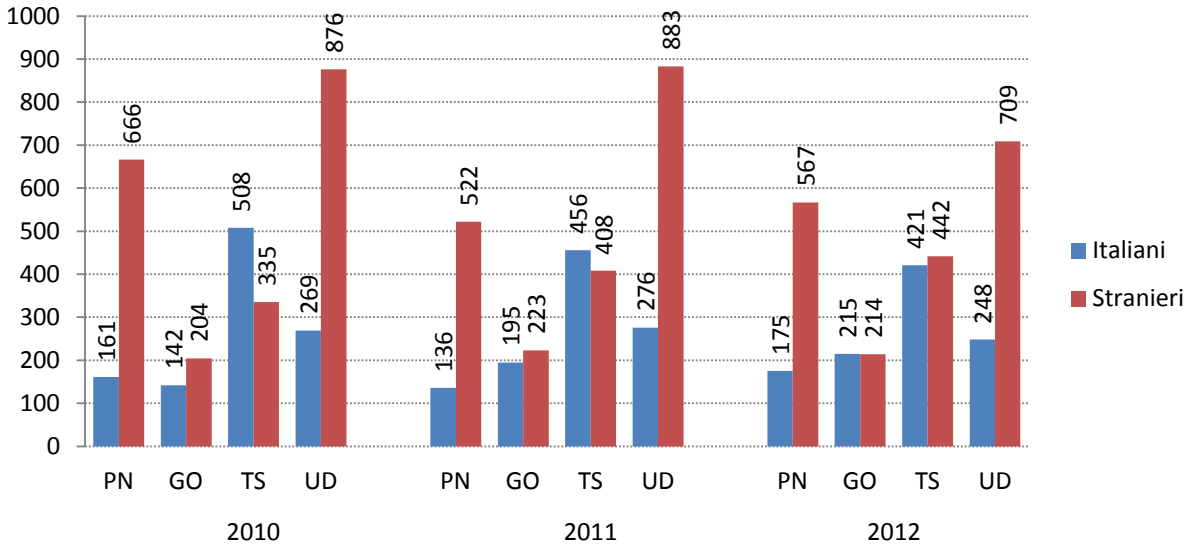
Le persone straniere rappresentano il 65% dell'utenza totale del 2012, in linea con le annualità precedenti (66%). La preponderante presenza di persone straniere, che da sempre caratterizza il dato aggregato regionale, dipende dal fatto che questa categoria di persone risente di una minor protezione sociale pubblica (basti citare la questione della residenza); ma anche da motivazioni storiche, perché alcuni CDA diocesani hanno iniziato la loro attività rispondendo ai bisogni della popolazione straniera, e questo "sbilanciamento" ha condizionato la minor presenza degli italiani.

Graf. 2a – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione fra italiani e stranieri, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Graf.2b – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione fra italiani e stranieri per ogni Centro, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

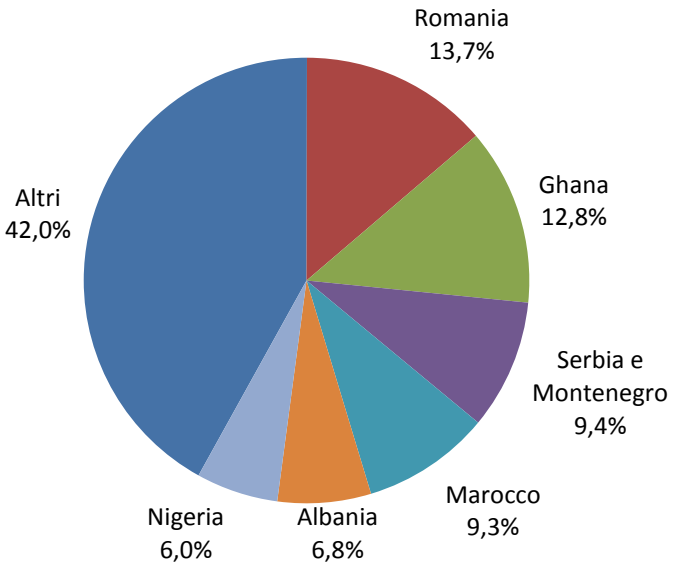


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il dettaglio diocesano evidenzia due posizioni distinte: i CDA di Trieste e Gorizia, dove l'utenza italiana prevale o si attesta comunque sui livelli dell'utenza straniera, e i CDA di Pordenone e Udine, dove l'utenza straniera è nettamente maggioritaria. Questo dato storico dipende da fattori diversi, legati al rapporto tra CDA e territori, alla presenza di altri servizi rivolti alle persone immigrate, oltre che dalla composizione territoriale dell'utenza straniera, perché alcune nazionalità risultano più esposte di altre ai rischi di povertà ed esclusione sociale. Nel rapporto annuale sui dati dei centri di ascolto realizzato nel 2011 su dati del 2010, emergeva come l'utenza italiana dei centri di ascolto a forte presenza straniera fosse "frenata" nell'accesso dallo sbilanciamento delle presenze, osservazione che spiegherebbe il persistere, a Pordenone e Udine, di una netta maggioranza immigrata fra l'utenza dei CDA. Sono infatti dinamiche di lungo periodo che non si invertono nel passaggio da un anno all'altro, ma che possono però trovare delle variazioni di media intensità. È così che, considerando le presenze diocesane nelle diverse annualità, al CDA di Trieste l'utenza italiana è andata diminuendo a partire dal 2010, mentre l'utenza immigrata è andata aumentando in modo costante, arrivando nel 2012 a superare per la prima volta l'utenza italiana di 21 unità. A Gorizia, viceversa, è l'utenza italiana ad essere costantemente aumentata, superando nel 2012 le persone straniere. La spiegazione è legata al prolungarsi della crisi economica, che ha eroso l'autonomia e la capacità economica delle famiglie italiane, inizialmente tutelate sia dai maggiori risparmi che dalle reti familiari di sostegno. Anche il Fondo Straordinario di Solidarietà e l'Emporio sono parte della spiegazione, perché attirano un elevato numero di persone italiane impoverite. Sia a Pordenone che a Udine l'utenza italiana è lievemente aumentata rispetto all'utenza straniera (al CDA di Pordenone in termini assoluti oltre che percentuali), anche per effetto della diminuzione degli stranieri, dovuta all'apertura di nuovi centri in città, come avvenuto a Pordenone, o alla variazione operativa dei servizi esistenti, come avvenuto a Udine.

Incrociando genere e provenienza (Tab.1), possiamo notare come in tutti e quattro i CDA diocesani i maschi stranieri rappresentino la componente più importante: 42% dell'utenza totale a Pordenone, 38% a Udine, 35% a Gorizia e 29% a Trieste, anche se nelle ultime due Diocesi, dove la presenza italiana è più forte, il loro peso cala. Per quanto riguarda la componente femminile, i centri di ascolto di Gorizia e Trieste, con forte presenza italiana, vedono una maggioranza di donne italiane rispetto alle donne straniere, anche se le differenze numeriche in valore assoluto sono esigue. A Udine e Pordenone la situazione è opposta, con l'utenza femminile sbilanciata sul fronte straniero, e con una notevole distanza numerica tra donne italiane e donne straniere.

Graf .3a – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, principali provenienze degli stranieri, anno 2012 – valori %

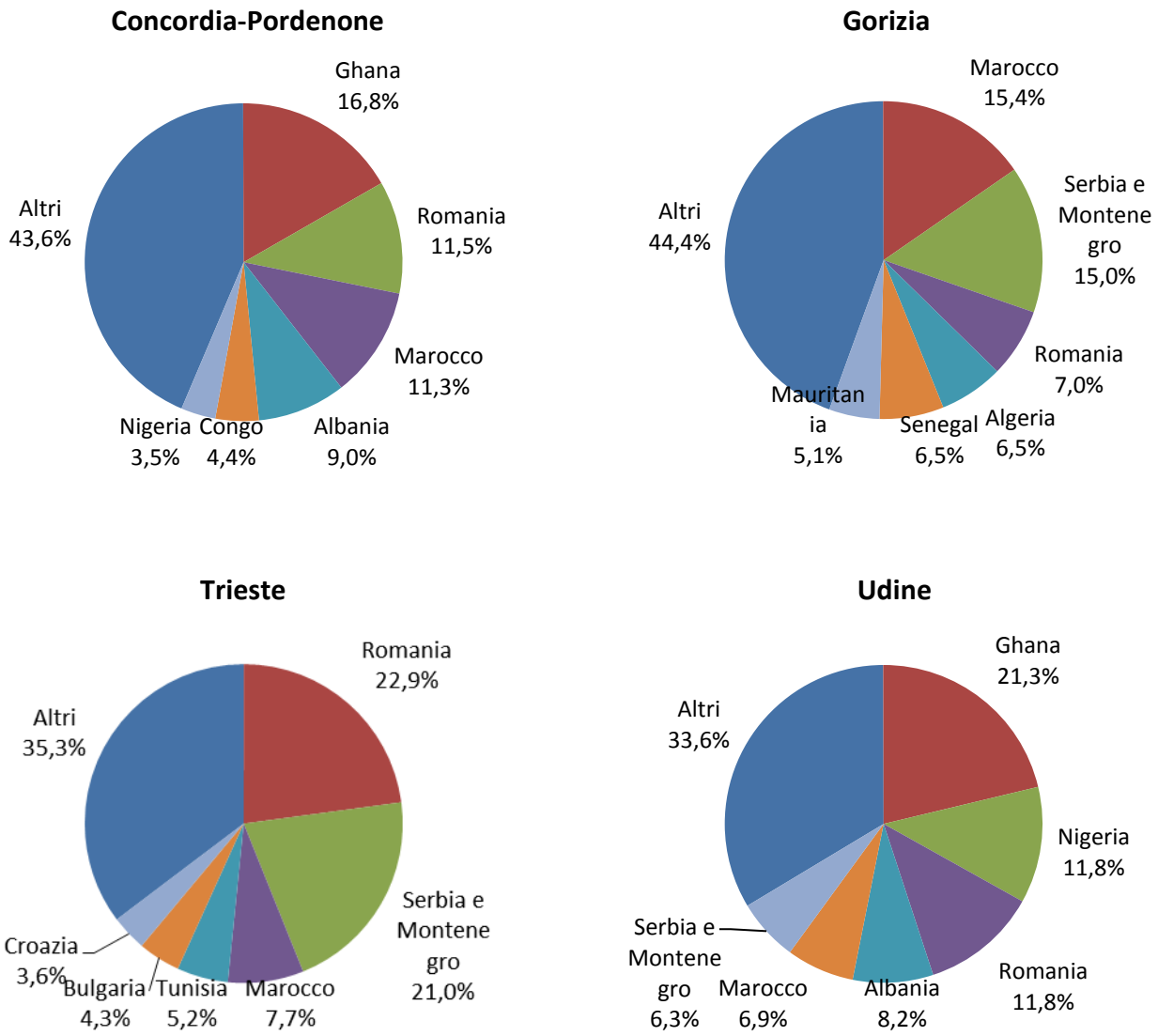


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Posto che la popolazione maggiormente presente è quella italiana, che rappresenta il 35% dell'utenza totale, la composizione dell'utenza straniera è varia, e risulta solo parzialmente proporzionale rispetto alle nazionalità maggiormente presenti a livello regionale. La popolazione straniera residente in Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia al primo gennaio 2012 è composta principalmente da persone romene (oltre 19.000 presenze) e da persone provenienti dall'area balcanica (Albania in testa, con oltre 13.000 persone, seguita da Serbia, Croazia, Bosnia, Macedonia, Kosovo). A seguire troviamo il Ghana, l'Ucraina e il Marocco, che si aggirano attorno alle 5.000 presenze; da evidenziare anche Stati Uniti e Bangladesh.
La nazionalità delle persone accolte dai CDA diocesani rispecchia proporzioni differenti rispetto alle presenze regionali. Questo significa che le diverse nazionalità hanno, come già ricordato, gradi diversi di problematicità socio-economica.
La popolazione straniera più rappresentata ai CDA diocesani è quella romena (13,7% degli stranieri), che nel 2012 supera il Ghana (prima nazionalità nel 2011). Va però evidenziato che l'aumento sembra dovuto alla presenza di molte persone non residenti sul territorio, e ha quindi una corrispondenza parziale con la popolazione romena rilevata a livello regionale: molti romeni ascoltati dai CDA sono infatti persone di passaggio, o girovaghe e rom-romeni provenienti dalle zone depresse del paese, che si spostano in Italia e in Europa alla ricerca di lavoro, contando sui servizi di bassa soglia (mense, dormitori, CDA) presenti nelle diverse città. A seguire troviamo il Ghana (12,8% degli stranieri), particolarmente presente, anche se in flessione, nei CDA di Udine e Pordenone, a riprova della maggior concentrazione delle comunità ghanesi nelle medesime province.
La presenza ghanese si discosta molto poco dalla romena (-0,9 punti percentuali), nonostante a livello regionale i ghanesi siano circa un quarto dei romeni presenti. Ciò significa che la comunità ghanese è in particolare sofferenza rispetto ad altre, ed è stata particolarmente colpita dalla crisi socio-economica. Si tratta in buona parte di nuclei familiari con figli a carico, dove le donne sono spesso mogli e madri, mentre i mariti *breadwinner* hanno vissuto una riduzione del reddito o la perdita completa dell'autonomia economica a causa dei licenziamenti. Con basse qualifiche ed esperienze professionali non spendibili in un mercato del lavoro sempre più specializzato, si trovano in grosse difficoltà di reinserimento. L'aiuto che richiedono ha sia funzione di integrazione al reddito (viveri, vestiario, qualche aiuto economico), sia, nei casi più gravi, di sussistenza.
La terza nazionalità maggiormente rappresentata è quella serba (9,4% degli stranieri), in linea con i dati regionali e particolarmente presente nelle province di Udine e Trieste, figura fra le prime sei nazionalità in tutti i CDA, tranne Pordenone. L'Albania, seconda popolazione straniera presente in Regione, è maggiormente presente nelle province di Pordenone e Udine e il dato trova

corrispondenza anche fra l'utenza dei due CDA, dove figura al quarto posto. Troviamo infine la Nigeria (6% della popolazione straniera rivoltasi ai 4 CDA diocesani). Anche questi utenti, particolarmente presenti ai CDA di Pordenone e Udine, presentano particolari problemi di integrazione socio-economica. La Nigeria è la sesta delle nazionalità maggiormente rappresentate a livello dei 4 CDA diocesani, e rientra nella lista a fronte del forte peso che riveste tra l'utenza del CDA di Udine, dove raggiunge l'11,8% dell'utenza straniera, seconda solo al Ghana.

Graf. 3b –Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, principali provenienze degli stranieri suddivise per ogni CDA, anno 2012 – valori % INSERIRE NOMI CDA



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Le composizioni diocesane risultano diverse, anche se la Romania e il Marocco figurano tra le prime sei nazionalità in ogni CDA. I paesi del Maghreb (Algeria, Marocco e Tunisia) rappresentano il 10% circa dell'utenza totale, e il 15% dell'utenza straniera complessiva. In ogni CDA prevale la componente maschile. Da sottolineare anche la presenza dei Balcani, con le relative nazionalità più presenti, che variano di Diocesi in Diocesi, ma che rimangono pur sempre ben rappresentate nei diversi CDA. Complessivamente, le persone provenienti dai Balcani rappresentano il 14% dell'utenza totale e il 22% circa degli stranieri. Quella dei Balcani è un'immigrazione "vecchia", legata alla guerra degli anni '90, anche se oggi assistiamo all'arrivo di nuove persone, che si innestano sul tessuto comunitario creatosi precedentemente. Gli utenti che afferiscono a queste aree di provenienza sono quindi immigrati di vecchia data, persone e famiglie che dopo aver

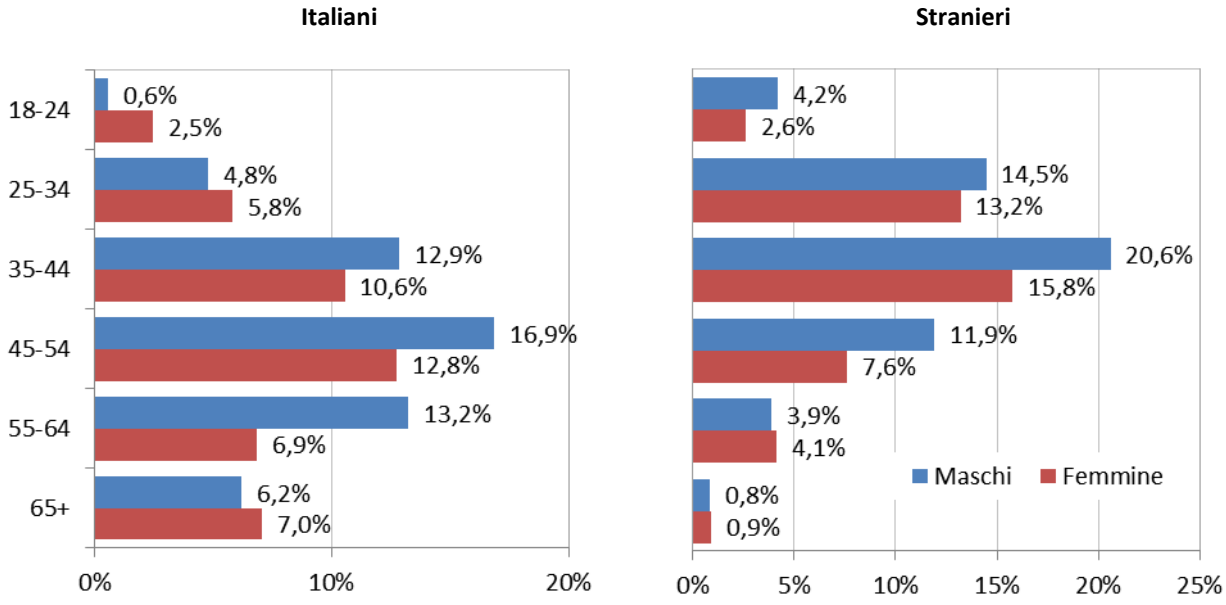
vissuto per anni in autonomia, sono oggi costrette a chiedere aiuto perché sono state colpite dai licenziamenti e dalla disoccupazione dovuti alla crisi. Parte di quest'utenza è però composta anche da nuovi immigrati, spesso giovani, che arrivano in coppia con o senza figli, e hanno bisogno di aiuto per iniziare il processo di integrazione. I Paesi dell'Africa occidentale, rappresentati quasi esclusivamente a Pordenone e Udine, sono la provenienza del 19% circa dell'utenza totale, e del 29% dell'utenza straniera.

3.4 Fasce d'età

La distribuzione dell'utenza totale in base alle fasce d'età risulta abbastanza omogenea, anche a livello dei singoli Centri di ascolto diocesani, che trovano una buona rappresentazione nel grafico allegato.

L'utenza italiana dimostra di avere, come ogni anno, un'età mediamente più elevata, assestandosi in misura minore nelle fasce dei giovani tra i 18 e i 34 anni, e trovando invece uno spazio maggiore nelle età superiori ai 55 anni. Di contro, l'utenza straniera è mediamente più giovane a causa del fatto che le persone immigrate arrivano in Italia in giovane età, e il nostro paese non ha una storia immigratoria così lunga da giustificare la presenza di immigrati anziani. Ad alzare, sia pur di poco, l'età media dell'utenza straniera sono le persone comprese nella fascia d'età tra i 55 ed i 64 anni, nella quale troviamo alcuni stranieri girovaghi e in grave marginalità, alcuni immigrati da anni in Italia, che hanno subito le conseguenze della crisi economica, e soprattutto le persone, in gran parte donne, arrivate in Italia per svolgere il lavoro di cura.

Graf. 4 e 5 – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per fasce d'età, anno 2012 – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

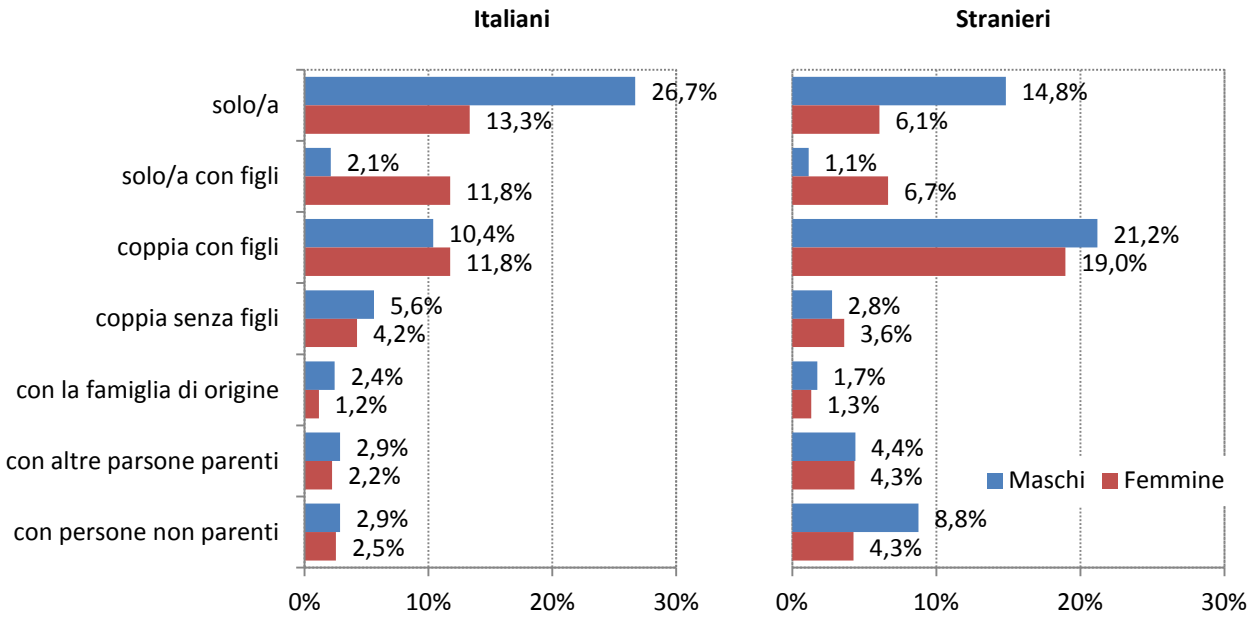
Il 73,3% degli italiani si concentra nella fascia d'età compresa tra i 35 ed i 64 anni, e la fascia tra i 45 ed i 54 anni, da sola, riesce ad assorbirne il 29,7%. Nella fascia dei giovani e dei giovani adulti a prevalere sono le donne, che vengono segnalate anche nei rapporti diocesani come categoria fortemente vulnerabile, spesso con figli a carico, e che si rivolgono ai CDA per integrare gli aiuti ed i sostegni che ricevono dal Servizio sociale. Viceversa, fra gli over 55 anni gli uomini sono la maggioranza, anche se fra gli over 65 anni si assiste ad una ripresa della componente femminile. Tale andamento trova corrispondenza in ogni Diocesi, con la sola differenza di Gorizia, dove le utenti donne sono la maggioranza anche nella fascia d'età compresa tra i 55 ed i 64 anni. Si tratta

in molti casi di vedove, a volte con figli non autonomi a carico, che con la sola pensione non riescono a far fronte al proprio sostentamento.
L'83,6% degli stranieri si posiziona nelle fasce d'età comprese fra i 25 ed i 54 anni, con il picco (36,4%) che aveva un'età compresa tra i 35 ed i 44 anni. La presenza femminile supera lievemente quella maschile solo nella fascia compresa tra i 55 ed i 64 anni, età che caratterizza le badanti e le donne che svolgono lavori di cura, che vanno ad aggiungersi tra l'utenza femminile alle donne di prima immigrazione, arrivate con i mariti e ormai alla fine della loro carriera lavorativa. Evidenziamo anche che al CDA di Udine le donne straniere superano i maschi, anche nella fascia d'età compresa tra i 25 ed i 34 anni: si tratta di giovani madri e mogli che rappresentano il proprio nucleo familiare. Gli stranieri con più di 65 anni sono veramente esigui, e tra loro si conta qualche persone senza dimora, proveniente da paesi europei e dell'Est.

3.5 Tipologie familiari

Le tipologie familiari che "assorbono" maggiore utenza sono la condizione di chi vive solo/a e la condizione di chi vive in coppia con figli, sia in relazione all'utenza italiana che all'utenza straniera. La variabile della nazionalità, che concorre a caratterizzare in modo diverso la medesima situazione, è comunque fondamentale per leggere correttamente i dati.

Graf. 6 e 7 – Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per tipologie familiari, anno 2012 – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Rispetto alle persone italiane, quelle sole rappresentano il 40% dell'utenza italiana totale, con l'estremo di Trieste, che tocca il 42,6%. All'interno di questa cornice troviamo situazioni personali molto diverse, che meritano un approfondimento. Va innanzitutto ricordato che le donne italiane sole sono circa la metà degli uomini, ma rappresentano comunque la tipologia di donne maggiormente presente. La solitudine è un indice importante di marginalità ed esclusione, ed è significativo che una parte così consistente dell'utenza italiana versi in questa condizione. Vivere da sole, per le persone in difficoltà economica (elemento quasi onnipresente fra l'utenza), significa non avere reti di sostegno né familiari né amicali che possano intervenire in alternativa al Servizio sociale o al CDA. Si tratta di donne vedove, oppure di giovani donne italiane che provengono dai quartieri in sofferenza, entrambe tipologie già seguite dai servizi, che si rivolgono al CDA per integrare il proprio reddito (ad esempio attraverso le distribuzioni), o per trovare

ascolto (soprattutto nel caso delle donne più anziane). La presenza di donne italiane sole è più marcata nei CDA di Gorizia e Trieste, dove troviamo una maggiore utenza italiana. I maschi italiani soli, la cui presenza trova il suo picco al CDA di Udine (31,8% dell'utenza italiana), si attestano negli altri CDA tra il 22% e il 27%. Si tratta di alcune persone in grave e gravissima marginalità sociale, che si rivolgono al CDA per trovare risposte basilari, ma anche di uomini impoveriti dalla crisi, che hanno visto sgretolarsi la loro autonomia economica e di vita a causa della perdita del lavoro e della successiva disoccupazione di lungo periodo. A seguire, fra gli italiani, troviamo le persone che vivono in "coppia con figli", che sono il 22,2% dell'utenza italiana. Si tratta di famiglie povere o comunque economicamente non autonome. Alcune vengono da quartieri problematici e scontano una marginalità storica, che si è trasmessa di generazione in generazione. Altre sono vittime della crisi. A rappresentare presso i CDA i bisogni delle famiglie sono sia i mariti che le mogli, visto che le donne superano solo lievemente gli uomini (+1,4 punti percentuali). È un dato che cambia di Diocesi in Diocesi, con Pordenone e Gorizia che vedono una maggioranza di uomini in coppia con figli, mentre a Udine e Trieste a rappresentare i nuclei familiari italiani sono primariamente le donne. Quasi scontato è invece il dato delle persone che vivono "sole con figli", condizione che caratterizza in modo peculiare le donne: le madri in questa situazione sono l'11,8% dell'utenza italiana totale. A vivere in coppia, ma senza figli, è l'8,8% degli italiani, mentre a vivere in nuclei familiari non classici (con familiari diversi dalla famiglia di origine e dalla famiglia nucleare, o con persone non parenti) è complessivamente il 10,5% degli italiani. Le famiglie d'origine, infine, sono presenti solo nel 3,6% dei casi.

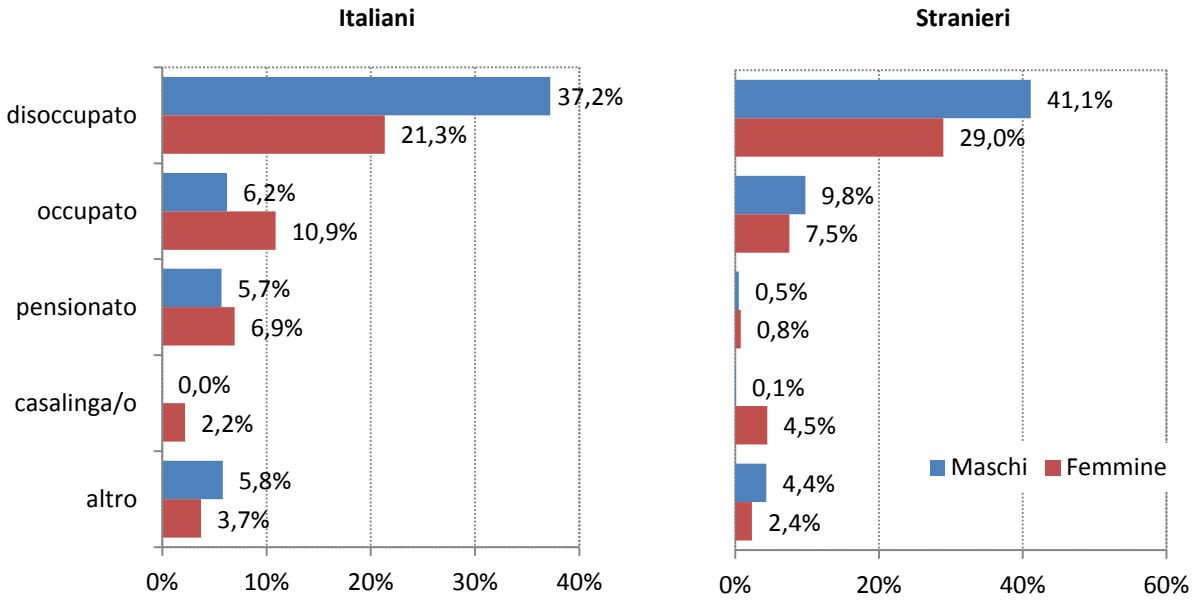
Per quanto riguarda l'utenza straniera, le percentuali di chi dichiarava di vivere solo/a o in coppia con figli sono l'opposto di quelle dell'utenza italiana, con una netta prevalenza di stranieri che vivevano in famiglia (40,2% dell'utenza straniera), contro il 20,9% di stranieri che vivevano soli. Fra gli stranieri soli troviamo una netta prevalenza di uomini, che rimane costante in ogni CDA diocesano. Si tratta di persone che presentano gradi diversi di marginalità: alcune, di recente immigrazione, sono all'inizio del percorso di integrazione (fra di loro troviamo anche i richiedenti asilo esclusi dai progetti SPRAR e alcuni asilanti che, conclusi i programmi di accoglienza, non sono riusciti a trovare lavoro e autonomia socio-economica) e vivono una marginalità "contingente", legata al loro status e alla congiuntura socio-economica. Altri ancora sono stranieri impoveriti a causa della crisi, che si rivolgono al CDA per trovare un altro lavoro e per richiedere aiuti con funzione di integrazione al reddito. Troviamo infine le persone senza dimora, soprattutto comunitarie, che si spostano fra i paesi europei e le diverse città, rivolgendosi ai CDA con richieste di base (mensa, doccia, cambio di vestiario, dormitorio ecc.). Segnaliamo che, accanto alle persone senza dimora, con alti gradi di disaffiliazione ed esclusione sociale, c'è un gruppo numeroso di persone girovaghe, mediamente giovani, che si spostano in cerca di occasioni di lavoro, partendo senza "promesse" né particolari punti di appoggio, ma contando sui servizi di bassa soglia presenti nelle diverse città. Fra le donne straniere sole troviamo le badanti in cerca di nuova occupazione, e alcune giovani donne da poco in Italia. Come già indicato, gli stranieri che si presentano ai CDA "rappresentando" un nucleo familiare composto da una coppia con figli sono il 40,2% degli stranieri totali; percentuale che rimane abbastanza uniforme anche considerando i singoli CDA diocesani, per quanto a Gorizia questa tipologia risulti particolarmente pronunciata e riguardi il 50,9% dell'utenza straniera. Solo al CDA di Udine le donne superano gli uomini che vivono in "coppia con figli", mentre a Gorizia, Pordenone e Trieste gli uomini sono più numerosi, con un picco a Gorizia, dove gli uomini in coppia con figli sono il 38,3% dell'utenza straniera, e le donne il 12,6%. Il dato sulla composizione del nucleo familiare risulta strettamente connesso al dato sulla nazionalità, laddove le diverse provenienze condizionano, in correlazione ai servizi offerti dai CDA, la fruizione da parte dell'utenza. Le persone straniere che vivevano in nuclei mono-genitore sono il 7,8% degli stranieri, e si tratta quasi esclusivamente di donne. Questa tipologia familiare è sottorappresentata a Udine, dove riguarda "solo" il 5,8% dell'utenza straniera, mentre raggiunge il suo picco a Gorizia (10,4%). Si tratta di donne che appartengono a due universi: madri italiane che vivono con figli ormai adulti ma non autonomi, e madri straniere molto più giovani, che hanno vissuto il distacco dal marito/compagno, sia a causa della rottura della relazione (con conseguente abbandono della donna), che per trasferimenti dovuti alla

ricerca di un'occupazione in altre zone d'Italia, o in altri paesi europei. Si segnalano comunque alcuni casi di giovani madri italiane, già in carico ai Servizi sociali, che si rivolgono ai CDA con richieste di integrazione al reddito. Mentre gli stranieri che vivono in coppia senza figli e con la famiglia di origine raggiungono percentuali simili a quelle dell'utenza italiana, le persone straniere che vivono in situazioni familiari non classiche (con parenti esterni al nucleo familiare stretto o con conoscenti/connazionali) sono nettamente maggiori. L'11% degli stranieri, uomini e donne in egual misura, dichiarava di vivere con parenti diversi dai genitori o dai membri di una famiglia nucleare classica (coniugi e figli), mentre il 19% degli stranieri dichiarava di vivere con persone "non parenti". Si tratta di stranieri che scelgono una situazione di convivenza legata alla semplice condivisione dell'alloggio e delle spese di gestione, mirando al risparmio, oppure di stranieri che trovano ospitalità in momenti particolarmente difficili, cioè all'inizio del percorso di integrazione, oppure in fasi di difficoltà economica e quindi abitativa. Udine e Pordenone raggiungono percentuali nettamente più alte di utenza in queste condizioni, anche a causa della composizione dell'utenza straniera, laddove sembra che, per alcune nazionalità (Nigeriani, Ghanesi, maghrebini soli), la formula della condivisione degli spazi sia di più facile attuazione.

3.6 Condizione lavorativa

La disoccupazione rimane, anno dopo anno, la condizione più frequente dell'utenza (66% dei beneficiari complessivi): il 58,5% degli italiani risultava infatti disoccupato, a fronte del 70,1% degli stranieri nella medesima situazione occupazionale. Il dato non stupisce, visto che la stragrande maggioranza delle persone che si rivolgono al CDA ha problematiche di reddito, sia insufficiente che totalmente mancante, e che la povertà è direttamente collegata a problematiche di tipo lavorativo. Senza lavoro non esiste reddito (salvo per le persone rientranti in particolari categorie, come i pensionati, o per le persone che possono contare su entrate da rendita), e senza reddito non è possibile pensare ad un'autonomia economica e di vita.

Graf. 8 e 9 - Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condiz. lavorativa – anno 2012- – valori %



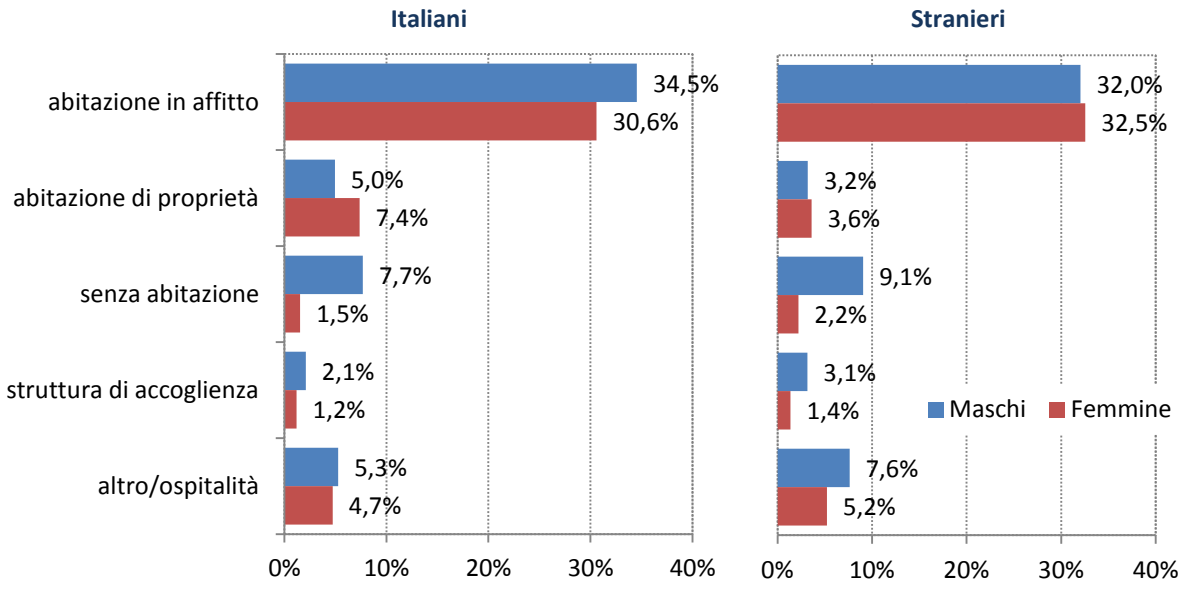
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

In tutti i CDA diocesani gli stranieri sono proporzionalmente più disoccupati degli italiani, sia nella componente maschile che in quella femminile (si differenzia solo Gorizia, dove le donne italiane disoccupate superano di 1,6 punti percentuali le straniere). Va però evidenziato che gli italiani compensano con la presenza delle persone pensionate (12,6% degli italiani), praticamente assenti

nella popolazione straniera (1,3% degli stranieri). Si evidenzia la specificità di Trieste, che, coerentemente alle presenze cittadine, vede una maggioranza di pensionate donne (9,2% degli italiani). Le persone occupate sono invece il 17,1% degli italiani e il 17,3% degli stranieri, con le donne italiane che risultano nettamente più occupate dei maschi, mentre le donne straniere (salvo a Trieste), risultano meno occupate. La minor occupazione delle donne straniere è legata a fattori culturali, oltre che a carenze in termini di qualifiche e professionalità, che caratterizzano alcune persone. Il primo aspetto è legato al ruolo di mogli e madri, che le donne assumono (devono assumere) in alcune culture: si tratta spesso di donne arrivate in Italia al seguito del marito, o attraverso ricongiungimenti familiari. Il secondo aspetto, strettamente intrecciato al primo, riguarda la bassa scolarizzazione, le scarse qualifiche e la mancanza di esperienze professionali pregresse, che caratterizzano in modo particolare alcune nazionalità (non è un caso che al CDA di Trieste, dove troviamo molte donne provenienti dai Balcani, le donne straniere abbiano un tasso di occupazione maggiore delle donne italiane). Non si tratta di generalizzare, ma è evidente che l'utenza dei CDA è composta da persone fragili, primariamente a livello lavorativo ed economico, che non trovano uno sbocco professionale e che di conseguenza hanno bisogno di sostegno. Le casalinghe straniere superano le italiane di 2,3 punti, perché fra le donne straniere esiste una più alta percentuale di donne che vivono in nuclei familiari con figli, e questo condiziona la loro disponibilità al lavoro. Nella voce "altro" troviamo persone inserite in borse lavoro, tirocinio, work-experience o altre forme di carattere formativo od occupazionale leggero.

3.7 Condizione abitativa

Graf. 10 e 11 - Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione abitativa – anno 2012- – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

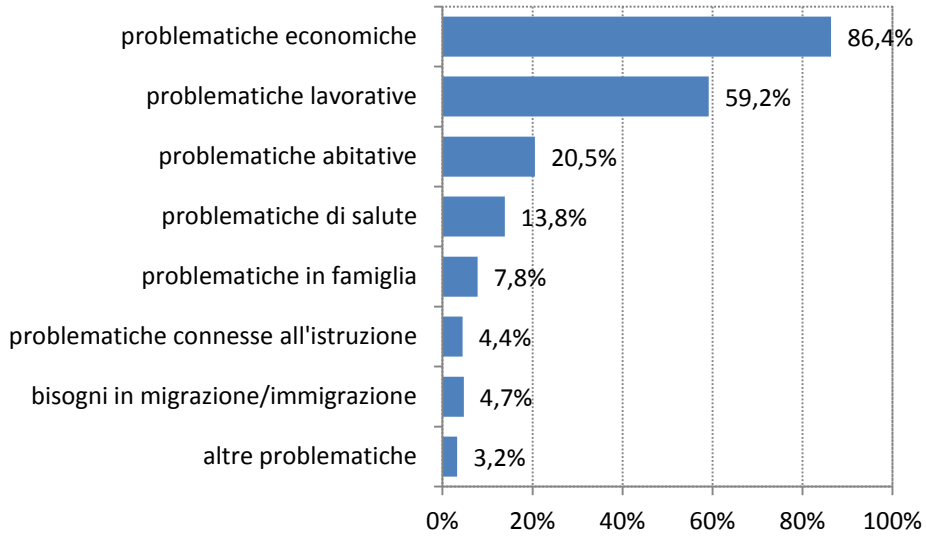
Il 65 % delle persone che si sono rivolte ai 4 CDA diocesani di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine risultava vivere in affitto. Si tratta del 65,1% delle persone italiane e del 64,5% delle persone straniere. Le persone con abitazione di proprietà erano il 12,4% degli italiani e il 6,8% degli stranieri, con alcune differenze a livello delle singole Diocesi, laddove a Pordenone gli italiani proprietari di una casa erano più del doppio degli stranieri (21,6% di proprietari italiani contro il 9,2% degli stranieri), così come a Gorizia (10,4% di italiani proprietari e 4,5% di stranieri), mentre a Trieste il divario aumenta (11,1% di italiani e 3,1% di stranieri), e a Udine diventa minimale (9,6% di italiani proprietari contro l'8% di stranieri). La differenza fra italiani e stranieri

esiste, ed è dovuta al fatto che spesso gli italiani che si rivolgono ai CDA possiedono un'abitazione di famiglia, ereditata o donata dai genitori, oppure, se è stata direttamente acquistata, vista l'età media più elevata e i problemi di disoccupazione connessi a licenziamenti in età avanzata, la casa risulta spesso già pagata. Gli stranieri proprietari si trovano invece in serie difficoltà, perché l'acquisto dell'abitazione passa dall'accensione di un mutuo e in situazioni di difficoltà economica legata a licenziamenti, sottoccupazione, lavoro precario, ecc., risulta praticamente impossibile provvedere alla propria famiglia e continuare a pagare le rate del prestito. Le persone che dichiaravano di non avere un'abitazione, intesa come un alloggio dove vivere, erano comunque numerose sia fra gli italiani (9,2%) che fra gli stranieri (11,3%). Si tratta di persone in gravissime difficoltà, che possono trovarsi sia all'inizio del percorso di integrazione (stranieri da poco in Italia, che non hanno né lavoro né reddito per potersi permettere un alloggio), che alla fine del percorso di impoverimento: dopo aver perso il lavoro ed aver esaurito i risparmi perdono anche la casa, perché non riescono più a pagare l'affitto o le rate del mutuo. La percentuale dei maschi supera abbondantemente quella delle donne, sia fra gli italiani che fra gli stranieri, in ogni centro di ascolto. Fra le persone senza abitazione vanno conteggiate anche le persone senza dimora, in gravissima marginalità sociale, soprattutto maschi, sia italiani che comunitari. In "altro/ospitalità" troviamo l'utenza che dichiarava di vivere in situazioni temporanee, come l'ospitalità a casa di amici e connazionali, un posto letto per periodi limitati, albergaggi, alloggi assistenziali e simili. Tale utenza raggiunge quota 10% fra gli italiani e 12,8% fra gli stranieri. I primi si trovano più spesso a carico del servizio sociale, attraverso sistemazioni assistenziali, mentre i secondi hanno una già rilevata e citata maggior adattabilità rispetto all'alloggio, e ricorrono spesso alle reti informali nei momenti di difficoltà.

3.8 Problematiche

Forniamo un'analisi aggregata delle problematiche rilevate nei 4 CDA diocesani, specificando che esistono delle differenze territoriali riconducibili in buona parte ai sistemi di rilevazione e ai diversi servizi offerti da ciascun centro.

Graf. 12 - Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia - % di persone che presentavano almeno una problematica nelle macro-aree considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

Fra i pilastri sui quali reggono la stabilità e l'autonomia delle persone (reddito, lavoro, casa, salute, famiglia, reti di supporto, livello di istruzione ecc.), quelli rispetto ai quali l'utenza dei 4 CDA

diocesani si dimostra maggiormente in crisi sono il reddito, il lavoro e l'abitazione, che rappresentano aspetti problematici interconnessi degli stati di povertà. Il legame tra lavoro e reddito è assolutamente intuitivo, laddove il primo condiziona la disponibilità del secondo. Considerando quindi che il 60% circa degli utenti presentava problematiche lavorative, fra le quali la disoccupazione è la specifica più importante, riusciamo a spiegare le problematiche di reddito che affliggevano l'86,4% dell'utenza. La riduzione della disponibilità economica, o la mancanza assoluta di reddito (a causa di licenziamento o dell'esaurimento degli ammortizzatori sociali e dei risparmi), determinano le problematiche che a loro volta generano le richieste più frequentemente rivolte ai CDA, come il sostegno economico e la distribuzione di generi di prima necessità. Il processo di impoverimento al quale si assiste è presto descritto: a causa dei licenziamenti (che spesso si trasformano in disoccupazione di lungo periodo), della riduzione delle ore lavorate o della precarietà lavorativa, il reddito disponibile vede una considerevole riduzione. Un minor reddito comporta problematiche nella gestione dei bilanci personali e familiari, con la difficoltà di arrivare a fine mese, o finanche di provvedere ai bisogni primari. Se queste situazioni si protraggono, il passo per arrivare all'indebitamento è breve, con la comparsa degli arretrati nel pagamento delle bollette e le morosità legate all'affitto. Gli stati di povertà possono degenerare fino alle problematiche abitative, con numerosi nuclei e famiglie (613 utenti nel 2012) che chiedono aiuto anche per esigenze legate all'abitazione. Il dramma è che le problematiche materiali ed economiche possono trasformarsi in problematiche familiari e relazionali: le reti di sostegno, siano rappresentate dalla famiglia, dai parenti, dagli amici o dai connazionali, sono una garanzia importantissima per la tenuta esistenziale delle persone nei momenti di crisi, generate sia da fattori esterni (licenziamento, lutto), che interni (malattia, depressione), e la loro rottura può accelerare notevolmente i processi di impoverimento, rendendo molto difficoltosa la risalita. Per uscire dalla povertà è infatti necessario "poggiare" su qualcosa, ed è evidente che, quando mancano relazioni sane e solide, l'unico punto di riferimento diventano i servizi di prossimità, sia pubblici che privati. Accanto alla situazione di chi diventa povero, troviamo però altre due condizioni: quella delle persone "storicamente povere", soprattutto italiane, che presentano disagi complessi e povertà consolidate, a volte ereditate dalla famiglia d'origine, e quella delle persone straniere da poco in Italia, che vivono una povertà "contingente", legata al loro status di stranieri non ancora integrati. Le problematiche non cambiano (lavoro, reddito, casa), ma il modo di viverle è assolutamente diverso. Gli stranieri non ancora integrati sembrano accettare la loro condizione di povertà come una tappa del processo di cambiamento che hanno innescato con la decisione di partire dal loro paese, e riescono a mantenere le capacità e la forza interiore per andare avanti. Le persone storicamente povere e quelle impoverite (soprattutto quando si parla di persone italiane) sembrano invece molto più "compromesse" a livello personale, e sono quindi meno capaci di fronteggiare una povertà che sembra non finire mai. È proprio per questo che interventi di sostegno efficaci e immediati sono quanto mai necessari per evitare alle persone di "adattarsi" a vivere da poveri, perdendo le proprie capacità di fronteggiamento.

Scendendo nel dettaglio delle problematiche vediamo come 2.583 persone, durante il 2012, dichiaravano di avere almeno una problematica economica: in ogni CDA diocesano quella economica risulta l'area di disagio più marcata. Nella maggior parte dei casi si tratta di persone che dicevano di non avere reddito (1070 persone totali), seguite dagli utenti che dichiaravano di non avere un reddito sufficiente per vivere in autonomia (1000 persone circa). Il dato conferma una tendenza storica dei CDA, che hanno sempre risposto a persone e famiglie la cui caratteristica principale e trasversale è il disagio economico, in tutte le sue gradazioni. Rilevante, anche se sottostimato è anche il numero delle persone indebitate, e delle persone che non avevano la disponibilità economica per fronteggiare problemi o spese straordinarie come un guasto alla macchina, la caparra dell'affitto, l'acquisto di un mezzo di trasporto ecc. queste problematiche si legano spesso alla richiesta di microcredito o di prestiti d'onore.

Le problematiche lavorative interessavano 1770 persone, pari al 59,2% dell'utenza totale rivoltasi ai 4 CDA diocesani. Alla disoccupazione, che risulta la problematica specifica più presente, vanno però aggiunti licenziamenti, sottoccupazione e altre sotto-problematiche meno presenti.

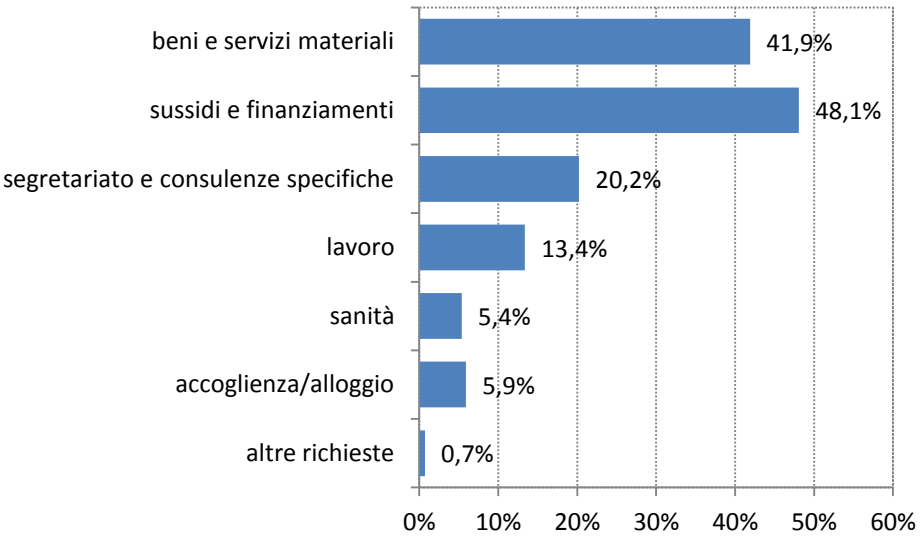
Le problematiche abitative riguardavano 613 persone, in netto distacco rispetto a quelle economiche e lavorative, ma pur sempre in numero molto elevato, soprattutto se si considera che il disagio abitativo rappresenta un indicatore fondamentale per definire i casi di grave e gravissima marginalità sociale. Chi presenta problematiche abitative, infatti, o si trova all'inizio del percorso di integrazione sociale, oppure ad uno stadio grave del processo di impoverimento. Il rischio di sfratto, lo sfratto esecutivo, la richiesta di essere ospitati a casa di amici o connazionali, perché non si hanno altre opportunità alloggiative, fino alla richiesta di accoglienza e alla vita in strada, rappresentano gli stadi di un processo di impoverimento che tocca l'estremo delle persone senza dimora. Immaginando di disporre le persone che si rivolgono ai CDA su una linea continua, che parte da chi ha la casa e arriva a chi ne è privo, all'inizio troviamo le persone che hanno difficoltà economiche con l'acquisto di generi come viveri e vestiario, e chiedono un aiuto che rappresenta una specie di integrazione al reddito. A seguire ci sono singoli e famiglie con problematiche economiche più pronunciate, che faticano a pagare affitto e bollette. Troviamo poi le persone già indebitate, che presentano arretrati consistenti di utenze non pagate e affitti non versati: si tratta di persone che, pur avendo una casa, non riescono a far fronte alle spese che questa comporta, e di persone che rischiano di perderla, attraverso gli sfratti (per 61 persone è stata registrata una problematica di sfratto nel 2012) o i pignoramenti (se esiste un mutuo del quale non si riescono a pagare le rate). Il disagio abitativo non è soltanto legato alla mancanza di una dimora, ma anche alle difficoltà di gestirla e mantenerla: non potersi permettere l'acqua calda o la luce, o ancora vivere in una casa fatiscente perché non si dispone dei soldi per la manutenzione, sono comunque indici di disagio abitativo grave. L'ospitalità, che rappresenta una soluzione alloggiativa provvisoria, ha caratterizzato 157 persone. Si tratta sia di italiani che di stranieri, anche se questi ultimi risultano più disponibili a questo tipo di soluzioni temporanee e le riferiscono più spesso. Spesso l'ospitalità (così come l'affitto temporaneo di un posto letto), si associa a problematiche di sovraffollamento. Vivono in questo modo le persone che hanno perso la casa o che non ne hanno mai avuta una, come molti stranieri all'inizio dei loro percorsi di integrazione, tra i quali troviamo numerosi richiedenti asilo, che faticano a rendersi autonomi in questa congiuntura socio-economica e trovano delle soluzioni condivise attraverso i gruppi di connazionali. Dato degli ultimi anni: sono diverse le famiglie, fra le quali troviamo numerose famiglie africane, che a causa di sfratti e disagio economico grave hanno chiesto ospitalità ad amici e connazionali, dovendo anche in alcuni casi dividere il nucleo per questioni di spazio, con il marito ospitato da una famiglia e la moglie con i figli, da un'altra. Dall'alloggio provvisorio si passa poi alla strada, lo stadio della gravissima marginalità sociale, dove cadono le persone che hanno esaurito le risorse economiche, ma anche e soprattutto le risorse relazionali: quando non c'è più nessuno su cui contare, e il sistema sociale non è in grado di intervenire in modo tempestivo ed efficace, il rischio di perdere la propria capacità di fronteggiamento è altissimo, e la povertà diventa una sabbia mobile da cui è sempre più difficile uscire.
Qualunque sia la problematica preminente, che determina un certo tipo di richiesta di aiuto, va comunque evidenziato che la povertà è uno stato multidimensionale, che dipende da diversi fattori tra loro intrecciati. Così, la problematica economica dipende spesso da difficoltà occupazionali (disoccupazione, sottoccupazione, lavoro precario); le problematiche abitative si intrecciano alle problematiche di reddito e le problematiche "in famiglia", come i conflitti di coppia o tra parenti, si sommano alle precedenti. In alcuni quadri problematici troviamo anche le dipendenze o il disagio psichico, e non mancano nemmeno le problematiche di salute, che aggravano situazioni già fortemente compromesse. Trovare la "causa" dei problemi risulta molto complesso, e sembra quindi più appropriato parlare di diversi fattori che si legano fra loro e si autoalimentano, contribuendo a peggiorare situazioni che per sanarsi hanno spesso bisogno di un aiuto esterno.

3.9 Richieste

Le richieste che vengono rivolte ai 4 CDA diocesani sono strettamente connesse alle problematiche che le persone dichiarano di avere, ma un'altra determinante fondamentale è data

dai tipi di servizio che i CDA offrono: l'offerta di servizi condiziona la domanda. Almeno una parte dell'utenza (escludendo gli immigrati, sia italiani che stranieri, che non conoscono i servizi presenti nei diversi territori, ed escludendo anche le persone che mai prima si erano rivolte ad un CDA) conosce i servizi del proprio territorio e decide a chi rivolgersi in base al tipo di aiuto di cui ha bisogno. Le richieste vengono condizionate anche dal fatto che i CDA diocesani rappresentano spesso dei Centri di Ascolto di secondo livello, rispetto ai centri foraniali o parrocchiali presenti nelle diverse Diocesi. Questi ultimi inviano ai CDA diocesani le persone con problematiche particolarmente complesse, che necessitano di risposte altrettanto articolate. Un ultimo elemento, che distingue in qualche modo i CDA diocesani dai CDA del territorio, è il fatto che i primi intercettano le persone di passaggio, girovaghe, senza dimora, che transitano dalle città capoluogo di provincia. I CDA diocesani sono infatti meno legati a criteri di appartenenza territoriale dell'utenza, e sono in qualche modo più accessibili per le persone di passaggio (sono aperti più spesso dei CDA parrocchiali e foraniali, hanno spesso sede in curia, hanno un numero elevato di volontari, sono meglio segnalati ecc.), che presentano richieste specifiche, spesso legate a bisogni di bassa soglia (asilo notturno, mensa, cambio di vestiario ecc.).

Graf. 13 - Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia - % di persone che hanno presentato almeno una richiesta relativa alle macroaree di richiesta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse richieste.*

Il 48,1% dell'utenza, pari a 1.438 persone, ha chiesto un aiuto economico. Le richieste riguardano primariamente i contributi per il pagamento delle bollette, seguite da quelle relative all'affitto. Non mancano però le richieste economiche legate ad esigenze sanitarie e quelle relative a problemi di mobilità (spostamenti per ricerca di lavoro, richiesta di aiuti economici per rientrare in alcuni paesi europei).
Il 41,9% dell'utenza, corrispondente a circa 1.253 persone, ha richiesto beni materiali e generi di prima necessità. Le richieste totali sono state 2.153, a significare che le stesse persone hanno avanzato ripetutamente una richiesta di beni e servizi materiali, durante colloqui successivi. Va sottolineato che i CDA diocesani non distribuiscono direttamente né viveri né vestiario, ma inviano le persone che hanno bisogno di questo tipo di aiuti presso i centri di distribuzione, alcuni dei quali vengono gestiti direttamente dalle Caritas diocesane, altri invece appartengono alle realtà caritative parrocchiali o foraniali. Le richieste di generi di prima necessità vengono avanzate sia come richiesta principale, che all'interno di un insieme articolato di richieste. Quest'ultima è una situazione che viene rilevata sempre più spesso, laddove a quadri problematici articolati, corrispondo richieste diverse e concomitanti. Così la madre di famiglia nigeriana che si rivolge al

CDA chiede l'aiuto economico per il pagamento della bolletta, il contributo per la mensa del figlio e il buono per il cambio stagionale di abiti. Oppure la persona senza dimora di passaggio in città chiede indicazioni per raggiungere la mensa, chiede di poter dormire presso il dormitorio, il buono per il cambio del vestiario e un contributo per potersi spostare in un'altra città. In passato era frequente incontrare persone che presentavano una problematica e avanzavano una sola richiesta, oggi, invece, le richieste sono spesso diverse ed intrecciate, e vanno lette alla luce di quadri problematici molto complessi, che descrivono situazioni di povertà sempre più pesanti. Entrando nel dettaglio delle richieste di beni materiali, possiamo vedere come ben 466 persone abbiano richiesto vestiario, numero che dipende in larghissima misura dal CDA di Udine, che intercetta le richieste che vengono poi dirottate verso il centro di distribuzione/negozio dell'usato gestito dalla Caritas. Le persone che hanno richiesto viveri sono state 255, e si concentrano soprattutto a Pordenone (70,2% delle richieste di viveri), a dimostrazione di come le offerte dei CDA o comunque la loro posizione all'interno della rete dei servizi cittadini, condizioni le richieste dell'utenza. A Trieste invece troviamo la maggioranza delle persone che ha nno richiesto buoni mensa o buoni pasto, dato che ci descrive il particolare servizio offerto da questo CDA. È bene specificare che le richieste di beni materiali vengono avanzate sia con funzione di integrazione al reddito, che a causa di situazioni di povertà grave o gravissima, come forma di sostentamento. Sono quindi un indice importante, se analizzato in base alla conoscenza del funzionamento dei servizi, per capire se la povertà del territorio peggiora o si esaurisce.

Il segretariato e le consulenze sono state richieste da 605 persone, per un totale di 908 richieste totali, il che significa che alcune persone hanno avanzato più di una richiesta specifica, o la medesima ma in modo reiterato. Si tratta di supporti di vario tipo, che vanno dalla consulenza legale, al disbrigo di pratiche burocratiche, molte volte richiesto dalle persone immigrate, fino alle istruttorie relative all'attivazione del microcredito. Nello specifico, al CDA diocesano di Pordenone la consulenza legale è stata richiesta da 125 persone, mentre al CDA di Trieste sono state rilevate 301 persone, che domandavano segretariato orientato alla sfera sanitaria e assistenziale.

Le richieste di lavoro, registrate soprattutto a Udine e a Pordenone, sono state avanzate da un totale di 362 persone, in calo rispetto al 2011, quando a portare questo tipo di richiesta era il 15% dell'utenza totale. La diminuzione delle richieste di aiuto all'inserimento lavorativo (le Caritas non offrono lavoro, ma aiuto nella ricerca lavorativa) è legata sia alla diminuzione dell'utenza nel passaggio dall'anno 2011 all'anno 2012, sia al fatto che le persone tendono a richiedere con minor frequenza gli aiuti che i CDA si dimostrano incapaci di dare. Il supporto offerto dai CDA risulta infatti poco efficace, nell'attuale congiuntura economica, e raramente le persone trovano lavoro grazie alle attività dei CDA diocesani. Descrivendo il proprio quadro problematico ed i propri bisogni alcuni utenti continuano ancora a chiedere un aiuto per trovare lavoro, ma nella realtà dei fatti alla richiesta raramente segue un aiuto efficace: la preparazione del curriculum, l'invio ai Centri per l'Impiego, le informazioni sulle cooperative presenti sui territori, e alcuni contatti che vengono presi con le ditte e le aziende che pubblicano annunci per la ricerca di personale raramente portano ad un'assunzione. È sempre più evidente come per le persone in disagio - ponendo in premessa che si tratta di target diversi, che vanno dal disoccupato di lungo periodo alla persona con problemi anche gravi e multipli (dipendenza, mancanza di alloggio ecc.) - la ricerca lavorativa "standard" non porti da nessuna parte. La riflessione delle Caritas si sta spostando verso l'utilizzo di strumenti alternativi, di facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, oltre che formativi, come le borse lavoro, i tirocini e le work-experiences, da realizzare in rete con i Servizi sociali, sanitari e con i Centri per l'Impiego. Su alcuni territori, all'interno della concertazione legata ai Piani di Zona, si sta cercando di porre l'attenzione sul tema e di promuovere delle sperimentazioni che favoriscano il lavoro di rete anche nelle azioni di supporto alla ricerca lavorativa.

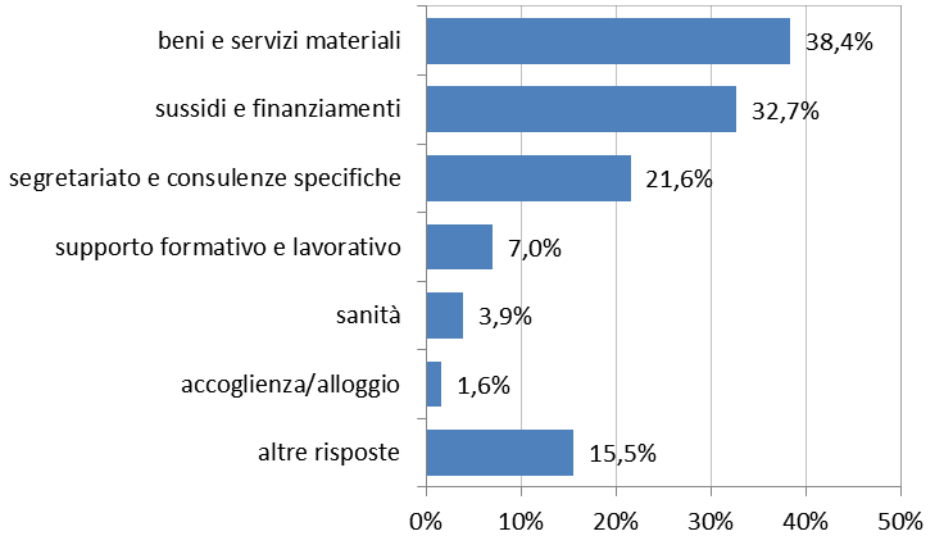
Il 5,9% dell'utenza totale ha richiesto beni o servizi di carattere sanitario, per un totale di 254 richieste in questa macro-area. Si tratta soprattutto di farmaci, richiesti in particolare a Pordenone e Udine. I CDA provvedono a fornire direttamente farmaci da banco o, più spesso, ad acquistare i farmaci necessari attraverso contributo economico o con i buoni farmaceutici, legati alle collette che vengono realizzate con la collaborazione di alcune farmacie. Il fatto di non potersi

curare per ragioni di insufficienza di reddito è veramente grave, e le Caritas cercando di rispondere sempre alle richieste di questo tipo.
L'accoglienza, infine, è stata richiesta da 177 persone. Si tratta della richiesta di accedere ai dormitori, rispetto ai quali i CDA svolgono una funzione di invio e filtro, avanzata soprattutto da singoli, in particolar modo maschi, in gravissima marginalità o di passaggio in città. Ma si tratta anche delle richieste delle famiglie sfrattate, che chiedono accoglienza in appartamenti o albergaggi, e delle richieste generiche di accoglienza di quanti si rivolgono per la prima volta alla Caritas e non conoscono l'offerta alloggiativa.
Va comunque sottolineato che tra i 4 CDA permangono ancora delle differenze operative nella rilevazione delle richieste avanzate dall'utenza, dovute sia ad alcune differenze nell'offerta dei servizi, che alle modalità di registrazione delle informazioni.

3.10 Risposte

La prima cosa da specificare, riguardo alle risposte fornite dai 4 CDA diocesani, è che queste non sempre corrispondono alle richieste avanzate dalle persone che domandano aiuto. L'approfondimento delle problematiche, infatti, ha lo scopo di capire quali sono i veri problemi della persona, dai quali derivano i bisogni reali. L'aiuto efficace deve partire da una lettura obiettiva e approfondita del quadro problematico, per progettare una strategia di contrasto condivisa con la persona ascoltata e con i servizi di riferimento. Non sempre le persone hanno coscienza dei loro problemi, e a volte si riscontra la tendenza all'uso strumentale dei servizi offerti dai CDA, il primo passo è quindi l'analisi dei bisogni, sulla quale poggia la scelta delle risposte che è necessario ed opportuno attivare, le quali non sempre sono le stesse auspicate dai futuri beneficiari.

Graf. 14 - Persone accolte dai 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia - % di persone che hanno ricevuto almeno una risposta relativa alle macroaree di risposta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte*

Il 38,4% dell'utenza ha ricevuto un aiuto in forma di beni e servizi materiali: si tratta di 1.149 persone, a fronte delle 1.253 che ha avanzato questo tipo di richiesta. Gli interventi complessivi sono stati 2.058. Questi dati ci dicono che gran parte dell'utenza ha richiesto questo tipo di aiuti e una buona percentuale li ha ricevuti, sia con finalità di integrazione al reddito che come sostegno fondamentale, legato ad una povertà pronunciata. È interessante notare che gli interventi

superano di molto le richieste, a significare che diverse persone hanno ricevuto aiuti reiterati, o diversi aiuti afferenti all'area "beni e servizi materiali". Nello specifico, in linea con quanto rilevato rispetto alle richieste, al CDA di Udine si concentra la maggior parte delle persone che ha ricevuto vestiario, mentre al CDA di Pordenone troviamo la maggior parte delle persone che hanno richiesto e ottenuto viveri e borse spesa. Entrambe le tipologie di richiesta/risposta trovano una connessione con le presenze etnicamente suddivise che caratterizzano questi due centri, laddove negli anni sono state rilevate alcune diverse modalità di utilizzo dei servizi Caritas, da parte di persone appartenenti alle diverse comunità nazionali presenti sul territorio (emblematico è l'utilizzo dei centri di distribuzione vestiario da parte delle persone ghanesi). Torna poi anche nelle risposte l'erogazione di buoni pasto e del servizio mensa da parte del CDA di Trieste.
I contributi economici, sotto forma di sussidio a fondo perduto, di prestito d'onore o di microcredito, sono stati erogati al 32,7% dell'utenza, a fronte del 48,1% che ne aveva fatto richiesta. Le persone che hanno usufruito di contributi economici sono state 978, a fronte delle 1.483 che rappresentavano la domanda. Prima di erogare un contributo economico i CDA approfondiscono in modo importante le situazioni di disagio, analizzando la disponibilità economica dei nuclei e, laddove possibile, anche le abitudini di spesa, per capire se effettivamente il reddito disponibile sia insufficiente o se invece il problema sia la sua cattiva gestione, nel qual caso la risposta assume i termini di un accompagnamento educativo. Sempre più spesso si provvede alla costruzione del bilancio familiare: il CDA di Pordenone dispone a tal proposito di una operatrice dipendente, che segue i nuclei e le persone dal punto di vista economico/finanziario, predisponendo anche, quando necessario, dei piani di rientro per le situazioni debitorie. Rispetto alle risposte economiche specifiche, 404 persone hanno ricevuto contributi per il pagamento delle bollette e delle utenze, con una concentrazione importante nel CDA di Gorizia, dove ben il 39,1% degli utenti ha ricevuto un contributo di questo tipo. Gorizia spicca anche per i sussidi e finanziamenti legati al pagamento degli affitti, dimostrando di essere un CDA che ha scelto di intervenire in modo forte nel sostegno economico delle persone in difficoltà, perché a fronte di 252 persone che hanno ottenuto aiuti economici, i sussidi/prestiti effettivamente erogati sono stati 577, a dimostrazione del fatto che diverse persone hanno usufruito di due o più aiuti nel corso dell'anno 2012. Altri CDA hanno invece scelto di limitare gli aiuti in denaro, a fronte di una riflessione fatta sia internamente che con i Servizi sociali. Il crescente numero di richieste economiche, dovute sia al peggioramento delle situazioni di povertà che al passaparola e alle logiche contributive dei Servizi sociali (tempi di erogazione dei contributi, scelta di pagare gli affitti piuttosto che le Utenze, come avvenuto a Udine), ha interrogato i CDA sulla linea da tenere rispetto all'uso delle proprie risorse. A Udine, ad esempio, si è scelto di approfondire ulteriormente i bilanci familiari prima di procedere all'erogazione (che comunque non viene mai decisa durante il primo colloquio) e di concertare gli interventi con le Assistenti sociali. Questa modalità, unita alla decisione di provvedere al pagamento della metà degli importi indicati in bolletta e non dell'intera cifra, ha scoraggiato le persone che chiedevano il contributo come integrazione al reddito, facendo invece emergere l'utenza che effettivamente versava in condizioni economiche drammatiche. Da sottolineare a Pordenone il contributo erogato sotto forma di Prestito di Solidarietà, di cui hanno usufruito 90 persone, e a Trieste le 57 persone che hanno beneficiato di contributi per il pagamento dell'affitto, e per l'acquisto di alimenti. Da evidenziare anche l'erogazione di contributi per esigenze di mobilità (soprattutto a Udine), per l'acquisto di biglietti dei mezzi pubblici, legati agli spostamenti in altre zone d'Italia, ai rimpatri intraeuropei e agli spostamenti connessi ad esigenze lavorative, come la ricerca del lavoro. In generale, a fronte di una richiesta economica, i volontari possono anche rispondere in altro modo: con ascolto, orientamento ad altri servizi, segnalazione all'Assistente sociale, erogazione di beni materiali, ecc. L'erogazione di contributi economici, che oggi raggiunge livelli anche molto elevati, pone comunque delle questioni legate all'utilizzo dei fondi destinati ai CDA. È evidente, infatti, che senza un supporto economico la condizione dei singoli e delle famiglie rischia di peggiorare in modo anche critico (ad esempio con uno sfratto o il taglio delle utenze), ma è anche vero che in questa situazione socio-economica gli aiuti, per quanto importanti, senza

un effettivo inserimento lavorativo rischiano di non incidere strutturalmente sulla condizione di povertà.
Il segretariato e le consulenze sono stati garantiti al 21,6% dell'utenza, soprattutto a Pordenone e Trieste, dove evidentemente i volontari realizzano attività di supporto burocratico notevoli, legate ai diversi ambiti di bisogno: legale (bisogni particolarmente connessi alle persone immigrate, come il Permesso di Soggiorno, i rimpatri, i ricongiungimenti ecc.), economica (vedi bilancio familiare e istruttoria per l'erogazione dei contributi/prestiti), sia in termini burocratici che di accompagnamento.
Il supporto alla ricerca lavorativa viene fornito soprattutto a Udine e Pordenone, dove si registrano le più numerose richieste di lavoro. Si tratta di attività di orientamento, di informazione rispetto ai colloqui di lavoro e alle aziende che hanno pubblicato gli avvisi, oltre che di azioni di contatto con le realtà occupazionali. Come già ricordato, raramente al supporto fornito dai CDA corrispondono delle vere e proprie assunzioni.
La maggior parte delle persone che hanno usufruito di risposte relative all'area sanitaria hanno ottenuto farmaci (attraverso i buoni farmaceutici) oppure somme in denaro per l'acquisto degli stessi. Si tratta nuovamente dei CDA di Pordenone e Udine.
Seguono l'accoglienza e le "altre risposte", voce che raccoglie gli interventi non facilmente riconducibili alle voci di risposta previste dalla scheda e dal programma di rilevazione.
A tutte le persone che si rivolgono ai 4 CDA diocesani viene comunque garantito l'ascolto, che si declina a seconda dei casi sotto forma di colloquio empatico, ma anche sotto forma di approfondimento della condizione di disagio. Nel primo caso si tratta di un ascolto che rappresenta già di per sé una risposta, nel senso che ha l'obiettivo di creare vicinanza, di riconoscere il povero come Persona e di offrire accoglienza relazionale. Nel secondo caso si tratta invece di un ascolto più operativo, finalizzato ad attivare una presa in carico che prevede interventi concreti, come il sostegno economico, la segnalazione ai Servizi sociali territoriali, la distribuzione di beni primari ecc. Le due forme di ascolto possono anche coesistere nel medesimo colloquio, in fasi diverse, oppure in colloqui successivi. Per approfondire questa tematica rimandiamo al rapporto "La qualità e l'efficacia del nostro ascolto", realizzato dagli Osservatori delle povertà e delle risorse delle 4 Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia (edito a ottobre 2013).

4. CONSIDERAZIONI FINALI

L'analisi dei dati relativi alle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto diocesani deve tener conto dell'organizzazione dei diversi centri, dei servizi offerti e della rete, sia ecclesiale che pubblica, all'interno della quale i centri operano con collaborazioni più o meno strette e consolidate. L'offerta dei servizi condiziona la domanda: andando a leggere le richieste che le persone avanzano e le problematiche con le quali si presentano, è necessario tenere conto di questo assunto. Un determinato servizio intercetta infatti persone con problematiche connesse agli aiuti specifici che il servizio stesso tenta di dare. Partendo da questo presupposto, risulta evidente che la stragrande maggioranza delle persone che si rivolgono ai 4 CDA delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine, presentano problematiche di tipo economico, più o meno gravi, più o meno consolidate. Ai 4 CDA delle Caritas si incontrano primariamente persone povere, italiane o straniere, maschi e femmine, che chiedono soprattutto beni materiali e aiuti economici per il pagamento dell'affitto e delle bollette. L'attuale congiuntura socio-economica, determinata da una crisi che lascia intravvedere pochi spazi di ripresa, crea nuovi poveri e infierisce sulla vita di chi povero era già da prima. Accanto alle persone "storicamente" povere, che vivono disagi e precarietà di lungo periodo e non riescono a riscattarsi da una condizione molte volte assistenziale, troviamo persone e famiglie che sono state duramente colpite dalla crisi, e sono quindi costrette a rivolgersi ai CDA (come le persone italiane), oppure a tornarci dopo anni di vita in autonomia (come alcune persone straniere, che avevano avuto un iniziale aiuto all'integrazione, e che si erano poi autogestite senza problemi). I CDA si interrogano su quale sia la strategia migliore per aiutare queste persone a "ripartire", ma si scontrano con un contesto esterno che non lascia spazio alle persone fragili. Disoccupati di lungo periodo, persone con basse qualifiche ed esperienze lavorative non spendibili in occupazioni diverse dalle precedenti, persone con fragilità personali e familiari che con la crisi sono esplose, minando la tenuta dei rapporti familiari e amicali. Ancora, stranieri che sono ricaduti nella precarietà economica, trascinando con sé la famiglia, arrivata nel frattempo attraverso ricongiungimento, o costruita qui in Italia, con altre persone immigrate nel nostro paese. Sono questi i "nuovi poveri" che i 4 CDA diocesani hanno incontrato durante l'anno 2012. Accanto a queste persone troviamo, come già ricordato, le persone senza dimora, sia italiani che comunitari, che versano in condizioni di gravissima deprivazione, ma anche gli stranieri all'inizio del loro percorso migratorio (tra i quali troviamo molti Richiedenti asilo o Asilanti in uscita dai progetti SPRAR o in attesa di accedervi), in condizione di povertà "contingente", dovuta alla mancanza di lavoro, reddito e casa: persone per le quali l'integrazione non è ancora avvenuta. Un fenomeno rilevato sia al CDA di Gorizia che al CDA di Udine è rappresentato dagli stranieri, soprattutto comunitari, provenienti dalle zone depresse dell'Est Europa, che si spostano tra i vari paesi europei e le città italiane in cerca di occasioni di lavoro. Vivono in modo molto deprivato, contando sui servizi di bassa soglia presenti nelle diverse città (mense, dormitori, centri di distribuzione vestiario), e sull'aiuto dei CDA e delle parrocchie ai quali chiedono anche i soldi per continuare il viaggio. Non sempre è facile individuare il confine tra la condizione di chi girovaga, seppur in condizioni di povertà molto pronunciata, ma mantenendo integre le proprie risorse personali e le capacità di fronteggiamento, e chi invece, materialmente in una condizione molto simile (mancanza di casa, di lavoro, di reddito, solitudine ecc.), vive la propria condizione in modo passivo, senza più riuscire a prospettarsi un cambiamento positivo. In tutti i casi, si assiste ad un trasversale aumento della complessità dei casi di povertà: spesso le persone dichiarano di avere più di una problematica, e la connessione tra problematiche economiche, lavorative e abitative è sempre più evidente, laddove la mancanza di reddito, connessa alla disoccupazione o alla sottoccupazione, determina problematiche abitative (impossibilità di provvedere alle spese per l'alloggio, sfratti, pignoramenti, ospitalità provvisoria, e anche mancanza assoluta di un posto dove stare), ma anche relazionali, all'interno delle coppie e delle famiglie. Coerentemente, a quadri problematici complessi corrispondono richieste articolate, che vanno dall'accoglienza al sostegno economico, dalla ricerca di un lavoro all'acquisto di medicinali… e che vengono presentate durante un unico colloquio. Chi si rivolge al CDA lo fa sempre più spesso per riuscire a

vivere all'interno di una situazione economica fortemente compromessa, e sempre meno con la finalità di integrare il reddito, anche a causa degli approfondimenti e delle verifiche, sempre più stringenti, che vengono associate ai sostegni in denaro. Le prese in carico risultano a loro volta molto complesse, perché per risolvere situazioni così "pesanti" è necessario attivare diverse risposte, quanto più possibile in rete con il territorio. La risposta puntuale viene quindi sostituita da un lavoro di collegamento e raccordo con i servizi pubblici, privati ed ecclesiali. La formula "presa in carico integrata" è ormai entrata a pieno titolo nel vocabolario che descrive le azioni messe in atto dai centri di ascolto. La condivisione delle azioni a supporto delle persone in difficoltà con altri enti e realtà, introduce un altro aspetto trattato in questa analisi: il ruolo dei Centri di Ascolto diocesani rispetto al mondo caritativo di ambito ecclesiale e agli altri servizi del territorio, sia pubblici che del privato sociale. Rispetto ai gruppi caritativi parrocchiali, che si occupano spesso della distribuzione di viveri e vestiario, oltre che di garantire supporto e vicinanza alle persone anziane e malate, la funzione dei CDA diocesani è quella di leggere il bisogno e di attivare poi la parrocchia o il centro territorialmente competente, affinché garantisca le distribuzioni. Rispetto invece ai CDA parrocchiali e foraniali, presenti sia a livello cittadino che periferico, sul territorio delle 4 Diocesi, la funzione dei centri diocesani diventa quella di svolgere un ascolto e degli interventi di secondo livello, supportando i centri nella gestione di casi particolarmente complessi, facilitando la collaborazione con i Servizi sociali, ed in alcuni casi sostituendosi nella presa in carico di persone con situazioni particolarmente delicate. I centri diocesani svolgono inoltre una funzione di coordinamento generale, di formazione e di supervisione, nei confronti dei centri parrocchiali e foraniali gestiti dalle Caritas territoriali. Nei confronti dei Servizi pubblici e del privato sociale extra-caritativo, i 4 CDA diocesani cercano di favorire e supportare il lavoro di rete, all'interno di progetti individualizzati che partano dai bisogni reali della persona e ne valorizzino le risorse, per risolvere i problemi e le fragilità. Le 4 Caritas hanno inoltre partecipato, direttamente oppure a supporto delle Caritas parrocchiali e foraniali e dei diversi CDA, ai Tavoli tematici dei Piani di Zona, portando il proprio contributo e proponendo delle strategie di contrasto alla povertà che si basino sulle seguenti parole d'ordine: progetto personalizzato, progetto educativo, accompagnamento, filiera abitativa e lavoro come nodo cruciale per garantire l'autonomia. In sintesi, ogni persona ha diritto ad un progetto di integrazione sociale e raggiungimento dell'autonomia che metta insieme le risorse del territorio in un disegno personalizzato, all'interno del quale è possibile prevedere, laddove necessario, un progetto di accompagnamento educativo, per supportare la persona nel raggiungimento di alcuni obiettivi (come ad esempio la fruizione dei servizi territoriali), e nel consolidamenti di alcune capacità e competenze. Gli accompagnamenti andrebbero realizzati in modo integrato tra educatori professionali e membri della comunità di appartenenza della persona presa in carico, in modo da favorirne il radicamento territoriale e comunitario. Nel caso di disagio abitativo (come riportato nel rapporto "Dalla perdita della Casa alla perdita della Dimora" – Caritas Diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine, anno 2012) bisognerebbe pensare in termini di "filiera" delle accoglienze, creando una linea continua, sia alloggiativa che di supporto educativo, tra l'accoglienza di bassa soglia e l'autonomia abitativa, passando per le diverse risorse messe a disposizione del territorio: asili notturni, strutture di accoglienza, alloggi in semi-autonomia, albergaggi, posti letto in affitto, case ATER, fino al libero mercato, al quale avere accesso con il supporto delle Agenzie sociali per l'Abitare regionali. Il lavoro appare in modo sempre più evidente come il nodo cruciale per il raggiungimento o il mantenimento dell'autonomia economica e di vita. Se non c'è il lavoro, e quindi un reddito, i progetti individualizzati, le accoglienze, i supporti economici e tutte le altre misure attivate sia dal pubblico che dal privato sociale rischiano di diventare assistenziali, e di non incidere strutturalmente sulla condizione di povertà. I dati evidenziano come la ricerca lavorativa classica, che connette datore di lavoro e possibile dipendente attraverso la proposta di un'assunzione, non sia efficace rispetto alle persone in disagio sociale. Le Caritas propongono di riflettere e poi di sperimentare alcuni strumenti di politica attiva del lavoro come i tirocini, le borse lavoro e le work-experiences, da associare al sostegno economico normalmente elargito a fondo perduto, che hanno sia una valenza formativa, che di facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

RAPPORTI DIOCESANI

CARITAS DIOCESANA DI CONCORDIA-PORDENONE

RAPPORTO SUL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO
DATI ANNO 2012

1. INTRODUZIONE

Il Centro di Ascolto diocesano è stato aperto nel 1995, per iniziativa della Caritas diocesana e delle Caritas parrocchiali della città di Pordenone, e conta sulla presenza di una ventina di volontari che, alternandosi nei cinque giorni di apertura, accolgono le persone e le famiglie che esprimono le più diverse condizioni di povertà e disagio.
I dati riportati nel presente capitolo fanno riferimento alle persone incontrate dai volontari e dagli operatori di questo Centro di Ascolto. Con l'eccezione del primo paragrafo, non sono stati considerati i dati provenienti da altri centri di ascolto foraniali (cioè riferiti a un insieme di parrocchie limitrofe).
La scelta di considerare solo i dati del Centro di Ascolto Diocesano è legata al fatto che non tutti i centri di ascolto foraniali accedono ancora al database OsCar Da questo punto di vista, si è iniziato un percorso di rafforzamento e di consolidamento di quelle che possono essere definite delle "abilità" di raccolta e di osservazione da parte dei volontari. La comprensione dell'importanza dell'osservazione, uno dei pilastri del metodo Caritas, è preliminare all'inserimento dei dati e richiede quindi una maturazione. Si è proceduto alla distribuzione e a favorire l'uso, nel modo più capillare possibile, delle schede OsCar (la scheda che consente, durante o a margine del colloquio, la raccolta dei dati).
Attualmente, tutti i 7 Centri di Ascolto foraniali sono stati coinvolti nella compilazione della parte cartacea: di questi solo uno, il Centro di Ascolto di Spilimbergo, già da diversi anni procede all'inserimento dei dati nel sistema informatico (anche il Centro di ascolto di Portogruaro [VE] è coinvolto nell'inserimento informatico dei dati, ma non è stato considerato, trovandosi fuori dalla regione amministrativa). Nella rilevazione non è inoltre compreso Sacile, in quanto appartenente alla Diocesi di Vittorio Veneto.
Il Centro di ascolto diocesano, oltre alla normale attività di ascolto, in alcuni casi svolge funzione di secondo livello per le situazioni più complesse segnalate dai Centri di Ascolto periferici, ed è anche porta di accesso ad altri servizi interni alla Caritas, o strutturati presso soggetti gestori promossi dalla Diocesi.
Ad oggi, la raccolta dei dati nel Centro di Ascolto Diocesano è curata dai volontari, che compilano la scheda OsCar individuale e un registro giornaliero. Per quanto rappresentino modalità di raccolta diverse, sono entrambi utili strumenti per sistematizzare le informazioni e trasmetterle, eventualmente, al volontario che si trovi nella necessità di proseguire il colloquio. Una scheda che sia in primo luogo funzionale al colloquio fa sì che a volte alcuni dati non vengano rilevati subito e, laddove la persona non si presentasse a un successivo colloquio, possano risultare dei campi non rilevati. Alcuni dati contenuti in questo capitolo, per alcune voci, possono scontare questo problema.
L'inserimento dei dati nel database è curato da volontari e da un'operatrice. La presenza dell'operatore, che oltre all'inserimento diretto supervisiona gli inserimenti dei volontari, consente di preservare un'interpretazione univoca, e quindi di garantire congruenza tra il dato rilevato dal volontario dell'ascolto e il dato inserito nella scheda.

2. DATI DI CONTESTO

Il Centro di Ascolto Diocesano, in virtù della sua collocazione geografica, intercetta principalmente persone provenienti dal comune di Pordenone o dal territorio limitrofo. La funzione di secondo livello che spesso assume fa sì però che si incontrino persone provenienti da tutta la Provincia. Ha senso quindi confrontarsi con i dati di contesto della provincia di Pordenone anche se, come detto, rispetto alla Diocesi non risultano compresi il Comune di Sacile e alcuni comuni che rientrano nell'Ambito del sacilese.
Secondo i dati dell'Istat la Provincia di Pordenone al 31/12/2012 conta 312.911 abitanti. Con un incremento rispetto al 31/12/2011 di 2.300 unità. Le famiglie sono 132.000, con una media di persone per nucleo famigliare attestata a 2,3. I maschi rappresentano il 48,9% della popolazione (pari a 153.003 unità) e le femmine il 51,1 % (159.908 unità).
La popolazione straniera residente si attesta a 34.419, con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente. Comunque, i dati rilevati dall'Istat, che tengono conto dell'ultimo censimento, si attestano a un livello inferiore rispetto a quanto rilevato dai dati desunti dalle anagrafi negli anni precedenti. L'incidenza della popolazione straniera raggiunge in provincia l'11%, un dato comunque più alto rispetto alla media regionale. Considerando solamente i cittadini non comunitari, la principale nazionalità in provincia è quella albanese, seguita dalla americana e, per quanto numericamente in flessione rispetto al biennio precedente, dalla ghanese. Quest'ultima nazionalità ha rappresentato una vera e propria specificità, che ha caratterizzato la provincia da quando il suo territorio è diventato luogo di immigrazione.
Considerando il comune di Pordenone, la popolazione residente conta 51.378 unità (con un incremento del 2%). La popolazione straniera conta 8.238 unità e rappresenta il 16% della popolazione residente.
In periodo di crisi, oltre ai dati demografici, assumono particolare rilevanza anche i dati riferiti al contesto economico. Secondo i dati riportati nel "*Rapporto sul mercato del lavoro in provincia di Pordenone – anno 2012"* a cura dell'Osservatorio Provinciale del Mercato del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha analizzato gli indicatori dell'Istat da una parte, e le fonti amministrative legate ai centri per l'impiego dall'altra, nel quinquennio 2008-2012 emergono degli elementi significativi per delineare la situazione nella quale spesso si trovano le persone ascoltate nel centro diocesano.
Nel quinquennio considerato, in provincia di Pordenone sono quasi raddoppiate le persone in cerca di occupazione, passando da circa 5.600 a circa 10.300. É importante considerare che nel 2008 il tasso di disoccupazione era del 3,9%, prossimo a un livello di piena occupazione
Se il 2011 si caratterizza come anno che ha presentato una seppur lieve inversione di tendenza rispetto alla costante crescita del triennio precedente, portando il tasso di disoccupazione della provincia al 5,7% (nel 2010 si attestava al 6,2%), il 2012 evidenzia invece un incremento importante, che ha visto il tasso di disoccupazione arrivare a ridosso del 7%.
Considerando i dati amministrativi, si evidenzia un calo significativo negli avviamenti all'impiego, in particolare per i cittadini non comunitari: gli avviamenti riferiti a loro sono diminuiti del 35% negli ultimi 5 anni. Diminuiscono i contratti a tempo indeterminato (circa il 50%) e i contratti a tempo determinato nel settore interinale, mentre tengono negli altri settori. Sono quadruplicati i contratti di tipo intermittente.
Per quanto in sintesi, questi dati – aggiunti a quelli della Camera di Commercio che delinea in alcuni comparti, in particolare nel manifatturiero, un saldo negativo tra nuove imprese e imprese cessate – evidenziano una situazione in qualche modo nuova per la Provincia, che ha causato una notevole precarizzazione dell'impiego e una contrazione del reddito disponibile.

3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI CONCORDIA-PORDENONE

3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali)

A fianco del Centro di Ascolto diocesano, si conferma l'attiva presenza delle Caritas parrocchiali diffuse in tutto il territorio diocesano, che sempre più ricevono direttamente le persone in difficoltà. In questi ultimi anni, segnati dalla crisi economica e occupazionale, per fronteggiare una domanda di aiuto in continua crescita, si rinforza anche la capacità di risposta delle comunità cristiane, che spesso si trovano in prima linea nell'accogliere le richieste di aiuto materiale ed economico, non mancando di coinvolgere il Centro diocesano per unire le forze e garantire un aiuto a chi vive in condizioni di particolare fatica. Qui sono riportati solamente i dati riferiti alle Caritas Parrocchiali e Foraniali che svolgono attività di ascolto, non considerando quelle realtà che prestano il loro servizio attraverso la distribuzione di viveri o di altri generi di prima necessità, anche se molto spesso queste realtà sono vissute come strettamente legate. Considerando che non è possibile, a oggi, garantire che non ci sia il doppio conteggio tra le persone incontrate dalle Caritas Parrocchiali e quelle incontrate dal Centro di ascolto Diocesano, non è corretto procedere a una somma tra le varie voci.

Prospetto – Persone accolte dai Centri di Ascolto della Diocesi di Concordia-Pordenone - anno 2012 – valori assoluti

CENTRO DI ASCOLTO	N. persone accolte Anno 2012
CDA diocesano	742
CDA Foraniale di Maniago	50
CDA Foraniale di San Vito al T.to (sede di Casarsa della Delizia)	161
CDA Foraniale di Spilimbergo	145
CDA di Cordenons	50
CDA di Fiume Veneto	242
CDA Parrocchie di Pordenone	380
CDA di Zoppola	37

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La crescente attenzione all'acuirsi dei fenomeni di povertà interessa l'intero territorio della Diocesi e si manifesta anche nell'apertura di sempre nuovi punti di ascolto nelle singole parrocchie o foranie, che consente di accogliere in modo sempre più capillare le persone in difficoltà. É il percorso intrapreso, ad esempio, dalle Caritas Parrocchiali di Pordenone, che in 2 anni hanno incominciato a strutturarsi come dei veri e propri punti di ascolto con delle azioni anche di presa in carico complessa. Così come sul territorio della provincia di Pordenone è significativo il percorso messo in atto dalla Forania di Prata (i cui dati non sono ancora disponibili avendo iniziato da poco l'attività).

3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano

Nel corso del 2012 le persone incontrate sono state in totale 742.

Se nel corso dell'anno precedente si era evidenziata una contrazione importante delle presenze, il dato che emerge nel 2012 è, al contrario, segnato da una crescita del numero delle persone che si rivolgono alla Caritas (+13%). Una crescita importante che riporta l'affluenza ai livelli del 2008, nonostante lo sviluppo nel territorio del comune di Pordenone di Centri di Ascolto da parte delle Caritas Parrocchiali che hanno preso in carico, nel corso del biennio precedente, persone che altrimenti si sarebbero rivolte al Centro di Ascolto Diocesano.

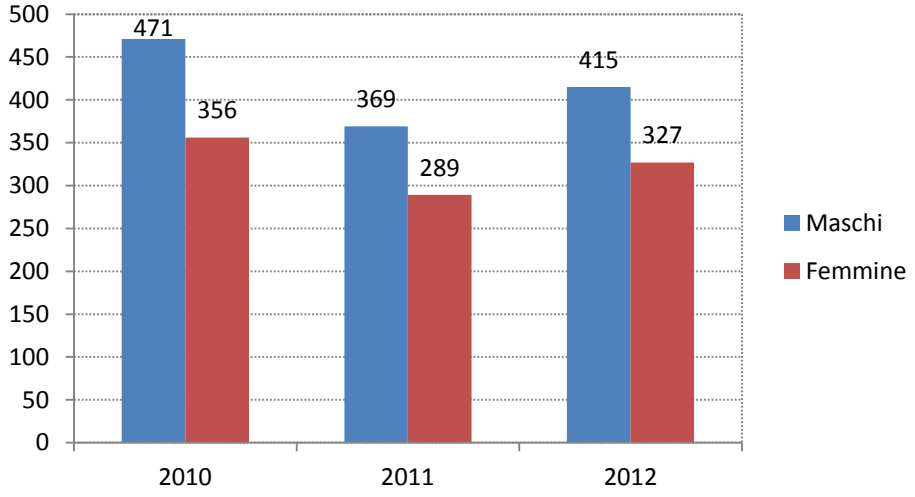
Tab.1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, per genere e provenienza - anno 2012 – valori assoluti e % sul totale delle persone italiane e straniere

	Italiani		Stranieri	
	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	103	58,9%	312	55,0%
Femmine	72	41,1%	255	45,0%
Totale	175	100,0%	567	100,0%

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Oltre alla nascita di Centri e Punti di Ascolto, a Pordenone non ci sono state particolari variazioni nella gestione dei servizi, o dell'accesso ad essi, tali da giustificare dei cambiamenti nell'affluenza, in quanto anche i meccanismi di segnalazione del fondo Diocesano di Solidarietà, che potrebbero influire sul numero complessivo di accessi, sono consolidati già da alcuni anni.
Il 60% delle persone incontrate si sono rivolte alla Caritas per la prima volta nel 2012, numerose anche quelle già accolte in passato tornate a chiedere sostegno, perché ancora in situazione di disagio. Sono infatti molte le persone che si sono presentate più volte nel corso dell'anno per successive richieste, o perché invitate a ripresentarsi per ulteriori approfondimenti e per valutare possibili interventi di aiuto. A fronte delle richieste di maggiore complessità, è metodo condiviso incontrare più volte le persone per giungere a definire con chiarezza la situazione, documentando e verificando la reale portata delle problematiche presentate, per circostanziare in modo sempre più puntuale l'intervento, in stretto collegamento con i servizi territoriali e le parrocchie.
Per ogni persona incontrata viene compilata una scheda con i dati socio-anagrafici e la descrizione degli interventi. Rilevando anche il numero dei conviventi, è possibile stimare di avere intercettato bisogni e problematiche di oltre 2000 persone. Al Centro di Ascolto diocesano si rivolgono persone residenti o domiciliate nel comune di Pordenone, ma anche molte provenienti da altri comuni della provincia; in complesso il 90% delle persone ascoltate è domiciliato nella provincia di Pordenone.
Tra le persone incontrate al Centro di Ascolto diocesano si evidenzia un relativo equilibrio rispetto al genere di appartenenza, con una prevalenza di uomini (55,9%). É una differenza che si mantiene abbastanza stabile nel corso del triennio. Il dato è tendenzialmente confermato, sia per gli italiani che per gli stranieri. In particolare tra gli italiani, i ghanesi e i marocchini prevalgono gli uomini, a differenza di altre provenienze, come la Romania e l'Albania, dove sono decisamente più rappresentate le donne.

Graf. 1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, suddivisione fra maschi e femmine – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti



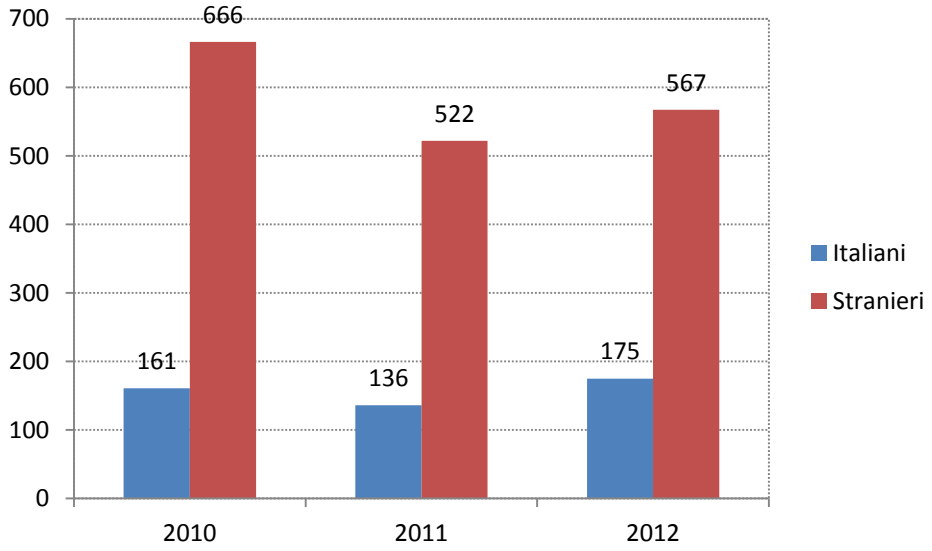
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La differenza di genere è comunque un dato che va ridimensionato, alla luce del fatto che in molti casi si incontrano persone in rappresentanza di nuclei famigliari e, per questioni di tipo organizzativo, viene registrato il nominativo di uno dei due partner (con le relative caratteristiche socio-anagrafiche): sono dunque uomini o donne che rappresentano interi nuclei familiari.

3.3 Italiani e stranieri

La principale nazionalità è quella italiana, e rappresenta il 23,6% delle persone che si rivolgono al Centro di Ascolto. É un valore in crescita, che dimostra una situazione di crisi che non tocca solamente gli stranieri, ma colpisce fasce di popolazione prima ritenute al "sicuro".

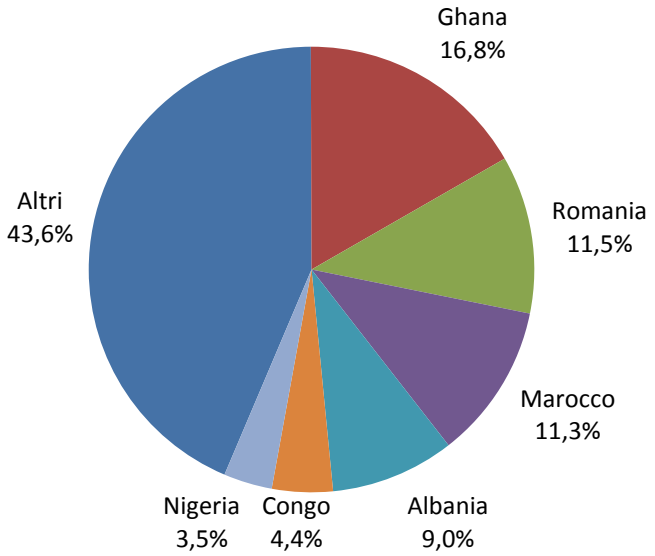
Graf. 2 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, suddivisione fra italiani e stranieri – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La diminuzione di stranieri rispetto al 2010 può essere spiegata da due variabili: la prima, come già evidenziato nel paragrafo precedente, legata alla nascita di nuovi centri di ascolto nella città di Pordenone, che hanno assorbito le persone che presentavano delle richieste d'aiuto limitate a borse spesa e qualche piccolo contributo economico. La seconda, più complessa da rilevare, ma evidenziata in alcuni focus group realizzati in occasione del Report 2010, legate allo spostamento in altri territori in particolar modo della componente ghanese, che aveva da sempre rappresentato la principale nazionalità. Si richiamano a tal proposito alcune considerazioni già evidenziate nel corso dell'edizione di 2 anni fa. La drammaticità della crisi è segnalata dall'aumento dell'accesso degli italiani, perché la funzione che svolgeva il Centro di ascolto per gli stranieri era anche quello di punto di primo accesso, di tappa di partenza nel percorso d'integrazione. Per gli italiani rappresenta invece "l'ultima spiaggia".
C'è una sostanziale conferma nelle principali nazionalità di provenienze, con i ghanesi che rappresentano la maggioranza, tra gli stranieri, senza essere più, in assoluto, la prima nazionalità tra le persone accolte nel Centro di Ascolto Diocesano.

Graf. 3 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, principali provenienze degli stranieri



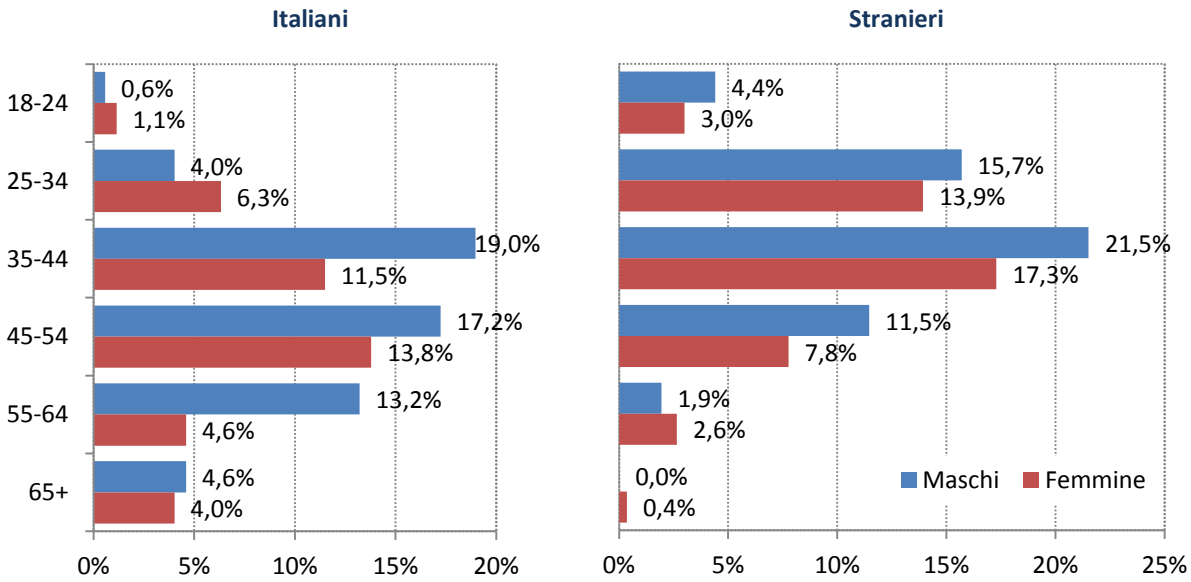
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Dal confronto con l'anno precedente si rileva comunque un'ulteriore diminuzione delle persone di nazionalità ghanese. La comunità ghanese, molto numerosa in provincia ed in particolare nella città di Pordenone, da sempre riconosce nella Caritas un punto di riferimento, sia per aiuti concreti che per azioni di orientamento e segretariato, così come conosce la rete delle parrocchie attive sul territorio, cui si rivolge in particolare per viveri e beni materiali. Nel 2011 si era rilevato proprio tra i ghanesi, fino all'anno precedente prima nazionalità, il calo maggiore (-40%), che anche nell'anno appena trascorso conferma un andamento negativo (-6%). Per altre nazionalità, quali la Romania e l'Albania, si rileva una ripresa delle presenze. Le persone provenienti dal Marocco continuano ad essere in numero significativo, ed in linea con gli anni precedenti, anche se nel 2012 si attestano su numeri leggermente inferiori all'anno precedente. Considerato che quella marocchina non è una delle comunità più rappresentate a livello provinciale, la presenza come quarta nazionalità di provenienza segnala una evidente difficoltà nel percorso di integrazione, o di mantenimento del livello di autonomia economica raggiunto nel corso degli anni di immigrazione nel nostro paese.

3.4 Fasce d'età

Nei due grafici sottostanti sono riportate le percentuali delle persone accolte al Centro di Ascolto, divise per fasce di età. Un riparto tra italiani e stranieri è fondamentale, considerando la diversa struttura per fasce di età della popolazione tra gli italiani e gli stranieri.

Graf. 4 e 5 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, suddivisione degli italiani e degli stranieri per fasce d'età – anno 2012- – valori %



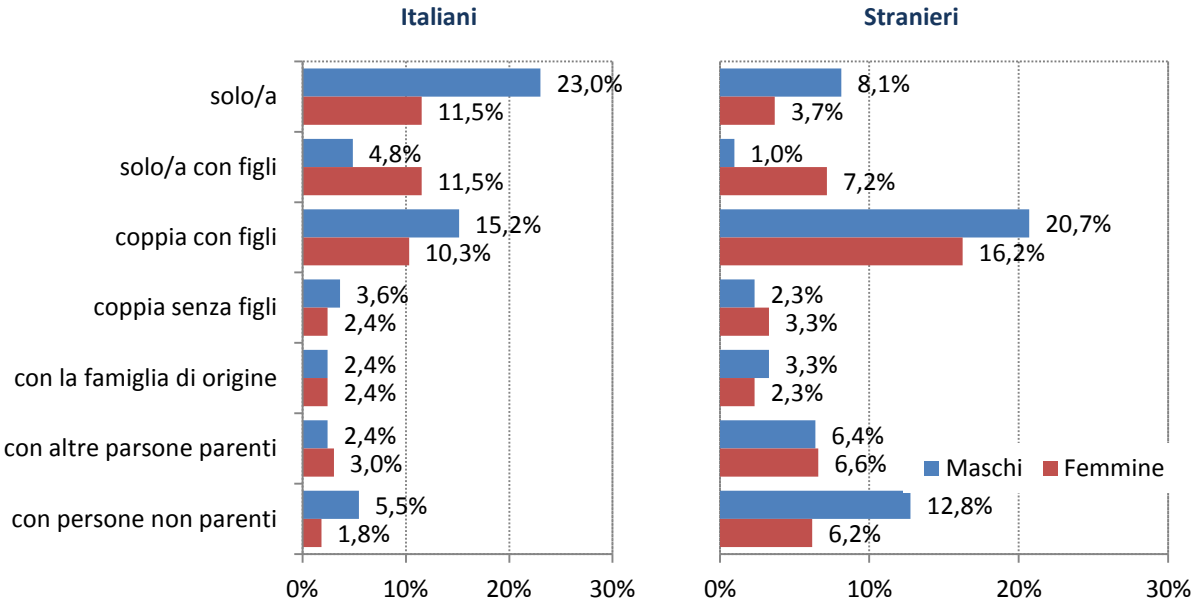
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

I due grafici risultano coerenti con questa diversa distribuzione. Le persone incontrate si concentrano nella fascia d'età compresa tra i 31 e i 45 anni, seguite dagli ultra 46enni.
Residuale la percentuale di ultrasessantenni, quasi esclusivamente italiani.
La fascia 31-45 anni è maggiormente rappresentata da stranieri, decisamente più giovani degli italiani, i quali invece appaiono equamente distribuiti nelle fasce tra i 31 e 45 anni e in quella oltre i 46 anni. Numerosi gli stranieri tra i minori di 30 anni, al contrario degli italiani, che in rarissimi casi giungono alla Caritas se così giovani.
Segnaliamo che anche per le fasce di età l'accesso dei maschi è superiore a quello femminile, con un'importante eccezione: le donne italiane nelle fasce di età tra i 18-24 e tra i 24 -35 superano gli accessi dei maschi. Incrociando questi dati con quelli riferiti alla composizione per nucleo famigliare (vedi paragrafo 3.5) si può supporre come una variabile che, almeno in parte, spieghi questa tendenza sia legata a problematiche di donne sole con figli.

3.5 Tipologie familiari

La solitudine (inteso qui come vivere da soli) tra gli italiani (il 34,5% di loro vive solo/a) si evidenzia con maggiore frequenza che tra gli stranieri, che sono soli nell'11,8% dei casi. Gli stranieri stanno tornando alla convivenza anche per opportunità e convenienza, condividendo spazi e oneri di alloggio. Leggendo in positivo il fenomeno, la convivenza è indice di una buona rete di supporto, che invece manca a quella parte di italiani che vive situazioni di grave povertà materiale e relazionale.

Graf. 6 e 7 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, suddivisione degli italiani e degli stranieri per tipologie familiari – anno 2012- – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Nel 23% dei casi, gli uomini italiani ascoltati vivono soli. Una percentuale di quasi tre volte superiore agli stranieri. Su questo dato incidono in maniera rilevante due elementi, da una parte si affacciano situazioni con un'età media più alta, che in qualche modo hanno acquisito una certa autonomia abitativa. Dall'altra, la difficoltà nel pensare soluzioni come la coabitazione, che invece tra gli stranieri – sia uomini che donne – rappresenta un elemento che sta tornando a essere caratterizzante, almeno quanto lo era nella prima fase del percorso migratorio.
L'11,5% delle donne italiane vive sola con figli. Quello delle donne che vivono sole con figli è un elemento caratterizzante sia tra gli italiani che tra gli stranieri (in questo caso le donne che vivono sole con figli rappresentano il 7,2%). Oltre alle considerazioni già riportate nel paragrafo precedente, potrebbero però incidere due situazioni di convivenza diversa. Da una parte donne italiane con figli grandi, in situazione di difficoltà nell'inserimento lavorativo, che vengono a chiedere aiuto. Dall'altra, donne straniere più giovani e con bambini piccoli, i cui mariti o compagni hanno lasciato il nucleo famigliare perché si è chiusa la relazione, o si sono trasferiti in cerca di un lavoro in un altro contesto territoriale, attendendo di stabilizzarsi prima di portare con sé la famiglia.

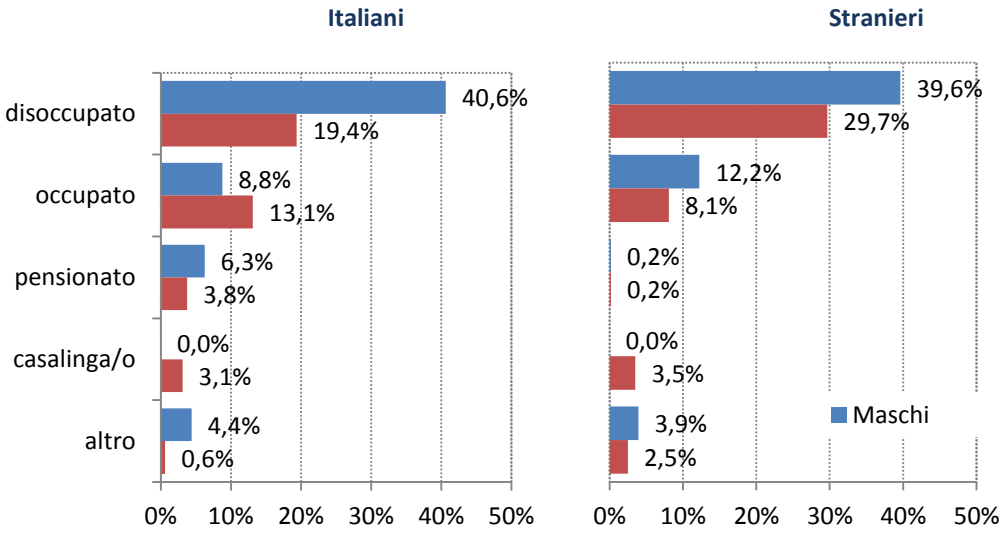
3.6 Condizione lavorativa

La condizione lavorativa più frequente è quella di disoccupato con lievi differenze tra le diverse nazionalità.

È disoccupato il 60% degli italiani, anche se si presenta in misura inferiore rispetto al 2011. La percentuale di chi ha un'occupazione si attesta al 21,9% ed il 10,1% delle persone incontrate è pensionato.

Percentuali analoghe, con qualche lieve differenza, si riscontrano per gli stranieri.

Graf. 8 e 9 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione lavorativa – anno 2012- – valori %



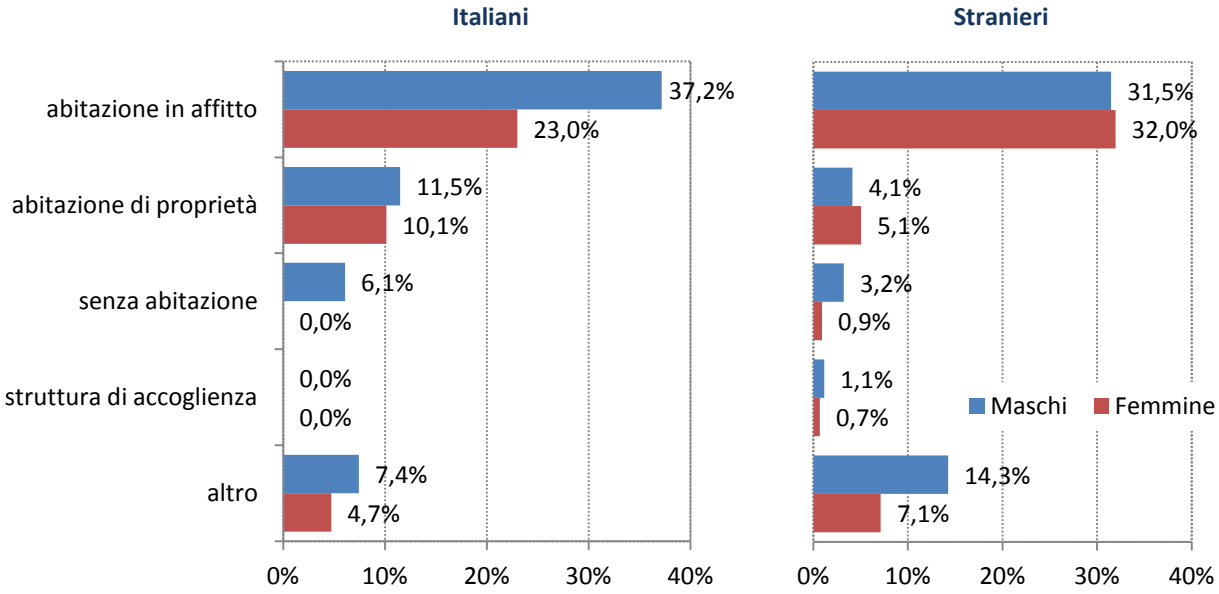
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

L'assenza di lavoro è una condizione ormai cronica nelle persone che richiedono ascolto. Il dato non ci consente di verificare la cronicità di determinate situazioni, che per quanto riguarda l'aspetto lavorativo rappresentano un elemento importante. Una lunga permanenza in disoccupazione, oltre agli impatti da un punto di vista del reddito, rappresenta anche implicazioni psicologiche e di inclusione sociale.

Tra le persone occupate si segnala come tra gli italiani la percentuale di donne sia superiore a quella degli uomini, e come il 20% abbia un'occupazione a tempo indeterminato. In aggregato (tra italiani e stranieri), nell'ambito degli occupati resiste una prevalenza di lavoro a tempo indeterminato. Rimangono residuali i lavoratori autonomi anche se, tra i rari casi, spesso evidenziano condizioni di maggiore difficoltà, legate a situazioni debitorie connesse alla gestione dell'attività e alla mancanza di ammortizzatori sociali.

3.7 Condizione abitativa

Graf. 10 e 11 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Podenone, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione abitativa – anno 2012- – valori %



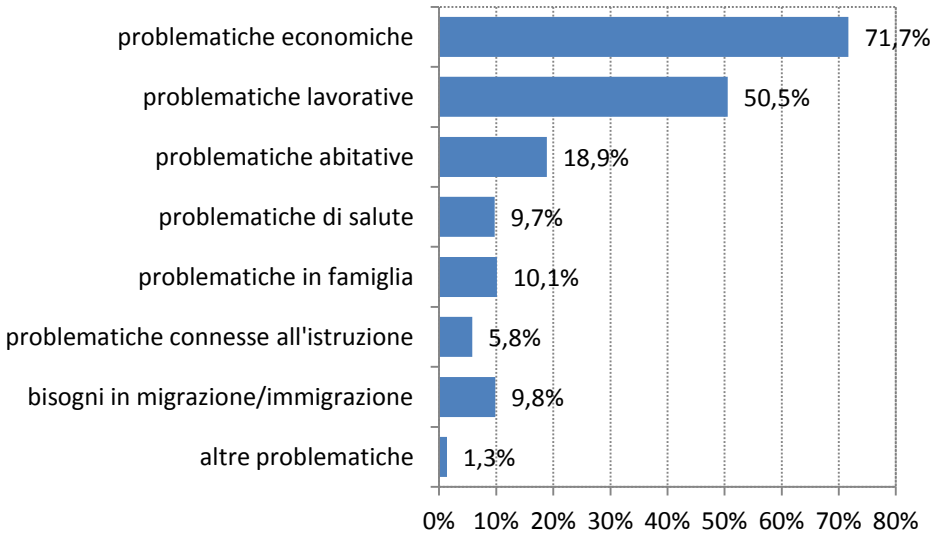
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

L'analisi della condizione abitativa evidenzia come il 21,6% degli italiani abbia un'abitazione di proprietà, percentuale che scende per gli stranieri al 9,2%. Quest'ultima percentuale è frutto del tentativo da parte degli stranieri di accedere, nel corso della metà degli anni 2000, a un'abitazione che consentisse di poter procedere ad esempio al ricongiungimento famigliare, all'interno di un mercato delle locazioni che risultava per loro ancora in parte precluso.
Complice quindi una forte propensione al credito da parte degli istituti bancari, alcuni stranieri hanno avuto accesso alla casa di proprietà o, per meglio dire, a un mutuo per acquistare una casa di proprietà. In questo caso la casa rappresenta paradossalmente un fattore di impoverimento, se vengono meno le condizioni economiche per poter sostenere il mutuo.

3.8 Problematiche

Al di là della richiesta concreta espressa dalle persone incontrate, i volontari cercano di definire quali sono le problematiche vissute, cercando di comprendere più a fondo la situazione di disagio vissuto e di circostanziare in modo più efficace le possibili risposte.
Le principali problematiche che affliggono le persone ascoltate sono di carattere economico, a cui si aggiungono le problematiche lavorative, quadro coerente, vista l'attuale congiuntura socioeconomica.

Graf. 1 e 2 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone - % di persone che presentavano almeno una problematica nelle macroaree considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

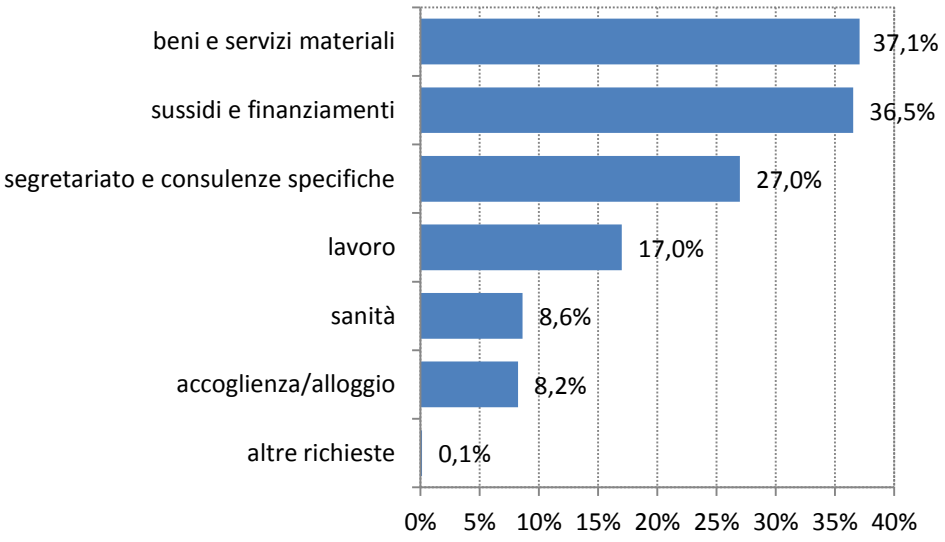
Le problematiche abitative rappresentano il 18,9%.
Per quanto riguarda gli italiani, nel 36% dei casi presentano una sola problematica, si evidenziano due problematiche nel 34% dei casi, tre o più nel restante 30%.
In molti casi, tra gli italiani incontrati, si profila la complessità data dalla compresenza di diverse problematiche, non necessariamente di carattere economico.
Come per gli italiani, anche tra gli stranieri prevale la percentuale di chi presenta una sola problematica (43%), il 33% presenta due problematiche, più rare invece le situazioni di maggior complessità con tre o più problematiche.
Nel colloquio è importante riuscire a far emergere la complessità della situazione delle persone incontrate, andando oltre alle richieste materiali, per riuscire a cogliere e osservare in profondità le reali problematiche vissute.
Questa è una sfida che quotidianamente fa i conti con la capacità di ascolto e di accoglienza di chi presta servizio in Caritas, ma anche con la fatica ad aprirsi e a fidarsi.
Spesso sono necessari più colloqui per riuscire a intuire le difficoltà inizialmente taciute. Quando il rapporto dura nel tempo e, oltre alle piccole risposte date, si riesce a stabilire una relazione più profonda, è possibile conoscere meglio le persone e promuovere azioni di aiuto maggiormente efficaci.
In questi anni, tra le persone incontrate si nota la crescita del numero di chi è gravato da più problematiche (multiproblematicità), per questo anche il Centro di Ascolto cerca di rinforzare le sinergie con tutti coloro che a vario titolo agiscono nel sociale, per aumentare la capacità di attivare reti e strumenti atti a fronteggiare con sempre maggior efficacia le situazioni di disagio.
Spesso si individuano all'origine dei percorsi di povertà degli eventi traumatici; famiglie che si trovano a dover superare contemporaneamente uno o più eventi stressanti quali la perdita del lavoro, la separazione, la malattia, un lutto.

Si evidenziano nuclei la cui rete parentale è inesistente, venendo così a mancare un'importante fonte di supporto non solo di carattere materiale. Un aspetto che spesso contraddistingue le famiglie multiproblematiche è il profondo isolamento sociale.
Nel caso di singoli o famiglie, caratterizzate dalla presenza di numerose problematiche, si possono rilevare anche dinamiche inadeguate a far fronte ai diversi stadi e passaggi che ogni individuo, normalmente, nel nostro contesto sociale si trova a vivere (uscita dalla famiglia di origine, costituzione del proprio nucleo familiare, nascita di figli, presenza anziani…), con l'ulteriore complicazione, per i cittadini stranieri, data dalla migrazione e dalla complessità di riferimenti legati alla cultura di appartenenza.
Ci sono giovani letteralmente espulsi dal nucleo familiare di origine perché provvedano in modo autonomo al proprio mantenimento, oppure trattenuti con forza perché contribuiscano alle necessità della famiglia.
Giovani che si sposano e non possono contare su validi modelli di vita di coppia e di risoluzione dei conflitti; di frequente si sposano in seguito ad una gravidanza non pianificata e la presenza di bambini ed il loro bisogno di cura accentuano le tensioni.
Alcune famiglie sono segnate da crisi coniugali e infedeltà, da abbandono o divorzio.
Ci sono famiglie oppresse dalla fatica di seguire anziani non più autosufficienti, bisognosi di cure che impegnano tempo e risorse economiche.

3.9 Richieste

Nel complesso, sono state presentate circa 2000 richieste (in un colloquio possono essere raccolte più di una richiesta). Compito del volontario è far emergere le reali necessità della persona incontrata per poi attivare i possibili interventi.
Ci sono richieste che vengono rivolte alla Caritas perché è nota la sua attivazione su alcuni fronti, perché sono strutturate delle modalità operative, o perché le persone vi vengono indirizzate da altri servizi o da persone in difficoltà analoghe.

Graf. 1 e 3 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone - % di persone che hanno presentato almeno una richiesta relativa alle macroaree di richiesta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse richieste.*

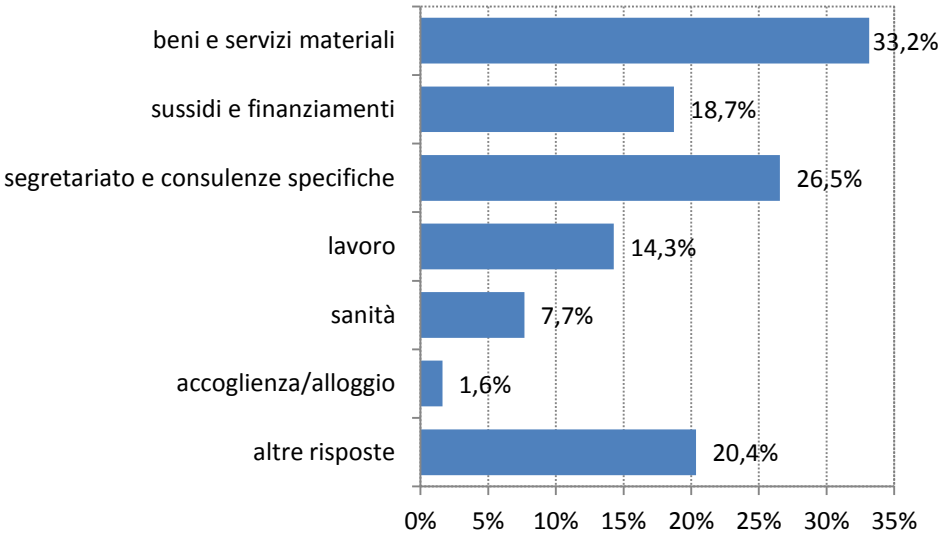
La richiesta principale è quella di beni materiali, che interessano il 37,1% delle richieste (viveri, vestiti, mobili, attrezzature per l'infanzia…), ma assume anche molta rilevanza la richiesta di sussidi e finanziamenti (36,5%). Sono in particolare gli stranieri ad avanzare questo tipo di richiesta.

Le richieste di ascolto e orientamento ai servizi (27%) continuano ad essere in numero significativo, per gli italiani infatti si tratta della prima richiesta. Nel 31% dei casi chiedono ascolto e orientamento ai servizi: è sicuramente importante anche accogliere il disagio di chi, trovandosi in difficoltà, non sa a quali porte bussare e necessita di essere facilitato e indirizzato verso i luoghi dove la richiesta di aiuto può trovare accoglienza
La richiesta di lavoro è del 17%. Molto spesso la richiesta diretta non viene neppure più formalizzata da parte delle persone che chiedono aiuto, consci delle difficoltà che l'attuale momento sta segnalando. Questo assume ancora più rilevanza confrontando il dato con quello delle problematiche, dove quelle lavorative rappresentano il 50,5% delle problematiche rilevate.
A fronte di problematiche abitative che riguardano il 18% delle persone, le richieste di alloggio e accoglienza (8,2%) non rappresentano numeri elevati, anche se descrivono situazioni di particolare disagio, che richiedono pronta valutazione e capacità di intervento.
Una parte delle potenziali richieste non viene evidenziata, anche per l'esistenza di un servizio di Agenzia Sociale per la Casa, promosso dalla Caritas Diocesana, al quale le persone possono accedere direttamente.
Le richieste che riguardano gli aspetti sanitari sono legate alla presenza di uno studio medico dove dei medici volontari mettono a disposizione il proprio tempo per rispondere a bisogni quali la somministrazione di farmaci donati dal Banco Farmaceutico, per le persone italiane e straniere che non possono permettersi il pagamento del ticket sanitario. Lo stesso ambulatorio ha però sopperito alla chiusura a Pordenone dell'ambulatorio per immigrati irregolari.

3.10 Risposte

La prima risposta che volontari e operatori attivi in Centro di Ascolto sono chiamati a dare è quella di un ascolto attento e partecipe, capace di far sentire accolta ogni persona al di là della richiesta che porta (il dato relativo alle richieste e risposte di ascolto viene evidenziato e conteggiato sempre quando si tratta del primo ascolto, e non necessariamente in tutti gli altri colloqui, dove viene registrata la richiesta/risposta concreta e materiale). Al di là della risposta che come Caritas si è in grado di dare, anche ascoltare e dare voce a chi presenta richieste che non trovano soluzioni può essere utile a sollecitare Chiesa e Istituzioni a farsi carico di nuove povertà e problematiche emergenti. Le risposte poi vengono date direttamente o con il coinvolgimento di altre realtà, attraverso un continuo e non scontato lavoro di rete, necessario soprattutto per sostenere le situazioni più complesse.

Graf. 1 e 4 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Concordia-Pordenone - % di persone che hanno ricevuto almeno una risposta relativa alle macroaree di risposta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.*

Le risposte vengono fornite in parte direttamente, in parte attraverso invio a servizi promossi dalla Caritas o legate alle Parrocchie. Per alcune categorie c'è una buona corrispondenza tra le richieste formulate e le risposte fornite. In particolare per le richieste di beni e servizi materiali e segretariato e consulenze. Per quanto riguarda il segretariato sociale, a fronte delle diverse sollecitazioni, i volontari hanno attivato direttamente delle risposte puntuali, o indirizzato verso sportelli dedicati per consulenza specifica (es. compilazione pratiche, informazioni su bandi Ater, esenzioni ticket, informazioni su contributi e sussidi, informazioni su indennità e pensioni, …). Le risposte sono invece percentualmente inferiori nel caso di sussidi e finanziamenti.
Per gli stranieri, accanto a questi servizi di segretariato si aggiungono anche le consulenze legali, fino a rappresentare la voce più consistente. Si tratta di persone che accedono tramite al centro di ascolto a servizi di consulenza e azioni in auto-tutela curate da un'operatrice legale, su temi come il rinnovo dei permessi di soggiorno, i ricongiungimenti famigliari, la richiesta di cittadinanza, ma anche pratiche legate ai rimpatri volontari.
La minor congruità numerica tra percentuali di richieste e percentuali di risposte la troviamo nella richiesta di contributi e sussidi economici.
A fronte di una disponibilità limitata del Fondo Straordinario diocesano, nel corso del 2012 il Centro di Ascolto Caritas ha aumentato il sostegno a favore di persone in difficoltà economica, in particolare per le spese considerate di prima necessità (+18%).
Di fronte a richieste di carattere economico, i volontari si adoperano in un puntuale approfondimento che richiede tempo, documentazione, contatti con parrocchia e servizi, per arrivare a definire e concordare risposte che vedano il più possibile la sinergia di tutti in termini di risorse messe in campo, di accompagnamento della persona in difficoltà, di definizione delle priorità. Rare sono le risposte che vanno date in emergenza, serve tempo e attenzione per definire se e come sostenere economicamente le persone incontrate, stabilendo prima con chiarezza le problematiche e le cause che le originano (debiti, mancanza del lavoro, incapacità di gestire in reddito, eventuali dipendenze, …), per ridurre il più possibile, soprattutto in tempi di diffusa necessità, gli interventi inefficaci.
La richiesta di lavoro rispetto al totale delle richieste è poco frequente (17%), e le conseguenti risposte sono minime. Si traducono in informazione di orientamento ai servizi pubblici, oltre che ad alcuni servizi segno sperimentati all'interno della stessa Caritas Diocesana. Di fronte a questo dato, come gruppo dei volontari del Centro di Ascolto si è deciso di rilanciare l'attenzione verso questo bisogno evidente, anche se spesso inespresso, cercando di rinforzare quanto come Caritas è possibile realizzare, innanzitutto attraverso una puntuale azione di orientamento ai servizi, erogati in particolare dalla Provincia, tramite i centri per l'impiego, la Regione, i Comuni, ma anche conoscendo le proposte di formazione e tirocinio degli enti formativi e delle agenzie di lavoro interinale.
Anche nel 2012, come Caritas diocesana ci si è misurati con la questione del lavoro sperimentando, con un progetto ad hoc (progetto "Dalla catena alla rete"): una collaborazione con le Caritas parrocchiali volta a realizzare degli inserimenti lavorativi attraverso lo strumento dei tirocini. Anche se limitata per numeri di persone coinvolte e per efficacia dello strumento in vista di un reale inserimento lavorativo, è stata un'esperienza positiva e utile a mantenere alto il livello di attenzione verso il tema della mancanza del lavoro e le possibili sinergie con cui fronteggiarlo.

4. CONSIDERAZIONI FINALI

Dietro all'incremento dei numeri si vedono percorsi di impoverimento che riguardano soggetti che prima vivevano in condizione di relativa sicurezza. Possiamo dire che cambia in qualche modo una parte della tipologia delle persone che prima caratterizzavano gli accessi ai Centri di Ascolto.
Non più solo stranieri o italiani in situazione di marginalità sociale, ma anche nuclei famigliari italiani che, per il protrarsi di disoccupazione o contrazione di reddito, si trovano per la prima volta, e con molta difficoltà, a bussare alle porte dei centri di ascolto. Ed è significativo come una parte di questi chieda ascolto, prima che chiedere aiuto materiale: la difficoltà per molti di questi nuovi poveri o quasi-poveri è capire infatti che cosa sta succedendo, vivendo una situazione alla quale non erano abituati o che non era preventivata.
Proprio per questo ci sembrano tre le tematiche che emergono con forza:

- come intervenire nelle situazioni di cronicità di alcune situazioni che ciclicamente si ripresentano al Centro di Ascolto;
- quali azioni mettere in atto sul tema del lavoro che non sia ovviamente legata alla "creazione" di nuovi posti, ma che preservino le persone dalle situazioni di sconforto garantendo prossimità;
- quali azioni mettere in campo per intercettare quelle persone che, per orgoglio o mancata conoscenza dei servizi, non riusciamo a incontrare.

CARITAS DIOCESANA DI GORIZIA

RAPPORTO SUL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO
DATI ANNO 2012

1. INTRODUZIONE

Questo capitolo ha lo scopo di far comprendere quali siano le tipologie di povertà e di disagio sociale che il Centro di Ascolto diocesano (CdA) di Gorizia ha incontrato nel corso dell'anno 2012. Questa analisi non è epidemiologica, ma amministrativa: in altre parole non ha l'obiettivo di analizzare la povertà e l'emarginazione sociale presente sul territorio dell'ArciDiocesi di Gorizia, ma quella tipologia di disagio che il CdA isontino ha incontrato nel 2012. I dati che si andranno ad analizzare sono ottenuti grazie all'utilizzo del database OSCAR, che rileva l'attività di tutti i CdA della regione ecclesiale del Triveneto (Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia).
Si parla di ArciDiocesi di Gorizia e non di Provincia, perché i confini provinciali e diocesani, per ciò che riguarda il goriziano, non coincidono. La Diocesi di Gorizia, infatti, comprende oltre al territorio della Provincia anche alcuni comuni della Provincia di Udine e Trieste. In particolare i comuni di Aiello del Friuli, Aquileia, Campolongo-Tapogliano, Cervignano del Friuli, Chiopris-Viscone, Fiumicello, Ruda, San Vito al Torre, Villa Vicentina, Visco (in Provincia di Udine) e Duino-Aurisina, Sgonigo (in Provincia di Trieste). La popolazione della Provincia di Gorizia è all'incirca di 140 000 abitanti mentre l'ArciDiocesi ne conta 180.000.
L'analisi si focalizzerà sull'attività di accoglienza, ascolto, orientamento, accompagnamento e aiuto posta in essere dal Centro di Ascolto diocesano sito in piazza San Francesco, nel centro del capoluogo diocesano. Questa sottolineatura è importante, perché accanto al Centro di Ascolto diocesano sono presenti in Diocesi altri Centri di Ascolto parrocchiali che, purtroppo, non sono oggetto di questa analisi. In questo momento, infatti, soltanto il Centro di Ascolto diocesano fornisce i dati al database di OSCAR, perché soltanto gli operatori e i volontari del livello diocesano hanno ricevuto una formazione specifica sulla modalità di rilevazione dei dati e di inserimento di questi nel supporto informatico. Solo grazie a questa formazione, infatti, si può raggiungere un livello di omogeneità accettabile dei dati rilevati.
Come si vedrà nel paragrafo 3, i Centri di Ascolto parrocchiali hanno accolto nel 2012 676 persone, di cui 450 si stima non si siano rivolti alla Caritas diocesana.

2. DATI DI CONTESTO

In termini di popolazione di riferimento, facendo un incrocio tra i dati Istat provinciali e sommando i territori extraprovinciali (periodo di riferimento 2011), la base demografica del report si rapporta a circa 180.000 residenti sul territorio dell'ArciDiocesi, di cui circa 140.000 della provincia di Gorizia nel senso stretto (inclusi 11.000 stranieri residenti). Per la provincia, i dati Istat del 2011 rilevano un indice di vecchiaia del 205,26, contro una media regionale di 189,46, mentre la dipendenza strutturale si aggira attorno al 60%, in rapporto ad una media regionale del 47%. E, come si vede giustamente dai dati della zona, le persone anziane (gli over 75) costituiscono una fetta significativa dell'utenza dei SSC[11].

Il tasso di disoccupazione in provincia è salito di 0,6 punti percentuali in un anno solo (dal 6.4% nel 2011 al 7% nel 2012), mentre l'Inps riporta una crescita del 9,9% degli ingressi in lista di mobilità per lo stesso periodo. Nel frattempo, l'inflazione a febbraio 2012 è stata registrata al 2,7%, con rincari abbastanza notevoli ad esempio per le utenze che hanno conosciuto un'inflazione del 10% (dati Regione FVG su dati Istat). Nello stesso quadro, a titolo di esempio, è stato indicato l'impatto sempre più crescente della recessione sulle piccole e medie imprese della provincia, che secondo un rapporto di Confindustria hanno registrato una variazione tendenziale negativa calcolata sull'ultimo trimestre 2012 nel settore manifatturiero (-19,4% nella produzione, -14,3% nelle vendite nazionali, -22,8% nelle vendite all'estero). Sempre nello stesso ordine di riflessione, Unioncamere ha rilevato la chiusura di 213 imprese nel 2012.

Non c'è dubbio che cambiamenti di questa natura abbiano creato un'onda d'urto notevole sulla crescita della vulnerabilità e del disagio sul territorio. I dati forniti dai Servizi Sociali del Comune (S.S.C.) confermano quanto siano maggiori gli interventi economici e quelli riconducibili all'area servizio sociale professionale (inteso come valutazione, diagnosi sociale e orientamento della persone che si rivolge al S.S.C.), che costituiscono rispettivamente 35 e 78% per il Basso Isontino e 43 e 48% per l'Alto Isontino. É importante notare, inoltre, come già accennato in precedenza, l'incidenza dell'invecchiamento sul sistema di protezione sociale riferendosi al tasso di interventi per la domiciliarità, che arrivano fino al 31% per l'Alto Isontino, e al 27% per il Basso Isontino. Un'altra chiave di lettura del disagio sociale locale è data dalla rilevante esplosione nel numero dei beneficiari del fondo di solidarietà del comune di Gorizia, che tra il 2011 e il 2012 ha visto i numeri quasi raddoppiati (93,39% di utenti in più), secondo i dati comunicati dalla responsabile d'ambito (da 424 a 820 beneficiari, fonti da documenti interni del comune di Gorizia su elaborazioni dati SSC-ambito Alto Isontino).

[11] Fonti: elaborazioni IRES su dati Regionali (Direzione centrale salute, integrazione sociosanitaria e politiche sociali).

3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI GORIZIA

3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali)

Come si è già evidenziato nel paragrafo introduttivo, nell'ArciDiocesi di Gorizia il Centro di Ascolto diocesano è l'unico che rileva i dati nel supporto informatico di OSCAR. Accanto ad esso ci sono i Centri di Ascolto parrocchiali che accolgono, ascoltano, orientano e accompagnano le persone che vivono in disagio sociale nel territorio della parrocchia. I Centri di Ascolto parrocchiali sono nati da una scelta della comunità cristiana parrocchiale, con lo scopo di attivare un segno concreto di vicinanza e prossimità alle persone più povere che vivono nella parrocchia.

Prospetto – Persone accolte dai Centri di Ascolto della Diocesi di Gorizia - anno 2012 – valori assoluti

CENTRO DI ASCOLTO	N. persone accolte Anno 2012
CDA diocesano	429
CDA parrocchiale di Cervignano del Friuli	178
CDA parrocchiale di Grado	56
CDA parrocchiale di Monfalcone – Sant'Ambrogio	89
CDA parrocchiale di Monfalcone – SS. Redentone	200
CDA parrocchiale di Gorizia – San Giuseppe	83
CDA parrocchiale di Gorizia – San Rocco	25
CDA parrocchiale di Gorizia – Sacro Cuore	45

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Si può stimare che nel corso del 2012 i Centri di Ascolto parrocchiali hanno ascoltato 676 persone, di cui 159 sono i cittadini italiani di sesso maschile, 206 sono donne italiane, 182 sono stranieri di genere maschile e 123 femminile. Il 54% delle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto parrocchiali sono italiani. Questa tendenza, come si evidenzierà nel paragrafo 3.3, si riscontra anche tra gli utenti del Centro di Ascolto diocesano. Il 50% di coloro che si rivolgono al Centro di Ascolto nelle parrocchie della Diocesi di Gorizia sono di sesso maschile. Nel paragrafo 3.2 si vedrà che la percentuale di uomini tra gli utenti del Centro di Ascolto diocesano è pari al 64%. Si deve tenere presente che gli operatori e volontari della Caritas diocesana in certi casi hanno intestato la scheda dell'ascolto al componente maschile della famiglia, anche se vi si è rivolta la donna. La percentuale più alta di persone di genere femminile tra gli utenti dei Centri di Ascolto parrocchiali può essere spiegata anche da altre ragioni. La prima potrebbe essere che la loro prossimità sul territorio faciliterebbe l'accesso delle donne. La seconda fa riferimento al fatto che al livello diocesano si rivolgono persone in grave emarginazione sociale, che sono prevalentemente uomini. Si tratta di persone che non hanno alcuna rete sociale e che sono scivolate nella malattia mentale o nella dipendenza da alcool e sostanze. Una terza ragione, che spiegherebbe una più alta percentuale di uomini tra gli utenti del Centro di Ascolto diocesano, potrebbe essere la presenza dei richiedenti asilo e di stranieri nella prima fase del progetto migratorio, che sul territorio sono in maggioranza di genere maschile.

Bisogna sottolineare che una parte degli utenti dei Centri di Ascolto parrocchiali si sono rivolti anche alla Caritas diocesana spontaneamente oppure inviati dalla parrocchia stessa, affinché possano beneficiare di una tipologia di aiuto che la parrocchia non può erogare (ad esempio microcrediti o consulenze legali). In certi casi è il Centro di Ascolto diocesano che invia la persona in parrocchia, perché possa attivare un intervento di sua competenza (ad esempio la fornitura di una borsa alimentare). In una logica di sussidiarietà, infatti, gli aiuti che possono essere attivati dalla comunità più vicina alla persona devono essere posti in essere da quella comunità. Si può stimare, quindi, che l'80% degli utenti che si rivolgono ai Centri di Ascolto parrocchiali con sede

nella città di Gorizia si rivolgono anche alla Caritas diocesana, mentre, per ciò che concerne i Centri di Ascolto presenti nelle parrocchie non del Comune di Gorizia, solo il 20% dei loro utenti si è rivolto anche al livello diocesano. In base a questo ragionamento, si può calcolare che delle 676 persone rivoltesi in parrocchia al Centro di Ascolto, 450 circa non si sono presentate al Centro di Ascolto diocesano.

3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano

Nel corso del 2012, si è rilevato un leggero aumento delle persone che si sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano (CdA) di Gorizia: passando dalle 418 del 2011 alle 429 del 2012.

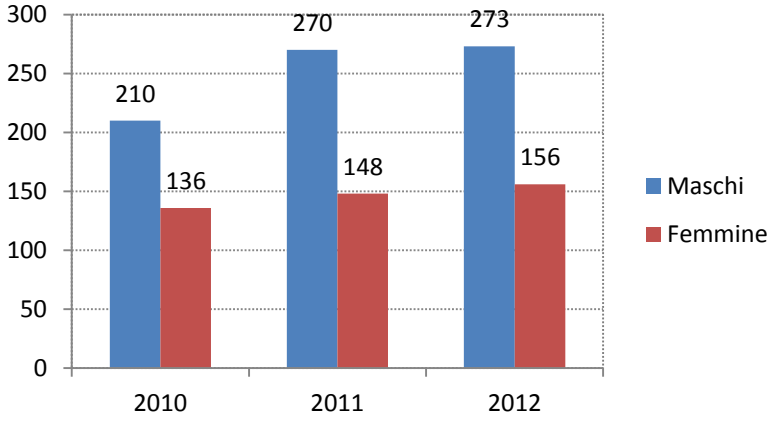
Tab.1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, per genere e provenienza - anno 2012 – valori assoluti e % sul totale delle persone italiane e straniere

	Italiani		Stranieri	
	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	121	56,3%	152	71,0%
Femmine	94	43,7%	62	29,0%
Totale	215	100,0%	214	100,0%

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il grafico Graf. 1 evidenzia che il trend di crescita tra il 2011 e il 2012 è molto più lieve rispetto alla crescita registrata tra gli anni 2010 e 2011 (dove si è passati da 346 persone a 418). La ragione dell'andamento crescente, più rilevante tra il 2010 e il 2011, può essere ricercata nel fatto che a ottobre 2011 è stato chiuso il Fondo Straordinario di Solidarietà: le persone disoccupate che si rivolgevano alla propria parrocchia per chiedere di beneficiare del Fondo da fine 2011 si sono rivolte al CdA diocesano.

Graf. 1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione fra maschi e femmine – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti

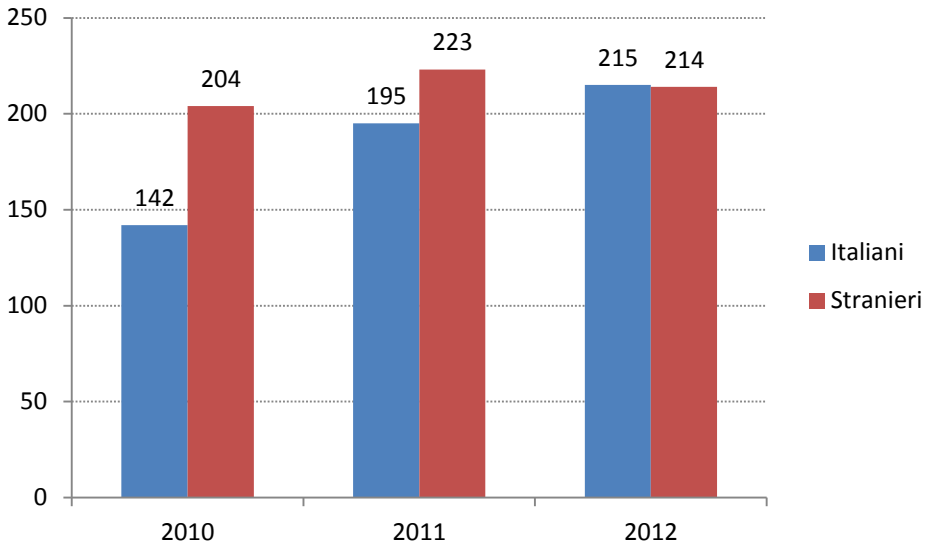


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La maggioranza degli utenti del CdA goriziano è di genere maschile, pari al 64%. Percentuale che sale al 71%, se calcolato soltanto tra i cittadini stranieri. Bisogna però sottolineare che in certi casi i volontari e gli operatori del CdA di Gorizia hanno intestato la scheda dell'ascolto al componente maschile della famiglia anche se si è rivolta al CdA la componente femminile.

3.3 Italiani e stranieri

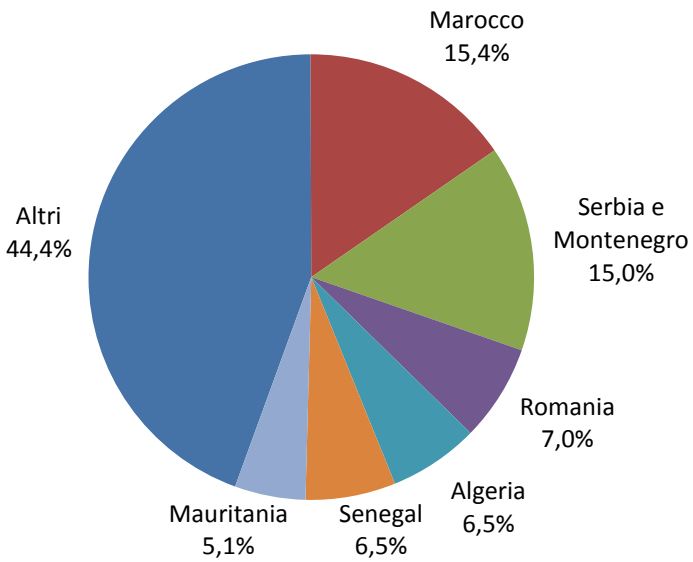
Graf. 2 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione fra italiani e stranieri – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Analizzando il grafico Graf. 2, si nota che è confermato il trend di crescita della componente italiana tra le persone che si rivolgono al Centro di Ascolto diocesano goriziano. La crescita dei cittadini italiani è stata rilevata anche negli anni precedenti. Nel 2012 la percentuale di italiani tra gli utenti del CdA isontino ha raggiunto quota 50% del totale degli utenti. Soltanto nel 2005 la percentuale di cittadini italiani era del 36,2% sul totale delle persone che si rivolgevano al CdA isontino. Questo incremento dei cittadini italiani rispetto ai cittadini stranieri è già stato approfondito negli ultimi due report (che analizzavano le annualità 2010 e 2011). In quelle sedi si fornivano due motivazioni. La prima fa riferimento al fatto che il prolungarsi della crisi economica attuale sta mettendo in crisi anche le famiglie italiane. Nella prima fase della crisi, gli italiani hanno potuto beneficiare dei risparmi, accumulati negli anni di precedenti, e del sostegno della famiglia di origine. In molti casi i nonni hanno aiutato economicamente con i propri risparmi, e con le entrate derivanti dalle pensioni le famiglie formata dai figli e dai nipoti. La seconda motivazione è connessa alla costituzione del Fondo Straordinario di Solidarietà e all'Emporio: per accedere a entrambi i servizi, infatti, bisogna rivolgersi ai Centri di Ascolto parrocchiali, a cui si rivolgono con più facilità gli italiani. Tramite l'Emporio e il Fondo di Solidarietà gli italiani hanno conosciuto la Caritas diocesana e il suo Centro di Ascolto iniziando così ad accedervi. Nell'analisi della provenienza degli utenti dei CdA diocesani in regione Friuli Venezia Giulia, si conferma che il CdA goriziano assomiglia a quello triestino: entrambi i due Centri di Ascolto incrociano in percentuale più cittadini italiani rispetto alle altre due Diocesi del FVG.

Graf. 3 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, principali provenienze degli stranieri



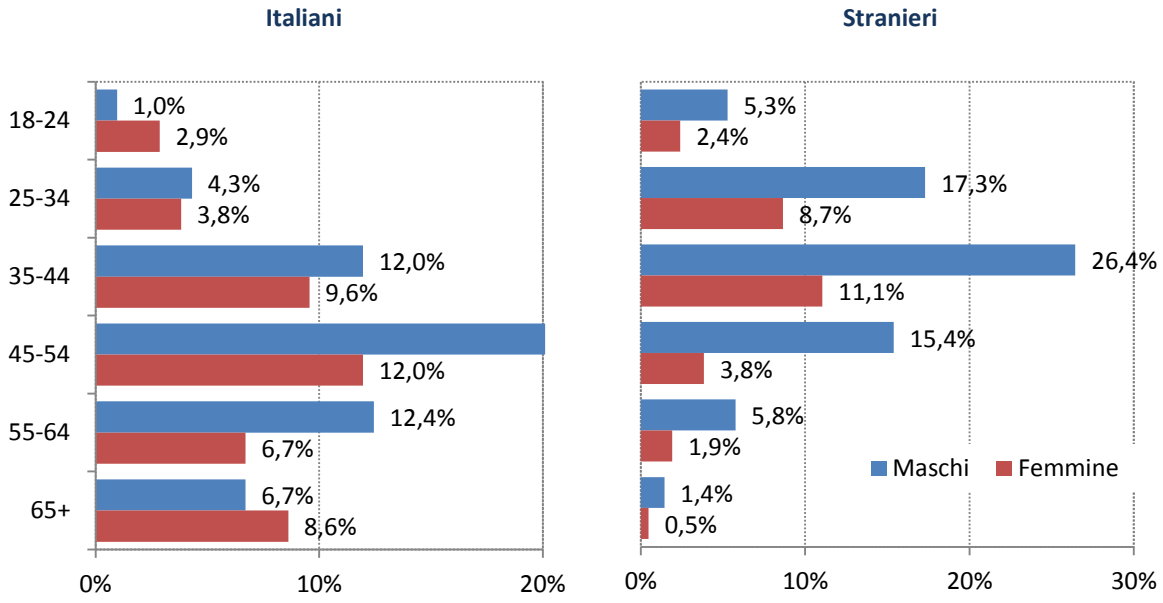
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Le due provenienze più frequenti tra i cittadini stranieri che si rivolgono al CdA isontino, nel 2012, come nel 2011, sono il Marocco, pari al 15,4% del totale dei cittadini stranieri, e la Serbia-Montenegro, con il 15%. Il Dossier Statistico Immigrazione della Caritas-Migrantes rileva che i Serbo-montenegrini sono il 5,5% dei cittadini stranieri residenti in provincia di Gorizia. Mentre i cittadini marocchini sono pari al 3,7% della popolazione straniera residente in provincia. Il numero rilevante di cittadini marocchini è forse dovuto al fatto che, essendo la loro comunità molto unita e coesa, è più facile il passaparola. Si deve notare che tra il 2011 e il 2012 la percentuale dei cittadini rumeni che si rivolgono al CdA è raddoppiata, passando dal 3% del totale degli utenti stranieri del CdA al 7%. Questo aumento è forse causato dal passaggio di cittadini rumeni sul territorio isontino in ricerca di un possibile posto di lavoro. Al quarto posto con il 6,5% si collocano gli Algerini e i Senegalesi. Cala, invece, il numero dei cittadini della Mauritania passando dal 7% al 5%.

3.4 Fasce d'età

Prima di procedere all'analisi delle fasce di età in base al genere e alla cittadinanza, si deve ricordare che in certi casi i volontari e gli operatori del CdA di Gorizia hanno intestato la scheda dell'ascolto al componente maschile della famiglia, anche se si è rivolta al CdA la componente femminile.

Graf. 4 e 5 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per fasce d'età – anno 2012- – valori %



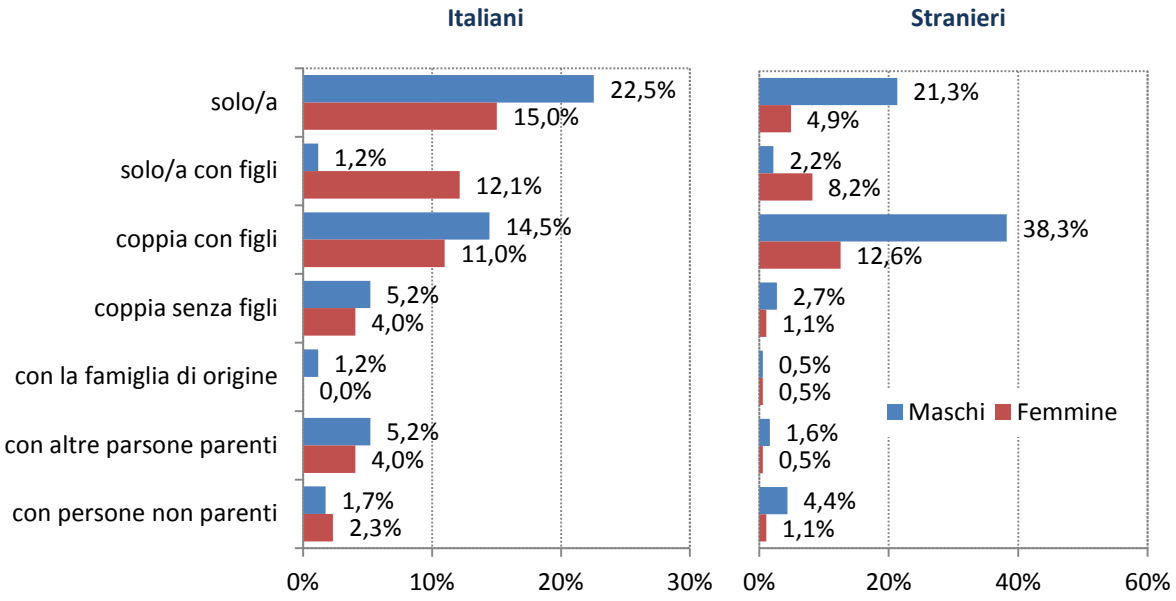
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Se si esaminano le fasce di età delle persone che si rivolgono al CdA goriziano (grafico G.4,5), balza agli occhi che il 52% sul totale degli utenti italiani sono uomini con un'età compresa tra i 35 e i 54 anni, e il 20% ha un'età compresa tra i 45 e i 54 anni. In altre parole all'incirca un uomo su tre (cfr. tab 8 nell'appendice). Questo dato era emerso anche nel report che analizzava i dati del 2011. In quel report si evidenziava che un effetto della crisi economica attuale è proprio la nascita di una nuova categoria di impoveriti: si tratta di persone over 45 anni, che hanno perso il lavoro e non hanno maturato il diritto al pensionamento. I dati del 2012 sembrano confermare questa analisi. Analizzando le classi di età tra le donne italiane, la percentuale più alta si registra nella fascia 45-65, pari al 18,7% sul totale degli italiani utenti del CdA, comunque inferiore al 32,4% rilevata degli uomini. Si deve evidenziare che la fascia over 65 tra le donne è pari all'8,6% del totale dei cittadini italiani rivoltisi nel 2012 al CdA isontino. Questo dato denota che la vedovanza rimane ancora un fattore impoverente nella nostra società.

Al contrario, l'età dei cittadini stranieri che si rivolgono al CdA isontino è mediamente più giovane di quella dei cittadini italiani. La maggioranza dei cittadini stranieri utenti del CdA di Gorizia, infatti, ha un'età compresa tra i 35 e i 44 anni (rispettivamente di 26,4% uomini e 11,1% donne sul totale degli stranieri). Questa tendenza è stata rilevata anche dai report degli anni precedenti, e può essere spiegata con due ragioni. La prima fa riferimento al fatto che il fenomeno sociale dell'immigrazione è ancora recente in Italia. La seconda ragione è che proprio nella prima fase migratoria le persone hanno bisogno di un sostegno per agevolare la loro integrazione nella società italiana.

3.5 Tipologie familiari

Graf. 6 e 7 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per tipologie familiari – anno 2012 – valori %

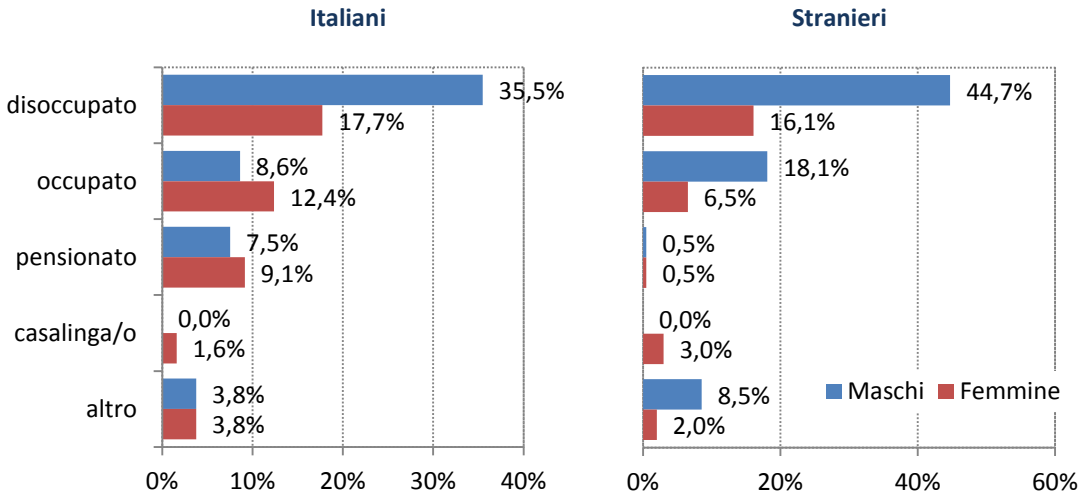


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tra gli italiani utenti del CdA di Gorizia, come si evince dal grafico Graf. 6, la maggioranza (pari al 37,5%) vive da sola, di cui il 22,5% sono uomini e il 15% donne. Si tratta di persone che vivono in grave emarginazione sociale a causa di un percorso di vita che le ha viste incontrare la rottura dei legami di coppia (divorzi, separazioni o abbandoni), o la malattia mentale oppure la dipendenza da alcool o da sostanze stupefacenti. Il 25,5% degli italiani che si rivolgono al CdA a Gorizia vivono, invece, in coppia con uno o più figli. Il 12,1%, invece, è rappresentato da donne che vivono sole con figli. Bisogna evidenziare che le donne che vivono sole con uno o più figli hanno una propensione più alta a scivolare nella povertà, perché per loro è difficile coniugare tempi di lavoro e di accudimento dei figli. Dal grafico G6 si può, infine, calcolare che il 38,8% degli utenti italiani del CdA isontino hanno a carico almeno un figlio.
Analizzando invece le tipologie del nucleo familiare dei cittadini stranieri utenti del CdA goriziano si nota che, a differenza dei cittadini italiani, la maggioranza vive in coppia con figli pari al 50,9% del totale degli utenti stranieri. Il 21,3% degli stranieri rivoltisi al CdA isontino sono rappresentati da uomini che vivono soli. L'ipotesi più probabile è che si tratta di stranieri che iniziano un percorso migratorio. Nella prima fase del progetto migratorio, infatti, i cittadini stranieri che arrivano in Italia vivono da soli condividendo, in genere, la loro abitazione acquisita in locazione con altre persone connazionali. In un secondo momento raggiunti i requisiti reddituali e abitativi previsti per legge avviano la richiesta di ricongiungimento familiare. Si può affermare, tenendo presente anche il 4,4% di uomini stranieri che vivono con altre persone non parenti, che un cittadino straniero su quattro che si rivolge al CdA goriziano sta vivendo la prima fase del percorso migratorio. Una fase che abbisogna di un particolare sostegno per agevolare l'integrazione sociale. Proprio in questa fase del percorso migratorio le persone straniere sono escluse dagli strumenti di sostegno previsti dalle politiche sociali della Regione Autonoma FVG.
Si noti, infine, che l'8,2% delle persone straniere che si sono rivolte al CdA isontino, sono donne che vivono sole. Percentuale inferiore rispetto a quella rilevata tra gli italiani. Questo potrebbe essere spiegato dal fatto che sono gli uomini che iniziano un percorso migratorio, e che le donne lo intraprendono per un ricongiungimento familiare, ma anche che i legami familiari tra gli stranieri, la cui cultura non permette facilmente la rottura dei vincoli matrimoniali, tendono ad essere più forti rispetto agli italiani.

3.6 Condizione lavorativa

Graf. 8 e 9 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione lavorativa – anno 2012- – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

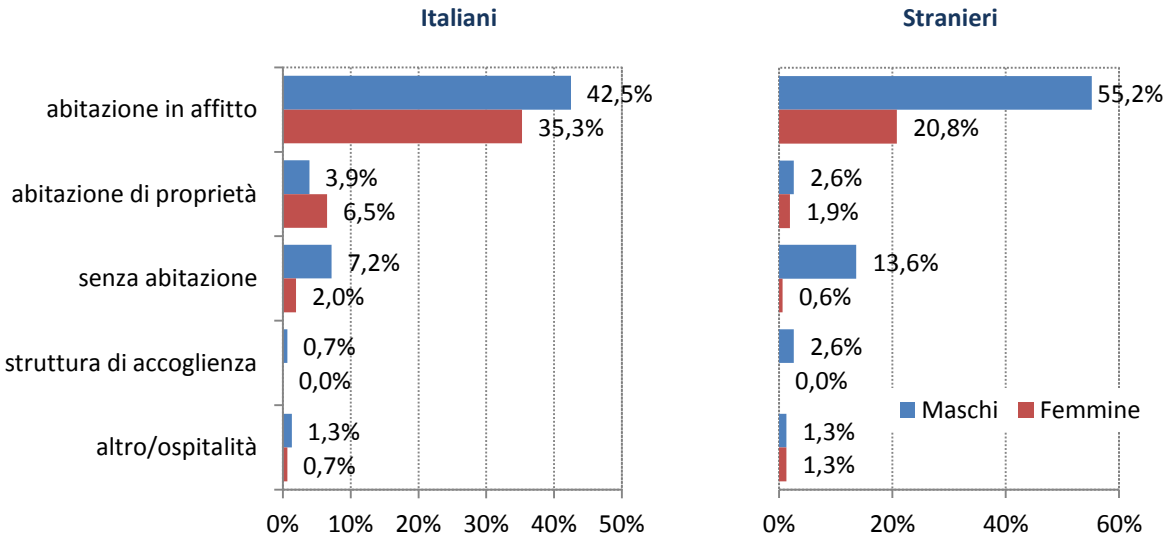
Analizzando la condizione lavorativa degli utenti del CdA di Gorizia del 2012, si evidenzia che per più del 50% sono disoccupati. Dato in linea con quanto rilevato nel report dell'annualità precedente. Più in particolare, dai dati dai grafici G 8 e G 9 si evince che 52,3% degli italiani che si rivolgono al CdA a Gorizia sono disoccupati. La percentuale sale al 60,8% se è calcolata sui cittadini stranieri rivoltisi allo stesso CdA. La differenza della percentuale di disoccupati tra cittadini italiani e stranieri utenti del CdA potrebbe essere data dalla presenza dei pensionati, che è pari al 16,6% degli utenti italiani del CdA isontino, mentre è irrilevante se calcolata tra i cittadini immigrati, perché, come si è detto nel paragrafo 3.4, mediamente l'età degli stranieri utenti del CdA è più giovane.

Tra gli italiani rivoltesi al CdA goriziano nel 2012 (cfr. grafico G8) si nota una percentuale più alta di disoccupati tra gli uomini (pari al 35,5 sul totale degli italiani), rispetto alla componente femminile dove la stessa percentuale è pari al 17,7%. Questa differenza è data dalla presenza delle casalinghe e dalla più alta percentuale di pensionate. Come si è rilevato nel paragrafo 3.4, c'è una percentuale più alta di donne over 65 tra le donne italiane rispetto agli uomini italiani. In quel paragrafo già si evidenziava che la vedovanza è ancora oggi in Italia una causa di povertà. La più bassa percentuale di donne disoccupate tra gli italiani utenti del CdA isontino è spiegabile dalla più alta percentuale di casalinghe e pensionati, a cui si aggiunge il 12,4% di occupati sul totale degli italiani. La percentuale di occupati tra gli uomini italiani è, invece, pari al 8,6%. Questa differenza potrebbe essere spiegata dalla presenza di donne sole, come già evidenziato nel paragrafo 3.5, che sono costrette ad accettare un contratto part time per riuscire a conciliare il tempo del lavoro e la cura dei figli.

Se si analizza la differenza di genere nella condizione lavorativa degli stranieri utenti del CdA a Gorizia, si nota soltanto la percentuale alta di casalinghe che, se calcolata sul totale delle donne straniere (cfr. grafico G9), è pari al 3% degli utenti stranieri. Questa percentuale elevata è spiegata dal fatto che in molte culture dei Paesi di provenienza degli immigrati, il ruolo sociale delle donne è legato alla cura della casa e dei figli.

3.7 Condizione abitativa

Graf. 10 e 11 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione abitativa – anno 2012- – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

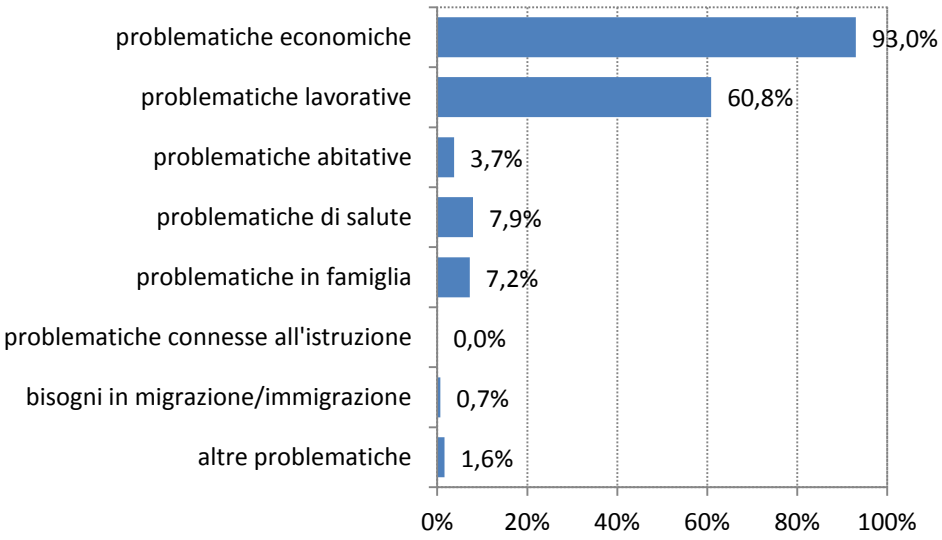
La maggioranza delle persone che si rivolgono al CdA isontino, come negli anni precedenti, abita in abitazioni in locazione: 77,8% degli italiani e 76,0% degli stranieri. Dai grafici G. 10 e G 11 si rilevano delle considerevoli differenze nelle altre condizioni abitative tra gli utenti cittadini stranieri e italiani. Nell'utenza del CdA, la percentuale degli italiani proprietari della loro abitazione è pari al 10,4%, mentre tra gli stranieri è del 4,5%. La più bassa percentuale di proprietari di alloggio tra i cittadini stranieri dovrebbe riflettere una loro più bassa propensione a sottoscrivere mutui ipotecari, o la mancanza dei requisiti per accedervi. Bisogna sottolineare che la maggioranza di coloro che si rivolgono al CdA dichiarando di essere proprietari della propria abitazione, di fatto hanno acceso un mutuo ipotecario con un istituto di credito. Il CdA incontra molte persone che non riescono a far fronte ai prestiti con istituti di credito e società finanziarie, perché hanno perso il lavoro o la propria condizione reddituale è peggiorata. Se il prestito che non riescono ad onorare è un mutuo prima casa, queste persone rischiano di perdere la loro abitazione.

Se analizziamo i cittadini italiani, notiamo che il 5,0% degli uomini sono proprietari dell'abitazione percentuale che sale al 10,6% tra le donne (cfr. tab. 14 dell'appendice). Questa differenza è spiegabile dalla più alta presenza di senza fissa dimora tra gli uomini italiani, pari al 9,1% contro il 3,2% rilevato tra le donne cittadine italiane (cfr. tab. 14 dell'appendice). Il CdA goriziano incontra, quindi, un numero maggiore di uomini italiani senza fissa dimora rispetto alle donne cittadine italiane, non solo perché la Caritas diocesana gestisce un Dormitorio maschile, ma anche perché il welfare italiano garantisce in modo più puntuale i diritti delle donne, soprattutto se hanno a carico dei minori.

Per quanto concerne i cittadini stranieri rivoltisi al CdA goriziano, notiamo, oltre a una più bassa percentuale di proprietari dell'alloggio, anche una percentuale più alta dei senza fissa dimora, pari al 14,2% del totale degli stranieri rivoltisi al CdA goriziano. La maggioranza degli stranieri senza fissa dimora utenti del CdA isontino, pari al 13,6% del totale degli stranieri, è di sesso maschile. Una parte dei senza fissa dimora stranieri sono i richiedenti asilo accolti nella prima fase dell'iter per il riconoscimento della protezione internazionale. Di queste persone, né la Prefettura di Gorizia né i servizi sociali comunali si fanno carico, lasciando sola la Caritas diocesana a prendersi cura di loro.

3.8 Problematiche

Graf. 12 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia - % di persone che presentavano almeno una problematica nelle macroaree considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

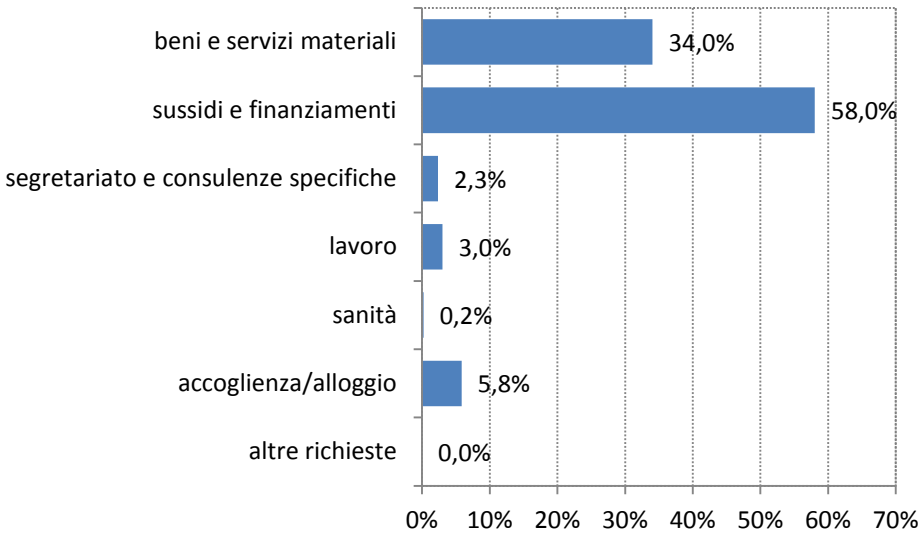
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

Come negli anni precedenti, anche nel 2012 la maggioranza delle persone che si sono rivolte al CdA a Gorizia hanno una o più problematiche economiche. Nel 2012, infatti, gli operatori e i volontari del CdA isontino hanno rilevato un problema legato alle risorse economiche nel 93,6% degli utenti. Nell'annualità precedente la percentuale era dell'87%. Analizzando in modo più dettagliato le problematiche di natura economica, si rileva che 180 persone che si sono rivolte al CdA goriziano (pari al 45,11% del totale) non hanno alcun reddito. Nel 2011, l'assenza di un reddito era dichiarata da 207 persone incontrate dal CdA, pari al 50% degli utenti. La differenza è spiegabile dal fatto che i criteri adottati dal CdA a Gorizia sono più raffinati, e nel tempo c'è stato un empowerment degli operatori e dei volontari.
Il 38,69% delle persone rivoltesi al CdA, pari a 166 utenti, lamentavano, invece, un reddito insufficiente alle esigenze della famiglia: in altre parole non congruo a far fronte ai costi connessi con le spese di vitto, di alloggio, di acquisto di vestiario o delle utenze domestiche. Nel 2011 erano il 36% degli utenti del CdA, pari a 151 persone. Sempre rispetto alle problematiche economiche si deve rilevare che il 6% delle persone rivoltesi al CdA isontino hanno un reddito insufficiente per far fronte a spese straordinarie. Questo dato è rimasto invariato tra l'annualità 2011 e 2012. Sono persone che, pur avendo un reddito sufficiente per poter far fronte alle normali spese familiari, sono scivolate nella povertà economica, perché hanno dovuto sopportare un costo straordinario come ad esempio spese mediche, costi di manutenzione dell'abitazione in cui vivono, oppure l'acquisto o riparazione dell'autovettura. I sociologi parlano in questo caso di resilienza economica: si tratta cioè di famiglie che rischiano di scivolare nel disagio economico, nel caso in cui debbano affrontare una spesa straordinaria ed imprevista. Infine, tra le problematiche economiche si rileva che il 2,33% delle persone, rivoltesi al CdA goriziano nel 2012, sono sovraindebitate. Si tratta di persone che hanno stipulato prestiti con istituti di credito o società finanziarie le cui rate superano la loro disponibilità di reddito, tenendo conto delle spese del bilancio familiare.
In ordine di frequenza, al secondo posto tra le problematiche rilevate tra gli utenti del CdA di Gorizia ci sono quelle legate al mondo del lavoro. 261 persone rivoltesi al CdA, pari al 60,8% del

totale degli utenti, hanno dichiarato un problema legato all'ambito occupazionale. Nel 2011 la stessa percentuale era al 55%. Di queste 261 persone 216 sono disoccupate: il 50,35% del totale degli utenti. La stessa percentuale è stata rilevata nell'anno precedente. Si può concludere che una persona su due che si rivolge al CdA di Gorizia è disoccupata, e che l'80% dei disoccupati non ha alcun reddito e nessun ammortizzatore sociale. Le altre problematiche lavorative rilevate dai volontari e operatori del CdA goriziano fanno riferimento alla precarietà, alla sottoccupazione, alla cassa integrazione e alla mobilità. Dichiarano queste problematiche inerenti all'ambito lavorativo il 7,92% degli utenti pari a 34 persone.
Il 7,2% degli utenti del CdA goriziano, pari a 31 persone, ha una problematica legata all'ambito affettivo-familiare. Di queste persone, rivoltesi al CdA, 19 dichiarano di avere un problema di conflittualità di coppia oppure di essere separati o divorziati, mentre 5 persone hanno appena subito un lutto tra i componenti della propria famiglia. La rottura dei legami familiari dovuti alla conflittualità o alla scomparsa di un proprio caro sono una delle cause che fanno scatenare una carriera di povertà.
16 persone rivoltesi al CdA isontino nel 2012 hanno un problema di abitazione. Nel 2011 erano 40 le persone che dichiaravano di avere una problematica alloggiativa. La differenza è dovuta soprattutto ai senza fissa dimora che passano dalle 30 persone nel 2011 alle 11 nel 2012. Questo non significa che tra i due anni siano calate notevolmente le persone senza dimora intercettate dalla Caritas diocesana, ma l'attivazione di un servizio di ascolto legale e sociale a favore dei richiedenti asilo ha fatto sì che i senza fissa dimora richiedenti asilo, che sono la maggioranza dei senza dimora presenti nel goriziano, non si rivolgano più al CdA.

3.9 Richieste

Graf. 13 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia - % di persone che hanno presentato almeno una richiesta relativa alle macroaree di richiesta considerate *



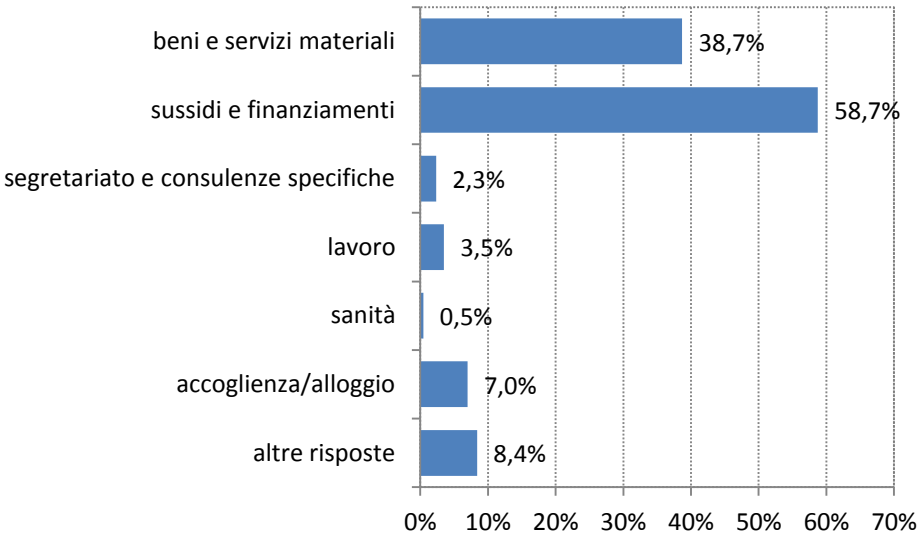
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse richieste.*

Il 58% delle persone che si sono rivolte al CdA a Gorizia, pari a 249 utenti, hanno richiesto un aiuto di natura economica che consiste nell'erogazione di un sussidio o di un prestito. Lo scorso anno il 47% degli utenti del CdA, pari a 196 persone, aveva richiesto un sussidio o un prestito. Questo trend di crescita è stato rilevato anche tra gli anni 2010 e 2011: nel 2010 le persone che richiedevano aiuti di natura economica erano 144, mentre nel 2011 erano 196. Il trend di crescita,

più elevato tra le due ultime annualità, è dovuto alla chiusura del Fondo Straordinario di Solidarietà avvenuta nell'ottobre del 2011.
Confrontando le tipologie di richiesta e le condizioni lavorative delle persone che si rivolgono al CdA goriziano, si rileva che 88 utenti, pur avendo percepito un reddito, hanno richiesto un aiuto economico; in termini relativi il 42% del totale di coloro che hanno richiesto un intervento di natura economica. Questo significa che c'è una parte della popolazione che, pur avendo un'entrata economica, non riesce a far fronte alle spese del bilancio familiare.
La seconda tipologia di richiesta più frequente rilevata al CdA isontino è quella connessa all'erogazione di beni e servizi materiali. Il 34% degli utenti del CdA, pari a 146 persone, ha chiesto beni materiali e servizi. Si tratta prevalentemente di richieste che fanno riferimento alla fornitura di generi alimentari, vestiario e arredamento. Nel 2011 hanno manifestato una richiesta di beni e servizi materiali 194 persone, pari al 46% del totale. La flessione in termini assoluti e relativi in questo genere di richiesta è dovuta alla costituzione dell'Emporio della Solidarietà avvenuto nel marzo 2011. Per accedere all'Emporio, infatti, non bisogna rivolgersi al CdA, ma ai Centri di Ascolto parrocchiali. Il Centro di Ascolto diocesano accoglie le richieste di fornitura di generi alimentari soltanto delle persone residenti nelle poche parrocchie che non hanno attivato un punto di ascolto e per coloro che non hanno una dimora a Gorizia. Nel corso del 2011 il sistema organizzativo di accesso all'Emporio non era ancora del tutto a regime. Questo spiega perché la flessione nella richiesta di servizi e beni materiali sia stata rilevata nel 2012.
25 persone rivoltesi al CdA, pari al 5,8% del totale, hanno fatto una richiesta di accoglienza in Dormitorio. Si rileva che, in termini assoluti, la richiesta di accoglienza in Dormitorio rimane invariata negli ultimi tre anni.
Il 3% degli utenti del CdA, pari a 12 persone, hanno chiesto un aiuto nella ricerca di lavoro. Nel corso del 2011 erano 7 le persone che hanno manifestato questa richiesta. Come si è già evidenziato nei report precedenti, la maggioranza delle persone, pur essendo disoccupate, non si rivolgono al CdA per un aiuto nella ricerca di lavoro, perché sono consapevoli che i mezzi a disposizione della Caritas diocesana per cercare un posto di lavoro sono veramente limitati.
Infine 10 persone, pari al 2,3%, si sono rivolte al CdA per chiedere una consulenza specifica per la risoluzione dei loro problemi sociali. Si tratta di richieste che fanno riferimento all'orientamento nei servizi sociali, a piccole consulenze legali o alla rinegoziazione e ristrutturazione della situazione debitoria.

3.10 Risposte

Graf. 14 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia - % di persone che hanno ricevuto almeno una risposta relativa alle macroaree di risposta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.*

Confrontando il grafico G. 14 e G 13, si notano alcune differenze, se pur limitate, tra le persone che hanno fatto una tipologia di richieste al CdA, e le persone che hanno ottenuto una tipologia di interventi. Questa differenza è stata rilevata anche nel report sui dati dell'anno 2011.
Per quanto concerne gli interventi economici, il 58,7% degli utenti ha ricevuto un sussidio o un prestito, contro un 58% che lo ha richiesto. In termini assoluti nel 2012 hanno chiesto un aiuto economico 249 persone, e lo hanno ottenuto 252. Questa differenza è dovuta all'azione di orientamento che i volontari e gli operatori hanno svolto. Per esempio, se una persona con reddito sufficiente richiede la fornitura di viveri in natura e si trova in difficoltà temporanea, può essere orientata dal volontario o dall'operatore del CdA a richiedere un prestito di microcredito, finalizzato a coprire la spesa straordinaria.
Analizzando le diverse tipologie di aiuti economici, si rileva che il 38% delle persone, in termini assoluti 166, hanno ottenuto un sussidio per il pagamento di utenze domestiche, mentre 37 persone hanno ottenuto un aiuto economico per far fronte ai canoni di locazione. Si può dire che il 47% delle persone che si rivolgono al CdA di Gorizia ha ricevuto un sussidio finalizzato al pagamento delle spese inerenti all'abitazione. L'abitazione rimane, come già rilevato nei report precedenti, un costo non più sopportabile per molte famiglie che vivono in disagio economico. 64 persone, pari al 15% degli utenti, hanno ottenuto, invece, un microcredito. Nel 2011 i microcrediti erogati erano 48. Questa crescita è dovuta al progetto nato per volontà della CEI e dell'ABI, denominato Prestito della Speranza, che è entrato in regime nella Caritas diocesana di Gorizia nel 2012. Confrontando il numero di persone che hanno ottenuto un intervento di natura economica con il numero di interventi economici erogati, si nota che, a fronte di 251 persone beneficiarie di un aiuto economico sono stati erogati 252. Alcuni beneficiari, quindi, hanno ottenuto nell'anno 2012 più di due interventi di natura economica.
Il 38,7% delle persone rivoltesi al CdA isontino ha avuto la possibilità di accedere ai servizi di distribuzione di beni materiali. Come nella tipologia di intervento precedente, si nota una differenza del numero di coloro che richiedono e coloro che ottengono l'aiuto. In termini assoluti, 146 persone richiedono l'erogazione di beni e servizi materiali, mentre la ottengono 166 persone. La differenza, anche in questo caso, è dovuta all'orientamento che i volontari e gli operatori

pongono in essere: il CdA, ad esempio, potrebbe proporre la fornitura di beni alimentari a colui che richiede un sussidio economico finalizzato a un generico mantenimento della famiglia. Nel paragrafo precedente si è notata una riduzione della richiesta di beni e servizi materiali, perché con l'attivazione dell'Emporio della Solidarietà sono stati responsabilizzati i Centri di Ascolto parrocchiali, nella valutazione delle persone che possono accedere al servizio dell'Emporio. Per le stesse ragioni, si registra anche un calo delle persone che hanno ottenuto l'accesso alla fornitura di beni materiali: nel 2011, erano 208 persone, mentre nel 2012 sono 166. Analizzando ora il numero di interventi che prevedono erogazione beni e servizi materiali, si nota che essi sono 367. Ciò significa che 166 persone utenti del CdA goriziano ottengono 367 accessi ai servizi di distribuzione di beni materiali.
Dal grafico G 14 si rileva che il 7% delle persone rivoltesi al CdA ha ottenuto un'accoglienza emergenziale, mentre a richiederla era soltanto il 5% degli utenti. In termini assoluti, 25 persone richiedono l'accoglienza in Dormitorio, mentre l'ottengono 30. Significa che per 5 persone è stato l'operatore o il volontario a rilevare l'assenza di una dimora nella persona rivoltesi al CdA goriziano, proponendogli l'accoglienza in dormitorio.
Infine, la voce residuale “altre risposte”, pari all'8,4%, fa riferimento purtroppo alla risposta negata: in altre parole, 36 persone non hanno potuto ottenere una risposta alla richiesta che hanno portato al CdA goriziano. Si tratta per la maggior parte di richieste di natura economica reiterate, che purtroppo la Caritas diocesana non ha potuto soddisfare, perché le sue risorse sono limitate. Bisogna sottolineare che questa voce è in crescita, infatti, nell'annualità precedente soltanto 17 persone hanno ottenuto una risposta negativa alle loro richieste. Questo significa che, con il prolungarsi della crisi economica, molte persone rimangono in una situazione di disagio economico per un lungo periodo, e sono costrette a rivolgersi ai servizi sociali e alla Caritas diocesana per molto tempo.

4. CONSIDERAZIONI FINALI

In un contesto regionale e diocesano in piena trasformazione, con il perdurare della recessione economica, il CdA rimane fedele alla sua vocazione e, come di consueto, si trova in prima linea nel sostegno ai membri più deboli della comunità. Con un totale di 429 utenti accolti nel CdA diocesano, che si aggiungono a circa altri 450 utenti dei CdA parrocchiali, la Caritas indubbiamente riesce, nonostante tutto, a raggiungere una fetta sempre più importante della popolazione vulnerabile presente sul territorio.

In termini quantitativi, e riguardo all'anno precedente, anche se il numero complessivo di utenti del CdA diocesano non ha conosciuto una grande variazione (10 unità in più del 2011), si nota comunque un cambiamento indicativo nell'identità delle persone che si sono rivolte al centro. Infatti, diversamente dagli anni precedenti, in cui i cittadini stranieri segnavano una maggior presenza, il 2012 ha marcato una curva storica, in quanto il numero di cittadini italiani in situazione di disagio ha raggiunto quota 50% del totale degli utenti, superando di poco il numero degli stranieri. A confronto, 8 anni fa (nel 2005), il CdA aveva un'utenza italiana del solo 36,2%.

Un altro dato emerso dall'analisi del dettaglio è il rilevante numero di richieste e di erogazione di aiuti di natura economica. Nel complessivo, il 58% delle persone che si sono rivolte al CdA diocesano ha richiesto un aiuto di natura economica, nella forma di un sussidio o di un prestito. In seconda posizione nella frequenza delle richieste, è stato osservato che il 34% degli utenti ha fatto richiesta di beni materiali e servizi. Tali dati confermano con certezza quanto è già stato segnalato sull'emersione di nuove forme di povertà e di disagio. Guardando i dati sulle risposte, si evidenzia che la Caritas ha erogato 577 aiuti di natura economica a fronte di 251 richieste della stessa natura, dimostrando che alcuni beneficiari hanno ottenuto più di due interventi di natura economica. La stessa proporzione è stata osservata anche per gli accessi ai servizi di distribuzione di beni materiale, per cui si sono registrati 367 accessi per 166 persone.

CARITAS DIOCESANA DI TRIESTE

RAPPORTO SUL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO
DATI ANNO 2012

1. INTRODUZIONE

Il Centro d'Ascolto diocesano di Trieste "Sergio Peschier"[12] (da ora in avanti C.d.A.) nasce nel 1989, e opera grazie all' impegno costante di 12 volontari, supportati da due operatori e da un coordinatore dipendenti, che si alternano nelle tre giornate di apertura settimanale, per accogliere, ascoltare, orientare e accompagnare tutte le persone in difficoltà che si presentano. Nello specifico, il C.d.A. diocesano è aperto il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9.00 alle 11.00. All'occorrenza, si fissano appuntamenti anche fuori da questi orari. Il martedì mattina è dedicato alla riunione di équipe, momento fondamentale di confronto e condivisione fra volontari e operatori, rispetto ai percorsi da proporre alle persone ascoltate. Il giovedì vede gli operatori impegnati in altri progetti e servizi correlati con il C.d.A., quali il servizio di ascolto all'interno della Casa Circondariale e il progetto di accompagnamento economico nato nel 2009 per aiutare le persone a gestire il proprio budget familiare.
Lavora in stretta sinergia, spesso in funzione di filtro e punto di accesso, con le altre opere segno della Caritas, quali la mensa, il centro diurno, l'ambulatorio dentistico e le case di accoglienza, o con progetti più specifici come il servizio di accompagnamento economico e la consulenza psicosociale. Importante è, inoltre, il lavoro di rete e mediazione verso i Servizi Sociali Territoriali, i Servizi Specialistici (CSM, Alcologia, Sert) e le molteplici realtà del privato sociale.
Principali e fondamentali interlocutori del C.d.A. diocesano sono i gruppi caritativi parrocchiali presenti in diverse parrocchie della Diocesi, e impegnati in attività più o meno strutturate quali: centro d'ascolto, distribuzione di borse della spesa e vestiario, visite domiciliari, accompagnamenti. Delle 60 parrocchie che compongono la Diocesi di Trieste, 40 hanno un gruppo Caritas o San Vincenzo de Paoli parrocchiale, o singole persone incaricate dal parroco che si occupano della dimensione caritativa sul territorio di competenza.
Per una corretta lettura del Report dobbiamo fare fin d'ora alcune precisazioni:

- il territorio di riferimento è quello della Diocesi e non quello della Provincia di Trieste, che pur coincidendo in buona parte, non si sovrappone del tutto. Il territorio della Diocesi di Trieste, infatti, comprende i quattro Comuni di Trieste, Muggia, San Dorligo della Valle/Dolina e Monrupino mentre i Comuni di Duino Aurisina e Sgonico, pur facendo parte della Provincia di Trieste, afferiscono alla Diocesi di Gorizia;
- nel Report vengono presi in considerazione e analizzati esclusivamente dati quantitativi del C.d.A. diocesano, raccolti attraverso il sistema OsCar Non viene tenuto conto dei dati delle parrocchie in quanto, ad oggi, nessun servizio caritativo parrocchiale della Diocesi di Trieste si è dotato di questo strumento, e quindi non c'è omogeneità nella rilevazione. Uno degli obiettivi dei prossimi anni, è quello di mettere gradualmente nel sistema di rete Os.Car anche i servizi caritativi parrocchiali. I tempi non saranno brevi perché, come detto sopra, le realtà parrocchiali diocesane sono estremamente variegate. In diversi casi non esiste neanche un archivio cartaceo delle persone incontrate;
- il Report ci fornisce solo il quadro delle situazioni di povertà e disagio incontrate dal C.d.A. diocesano, non fotografa quindi la povertà nella Diocesi di Trieste.

[12] Dal 2006 il Centro d'Ascolto diocesano è intitolato a Sergio Peschier, uno dei volontari storici , scomparso alcuni anni fa.

2. DATI DI CONTESTO

Per quanto riguarda i dati di contesto, prenderemo in considerazione quelli provinciali, e daremo qualche dato specifico relativo al Comune di Trieste, in quanto la quasi totalità delle persone che si sono rivolte al C.d.A. diocesano risiede nel capoluogo.
Al 31/12/2012, la Provincia di Trieste contava una popolazione residente di 231.677 persone di cui il 47,2% erano maschi (pari a 109.263 persone) e il 52,8% erano donne (pari a 122.414 persone). Rispetto al primo gennaio dello stesso anno, la popolazione è diminuita di 634 unità. Sono nati 1729 bambini[13] mentre i decessi sono stati 3471. Il numero di famiglie in Provincia era di 121.352, con una media di componenti per nucleo pari a 1,9 persone. Le convivenze registrate erano 184. Per quanto riguarda le persone straniere residenti, al 31/12/2012 erano 16.954, pari al 7,3% della popolazione totale residente. Rispetto alla variabile di genere, i maschi erano 8.057 (pari al 47,5%) e le femmine 8.897 (pari al 52,5%). Nel corso del 2012 si è verificato un saldo positivo del bilancio demografico della popolazione straniera, pari a +326 unità, anche se nettamente inferiore a quello registrato negli anni precedenti (+759 unità nel 2011, +1.083 unità nel 2010, +1433 unità nel 2009)[14]. A questi vanno aggiunti gli stranieri regolari non residenti, ma comunque presenti sul territorio. I cittadini stranieri che nel corso del 2012 sono stati cancellati[15] dalle anagrafi della Provincia sono stati 1709[16], in aumento del 7,6% rispetto al 2011. L'incremento registrato, che si manifesta in un quadro di generale crisi economica del Paese, è peraltro presumibilmente sottostimato rispetto agli effettivi flussi in uscita, in quanto gli stranieri, non avendone alcun beneficio, non comunicano all'anagrafe il trasferimento all'estero.
Nel corso del 2012, 334 stranieri hanno acquisito la cittadinanza italiana (+ 1,6% rispetto all'anno precedente). Tra i nuovi cittadini italiani sono più numerose le donne, poiché i matrimoni misti, che rappresentano ancora una modalità abbastanza frequente di acquisizione della cittadinanza, si celebrano prevalentemente fra donne straniere e uomini italiani. Con il passare del tempo, tuttavia, va crescendo l'importanza relativa delle altre modalità di acquisizione della cittadinanza italiana, legate invece alla durata della residenza.
Il tasso di disoccupazione media fra le persone in età lavorativa nel 2012 è stato del 6,2% (5,3% fra gli uomini e il 7,1% fra le donne), con un incremento del 1,7% rispetto all'anno precedente.
Nello specifico nel Comune di Trieste, al 31/12/2012 la popolazione totale residente era di 201.148 (- 0,3 €% rispetto al 2011), di cui il 47% maschi. Le famiglie erano 107.187, con una media di componenti per famiglia pari a 1,00 (nel 2011 era 1,86). Al 1 gennaio 2012, il 60,8% della popolazione residente aveva un'età comprese fra i 15 e i 64 anni, il 27,9% erano ultra sessantacinquenni e l'11,3% aveva tra i 0 e i 14 anni. L'età media era di 47,7 anni. Rispetto allo stato civile, risultava coniugata il 46,4% della popolazione, i celibi/nubili si attestavano al 37,8%, i divorziati/e al 5,2% e i vedovi/e al 10,6%. L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione generale è passata dal 4,5% del 2002 al 9,7% della fine del 2012. Il totale della popolazione straniera ha raggiunto le 20.002 unità, di cui 9.968 maschi e 10.034 femmine. A fine 2011, gli uffici dell'anagrafe ne contavano 19.196; 18.192 a fine 2010. Un dato in controtendenza: gli abitanti in generale diminuiscono, mentre gli stranieri crescono di anno in anno. Le nazionalità maggiormente presenti sono quella Serba (5.624 unità), Rumena (2435 unità), Croata (1.333

[13] Nel corso del 2012, i bambini nati da genitori stranieri sono stati 260 pari al 15% delle nascite totali in provincia di Trieste. Nell' 2011 l'incidenza dei nati stranieri sul totale dei nati in provincia era del 12,7 %.
[14] Gli stranieri residenti in Italia al 1 gennaio 2013 sono 4.387.721, 334 mila in più rispetto all' anno precedente (+8,2%). La quota dei cittadini stranieri sul totale dei residenti (italiani e stranieri) continua ad aumentare passando dal 6,8% del 1 gennaio 2012 al 7,4% del 1 gennaio 2013.
[15] Cancellazioni: si distinguono in: a) cancellazioni per altro Comune: numero di persone cancellate per trasferimento di residenza in altro Comune italiano; b) cancellazioni per l'estero: numero di persone cancellate per trasferimento all'estero; c) cancellazioni per altri motivi: non si tratta di effettivi trasferimenti di residenza, ma di cancellazioni dovute a pratiche di rettifica anagrafica. Tra queste sono comprese le persone decedute, quelle cancellate per irreperibilità. Per gli stranieri rientrano tra le motivazioni di cancellazione anche la scadenza del permesso di soggiorno e l'acquisizione della cittadinanza italiana.
[16] Nello specifico il 42,9 % perché si è trasferito all'estero o è rimpatriato, il 23,8% si è trasferito in un altro Comune italiano, il 19,5% ha ottenuto la cittadinanza italiana.

unità), Cinese (1.109 unità), Kosovara (979 unità) e Albanese (902 unità). Sono in crescita soprattutto le persone di cittadinanza rumena, ucraina, senegalese e bengalese. Il trend positivo del bilancio anagrafico, per quanto riguarda gli stranieri, è dovuto anche, ma non solo, all'aumento di nascite di bambini con genitori stranieri[17]. In generale, dai dati emerge che gli stranieri immigrati sono ben rappresentati in tutte le fasce di età, ad esclusione delle fasce anziane: gli over 65 sono solo 896. La struttura della popolazione straniera è di conseguenza mediamente giovane. Rispetto agli anni precedenti, sono più numerose le donne degli uomini, a significare che il fenomeno sta raggiungendo una certa stabilità. Prevale nettamente la presenza delle fasce di età lavorativa, in particolare quella fra i 25 e i 44 anni, che rappresenta la metà della popolazione straniera residente.

[17] Nel 2012 i bambini stranieri da 0 a 4 anni erano 1191. Nel 2011erano 1120, nel 2008 appena 944.

3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI TRIESTE

3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali)

Prospetto – Persone accolte dai Centri di Ascolto della Diocesi di Trieste - anno 2012 – valori assoluti

CENTRO DI ASCOLTO	N. persone accolte Anno 2012
CDA diocesano	863
CDA parrocchiale S. Antonio Taumaturgo	900
CDA parrocchiale S. Giovanni Decollato	128
CDA parrocchiale Maria Regina del Mondo	190
CDA parrocchiale Beata Vergine Addolorata	700
CDA parrocchiale Santa Maria Maddalena	70
CDA parrocchiale SS. Pietro e Paolo	89
CDA parrocchiale S Giovanni Bosco	202
CDA parrocchiale S. Vincenzo de Paoli	76
CDA parrocchiale SS. Andrea e Rita	61
CDA parrocchiale S.Giusto	7

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Come abbiamo già accennato nel paragrafo introduttivo, nessuno dei Centri d'Ascolto parrocchiali presenti sul territorio della Diocesi di Trieste utilizza ancora il sistema di rilevazione OsCar In alcuni casi, si sono dotati autonomamente di schede cartacee, dove trascrivere qualche dato anagrafico e la situazione economica della persona seguita. Di fatto, ad oggi, il dato rilevato è scarso e disomogeneo. In vista della stesura di questo Report, abbiamo somministrato alle parrocchie una scheda tecnica di rilevazione, con poche voci di carattere organizzativo (il numero di volontari che operano nel centro), operativo (orari di apertura, tipo di risposte concrete date: ad esempio distribuzione borse della spesa/vestiario, aiuti economici in denaro, ecc.) e anagrafico (tipologia di utenza in base al genere e alla nazionalità), per cercare di dare una dimensione complessiva delle persone accolte nel corso del 2012.
Su 60 parrocchie che costituiscono la Diocesi di Trieste, una quarantina ha dei servizi caritativi (Caritas, San Vincenzo de Paoli o altro). Di queste 40 solo 10 ci hanno restituito la scheda di rilevazione compilata.
Non possiamo dare un dato certo sul numero totale delle persone seguite dai C.d.A. parrocchiali, in quanto non si è potuto bypassare il problema dei doppi conteggi di persone che si rivolgono a più servizi. Non si tratta di dati raccolti in maniera scientifica, né descrivono il lavoro capillare di prossimità svolto dalle parrocchie. Sicuramente le parrocchie condividono la presa in carico di molte di queste persone con il Cd.A. diocesano, come risultato di uno stretto lavoro di rete. Così come di certo alcune persone, soprattutto quelle prive di residenza o non stanziali, si sono rivolte a più parrocchie contemporaneamente in cerca di aiuto. Su questo non abbiamo dati oggettivi sufficienti per riflettere. Da uno studio fatto dalla Caritas di Trieste[18] sappiamo però che l'82,7% degli utenti si è rivolto nell' anno di riferimento ad un solo C.d.A, il 12,1% a 2, il 4% a 3, lo 0,8% a 4 ed il rimanente 0,4% a 5 o più servizi. Attraverso questi dati possiamo fare una proiezione a partire sia dai dati del C.d.A. diocesano e di quelli parrocchiali, di modo che il numero totale di utenti si attesterebbe in un range che oscilla tra le 2.800 e le 3.000 persone.
Una delle priorità di lavoro nei prossimi due anni come Caritas diocesana sarà sicuramente quella di introdurre gradualmente Os.car nelle parrocchie, sia per aiutare i volontari nella rilevazione,

[18] Caritas Trieste, Rapporto sull'Esclusione, Trieste 2004.

per avere un quadro generale delle situazioni di povertà intercettate più completo, ma anche per dare la giusta rilevanza all'operato, spesso silenzioso di questi servizi.
Analizziamo ora i dati del Centro d'Ascolto diocesano di Trieste.

3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano

Nel corso del 2012, le persone che si sono rivolte al C.d.A diocesano sono 863, di cui 460 nuovi ingressi. Se prendiamo in considerazione il dato relativo all'utenza complessiva negli ultimi tre anni, notiamo che si è mantenuto sostanzialmente stabile (nel 2010 gli utenti erano 843 mentre nel 2011, 864).

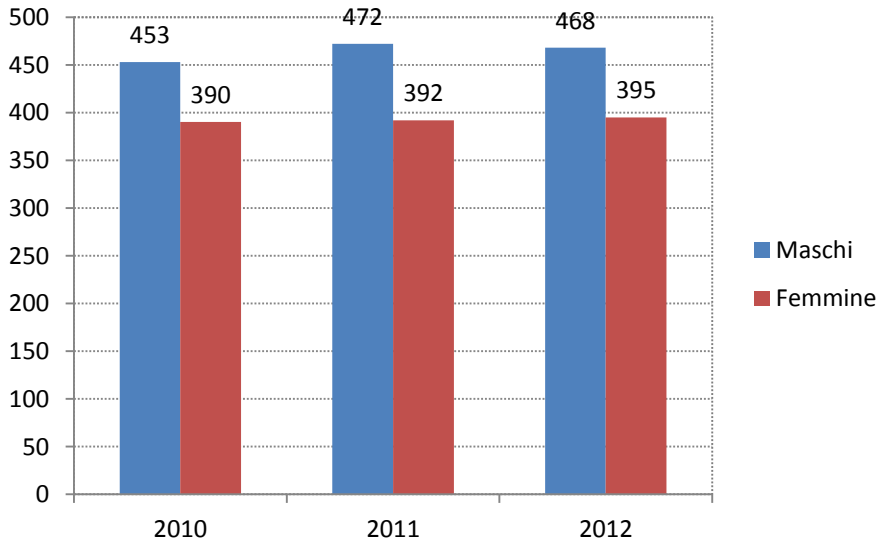
Tab.1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, per genere e provenienza - anno 2012 – valori assoluti e % sul totale delle persone italiane e straniere

	Italiani		Stranieri	
	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	220	52,3%	248	56,1%
Femmine	201	47,7%	194	43,9%
Totale	421	100,0%	442	100,0%

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Diverso è il discorso per quanto riguarda l'andamento del rapporto fra utenza totale e nuovi ingressi. Se nel biennio 2010/2011 il dato dei nuovi ingressi si attestava sul 69%, nel 2012 il numero di primi colloqui rappresenta "solo" il 53,3% del dato generale. Questa contrazione può trovare una spiegazione nel fatto che fra il 2010 e il 2011 sono state introdotte delle modifiche nella presa in carico, e sono stati attivati nuovi progetti quali il servizio di accompagnamento economico, e questo ha sicuramente richiamato nuova utenza. Il 2012 ha visto il consolidamento e perfezionamento di queste nuove modalità operative, che le persone avevano imparato a conoscere nel biennio precedente.

Graf. 1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione fra maschi e femmine – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti

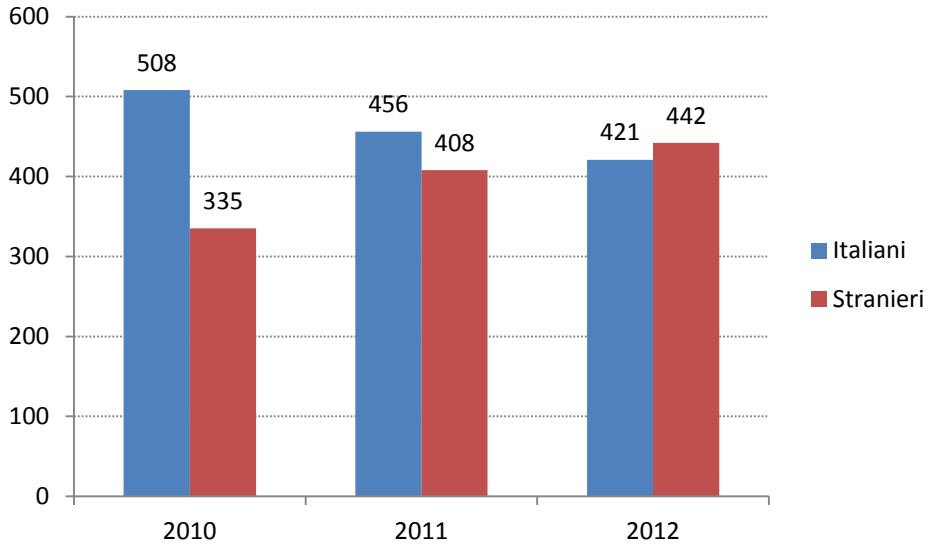


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Per quanto riguarda la variabile di genere, i maschi rappresentano il 54,2% dell'utenza complessiva (pari a 468 persone), mentre le femmine il 45,8% (pari a 395 persone). Rispetto all'annualità precedente la proporzione è rimasta pressoché invariata.

3.3 Italiani e stranieri

Graf. 2 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione fra italiani e stranieri – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti

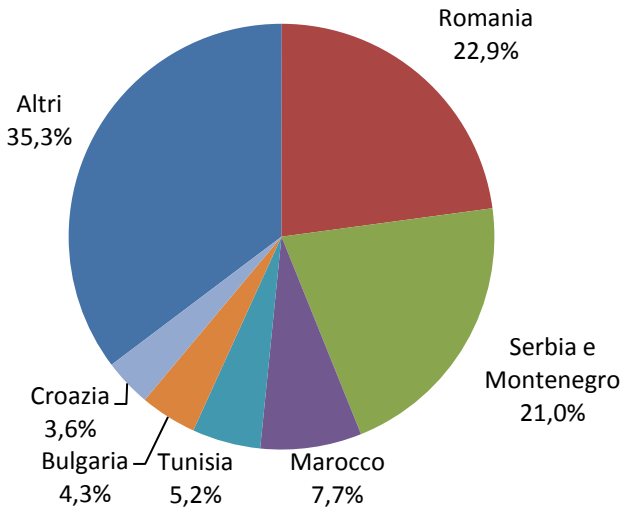


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Nel 2012, sul totale delle persone accolte al C.d.A., il 51,2% (pari a 442 persone) sono straniere, mentre il 48,8% (pari 421 persone) sono italiane. É la prima volta che l'utenza straniera supera quella italiana, omologandosi così alla situazione degli altri tre C.d.A. diocesani presenti in Regione. A Gorizia, Pordenone e Udine, la percentuale dell'utenza straniera è sempre stata superiore, in maggior o minor misura, rispetto a quella degli italiani. Per quanto riguarda Trieste, il dato 2012 riflette e rientra perfettamente in un trend iniziato nel 2010, che vede una progressiva diminuzione degli italiani che si rivolgono al C.d.A., e contemporaneamente registra l'aumento della componente straniera. Se guardiamo nel dettaglio, le variazioni più significative fra il 2011 e il 2012 riguardano la componente femminile dell'utenza. Il numero delle donne straniere è aumentato di 25 unità, mentre quello delle donne italiane è diminuito di 21. Possiamo ipotizzare diverse motivazioni che hanno determinato questo cambio di tendenza, non solo di natura oggettiva come la perdita del lavoro o l'assenza/scarsità di reti familiari e amicali di supporto, ma anche soggettiva, come la diversa percezione che si ha del centro d'ascolto fra italiani e stranieri. Per i primi, andare al C.d.A. rappresenta "l'ultima spiaggia", l'ultimo posto dove andare a chiedere aiuto; per i secondi, invece, rappresenta un luogo dove poter chiedere aiuto e ascolto per qualsiasi tipo di problema. Fra le cause oggettive che hanno portato all'aumento del numero delle donne straniere che si sono rivolte al C.d.A. diocesano, possiamo addurre anche l'aumento degli uomini stranieri che si spostano in cerca di un lavoro, lasciando a Trieste le mogli, che quindi si trovano a chiedere aiuto per sé, in attesa del rientro del coniuge. Sarebbe interessante analizzare il dato relativo alla presenza di italiani e stranieri nei servizi caritativi parrocchiali, per vedere se e quanto si discosta da quello rilevato a livello di C.d.A. diocesano. Purtroppo, ad oggi non è possibile.

Se incrociamo le variabili genere e nazionalità, notiamo inoltre che i maschi italiani rappresentano il 25,5% dell'utenza totale (- 1,5% rispetto al 2011), mentre i maschi stranieri sono il 28,7% (+ 1,1% rispetto al 2011). Le donne italiane si attestano sul 23,3% (- 2,5% rispetto al 2011), mentre quelle straniere sono il 22,5% (+ 2,9%).

Graf. 3 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, principali provenienze degli stranieri

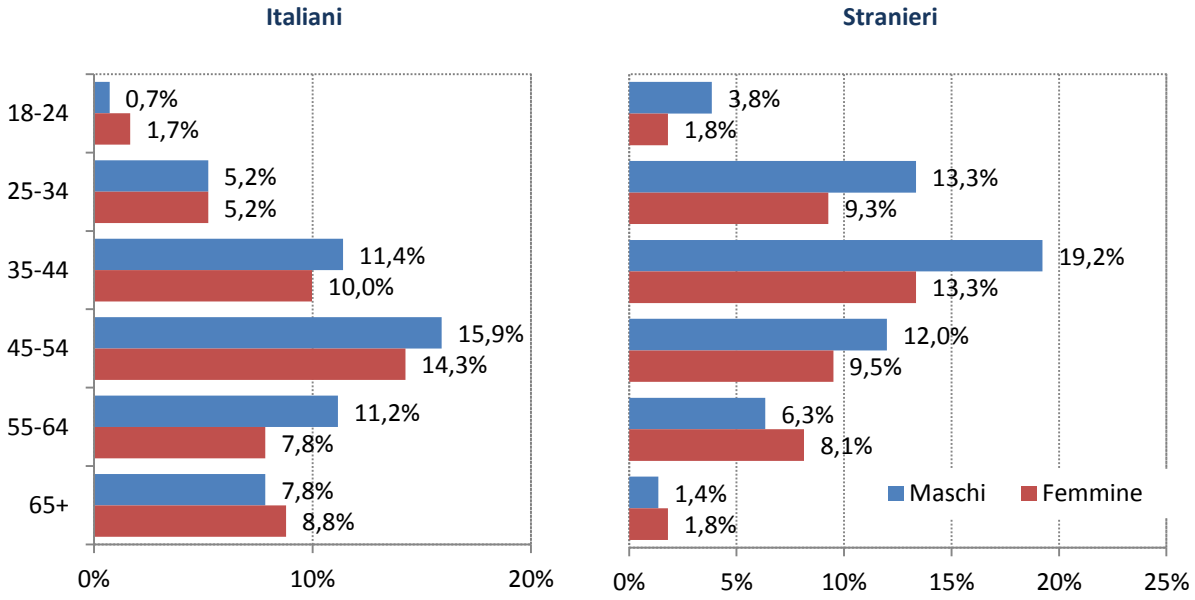


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Rispetto all'utenza straniera, i gruppi maggiormente presenti sono quello rumeno (22,9% pari a 101 persone) e quello serbo montenegrino (21% pari a 93 persone). Seguono a ruota, ma con un notevole distacco, i marocchini (7,7%) e i tunisini (5,2%). Se andiamo a guardare l'andamento del dato relativo alla provenienza nel triennio 2010 – 2012, non notiamo cambiamenti eclatanti. Nel 2012 i cittadini rumeni e quelli serbi rappresentano il 43,9% del bacino d'utenza straniero totale: una percentuale in leggero calo rispetto agli anni precedenti (44,1 % nel 2011 e 44,8% nel 2010). Se il "peso" percentuale sul dato complessivo di serbi e rumeni è diminuito, è invece aumentato il numero di rumeni e serbi che si sono rivolti al C.d.A. Dal 2010 al 2012, il numero di rumeni è passato da 74 a 101 (+ 27 persone), mentre quello dei serbi da 76 a 93 (+ 17). Fra il 2010 e il 2012 si può notare un trend in crescita anche per quanto riguarda la presenza di magrebini. Nel 2010, marocchini e tunisini erano l'11,3% dell' utenza totale; nel 2012 sono il 12,9% (+1,6%). Questo incremento si può imputare principalmente al protrarsi di una difficoltà economica e lavorativa.
Se confrontiamo i dati del C.d.A. con quelli del Comune di Trieste, vediamo che coincidono solo parzialmente. Come abbiamo già accennato nei dati di contesto, in base ai dati dell'anagrafe di Trieste, le tre comunità straniere maggiormente presenti in città sono quella serba, quella rumena e quella croata. Se incrociamo i dati dell'anagrafe con quelli del C.d.A., vediamo che al 31/12/12 su un totale di 5.624 serbi residenti si è rivolto al C.d.A. (solo l'1,6%), mentre, per quanto riguarda i rumeni, su un totale di 2.435 persone ne abbiamo incontrate il 4,1%. Anche da questo dato possiamo dedurre che il grado di povertà fra i rumeni sia superiore rispetto a quello fra serbi. Potrebbe essere anche che la rete familiare e amicale di sostegno fra i serbi sia più solida che fra i rumeni. A concorrere a questa situazione ci sono anche fattori di carattere storico, legati al passato di Trieste. Per quanto riguarda la comunità croata, la terza in ordine di importanza all'anagrafe, in base ai dati del C.d.A. occupa solo il sesto posto in graduatoria.
Un'ultima considerazione riguardo la comunità cinese che, secondo l'anagrafe, è la quarta per importanza. A dicembre 2012 conta 1.109 membri. Dall'apertura del C.d.A. nel 1989, si sono presentati solo due casi di cittadini stranieri. A incidere su questo sono sicuramente fattori economici (i cinesi sono per lo più impiegati in attività commerciali), e ancora di più culturali. Di fatto, silenziosamente, la loro presenza cresce in città, ma sembra avere un sistema " autonomo" di protezione sociale.

3.4 Fasce d'età

Graf. 4 e 5 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione degli italiani e degli stranieri per fasce d'età – anno 2012- – valori %

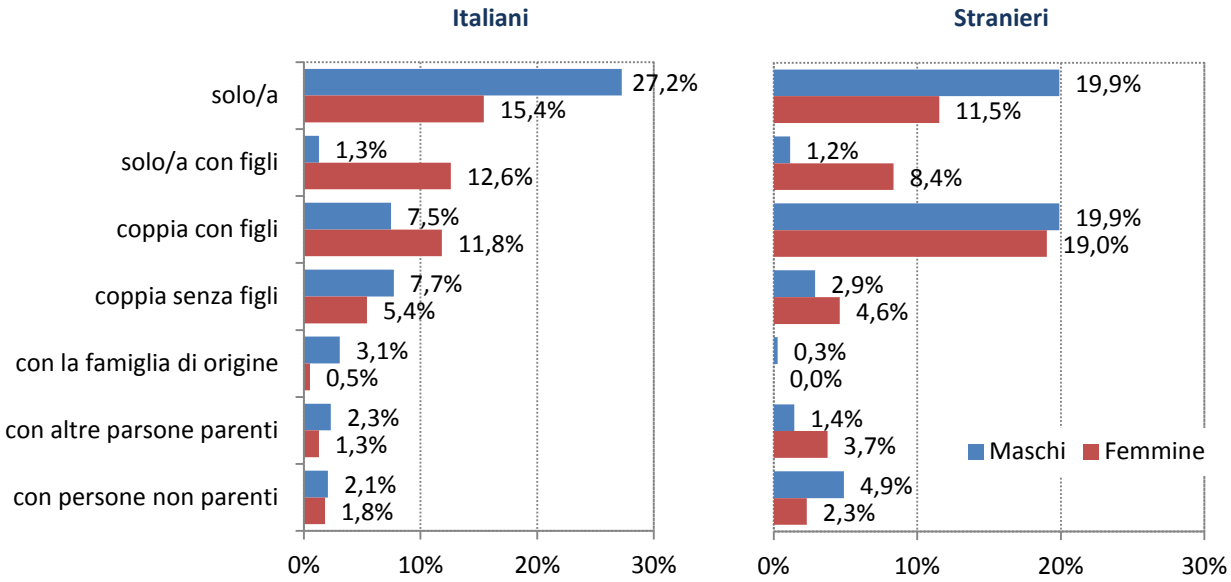


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 27,1 % delle persone accolte nel C.d.A. diocesano nel 2012 ha un'età compresa fra i 35 e i 44 anni. Seguono le persone che rientrano nella fascia 45-54 con un'incidenza pari al 25,7% del totale. Sommando le due percentuali vediamo che più della metà (52,8%) dell'utenza complessiva ha fra i 35 e i 54 anni. Se confrontiamo l'andamento di questo dato nell'ultimo triennio, notiamo che dal 2010 al 2012 l'incidenza della fascia di età 35 – 54 è aumentata del 3,4% sul totale. Potremmo ricollegare questo dato sia a fattori economici, quali la perdita del lavoro (di fatto la fascia 35 – 54 è la più produttiva), sia alla situazione familiare: è probabile che ci siano dei figli e/o un coniuge a cui provvedere, e quindi c'è maggiore necessità a chiedere aiuto e sostegno. Al terzo posto troviamo la fascia di età 25-34, con un'incidenza del 16,7%, dato che ha subito una lieve inflessione rispetto al biennio precedente (-1,7%).
Rispetto alla nazionalità, la fascia d'età più significativa per gli italiani è quella 45 – 54, pari al 30,2%, mentre gli stranieri sono mediamente più giovani, visto che il 32,5% ha un'età compresa fra i 35 e i 44 anni: un dato che non si discosta da quello degli anni passati. Sono i giovani che con coraggio decidono di emigrare, per cercare un futuro migliore per sé e le proprie famiglie, spesso compiendo un salto nel buio, senza punti di riferimento. Per molti di questi giovani, la Caritas diventa un punto di riferimento.
A rendere mediamente "vecchia" l'utenza italiana è la presenza significativa degli over 65, pari al 16,6%.
É interessante notare che, per quanto riguarda gli italiani, le uniche due fasce d'età in cui le donne superano gli uomini sono le due fasce estreme: 18 – 24 e over 65. Nel caso della fascia 18 – 24, il dato va letto alla luce del fatto che, mediamente, i maschi italiani a quell'età fanno ancora parte del nucleo dei genitori, mentre le loro coetanee spesso hanno già costituito un nucleo proprio (esempio delle ragazze madri); per quanto riguarda la fascia degli ultra sessantacinquenni, non sono rari i casi di uomini che vivono con l'anziana madre, o tornano a vivere con i genitori, in seguito a separazioni o divorzi.
Per quanto concerne le donne straniere, la loro presenza è superiore a quella degli uomini solo nelle ultime due fasce d'età. Anche questo dato può essere riconducibile probabilmente al loro stato civile (vedove) o alla loro condizione lavorativa (badanti).

3.5 Tipologie familiari

Graf. 6 e 7 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione degli italiani e degli stranieri per tipologie familiari – anno 2012- – valori %



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

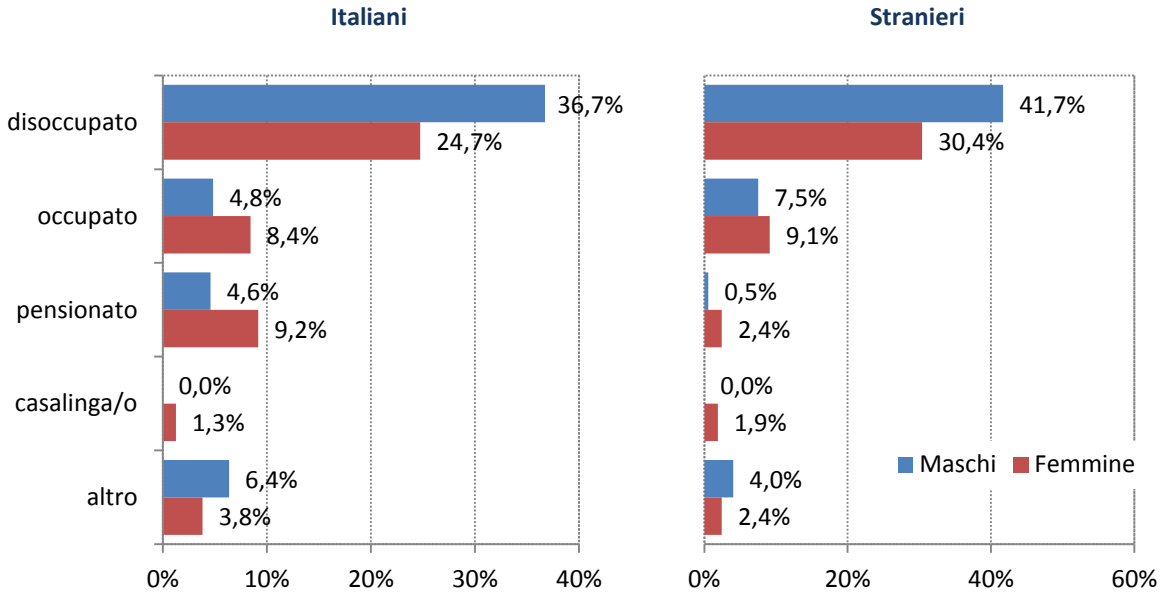
Se prendiamo in considerazione il dato generale, il 37,4% degli utenti dichiara di vivere da solo: ben il 4,9 % in più rispetto al 2011[19]. Ad incidere è soprattutto la componente maschile dell'utenza (+ 3,4%). Se incrociamo le variabili "convivenza/nazionalità", vediamo che, fra gli italiani, la percentuale di persone che vivono sole è del 42,6%; nello specifico si tratta del 27,2% degli uomini e il 15,4% delle donne. Fra gli stranieri la percentuale è più bassa (31,4%). Spesso dietro la famiglia monoparentale si celano le persone che vivono le situazioni di marginalità più estreme, soprattutto stranieri, uomini e donne che cercano di mantenere con il loro lavoro la famiglia in patria, aspettando che si creino le condizioni favorevoli per richiedere il ricongiungimento familiare. Gli uomini italiani, invece, sono per lo più separati o divorziati che hanno dovuto lasciare il tetto coniugale, ma anche celibi e in minor misura vedovi. Per quanto riguarda la categoria "coppia con figli", il dato percentuale del 2012 (28,5%) non si discosta da quello del 2011 (-0,4%). Anche qui, però, se incrociamo le variabili "convivenza/nazionalità", notiamo delle peculiarità: nella fattispecie l'incidenza fra gli stranieri (38,9%) è quasi il doppio rispetto che fra gli italiani (19,3%).
Se andiamo ancora di più nel dettaglio, e incrociamo anche la variabile di genere, vediamo che, mentre fra gli stranieri c'è un sostanziale equilibrio fra utenti uomini e utenti donne in coppia con figli, fra gli italiani questa omogeneità nelle percentuali non si riscontra. Il numero delle donne è nettamente superiore. A determinare questo dato sono soprattutto i fattori culturali, che ci indicano come le donne tendano a farsi portavoce dei bisogni della famiglia, soprattutto in presenza di figli. L'11,8 % dell'utenza totale complessiva è composta da nuclei monogenitoriali, e riguarda specificatamente la componente femminile (10,6%), soprattutto italiana. Rispetto al 2011, la presenza di ragazze madri in CdA è diminuita del 2,2 %, forse come conseguenza di risorse a sostegno di questa tipologia di utenza particolarmente a rischio.
Le altre categorie (coppia senza figli, con la famiglia d'origine, con altre persone parenti/non parenti) nel loro insieme, rappresentano il 22,3% dell'utenza totale. Anche in questo caso, abbiamo delle lievi differenze a seconda della variabile nazionalità. La condizione di coppia senza

[19] Il dato rispecchia quello in possesso dell'anagrafe del Comune di Trieste secondo cui nel 2012 il numero medio di componenti per famiglia è pari a 1,00 mentre nel 2011 era 1,86.

figli, o di persona che vive con la famiglia di origine, è più marcata fra gli italiani, soprattutto maschi. Fra gli stranieri, invece, c'è un discreto numero di persone che vive assieme ad altri parenti, che non sono i genitori o persone che appartengono alla loro famiglia in senso ampio, ma sono amici, conterranei, colleghi.

3.6 Condizione lavorativa

Graf. 8 e 9 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione lavorativa – anno 2012- – valori %



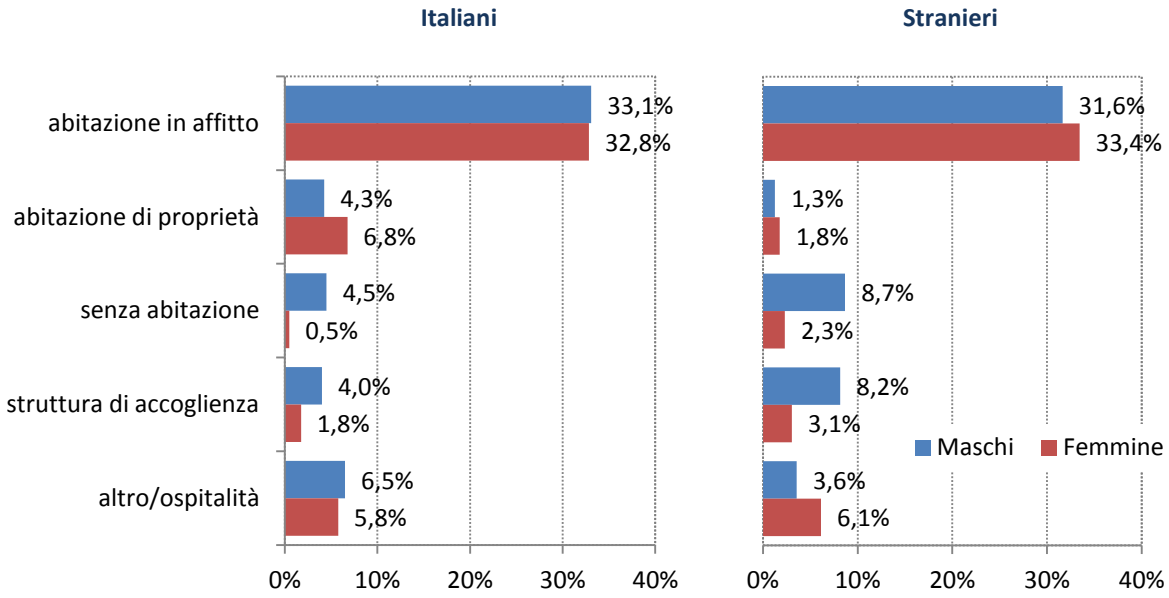
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 66,6% dell'utenza complessiva si dichiara disoccupata: un dato in crescita rispetto al 2011 quando i disoccupati erano il 59,3%. Si trova in questa situazione il 61,4% degli italiani, e il 72,1% degli stranieri. Nel biennio, la percentuale dei disoccupati fra gli uomini è diminuita del 2,8%, mentre è cresciuta la percentuale delle donne (+3.3%). Questo dato possiamo ricollegarlo al tipo di risposte che riesce a dare il C.d.A. La Caritas non è un ufficio di collocamento, non riesce a trovare posti di lavoro e, nel dare risposte a richieste di sostegno economico, sì è data una scala di priorità. Tendenzialmente, alle persone prive di reddito non vengono date risposte di tipo economico (sussidi e finanziamenti per sanare affitti o utenze arretrate), ma si offrono servizi materiali come la mensa, oppure si procede all'invio ai servizi caritativi parrocchiali per l'erogazione di borse spesa, o si attiva un servizio di segretariato sociale. Per quanto riguarda le donne, il discorso è diverso. Vengono nella speranza di trovare un lavoro come badante o donne delle pulizie, tramite la rete dei nostri contatti, specialmente a livello parrocchiale. Spesso non cercano un lavoro vero e proprio, ma solo dei lavoretti per integrare le entrate del marito (magari in cassa integrazione o che lavora in nero).
Rispetto alla minoranza delle persone occupate, solo il 14,9% era in possesso di un contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato, con una netta prevalenza del primo (11,1%) rispetto al secondo (3,8%). In generale, dal 2011 al 2012 la percentuale delle persone occupate ha subìto una contrazione del 6,2%.
Le donne occupate, sia italiane che straniere, superano il numero degli uomini. Ciò è particolarmente evidente rispetto alla situazione degli italiani, dove la percentuale delle donne occupate (8,4%) è quasi doppia di quella degli uomini (4,8%).
Rispetto alla condizione lavorativa, quella dei pensionati continua ad essere una presenza significativa e costante (8,5%) sul dato generale dell' utenza del C.d.A., anche se riguarda quasi

esclusivamente l'utenza femminile italiana (9,2% sull'utenza totale italiana): una percentuale che superava addirittura quella delle donne occupate (8,4%). Questo dato si inserisce perfettamente nella fotografia di Trieste fatta nei paragrafi precedenti: una città con una fortissima percentuale di anziani (al 01/01/2012 l'anagrafe registra una percentuale di over 65 pari al 27,9%), in prevalenza donne (60,1%), che spesso si trovano a carico i figli. Il dato dei pensionati stranieri è irrisorio.
Sotto la voce "altro" abbiamo raccolto forme di inserimento lavorativo atipico, che garantiscono un minimo di reddito come le borse lavoro, le work experience, i tirocini formativi. Ad usufruirne sono soprattutto gli uomini, sia italiani che stranieri. Anzi, per quanto riguarda gli italiani, è una condizione "lavorativa" più diffusa (6,4%) di quella contrattualizzata (4,8%).

3.7 Condizione abitativa

Graf. 10 e 11 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione abitativa – anno 2012- – valori %



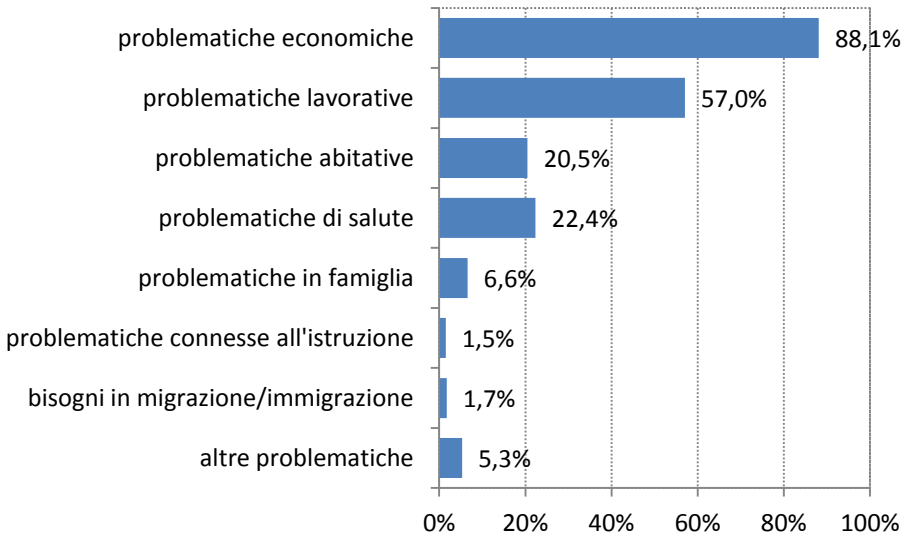
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 65,5%delle persone accolte al C.d.A. vive in un'abitazione in affitto. Nello specifico, sono il 65,9% degli italiani e il 65% degli stranieri, omogeneamente ripartito fra maschi e femmine. L'11,1% degli italiani, per la maggioranza donne, hanno una casa di proprietà, ereditata da qualche parente, o assegnata in seguito alla separazione dal coniuge in presenza di minori. Quasi nessuno straniero può permettersi una casa di proprietà. Analizzando i dati, vediamo che il problema abitativo colpisce più duramente gli uomini rispetto alle donne. Il 4,5% degli uomini italiani, e quasi il doppio di quelli stranieri (8,7%), dichiara di essere senza abitazione. Per quanto riguarda gli italiani, si tratta di persone prive di rete familiare e amicale di supporto, con rapporti fallimentari alle spalle, senza reddito, prevalentemente in una fascia di età over 45, e con problematiche di salute (fisica e mentale) e dipendenze correlate. Gli stranieri rientrano in una fascia di età più bassa, hanno problemi di permesso di soggiorno e scarse possibilità di inserimento, soprattutto in una realtà piccola come quella di Trieste. A favore di questa tipologia di utenti, riusciamo ad offrire solamente delle risposte materiali di sopravvivenza, come la mensa o la doccia. É molto difficile proporre e portare avanti qualsiasi forma di progettualità con loro.
Altro discorso vale per gli uomini ospitati in strutture di accoglienza che, nel 2012, sono quasi il triplo del numero delle donne, a riprova che per quest'ultime vengono attivate maggiori risorse di quanto si faccia con gli uomini. Le persone entrano in una struttura di accoglienza, il più delle

volte in seguito ad uno sfratto o all'assenza di una risorsa abitativa dopo una separazione. Il Comune di Trieste e l'ATER (Agenzia Territoriale per l'Edilizia Residenziale) stanno elaborando delle iniziative per garantire qualche risorsa in più in termini di risposta abitativa. Rispetto al 2011, le persone accolte in casa di accoglienza sono aumentate del 1,5%.
Il 11,1% dichiara di godere di altra condizione abitativa, come può essere l'ospitalità a casa di familiari/conoscenti o compatrioti. La percentuale più significativa, in tal senso, riguarda gli uomini italiani (6,5%) e le donne straniere (6,1%), con un incremento rispetto all'anno scorso del 2,1%.

3.8 Problematiche

Graf. 12 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste - % di persone che presentavano almeno una problematica nelle macroaree considerate *



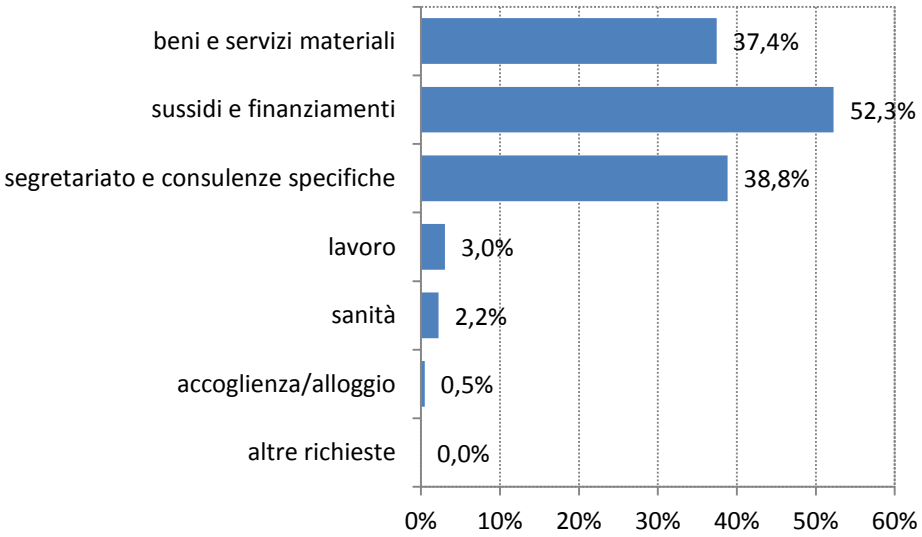
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

Analizzare le problematiche è fondamentale per capire quali siano le situazioni di disagio con cui ha dovuto confrontarsi C.d.A. nel 2012. Le persone accolte non presentano quasi mai un'unica problematica, ma vivono una condizione di multiproblematicità, dove i vari "fronti aperti" sono strettamente connessi fra loro da un rapporto di causa/ effetto.
Come si è visto, il numero totale dell'utenza nel triennio 2010-2012 si è mantenuto stabile. Al 31/12/2012 i volontari hanno accolto e ascoltato le situazioni di difficoltà e disagio di 863 persone: solo una persona in meno rispetto al 2011.
Come negli anni scorsi, al primo posto troviamo le problematiche di tipo economico, che investono l'88,1% dell' utenza totale, pari a 760 persone. Rispetto all'anno precedente l'incidenza di questa problematica è cresciuta dell'1,2%.
Seguono le problematiche lavorative, che riguardano il 57,0% dell'utenza (492 persone): un dato che ha avuto una lieve contrazione dell'1,3% dal 2011. In coda, troviamo le problematiche di salute, con il 22,4%.
Sotto la macroproblematica della salute abbiamo raggruppato altre macro problematiche, quali quelle psicosociali, connesse a dipendenza ed handicap.
Le problematiche abitative, leggermente in calo rispetto all' annualità precedente, si attestano sul 20,5% (- 3,6%).
Scendendo nel dettaglio delle macroproblematiche economiche, notiamo che il 28,5% dell' utenza (pari a 270 persone) dichiara di non aver alcun reddito, mentre il 25,1% (238 persone) lamenta un

reddito insufficiente rispetto al minimo vitale (pagamento affitto, bollette, cibo, spese mediche…); in 229 (24,2%) manifestano generiche problematiche economiche, mentre sono 191 le persone con difficoltà derivate dall' indebitamento (20,2%). Rispetto alle altre Caritas regionali, il dato sull'indebitamento è molto più marcato. Ciò può essere determinato dal fatto che dal 2009 abbiamo attuato un progetto di accompagnamento economico, e gli operatori del C.d.A. hanno imparato a sondare specificatamente anche problemi relativi all'indebitamento.
Le persone indebitate spesso sono persone disoccupate da qualche mese, o che si ritrovano la paga ridotta per i motivi più svariati, e che hanno contratto debiti con una banca o una finanziaria per sopperire a qualche spesa straordinaria (il dentista per i figli, i mobili per la casa, comprarsi l'auto nuova…). Oppure sono persone che hanno chiesto denaro agli amici per pagare una bolletta o gli affitti in arretrato, per evitare lo sfratto.
Rispetto alla macroproblematica lavorativa, il 71,1%, pari a 396 persone, si dichiara disoccupato. A queste vanno aggiunte le persone che hanno perso il lavoro o sono state licenziate (11,1%), e quelle che si dichiarano sottoccupate (6,5%). Senza un lavoro, è certo che si dovranno affrontare presto o tardi problematiche economiche e abitative. Le risorse messe in campo dagli enti pubblici per fronteggiare l'incremento del tasso di disoccupazione sono insufficienti. In generale, si sono dilatati i tempi che intercorrono fra la perdita di un lavoro e l'acquisizione di un altro impiego. Il costo della vita è obiettivamente più alto, mentre la tolleranza nei ritardi di pagamento di utenze e affitti si è abbassata.
Capita che le persone che arrivano per un primo ascolto in C.d.A. non sappiano come muoversi per affrontare le diverse problematiche, e non riflettano bene sulle richieste da fare. Spesso arrivano troppo tardi per trovare una soluzione alla problematica esposta (pensiamo a tutte le persone che arrivano con l'avviso di sfratto), e le soluzioni che possiamo proporre non sono quasi mai quelle che vogliono sentirsi dare.

3.9 Richieste

Graf. 13 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste - % di persone che hanno presentato almeno una richiesta relativa alle macroaree di richiesta considerate *



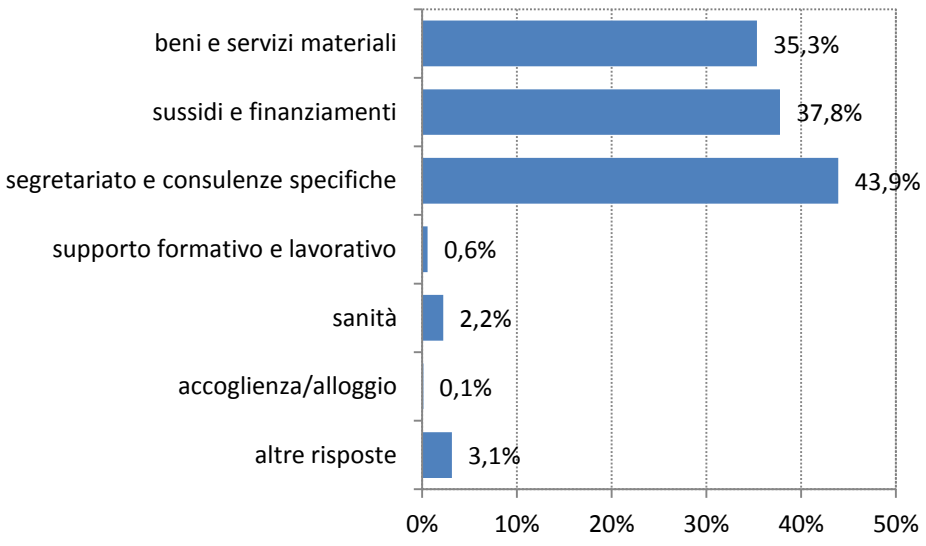
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse richieste.*

Come abbiamo detto sopra, le problematiche diventano sempre più complesse, e ne derivano richieste sempre più impegnative e urgenti.
Il 37,4% delle persone chiede beni e servizi materiali quali cibo, vestiario, biglietti per il viaggio: un dato aumentato rispetto 2011, quando si attestava "solo" al 29,3%. Le persone che richiedono la

mensa sono 154, mentre quelle che domandano buoni pasto (nel caso del C.d.A. diocesano di Trieste, buoni della Coop) sono 158. Sono dati, questi, che dimostrano l'acuirsi di un forte disagio economico. La mensa e la distribuzione dei buoni Coop viene gestita direttamente dalla Caritas diocesana, mentre le borse della spesa e il vestiario sono consegnati delle parrocchie sparse sul territorio, con cui cerchiamo di lavorare in stretta sinergia. Laddove possibile, fra servizi caritativi parrocchiali e Caritas diocesana c'è la condivisione delle richieste e, vedremo poi, delle risposte. Questo per far capire alle persone che facciamo lavoro di squadra, per ottimizzare al meglio le risorse che abbiamo a disposizione, così come unico è lo stile che portiamo avanti: il C.d.A. diocesano e i servizi caritativi delle parrocchie non fanno assistenza sociale, ma rendono testimonianza della prossimità della Comunità diocesana e/o parrocchiale nei confronti del fratello in difficoltà. La testimonianza può tradursi anche con la semplice consegna della borsa della spesa.
Per quanto riguarda la percentuale di persone che presentano richiesta di sussidi e finanziamenti, si passa dal 57,2% del 2011, al 52,3% nel 2012. Il dato va letto e interpretato in base al tipo di risposte che si possono ottenere dal C.d.A. Di fatto, negli anni abbiamo ridimensionato il budget mensile a disposizione per piccoli interventi e, al contempo, abbiamo rafforzato il lavoro di rete con i Servizi Sociali e le altre realtà del pubblico e del privato che si occupano dei poveri per evitare doppi interventi. Tutti gli interventi, soprattutto l'erogazione di sussidi e finanziamenti, vanno ponderati ed inseriti in una progettualità condivisa con la persona.
La richiesta di lavoro è estremamente contenuta (3%) in quanto, come abbiamo detto prima, la Caritas non è un ufficio di collocamento. Importantissimo è il lavoro di segretariato sociale e delle consulenze specifiche (lavorative, abitative, economiche, psicosociali), che si attesta sul 38,8%. Ed è determinante rispetto al tipo di risposta che verrà data.

3.10 Risposte

Graf. 14 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Trieste - % di persone che hanno ricevuto almeno una risposta relativa alle macroaree di risposta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.*

Come abbiamo più volte sottolineato, la Caritas non è un ente assistenziale. Anche in questo momento di grave crisi prolungata, si cerca di non dimenticare la sua "missio" educativa: la promozione e la testimonianza di prossimità della comunità cristiana nei confronti delle persone

che vivono momenti di difficoltà. Un ruolo di mediazione e stimolo nei confronti delle istituzioni, affinché si attivino per far fronte alle nuove povertà emergenti.
A tutte le persone che si rivolgono al C.d.A. vengono garantite l'accoglienza e l'ascolto, due risposte che non troviamo conteggiate nell'istogramma, perché implicite nello stile proprio dei servizi Caritas.
Il C.d.A. non è in grado di dare risposte positive a tutte le richieste economiche, finanziarie e materiali presentate. Le risposte che siamo in grado di fornire, dirette o indirette (ad esempio tramite le parrocchie), sono il risultato di una riflessione condivisa, di un lavoro di rete teso a coinvolgere più soggetti possibili, a favore della persona che viene a chiedere aiuto.
Raramente si danno risposte dettate dall'emergenza perché, il più delle volte, si rivelano inefficaci e inconcludenti soprattutto in un momento in cui le risorse economiche sono insufficienti rispetto alla domanda.
Se confrontiamo le richieste avanzate con le risposte ottenute, notiamo subito che, rispetto all'erogazione di beni e servizi materiali, la percentuale della domanda (37,4%) è solo lievemente superiore alla percentuale di risposte (35,3%). A fornire borse di viveri e vestiario sono le parrocchie distribuite sul territorio. Il C.d.A. continua ad erogare direttamente buoni spesa, e filtra gli accessi alla mensa gestita dalla Caritas in convenzione con il Comune di Trieste. Nell'arco del 2012, le persone che hanno avuto l'accesso al servizio mensa sono 157, mentre quelle a cui si sono dati i buoni spesa 139.
Per quanto riguarda la percentuale di erogazioni di sussidi e finanziamenti, è leggermente superiore rispetto a quella di beni e servizi materiali (+ 2,5%), mentre il rapporto fra richieste e risposte fa emergere che le persone che hanno ottenuto contributi economici (326 persone, pari al 37,8% dell'utenza) sono inferiori a quelle che hanno fatto richiesta di questo tipo di aiuti (451 persone, pari al 52,3% dell'utenza). Si tratta per lo più di pagamenti di bollette e affitti, che vanno inseriti in un lavoro di rete sinergico con i servizi sul territorio e, in primis, con le parrocchie. Al beneficiario dell'intervento economico viene sempre richiesto di contribuire, in base alle sue disponibilità.
Il 43,9 % dell'utenza ha avuto un aiuto sotto forma di segretariato e consulenze specifiche. Si tratta per lo più di risposte ad esigenze assistenziali e sanitarie (306 persone) o, in minor misura, economiche (82 persone). Spesso le persone che si rivolgono al C.d.A., soprattutto quelle che lo fanno per la prima volta e gli stranieri, vengono in cerca di un consiglio su come risolvere determinate situazioni di difficoltà, o informazioni su come muoversi sul territorio. Hanno una percezione positiva della figura del volontario del C.d.A. Caritas; ripongono molta fiducia in lui, ma anche grandi aspettative rispetto all'aiuto che può dare.
Per quanto riguarda la sfera del lavoro, come è stato già detto, il C.d.A. non ha la possibilità di realizzare inserimenti lavorativi. Svolge invece un'importante funzione di orientamento verso gli uffici competenti e, ove è possibile, di accompagnamento. I volontari e gli operatori cercano sempre di essere aggiornati su quelle che sono le risorse di volta in volta messe in campo da Comune, Provincia, cooperative, enti formativi, per favorire le possibilità di inserimento/reinserimento lavorativo.

4. CONSIDERAZIONI FINALI

É finito il tempo delle illusioni. Non stiamo vivendo una crisi passeggera, ma una fase prolungata di impoverimento generale, che non riguarda solo le fasce più deboli della popolazione, ma potenzialmente tutti noi. Senza distinzione di età, classe sociale, nazionalità.
L'identikit dell'utente del C.d.A. sta lentamente cambiando. Con grande difficoltà, senso di spaesamento e vergogna, iniziano ad arrivare i "nuovi poveri", persone che hanno sempre lavorato, ma che improvvisamente si trovano disoccupate, con tutto quello che ne consegue a livello economico e relazionale.
Ci sarà sempre più bisogno di ascolto, e di un accompagnamento verso una presa di coscienza della realtà. Presa di coscienza che molti ancora rifiutano di accettare, vivendo al di sopra delle proprie possibilità e delegando agli altri la ricerca di una soluzione soddisfacente ai loro bisogni, senza mettersi in gioco e sacrificarsi. La scarsa collaborazione deriva dal fatto che molti pensano che la soluzione dei loro problemi sia principalmente di carattere economico, e non riguardi lo stile di vita.
Perciò le risorse economiche messe in campo risulteranno sempre insufficienti, se non supportate da un capillare lavoro sulla persona, dal punto di vista sociale e psicologico.

CARITAS DIOCESANA DI UDINE

RAPPORTO SUL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO
DATI- ANNO 2012

1. INTRODUZIONE

Questo capitolo tenta di descrivere la povertà per come è stata rilevata dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, che ha incontrato circa un migliaio di persone in condizione di disagio ed esclusione sociale. Il CDA diocesano è un'Opera Segno[20] che nel 2012 ha potuto contare sul servizio di 16 volontari, di una persona che svolgeva l'Anno di Volontariato Sociale[21], e sul coordinamento di una referente. Il centro nasce nel 1992, e diventa un luogo in cui tutte le persone in difficoltà, a prescindere dal genere, dalla provenienza, dall'età e dal tipo di disagio, possono trovare ascolto, accoglienza ed accompagnamento, attraverso una presa in carico articolata, quanto più possibile condivisa con i Servizi sociali e le altre realtà del privato sociale impegnate nell'aiuto ai poveri.

Per ogni utente viene compilata una scheda personale, che ha il duplice scopo di fungere da strumento operativo e da supporto per la raccolta dei dati e delle informazioni (dati socio-anagrafici, relativi alle problematiche, alle richieste avanzate al CDA e alle risposte che il CDA decide di attivare) necessarie a realizzare studi e rapporti sui fenomeni di povertà intercettati dalla Caritas. Il CDA diocesano è infatti parte del sistema di rilevazione OsCar (Osservatorio Caritas Nord Est), che è stato implementato e condiviso dalle 15 Diocesi che compongono la Regione ecclesiastica Nord-Est. Rispetto alla Diocesi di Udine, va ricordato che sono stati inseriti in tale sistema di raccolta dati anche altri servizi, a partire dalle strutture di accoglienza gestite dalla Caritas diocesana (asilo notturno, accoglienze femminili, alcuni specifici progetti, ecc.), per arrivare ai centri di ascolto foraniali[22]. Tali centri, distribuiti sul territorio diocesano, sono punti di ascolto che fanno riferimento alle Caritas foraniali, e diventano a loro volta luoghi di contatto diretto con i poveri, oltre che importanti "antenne" per leggere la povertà dei diversi territori. Negli ultimi tre anni, è stato svolto un importante lavoro di formazione ed accompagnamento per implementare il sistema OsCar anche in questi centri. Ad oggi, tutti i nove CDA foraniali utilizzano la scheda cartacea OsCar, e ben sei hanno anche accesso alla banca dati informatica, sulla quale trasferiscono le informazioni raccolte.

Va ricordato che i dati sui quali si basa la presente analisi non sono rappresentativi della povertà del territorio, ma si limitano a descrivere la povertà che viene intercettata dalla Caritas. In altre parole, non essendo stato fatto un campionamento previo, le informazioni che stiamo condividendo si riferiscono alla parte di persone povere che hanno deciso di rivolgersi al CDA diocesano di Udine. Sfuggono le informazioni sui poveri che si sono rivolti ad altri servizi, e sfuggono le informazioni sui poveri che non hanno chiesto aiuto. Rispetto ai CDA foraniali, in questa sede forniamo solo alcune informazioni generali, rimandando ad altri report l'analisi dei dati di ogni territorio.

Un'ultima precisazione va fatta rispetto al territorio di riferimento. I confini della Diocesi di Udine corrispondono in modo abbastanza preciso a quelli della provincia. Rispetto a quest'ultima, la Diocesi conta però anche il Comune di Sappada e non comprende invece i Comuni di Visco, Aiello, Chiopris-Viscone, Aquileia, Terzo di Aquileia, Fiumicello, Cervignano, Ruda, Villa Vicentina e San Vito al Torre. Nella presentazione dei dati di contesto ci riferiremo comunque ai dati provinciali.

[20] Per "Opera Segno" si intende un servizio di prossimità che svolge la duplice funzione di rispondere al bisogno dei poveri e di coinvolgere la comunità cristiana in questa azione di aiuto. Il servizio/progetto diventa quindi Segno di una risposta che si basa sulla responsabilizzazione della Comunità.

[21] L'Anno di Volontariato Sociale è un servizio similare al Servizio Civile nazionale, ma finanziato con fondi 8x1000.

[22] Le foranie sono coordinamenti pastorali di parrocchie.

2. DATI DI CONTESTO

Il territorio della Provincia di Udine, che come abbiamo visto risulta abbastanza sovrapponibile a quello della Diocesi, contava al 31/12/2012 una popolazione residente di 536.622 persone; di queste, il 48,3% erano maschi (pari a 259.253 persone) e il 51,7% erano donne (pari a 277.369 persone). Rispetto al 1° gennaio dello stesso anno la popolazione risulta cresciuta di 1.678 unità. Le famiglie erano 243.062, con una media di componenti per nucleo di 2,2 persone.
Le persone straniere residenti in Provincia erano 39.973, pari al 7,4% circa della popolazione totale (la Provincia di Udine è l'unica in regione ad attestarsi sotto l'8%), in lieve aumento rispetto all'annualità precedente (erano il 7,3% della popolazione); dato che conferma, come riportato nel Dossier Statistico Immigrazione 2012, la minore intensità degli incrementi a partire dall'inizio della crisi. La diminuzione delle quote in ingresso per lavoro subordinato, associata alle maggiori difficoltà di trovare un'occupazione, ha infatti reso meno attrattiva la nostra regione (Dossier Statistico Immigrazione 2012: 347). Rispetto alla variabile di genere, i maschi erano il 45,5% degli stranieri residenti (pari a 18.202 persone), mentre le femmine erano il 54,5% (pari a 21.771 persone). Per quanto riguarda le nazionalità maggiormente presenti (dati Istat sulla popolazione straniera residente al 1° gennaio 2011), troviamo in testa la Romania con quasi 7.815 presenze. Segue l'Albania, con 5.395 persone. Molto rappresentata, anche se meno delle precedenti, rimane anche l'Ucraina, con 2.498 presenze (molte delle quali sono badanti). A seguire troviamo la Serbia, con 2.143 persone, il Marocco, con 1.941 presenze, la Bosnia-Erzegovina, con 1.692 persone, la Croazia, con 1.551, e infine il Ghana, con 1.471 presenze. In provincia, a prevalere sono quindi gli stranieri provenienti da alcune regioni dell'Est-Europa e le persone provenienti dall'area balcanica. A questi dati vanno aggiunti gli stranieri regolari non residenti, comunque presenti sul territorio.
Per quanto riguarda il Comune di Udine, che rappresenta il principale bacino d'utenza del CDA diocesano, al 31 dicembre 2012 la popolazione residente era composta da 98.780 persone, delle quali il 46,3% erano maschi (pari a 45.700 persone) e il 53,7% erano femmine (pari a 53.080 persone). I nuclei familiari erano 49.843, con una media di 2 componenti per nucleo. Gli stranieri residenti erano 14.038, pari al 14,2% della popolazione, in lieve aumento rispetto all'annualità precedente (13,5% della popolazione cittadina residente). Anche in questo caso, manca il dato degli stranieri stabilmente presenti ma non residenti. La composizione di genere della popolazione straniera è data da 6.518 maschi, pari al 46,4% del totale, e da 7.520 femmine, pari al 53,6%: perfettamente in linea con il dato generale. Anche le nazionalità maggiormente rappresentate coincidono con quelle provinciali, anche se va sottolineato che alcune comunità di stranieri risultano più concentrate a Udine città (come ad esempio le persone ghanesi), mentre altre sono proporzionalmente meno presenti in città perché più diffuse sul territorio (come ad esempio le persone provenienti dal Marocco).
In Provincia di Udine il tasso di disoccupazione nel 2012 ha toccato il picco del 5,8% per gli uomini e dell'8,5% per le donne (Fonte Osservatorio provinciale su dati ISTAT), in risalita rispetto al calo rilevato durante il 2011. Per le donne si tratta del picco più alto mai raggiunto a partire dal 2005. I dati raccontano di una crisi che non passa, e si traducono in fenomeni di impoverimento importanti. Il saldo occupazionale chiude in negativo nel 2012, con una perdita di 4.197 posti di lavoro.

3. ANALISI DEI DATI RACCOLTI DAL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DELLA CARITAS DI UDINE

3.1 Dati generali sulle persone accolte nei Centri di Ascolto (diocesano e foraniali)

Prospetto – Persone accolte dai Centri di Ascolto della Diocesi di Udine - anno 2012 – valori assoluti

CENTRO DI ASCOLTO	N. persone accolte Anno 2012
CDA diocesano	957
CDA foraniale di Cividale del Friuli	103
CDA foraniale di Codroipo-Sedegliano	145
CDA foraniale di Gemona del Friuli	28
CDA foraniale di Mortegliano	84
CDA foraniale di Palmanova	198
CDA foraniale di Rivignano	56
CDA foraniale di San Daniele del Friuli	114
CDA foraniale di Porpetto	28
CDA foraniale di Tricesimo	29

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

L'ascolto e l'accoglienza delle persone in difficoltà sono attenzioni caritative che trovano spazio sia a livello diocesano, attraverso il centro di ascolto e le opere segno di accoglienza, sia a livello delle comunità foraniali, attraverso l'azione di 9 centri di ascolto legati alle Caritas del territorio.
Il prospetto riporta il numero delle persone che durante l'anno 2012 sono state ascoltate, prese in carico e aiutate da ogni CDA presente in Diocesi di Udine. Si stima che circa il 3% dell'utenza si rivolga a diversi CDA, in alcuni casi spontaneamente, in altri su indicazione e invio dei CDA stessi. È il caso delle persone girovaghe, temporaneamente presenti sul territorio, che si spostano nei diversi centri cercando un aiuto emergenziale. Ma è anche il caso di alcune persone residenti, che vengono inviate dai CDA foraniali al CDA diocesano per la risoluzione di problematiche particolarmente complesse, oppure dal CDA diocesano al CDA territorialmente competente, per favorire una presa in carico univoca. Volendo calcolare l'utenza totale presa in carico dai CDA della Diocesi di Udine, è quindi necessario scontare del 3% la somma complessiva degli utenti, per ottenere una stima che nel 2012 è pari a circa 1.600 persone. Va però considerato che le persone che si rivolgono ai punti d'ascolto rappresentano spesso nuclei familiari più o meno numerosi, e che quindi il numero complessivo delle persone che usufruiscono, anche in maniera indiretta, dei servizi offerti, risulta notevolmente più elevato. A questi numeri vanno inoltre aggiunti quelli delle persone seguite dalle parrocchie e dai gruppi caritativi, che svolgono una funzione primariamente orientata alla distribuzione, e non sono dotati di sistemi di rilevazione dell'utenza.
Le differenze, anche considerevoli, nel numero delle persone che si rivolgono ai diversi centri sono legate sia alle caratteristiche socio-economiche del territorio, che al manifestarsi dei fenomeni di povertà, oltre che al tipo di organizzazione e ai particolari servizi offerti dai CDA. Alcune differenze si notano anche nella composizione dell'utenza, analizzata in base alle categorie del genere (maschi e femmine) e della provenienza (italiani e stranieri), laddove nei differenti centri prevalgono categorie diverse. Va comunque sottolineato che nei 2/3 dei CDA a prevalere è l'utenza femminile. La proporzione fra persone italiane e persone straniere, sull'utenza complessivamente considerata, si attesta su circa il 40% di persone italiane, contro il 60% di persone straniere. Rispetto al totale dell'utenza (escluso quindi il CDA diocesano), si rileva che il numero di maschi italiani, di femmine italiane e di maschi stranieri si equivale e supera di poco le 160 persone, mentre il numero delle donne straniere è nettamente superiore e raggiunge le 275 unità. Spesso rappresentanti di nuclei familiari composti da marito e figli, queste donne si

rivolgono ai servizi Caritas cercando generi di prima necessità come viveri e vestiario, ma anche aiuti economici per il pagamento di bollette, affitto, spese scolastiche, spese sanitarie, ecc.
Una delle differenze più considerevoli fra i CDA foraniali e il CDA diocesano è che, mentre i primi rispondono prevalentemente ai bisogni di persone che sono residenti o stabilmente presenti sul territorio, il CDA diocesano, per vocazione originaria, ascolta e accoglie anche un numero elevato di persone di passaggio, non stanziali, in arrivo da territori diversi, e di questi la maggioranza è rappresentata da uomini. La diversa composizione dell'utenza dipende quindi dal mandato specifico di ogni centro e dai servizi che è in grado di offrire, servizi che condizionano all'origine il tipo di utenza. Un'altra sottolineatura doverosa riguarda la distinzione tra città e periferia. La "povertà cittadina" assume infatti caratteristiche diverse dalla povertà vissuta nel contesto di un paese. Tutti questi elementi, che concorrono a definire come la povertà si concretizzi a livello dei diversi territori, vanno considerati in un'eventuale analisi comparativa dell'utenza dei CDA foraniali, tra loro, e rispetto al CDA diocesano.
L'analisi che segue si focalizzerà sui soli dati del CDA diocesano di Udine.

3.2 Dati generali sulle persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano

Durante l'anno 2012, le persone che si sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano di Udine sono state 957. Si registra quindi un calo di 202 unità rispetto all'utenza dell'anno 2011 (1.159 persone ascoltate), con un cambio di tendenza rispetto all'aumento che ha contraddistinto il susseguirsi delle annualità a partire dal 2009 (che contava 857 persone ascoltate).

Tab.1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, per genere e provenienza - anno 2012 – valori assoluti e % sul totale delle persone italiane e straniere

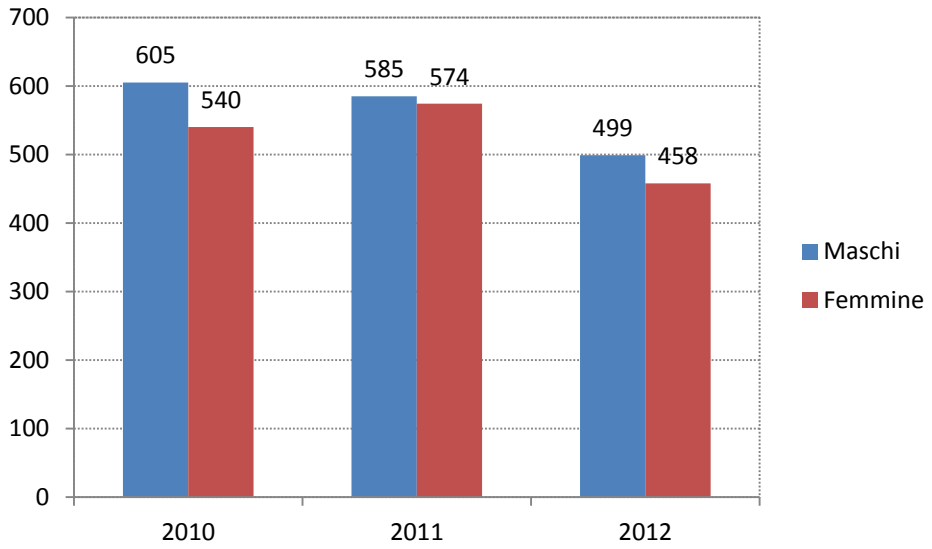
	Italiani		Stranieri	
	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	133	53,6%	366	51,6%
Femmine	115	46,4%	343	48,4%
Totale	248	100,0%	709	100,0%

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

È assodato che l'utenza del CDA vive un ricambio fisiologico e varia considerevolmente di anno in anno, in base al fatto che alcune persone trovano risposte in servizi diversi, altre (purtroppo poche) risolvono il loro problema, altre ancora si spostano in altre città d'Italia o in altri paesi europei in cerca di migliori opportunità, e altre infine decidono di rimpatriare. Accanto alle persone che "non tornano", troviamo però le "nuove utenze" (almeno rispetto all'anno precedente), che nel 2012 rappresentavano più della metà delle persone che si sono rivolte al CDA. La somma delle persone "nuove" e di quelle in continuità, nel 2012 dà saldo negativo. Parte della diminuzione può essere spiegata in base ad alcune variazioni operative. Tra queste, una variazione operativa incidente è stata la trasformazione del servizio "Pan e Gaban" da centro di distribuzione di indumenti usati a negozio dell'usato. Parte dell'utenza che si rivolgeva al CDA per chiedere indumenti usati e biancheria per la casa (il passaggio dal CDA, con la valutazione della situazione di bisogno, era stato reso obbligatorio durante l'anno 2009) può ora rivolgersi direttamente al negozio, e con una minima offerta può "acquistare" in modo dignitoso i capi di cui ha bisogno. Il passaggio dal CDA diocesano rimane necessario solo per coloro che abbisognano del buono per il ritiro gratuito. L'ipotesi è confermata dalla considerevole diminuzione, durante l'anno 2012, dell'utenza ghanese (meno 57 persone), popolazione molto rappresentata tra i fruitori del servizio di distribuzione vestiario. Un altro elemento da segnalare è stata la scelta di approfondire maggiormente l'analisi delle situazioni di disagio economico connesse alla richiesta di contributi per il pagamento delle bollette: la richiesta di informazioni più dettagliate ha permesso di filtrare le situazioni di bisogno e ha quindi "frenato" le persone/famiglie in situazione

meno grave. Alle persone con una minima disponibilità, sia a livello economico che a livello di rete di supporto, il CDA ha iniziato a chiedere la compartecipazione al pagamento della bolletta, disincentivando quindi le richieste dei casi meno disperati. Le elargizioni vengono inoltre decise con l'accordo dei Servizi sociali, che a loro volta forniscono informazioni in grado di chiarire il reale bisogno. Ultimo elemento, ma non meno importante: è calato il numero di persone che si rivolgono al CDA chiedendo aiuto nella ricerca lavorativa. L'azione di supporto del centro è poco incisiva, a fronte dell'attuale crisi occupazionale, e gli utenti stanno smettendo di avanzare richieste che non trovano risposte efficaci.

Graf. 1 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione fra maschi e femmine – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti



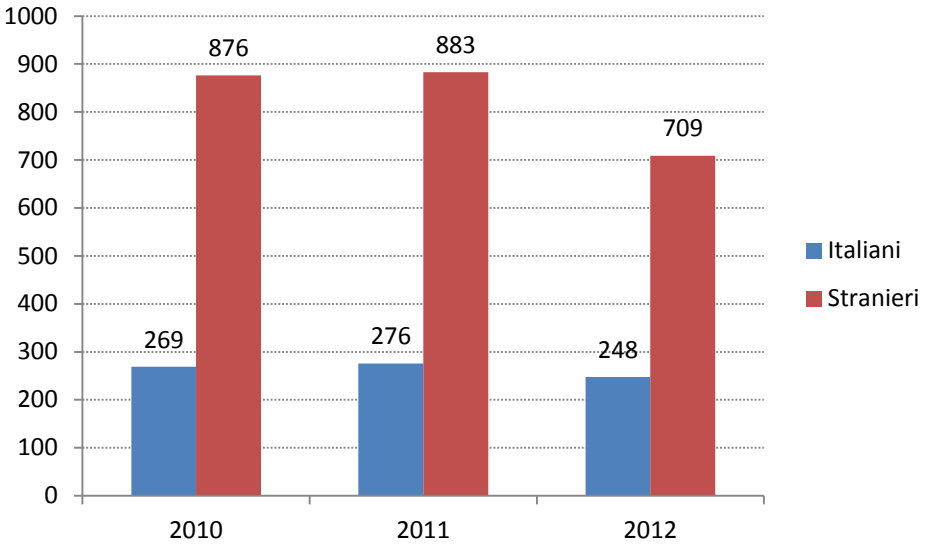
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La proporzione tra maschi e femmine si mantiene abbastanza equilibrata, con il 52,1% di maschi, pari a 499 persone, contro il 47,9% delle femmine, pari a 458 persone. Rispetto all'annualità precedente, i maschi guadagnano comunque circa due punti percentuali, a significare che le femmine sono calate in misura maggiore. Il maggiore calo della presenza femminile può essere in parte spiegato dalla questione "vestiario", perché molte richieste di indumenti venivano rivolte proprio da donne straniere.

3.3 Italiani e stranieri

Delle 957 persone ascoltate dal CDA diocesano di Udine, il 26% erano italiane, pari a 248 persone, contro il 74% di persone straniere, pari a 709 persone. Tali percentuali ricalcano quelle dell'anno 2011, anche se va sottolineato che gli italiani sono aumentati di due punti percentuali, a significare che il calo dell'utenza totale ha interessato in modo lievemente maggiore l'utenza straniera (709 persone nel 2012 contro le 883 del 2011). Il confronto con i CDA foraniali rende evidente la sproporzionale presenza di persone straniere, che da sempre caratterizza il CDA diocesano rispetto ai CDA territoriali. Questa particolare presenza dipende dalla maggiore concentrazione cittadina delle persone straniere rispetto ai territori periferici, ma anche dalla maggior concentrazione di stranieri in difficoltà, che si appoggiano a servizi presenti solo nel contesto urbano, come il dormitorio o la mensa, e che più facilmente riescono a farsi sostenere dalle reti etniche, che in città risultano più fitte.

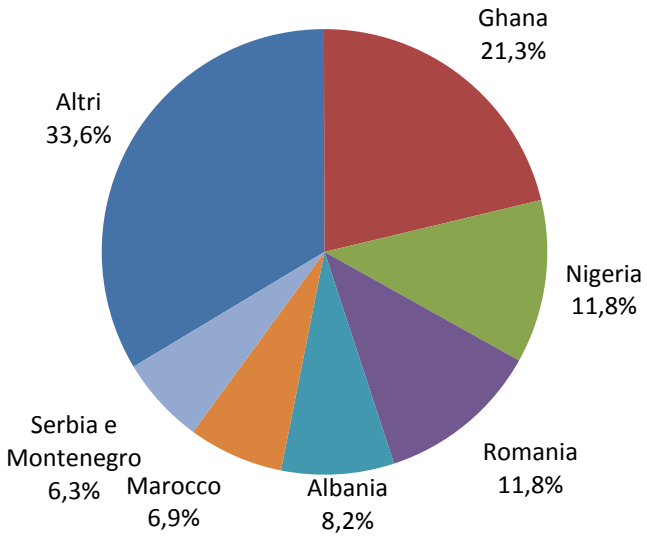
Graf. 2 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione fra italiani e stranieri – anni 2010, 2011, 2012- – valori assoluti



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Rispetto all'incrocio delle variabili genere e nazionalità, i maschi italiani erano il 13,9% dell'utenza totale (133 persone), mentre i maschi stranieri erano il 38,2% (366 persone). Le donne italiane erano il 12% dell'utenza (115 persone), e infine le donne straniere erano il 35,8% (343 persone). La proporzione di genere viene mantenuta anche all'interno del macrogruppo "italiani" e del macrogruppo "stranieri", anche se fra gli italiani i maschi hanno una presenza lievemente più importante (53,6 % di maschi italiani a fronte del 51,6% dei maschi stranieri).

Graf. 3 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, principali provenienze degli stranieri



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

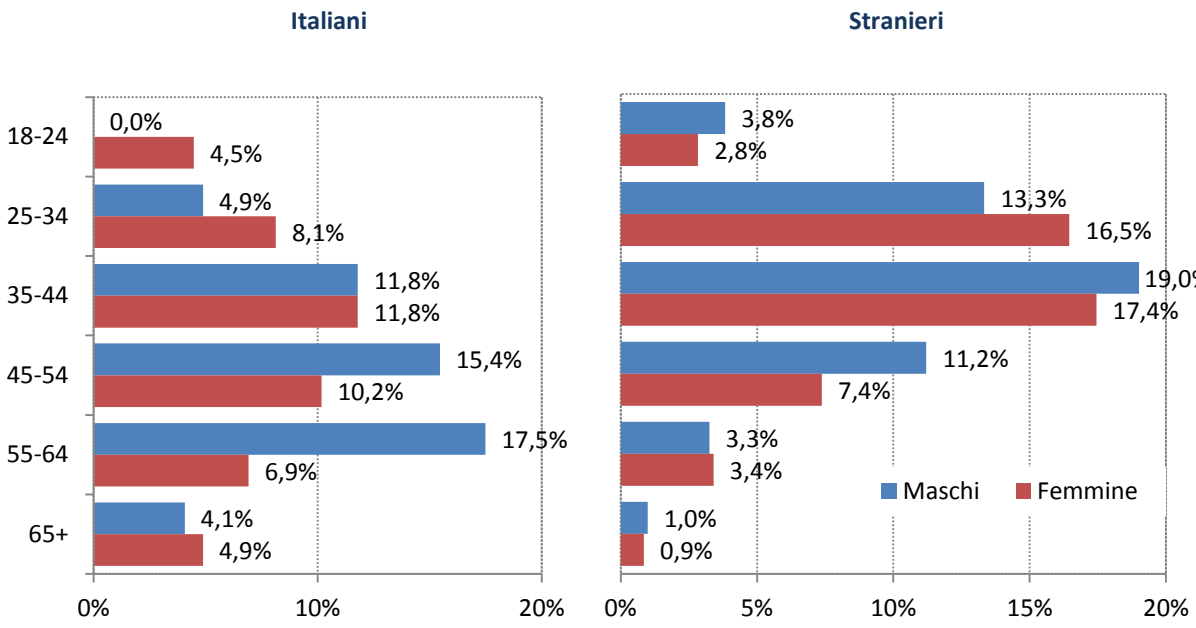
Passando ad analizzare la composizione dell'utenza straniera, rileviamo che, nonostante sia rimasta la nazionalità più rappresentata, l'utenza ghanese è diminuita di 57 unità, passando dalle 208 persone ghanesi del 2011 alle 151 del 2012. Si tratta comunque del 15,8% dell'utenza totale, e del 21,3% dell'utenza straniera. I maschi e le femmine si equivalgono. A seguire troviamo

Nigeria e Romania, ugualmente rappresentate da 84 persone, che rappresentano l'11,8% della popolazione straniera. Rispetto al Ghana, queste due nazionalità sono calate proporzionalmente meno (nel 2011 erano rispettivamente 97 e 90 persone). Va sottolineato che la suddivisione di genere è inversa, con le donne nigeriane che rappresentano il 67,8% dei nigeriani totali, mentre le donne romene sono il 41,7% delle persone romene. Cala lievemente l'Albania, passando dalle 66 persone del 2011 alle 58 del 2012, mentre aumentano gli utenti marocchini, che passano da 33 a 49 persone, rappresentando il 6,9% dell'utenza straniera dell'anno 2012. I Serbi e i Montenegrini (tra i quali sono state registrate anche le persone provenienti dal Kosovo) rimangono costanti.
La composizione dell'utenza straniera del CDA rispecchia solo parzialmente le nazionalità maggiormente presenti a livello provinciale, dove la prima nazionalità non comunitaria è rappresentata dagli albanesi, seguendo con ucraini, serbi e marocchini. Per quanto riguarda i comunitari, notevole è la presenza romena[23]. Le nazionalità che usufruiscono in modo maggiore dei servizi del centro non corrispondono quindi alle nazionalità maggiormente presenti sul territorio, a significare che la condizione socio-economica delle persone provenienti da paesi diversi può presentare un diverso grado di problematicità. Un'altra variabile importante è la storicità dell'immigrazione, laddove nazionalità di immigrazione più recente presentano maggiori problematiche legate all'integrazione socio-economica e abbisognano quindi di un supporto più importante.
Le persone ghanesi, che molte volte rappresentano dei nuclei familiari (alcuni dei quali storicamente assistiti) vivono delle notevoli difficoltà di integrazione socio-lavorativa. Gli uomini, in passato occupati in mansioni poco qualificate, sono stati fra i primi ad essere licenziati a causa della crisi e oggi non riescono a riproporsi sul mercato del lavoro, vivono quindi di piccoli commerci e grazie all'organizzazione della comunità etnica, che svolge un importante ruolo di supporto dei suoi membri. Le donne, spesso mogli e madri, cercano di rendersi utili come possono, ma soffrono di un'integrazione difficoltosa. Viste le contratture del mondo del lavoro e le loro caratteristiche (basse qualifiche, difficoltà linguistiche ecc.), la vera domanda è "cosa proporre?". Le persone nigeriane, rappresentate in molti casi da donne con figli a carico o con l'intera famiglia a carico, hanno a loro volta difficoltà di integrazione socio-lavorativa e faticano a raggiungere la completa autonomia. Le persone romene possono essere badanti che chiedono aiuti nella difficoltosa fase del passaggio da un'occupazione all'altra, oppure, più spesso, persone di passaggio, che si spostano in cerca di opportunità di lavoro e hanno bisogno di un sostegno emergenziale (dormitorio, vestiario, generi di prima necessità, contributo economico per spostamenti). Le persone albanesi appartengono a famiglie ormai integrate, che vivono momenti di difficoltà economica legate alla crisi e richiedono un sostegno che spesso ha la funzione di un'integrazione al reddito. Particolare, invece, il caso delle persone kosovare che si rivolgono al CDA: molte sono donne giovani (tra i 20 ed i 25 anni), con figli a carico, arrivate in Italia seguendo la carriera migratoria di parenti e compaesani, che vivono le difficoltà dell'integrazione (ricerca lavorativa, mancanza di reddito ecc.) e chiedono aiuto per l'interno nucleo (che vede anche la presenza dei mariti).
Da segnalare anche quest'anno la presenza di stranieri richiedenti asilo, in attesa di entrare nei programmi SPRAR o in uscita dagli stessi. Nel primo caso, oltre ai bisogni di base (alloggio, aiuto economico ecc.), il CDA svolge anche un importante compito di orientamento rispetto ai servizi e alle esigenze burocratiche di base (richiesta del C.F., della tessera sanitaria ecc.). Nel secondo caso, si valutano i casi particolarmente fragili e vulnerabili, e si cerca di favorire una presa in carico più integrata e importante.

[23] Fonte: Demoistat, Dossier statistico immigrazione 2012.

3.4 Fasce d'età

Graf. 4 e 5 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione degli italiani e degli stranieri per fasce d'età – anno 2012- – valori %

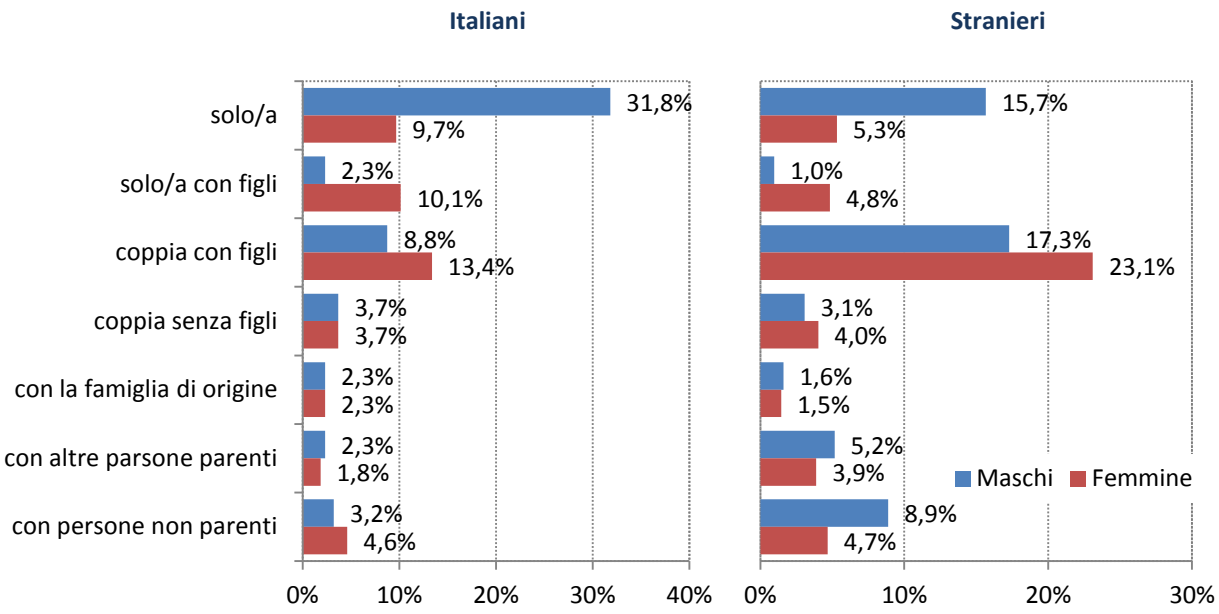


Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 33,1% dell'utenza complessiva aveva un'età compresa fra i 35 ed i 44 anni, percentuale che, sommata a quella relativa alle persone della fascia immediatamente precedente (25-34 anni), sale al 58,5%. L'andamento segue quindi quello dell'annualità precedente, che vedeva in testa la fascia 35-44 anni, seguita dalla fascia 25-34 e infine dalla fascia 45-54. Nella determinazione di tale distribuzione incide molto la grande presenza di stranieri (74% dell'utenza totale), dei quali si conferma l'età mediamente più giovane rispetto all'utenza italiana. La spiegazione di tale differenza sta nel fatto che la nostra regione ha un vissuto immigratorio abbastanza recente e quindi molte delle persone straniere arrivate sul nostro territorio non hanno ancora avuto il tempo di invecchiare. Tale constatazione si basa sull'evidenza che ad emigrare sono molto spesso le persone giovani o giovani adulte.
Considerando l'utenza complessiva, le donne hanno un'età mediamente più giovane degli uomini, e anche in questo caso le donne straniere concorrono in modo importante ad abbassare la media.
Per quanto riguarda l'utenza italiana, il 49,2% delle persone ha un'età compresa fra i 15 ed i 54 anni, con la maggior concentrazione nella fascia compresa fra i 45 ed i 54 anni (25,6% dell'utenza italiana). Va comunque sottolineato che, mentre le donne si concentrano maggiormente nelle fasce 35-44 anni e 45-54 anni (rispettivamente il 25,4% e il 21,9% delle donne italiane), gli uomini italiani si posizionano nettamente nella fasce successive, con il 32,6% di uomini con età compresa fra i 55 ed i 64 anni ed il 28,9% di età compresa fra i 45 ed i 54 anni. I maschi italiani hanno un'età media di 50,6 anni, mentre le donne italiane di 44,6 anni: possiamo quindi dire che, se gli italiani risultano mediamente più vecchi degli stranieri, fra questi gli uomini italiani presentano un'età più elevata delle donne. Alcuni volontari rilevano la presenza, confermata dai dati, di alcune giovani donne italiane, alcune delle quali con figli e/o famiglia, che si rivolgono al CDA a causa di situazioni di grave marginalità (le giovani donne italiane rappresentano il 9,6% delle donne italiane).
Rispetto agli stranieri, la maggior parte degli utenti (66,2% dell'utenza non italiana) si concentra fra i 25 ed i 44 anni. La discrepanza fra donne e uomini nelle fasce estreme è meno pronunciata, anche se la presenza maschile supera in modo evidente quella femminile nella fascia d'età compresa tra i 45 ed i 54 anni. Le donne straniere risultano avere un'età media di 38,6 anni, lievemente più bassa rispetto a quella degli uomini stranieri (39,5 anni).

3.5 Tipologie familiari

Graf. 6 e 7 – Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione degli italiani e degli stranieri per tipologie familiari – anno 2012- – valori %



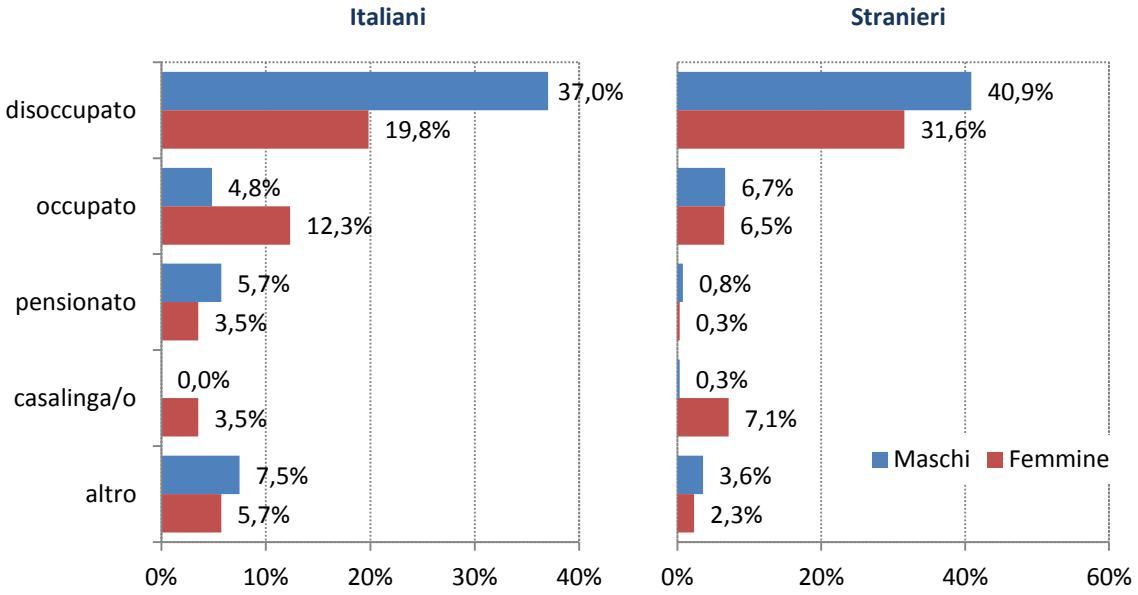
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 35,6% delle persone che si sono rivolte al CDA diocesano di Udine vivevano in coppia con figli. Tale percentuale è fortemente condizionata dalla massiccia presenza straniera, dove le persone in coppia con figli rappresentano il 40,4% degli stranieri, contro il 22,2% dell'utenza italiana nella medesima condizione. Considerando l'utenza complessiva, il 53,8% delle persone che durante il 2012 si sono rivolte al CDA diocesano facevano parte di un nucleo familiare o rappresentavano i bisogni di una famiglia (intesa come nucleo con più di un membro e con la presenza di legami affettivi o di parentela). Le persone sole erano invece il 26,3% dell'utenza totale, con una forte concentrazione italiana.
Analizzando in modo comparativo la condizione familiare delle persone italiane e delle persone straniere, si evince che la suddivisione dell'utenza nelle diverse tipologie familiari risulta abbastanza simile. Le differenze maggiori si riscontrano rispetto alle persone sole, che sono il 41,5% degli italiani totali, con una netta prevalenza maschile, rispetto al 21% degli stranieri nella medesima condizione, anche qui con una netta prevalenza maschile. Tra gli uomini soli troviamo persone con caratteristiche diverse: dalla persona in gravissima marginalità sociale, spesso italiana e con un'età abbastanza elevata, al giovane straniero in grave marginalità "contingente", legata cioè alla sua condizione di persona da poco in Italia, senza lavoro, risorse e reti di supporto, per arrivare alle persone straniere immigrate per lavoro, che dividono l'alloggio con altre persone, in attesa di ricongiungersi alla famiglia o di crearne una. Da segnalare la presenza di uomini stranieri, soprattutto comunitari, provenienti dalle zone depresse di paesi quali Romania, Bulgaria, Slovacchia, Estonia, che si spostano tra i paesi europei e le città italiane in cerca di opportunità di lavoro. Partono senza occasioni lavorative concrete, basandosi sul presupposto che potranno usufruire dei servizi e dell'accoglienza presenti sui diversi territori. Notevole è anche la distanza che separa la percentuale di coppie italiane con figli (22,2% degli italiani) dalla percentuale di famiglie straniere (40,4% degli stranieri). Considerando il dato relativo allo stato civile, le persone straniere coniugate risultano circa il 60% degli stranieri, contro 13% degli italiani. In questo caso la prevalenza è femminile, a testimonianza del fatto che molte delle donne che si rivolgono ai centri di ascolto sono portatrici dei bisogni e delle problematiche di un intero nucleo familiare. In questa situazione troviamo la maggior concentrazione di donne, sia italiane che

straniere. Le richieste avanzate dalle famiglie sono molto diverse: a partire dagli aiuti ad "integrazione del reddito", come generi alimentari, vestiario, alcune spese per utenze ecc., per arrivare alle famiglie in condizione di grave e gravissima crisi economica, senza reddito, indebitate e con rischio di sfratto. In quest'ultimo caso i contributi, sia materiali che economici, risultano indispensabili. Le donne superano nettamente i maschi anche rispetto alla condizione di "sola con figli", con le donne italiane che vivono questa situazione in modo proporzionalmente più marcato delle straniere. Oltre ai casi di maternità nubile, troviamo in questa situazione parte delle donne separate o divorziate e alcune donne abbandonate dai mariti e dai compagni. L'età media delle donne italiane sole con figli è di 45,4 anni (solo due avevano meno di 30 anni). Il fenomeno delle madri straniere abbandonate dai compagni ha riguardato invece donne mediamente più giovani e ha rappresentato nelle annualità precedenti un vero e proprio campanello d'allarme rispetto alle problematiche socio-economiche delle famiglie straniere, sottoposte ad un inesorabile impoverimento, con il capofamiglia disoccupato di lungo periodo, situazioni debitorie importanti e sfratti in corso. Non tutti i nuclei hanno retto a questo tipo di pressioni e alcune donne sono state lasciate dai mariti, con i figli a carico. L'abbandono ha rappresentato il momento dell'incontro/scontro con la realtà italiana, fino ad allora mediato dalla presenza del compagno *breadwinner*. Le persone straniere che vivono con parenti diversi (zii, nonni, cugini ecc.) sono il 9,1%, contro il 4,1% delle persone italiane. In entrambi i casi si tratta primariamente di uomini. Gli stranieri, inoltre, distanziano notevolmente gli italiani anche rispetto al fatto di vivere con persone "altre" (amici, connazionali, coinquilini ecc.), con le quali dividono le spese dell'alloggio, o, nei casi di maggiori difficoltà economiche, dalle quali vengono ospitati. In generale, l'utenza straniera appare più "mobile" e più disponibile a trovare delle soluzioni abitative anche temporanee, laddove la condizione di chi è solo è legata allo status di immigrato da poco in Italia, più che a problematiche complesse connesse a lunghi percorsi di emarginazione sociale, come avviene invece per le persone italiane.

3.6 Condizione lavorativa

Graf. 8 e 9 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione lavorativa – anno 2012- – valori %



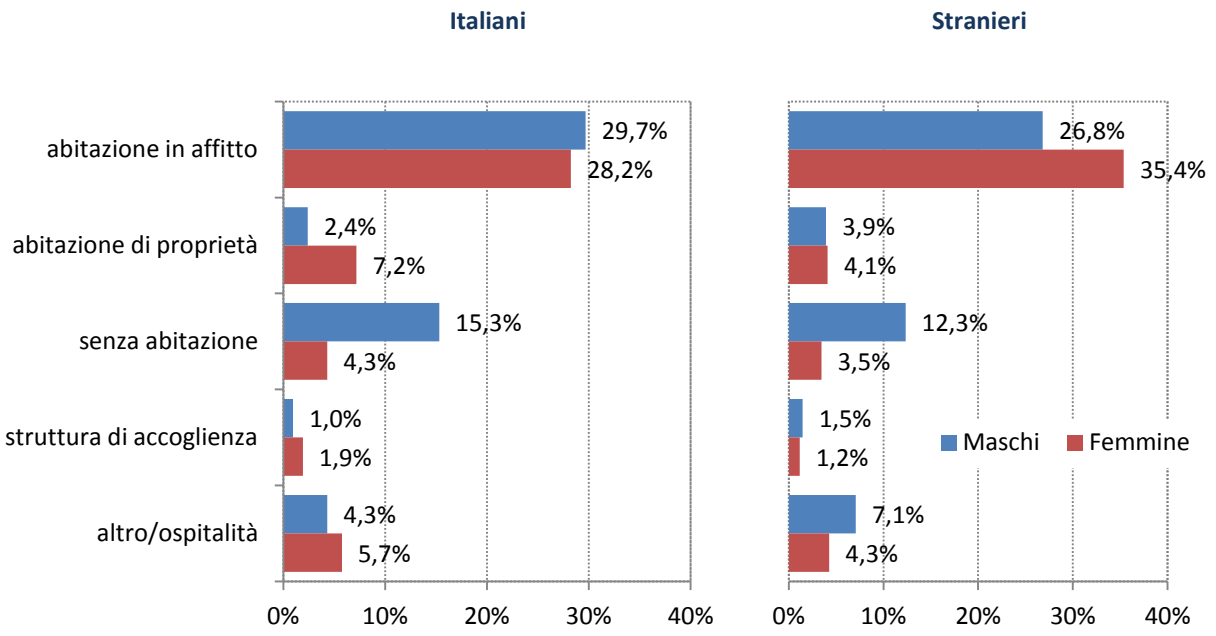
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Il 68,4% dell'utenza complessiva risultava disoccupato (nel 2011 le persone disoccupate erano il 66,9% dell'utenza, e nel 2010 il 64%). In tale condizione troviamo il 56,8% delle persone italiane e

il 72,5% delle persone straniere, in linea con l'annualità precedente (nel 2011 i disoccupati italiani erano il 56%, mentre gli stranieri senza lavoro erano il 70% della popolazione di riferimento). Per quanto riguarda gli italiani va però evidenziato che il minor numero di disoccupati viene compensato dalla presenza delle persone pensionate, che rappresentano il 9,2% dell'utenza italiana e che risultano praticamente inesistenti tra l'utenza straniera (1,1%), a conferma dell'età mediamente più giovani degli stranieri rispetto agli italiani. Le persone occupate (con le diverse tipologie contrattuali) erano il 14,2% dell'utenza totale: si tratta del 17,1% degli italiani e del 13,2% degli stranieri. Rispetto alle persone italiane, va evidenziato che le donne occupate superano considerevolmente (oltre 7 punti percentuali) gli uomini. Le casalinghe sono il 6,4% dell'utenza totale, con una preponderanza di donne straniere (7,1% delle donne straniere) rispetto alle casalinghe italiane (3,5% della popolazione italiana considerata), dato che compensa quello sull'occupazione femminile.
Sotto la voce "altro" troviamo, tra le altre, anche le persone che usufruiscono di strumenti di inserimento lavorativo protetto, come le borse lavoro, o di strumenti di formazione/riqualificazione e facilitazione degli inserimenti lavorativi, come i tirocini e le work-experiences, che, pur non rappresentando delle vere e proprie situazioni lavorative, riescono comunque a garantire un minimo reddito.

3.7 Condizione abitativa

Graf. 10 e 11 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine, suddivisione degli italiani e degli stranieri per condizione abitativa – anno 2012- – valori %



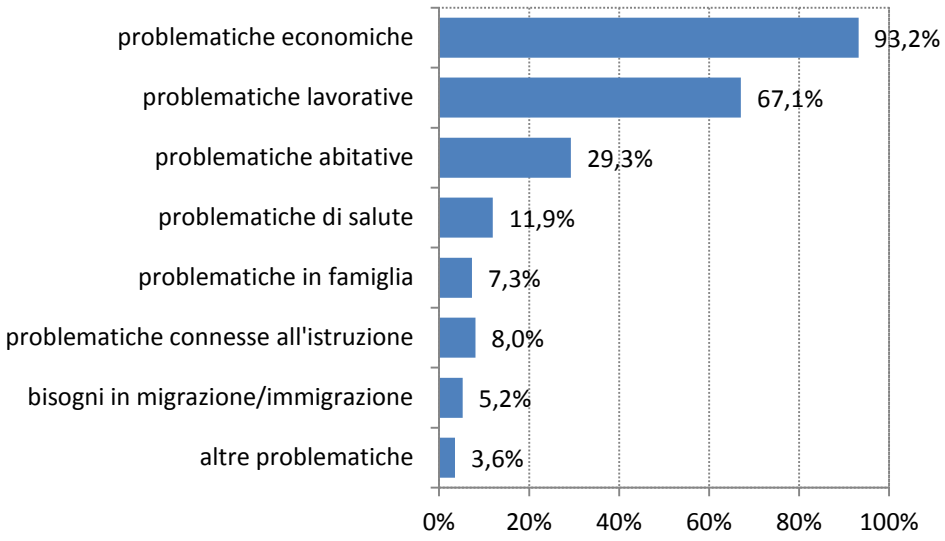
Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

La maggioranza delle persone che si sono rivolte al servizio (61,1%) risultava vivere in affitto: si tratta del 57,9% degli italiani e del 62,2% degli stranieri. Entrando nel dettaglio dell'utenza italiana e dell'utenza straniera, possiamo vedere come maschi e femmine italiani si equivalgano, mentre le donne straniere in affitto superano considerevolmente i maschi. Tale discrepanza può essere spiegata in base al fatto che molte donne straniere utenti del servizio rappresentano un nucleo familiare, mentre gli uomini, più spesso soli, vivono maggiormente in situazioni precarie o dichiarano di non avere alloggio. La mancanza di abitazione riguarda in modo particolare l'utenza maschile, sia italiana che straniera. Nel primo caso, si tratta di uomini senza dimora e in grave marginalità sociale, senza reddito, soli, senza rete di supporto e con problematiche importanti, anche psichiche o di dipendenza. Nel caso degli stranieri troviamo invece le persone di passaggio

e alcuni senza dimora comunitari, ma soprattutto giovani uomini da poco in Italia, a volte richiedenti asilo o asilanti, che non sono riusciti ad inserirsi nel tessuto socio-economico: non hanno lavoro, non hanno reddito e non possono permettersi di pagare un alloggio. La crisi ha portato con sé notevoli difficoltà di integrazione, per chi si trova all'inizio del percorso migratorio, ma ha anche penalizzato in modo particolare i lavoratori stranieri, costringendo persone ormai autonome a rivolgersi nuovamente ai servizi, perché non più in grado di provvedere al proprio sostentamento. Rispetto all'ospitalità, la percentuale di italiani e di stranieri che vivono in situazioni non standard si equivale, fermo restando il maggior numero di stranieri in termini assoluti, legato alla maggior presenza di questa popolazione tra l'utenza del CDA. Sembra quindi che le problematiche abitative degli stranieri rimangano abbastanza costanti, mentre la situazione degli italiani tende a diventare meno stabile. Da segnalare, le diverse richieste di microcredito, giunte da persone italiane, relative a spese connesse all'abitazione: dal versamento della caparra, agli arretrati dell'affitto, alla mobilia.
Anche i proprietari di un'abitazione risultano proporzionalmente simili rispetto alla categoria italiani/stranieri, anche se va sottolineato che, mentre parte degli italiani possono contare su un'abitazione ereditata, o comunque "di famiglia", gli stranieri hanno sottoscritto mutui che oggi si trovano in grandi difficoltà a pagare, arrivando anche a situazioni di pignoramento immobiliare.

3.8 Problematiche

Graf. 12 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine - % di persone che presentavano almeno una problematica nelle macroaree considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

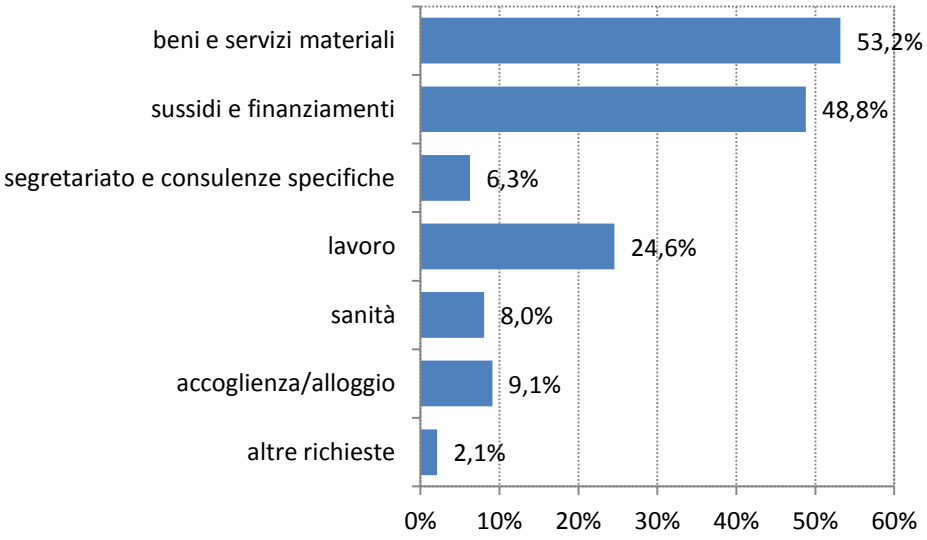
La prima considerazione da fare rispetto alle problematiche che hanno caratterizzato l'utenza del 2012, è che, nonostante ci sia stato un calo nel numero di persone che si sono rivolte al CDA, i volontari riferiscono la forte percezione di un aumento considerevole della complessità dei quadri problematici. Le persone che oggi si presentano al centro non hanno un unico problema, ma un insieme articolato di bisogni ed esigenze, più o meno gravi, più o meno urgenti.
Come nelle annualità precedenti, le problematiche maggiormente presenti sono quelle economiche, che hanno riguardato 892 persone, pari al 93,2% dell'utenza complessiva, in linea con l'annualità precedente (94,4% nel 2011). Seguono le problematiche lavorative, riportate da 642 persone, pari al 67,1% dell'utenza, leggermente in calo rispetto al 2011 (72,4% nel 2011). Le

problematiche abitative hanno toccato il 29,3% delle persone che si sono rivolte al servizio, in considerevole aumento rispetto al passato (14% nel 2011).
Reddito, lavoro e casa, rappresentano i pilastri di una vita autonoma, che uniti alla presenza di una rete familiare e amicale stabile riescono a garantire la "tenuta" delle persone rispetto ai possibili eventi traumatici, sia a livello personale che socio-economico. Le problematiche afferenti a queste tre aree risultano tra l'altro strettamente intrecciate, perché la mancanza prolungata di lavoro crea problematiche di reddito, e queste a loro volta generano problemi di indebitamento, problematiche abitative (difficoltà nella gestione delle utenze domestiche, pignoramenti, sfratti, mancanza di alloggio), e finanche problematiche legate alla sfera delle relazioni, che a loro volta contribuiscono all'aggravarsi della situazione, in una spirale di impoverimento ed emarginazione dalla quale risulta molto difficile uscire senza l'aiuto dei servizi.
Analizzando le problematiche in base alle categorie italiano/straniero, si rileva che, a parità di una preponderanza delle problematiche economiche, lavorative e abitative, le persone straniere presentano problematiche economiche e lavorative più accentuate rispetto agli italiani. Di contro, gli italiani sono maggiormente colpiti da problematiche sanitarie, di dipendenza, psicosociali e famigliari, a conferma del fatto che la povertà italiana è spesso connessa a forme accentuate di emarginazione e a problematiche personali anche gravi, dovute a percorsi più o meno lunghi di esclusione sociale. L'analisi sviluppata in base al genere evidenzia a sua volta che le problematiche non strettamente economiche interessano in modo particolare gli uomini, mentre le donne sono particolarmente legate alle problematiche familiari.
Per quanto riguarda le problematiche economiche specifiche, evidenziamo che il 38% dell'utenza (pari a 364 persone) dichiarava di non avere alcun reddito, mentre il 42,3% (pari a 405 persone), dichiarava di non avere un reddito sufficiente a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari (pagamento delle utenze domestiche, affitto, spese alimentari, scolastiche e mediche, vestiario ecc.). Le persone con problemi di indebitamento erano numerose, e quelle con indisponibilità economica rispetto ad esigenze straordinarie (es. caparra per un nuovo affitto, riparazione auto, acquisto motorino, spese sanitarie importanti ecc.) erano 100, pari al 10,5% degli utenti, molti dei quali hanno richiesto l'attivazione del microcredito.
Le problematiche lavorative rilevate da OsCar aggiungono altre categorie alla voce "disoccupazione", anche se questa rimane indubbiamente la principale. In questo modo, alle 515 persone che dichiaravano di non avere un lavoro da almeno 6 mesi, vanno aggiunte le persone licenziate (33 utenti) e le persone inserite in Cassa integrazione (quindi ancora titolari di un contratto di lavoro) o in mobilità (22 persone). Gli utenti con un lavoro interinale o precario erano 19, ai quali vanno aggiunte le 52 persone sottoccupate, che lavoravano meno del necessario rispetto al proprio fabbisogno economico. Il lavoro è il perno dell'autonomia reddituale per tutte le persone che non hanno diritto ad altre forme di reddito, quali ad esempio la pensione. A quattro anni dall'inizio della crisi (2008), appare sempre più evidente come senza un lavoro sia assolutamente difficile contrastare la povertà. È quindi necessario pensare a strumenti innovativi per accompagnare le persone fragili, che costituiscono la maggioranza degli utenti del CDA diocesano, verso forme occupazionali che consentano un riscatto socio-economico. Accanto a chi vive problematiche importanti come dipendenze, problemi psichici, disaffiliazione, che quindi necessita di inserimenti lavorativi protetti e trova nella normativa di riferimento una tutela consistente, troviamo le persone in "disagio sociale", che non riescono a risolvere autonomamente i loro problemi, ma non sono nemmeno così "gravi" da ricevere una particolare tutela. Tra loro troviamo gli immigrati da poco in Italia, le persone impoverite dalla crisi, le persone, sia italiane che straniere, che hanno perso il lavoro e che, a causa dell'età avanzata o delle basse qualifiche, non riescono a riciclarsi in un'altra occupazione. Tra loro ci sono anche molti padri e madri, da cui dipende il benessere di un'intera famiglia. La sfida, per le Caritas e per le Istituzioni, è quella di evitare che queste persone imbocchino la strada dell'esclusione sociale, strada che è difficile ripercorrere al contrario, soprattutto sotto la spinta di una deprivazione economica che non accenna a diminuire.

Delle persone che presentavano almeno una problematica abitativa, ben 159[24], pari al 16,6% dell'utenza, dichiarava di non avere una casa, né un posto dove stare. Si tratta delle persone senza dimora, in gravissima marginalità sociale, ma anche di alcuni stranieri di passaggio, che si spostano di città in città in cerca di lavoro. Altri sono giovani stranieri richiedenti asilo, non ancora integrati, che non hanno gli strumenti per vivere autonomamente sul territorio. Le persone che vivevano in situazioni alloggiative provvisorie, ospitati da familiari, amici e connazionali, o pagando un posto letto provvisorio erano ben 73, pari al 7,6% dell'utenza. Le persone che avevano subito uno sfratto o che erano a forte rischio di incorrervi erano 19, mentre quelle che vivevano in condizioni di sovraffollamento, sia all'interno del proprio nucleo familiare che a causa di un'ospitalità temporanea, erano 20.

3.9 Richieste

Graf. 13 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine - % di persone che hanno presentato almeno una richiesta relativa alle macroaree di richiesta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva presentare diverse richieste.*

In linea con quanto evidenziato rispetto alle problematiche, i volontari riferiscono che le persone si rivolgono al centro presentando un insieme di richieste sempre più articolato. Oggi, a fronte di situazioni socio-economiche molto compromesse, i bisogni diventano diversi e si traducono in richieste di aiuto urgenti. I servizi e gli aiuti del centro di ascolto vengono usati sempre meno in funzione di "integrazione al reddito" e sempre più come supporti indispensabili, che devono coprire la mancanza assoluta di reddito (364 persone) o un grave depauperamento (405 persone). Spiccano le richieste di beni materiali e di sussidi economici, presentate dalla metà circa delle persone che si sono rivolte al centro: sono entrambe categorie di richiesta strettamente legate al disagio economico e al bisogno di rispondere ad esigenze fondamentali. A livelli più contenuti, troviamo altri tipi di domanda, a partire dal segretariato (6,3% dell'utenza), passando dalle richieste di lavoro (24,6% degli utenti), per finire con la richiesta di accoglienza (9,1% dell'utenza).
Il 53,2% delle persone ascoltate ha richiesto beni quali viveri, vestiario, prodotti per neonati, mobilia ecc., in leggero calo rispetto alla percentuale dell'anno 2011 (il 58,8% dell'utenza). Il calo è dovuto alla trasformazione del centro di distribuzione vestiario di Via Marangoni in negozio

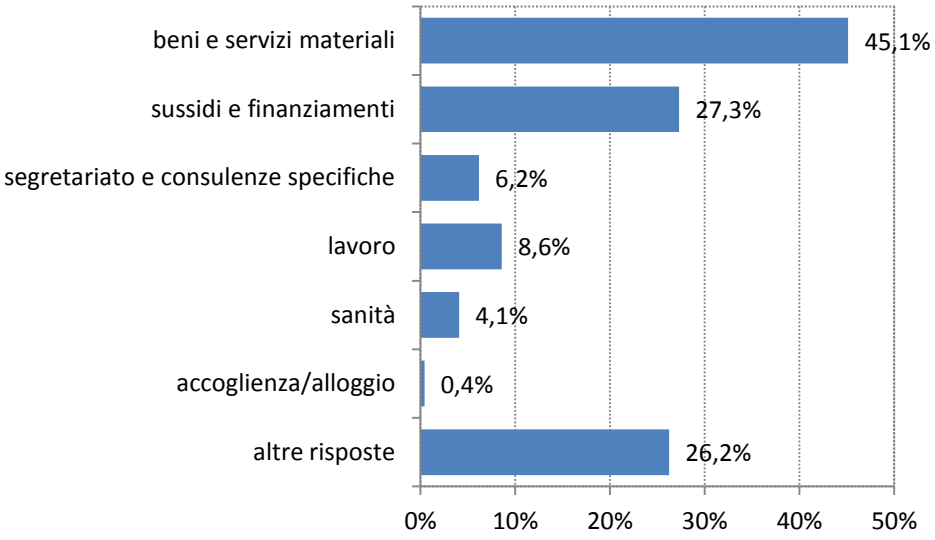
[24] Tra le persone senza abitazione sono precedentemente state conteggiate anche persone con problematiche abitative qui scorporate sotto diverse voci specifiche. È per questo motivo che i totali sono diversi.

dell'usato, trasformazione che ha comportato una riduzione nel numero di utenti del CDA, ma anche una graduale diminuzione delle richieste di vestiario. Dal 2011 al 2012 le persone che hanno richiesto indumenti sono passate da circa 600 a 400, per un totale di 565 richieste singole, il che significa che alcune persone hanno fatto richiesta di vestiario in modo reiterato (ad esempio per il cambio stagione). Le persone che hanno richiesto il pacco viveri sono state 70, un numero comunque considerevole, visto che il CDA diocesano non effettua direttamente la distribuzione degli alimenti, ma invia le persone alle realtà parrocchiali cittadine che si occupano di questo servizio.
I contributi economici sono stati richiesti dal 48,8% delle persone che si sono rivolte al CDA, pari a 467 persone, con un aumento di circa 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente (38,6% nel 2011, pari a 448 persone). È molto significativo che, nonostante il calo dell'utenza, le persone che hanno fatto richiesta di contributi economici siano aumentate anche in termini assoluti. Scorporando il dato relativo alla macro-richiesta, si scopre che 180 persone hanno richiesto aiuti economici finalizzati al pagamento di bollette e utenze domestiche. Questo tipo di richieste, sempre più pressanti e legate anche al passaparola, hanno determinato una riflessione interna al CDA, che ha deciso di provvedere al pagamento di metà dell'importo riportato in bolletta, lasciando agli utenti l'onere di trovare i fondi mancanti. La conseguenza di questa scelta è stata, nella seconda metà dell'anno, una diminuzione di questo tipo di richieste. La questione "bollette" solleva comunque alcuni interessanti spunti di riflessione, laddove si cerca di capire se le persone che richiedono questo tipo di aiuto si trovano effettivamente nella mancanza assoluta di risorse economiche o invece, attraverso il contributo per il pagamento della bolletta, riescono a liberare risorse proprie da utilizzare per altre esigenze (acquisto di alimenti, spese impreviste, affitto, a volte il pagamento delle rate delle finanziarie ecc.). Sta di fatto che la richiesta di pagamento di una bolletta in scadenza, presentata magari da una famiglia con figli, riesce a generare un certo grado di urgenza e apprensione tra i volontari. I contributi per l'affitto sono stati richiesti da 70 persone, mentre rimane comunque elevato il numero di chi richiede contributi economici per esigenze di mobilità (85 persone), spesso legate agli spostamenti connessi alla ricerca lavorativa, oppure alla volontà di recarsi in altre zone d'Italia o d'Europa. Un caso da segnalare: capita abbastanza di frequente che si presentino al CDA persone o famiglie, soprattutto dall'Est Europa, che richiedono un contributo per il carburante necessario a tornare verso il proprio paese. Nel corso del 2012 le richieste di microcredito sono state 64, delle quali 45 hanno avuto parere favorevole e 27 sono state erogate, per un totale di € 70.450,00. Purtroppo sono aumentate le richieste di prestiti da parte di persone che non hanno alcuna possibilità di rimborso, in mancanza di contratto o di prospettiva di lavoro e non possono quindi essere accolte. Sono aumentati ed arrivano ad un quindicina, i casi di insolvenza.
Le richieste di lavoro sono state avanzate da 235 persone, che rappresentano il 24,6% dell'utenza, in calo rispetto al 2011 (29,9% dell'utenza). A fronte dell'alto numero di disoccupati e di persone che riferivano di avere problematiche lavorative, la bassa incidenza delle richieste di lavoro è dovuta alla bassa incisività del CDA rispetto a questo tipo di servizio. È sempre più chiaro che l'attività di sportello non basta per aiutare le persone fragili a trovare lavoro e l'utenza stessa, visti gli scarsi successi, smette di portare questo tipo di richiesta.
Le persone che hanno richiesto accoglienza sono state 87, numero che corrisponde al 9,1% dell'utenza. Scorporando il dato, troviamo richieste di inserimento in dormitorio, avanzate prevalentemente da persone di passaggio o in condizione di marginalità estrema, richieste generiche, spesso sfociate nell'accoglienza in una specifica struttura (come ad esempio le strutture Caritas dedicate alle donne in difficoltà), ma anche richieste, avanzate spesso da famiglie, di appartamenti nei quali potersi trasferire dopo aver perso l'alloggio precedente. L'accoglienza delle famiglie impoverite, esigenza determinata dalla crisi economica, mette in discussione l'impianto territoriale delle accoglienze, perché ridetermina spazi pensati per i singoli o per le coabitazioni e pone delle domande importanti rispetto al tipo di accompagnamento educativo necessario (dall'accompagnamento all'inserimento lavorativo, al potenziamento delle capacità genitoriali, fino ai percorsi di emancipazione femminile).

Il segretariato è stato richiesto da 60 persone, sia per esigenze economiche, spesso legate al microcredito o all'attivazione di altre misure di sostegno, che per questioni amministrative. Queste ultime legate in modo particolare allo status giuridico e alle esigenze delle persone immigrate.

3.10 Risposte

G.14 - Persone accolte dal Centro di Ascolto diocesano di Udine - % di persone che hanno ricevuto almeno una risposta relativa alle macroaree di risposta considerate *



Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
** La somma delle percentuali supera il 100% perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.*

In base all'approccio Caritas, non sempre ad una richiesta corrisponde la relativa risposta. Dopo aver approfondito il quadro problematico, i volontari sono chiamati a rilanciare con le risposte ritenute più efficaci, a prescindere da quello che la persona aveva chiesto. È per questo motivo che esistono delle discrepanze anche importanti fra le percentuali relative ai tipi di richiesta e quelle relative ai medesimi tipi di risposta (le voci si equivalgono).
A fronte del 53,2% di persone che avevano chiesto beni materiali, il 45,1% dell'utenza (non necessariamente gli stessi richiedenti) ha ottenuto questo tipo di risposte. Nonostante la possibilità di acquistare indumenti presso il servizio "Pan e Gaban", ben 394 persone, pari al 41,2% dell'utenza, ha ottenuto un buono per il ritiro gratuito. Si tratta evidentemente di situazioni emergenziali, o comunque economicamente abbastanza compromesse da giustificare questo tipo di misura. Ripetiamo la stessa riflessione che ha accompagnato l'analisi dei dati del 2011: le persone povere, che non riescono a reinserirsi nel tessuto occupazionale, continuano ad avere esigenze fondamentali come nutrirsi, vestirsi, pagare le spese connesse all'abitazione, ecc. Senza una prospettiva di lavoro, sono bloccate in una situazione di povertà e deprivazione che richiede interventi anche assistenziali. Se anni fa l'impegno era mirato a promuovere la persona affinché potesse inserirsi positivamente nel tessuto socio-economico, oggi l'impegno non può che essere di promuovere il contesto, sempre più escludente, sempre più compromesso, che ci circonda.
Notevolmente minori sono le persone (261 in termini assoluti) che hanno usufruito di un sostegno economico, pari al 27,3% dell'utenza, ma comunque superiori in termini assoluti ai beneficiari del 2011 (240 persone). All'aumento delle richieste economiche è quindi seguito un aumento delle erogazioni, sia a fondo perduto, che attraverso la formula del "prestito d'onore". La prima voce di uscita è rappresentata dalle spese per le utenze, seguita dai contributi per spostamenti e viaggi. Solo a seguire troviamo i contributi relativi all'affitto, le spese relative ai documenti (soprattutto

permessi di soggiorno), le spese per l'infanzia (dai prodotti per i neonati alle spese scolastiche) e quelle sanitarie. La maggior parte delle persone ha ricevuto un contributo per il pagamento delle utenze domestiche (83 persone a fronte delle 180 che avevano avanzato questo tipo di richiesta, cioè poco meno della metà). Oltre alla valutazione dei singoli casi, spesso condivisa con l'assistente sociale di riferimento, come già ricordato, il CDA si è orientato verso colloqui sempre più approfonditi, che hanno in qualche modo arginato le sempre più pressanti richieste di contributo, sostenute anche dal passaparola. La sinergia con il Servizio sociale, oltre all'analisi delle problematiche economiche e delle risorse dei nuclei, unite alla proposta di compartecipazione a metà della spesa, avanzata alle persone che si rivelavano meno in difficoltà, ha scoraggiato le richieste di quanti usavano il contributo Caritas come "integrazione al reddito" e ha viceversa attivato le loro risorse residue (soprattutto in termini relazionali). Tale decisione è dipesa da una valutazione di sostenibilità rispetto all'uso delle risorse destinate al centro di ascolto. Un'altra questione importante, relativa alle persone che vivono situazioni davvero emergenziali e drammatiche, con una povertà veramente intensa e uno sfratto imminente, è quella del "senso" dei contributi per il pagamento delle bollette. L'attuale congiuntura economica rende infatti assistenziali misure e servizi che precedentemente venivano usati in senso promozionale. Queste misure di sostegno sono state trasformate in "tamponi" emergenziali, che non riescono ad incidere strutturalmente sulla condizione di povertà delle persone. Le persone che hanno ricevuto sussidi per esigenze di mobilità sono state 56, alle quali vanno aggiunte quelle che hanno ricevuto biglietti dell'autobus pre-acquistati.

Il 6,2% dell'utenza ha ricevuto un sostegno in forma di segretariato, percentuale identica a quella delle persone che hanno richiesto questo tipo di aiuto. Si tratta, esattamente come per le richieste, del sostegno nel disbrigo di pratiche legate al microcredito o a situazioni debitorie (accompagnamento economico), oppure del sostegno burocratico dato soprattutto alle persone immigrate per questioni connesse al permesso di soggiorno e ad altre pratiche. Alla richiesta di lavoro, avanzata dal 24,6% dell'utenza, è seguito il supporto tecnico nella ricerca di un'occupazione, che ha riguardato circa 80 persone, pari all'8,6% dell'utenza, alle quali sono state date indicazioni rispetto ai Centri per l'Impiego, e sono stati forniti gli indirizzi delle cooperative del territorio, oltre alla redazione dei curriculum e a varie telefonate o fax di contatto con le aziende. A questa risposta vanno aggiunte le azioni di orientamento ai servizi competenti e di invio a servizi specifici. Questi dati ci confermano come, sempre più spesso, i volontari del centro si rendano conto di non essere più efficaci nell'accompagnamento alla ricerca lavorativa e decidano di indirizzare le persone verso servizi più competenti. Il problema è che, come già evidenziato, la ricerca lavorativa per le persone in condizione di disagio sociale deve necessariamente passare attraverso un accompagnamento e un sostegno forti e continuativi, che gli sportelli, pubblici o del privato sociale, ad oggi non sono in grado di dare. Le risposte sanitarie, delle quali ha beneficiato il 4,1% dell'utenza, hanno riguardato la distribuzione dei buoni farmaceutici e l'acquisto di alcuni materiali ortopedico-sanitari. Va comunque sottolineato che le persone che hanno usufruito di contributi economici per motivi legati alla salute sono state 47.

L'accoglienza è stata una risposta diretta in pochissimi casi, solitamente donne, sole o con figli a carico, che attraverso il centro di ascolto hanno avuto accesso diretto alle strutture di accoglienza femminile gestite dalla Caritas. La maggior parte delle persone che hanno richiesto accoglienza sono invece state inviate presso altri servizi, come ad esempio l'asilo notturno Il Fogolar, o sono state segnalate alla rete dei servizi che si occupano di persone in grave marginalità, perché ne venisse valutata l'accoglienza, insieme ad una presa in carico più articolata.

Le persone alle quali è stata negata la risposta sono state 159: si tratta in molti casi di persone che hanno chiesto in modo reiterato degli aiuti economici, di persone che non hanno rispettato un accordo progettuale, o ancora di persone per le quali il diniego è stato ritenuto educativo. Per altre 111 persone è stato invece impossibile dare una risposta coincidente con la domanda. In tutti i casi, essendo primariamente un servizio di ascolto, il CDA diocesano ha cercato di garantire alle persone che si sono rivolte alla Caritas un momento di condivisione e di vicinanza che andasse al di là della specifica richiesta e della specifica risposta. L'ascolto ha quindi fondato il lavoro del centro e ed è stato presente durante ogni colloquio.

4. CONSIDERAZIONI FINALI

Nonostante l'importante diminuzione dell'utenza (202 persone in meno), il grado di complessità socio-economica di cui sono portatrici le persone e le famiglie che durante il 2012 si sono rivolte al CDA è stato percepito in modo chiaro dai volontari del centro: a differenza di quanto ci dicono i dati, la sensazione è che durante l'annualità appena trascorsa l'utenza non sia diminuita. Questa percezione dipende sia dal fatto che molte persone si sono presentate più volte, determinando un numero di colloqui comunque alto, sia dalla fatica legata all'ascoltare problematiche così complesse e di difficile risoluzione. Oggi gli utenti del CDA non hanno un unico problema, ma una serie di problemi connessi fra loro. Allo stesso modo, molte persone non arrivano al CDA con una richiesta specifica, ma richiedono più cose contemporaneamente. Situazioni economiche molto compromesse determinano infatti esigenze multiple, senza grandi possibilità di definire una scala di priorità: chi non ha reddito deve comunque pagare l'affitto, pagare le bollette, nutrirsi, vestirsi, provvedere ai figli ecc. Quando si rivolgono al CDA, soprattutto durante il primo colloquio, insieme al racconto delle loro problematiche queste persone snocciolano anche le richieste più varie, che vanno dall'aiuto economico per il pagamento delle bollette e dell'affitto, alla richiesta di generi alimentari, di vestiario, di un lavoro. La presa in carico di queste persone e di queste famiglie è un lavoro lungo e faticoso, che non si esaurisce nel tempo di un colloquio, ma implica diversi ascolti, il contatto con l'Assistente sociale di riferimento, un lavoro di coordinamento fra diversi servizi, l'accompagnamento delle persone beneficiarie del progetto, per citare solo alcuni degli impegni. A tutto ciò si aggiunge il senso di frustrazione e di impotenza che dipende dalla difficoltà ad agire strutturalmente sulle condizioni di povertà. Il problema di oggi, che nella visione Caritas diventa anche una sfida, sembra essere il seguente: anni fa il lavoro dei servizi di prossimità, fossero pubblici o privati, consisteva nel rendere le persone "spendibili" in un determinato contesto socio-economico, dando loro gli strumenti, la consapevolezza e le competenze per potersi integrare e vivere in autonomia. Oggi questo ragionamento sembra insufficiente, perché il contesto esterno è diventato così escludente da richiedere azioni di sistema, che continuino a "preparare" le persone più fragili, ma abbiano anche l'obiettivo di creare dinamiche positive a livello di aggregati territoriali, costruendo progettualità e sperimentazioni che coinvolgano il mondo economico, il mondo sociale e la comunità in un cambiamento dalla prospettiva includente.

Ciò che è certo è che il CDA ascolta e sostiene persone diverse, portatrici di situazioni problematiche differenti. Questa apertura consente alla Caritas di intercettare fenomeni di povertà in evoluzione e di accorgersi dei cambiamenti. Così, il fenomeno delle persone provenienti dalle zone depresse dell'Est Europa, che si spostano in cerca di occasioni di lavoro appoggiandosi ai servizi che trovano nelle diverse città, diventa emblematico degli ultimi anni. Ma è un fenomeno molo più vasto e rappresenta un mondo di persone itineranti, che partono "alla fortuna", sperando di trovare qualcosa in più di quel poco che lasciano. È un fenomeno che riguarda gli immigrati che arrivano dalle zone povere del mondo, ma anche le persone che dopo un periodo stanziale decidono di ri-partire, perché la crisi ha distrutto le loro prospettive di autonomia economica e di vita. È un fenomeno che riguarda anche molti italiani, in arrivo dalle zone depresse del paese o in partenza per regioni, italiani o estere, che consentano possibilità di vita migliori. La crisi crea necessità di spostamento, induce bisogno di ricerca, determina ipotesi di rimpatrio e stimola la capacità di ripensarsi in modo diverso e forse in un luogo diverso.

La domanda di fondo, di fronte ai poveri "storici", soli ed esclusi, alle famiglie impoverite, alle persone immigrate da poco, che infrangono i sogni di benessere sullo scoglio della crisi italiana, di fronte alle giovani donne sole con figli, di fronte alle difficoltà di quanti non riescono a farcela da soli è: "noi cosa possiamo fare per sostenere le persone in modo promozionale?". La risposta deve tener cono dell'identità dei centri di ascolto, delle difficoltà che le persone presentano, ma anche delle caratteristiche socio-economiche del contesto nel quale si è chiamati ad operare.

APPENDICE STATISTICA

DATI GENERALI DELLE PERSONE ACCOLTE

Tab. 1 - Persone accolte nei Centri di Ascolto delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, anno 2012 – valori assoluti

Diocesi	CDA diocesani (*)	CDA foraniali/parrocchiali (**)
Pordenone	742	1.065
Gorizia	429	676
Trieste	863	2.423
Udine	957	785
Totale	**2991**	**4.928**

Fonte: Elaborazioni Oscar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
(*) Le anagrafici UNIVOCHE (al netto dei doppi conteggi) dell'utenza dei CDA diocesani sono 2.951.
(**) I totali della Tab. 1 comprendono duplicati, ovvero persone rivoltesi a diversi CDA.

Tab. 2 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per Diocesi, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Diocesi	*2010*	*2011*	*2012*
Pordenone	827	658	742
Gorizia	346	418	429
Trieste	843	864	863
Udine	1.145	1.159	957
Totale	**3.161**	**3.099**	**2.991**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 3 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per genere e nazionalità italiana/straniera, anno 2012 – valori assoluti

Diocesi	*Sesso*	*Italiani*	*Stranieri*	*Totale*
Concordia-Pordenone	M	103	312	415
	F	72	255	327
Gorizia	M	121	152	273
	F	94	62	156
Trieste	M	220	248	468
	F	201	194	395
Udine	M	133	366	499
	F	115	343	458
Totale		**1.059**	**1.932**	**2.991**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 4 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per genere, anno 2012 – valori assoluti

Diocesi	*Maschi*	*Femmine*	*Totale*
Pordenone	415	327	742
Gorizia	273	156	429
Trieste	468	395	863
Udine	499	458	957
Totale	**1.655**	**1.336**	**2.991**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

DATI SULLE NAZIONALITÀ

Tab.5 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani Caritas del Friuli Venezia Giulia, per nazionalità italiana/straniera, anno 2012 – valori assoluti

Diocesi	*Italiani*	*Stranieri*	*Totale*
Concordia-Pordenone	175	567	742
Gorizia	215	214	429
Trieste	421	442	863
Udine	248	709	957
Totale complessivo	**1.059**	**1.932**	**2.991**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 6 – Persone straniere accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, primi 6 paesi di provenienza, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

Cittadinanza	*2010*	*2011*	*2012*
Ghana	364	313	248
Romania	232	231	265
Marocco	178	164	180
Serbia e Montenegro	151	159	182
Nigeria	120	141	115
Albania	100	116	131
Altre nazionalità	936	912	811
Totale stranieri	**2.081**	**2.036**	**1.932**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 7 – Persone straniere accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Concordia-Pordenone, primi 6 paesi di provenienza, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

CDA di Concordia-Pordenone					
Cittadinanze 2010		*Cittadinanze 2011*		*Cittadinanze 2012*	
Paese	*N.*	*Pese*	*N.*	*Paese*	*N.*
Ghana	168	Ghana	103	Ghana	95
Marocco	72	Marocco	72	Nigeria	20
Romania	64	Albania	40	Albania	51
Albania	50	Romania	39	Congo	25
Nigeria	30	Nigeria	29	Romania	65
Congo	23	Congo	18	Marocco	64
Altri	259	Altri	221	Altri	247
Totale	**666**	**Totale**	**522**	**Totale**	**567**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 8 – Persone straniere accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Gorizia, primi 6 paesi di provenienza, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

CDA di Gorizia					
Cittadinanze 2010		***Cittadinanze 2011***		***Cittadinanze 2012***	
Paese	***N.***	***Pese***	***N.***	***Paese***	***N.***
Marocco	36	Marocco	31	Marocco	33
Serbia e Monten.	19	Serbia e Monten.	28	Serbia e Monten.	32
Mauritania	14	Mauritania	16	Romania	15
Nigeria	14	Algeria	15	Senegal	14
Senegal	14	Senegal	14	Algeria	14
Algeria	13	Nigeria	12	Mauritania	11
Altri	94	Altri	107	Altri	95
Totale	**204**	**Totale**	**223**	**Totale**	**214**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 9 – Persone straniere accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Trieste, primi 6 paesi di provenienza, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

CDA di Trieste					
Cittadinanze 2010		***Cittadinanze 2011***		***Cittadinanze 2012***	
Paese	***N.***	***Pese***	***N.***	***Paese***	***N.***
Serbia e Monten.	76	Romania	95	Romania	101
Romania	74	Serbia e Monten.	85	Serbia e Monten.	93
Marocco	23	Marocco	23	Marocco	34
Tunisia	15	Turchia	18	Tunisia	23
Croazia	14	Bulgaria	16	Bulgaria	19
Camerun	14	Croazia	16	Croazia	16
Altri	119	Altri	155	Altri	156
Totale	**335**	**Totale**	**408**	**Totale**	**442**

Tab. 10 – Persone straniere accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Udine, primi 6 paesi di provenienza, anni 2010, 2011, 2012 – valori assoluti

CDA di Udine					
Cittadinanze 2010		***Cittadinanze 2011***		***Cittadinanze 2012***	
Paese	***N.***	***Pese***	***N.***	***Paese***	***N.***
Ghana	196	Ghana	208	Ghana	151
Romania	82	Nigeria	97	Romania	84
Nigeria	75	Romania	90	Nigeria	84
Marocco	47	Albania	66	Albania	58
Ucraina	45	Serbia e Monten.	45	Marocco	49
Albania	42	Ucraina	40	Serbia e Monten.	45
Altri	389	Altri	337	Altri	238
Totale	**876**	**Totale**	**883**	**Totale**	**709**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

CLASSI D'ETÀ

Tab. 11 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per classi d'età, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Classi età	*2010*	*2011*	*2012*
18-24	236	180	162
25-34	771	697	643
35-44	983	977	945
45-54	637	695	686
55-64	362	341	364
65+	158	191	172
ND	14	18	19
Totale	**3.161**	**3.099**	**2.991**
Casi validi	3.147	3.081	2.972

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 12 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per Diocesi e classi d'età, anno 2012 – valori assoluti

Classi età	*Pordenone*	*Gorizia*	*Trieste*	*Udine*	*Totale*
18-24	45	24	35	58	162
25-34	186	71	144	242	643
35-44	273	123	234	315	945
45-54	163	107	222	194	686
55-64	57	56	144	107	364
65+	17	36	84	35	172
ND	1	12	-	6	19
Totale	**742**	**429**	**863**	**957**	**2.991**
Casi validi	741	417	863	951	2.972

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 13 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per classi d'età, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Classi d'età	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
18-24	6	26	32	80	50	130	162
25-34	50	61	111	278	254	532	643
35-44	135	111	246	396	303	699	945
45-54	177	134	311	229	146	375	686
55-64	139	72	211	74	79	153	364
65+	65	74	139	16	17	33	172
ND	5	4	9	5	5	10	19
Totale	**577**	**482**	**1.059**	**1.078**	**854**	**1.932**	**2.991**
Casi validi	572	478	1.050	1.073	849	1.922	2.972

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 14 – Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Concordia-Pordenone, per classi d'età, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Pordenone *Classi d'età*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
18-24	1	2	3	25	17	42	45
25-34	7	11	18	89	79	168	186
35-44	33	20	53	122	98	220	273
45-54	30	24	54	65	44	109	163
55-64	23	8	31	11	15	26	57
65+	8	7	15	-	2	2	17
ND	1	-	1	-	-	-	1
Totale	**103**	**72**	**175**	**312**	**255**	**567**	**742**
Casi validi	102	72	174	312	255	567	741

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 15 – Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Gorizia, per classi d'età, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Gorizia *Classi d'età*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
18-24	2	6	8	11	5	16	24
25-34	9	8	17	36	18	54	71
35-44	25	20	45	55	23	78	123
45-54	42	25	67	32	8	40	107
55-64	26	14	40	12	4	16	56
65+	14	18	32	3	1	4	36
ND	3	3	6	3	3	6	12
Totale	**121**	**94**	**215**	**152**	**62**	**214**	**429**
Casi validi	118	91	209	149	59	208	417

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 16 – Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Trieste, per classi d'età, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Trieste *Classi d'età*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
18-24	3	7	10	17	8	25	35
25-34	22	22	44	59	41	100	144
35-44	48	42	90	85	59	144	234
45-54	67	60	127	53	42	95	222
55-64	47	33	80	28	36	64	144
65+	33	37	70	6	8	14	84
ND	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**220**	**201**	**421**	**248**	**194**	**442**	**863**
Casi validi	220	201	421	248	194	442	863

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 17 – Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Udine, per classi d'età, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Udine *Classi d'età*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
18-24		11	11	27	20	47	58
25-34	12	20	32	94	116	210	242
35-44	29	29	58	134	123	257	315
45-54	38	25	63	79	52	131	194
55-64	43	17	60	23	24	47	107
65+	10	12	22	7	6	13	35
ND	1	1	2	2	2	4	6
Totale	**133**	**115**	**248**	**366**	**343**	**709**	**957**
Casi validi	132	114	246	364	341	705	951

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

TIPOLOGIE FAMILIARI

Tab. 18 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per tipologia familiare, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Con chi vive	*2010*	*2011*	*2012*
solo/a	691	643	726
solo/a con figli	281	288	261
coppia con figli	901	906	878
coppia senza figli	201	225	199
con la famiglia di origine	87	126	85
con altre parsone parenti	218	204	193
con persone non parenti	325	342	268
ND	395	427	381
Totale	**3.099**	**3.161**	**2.991**
Casi validi	2.704	2.734	2.610

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 19 – Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per tipologia familiare, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Con chi vive	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
solo/a	252	126	378	247	101	348	726
solo/a con figli	20	111	131	19	111	130	261
coppia con figli	98	111	209	353	316	669	878
coppia senza figli	53	40	93	46	60	106	199
con la famiglia di origine	23	11	34	29	22	51	85
con altre parsone parenti	27	21	48	73	72	145	193
con persone non parenti	27	24	51	146	71	217	268
ND	77	38	115	165	101	266	381
Totale	**577**	**482**	**1.059**	**1.078**	**854**	**1.932**	**2.991**
Casi validi	500	444	944	913	753	1.666	2.610

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 20 – Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Concordia-Pordenone, per tipologia familiare, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Pordenone *Con chi vive*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
solo/a	38	19	57	42	19	61	118
solo/a con figli	8	19	27	5	37	42	69
coppia con figli	25	17	42	107	84	191	233
coppia senza figli	6	4	10	12	17	29	39
con la famiglia di origine	4	4	8	17	12	29	37
con altre parsone parenti	4	5	9	33	34	67	76
con persone non parenti	9	3	12	66	32	98	110
ND	9	1	10	30	20	50	60
Totale	**103**	**72**	**175**	**312**	**255**	**567**	**742**
Casi validi	94	71	165	282	235	517	682

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 21 – Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Gorizia, per tipologia familiare, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Gorizia *Con chi vive*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
solo/a	39	26	65	39	9	48	113
solo/a con figli	2	21	23	4	15	19	42
coppia con figli	25	19	44	70	23	93	137
coppia senza figli	9	7	16	5	2	7	23
con la famiglia di origine	2	-	2	1	1	2	4
con altre parsone parenti	9	7	16	3	1	4	20
con persone non parenti	3	4	7	8	2	10	17
ND	32	10	42	22	9	31	73
Totale	**121**	**94**	**215**	**152**	**62**	**214**	**429**
Casi validi	89	84	173	130	53	183	356

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 22 – Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Trieste, per tipologia familiare, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Trieste *con chi vive*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
solo/a	106	60	166	69	40	109	275
solo/a con figli	5	49	54	4	29	33	87
coppia con figli	29	46	75	69	66	135	210
coppia senza figli	30	21	51	10	16	26	77
con la famiglia di origine	12	2	14	1	-	1	15
con altre parsone parenti	9	5	14	5	13	18	32
con persone non parenti	8	7	15	17	8	25	40
ND	21	11	32	73	22	95	127
Totale	**220**	**201**	**421**	**248**	**194**	**442**	**863**
Casi validi	199	190	389	175	172	347	736

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 23 – Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Udine, per tipologia familiare, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Udine *con chi vive*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
solo/a	69	21	90	97	33	130	220
solo/a con figli	5	22	27	6	30	36	63
coppia con figli	19	29	48	107	143	250	298
coppia senza figli	8	8	16	19	25	44	60
con la famiglia di origine	5	5	10	10	9	19	29
con altre parsone parenti	5	4	9	32	24	56	65
con persone non parenti	7	10	17	55	29	84	101
ND	15	16	31	40	50	90	121
Totale	**133**	**115**	**248**	**366**	**343**	**709**	**957**
Casi validi	118	99	217	326	293	619	836

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

CONDIZIONE LAVORATIVA

Tab. 24– Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto delle Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia, per condizione lavorativa, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Condizione lavorativa	*2010*	*2011*	*2012*
Disoccupato	1.746	1.837	1.756
Occupato	366	495	459
Pensionato	130	161	144
Casalingo/a	114	100	99
Altro	209	227	206
ND	596	279	327
Totale complessivo	**3.161**	**3.099**	**2.991**
Casi validi	2.565	2.820	2.664

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 25 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per condizione lavorativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Condizione lavorativa	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
Disoccupato	359	206	565	699	492	1.191	1.756
Occupato	60	105	165	166	128	294	459
Pensionato	55	67	122	9	13	22	144
Casalingo/a		21	21	2	76	78	99
Altro	56	36	92	74	40	114	206
ND	47	47	94	128	105	233	327
Totale	**577**	**482**	**1.059**	**1.078**	**854**	**1.932**	**2.991**
Casi validi	530	435	965	950	749	1.699	2.664

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 26 –Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Concordia-Pordenone, per condizione lavorativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Pordenone *Condizione lavorativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
Disoccupato	65	31	96	191	143	334	430
Occupato	14	21	35	59	39	98	133
Pensionato	10	6	16	1	1	2	18
Casalingo/a	-	5	5	-	17	17	22
Altro	7	1	8	19	12	31	39
ND	7	8	15	42	43	85	100
Totale	**103**	**72**	**175**	**312**	**255**	**567**	**742**
Casi validi	96	64	160	270	212	482	642

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 27 –Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Gorizia, per condizione lavorativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Gorizia *Condizione lavorativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
Disoccupato	66	33	99	89	32	121	220
Occupato	16	23	39	36	13	49	88
Pensionato	14	17	31	1	1	2	33
Casalingo/a	-	3	3	-	6	6	9
Altro	7	7	14	17	4	21	35
ND	18	11	29	9	6	15	44
Totale complessivo	**121**	**94**	**215**	**152**	**62**	**214**	**429**
Casi validi	103	83	186	143	56	199	385

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 28 –Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Trieste, per condizione lavorativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Trieste *Condizione lavorativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
Disoccupato	144	97	241	155	113	268	509
Occupato	19	33	52	28	34	62	114
Pensionato	18	36	54	2	9	11	65
Casalingo/a	-	5	5	-	7	7	12
Altro	25	15	40	15	9	24	64
ND	14	15	29	48	22	70	99
Totale complessivo	**220**	**201**	**421**	**248**	**194**	**442**	**863**
Casi validi	206	186	392	200	172	372	764

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 29 –Persone accolte nel Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Udine, per condizione lavorativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Udine *Condizione lavorativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
Disoccupato	84	45	129	264	204	468	597
Occupato	11	28	39	43	42	85	124
Pensionato	13	8	21	5	2	7	28
Casalingo/a	-	8	8	2	46	48	56
Altro	17	13	30	23	15	38	68
ND	8	13	21	29	34	63	84
Totale complessivo	**133**	**115**	**248**	**366**	**343**	**709**	**957**
Casi validi	125	102	227	337	309	646	873

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

CONDIZIONE ABITATIVA

Tab. 30 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per condizione abitativa, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Condizione abitativa	*2010*	*2011*	*2012*
abitazione in affitto	1.500	1.621	1.618
abitazione di proprietà	249	234	220
senza abitazione	258	283	263
struttura di accoglienza	75	117	102
altro	243	330	295
ND	836	514	493
Totale	**3.161**	**3.099**	**2.991**
Casi validi	2.325	2.585	2.498

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 31 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per condizione abitativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Condizione abitativa	*Maschi italiani*	*Femmine italiane*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine straniere*	*Totale Stranieri*	*Totale*
abitazione in affitto	314	278	592	509	517	1.026	1.618
abitazione di proprietà	45	67	112	51	57	108	220
senza abitazione	70	14	84	144	35	179	263
struttura di accoglienza	19	11	30	50	22	72	102
altro	48	43	91	121	83	204	295
ND	81	69	150	203	140	343	493
Totale	**577**	**482**	**1.059**	**1.078**	**854**	**1.932**	**2.991**
Casi validi	496	413	909	875	714	1.589	2.498

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 32 –Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Concordia-Pordenone, per condizione abitativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Pordenone *Condizione abitativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
abitazione in affitto	55	34	89	137	139	276	365
abitazione di proprietà	17	15	32	18	22	40	72
senza abitazione	9	-	9	14	4	18	27
struttura di accoglienza	-	-	-	5	3	8	8
altro	11	7	18	62	31	93	111
ND	11	16	27	76	56	132	159
Totale	**103**	**72**	**175**	**312**	**255**	**567**	**742**
Casi validi	**92**	**56**	**148**	**236**	**199**	**435**	**583**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 33 –Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Gorizia, per condizione abitativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Gorizia *Condizione abitativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
abitazione in affitto	65	54	119	85	32	117	236
abitazione di proprietà	6	10	16	4	3	7	23
senza abitazione	11	3	14	21	1	22	36
struttura di accoglienza	1		1	4		4	5
altro	2	1	3	2	2	4	7
ND	36	26	62	36	24	60	122
Totale	**121**	**94**	**215**	**152**	**62**	**214**	**429**
Casi validi	**85**	**68**	**153**	**116**	**38**	**154**	**307**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 34 –Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Trieste, per condizione abitativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Trieste *Condizione abitativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
abitazione in affitto	132	131	263	124	131	255	518
abitazione di proprietà	17	27	44	5	7	12	56
senza abitazione	18	2	20	34	9	43	63
struttura di accoglienza	16	7	23	32	12	44	67
altro	26	23	49	14	24	38	87
ND	11	11	22	39	11	50	72
Totale	**220**	**201**	**421**	**248**	**194**	**442**	**863**
Casi validi	**209**	**190**	**399**	**209**	**183**	**392**	**791**

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013

Tab. 35 –Persone accolte nel Centro di Ascolto della Caritas di Udine, per condizione abitativa, genere e nazionalità, anno 2012 – valori assoluti

Udine *Condizione abitativa*	*Maschi italiani*	*Femmine italiani*	*Totale italiani*	*Maschi stranieri*	*Femmine stranieri*	*Totale Stranieri*	*Totale*
abitazione in affitto	62	59	121	163	215	378	499
abitazione di proprietà	5	15	20	24	25	49	69
senza abitazione	32	9	41	75	21	96	137
struttura di accoglienza	2	4	6	9	7	16	22
altro	9	12	21	43	26	69	90
ND	23	16	39	52	49	101	140
Totale	**133**	**115**	**248**	**366**	**343**	**709**	**957**
Casi validi	**110**	**99**	**209**	**314**	**294**	**608**	**817**

PROBLEMATICHE

Tab. 36 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per macro problematica rilevata, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti*

Problematiche	*2010*	*2011*	*2012*
problematiche economiche	2.558	2.694	2.583
problematiche lavorative	1.450	1.912	1.770
problematiche abitative	658	772	613
Problematiche di salute	441	461	413
problematiche in famiglia	176	251	233
problematiche connesse all'istruzione	137	154	133
bisogni in migrazione/immigrazione	82	149	141
altre problematiche	117	102	97

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
**La somma delle persone che presentavano le problematiche supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

Tab. 37 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per macro problematica rilevata e per Diocesi, anno 2012 – valori assoluti*

Problematiche	*Pordenone*	*Gorizia*	*Trieste*	*Udine*
problematiche economiche	532	399	760	892
problematiche lavorative	375	261	492	642
problematiche abitative	140	16	177	280
Problematiche di salute	72	34	193	114
problematiche in famiglia	75	31	57	70
problematiche connesse all'istruzione	43		13	77
bisogni in migrazione/immigrazione	73	3	15	50
altre problematiche	10	7	46	34

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
**La somma delle persone che presentavano le problematiche supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

RICHIESTE

Tab. 38 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per macro-richieste, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti*

Persone per tipo richiesta	*2010*	*2011*	*2012*
beni e servizi materiali	935	1330	1253
sussidi e finanziamenti	815	1372	1438
segretariato e consulenze specifiche	563	686	605
lavoro	550	465	362
supporto formativo e lavorativo	46	93	38
sanità	179	238	161
accoglienza/alloggio	203	204	177
Altre richieste	28	18	21

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
**La somma delle persone che presentavano le problematiche supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

Tab. 39 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per macro-richieste rilevate e per Diocesi, anno 2012 – valori assoluti

Persone per tipo richiesta	*Pordenone*	*Gorizia*	*Trieste*	*Udine*
beni e servizi materiali	275	146	323	509
sussidi e finanziamenti	271	249	451	467
segretariato e consulenze specifiche	200	10	335	60
lavoro	114	12	24	212
supporto formativo e lavorativo	12	1	2	23
sanità	64	1	19	77
accoglienza/alloggio	61	25	4	87
Altre richieste	1	-	-	20

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
**La somma delle persone che presentavano le problematiche supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva presentare diverse problematiche.*

RISPOSTE

Tab. 40 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per tipologia di risposta ottenuta, anni 2010, 2011 e 2012 – valori assoluti

Persone per risposta	*2010*	*2011*	*2012*
beni e servizi materiali	1009	1286	1149
sussidi e finanziamenti	875	876	978
segretariato e consulenze specifiche	648	722	645
supporto formativo e lavorativo	376	332	208
sanità	148	206	117
accoglienza/alloggio	58	48	47
altre risposte*	29	444	465

Fonte: Elaborazioni OsCar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
La somma delle persone che hanno ricevuto le varie macro-risposte supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.

Tab. 41 –Persone accolte nei 4 Centri di Ascolto diocesani delle Caritas del Friuli Venezia Giulia, per tipologia di risposta ottenuta e per Diocesi, anno 2012 – valori assoluti*

Persone per tipo di risposta - 2012	*Pordenone*	*Gorizia*	*Trieste*	*Udine*
beni e servizi materiali	246	166	305	432
sussidi e finanziamenti	139	252	326	261
segretariato e consulenze specifiche	197	10	379	59
Supporto formativo e lavorativo	106	15	5	82
Sanità	57	2	19	39
accoglienza/alloggio	12	30	1	4
altre risposte**	151	36	27	251

Fonte: Elaborazioni Oscar – Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia - maggio 2013
**La somma delle persone che hanno ricevuto le varie macro-risposte supera il numero dell'utenza totale perché la stessa persona poteva ricevere diverse risposte.*
***La voce "altre risposte" comprende anche l'impossibilità di fornire una risposta e le risposte negate.*

NOTA BENE: Le percentuali riportate nei grafici inseriti nel testo dei rapporti sono state calcolate sui casi validi.