



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA
FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

Corso di laurea in Educazione Professionale

Tesi di laurea

L'Educatore Professionale nel Centro di Ascolto
Accompagnamento all'inclusione sociale

Relatore:

Dott.ssa F. Virgilio

Correlatore: Dott.ssa A. De Nardo

Laureanda:

Emanuela Masala

Matr. 91599

ANNO ACCADEMICO 2010/2011

*“Sarà forse una assurda battaglia ma ignorare non puoi,
che l'assurdo ci sfida per spingerci ad essere fieri di noi.”*

Francesco Guccini

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 6
 1. IL CONTESTO: CARITAS E LA NASCITA DEI CENTRI DI ASCOLTO	
1.1. La Caritas Italiana: uno sguardo di insieme	pag. 8
1.2. La Caritas Diocesana di Udine: le opere sul territorio	pag. 12
 2. IL CENTRO DI ASCOLTO DI UDINE – SERVIZIO EMERGENZE	
2.1. Come nasce il CdA di Udine	pag. 19
2.2. L'organizzazione del CdA di Udine	pag. 21
2.3. Il setting e la relazione	pag. 22
2.4. Gli strumenti	pag. 25
2.5. L'ascolto	pag. 28
2.6. I volontari	pag. 32
2.7. Gli interventi di Rete	pag. 34
 3. DATI STATISTICI DEL CdA E OSSERVAZIONI	
3.1. Alcuni dati Italiani	pag. 38
3.1.1. Il Contesto Udinese	pag. 39
3.2. Attività del Centro di Ascolto di Udine per l'anno 2010	pag. 40
3.2.1. I paesi di Provenienza	pag. 41
3.2.2. Classi di età	pag. 46
3.2.3. Stato Civile	pag. 48
3.2.4. Le problematiche	pag. 48
3.2.4.1. Problematiche economiche	pag. 52

3.2.4.2. Problematiche lavorative.....	pag. 53
3.2.4.3. Problematiche abitative.....	pag. 54
3.2.4.4. Problematiche familiari.....	pag. 54
3.2.4.5. Problematiche di migrazione.....	pag. 55
3.2.5. Richieste e risposte.....	pag. 57

4. ACCOMPAGNAMENTO ALL'INCLUSIONE SOCIALE

4.1. L'impegno per l'inclusione sociale.....	pag. 62
4.2. L'educatore professionale e l'accompagnamento all'inclusione sociale.....	pag. 65
4.3. Un progetto di accompagnamento integrato nel sociale Udinese.....	pag. 68

5. L'ESPERIENZA AL CENTRO DI ASCOLTO

5.1. L'educatore professionale nel Centro di Ascolto.....	pag. 72
5.2. L'importanza della relazione educativa.....	pag. 73
5.3. L'emergenza e il rischio dell'assistenzialismo.....	pag. 77
5.4. Le persone immigrate.....	pag. 79
5.5. L'osservazione partecipante.....	pag. 85
5.5.1. Osservazioni partecipanti: due esperienze significative.....	pag. 87

6. LE STORIE E GLI INTERVENTI EDUCATIVI NEL CENTRO DI ASCOLTO

6.1 La storia di Manuel.....	pag. 95
6.1.1. Progetto di intervento.....	pag. 97
6.1.2. Attuazione del progetto.....	pag. 98
6.1.3. Risultati e criticità.....	pag. 101
6.2. La storia di Maria.....	pag. 102
6.2.1. Progetto di intervento.....	pag. 104

6.2.2. Attuazione del progetto	pag. 106
6.2.3. Risultati e criticità	pag. 107
6.3. Osservazioni educative	pag. 108
6.3.1. Criticità formative	pag. 112
CONCLUSIONI	pag. 113
BIBLIOGRAFIA	pag. 115
SITOGRAFIA	pag. 117
RINGRAZIAMENTI	pag. 119

INTRODUZIONE

L'esperienza vissuta al centro di Ascolto della Caritas Diocesana di Udine – Servizio Emergenze.

Se dovessi descrivere con poche parole la mia esperienza al Centro di ascolto la definirei illuminante, difficile, e carica di significato. Alla prima esperienza, con il passare del tempo, mi sono resa conto di aver polemizzato molto su interventi e metodi perché non credevo fosse corretto che un Servizio così importante avesse così poco rilievo a livello territoriale, tanto che le figure di riferimento sono volontari e che di figure professionali non ce ne fossero, e tanto che non ne avessi mai sentito parlare. Con il passare dei mesi però credevo sempre di più in quello che il Centro rappresentava per le persone che vi entravano carichi di speranza, e il potere enorme che aveva il Servizio per rispondere a queste speranze.

Durante tutto il periodo in cui ho avuto modo di mettermi alla prova e conoscere il CdA e i suoi metodi infatti, ho sempre visto in qualsiasi intervento un potenziale educativo non indifferente.

Molte persone hanno sempre cercato di mantenere i miei piedi saldi a terra, senza credere troppo in progetti che non avrebbero avuto nessun risvolto pratico, effettivamente il momento storico attuale permette di fare grandi sogni ad occhi aperti ma che poi resterebbero tali.

Il perché del mio lavoro e della mia “ostinazione” in questo campo, sta nella grande importanza che ricopre l'accompagnamento educativo con le persone in marginalità. Il mio obiettivo è anche quello di dare rilievo ad un'area troppo spesso lasciata da parte anche dai curriculum scolastici, e riconoscere che l'educatore professionale possa combaciare e magari migliorare interventi di inclusione sociale che partano anche dai Centri di Ascolto.

Ogni giorno al centro di ascolto si presentano numerose persone con necessità molto diverse, con storie molto diverse e complicate, tutte queste persone si rivolgono a te “volontario”, o a te “persona” con la speranza che tu possa risolvere il loro problema, e senza paura mettono la loro storia nelle tue mani consapevoli che qualcosa accadrà.

Questi ragazzi, queste donne, uomini, anziani, famiglie credono nel tuo aiuto, a volte pretendono la soluzione, altre volte li devi inseguire perché credano in se stessi; sono persone che hanno affrontato le situazioni più complicate, sono le persone che arrancano quotidianamente per trovare un po' di pace, sono persone che a 17 anni attraversano un oceano intero per poi ritrovarsi qui e perdersi, sono le giovani donne sole che cercano un futuro migliore per i propri figli, sono gli uomini che vogliono prendersi cura della propria famiglia e non riescono a farlo, sono i giovani che vivono in dieci in un appartamento per risparmiare e battono i pugni alle agenzie interinali per lavorare, sono gli italiani allo stremo, sono figli, sono genitori... sono persone che cercano futuro, ogni tanto ci credono ogni tanto devi aiutarli a crederci. Ho conosciuto ragazzi che veramente non avevano niente, che veramente avevano tutte le ragioni per odiare il mondo, storie che a sentirle sembrano davvero crudeli ma che venivano affrontate tutte con un sorriso...non ci si può nemmeno permettere di dire che da loro non si possa imparare nulla.

Ognuno di loro ha la possibilità e il dovere di prendere in mano la propria vita e stravolgerla, "la vita non è destino" come ci insegna il professor Pizzol; ma bisogna poterlo fare, devi poter avere gli strumenti per farlo.

Non possiamo aiutare tutti è vero, ma non si tratta di aiuto, di dono o elemosina, si tratta di un diritto, un percorso educativo sostenibile, reale e faticoso; tutti hanno il diritto di poter vivere una vita dignitosa e felice, l'educatore in questo percorso può essere una grande risorsa per il conseguimento di questo obiettivo.

1. IL CONTESTO: CARITAS E LA NASCITA DEI CENTRI DI ASCOLTO

1.1 La Caritas Italiana: uno sguardo d'insieme

La Caritas Italiana nasce nel 1971 ed è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) per la promozione di valori cristiani e di solidarietà. Essa si avvale di uno statuto composto da 26 articoli, in cui ne viene sottolineata prevalentemente l'organizzazione giuridica, il ruolo delle cariche, i rapporti con altre associazioni e la prospettiva economica. Il primo e il terzo articolo invece, si soffermano sulla natura e sui compiti di questa organizzazione rilevando soprattutto lo scopo ultimo della giustizia sociale e lo sviluppo integrale dell'uomo. L'articolo 1 sottolinea: “ La Caritas Italiana è l'organismo pastorale costituito dalla Conferenza Episcopale Italiana al fine di promuovere, anche in collaborazione con altri organismi, la testimonianza della carità della comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo” integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica” (Caritas Italiana Statuto, Articolo 1)

La Caritas Italiana si prefigge quindi il compito di rispondere alle necessità degli “ultimi” con una funzione prevalentemente pedagogica. I compiti che questa istituzione si assume sono esplicitati nell'art. 3 dove viene promossa la collaborazione tra associazioni e Chiese per l'accompagnamento delle situazioni di disagio e favorire il loro miglioramento tramite interventi concreti. Grazie alla collaborazione con altre associazioni di ispirazione cristiana la Caritas si impegna a creare degli studi e ricerche sui bisogni delle persone per capirne le cause e realizzare soluzioni adatte ad ogni necessità per contribuire allo sviluppo umano e sociale anche nel Terzo Mondo.

E' doveroso però, parlando della Caritas, parlare anche dell'interpretazione della carità,¹ uno dei pilastri di questa istituzione. Quando siamo spinti a riflettere sull'argomento "carità", immediatamente viene alla mente il fare carità: il dare qualcosa a chi è nel bisogno, fare elemosina, cioè un atto che non disturba nessuno, non mette in crisi il nostro stile di vita perché è marginale rispetto al nostro benessere. La Caritas invece e con lei la comunità cristiana, non si avvale dello stile "fare carità" in modalità quantitativa, identificabile con una virtù morale valutabile e commerciabile quasi "più faccio la carità, più sono bravo" diventando io stesso protagonista dell'atto del dare, valutandone l'utilità che ha dato soprattutto a me fare quel gesto piuttosto che a chi lo riceve. L'impegno invece delle comunità cristiane e della Caritas in primo luogo, è la carità che sposta il fulcro del proprio intervento dalle cose alle persone accentuando di più il senso del servizio per gli altri che dell'elemosina; non si limita a dare qualcosa agli altri, quanto piuttosto si impegna a operare perché le persone giungano all'autonomia, nel limite del possibile. In proposito i Padri del Concilio, si sono preoccupati di ricordare ai cristiani: "Si abbia estremo riguardo della libertà e della dignità della persona che riceve l'aiuto. Siano anzitutto adempiuti gli obblighi di giustizia, perché non avvenga che si offra come dono di carità, ciò che è già dovuto a titolo di giustizia. Si eliminino non soltanto gli effetti, ma anche le cause dei mali. L'aiuto sia regolato in tal modo che coloro che lo ricevano vengano a poco a poco liberati dalla dipendenza altrui e diventino sufficienti a se stessi" (Concilio Vat. II -Apostolica Actuositatem II, 8-13)

È evidente che, per rimuovere le cause della povertà, bisogna rimboccarsi le maniche e lavorare in modo comunitario per migliorare la vita della società civile, senza cadere in atteggiamenti che possono nuocere alla solidarietà e alla giustizia sociale come per esempio la suddetta carità "egoista". Il ruolo della Caritas infatti, spiega la Fondazione E. Zancan, ha un ruolo di tipo pedagogico, intendendolo come stile di accompagnamento; in questo caso significa accompagnare la comunità a recepire e

¹ Concetti ripresi dagli incontri di: "Conferenza Episcopale Triveneta Delegazione Caritas Nord-est; Fondazione E. Zancan Onlus; Progetto di accompagnamento per conoscere e comunicare la povertà a livello diocesano; Prima unità di lavoro il senso di un rapporto diocesano Caritas sulla povertà" Padova, 24 giugno 2011

attuare nel giusto modo la carità come servizio, non si tratta di dare delle lezioni teoriche, quanto suscitare particolari stili di vita.

La pedagogia della carità è perciò chiamata “pedagogia dei fatti” e consiste nell’aiutare la comunità a passare dalla conoscenza della povertà che esprime una domanda di aiuto, a comportamenti solidali coerenti che costituiscano vere risposte alla necessità (fatti di solidarietà).

Alla base di tutto, obbligatoriamente, si suppone una buona conoscenza delle situazioni di povertà e di sofferenza presenti nell’ambiente nel quale viviamo: malati, migranti, disoccupati, sottoccupati, sfruttamento minorile, giovani da lungo tempo in cerca della prima occupazione, dei cassa integrati, dei licenziati; la situazione degli anziani, dei detenuti, dei giovani drogati, che vive ai margini della società. Tutti questi sono gli ambiti in cui la Caritas Italiana è presente promuovendo la ricchezza umana non come carità asettica ma accompagnamento e servizio per il miglioramento delle proprie condizioni di vita

Benché risulti strettamente legato alla religione cristiana, è importante ricordare che essa opera su moltissimi fronti rispondendo ad un vasto bacino di utenza: da quello locale, a quello nazionale fino a ricoprire un ruolo europeo – Caritas Europa - e mondiale – Caritas Internationalis - grazie a progetti e reti che mettono in connessione le varie parti del mondo, per una condivisione del disagio, della povertà e dei valori di solidarietà promossi dalla Chiesa Cattolica. La Caritas altresì prende in considerazione la promozione e la sensibilizzazione del disagio sociale in tutte le sue forme rendendo possibile oltre che le connessioni con il resto del mondo anche con coloro che vivono attorno a noi, con fiducia verso l’umanità facendo sì che il sentimento di comunità e aiuto reciproco siano i pilastri del vivere comune per l’abbattimento delle barriere dell’esclusione sociale.

Dal 1971 ad oggi la Caritas Italiana è stata sempre presente sul territorio per la testimonianza di pace e promozione umana: un esempio concreto è quello dell’obiezione di coscienza e del servizio civile che, a partire dalla convenzione con il Ministero della difesa stipulata dalla Caritas nel 1977, avrebbero rappresentato non solo una notevole presenza per la promozione dei servizi Caritas ma anche un

esempio concreto di pace e servizio per gli altri, comunicando ancora il grande rapporto con il territorio.

Dagli anni ottanta la Chiesa Italiana delinea sempre più chiaramente l'importanza della Comunità, come luogo di responsabilità e di attenzione caritativa e sociale per *“ripartire dagli ultimi”*. A questo proposito, con la proposta del secondo Convegno ecclesiale di Loreto nel 1985 nascono gli "Osservatori permanenti dei bisogni e delle povertà", organi che osservano e monitorano il cambiamento del disagio sociale partendo proprio da coloro che lo vivono e ricreando così soluzioni che nascono dai bisogni delle persone. Negli anni novanta infatti questa necessità, che si individua tra gli obiettivi indicati dalla Cei, prende sempre più strada arrivando così alla creazione della Caritas Parrocchiale presente in ogni Parrocchia per rendere effettiva la vicinanza ad ogni territorio.

Sempre durante gli anni novanta le emergenze internazionali sono in primo piano, moltiplicando così presenza e impegno da parte dell'Istituzione. La Caritas ha contribuito fortemente sul territorio per il ciclone in Bangladesh ('91), contro le violenze delle guerre nei Balcani, dell'ex-Jugoslavia, in Ruanda, durante i conflitti interni in Colombia, Angola, Sudan, Repubblica democratica del Congo, Indonesia, Palestina e nell'intera regione africana dei Grandi Laghi.

Hanno visto la Caritas come protagonista anche le emergenze in Italia, tra cui l'alluvione in Piemonte nel 1994, il terremoto in Umbria e Marche (autunno '97) e l'alluvione in Campania (giugno '98).

Il percorso della Caritas Italiana e delle Caritas diocesane nel nuovo millennio è caratterizzato da cammini di carità. Quattro i grandi ambiti dell'impegno a livello nazionale e diocesano: la tratta di persone a scopo di sfruttamento sessuale, il carcere, la disoccupazione giovanile. Inoltre è da ricordare l'impegno diocesano e parrocchiale su varie tematiche importanti come quella della povertà di strada, della devianza minorile, immigrazione, e degli insediamenti di nomadi. La Caritas tiene in rilevante considerazione il tema della famiglia, delle diverse forme di disagio nei contesti familiari, come i conflitti, il genitore solo, collaborando in modo attivo e concreto per la loro risoluzione. L'istituzione infatti lavora in stretto contatto con i processi di impoverimento ed esclusione sociale che riguardano ampi settori della

società italiana; oltre allo sforzo della conoscenza e dell'analisi di questi processi attraverso studi e conferenze informative, la Caritas si propone di contrastarli attraverso azioni integrate come per esempio la sensibilizzazione del territorio tramite progetti di pace e promozione delle attività a contrasto dell'esclusione sociale, denunciando le problematiche riscontrate e sollecitando le istituzioni nazionali e locali perché se ne facciano carico; organizza reti di intervento integrate, dall'ascolto all'osservazione alla messa in atto dei progetti e percorsi educativi nati dalle reali necessità del territorio, rivolti ai singoli e alle comunità

A stretto contatto con gli scenari di guerra, la Caritas affronta di conseguenza i temi della clandestinità, del lungo iter dei rifugiati richiedenti asilo politico che fuggono da situazioni che mettono in serio pericolo la dignità e la libertà umana. Il nuovo millennio infatti è contraddistinto dallo scenario dell'immigrazione alla quale Caritas ha dato, e sta dando rilevante attenzione in modo concreto per la promozione dell'accoglienza. Di grande rilievo anche l'approvazione definitiva della Legge quadro per l'istituzione su scala nazionale di un servizio integrato di interventi e servizi sociali, come pure della legge volta a sostenere l'associazionismo di promozione sociale.

Fino ad oggi la Caritas grazie alla rete internazionale è stata sempre presente nel campo dell'emergenza, dagli scenari di guerra, a quelli di devastazione naturale, pronta ad apportare il suo contributo sul campo, manifestando sempre un'azione educativa di pace giustizia e sensibilizzazione della comunità, grazie all'impegno di volontari, e ragazzi e ragazze del servizio civile/anno volontariato sociale che si mettono a disposizione per gli altri.

1.2 La Caritas Diocesana di Udine: le opere sul territorio

La Caritas diocesana è lo strumento ufficiale della Diocesi per la promozione ed il coordinamento delle iniziative caritative ed assistenziali sul territorio specifico (art.1 – Statuto).

La Caritas diocesana di Udine nasce dal terremoto del 1976 per necessità di coordinamento dell'emergenza come la gestione delle donazioni e delle forme spontanee di aiuto nate per reagire al disastro del momento. Primo responsabile del Centro Terremotati fu don Emilio De Roja. Il coordinatore di tutta l'opera di soccorso delle comunità diocesane fu mons. Giovanni Nervo, mentre in loco agiva come coordinatore mons. Aldo Bressani. Intorno al 1978 si costituì la Caritas diocesana come centro di pastorale e fu nominato direttore mons. Luigi Murador. Gli successe don Angelo Zanello direttore della Caritas fino al 1998, seguito a sua volta da suor Nevina Martinis. Dal 2000 il direttore è don Luigi Gloazzo.

La Caritas diocesana si avvale, come la Caritas Italiana di uno statuto che riprende i compiti della stessa. In particolar modo si prefigge di dedicare attenzione al territorio sulla quale è ubicata, è stata realizzata infatti per affrontare le particolari esigenze del territorio in modo personalizzato. Questa attenzione è sottolineata nei paragrafi b), e), f), g), e h) dell'art. 2 dello Statuto:

“b) Promuovere nella Diocesi, nelle parrocchie, nelle famiglie e nei gruppi l'animazione del senso della carità verso le persone e le comunità in situazioni di difficoltà, e il dovere di tradurlo in interventi concreti con carattere promozionale e ove possibile preventivo” (Caritas Italiana, Statuto, Art. 2 par. b)

“e) Promuovere, realizzare e sostenere residenze protette aperte all'accoglienza e assistenza di persone in difficoltà e a rischio di emarginazione grave, per favorirne il recupero e reinserimento sociale, lasciando gestione e conduzione delle stesse alla responsabilità di altri organismi collegati alla Chiesa udinese;” (Caritas Italiana, Statuto, Art. 2 par. e).

“f) Organizzare in collaborazione con la Caritas Italiana e coordinare a livello diocesano interventi di emergenza in caso di pubbliche calamità;” (Caritas Italiana, Statuto, Art. 2 par. f).

“g) Studiare le tendenze evolutive delle politiche sociali con l'obiettivo di una migliore aderenza alle situazioni e per far crescere il senso di responsabilità sia individuale che collettivo, con lo scopo di far fronte a forme di bisogno scoperte ed

urgenti quali la malattia psichica, la condizione femminile, con particolare riguardo allo sfruttamento della prostituzione, le malattie terminali, ecc.” (Caritas Italiana, Statuto, Art. 2 par. g).

“h) Educare al rispetto per l’ambiente e la salvaguardia delle risorse, promuovendo e organizzando raccolte ecologiche nel segno della solidarietà ecc.” (Caritas Italiana, Statuto, Art. 2 par. h).

La Caritas non ha una vocazione specifica per un tipo particolare di povertà o di disagio ma cerca di promuovere delle risposte rispetto a quelle che sono le reali problematiche del territorio. È dalla lettura delle richieste di aiuto, fatta attraverso i dati raccolti dai Centri di Ascolto, che si può ricavare un quadro della povertà e dei suoi mutamenti, ed è rispetto a questi mutamenti che si cerca di realizzare dei progetti di aiuto e sostegno che siano efficaci e rispondano alle reali necessità del territorio. “I Servizi segno che sono nati vogliono rispondere a questi bisogni avvertiti o meno dalla Chiesa e dalla Società civile. Una dimensione costitutiva della Comunità ecclesiale è quella del servizio, della risposta concreta al bisogno, nello stile non appariscente, ma efficace[...]”. (Caritas Diocesana di Udine, 2004:12)

La Caritas Diocesana di Udine, le sue ricerche e la sua costante attenzione ai disagi di vario genere ha reso possibile la nascita delle seguenti opere segno nel territorio Udinese:

“Casa di Accoglienza Diocesana Betania O.N.L.U.S.”

La casa di accoglienza “Betania” è una struttura di accoglienza che da ospitalità a persone in condizioni di disagio, soprattutto dato da dipendenze, sotto il punto di vista personale, relazionale e sociale dando così la possibilità di un reinserimento nel tessuto sociale, e come obiettivo finale mantiene l’autonomia possibile delle persone. Il progetto si sviluppa a partire dalla considerazione che risulta difficile, per persone che non hanno o che hanno perduto legami significativi di tipo familiare e sociale, mantenere nel tempo una condizione tale da poter sostenere un ritmo lavorativo, una cura di sé, una gestione economica adeguate.

Casa Betania propone un percorso che consente alle persone, inserite in un contesto quanto più possibile familiare, connotato da una certa regolarità nella scansione delle giornate, dal rispetto di alcune regole di convivenza, dalla gestione economica condivisa con gli operatori e quindi regolata, atta a ricostruire un'immagine di sé positiva, di ottenere e conservare un lavoro, una maggiore autonomia e di ricostruire legami sociali positivi.

“Il Fogolar” : accoglienza per le persone senza dimora

Il Fogolar è una struttura che offre ospitalità notturna a persone senza dimora e in grave marginalità sociale. Parliamo degli “invisibili”, di persone che oltre a non avere una casa e a vivere in condizioni spesso estreme, mancano anche di qualsiasi tipo di rapporto interpersonale e di legami sociali. I molti spostamenti e la perdita graduale dei contatti umani e dei punti di riferimento li spinge ad una situazione di totale esclusione dalla vita societaria, dove il rischio prossimo è proprio l'abbandono di sé stessi. Le vicissitudini che hanno portato a situazioni così gravi sono molto varie: si va dall'abuso di alcol, disagio psichico, ai continui fallimenti lavorativi, fino al caso degli emigrati che una volta rientrati in Italia non sono riusciti a reinserirsi.

L'accoglienza ha anche la finalità infatti, di avviare un percorso di accompagnamento alla possibile autonomia ed inclusione sociale attraverso il coinvolgimento della rete dei servizi territoriali.

All'asilo notturno però, vengono ospitati anche ragazzi, che non soffrono di un'esclusione sociale grave come quella dei senza tetto, che da un momento all'altro si sono ritrovati senza casa perché sfrattati o appena arrivati in Italia senza alcuna possibilità di conoscere l'ambiente né di sistemarsi alla meglio.

“Percorsi di libertà”

I Percorsi di Libertà sono progetti di accoglienza ed integrazione sociale per donne in difficoltà, situazioni che mettono a rischio l'incolumità della donna stessa e dei loro bambini.

Sotto questo titolo, troviamo una serie di progetti rivolti a donne italiane e straniere in difficoltà che necessitano per varie motivazioni, di supporto (abitativo, psicologico ecc) per l'inclusione sociale. Questi progetti sono volti a promuovere gli strumenti e le risorse personali che servono per poter vivere in autonomia sul territorio dando loro la libertà di autodeterminarsi, di decidere della propria vita, con il sostegno di percorsi educativi e persone qualificate.

“Casetta a colori”

La “Casetta a colori” nasce da un progetto articolato della Provincia di Udine, dal titolo “Maqram – Maqor” – “Il Friuli alla prova dell'accoglienza. Nuove etnie e processi di integrazione”, facente parte di un'iniziativa della comunità europea “Equal” che si inserisce all'interno dell'azione relativa ai percorsi di integrazione sociale per immigrati.

La Caritas di Udine ha partecipato al progetto insieme a vari servizi territoriali: UCAI FVG (Unione delle Comunità ed Associazioni di Immigrati), Associazione Vicini di Casa, ACLI COLF e Fondazione Cecchini Pace, Istituto Transculturale per la Salute, trovando il sostegno della Regione F.V.G. e del Comune di Udine.

Il servizio oggi si occupa non solo di famiglie immigrate, ma anche di famiglie italiane accogliendo bambini di diverse età, dai pochi mesi al periodo dell'adolescenza attraverso doposcuola e animazione.

“Vicini alla gente di mare”

Progetto di assistenza e vicinanza al personale marittimo in transito nel porto commerciale di Porto Nogaro

I marittimi sono lavoratori costretti ,dal bisogno, ad accettare un lavoro che li costringe per lunghi periodi a stare lontano dalla propria casa, dalla propria famiglia, spesso con scarse possibilità di comunicazione con loro.

Questa condizione genera un senso di solitudine, di lontananza e di forte disagio psicologico che tutti i marittimi manifestano e che le ricerche confermano. Molti marittimi inoltre, costretti dalla necessità economica, accettano imbarchi in condizioni difficili, se non addirittura in alcuni casi disumane, con paghe inique, a volte determinate proprio dal fatto che sono cittadini extracomunitari – per lo stesso lavoro, se fossero europei, verrebbero pagati addirittura il doppio o il triplo.

Anche le difficoltà di comunicazione all’interno della nave, dovute al fatto che gli equipaggi sono spesso costituiti da persone di nazionalità, lingua, culture e religioni differenti acquiscono il disagio vissuto.

Il lavoro a bordo inoltre comporta, oltre alla costrizione di vivere per lunghi periodi in spazi ristretti se non angusti, anche la riduzione dei tempi di svago, di divertimento, di evasione, necessari per la qualità di vita di ogni essere umano.

Il progetto nasce dalla volontà di avvicinare questi lavoratori stranieri, extracomunitari che vivono condizioni di vita e di lavoro difficili, conoscere i bisogni che presentano, nel pur breve periodo di tempo in cui la nave rimane attraccata al porto (2/3 giorni), per interrompere la solitudine che il loro lavoro comporta.

Il progetto offre assistenza, servizi utili, beni di prima necessità e ascolto.

“I centri di ascolto”

Il Centro di ascolto fa dell’ascolto il suo strumento di servizio, fulcro della relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno.

Il centro di ascolto Caritas è il luogo privilegiato in cui si intessono relazioni con le persone che attraversano momenti di disagio anche grave, e grazie all'ascolto attivo si progettano azioni concrete che mettono in moto reti ed interventi personalizzati. Il servizio del Centro di ascolto diocesano è coordinato da una persona con incarico specifico da parte del Direttore della Caritas diocesana che promuove e gestisce direttamente il servizio stesso e organizza le attività d'incontro. Nel Centro di ascolto gli operatori lavorano in equipe; periodicamente si confrontano su come supportare le diverse persone incontrate. Questo permette di armonizzare i criteri di intervento e rendere omogeneo lo stile di lavoro.

2. IL CENTRO DI ASCOLTO DI UDINE - SERVIZIO EMERGENZE

2.1 Come nasce il CdA di Udine

Tra la fine degli anni ottanta e l'inizio degli anni novanta, la Caritas Diocesana di Udine e le Associazioni che si occupavano di immigrazione a livello locale, rilevarono una crescita del fenomeno immigratorio e quindi un aumento delle richieste di aiuto rivolte dagli stranieri.

Si evidenziò così la necessità di fornire un servizio adeguato alle domande sempre più numerose dell'utenza e fu sollecitata la nascita di un Centro di Ascolto per immigrati, che fu creato in collaborazione con il Comune di Udine all'inizio degli anni novanta.

Nel 1992 la Caritas decise di aprire un proprio Centro di Ascolto, chiamato "Servizio Emergenze" con sede in Via Treppo, 3 per distinguerlo da quello comunale, che fosse aperto a tutti i poveri indistintamente, in coerenza con il proprio mandato che prefigge un'attenzione a tutti i tipi di povertà. Quello diocesano doveva essere un modello per tutti i Centri di Ascolto foraniali e parrocchiali che sarebbero nati in seguito. Attualmente sul territorio sono presenti i seguenti CDA: Buja, Cividale e San Pietro al Natisone, Codroipo, Mortegliano, Palmanova, San Daniele Del Friuli, San Giovanni al Natisone, Tolmezzo e Tricesimo.

Non sempre chi si trova in una condizione di disagio è in grado di rivolgersi al Servizio Sociale dei Comuni di residenza, spesso non sa nulla della loro esistenza, spesso non risponde positivamente ai parametri che esso richiede per ricevere degli aiuti, a volte si prova un sentimento di vergogna e si preferisce non esporsi, spesso si crede di farcela da solo quando ormai è troppo tardi. Il Centro di Ascolto diocesano nasce proprio come prima porta di accesso a tutti i servizi, un luogo a bassa soglia perché per accedervi non viene richiesto alcun documento o criterio specifico, luogo in cui rendere possibile una condivisione del disagio, qualunque esso sia.

È un luogo in cui tutte le persone in difficoltà, italiane e straniere, possono rivolgersi trovando ascolto, presa in carico, orientamento ed aiuto concreto per la soluzione dei loro problemi.

Il Centro di Ascolto è anche osservazione. Il servizio infatti, ha sempre operato in collegamento con l'Osservatorio delle Risorse e delle Povertà, strumento creato dalla Chiesa per leggere il mutamento sociale osservando le realtà ed evidenziando le povertà, le richieste prevalenti e le attività svolte per attivare poi delle risposte concrete ed efficaci.

Dal 2004 la Caritas diocesana di Udine insieme alle altre tre Caritas del Nord-Est utilizza il programma OsCar per l'inserimento dei dati rilevati dai rispettivi CDA, garantendo un database di informazioni a livello di Triveneto che consente una maggiore qualità nei servizi offerti agli utenti e una lettura delle povertà territorialmente più estesa e specifica, usato come strumento primo dall'Osservatorio delle Risorse e delle Povertà.

Dalle richieste di aiuto si risale alle povertà che le determinano, cercando quindi di trovare delle soluzioni costruttive che valorizzino prima di tutto la persona, pensata non come un oggetto su cui far ricadere un servizio, ma come un soggetto attivo del progetto di aiuto. Per poter offrire dei servizi qualificati è necessario specializzare le proprie azioni sulla base di una conoscenza profonda delle problematiche cui si cerca di dare soluzione.

Questo spesso determina la nascita di collaborazioni, con gli altri attori sociali che operano sul territorio: dalle Associazioni di volontariato, agli Enti Pubblici come il Comune, la Questura o le Aziende sanitarie e i relativi organi di riferimento, come il Centro di Salute Mentale, il Servizio di algologia, le carceri, ecc.

È così che sono nati i tavoli di lavoro per la trattazione di specifici disagi, con l'obiettivo di offrire un servizio valido e coordinato, che attiva tutti i referenti coinvolti in funzione delle loro possibilità e costituisce anche un momento di riflessione e scambio di esperienze, oltre che una sede decisionale e consultiva. Un esempio concreto è quello del "Protocollo d'intesa per la presa in carico integrata delle persone senza dimora e in situazione di grave marginalità" che ha promosso la nascita del progetto "Fogolar", ma collaborazioni sono state attivate anche

relativamente ad altri disagi: l'alcolismo, la dipendenza da sostanze stupefacenti e dal gioco, la malattia mentale ecc.

I servizi offerti cercano di distanziarsi dalla tipologia dell'aiuto "a pioggia", legato alle singole casistiche, tentando invece di abbracciare l'intero gruppo portatore di un determinato problema in modo specifico e coordinato con il territorio.

2.2 L'organizzazione del CdA di Udine

Il centro di ascolto è attivo grazie alla collaborazione dei volontari, nel nostro caso specifico di 13 volontari che, sotto il riferimento della responsabile, costruiscono assieme all'utente percorsi sostenibili e concreti, utilizzando le risorse del territorio, e valorizzando le risorse individuali al fine di rendere la persona autonoma e autodeterminata.

Attraverso i colloqui, i volontari, svolgono un ruolo di affiancamento dell'utente, imparando a conoscere, capire ed elaborare un percorso adatto alla persona, per il superamento di un momento di disagio, oppure semplicemente per essere riferimento per un cambiamento più profondo; quello che noi educatori chiameremmo Progetto Educativo Individualizzato, creando una relazione che chiamiamo educativa.

Sostanzialmente i volontari giocano un ruolo molto importante per la buona riuscita del percorso/progetto poiché sono le persone che sproneranno l'utente a migliorarsi e lo accompagneranno in questo cambiamento.

Per la maggior parte dei casi i volontari sono le prime persone a cui l'utente si presenta, sono le persone con cui tentano di uscire da una situazione di disagio, inutile sottolineare la grande responsabilità che ne consegue.

“Sono le 9.10! arrivo un po' in ritardo rispetto all'orario di apertura dell'ufficio. Come sarà la giornata oggi? quante mani avranno già spinto i due battenti? e quanti volti dall'espressione incerta, titubante, imbarazzata si saranno affacciati nella stanza? le numerose sedie allineate lungo la parete a sinistra dell'entrata sono tutte occupate. Uomini, donne, ragazze, ragazzi.... volti conosciuti che salutano con un

mezzo sorriso, una piccola luce di speranza, tanta ansia. Volti nuovi, nuove storie da ascoltare, altre pene, altri disagi, nuovi bisogni...” (Caritas Diocesana di Udine, 2004:81).

I volontari ogni giorno (dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00) accolgono da un minimo di dieci persone ad un massimo di trenta; proviamo a pensare che i volontari presenti non possano essere più di 4 poiché mancherebbe lo spazio logistico; quindi nelle giornate più affollate un volontario in 3 ore dovrebbe ascoltare, animare discernere (Caritas Italiana, 2009) o alla nostra maniera “cercare al meno di impostare un progetto educativo” per la vita di sei persone... E’ indubbio che il tutto dipende dalle richieste, dalle risposte, dal volontario...ma ciò che importa è che sei persone oggi, metteranno nelle mani di uno sconosciuto un pezzo della loro vita convinti che qualcosa si possa fare. La speranza del volontario alla fine del colloquio sarà quella di veder proseguire il cammino con quella persona, anche se spesso diventa veramente difficile sperare che quella persona non la noti come una perdita di tempo.

Questo piccolo esempio era per dare una visione concreta della grande mole di persone si presenti ogni giorno, della quantità di cose da fare, da poter fare per aiutare qualcuno, al progettare un percorso insieme, al conoscere chi ci si presenta, e soprattutto prendersi il tempo per decidere cosa sia utile e cosa no, urtando così, volenti o nolenti, la sensibilità di ognuno.

2.3 Il setting e la relazione

Dedicherei ora un po’ di attenzione al setting del CdA questo per rendere ancora meglio l’idea della struttura e di ciò che gli utenti hanno davanti ai loro occhi.

Il CdA è situato al primo piano del palazzo della Caritas, quindi raggiungibile ed accessibile da tutti; appena entriamo dal portone principale del palazzo, sulla sinistra si nota una porta vetrata satinata con a lato gli orari e i giorni di apertura del centro. Dalle nove in poi i volontari aprono la porta, che resta aperta per tutto il tempo dei

colloqui. Oltrepassiamo la porta, e alla nostra destra vediamo un corridoio, una lunga fila di sedie allineate che fungono da “sala di attesa”; a fianco ad esse la porta dell’archivio che riporta il simbolo internazionale del divieto di entrata “NO ENTRY”, dove vengono custodite tutte le cartelle e le informazioni riservate; davanti alle sedie quattro uffici uno accanto all’altro. Entriamo in uno degli uffici: una scrivania, una sedia al di là della scrivania, e un paio di sedie davanti ad essa, un computer, un telefono, una finestra, degli armadi. Ogni ufficio è strutturato con questa modalità, che fa un po' pensare all’ambulatorio di un medico dove si aspetta il proprio turno, ci si presenta, si fa l’iniezione e si esce.

Dal punto di vista logistico la scrivania situata tra le due persone denota comunque un certo distacco, una differenza di poteri che corrisponde poco alla relazione che volontario e utente dovrebbero instaurare per rendere efficace la fiducia e l’empatia che dovrebbe instaurarsi, questo soprattutto durante il primo incontro. La sola impostazione dell’ufficio infatti spinge le due persone a guardarsi in faccia creando un’analogia con un dare e ricevere esclusivo tra le due persone quasi semplicistico. Questo dare e ricevere però è asimmetrico poiché la relazione d’aiuto nasce con l’esigenza di uno e la disposizione dell’altro per riempire questa esigenza creando anche inconsapevolmente una relazione up-down dove chi ha le competenze guarda dall’alto colui che non le ha per trasmetterglielo. La soluzione migliore sarebbe quella dello sguardo di entrambi gli attori della relazione verso un unico obiettivo, il semplice fatto di sedersi a fianco alla persona cambia inconsapevolmente sia l’atteggiamento che la vera e propria relazione, in modo specifico dà l’idea di lavorare insieme per qualcosa, di non esaurire lo sguardo nella reciprocità, ma di una collaborazione verso un obiettivo comune dove la relazione resta sì asimmetrica a livello strumentale ma propensa alla condivisione sullo stesso piano per quanto riguarda il proseguimento del cammino. Come indica Luigi Gui un incontro sull’accompagnamento sociale², questa è una posizione laterale che non è fondata

² Incontri del Gruppo di Riflessione composto dai Servizi Pubblici e Privati per l’elaborazione di un “Progetto di Accoglienza delle persone Senza Dimora della nostra città” dal 26.01. 2005 al 25.07 2005

principalmente sulla domanda, ma pone le basi per un interesse reciproco e non come oggetto da cambiare. In genere la posizione di chi vuole cambiare qualcun altro ha come reazione un inevitabile allontanamento, ancor di più per coloro che del cambiamento non hanno nessuna voglia di sentir parlare, è auspicabile quindi mantenere uno sguardo univoco verso un'unica direzione che non prevede necessariamente che si sappia a priori dove porta, ma che implichi l'importanza della persona che abbiamo accanto.

Vorrei soffermarmi soprattutto sul disagio che spesso si crea nella sala di attesa dove frequentemente gli animi si surriscaldano perché qualcuno sottrae il posto a qualcun altro, oppure perché i colloqui con altri utenti sono molto lunghi e l'attesa diventa snervante dato l'orario ristretto di apertura, perché è insopportabile stare accanto a qualcuno che da giorni non si fa una doccia, perché c'è chi ha bevuto, perché le signore di colore chiacchierano troppo ad alta voce, c'è chi litiga, c'è il bambino che piange, c'è l'anziano che vuole sedersi e non c'è il posto, o a volte perché tra italiani e stranieri non corre proprio buon sangue.

Tutto ciò crea, soprattutto quando ci sono molte persone, un clima di tensione che spesso rende veramente difficile sia per gli operatori che per gli utenti stessi, una relazione serena per quanto possibile.

Nonostante queste difficoltà tecniche che ricadono poi sul clima all'interno del centro, è importante sottolineare che forse questo dell'ufficio e della sala di attesa, è anche l'unico modo per concedere a tutti uno spazio, per quanto piccolo, ma individualizzato. Dal momento in cui la porta dell'ufficio si chiude l'utente e il volontario vivono il loro "rapporto" in modo esclusivo, dando così la possibilità alla persona di aprirsi e lasciarsi andare in assoluta libertà una volta instaurata la fiducia necessaria perché questo avvenga.

Certamente si potrebbero individuare dei metodi più efficaci ma, in relazione agli strumenti e alla quantità di persone, questo è sicuramente il metodo più efficiente ed efficace.

2.4 Gli strumenti

Una volta varcata quella porta, e osservata quella schiera di persone con i più vari disagi, alcuni entrano rendendosi conto che aprendo quella porta siano entrati a far parte di quella “categoria dei poveri” per il solo rivolgersi al Centro di Ascolto, li si riconosce subito e solitamente è la loro prima volta... queste persone si sentono giudicate e guardano i loro vicini con timidezza e quasi paura, paura di riconoscere di essere uguali... altri invece ci hanno fatto l’abitudine, prendono il Servizio come un qualsiasi altro ufficio per consulti o richieste, niente che abbia a che fare con la povertà in senso categorizzante...entrano con aria tranquilla a volte risoluta e sorridente mentre scambiano due chiacchiere con il vicino durante l’attesa.

Durante il primo incontro con il volontario, quest’ultimo e l’utente cominciano a conoscersi, dopo un breve inquadramento della situazione e delle necessità della persona, il colloquio prende più precisione grazie alla redazione della scheda. La scheda è un semplice fascicolo che va compilato con l’utente, sembra un’azione impostata ed eccessivamente strutturata, ma ha una valenza importante poiché da’ la possibilità di capire nel profondo tutte le sfaccettature della persona.

Questa metodologia di raccolta dati ha spesso messo in difficoltà i volontari, e gli operatori in genere poiché rende la relazione “lontana” e poco incline al rispetto della storia e della persona nella sua interezza, dando la sensazione di trasformarla in un oggetto di ricerca perdendo quello stile umano e personale che contraddistingue l’ascolto al quale sono chiamati gli operatori. Sotto questo punto di vista non è solo una raccolta di dati utile alla mera indagine sociografica ma è necessaria per l’avvio di nuovi progetti e aiuti ripartendo proprio dai bisogni rilevati; l’operatore può comunque far in modo che questa parte di colloquio non diventi ostacolante per l’utente in modo da preservare lo stile empatico del colloquio.

Inizialmente vengono richiesti i dati anagrafici e un documento di riconoscimento che possa restare come copia all’interno della scheda.

La scheda è suddivisa in sezioni: sezione famiglia (stato civile, conviventi, problematiche in famiglia); sezione istruzione, lavoro, alloggio, economia (scolarizzazione, problematiche relative all’istruzione; problematiche abitative;

condizione lavorativa, problematiche lavorative; quadro economico, problematiche economiche); sezione altre problematiche (problematiche relative a dipendenze, problematiche di immigrazione, migrazione, problematiche psicosociali, problematiche di salute); sezione conclusiva (la persona si presenta da sola? Prima di venire qui si è rivolto a...? altri componenti del nucleo familiare si sono rivolti ad uno sportello Caritas per un problema analogo? Composizione nucleo familiare).

Queste sezioni sono composte da risposte multiple che il volontario dovrà barrare in presenza del disagio specifico, è certo che ad alcune di queste domande esista la possibilità che l'utente non voglia rispondere, dicendolo chiaramente o sviando la concentrazione su altri punti della conversazione; il volontario in questo caso deve essere abile a capire le motivazioni di questo "imbarazzo", e saper cogliere il non detto in modo efficace, senza forzare né immaginare il vissuto della persona.

Viene poi chiesta all'utente la sua storia in modo da poter fare il punto della vita della persona; come per le domande sopraccitate, è possibile che non ci sia volontà di dire tutto ciò che riguarda il vissuto della persona ma ovviamente questo viene rispettato, soprattutto durante il primo incontro non tutti si sentono a proprio agio nel raccontare una storia, il più delle volte travagliata, esprimendo solo schematicamente momenti della loro vita.

Inoltre è significativa l'importanza della scheda poiché è probabile che l'utente ritorni al Centro per altre esigenze e che non sia presente il volontario di riferimento del primo incontro, risulta fondamentale quindi che le informazioni dei colloqui precedenti siano chiare e il più possibile complete per dare la possibilità ai volontari che saranno riferimento dei colloqui successivi di creare percorsi e legami.

E' importante sottolineare che la scheda è riservata e protetta dalle norme sulla Privacy, viene infatti firmata dall'utente la dichiarazione di autorizzazione al trattamento dei dati personali, identificativi, sensibili e giudiziari in base alle norme del Testo unico sulla privacy/ex D.Lgs. n. 196/03 "Codice privacy".

Viene ora la parte più concreta cioè la richiesta dell'utente: si va quindi ad analizzare la richiesta specifica e le possibili soluzioni. Le problematiche riscontrate in modo più massiccio soprattutto in questo periodo sono: la perdita del lavoro, la perdita dell'alloggio, errata gestione del reddito o assenza di esso, problematiche psicosociali

e relazionali, disagio psichico e problematiche relative a dipendenze e cura di sé. Da qui i relativi servizi offerti dal Centro di Ascolto: distribuzione vestiario, supporto tecnico per la ricerca del lavoro, supporto alla gestione del reddito, sostegno psicologico, orientamento sotto vari aspetti ed aiuto economico di vario genere, rimpatri e prestiti. Nel caso dei prestiti di denaro il Centro di Ascolto ha creato un progetto: il servizio di Microcredito etico e sociale. Il Microcredito è un finanziamento a tasso agevolato per le persone in stato di bisogno residenti/domiciliate sul territorio diocesano e in situazioni di momentanea difficoltà economica.

A questo punto si esterna le possibilità per la risoluzione del bisogno, per la maggior parte delle volte se si tratta di beni di prima necessità non ci si interroga molto a lungo ma si offre la soluzione richiesta a meno che non siano evidenti secondi fini, che a loro volta sono espressione di disagio che si terrà in considerazione. La risposta ai bisogni vitali è comunque specchio di una situazione molto allarmante: se una persona viene a chiedere dei vestiti in Caritas e chiede solo quelli, è evidente che qualcosa non vada nel verso giusto. Proprio a causa delle moltissime richieste a volte non si dà molto peso a chi fa delle richieste così semplici, o che appunto non chiede denaro, spesso dietro ad una richiesta banale c'è molto di più. Si cerca infatti di mantenere dei buoni rapporti con ogni utente in modo che non si limiti a usare il Servizio in modalità "Bancomat", anche se spesso è così che viene considerato, a causa forse anche della modalità generale. Per gli aiuti economici invece il tempo di attesa è maggiore, la valutazione è molto accurata e in collaborazione con l'assistente sociale che solitamente conosce il caso in modo specifico, nel caso questo non sia possibile la richiesta viene accolta o negata dopo la condivisione del caso tra i volontari presenti appunto per evitare offuscamenti dati dalla personalità di ognuno cercando l'obiettività possibile con i confronti, oppure con il confronto con la responsabile che tiene i contatti lei stessa con il Servizio Sociale e le reti di intervento. Da qui spesso infatti, parte la presa in carico grazie all'analisi e alla condivisione delle richieste che mettono in moto un processo per la cancellazione della necessità momentanea ma che costruiscono le fondamenta per un percorso di autonomia che non avrebbero saputo come affrontare.

Grazie alla compilazione della scheda cartacea si può disporre di dati importanti sui bisogni e sulle risorse del territorio, monitorando gli interventi di aiuto attivati. Come precedentemente accennato, questi dati vanno poi inseriti su di un sistema informatico condiviso a livello di Caritas del Triveneto, il programma OsCar che consente appunto di registrare le principali caratteristiche di coloro che usufruiscono del Servizio. I dati raccolti sono molto rilevanti non solo per progettare ed attivare interventi e opere future a partire dai bisogni effettivi, ma anche per dare spazio a chi non ne ha: “I dati provenienti dal flusso informativo della CSI e del sistema OsCar consentono di cogliere le dimensioni e le caratteristiche di una parte non esaustiva ma sicuramente molto rilevante del disagio sociale ed economico che colpisce persone e famiglie della regione[...] assumono particolare significato in quanto rilevano sia le manifestazioni di disagio che riescono a percorrere i canali istituzionali di accesso al servizio sociale e ad usufruire degli interventi da esso attivati, sia quelle che, non riuscendo a percorrerli, rimangono al di fuori del sistema dei servizi o vi entrano solo grazie ad una mediazione.”(Zenarolla, 2011:47)

In questo modo si ha la possibilità di conoscere parte di quelle persone che restano sempre nell’ombra per un motivo o per l’altro, riconoscendo così anche il loro disagio e i loro bisogni in modo da improntare nel futuro progetti e risoluzioni che possano includere anche loro.

2.5 L’ascolto

Troppe volte tra operatori del Centro ci siamo resi conto che siamo un centro di “Ascolto”, ma quante volte ascoltiamo senza aggiungere altro? quante volte facciamo più attenzione a quanti soldi vale la bolletta da pagare, e quante poche volte ascoltiamo quello che la persona non ci dice? Moltissime volte.. la grande mole di impegno, di confusione, di persone, di richieste, di carico emotivo di analisi della situazione, hanno fatto perdere un po’ il principale senso di questo centro: l’ascolto che è il primo vero strumento della relazione educativa.

Come evidenziato dallo stesso nome, il centro è improntato sull'“Ascolto”. L'arte dell'ascoltare non è una semplice modalità di colloquio ma è un vero e proprio strumento per conoscere chi ci si trova davanti per trasformare una conversazione in relazione. Soprattutto in servizi come questo, avendo a che fare con tutti i tipi di disagio quotidianamente è importante usare l'ascolto e la comunicazione come inizio, punto di partenza per creare qualcosa, venendo a conoscenza di elementi, storie caratteristiche, che ascoltandoli da altri non potremmo mai capire.

Nel libro “Io, operatore sociale” Gail S. Bernsein e Judith A. Halaszyn hanno sottolineato l'importanza di alcune linee guida per una comunicazione efficace nel mondo dei servizi alle persone.

Ascoltare con attenzione è la prima regola per la comunicazione, non ci si può permettere di pensare ad altro mentre ascoltiamo qualcuno, c'è la necessità di utilizzare molta energia per carpire la comunicazione verbale e non verbale del nostro interlocutore.

Risulta importante infatti essere attenti alla comunicazione non verbale che non è semplice da codificare proprio perché soggettiva e interpretabile è quindi bene fare attenzione ad essa ma non dargli un particolare significato pregnante: “per esempio , il nervosismo di una persona può voler dire che si sente infastidita, ma può anche voler dire che sua sedia è scomoda, che la riunione è durata troppo oppure che l'individuo vive una condizione patologica di cui il tremore e agitazione sono un sintomo”.

La progettazione educativa individua nell'ascolto il perno della progettazione (Virgilio, 2010); l'ascolto prevede interpretazione del nostro vissuto e di chi sta parlando, se la chiave è l'ascolto vuol dire che devo fare attenzione a quello che vuole dirmi la persona in confronto con il mio, se i pensieri combaciano la relazione non avrà problemi, ma quando ci sono delle divergenze si innesca la resistenza al percorso educativo. Se nell'altro si presenta questa resistenza posso o usare il mio potere di educatore per imporre il progetto e obbligare a rompere la resistenza; oppure accetto di pensare che il mio potere non serve solo per imporre ma devo esercitare questo potere per modellare il mio pensiero verso l'altro e lavorare sulle resistenze.

Inoltre è rilevante essere consapevoli di ciò che noi comunichiamo con i segnali non verbali per esempio distogliere lo sguardo dalla persona perdere tempo o distrarci con ciò che abbiamo sulla scrivania.

Un altro punto importante è “l’essere sensibili al contenuto emozionale del linguaggio”(Bernstein, Halaszyn, 2002:88), tutte le volte infatti che una persona ci esprime un suo pensiero utilizza un linguaggio con parole dense di significato emotivo, che possono essere interpretabili ma che nascondono il valore datogli dalla persona che lo esprime. Ogni persona che lo ascolta può vedere o non vedere questo valore o dargli una connotazione assolutamente diversa, ma è sempre bene comunque tenerne conto.

“Una mappa non è il territorio che rappresenta; le parole non sono cose. Una mappa non riproduce tutto di un territorio ; le parole non dicono mai tutto. I significati delle parole non sono nelle parole; sono in noi stessi. Guardatevi dalle definizioni: altro non sono che parole sulle parole. Finché è possibile, pensate per esempi piuttosto che per definizioni” (Hayakawa, 1964 cit. in Io, operatore sociale, 2002:89).

Considerando appunto che tutto sia interpretabile dall’esperienza e dai significati di ognuno è necessario non dare mai per scontato ciò che ci viene riferito, che può essere totalmente diverso da ciò che viene in realtà vissuto, nella relazione è fondamentale quindi la differenza tra ciò che si esprime e ciò che la realtà evidenzia.

Un’altra considerazione è quella sul gergo professionale; quando ci ritroviamo in una conversazione dove il linguaggio risulta difficile e a tratti incomprensibile a causa di parole sconosciute la comunicazione diventa inefficace e ostacolante per la trasmissione di significati e contenuti, questo accade tra operatori ma anche tra operatori ed utenti creando così una sensazione di ulteriore disagio per coloro che non sanno di cosa si stia parlando. Evitare l’uso del gergo è auspicabile per non mettere l’utente nella condizione di sentirsi intimidito nel chiedere spiegazioni, è utile invece usare un linguaggio semplice e il più possibile diretto per non creare equivoci o problemi di comunicazione che possono diventare più difficili da risolvere.

Gail S. Bernstein e Judith A. Halaszyn prestano particolare attenzione all’uso del feedback analizzandone le caratteristiche per un suo impiego positivo.

Innanzitutto quest'ultimo, deve essere proattivo e specifico deve cioè mettere maggiormente in luce ciò che è positivo non ciò che è negativo e quindi riconducibile ad un comportamento o azione precisa.

Il feedback poi, per essere efficace, dovrebbe tenere distinti l'azione della persona, dalla nostra reazione emotiva; è bene quindi sottolineare sempre che il feedback positivo o negativo riguardi l'azione compiuta, e che non sia riconducibile unicamente al vissuto emozionale personale; per esempio se una certa azione ci ha fatti arrabbiare perché noi non siamo d'accordo.

E' importante infatti aggiungere al feedback una verifica di chiarezza che segnalino le motivazioni che ci hanno portato ad evidenziare un determinato comportamento

Inoltre è fondamentale ricordare che la retroazione dovrebbe riguardare comportamenti o condizione che l'ascoltatore è in grado di modificare, altrimenti la sua efficacia sarebbe nulla, per questo motivo è bene trovare il momento giusto per farlo. Ci sono situazioni in cui il feedback potrebbe non essere ricevuto nel modo in cui vorremmo per vari motivi legati alla situazione momentanea, è importante quindi individuare la condizione appropriata perché questo sia effettivamente possibile

Non sempre è semplice dare un feedback soprattutto quando gli elementi sono di tipo negativo, questa difficoltà può essere riconducibile al problema dell'insoddisfazione delle aspettative sia nostre che da parte dell'utente, per la paura di far soffrire qualcuno, o di perdere la relazione; in ogni caso evitare di questo ostacolo non porterà ad una migliore comunicazione o ad un miglior rapporto con la persona, potrà ritardare le conseguenze ma il problema resterà sempre presente rendendo ancora meno chiara la situazione. E' utile in queste circostanze chiedere la collaborazione di altre persone, le professioni nel sociale sono in continua interazione tra loro, una buona comunicazione rende efficace queste interazioni che possono migliorarci e insegnarci modi diversi di comunicare. Anche nella relazione con l'utente è importante essere chiari e diretti anche quando il problema è evidente perché al contrario si rischia di perseverare su errori che altrimenti potrebbero essere risolti.

2.6 I volontari

I volontari del centro di ascolto sono tredici e si alternano durante i giorni del servizio, sono tutte persone in pensione che hanno fatto i lavori più diversi fra loro, dall'insegnamento, al progettista meccanico all'imprenditore e donano il loro tempo e le loro conoscenze al servizio di chi non ha strumenti nel nostro territorio. I volontari hanno come punto di riferimento una responsabile per gli interventi e la responsabile dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse che, come già evidenziato, fa da riferimento per gli aspetti logistici quali le schede e gli inserimenti informatici.

Mensilmente vengono convocate delle riunioni dove partecipano tutti i volontari e la responsabile; in questa sede vengono espone le problematiche, le criticità e i potenziali miglioramenti del servizio, prendendo l'occasione anche come opportunità di confronto e condivisione dei casi e delle prospettive future. La responsabile inoltre, aggiorna i volontari sulle situazioni della "Rete di Intervento" dove, il più delle volte i volontari sono coloro che segnalano la situazione fungendo da sentinelle della povertà.

Per la Caritas i volontari, come nel caso del Centro di Ascolto, sono la parete portante dell'attivazione dei progetti e dei servizi creati per il sociale, come infatti è certificato dal suo statuto, il compito primario è quello della promozione della solidarietà nelle comunità, per farlo ci si avvale della responsabilità, dei valori (in questo caso di cristianità) di condivisione e aiuto fraterno per la realizzazione della comunità che parta proprio dall'attività spontanea di ognuno dei suoi partecipanti; come può esserlo il volontariato.

Il volontariato non è solo contributo importante, ma (e lo dico con un tono un po' demoralizzato) è fondamentale, perché rende possibile la creazione di progetti importantissimi, non attuabili altrimenti.

Al centro di ascolto i volontari hanno maturato una notevole esperienza per ciò che riguarda le situazioni di disagio, affrontando per molti anni tematiche di qualsiasi genere. Sono stati chiamati anche alla partecipazione di corsi di formazione specifici, l'ultimo indetto, per esempio, porta ad una riflessione sulle motivazioni e valori di

riferimento e il contesto del volontariato, soffermandosi poi sulla relazione d'aiuto.

Proprio questo corso si è rivelato un importante momento di confronto tra volontari della forania di Udine: emerge infatti il desiderio di chiarire il senso del "fare volontariato" che spesso nasce come desiderio della persona benestante, desiderio spinto da un senso cristiano che valutato in modo errato potrebbe risultare opprimente, inteso solo come una necessità personale, un bisogno di sentirsi in pace con la propria coscienza. Il volontariato invece è molto più di questo, perché si sviluppa attraverso relazioni sociali, che spingono in una dimensione altruistica verso la condizione di benessere e non in una modalità egoistica del gesto per la propria tranquillità morale. (Francesca Spinato, relazione del I incontro del corso di base di formazione al volontariato)

Come risulta palese, il senso dell'aiuto e del volontariato è sotteso all'interpretazione di ognuno: tutto ciò infatti non è professionalizzante, è tutto spinto da una pulsione interna che Don Luigi chiama vocazione, missione³. Spiccano infatti molteplici punti di vista su cosa sia l'aiuto, sulla progettualità di un intervento, sul metodo, sul fare l'elemosina; la maggior parte delle azioni sono attuate da una predisposizione personale incentivata dalle esperienze individuali con un vissuto interno ancora più differente. E' qui infatti che si svolge la criticità: "io sono uno cattivo, non do mai soldi" o "Siamo qui chiamati ad aiutare le persone, io non mando via nessuno a mani vuote"... si delineano moltissime sfaccettature in ogni persona che inevitabilmente si evidenziano durante il rapporto con l'altro. Ognuno ha uno stile diverso e questo è arricchente, ma diventa un problema quando questi stili danneggiano un percorso con l'utente. Quello del centro di ascolto è un servizio impostato su una conduzione educativa e non assistenziale del dare per partito preso, ma la presenza dei volontari lascia aperta comunque la valutazione personale di coloro che appunto stanno offrendo tempo e dedizione per qualcosa di interiore e non di un risvolto economico.

³ In riferimento all'intervento di Don Luigi Gloazzo nel I incontro del corso di base di formazione al volontariato (Gennaio, 2012)

2.7 Gli interventi di Rete

Dal momento in cui una persona si presenta al centro di ascolto, si comincia ad instaurare un rapporto con i servizi che per varie ragioni, hanno avuto a che fare con lei. In questo modo si viene a conoscenza di altri aspetti dell'utente o del territorio che possono essere utili per la progettazione della risoluzione del problema che si presenta.

Come per il lavoro d'equipe, allo stesso modo la collaborazione tra servizi è fondamentale per la buona riuscita di un percorso educativo, per convogliare le forze nella stessa direzione, per evitare di osteggiarsi ma soprattutto per rendere all'utente un'offerta completa ed integrata.

“Un intervento di aiuto” scrive Folgheraiter “può dirsi di rete se l'operatore, o chiunque sia colui che dà avvio al processo, non guarda alla persona con il problema in quanto tale, e non opera unilateralmente su di essa (in senso clinico, educativo o assistenziale), ma considera invece il problema come se questo fosse sempre ripartito all'interno di una rete di relazioni e pensa sempre come se la soluzione dovesse emergere ed essere concretamente praticata attraverso il concorso della stessa rete[...] alla quale esso si relaziona”. (Folgheraiter, 2000:161)

Questo approccio dove l'operatore non è solamente erogatore della sua professione ma colui che attiva di processi relazionali condivisi (Folgheraiter, 2000) è molto importante anche per evitare spiacevoli scoperte sulla situazione dell'utente. E' probabile infatti, che la persona che ci si presenta, ometta dei particolari rilevanti per la buona riuscita di un percorso insieme; è per questo che nelle “reti di intervento per la presa in carico integrata” si analizza e ci si scambiano le informazioni sugli interventi effettuati e sulla creazione di un progetto futuro mettendo in luce la disponibilità dei servizi e programmando gli interventi in modo coordinato.

Come per il progetto di accompagnamento, a cui farò riferimento nei capitoli successivi, anche il progetto “Reti di intervento per la presa in carico integrata” nasce dal lavoro del Tavolo “Inclusione sociale” che prende vita grazie al Piano di Zona L 328/2000, realizzato nel 2006 nell'Ambito Socio-Assistenziale n 4.5 dell'Udinese. Questo progetto nasce appunto con il fine di garantire la presa in carico

multidimensionale grazie alla collaborazione dei soggetti istituzionali delle persone senza dimora e/o in grave marginalità. I firmatari del progetto sono varie associazioni ed enti del territorio udinese, nello specifico: il Comune di Udine, l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 "Medio Friuli", Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E) di Udine Pordenone e Gorizia, Associazione Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, Associazione Nuovi Cittadini ONLUS, Associazione Vicini di Casa ONLUS, Opera Diocesana Betania ONLUS, Centro di Solidarietà Giovani "Giovanni Micesio" ONLUS, Fondazione Casa dell'Immacolata di Don Emilio De Roja.

Per la presa in carico, il protocollo si prefigge di perseguire la sua realizzazione in tre fasi principali: l'accesso, riconducibile alla manifestazione del bisogno da parte della persona a uno dei servizi sottoscrittori del protocollo; la valutazione, processo di analisi tra servizi sotto una dimensione integrata e multiprofessionale della situazione della persona, per l'individuazione delle risposte necessarie e attivabili; e la presa in carico cioè la stesura di un progetto personalizzato e definizione delle azioni di presa in carico e delle risorse (non solo economiche) di competenza dei diversi servizi.

Questa tipologia di lavoro integrato ha come destinatari cittadini italiani o stranieri, legalmente soggiornanti nel territorio del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito, senza dimora e/o in situazione di grave marginalità. In modo specifico sono state individuate delle caratteristiche la cui presenza (anche contemporanea) definisce lo stato di disagio della grave/gravissima marginalità:

- presenza contemporanea di caratteri del disagio complesso riflettenti varie dimensioni
- progressività e cronicizzazione del decorso del disagio tale da determinare meccanismi di esclusione che si auto alimentano
- difficoltà per la persona di creare e mantenere delle relazioni significative e di avere una visione di se realistica e positiva
- difficoltà nel trovare accoglienza e risposte nei servizi istituzionali a causa delle elevate barriere di accesso e la difficoltà da parte del servizio di riconoscere la persona come proprio utente.

La presa in carico integrata e la conseguente individuazione di un accompagnamento sostenibile, ha una funzione anche preventiva rispetto al possibile peggioramento della situazione individuale, che comporterebbe l'aggravarsi dello stato di marginalità sociale, difficilmente affrontabile se non con una modalità integrata ai fini di riconoscerne la complessità.

La convocazione delle "Reti di Intervento" viene attivata tramite la segnalazione con la redazione di un'apposita Scheda di Segnalazione che deve essere compilata con tutte le informazioni conosciute e deve contenere, in particolare, una breve descrizione del caso e delle problematiche rilevate dal soggetto segnalante, oltre all'indicazione di altri soggetti (anche non sottoscrittori del protocollo) che sono già entrati in contatto con la persona in marginalità sociale o che potrebbero essere necessari alla definizione e realizzazione del progetto individuale.

L'incontro può essere indetto sia per le persone non ancora prese in carico o per le persone per le quali le progettualità precedentemente attivate, non rispondono positivamente alle esigenze concrete dell'utente dando la possibilità così di rielaborare i progetti e ridefinirli. Sono infatti previsti incontri mensili (almeno due), atti a monitorare l'andamento dei progetti in tutte le sue fasi, la sede di questi incontri è la Caritas Diocesana di Udine con referente del Centro di Ascolto.

Durante gli incontri di rete, il soggetto che ha segnalato la situazione indica le informazioni in suo possesso mentre gli altri partecipanti le integrano con le loro informazioni. In questa sede vengono infatti creati i progetti di accompagnamento educativo grazie ad una modalità di collaborazione ed integrazione di tutti gli obiettivi, delle azioni e delle modalità di verifica per la creazione ed il proseguimento dello stesso. Viene inoltre deciso il referente del progetto che sarà responsabile dello stesso e che avrà la funzione di aggiornare i servizi sull'andamento dell'accompagnamento.

Vorrei inoltre evidenziare il lavoro di rete svolto non solo nella sede delle Reti di Intervento per la presa in carico integrata, composta dai referenti dei vari ambiti, ma l'importante lavoro di costruzione e mantenimento di rete relazionali che viene svolto nella sede del Centro di Ascolto. La rete relazionale infatti è composta non solo dagli importanti servizi che svolgono un accompagnamento nella vita delle

persone, ma anche da tutte quelle persone che vengono a contatto o possono venire a contatto con l'utente nella vita quotidiana (come per esempio un vicino di casa, un familiare, un amico).

“Le reti informali possono essere sommariamente definite come la possibilità di comunicazione, ovvero come l'insieme delle relazioni interpersonali che gravitano e che si intrecciano attorno alle persone[...] che assicurano sostegno, protezione contro gli stress nonché eventuale riparazione di disagi o risoluzione di problemi di vita.[...] Il *social support*, in particolare, riveste un'importanza essenziale per il sostegno alla vita delle cosiddette quote deboli di popolazione” (Folgheraiter, 2000:20)

L'attenzione alla globalità della vita dell'utente quindi deve necessariamente comprendere anche quei soggetti informali che hanno altrettanta importanza per la riuscita di un qualsiasi progetto attivo nel sociale.

3. DATI STATISTICI DEL CdA E OSSERVAZIONI

3.1 Alcuni dati Italiani

L'esperienza della Caritas è frutto di una costante presenza sul territorio, a fianco alle persone e alle famiglie in difficoltà. La fondazione E. Zancan in collaborazione con Caritas Italiana propone un Report sulla povertà e l'esclusione sociale in Italia grazie ai dati rilevati dalle Caritas territoriali, evidenziando in modo preciso alcune trasformazioni dei fenomeni di povertà del nostro paese.

Se da una parte la presenza sul territorio rende più affidabile la competenza delle Caritas, allo stesso tempo è fondamentale riconoscere che tale competenza è circoscritta alle povertà che si presentano al servizio, delineando una problematica stile "ice-berg" dove l'emerso sono le persone che si affacciano ai servizi ma il sommerso è sconosciuto ma spesso di entità notevole.

Dal rapporto si evince inoltre che le Caritas diocesane continuano a segnalare progressivamente un aumento del numero di persone che si presentano ai servizi Caritas, "osservando infatti i dati riportati da alcuni report diocesani o regionali pubblicati nel biennio 2009-2010, si riscontrano aumenti medi del 30%"(Caritas Italiana, Fondazione E. Zancan, 2011:47).

Con lo scopo di evidenziare i mutamenti dei fenomeni della povertà presso i Centri di Ascolto è stata effettuata un'analisi storica che analizza i dati raccolti presso uno stesso gruppo di Centri di ascolto nel corso degli anni dal 2007 al 2010. In questo modo è possibile definire in modo adeguato alcune tendenze di mutamento qualitativo e quantitativo della povertà e della domanda sociale, utilizzando però i CdA come campioni, poiché, nonostante si avvalgano di un sistema di rilevazione comune, non risultano statisticamente rappresentativi.

I dati si riferiscono a 195 centri di ascolto sul territorio Italiano: "38 CdA nel nord, 76 nel Centro e 81 nel Mezzogiorno" (Caritas Italiana, Fondazione E. Zancan, 2011:149). Da questa indagine è risultato che nel corso di 4 anni, il numero complessivo di utenza è aumentato del 19,8 %, l'aumento più elevato al Sud

(+69,3%), l'aumento minore nel Nord Est (+3,8%), questo ad argomentare la forte incidenza di problematiche emerse negli ultimi anni in Italia.

Come si evince dalle percentuali indicate da Fondazione E. Zancan e Caritas Italiana, è da riconoscere che grazie alla rielaborazione dei dati ed alla loro analisi, si abbia la possibilità di avere un quadro generale del territorio e delle persone che si rivolgono in cerca di aiuto presso istituzioni non statali; è inoltre un'osservazione importante dell'andamento della situazione di disagio durante gli anni. Questa "indagine" è utile per fare riflessioni ed attivarsi rispetto a tematiche fino a quel momento magari ritenute marginali; grazie al confronto con i dati e con le esperienze degli operatori si ha la possibilità di arricchire maggiormente il Servizio dando così un rimando globale sia sotto il punto di vista operativo che organizzativo.

Grazie alla rilevazione informatica dei dati nei Centri di Ascolto e degli Osservatori della povertà e delle Risorse, è stato possibile quindi rielaborare un report riguardante l'anno 2010 nel contesto specifico di Udine dando così ancora una volta la possibilità di inquadrare il territorio e le sue problematiche prevalenti, offrendo uno spunto di riflessione per l'avvenire.

3.1.1 Il Contesto Udinese

Per la comprensione e la visione globale della situazione udinese, è bene sottolineare alcuni dati per avere una base su cui interpretare i dati relativi al Centro di Ascolto.

Al 31 dicembre 2010 il territorio coperto dalla Diocesi di Udine (territorio paragonabile a quello della Provincia) contava una popolazione complessiva di 541.522 ⁴persone; la città di Udine, sede del Centro di Ascolto Diocesano, aveva una popolazione di 99.627 persone, delle quali 46.646 maschi e 53.163 femmine.

La popolazione immigrata residente in Provincia alla fine del 2010 era composta da 39.326 persone, il 7,3% della popolazione totale; di questi, il 13,5% vive a Udine.

⁴ Dati estrapolati da: ISTAT, Report Statistico Immigrazione Caritas Migrantes

Un dato importante da citare è inoltre quello del tasso di occupazione in questi anni tenuto strettamente sotto osservazione: il tasso di disoccupazione della Provincia di Udine nel 2010 era del 6% (5,8 per i maschi e 6,3% per le femmine), a fronte di un tasso Regionale del 5,7 % e Nazionale dell'8,4%.

3.2 Attività del centro di Ascolto di Udine per l'anno 2010

Durante i miei tirocini ho avuto la possibilità oltre di vivere a pieno l'esperienza del CdA anche di collaborare all'elaborazione dei dati e alla loro archiviazione. Grazie a questa duplice esperienza ho avuto modo di confrontare teoria e pratica comprendendo attivamente ciò che immersi nel contesto non si riesce a concepire in modo globale. Grazie all'utilizzo del programma OsCar, e alla realizzazione del focus group con i volontari del centro rispetto a tematiche relative alle dinamiche tra utenti e problematiche riscontrate, è stato possibile creare una visione d'insieme importante e completa su molteplici fronti con la redazione di un report.⁵

Per il Centro di Ascolto di Udine, nel 2010, sono state rilevate 1.145 persone che hanno usufruito del Servizio, 288 in più rispetto al 2009 e 468 rispetto al 2008: una parte di questi aumenti è riconducibile alla crisi economica ed occupazionale che sta attraversando il Paese in questi anni, e che sta determinando ancora oggi dinamiche di impoverimento e di esclusione sociale.

Tra la presenza di persone in condizione di marginalità sociale consolidata, persone con gravose storie di disagio, stranieri da poco in Italia con necessità di supporto iniziale troviamo anche le famiglie che per la prima volta si affacciano alla povertà. Queste persone accedono per la prima volta al Servizio e sono gli italiani vittime della crisi economica e lavorativa, famiglie sradicate dal loro "benessere" a causa dell'improvvisa perdita del lavoro; ma sono anche stranieri che dopo essere riusciti con fatica a trovare un lavoro e guadagnarsi una discreta autonomia si ritrovano ancora una volta a rischio povertà.

⁵ Rapporto 2010 sui Dati del Centro di Ascolto di Udine www.caritasudine.it

Tutte queste persone, dopo aver perso il lavoro, aver esaurito i risparmi e molte volte essendosi indebitati, si rivolgono alla Caritas per un sostegno.

Sotto un punto di vista più specifico relativo alla realtà del CdA di Udine, l'aumento dei casi è in secondo luogo attribuibile al recente collegamento con il centro di Distribuzione del vestiario sito a Udine presso una sede diversa da quella del centro: prima infatti questo servizio era regolato e gestito in modo autonomo dagli operatori del suddetto centro di distribuzione. Ora la nuova prassi organizzativa, prevede l'accesso al ritiro del vestiario tramite un colloquio preliminare presso il Centro di Ascolto per verificarne la reale necessità. Questo cambiamento operativo ha fatto sì che l'aumento delle persone fosse inevitabile.

Tabella 1: incidenza tra i italiani, stranieri e generi al Centro di Ascolto di Udine

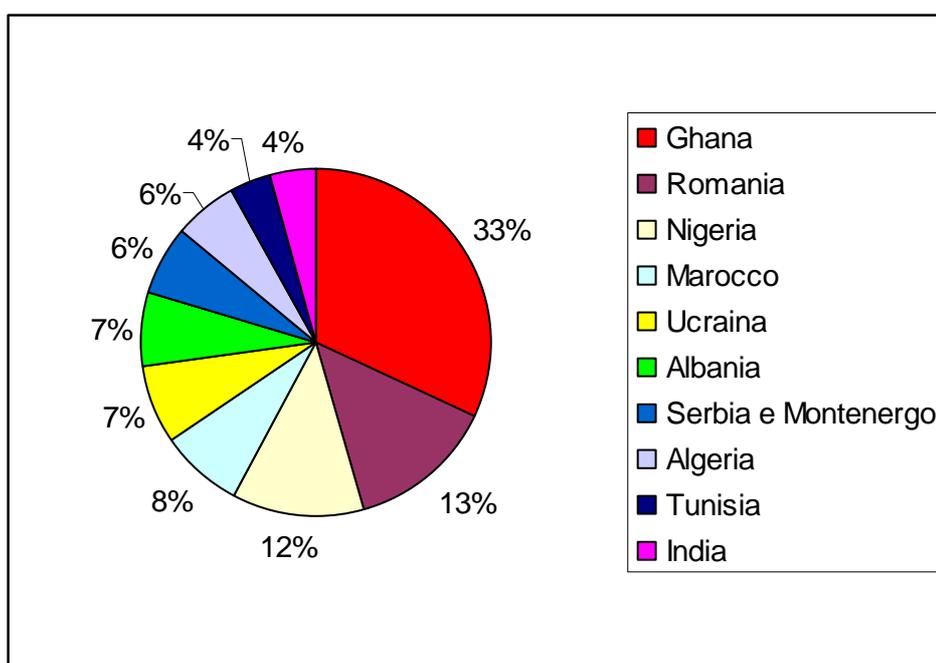
	<i>Italiani</i>	<i>Stranieri</i>	<i>Totale</i>
<i>Maschi</i>	145	460	605
<i>Femmine</i>	124	416	540
<i>Totale</i>	269	876	1145

In linea con gli anni precedenti, anche se in leggero aumento, la percentuale degli utenti stranieri si attesta al 76,5 % sul totale; nel 2009 era del 73,9% nel 2008 del 71,5%, anche questo aumento può essere ricondotto alla gestione della distribuzione del vestiario, poiché la maggior parte dell'utenza che ne ha sempre usufruito, è quella straniera.

3.2.1. I paesi di Provenienza

I paesi di maggior provenienza riscontrati sono gli stessi dell'anno 2009, in linea con i dati provinciali sulle maggiori comunità presenti sul nostro territorio. Va comunque sottolineata la forte presenza di cittadini ghanesi (196), in netta maggioranza rispetto alle altre nazionalità; di seguito alle famiglie ghanesi troviamo: la Romania e la Nigeria; meno numerose le presenze di Marocco, Ucraina e Albania, Serbia e Montenegro e Algeria.

Grafico 1: le nazionalità prevalenti al Centro di Ascolto di Udine 2010



Si tratta, per la maggioranza dei casi per le famiglie straniere di famiglie in difficoltà economica, anche grave, vittime della disoccupazione e della conseguente mancanza di reddito.

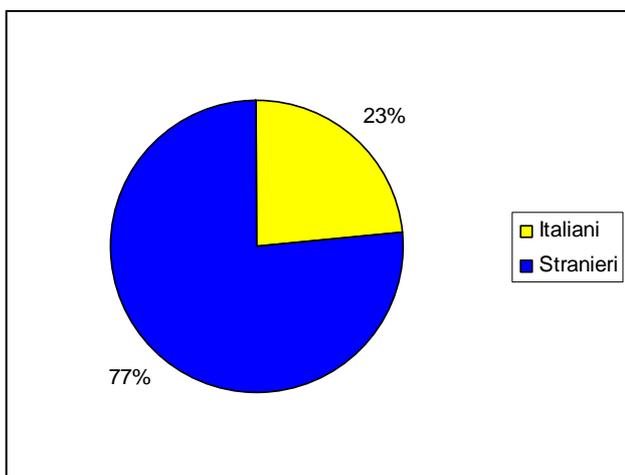
Alcune di queste situazioni sono degenerare fino allo sfratto e in alcuni casi con la rottura dei legami familiari; alcune donne con figli sono state abbandonate dai

mariti, altre hanno dovuto vivere presso abitazioni di amici assieme ai figli, spesso amici connazionali che a volte attraversano anch'essi momenti di crisi.

E' rilevante inoltre, fare una precisazione per quanto riguarda le badanti ucraine che, nel 2010 hanno più che raddoppiato la loro presenza rispetto al 2009, richiedendo principalmente accoglienza temporanea in attesa di occupazione.

Il focus group condotto con gli operatori ha permesso di far emergere alcune differenze emerse dalle esperienze degli operatori: la numerosità di famiglie o persone provenienti dall'Africa meridionale, è riconducibile anche ad uno stile di adattamento molto diverso. Infatti si è riscontrato che questi utenti si rivolgono al Servizio più frequentemente anche in cerca di un accompagnamento sotto vari aspetti. Le persone, per esempio, provenienti dall'Est Europa (Albania, Romania, Ucraina) invece risultano più schive e spesso con uno stile di adattamento più veloce e risolutivo senza la ricerca né l'adesione ad aiuti a lungo termine. Spesso infatti le persone dell'est Europa, si affacciano al servizio con richieste di beni di prima necessità o di lavoro come nel caso delle badanti, senza considerare però il Servizio con una modalità di accompagnamento ma solo come cessione di beni necessari al momento. Questo è accaduto spesso anche per ciò che riguarda i nuclei familiari, non solo utenti individuali che spesso sono di passaggio. Questo stile è verificabile infatti anche dai dati dove appunto si riscontra la grande quantità di ghanesi in confronto alle restanti nazionalità.

Grafico 2: incidenza italiani e stranieri al Centro di Ascolto di Udine 2010



Come si evince dal grafico la presenza di stranieri al Centro di Ascolto di Udine, è molto elevata rispetto a quella degli italiani; questo aspetto è stato riscontrato anche nel Rapporto della Fondazione Zancan in collaborazione con la Caritas Italiana.

“Anche se la presenza italiana risulta un po' ovunque in aumento, non dobbiamo dimenticare che la fetta più consistente di utenza Caritas è costituita da cittadini di nazionalità straniera che affollano i Centri di Ascolto e i servizi di assistenza [...]. La crisi economica ha colpito duramente gli immigrati, determinando in alcuni casi gravi situazioni di impoverimento, di drastico cambiamento/ripensamento dei progetti migratori, di rottura separazione fisica dei nuclei, di crescente conflittualità familiare e intergenerazionale, ecc.” (Caritas Italiana, Fondazione E. Zancan, 2011:159).

La grande presenza di utenti stranieri è spesso oggetto di giudizi sull'operato della Caritas in quanto accusata di essere sostegno per gli stranieri a danno di italiani e friulani in condizioni di disagio e viceversa. Questo è quanto emerge dal Focus Group realizzato con i volontari del Centro di Ascolto e al quale ho avuto modo di partecipare. In questa sede è stato possibile approfondire il tema del vissuto personale degli operatori di questo Servizio, con l'obiettivo di capire il perché della maggiore presenza straniera e affrontare gli stereotipi espressi dagli utenti stessi e dall'opinione pubblica.

Molti volontari, durante il confronto, hanno ribadito che la Caritas ha il compito di aiutare senza guardare alla nazionalità, ma questo aspetto non è condiviso da molti utenti. MR riferisce: “Ci sono stati degli stranieri che hanno detto che noi aiutiamo prevalentemente gli italiani, ma la mia risposta è stata che noi cerchiamo di essere obiettivi e che interveniamo sulle effettive necessità”. LU risponde con un'osservazione contrapposta: “Spesso gli italiani mi dicono che le persone che aiutiamo sono quasi tutte extracomunitarie e io rispondo che è vero, ma che le cose

stanno cambiando perché sempre più persone e famiglie italiane si trovano anche qui a Udine, in condizione di disagio”.⁶

La presenza minore di italiani è da ricondurre anche al fatto che essi hanno maggiormente compromesso la propria capacità di far fronte alle difficoltà e di potersi quindi risollevare dal disagio, soprattutto perché cadere da una situazione di discreto agio in una di profondo sconforto sotto tutti i punti di vista rende difficoltoso accettare la nuova condizione. Gli stranieri, invece, sono maggiormente attivi per il superamento della loro condizione. MR dice : “Gli italiani arrivano da noi quando sono veramente allo stremo, nel senso che non sanno più a che santo votarsi; mentre l’immigrato, secondo la mia percezione, viene da noi ancora prima di andare dall’assistente sociale...quindi il CdA è la prima porta alla quale si bussa. Racconta AN: “A me è capitato di ricevere stranieri che, come mettono piede in Italia, non avendo altri riferimenti, poveri o non poveri, si sono rivolti alla Caritas”.

La differenza fra italiani e stranieri la spiega bene AD quando dice “Gli stranieri sono le persone maggiormente carenti, innanzitutto in termini di informazione e di conoscenza del contesto. Si rivolgono direttamente alla Caritas proprio perché hanno necessità di informazioni e siamo noi che li indirizziamo, a seconda dei problemi: permesso di soggiorno, lavoro, imparare la lingua, fare corsi per imparare un mestiere. Queste sono tutte cose fondamentali di indirizzo, per uno straniero che arriva. Se uno straniero vuole vivere in Italia deve passare attraverso un’esperienza che significa innanzitutto imparare la lingua , e quanto più la conosce più probabilità ha di inserirsi; secondo ci vuole la conoscenza di un mestiere; terzo bisogna comunque operare in modo molto attivo nella ricerca di un lavoro. Gli italiani sono già a conoscenza di tutte queste cose, sanno rivolgersi al sindacato, al patronato, all’INPS ecc, e quindi non hanno tutte le necessità degli stranieri. E’ anche per questo che arrivano da noi sono in un momento successivo, quando la situazione è diventata molto grave: le bollette, l’affitto, il mutuo e tutto il resto”.

⁶ Osservazioni estrapolate dal Focus Group condotto dalla Responsabile dell’Osservatorio delle Risorse e delle Povertà della Caritas di Udine con i volontari del Centro di Ascolto di Udine nel Dicembre 2011

Il CdA non è un servizio dedicato agli stranieri, ma la varietà delle risposte e degli interventi, unita alla scelta di non prevedere dei criteri di accesso, favoriscono delle modalità di utilizzo diverse: gli stranieri che si rivolgono al CdA non sono infatti solo quelli in gravissima marginalità ma sono anche quelle persone, ancora piene di risorse personali, che stanno iniziando il loro percorso di integrazione.

La questione della presenza importante degli stranieri, emerge con qualche dissonanza fra gli utenti italiani del centro soprattutto quando i volontari non riescono a rispondere positivamente ed in modo immediato alle aspettative delle persone. AG sottolinea: “Quando gli italiani entrano al colloquio, dopo aver fatto la fila insieme a numerosi stranieri e capiscono che non abbiamo la possibilità di dare quello che richiedono, allora ci dicono che aiutiamo solo gli extracomunitari”. MR aggiunge:”C’è questa idea dell’aiuto una tantum, perché siamo Chiesa, perché abbiamo l’8 per mille, perché l’aiuto è dovuto. Il messaggio arriva in questo modo anche all’utenza e tutti, italiani e stranieri, arrivano con delle attese che vengono puntualmente disattese, perché ad esempio ci si aspetta un aiuto immediato. Non si tratta di risposte negate ma di attese disattese. Allora spieghiamo come lavoriamo, diciamo che prima abbiamo bisogno di capire la situazione.. ma le reazioni sono quelle che abbiamo sentito: gli italiani dicono che aiutiamo solo gli immigrati e gli immigrati che aiutiamo solo gli italiani”. La delusione degli utenti nell’apprendere che la risposta non è quella desiderata porta al pensiero che ci siano trattamenti differenti, pensando che una tipologia di utenza riscuota più attenzione della propria.

3.2.2 Classi di età

Per ciò che riguarda l’età, in linea con i dati del 2009 e con i dati delle altre Caritas del Friuli Venezia Giulia, il 69% dell’utenza complessiva del Centro di Ascolto diocesano di Udine ha un’età compresa fra i 31 ed i 60 anni, con una maggior concentrazione nella fascia d’età 31-45 anni e per il 45,7% rappresentata da giovani adulti.

Tabella 2: prevalenza di età rispetto alla provenienza al Centro di Ascolto di Udine 2010

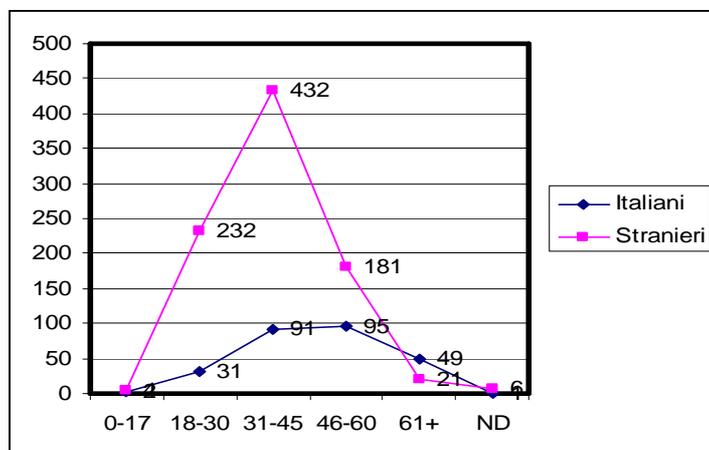
<i>Classi d'età anno 2010</i>							
	0-17	18-30	31-45	46-60	61+	ND	TOTALE
<i>Italiani</i>	2	31	91	95	49	1	269
<i>Stranieri</i>	4	232	432	181	21	6	876
<i>Totale</i>	6	263	523	276	70	7	1145

E' rilevante infatti sottolineare la grande presenza di stranieri tra i 18 e i 30 anni che cominciano qui il loro percorso di integrazione, per la maggior parte cercando un'occupazione.

Per quanto riguarda gli italiani la maggioranza, si posiziona nella fascia degli adulti (dai 46 ai 60 anni) confermando ciò che risulta dal focus group rispetto alla presenza di italiani che hanno raggiunto una condizione di disagio consolidata a causa della crisi economica, perdita del lavoro o conflitti famigliari.

Osservando la tabella infatti risulta evidente come il numero degli italiani cresca in modo proporzionale al crescere delle età, con un rallentamento dopo i 60 anni, mentre il numero degli stranieri è legato ad un età mediamente più bassa.

Grafico 3: Prevalenza italiani e stranieri rispetto all'età al CdA di Udine 2010



3.2.3. Stato Civile

Per quanto riguarda lo stato civile, la maggioranza delle persone italiane sulle quali è stato rilevato il dato risultano celibi o nubili (95 persone), subito dopo troviamo coniugati e vedovi (91 persone) e infine separati e divorziati (57 persone). Nella popolazione straniera invece troviamo una maggioranza di persone coniugate (528), cui seguono le persone celibi o nubili (242) ed infine separati o divorziati (52).

Considerata la proporzione tra la popolazione italiana e la popolazione straniera che nel 2010 si è rivolta al CdA, risulta evidente che separazioni e divorzi interessano in modo maggiore gli utenti italiani.

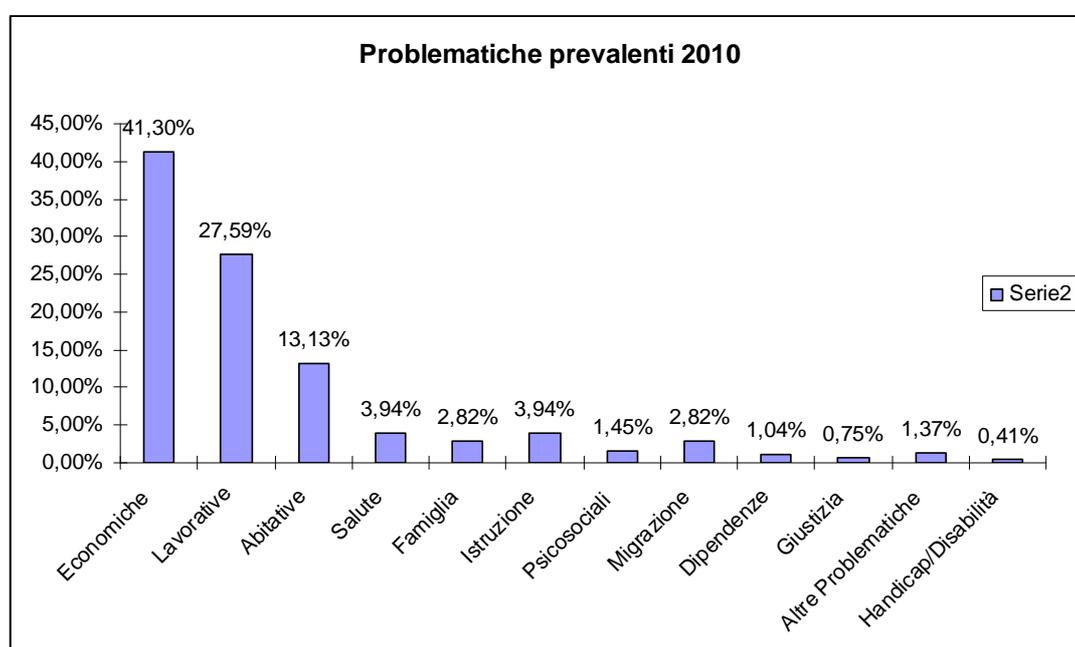
Il problema della rottura dei nuclei familiari va tenuto sotto stretta osservazione, perché rappresenta un importante fattore di impoverimento, sia a livello economico, sia a livello personale, perché la famiglia è un importante fattore di stabilità ed integrazione sociale.

Se è vero infatti che le relazioni, soprattutto quelle di tipo familiare, sono dei tasselli fondamentali per la tenuta dei programmi di aiuto, diventa prioritario tutelare queste famiglie attraverso accoglienza e programmi che prevedano la presa in carico complessiva.

3.2.4. Le problematiche

Come si evince dal grafico, la maggior parte delle persone presentavano problematiche afferenti all'area economica, seguita dall'area del lavoro e da quella abitativa.

Grafico 4: problematiche prevalenti nel Centro di Ascolto di Udine 2010



Questi dati dimostrano inoltre come la situazione lavorativa, quella reddituale e quella abitativa siano strettamente connesse: la mancanza di un lavoro determina una riduzione del reddito, che si trasforma poi in mancanza di disponibilità economica, che conseguentemente non rende possibile il mantenimento dell'abitazione. A questo punto subentrano problematiche di indebitamento e rischi di sfratto con le ovvie conseguenze a livello familiare; gli indebitamenti sono oltretutto incrementati dall'incapacità di saper gestire le segnalazioni e gli avvisi ricevuti, tramutandosi in cifre esorbitanti difficili da esaurire, come riferito anche da uno dei volontari nel focus group. Questo problema avviene anche in condizioni di multe, o atti giuridici ai

quali soprattutto gli utenti stranieri non sanno come reagire, rischiando di cadere in situazioni di rischio maggiore come l'improvviso pignoramento dei beni senza che se ne rendano conto.

E' da tenere in considerazione che questa rilevazione è in linea con i dati, sotto riportati, rilevati in tutta Italia dal 2007 al 2010 con i CdA campione del rapporto 2011 su povertà ed esclusione sociale di Caritas Italiana in collaborazione con la Fondazione E. Zancan. I dati convalidano, come problematiche più presenti, quelle economiche, occupazionali e abitative.

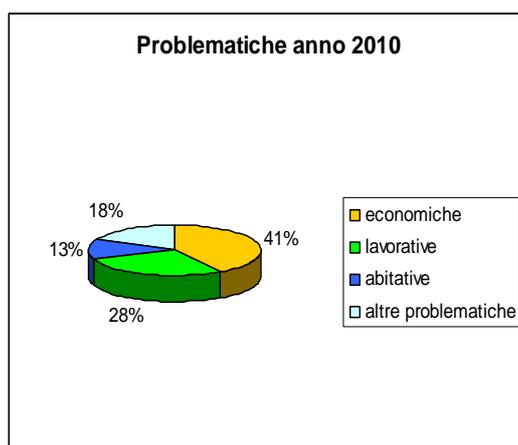
Primi cinque bisogni	2007	2008	2009	2010
1°	Povertà economica	Povertà economica	Povertà economica	Povertà economica
2°	Problemi di occupazione	Problemi di occupazione	Problemi di occupazione	Problemi di occupazione
3°	Problemi abitativi	Problemi abitativi	Problemi abitativi	Problemi abitativi
4°	Problemi familiari	Problemi familiari	Problemi familiari	Problemi familiari
5°	Problemi legati all'immigrazione	Problemi legati all'immigrazione	Problemi di salute	Problemi di salute

Tabella 2: i primi cinque bisogni delle persone che si rivolgono ai CdA Caritas. Anni 2007-2010 (Caritas Italiana, Fondazione E. Zancan, 150:2011).

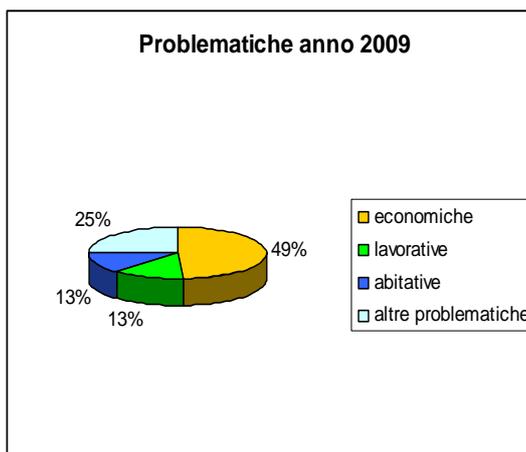
Come riportato nella tabella, in Italia, le uniche differenze che si notano negli anni presi in considerazione, sono quelle del 5° posto riguardante le problematiche di immigrazione che cedono il posto ai problemi di salute.

Facendo un breve confronto anche con i dati del centro di ascolto di Udine, con le problematiche dell'anno 2009, è interessante osservare che le problematiche economiche del 2010 sono diminuite di 8 punti percentuali rispetto alla percentuale dell'anno precedente, a fronte di un aumento delle problematiche lavorative.

**Grafico 5: problematiche CdA
anno 2010**



**Grafico 6: problematiche CdA
anno 2009**



Si può ipotizzare infatti che l'utenza abbia maturato la consapevolezza, grazie anche alle indicazioni degli operatori dei centri, della effettiva difficoltà che si incontra nella ricerca di una nuova occupazione e di ricondurre le problematiche economiche a questa difficoltà.

Questo ci porta ad ipotizzare che le persone che si sono rivolte al CdA abbiano maggiormente sottolineato i problemi lavorativi rispetto all'anno precedente, e abbiano sentito l'urgenza di rivolgersi anche ad un centro come questo per risolvere il problema quando magari prima si destreggiavano come sapevano.

Per quello che riguarda l'utenza straniera, emergono varie difficoltà rispetto agli italiani; difficoltà non solo collegate a questioni occupazionali, abitative ed economiche ma anche giuridiche.

AD, uno dei volontari; convalida il pensiero con questa affermazione :“Un problema tipico degli stranieri è quello giuridico legato alla regolarità, questa è una prerogativa tutta straniera. Anche il problema della lingua o la necessità di imparare un mestiere sono problemi delle persone straniere”continua “sono però comuni ad entrambi i gruppi problemi di tipo giudiziario che necessitano di un invio dall'avvocato, dal patronato ecc e di un aiuto per sbrogliare situazioni giudiziarie complesse. Un esempio è il rapporto con Equitalia: molti stranieri ignorano l'iter e quando ricevono la segnalazione da Equitalia non sanno cosa fare, la cifra è alta, ci sono implicazioni (...) certe problematiche riguardano in misura maggiore gli italiani, se parliamo ad esempio delle persone senza dimora parliamo quasi esclusivamente di italiani, o di nati all'estero ma da genitori italiani, che magari rientrano in Italia ma qui non hanno più la residenza...anche rispetto alle persone con problemi di dipendenza parliamo quasi esclusivamente di persone italiane, con percorsi lunghi; un'altra situazione è quella della dipendenza da gioco, che comporta anche l'indebitamento e lunghi percorsi di recupero”

3.2.4.1. Problematiche economiche

Tra le problematiche economiche del 2010, 433 persone hanno dichiarato di non aver nessun reddito, di queste 61 sono italiane e 372 sono straniere; le persone con un reddito insufficiente erano 429, di cui 122 italiani e 307 stranieri. In totale, le persone con problemi di reddito erano 862. Una piccola precisazione va' alla situazione sui ghanesi: ben 166 su 196 persone provenienti dal Ghana risultavano avere un reddito insufficiente per un minimo vitale o non avere reddito.

Tra le problematiche economiche risultava anche l'indebitamento che rilevava i casi in cui le persone dichiaravano arretrati di bollette affitti mutui, o finanziarie e prestiti sottoscritti e non pagabili; le persone con questa problematica sono risultate 114

italiane e 71 straniere, è da sottolineare che questa problematica si somma a problemi di mancanza di reddito o a situazioni di reddito insufficiente è quindi considerata sotto un'ottica globale di disagio della famiglia.

Un altro aspetto da tenere in considerazione sono le persone in povertà estrema che sono state 49 e rientrano tra le 101 persone senza dimora che si sono rivolte al CdA durante l'anno. Si tratta di diversi italiani, per la maggioranza conosciuti dai Servizi territoriali, o di persone provenienti da paesi dell'Est Europa e di alcuni extracomunitari africani in assoluta marginalità sociale.

3.2.4.2 Problematiche lavorative

Il 64% delle persone presentate dichiarano di essere disoccupati: gli italiani scendono al 46,4% rispetto al 2009, mentre gli stranieri aumentano fino al 69,3% a dimostrazione del fatto che la popolazione straniera è stata fortemente colpita dalla crisi ed è quella che incontra le maggiori difficoltà di collocazione o ricollocazione nel mondo del lavoro; questo aspetto merita una precisazione: spesso alcuni utenti, specialmente stranieri, svolgono lavori in modalità irregolare, questo aspetto però il più delle volte non è espresso dalle persone per ovvi motivi di timore nel perdere l'unica fonte di reddito che hanno. Questi utenti nel tempo si riconoscono anche dal fatto che non richiedano alcun sussidio o bene materiale che possa ricollocarli nella problematica dell'assenza di reddito nonostante la dichiarino.

Gli italiani disoccupati sono 89 a fronte di 121 persone con problematiche lavorative, anche gli stranieri si trovano in difficoltà soprattutto se con basse qualifiche e problemi connessi all'istruzione come per esempio la conoscenza della lingua italiana (95 persone hanno rivelato carenze nella conoscenza della lingua.). Anche qui attenzione particolare va data ai ghanesi: su 196 persone ben 125 risultavano avere problematiche lavorative, 106 delle quali per disoccupazione o perdita del lavoro; delle restanti 71 persone la maggior parte erano donne appartenenti a nuclei in disagio economico occupate nella cura dei figli. Le restanti

percentuali non riconducibili alla disoccupazione vera e propria, sono da collegare alle persone sottoccupate, in cassa integrazione o in mobilità.

3.2.4.3. Problematiche Abitative

Le persone senza abitazione erano 168 italiane e 134 straniere. Le persone con abitazione provvisoria erano 88 italiane e 69 straniere, queste ultime ospitate da connazionali, in attesa di occupazione e di permettersi un minimo affitto, si tratta inoltre di nuclei familiari che hanno subito sfratti e hanno dovuto dividersi fra alloggi e ospitalità diverse in attesa dell'aiuto del servizio sociale di un alloggio assistenziale o di altre soluzioni. I casi di sfratto e di rischio di sfratto sono stati 44 e hanno riguardato per 1/3 italiani e 2/3 stranieri, di questi spiccano nuclei ganesi(8) e nigeriani (7).

3.2.4.4. Problematiche familiari

E' notevole il numero di persone (85) che nel 2010 hanno dichiarato problematiche familiari. Tra queste la conflittualità di coppia è stata dichiarata da 24 persone, gli abbandoni da parte del partner 7 persone, le questioni derivanti da separazioni e divorzi hanno riguardato 10 persone. Queste problematiche vanno rilette in concomitanza con quelle di indebitamento, abitative, sfratti e a volte a problemi di dipendenza; in queste situazioni infatti il nucleo familiare può sgretolarsi determinando conseguenze come separazioni o abbandoni. Come indica anche Caritas e Zancan la presenza di conflittualità socio relazionale all'interno delle nuove famiglie povere si manifesta secondo due diverse modalità: in un primo caso, le difficoltà economiche sono esse stesse il risultato di un ampio e articolato progresso

di conflittualità; in altri casi, sono le difficoltà economiche a suscitare tensioni all'interno della famiglia.

Molte donne italiane si sono rivolte al centro perché non riuscivano a mantenere i figli, la casa o la retta delle scuole, ma anche molte donne ghanesi si sono presentate con lo stesso problema, lasciate dai mariti che si sono spostati in altre zone d'Italia o dell'Europa per cercare un lavoro, interrompendo il più delle volte i legami con la famiglia.

Questi casi pongono degli interrogativi importanti su quelli che sono gli interventi di sostegno più adatti per gestire situazioni così complesse; le donne abbandonate soprattutto se straniere, si trovano senza alcun supporto, senza reddito e, spesso, con un percorso di integrazione sociale ancora tutto da iniziare: problemi linguistici, basse qualifiche professionali (il più delle volte infatti la conoscenza si basa sulla pulizia della casa, settore molto difficoltoso perché dall'esperienza fatta al CdA risulta un lavoro difficile da trovare a causa della grande presenza di stranieri che si presentano con questa qualifica.), oltre a fattori culturali, possono rendere molto difficoltoso l'accesso al mondo del lavoro. Vanno inoltre considerati problemi di conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di cura dei figli che diventa difficile affidare a qualcuno per la ristretta rete relazionale soprattutto delle donne straniere.

Va ribadito quindi il concetto della crucialità della presa in carico globale della famiglia nel suo insieme non solo della persona che si presenta. In questo senso il primo dovere dei servizi del territorio deve essere quello di intervenire per garantire la convivenza dei nuclei evitando la divisione della famiglia tra ospitalità di fortuna o tutele che spesso vengono concesse solo alla donna e ai minori. Si pone quindi il problema della disponibilità territoriale di alloggi e strutture adatti a questo tipo di accoglienza.

3.2.4.5. Problematiche di Migrazione

Le persone straniere con problematiche legate alla condizione di immigrati sono state 55 nell'anno 2010, si tratta nella maggior parte di casi di richiedenti asilo, di

persone irregolari, che chiedono consulenze di tipo legale e a volte la ricerca di avvocati che prendano in carico la situazione, di immigrati che hanno problemi nel garantire le rimesse alla famiglia rimasta in patria o di persone che vogliono attivare un ricongiungimento familiare, o rimpatriare.

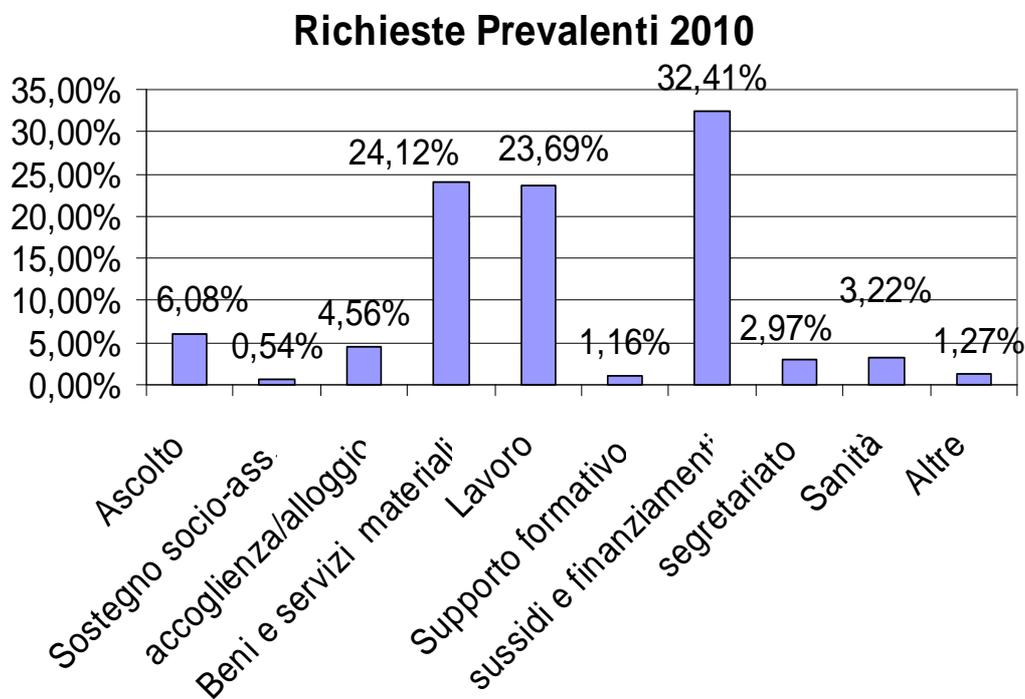
Questi dati e le riflessioni del focus suggeriscono che fra persone italiane e straniere esiste una differenza nella condizione di marginalità: se gli italiani vivono situazioni consolidate di disagio, con la presenza di diverse problematiche concomitanti, la maggior parte degli stranieri riesce forse a mantenere un maggior grado di risorse personali da attivare per contrastare i processi di impoverimento. Si tratta, secondo alcuni volontari del centro di una questione di adattabilità, come dice AG: “Io o distinguerei tra gli stranieri e gli italiani. Gli italiani hanno un’età media più alta mentre gli stranieri sono più giovani. Chi ha perso il lavoro a cinquant’anni vive sicuramente una situazione molto problematica mentre gli stranieri si adattano con più facilità: anche un lavoro in nero e un’ospitalità da qualche concittadino possono bastare. Quindi secondo me gli italiani vivono situazioni più difficili perché hanno meno capacità di adattamento”. C’è poi un’importante questione del giudizio sociale: chi parte da un livello medio di benessere e assiste al proprio impoverimento sconta una ridefinizione di sé come povero molto dolorosa, che può determinare stati di rassegnazione e percorsi di emarginazione grave; chi arriva dall’estero e parte da zero riesce invece probabilmente a vivere le possibili sconfitte come “fasi” senza necessariamente rassegnarsi ad una condizione di povertà permanente o ad una visione di sé come perdente. In questo senso LU dice : “Secondo me quando si impoverisce una famiglia italiana questa non torna ad una situazione già vissuta, ma viceversa vive una situazione nuova: quella persona spesso non è mai stata povera. La famiglia ghanese, ad esempio, quando si impoverisce torna alla condizione iniziale. Secondo me anche la capacità di risalita delle persone italiane è minore. Le famiglie straniere si dividono e si adattano, le famiglie italiane no, se si dividono è per altri motivi, perché la moglie non accetta più la situazione ecc.”. Va comunque sottolineato che, per lo meno sul breve periodo, le famiglie straniere vivono un grado di vulnerabilità molto elevato MR infatti spiega: “Secondo me gli stranieri sono più vulnerabili perché gli italiani, almeno per un periodo, spesso possono usufruire del

supporto del loro background familiare: un parente o un genitore che può dare una mano. Ad esempio i ragazzi italiani che sono senza lavoro possono comunque contare sulla famiglia di origine. Lo straniero spesso non ha nessuno : non ci sono nonni, zii o parenti e se ci sono spesso vivono le stesse difficoltà”.

3.2.5. Richieste e risposte

Le persone che si presentano al centro avanzano richieste molto diversificate che vanno dall’ascolto, all’aiuto economico ai beni di prima necessità ecc. Il compito dei volontari è quello di andare oltre la richiesta esplicitata dalla persona, per capire quali sono i bisogni reali sottesi alla richiesta di aiuto. Questo compito non è semplice, perché implica un ascolto approfondito, AN nel focus infatti riferisce: “La richiesta può anche essere relativamente semplice, come quella di vestiti, ma può comunque nascondere centomila cose. Io ricordo un caso di richiesta di vestiario da cui è poi emerso che la signora aveva due figli minori e divideva l’appartamento con un uomo che abusava delle bambine”. La fase dell’ascolto, durante la quale si cerca di capire i bisogni reali delle persone che chiedono aiuto, può anche svilupparsi attraverso più di un colloquio e continua comunque ad essere presente durante tutto il percorso di presa in carico. Non si tratta di ascolti spot associati ad interventi sconnessi, quanto invece di un accompagnamento diluito nel tempo che mira a capire come evolvono le situazioni e come le azioni di supporto del servizio debbano venire riformulare, in un’ottica promozionale della persona. Alla fine la risposta più corretta può non essere quella che la persona si aspetta: una rateizzazione delle bollette può sostituire l’intervento economico, l’intervento economico può essere di entità minore, ci può volere del tempo per attivare le risorse territoriali necessarie.

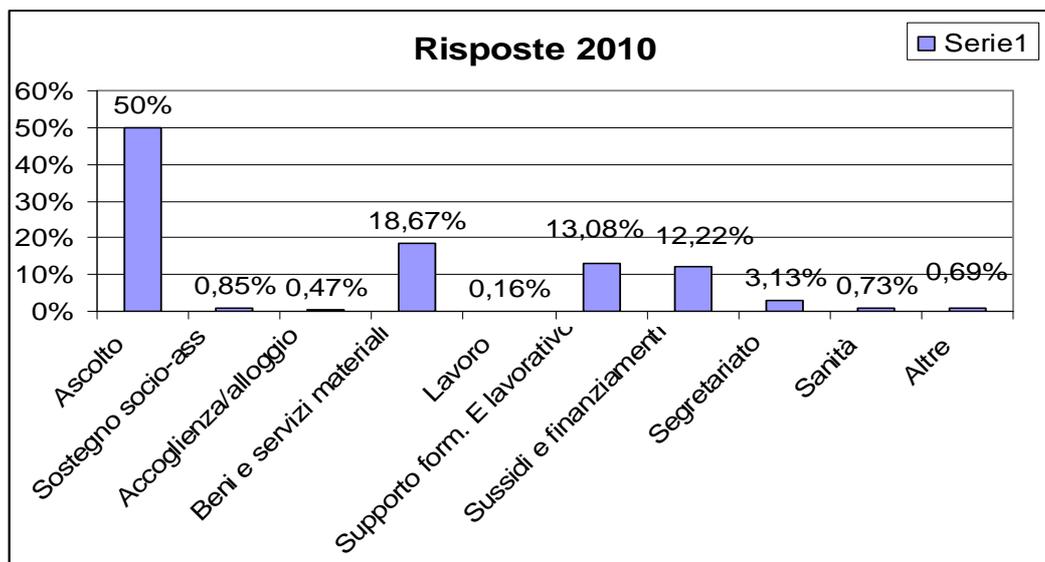
Grafico 7: prevalenze di richieste al Centro di Ascolto nel 2010



Le richieste del 2010 hanno riguardato in modo particolare gli aiuti economici (896 richieste), la ricerca lavorativa (655) e di beni di prima necessità (667). Si tratta di richieste che rispecchiano le problematiche preminenti, legate alla disoccupazione ed alla mancanza di reddito.

Le risposte più numerose sono state l'ascolto che rappresentato il 50% (l'ascolto sottende anche all'orientamento e alla prima fase di elaborazione del percorso per la risoluzione del disagio), i generi di prima necessità ed i sostegni economici.

Grafico 8: prevalenza di risposte del Centro di Ascolte di Udine nell'anno 2010



Per ciò che riguarda le richieste di sussidi economici va sottolineato che la buona parte di loro (317) riguardavo il pagamento di bollette e affitti ed erano quindi legate a problematiche di tipo abitativo oltre che economiche, richieste espresse anche da molti italiani. AD riferisce: “La crisi che viviamo fa sì che l’italiano avverta come la presenza della Caritas sia importante proprio per un aiuto concreto, economico magari, per la situazione di difficoltà in cui si trova la famiglia, la persona; se non altro attraverso gli invii degli Assistenti sociali ci arriva un maggior numero di italiani con la richiesta di interventi per bollette e affitti vestiti ecc, poi c’è la recente introduzione del progetto di Microcredito che fa sì che molte famiglie, tra le quali quelle italiane sono molto presenti; vengono e si interessano di un aiuto o di un prestito”.

“La prassi più diffusa” si legge nel Rapporto 2011 di Caritas Italiana e Fondazione E. Zancan, a proposito degli aiuti materiali “non è la promozione umana, ma sono i trasferimenti monetari [...] Un elemento ricorrente delle strategie tradizionali è quello di considerare singoli aspetti del problema con singole misure, guardando

bisogni e diritti specifici. L'approccio settoriale è gravemente discriminante perché non mette in grado chi vive in condizioni di povertà di sperare”(Fondazione E. Zancan, Caritas Italiana, 2011:48).

E' da riconsiderare spesso infatti, l'aiuto materiale sotto un'ottica promozionale delle capacità della persona non strettamente ricollegato al “qui ed ora”. Infatti nel grafico delle risposte i sussidi economici sono nettamente inferiori rispetto alle richieste di essi, proprio perché il CdA di Udine mantiene una linea continuativa e sostenibile della risoluzione del disagio, se così non fosse l'aiuto economico il più delle volte sarebbe fine a se stesso e oggettivamente poco finalizzato alla promozione delle risorse della persona.

Per quanto riguarda il progetto del Microcredito ci sono state ben 80 richieste (62 accolte dal comitato e 18 respinte); aumentano però le richieste di microprestiti da parte di persone per le quali risulta sempre più difficile rapportarsi con le banche. A fronte di situazioni economiche così compromesse però, la Caritas ha continuato a concedere, di concerto con i Servizi Sociali, aiuti economici e prestiti di solidarietà alle persone in grave difficoltà nel pagamento di affitto e bollette al fine di scongiurare lo sfratto che, secondo i dati ha riguardato ben 44 famiglie, e che come sopra citato risulta seriamente compromettente per l'unione della famiglia e del loro miglioramento.

Questo tipo di interventi prevede un accompagnamento educativo importante che a fronte di un aiuto economico anche sostanzioso stabilisce con i beneficiari delle relazioni di medio lungo termine. Spiega così LU, volontario con esperienza nel settore del Microcredito: “Ci sono differenze nei nostri interventi a seconda delle richieste che vengono avanzate. La richiesta di un aiuto economico, magari per pagare le bollette, è un nesso importante per far emergere la necessità di un percorso educativo sulla gestione del reddito. Questo è più difficile da fare se la persona si limita a chiedere vestiario. Secondo me la richiesta economica rende le persone più consapevoli della necessità di reagire e da a noi la possibilità di intervenire in modo più educativo (...) chi chiede vestiti è già arrivato ad un livello più alto di rassegnazione, non è detto che viva situazioni peggiori di chi deve pagare la bolletta, ma è più rassegnato”.

Durante il 2010 le richieste di beni e servizi materiali sono state in totale 667, e hanno riguardato il vestiario , i viveri , i prodotti per l'infanzia il mobilio... Rispetto alle richieste di beni e prodotti materiali va sottolineato che il Centro di Ascolto ha scelto di non distribuire direttamente i generi di prima necessità come i viveri ed il vestiario. Nel caso sia necessario attivare questo tipo di risposta il CdA si avvale della collaborazione di altre associazioni di volontariato e parrocchie che attuano questo tipo di aiuti grazie al Banco Alimentare. La richiesta di viveri è stata rilevata da sole 65 persone, in questo senso diventa evidente la differenza che c'è fra CdA diocesano e quelli foraniali dove la distribuzione rappresenta una delle azioni principali e dove la richieste raggiunge percentuali molto più alte.

Secondo alcuni volontari la richiesta di vestiario può significare, soprattutto per gli italiani, una sorta di rassegnazione rispetto alla situazione di povertà, altri invece non trovano differenze rispetto agli stranieri. AG: “Quando le persone vengono a chiedere la borsa della spesa si trovano in una situazione gravissima e in quel caso non ci sono differenze. Quando uno non ha le risorse sufficienti per vivere che sia italiano o straniero, si tratta comunque di un intervento di sussistenza”. In questo senso è importante fare delle distinzioni tra interventi di sussistenza e di integrazione: nel primo caso l'aiuto è assolutamente necessario, senza il quale la persona o il nucleo non potrebbero sostenersi, per altri rappresenta una forma di integrazione per redditi molto bassi. Come dice AN: “La cosa può essere interpretata in due modi o se mi danno i vestiti risparmio soldi per pagare la bolletta, o non ho nulla”. C'è poi un altro aspetto rilevato dai volontari come spiega AG : “Le persone africane, spesso vengono a chiedere vestiario a prescindere dalla situazione economica familiare, perché vedono la possibilità di un aiuto gratuito”. Non si tratta certo di situazioni economiche rosee ma nemmeno sempre di situazioni di forte impoverimento.

4. ACCOMPAGNAMENTO ALL'INCLUSIONE SOCIALE

4.1 L'impegno per l'inclusione sociale

Il termine inclusione sociale riporta alla mente una grande varietà di significati, non prende in considerazione un'area precisa di disagio o fa riferimento ad una problematica particolare, anzi fa pensare ad un concetto globale.

Prenderei in considerazione, per chiarire il concetto di inclusione sociale e dell'importanza data a questo aspetto nella vita comunitaria, le riflessioni emerse dal Tavolo 4 "Inclusione sociale" organizzato dal Governo Italiano⁷.

Il termine inclusione sociale prende in questa sede il seguente significato: "Assumere l'obiettivo di favorire una migliore e piena integrazione della persona nel contesto sociale ed economico nel quale si svolge la sua esistenza". Si precisa anche l'uso del termine integrazione come un sinonimo di inclusione, escludendo il dibattito circa le differenze concettuali tra i due termini. Si indica con il termine integrazione l'atto di integrare le diversità "normalizzandole" al resto della società e il termine inclusione dove la persona viene accettata mantenendo le proprie unicità e caratteristiche (Virgilio, 2010).

Uno dei pilastri dell'inclusione sociale è "una politica sociale di investimento sulle persone in grado di combattere l'esclusione sociale, pari per dignità ed importanza allo sviluppo economico, alla competitività ed alla crescita dell'occupazione".(Tavolo Inclusione Sociale Spunti per la riflessione, 1)

Rilevante importanza per l'inclusione sociale è stata data al lavoro, considerato uno dei luoghi in cui si forma la persona, non l'unico ma uno dei più importanti.

Sottolineando questo aspetto si può certo dire che la mancanza del lavoro, la disoccupazione, è senz'altro fattore di esclusione sociale per varie motivazioni: non

⁷ Documento del Tavolo Inclusione Sociale, Spunti per la riflessione; www.retepariopportunita.it

si è parte di una realtà produttiva e migliorativa della società, si è esclusi dall'apprendimento organizzativo, dal credito, dalla casa, dalla fruizione di beni e servizi.

D'altra parte non è detto che l'occupazione sia di per sé un fattore di inclusione sociale: un lavoro sottopagato, che lede la dignità della persona, che obbliga alla lontananza dalla vita familiare, un lavoro precario, dequalificato ecc. Anche in questi casi la possibilità di guardare con fiducia al futuro è minima instaurando dinamiche di esclusione.

In base a questi due aspetti vicendevoli dell'aspetto lavorativo per l'inclusione sociale è di ovvia considerazione l'importanza del lavoro per abbattere le barriere dell'esclusione, ma non è senz'altro l'unico aspetto da valutare poiché la persona è un soggetto multidimensionale, che comprende anche quello di lavoratore o lavoratrice, ma anche altre molteplici dimensioni.

Prendendo in considerazione proprio il fattore occupazionale, come si è visto anche dai grafici del capitolo tre della tesi, è fondamentale prendere in esame questo aspetto. Al centro di ascolto Caritas infatti, lo confermano i dati, si è presentata una grandissima quantità di persone in cerca di lavoro, lavoro che poi avrebbe migliorato le condizioni di vita e fatto sentire l'utente parte della società, almeno in parte. A partire da questo proposito infatti nella mia esperienza di tirocinio ho improntato con molti utenti, l'accompagnamento proprio sull'aspetto lavorativo, che spesso era considerato il primo vero problema, dalla persona stessa.

Ho elaborato, con la collaborazione della responsabile, un progetto educativo personalizzato rivolto a quelle persone a rischio esclusione sociale per cause di tipo economico, familiare, psico-relazionali e problematiche di contesto. L'obiettivo implicito più importante si riferiva al miglioramento delle condizioni di vita grazie a degli obiettivi specifici tra cui l'inserimento lavorativo, ho quindi preso in considerazione il lavoro come uno strumento per il miglioramento della vita, poiché è un fattore che va a formare la qualità della propria vita.

Data l'importanza di mantenere un'ottica globale delle dimensioni della persona, si riscontra la necessità di tenere in considerazione le svariate sfaccettature

dell'esclusione sociale derivanti anch'esse da molteplici fattori: povertà economica, difficoltà relazionali, psicologiche, lavorative, linguistiche ecc.

Nel Piano d'Azione Nazionale per l'Inclusione sociale, redatto dal Ministero del lavoro della Salute e delle Politiche Sociali⁸, riguardante l'implementazione del rapporto strategico nazionale del 2006-2008, si fa riferimento alle dimensioni di disagio presenti nel territorio italiano, alle quali si fa fronte con dei progetti soprattutto di carattere economico.

Prendo in considerazione questo documento per fare chiarezza sul concetto di inclusione/esclusione sociale; le situazioni prese in esame dal Ministero del lavoro e della Salute sono state ricollegabili oltretutto con il bacino di utenza riscontrati nell'esperienza al Centro di Ascolto di Udine e riconducibili anche dalle condizioni di difficoltà sostenute dalla Caritas Italiana.

Le sfida presentata in questo Piano di Azione è quella di dare più importanza alla dimensione sociale con un'ottica propositiva nei confronti del futuro: "Un welfare dalle opportunità che si rivolge alla persona nella sua integralità, capace di rafforzarne la continua autosufficienza perché interviene in anticipo con un offerta personalizzata e differenziata, stimolando comportamenti e stili di vita responsabili, condotte utili a sé e agli altri"(Piano d'Azione Nazionale per l'Inclusione Sociale, 11).

Inoltre la sfida per il futuro comprende l'idea di una società più inclusiva perché "capace di costruire solide relazioni sociali" fondante sulla famiglia e sull'investimento nel futuro atto a contrastare le povertà; questo è il concetto infatti di welfare societario (Virgilio, 2010) dove il benessere dei cittadini non dipende solo dallo stato ma dalla società e dalla collaborazione dei suoi componenti in uno stile di empowerment, favorendo così il senso di comunità ma anche un notevole risparmio per lo Stato che condivide parte della questione sociale con gli attori del territorio.

Il piano d'azione infatti si riferisce a diverse dimensioni sulle quali attuare delle politiche atte a migliorare le condizioni di vita:

⁸ Piano d'Azione Nazionale per l'Inclusione Sociale; www.lavoro.gov.it

- Povertà estreme
- Persone senza dimora
- Famiglie in condizioni di disagio
- Persone non autosufficienti
- Occupazione femminile
- Persone immigrate
- Rom e Sinti

Queste situazioni rispecchiano perfettamente il bacino di utenza del CdA Caritas , è bene quindi tenere conto che una collaborazione più integrata tra Istituzioni governative e istituzioni sul territorio possa dare ottimi risultati lavorando insieme per l'inclusione sociale di queste persone.

4.2. L'educatore professionale e l'accompagnamento all'inclusione sociale

Nel Decreto dell' 8 ottobre 1998, n. 520 il ruolo e la figura dell'educatore è ben delineata e formalizzata nell'articolo 1:

“È individuata la figura professionale dell'educatore professionale, con il seguente profilo: l'educatore professionale è l'operatore sociale e sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante, attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'équipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà.”

Come evidenziato anche dall'interesse sul piano nazionale, il tema dell'inclusione sociale è di grande importanza, non solo per figure come quella dell'educatore professionale, ma ha una rilevanza a tutto tondo per il benessere sociale nella sua globalità.

L'educatore professionale attua progetti educativi con lo scopo principale del benessere della persona, per la sua autonomia e per la sua autodeterminazione.

Come sollecitato più volte in questa tesi, trovo importante la presenza di una figura come l'educatore professionale in un centro di ascolto, soprattutto per rendere efficaci interventi e percorsi atti all'inserimento sociale punto cardine del lavoro di un educatore e obiettivo delle istituzioni che si occupano del sociale.

Essendo il servizio a bassa soglia, con alta probabilità le persone che vi accedono avranno necessità di un accompagnamento, riconducibile ad un progetto per la risoluzione del disagio in senso globale.

Questa necessità però non riguarda in senso stretto solo l'utenza in grave/ gravissima marginalità per le quali i progetti partono da zero, ma riguarda anche le persone o le famiglie che hanno delle risorse ancora intatte ma che, per qualsivoglia motivo, necessitano di un accompagnamento per essere utilizzate nel modo migliore (Pizzol, 2009).

L'educatore è quella figura di riferimento che grazie agli strumenti e alle conoscenze acquisite, attua progetti personalizzati che hanno l'obiettivo di riabilitare capacità, dando dei mezzi per mantenerle, per garantire il raggiungimento dell'autonomia possibile; è fondamentale quindi non limitarsi al bisogno momentaneo ma, tenendo conto del contesto e della persona come soggetto attivo, avviare progetti ed interventi propositivi e pro-gettanti.

Tenendo conto di tutte queste dimensioni, è possibile elaborare un progetto personalizzato globale con obiettivi affini alle volontà della persona e attento alle sue caratteristiche, instaurando una relazione educativa che si basa primariamente sulla fiducia e sul reciproco rispetto, perno del progetto educativo. Da questo punto saldo, le azioni educative volgono tutte al miglioramento delle condizioni di vita, per fare questo è importante ricollocarsi nella quotidianità della persona, per accompagnarla, nel caso fosse necessario anche alla strutturazione dei gesti giornalieri. L'educatore professionale infatti si pone sul piano degli interventi concreti e attivi soprattutto nell'agire quotidiano (Pizzol, 2009)

Per quanto riguarda il rapporto con i servizi, e con il territorio, è importante anche che l'educatore si faccia tramite tra questi ultimi e la persona, in modo da veicolare gli interessi di uno e dell'altro nel rispetto reciproco ma con fermezza. Soprattutto nei casi della marginalità sociale è importante, se non fondamentale mantenere dei

buoni contatti con i servizi di riferimento, poiché risultano grandi risorse sotto molteplici punti vista: per aiuti importanti utili alla rieducazione anche in senso economico, riguardo contatti con il territorio e per l'instaurarsi del senso di appartenenza e fiducia nelle istituzioni che possono diventare punti di riferimento anche per esigenze future.

L'educatore tiene in considerazione tutte le sfaccettature e le dimensioni della vita dell'utente, da quella relazionale a quella psicologica, prestando attenzione anche alla questione economica sempre più insistente nella vita delle persone, lavorando così alla piena autonomia dell'utente; come evidenziato dal decreto ministeriale del Ministero della sanità 8 ottobre 1998, n. 520 articolo 2 :

“ 2. L'educatore professionale:

- a) programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- b) contribuisce a promuovere e organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato;
- c) programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno di servizi socio-sanitari e strutture socio-sanitarie-riabilitative e socio educative, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti nelle strutture, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- d) opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità;
- e) partecipa ad attività di studio, ricerca e documentazione finalizzate agli scopi sopra elencati”

4.3 Un progetto di accompagnamento integrato nel sociale Udinese

Lavorare per progetti è un metodo utile sotto tanti aspetti (Leone, Prezza, 2003:18): i progetti producono innovazioni, individuano il problema e trovano soluzioni in modo strutturato, rende più efficace l'organizzazione, permette di lavorare in equipe multiprofessionali attivando collaborazioni sul territorio, e c'è la possibilità che vengano finanziati da enti regionali/nazionali/europei. La progettazione nel sociale inoltre può essere intesa come ricerca, poiché programma procedure con il fine di produrre un cambiamento utile al contesto nella sua globalità.

Il progetto educativo, infatti, è quello strumento che, tenendo conto del contesto nel quale opera individua finalità, obiettivi, azioni, fasi, destinatari, risorse, metodi e strumenti per uno specifico campo di intervento.

Nel caso specifico io farò riferimento ad un progetto di accompagnamento che integra le varie associazioni ed istituzioni legate al contesto Udinese del quale la Caritas diocesana di Udine fa parte integrante. E' importante sottolineare che questo progetto nasce dalla necessità di un accompagnamento educativo rivolto in prima istanza alle persone senza dimora, adatta poi alla marginalità in senso più ampio.

Il progetto infatti prende forma nel 2009 durante un incontro di reti di intervento che, su mandato dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Distrettuale Udinese, creano un progetto di Unità di Strada per strutturare l'aggancio delle persone senza dimora.

Allo stesso tempo, grazie alla rielaborazione della fase di aggancio si è reso fondamentale anche parlare di accompagnamento, ponendo le basi per una visione integrata di intervento, rispetto alla strutturazione progettuale dei servizi di accompagnamento.

Grazie alla rilevazione delle esigenze delle persone rispetto alla necessità di una figura educativa evidenziate dai Servizi territoriali, la percezione era che ci fossero delle situazioni non ancora prese in considerazione, o meglio "non garantite", e delle attività educative attive ma non formalmente riconosciute come tali.

E' stato verificato che l'attivazione dell'accompagnamento educativo sia attualmente legata all'inserimento della persona in strutture di accoglienza, o in alloggi assistenziali comunali.

Da questa criticità si prendono in esame alcune sfaccettature delle condizioni suddette “non garantite” tra le quali si trovano le persone che, pur avendo necessità di un supporto educativo, non possono accedere a forme di accoglienza comprensive di sostegno educativo, o allo stesso modo, non hanno le caratteristiche per accedere a particolari progetti rivolti ad una particolare tipologia di utenza. Particolarmente rilevante è il caso delle persone con disagi complessi già in carico ai Servizi Sociali, inserite in alloggi ATER. Le persone inserite presso gli alloggi assistenziali afferenti al Comune di Udine infatti, usufruiscono di un servizio educativo che non sempre riesce a far fronte degli effettivi bisogni delle persone stesse

Il problema poi si riscontra anche al momento della dimissione dalle strutture di accoglienza dove l’accompagnamento può essere di sostegno per un passaggio in semi-autonomia. Se la persona non viene inserita in alloggi comunali la gestione avviene a discrezione della realtà di accoglienza in modalità informale e non sempre strutturata. Risulta poi rilevante l’utilizzo del servizio di albergaggio organizzato dall’Associazione Vicini di Casa: questo inizialmente era rivolto a persone con disagi non gravi, ma sempre di più si è notato l’inserimento di persone sempre più problematiche per le quali però, se pur necessario, non risulta attualmente attivo nessun servizio di accompagnamento. Anche rispetto all’asilo notturno si sottolineano delle difficoltà; nel caso in cui la permanenza degli utenti si protragga per la creazione di un progetto individuale e di accompagnamento, la gestione viene affidata ai volontari. Come per l’asilo notturno anche i servizi di accoglienza come il Punto d’Incontro del Centro Solidarietà Giovani o il Centro di Ascolto, oltre alle attività di affiancamento che caratterizzano il servizio, attivano in alcuni casi percorsi di accompagnamento educativo più strutturato anche qui senza un riconoscimento formale.

A sostegno della necessità di dare attenzione all’accompagnamento educativo risponde il “Progetto di Accompagnamento” nato dal Tavolo di “Inclusione Sociale” (attivato secondo l’applicazione del Piano di Zona L. 320/2000) che precisamente tiene in considerazione l’accompagnamento educativo della grave marginalità, i cui firmatari sono: il Comune di Udine, l’Azienda per i Servizi Sanitari n 4 “Medio

Friuli”, l’Ufficio Esecuzione Pena Esterna (U.E.P.E) di Udine, Pordenone e Gorizia, l’Associazione Centro Caritas dell’Arcidiocesi di Udine ONLUS, l’Associazione Nuovi Cittadini ONLUS, l’associazione Vicini di Casa ONLUS, la Casa di Accoglienza Diocesana Betania ONLUS, il Centro di Solidarietà “Giovanni Micesio” ONLUS e la Fondazione Casa dell’Immacolata di Don Emilio de Roja.

L’approccio integrato tra servizi diventa fondamentale soprattutto perché è indispensabile tenere conto delle interconnessioni presenti tra servizi, evidenziando così la necessità di una visione complessiva del problema in tutte le sue dimensioni in analogia con i bisogni e la complessità della persona vista come soggetto multidimensionale in evoluzione; mantenendo come punto di arrivo l’autonomia possibile della persone, nel rispetto delle abilità esistenti e potenziali in collaborazione con il territorio.

La finalità di questo progetto è quella di garantire alle persone italiane e straniere (regolari) giovani-adulte e adulte, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, in situazione di marginalità sociale presenti sul territorio (in particolare nei Comuni di Campofornido, Martignacco, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Tavagnacco e Udine), un servizio di accompagnamento educativo individuale, al fine di migliorare la qualità di vita e raggiungere, e mantenere il loro livello personale di autonomia.

Per accompagnamento infatti, si intende l’insieme delle azioni di supporto e affiancamento alla persona atte a migliorare la vita stessa della persona, le relazioni con la comunità e con i servizi territoriali. Ogni azione educativa ha lo scopo di aiutare la persona affiancata a sviluppare e consolidare il suo livello di autonomia, in un’ottica propositiva ed attenta alla soggettività dei beneficiari del servizio.

I diversi servizi facenti parte dei Protocolli “Reti di intervento”, hanno individuato le seguenti tipologie specifiche di disagio spesso compresenti: dipendenza da alcol, droga, gioco

- disagio psichico
- difficoltà di gestione della propria autonomia: cura di sé, fruizione dei servizi, difficoltà relazionali

- gravi difficoltà economiche ed alloggiative connesse alla perdita del lavoro, od alla difficoltà di mantenerlo
- problematiche sanitarie

Per quanto riguarda la situazione alloggiative il progetto comprende:

- persone presenti sul territorio, anche in alloggio autonomo, ma in carico al Servizio Sociale, o altri servizi di rete
- persone investire presso l'asilo notturno "Il Fogolar"
- persone inserite in alloggi comunali, gruppi appartamento, albergaggio
- persone in strutture di accoglienza (nonostante l'accompagnamento educativo venga elaborato dagli educatori della struttura , resta comunque la necessità di collaborare per la definizione del progetto rispetto all'accesso e alla dimissione dell'accoglienza).

L'obiettivo generale del progetto si rifà alla sperimentazione di azioni di accompagnamento integrato rivolto a persone adulte in situazione di marginalità sociale mantenendo delle caratteristiche individuali nel rispetto della persona n concomitanza dell'obiettivo perseguibile dell'autonomia e delle esigenze specifiche dei beneficiari. E' importante sottolineare che l'accompagnamento deve avvenire in modo integrato con i Servizi attivati. Gli obiettivi specifici riguardano specialmente l'integrazione del sistema delle azioni di accompagnamento per la presa in carico integrata dei Servizi.

5. L'ESPERIENZA AL CENTRO DI ASCOLTO

5.1. L'educatore professionale nel Centro di Ascolto

Durante il mio primo tirocinio svolto al Centro di Ascolto, ho avuto modo di osservare attentamente il servizio e le modalità di intervento che esso utilizzava; onestamente le mie prime impressioni furono alquanto critiche sulla mancanza della figura di un educatore, che vivevo sempre più come fondamentale in questo servizio, attivo grazie alla presenza dei volontari, ma non di figure qualificate.

Ho mantenuto fino ad oggi questa mia perplessità, trasformandola però in qualcosa di concreto, ponendomi una domanda: può un educatore, con le sue conoscenze e metodi, migliorare il servizio? Per far fronte a questo quesito ho voluto analizzare varie parti del problema, che vanno oltre lo stile del volontariato, ma che rendono appunto effettiva l'importanza di un educatore in un servizio come questo, poco strutturato ma estremamente di rilievo sotto molteplici punti di vista.

L'assunto fondamentale che ha guidato la mia tesi era quello di poter essere riferimento per l'utente grazie ad un accompagnamento sostenibile nel tempo, verso un' autonomia che potesse dare le possibilità di condurre una vita qualitativamente migliore per coloro che per varie ragioni non riescano a raggiungerla.

L'educatore professionale utilizza progetti ed interventi personalizzati a questo scopo, mettendoli in atto con competenze riguardanti il mondo della marginalità in senso globale, avendo conoscenza delle molteplici dimensioni del disagio sociale e degli ostacoli nella quotidianità e nella società.

Nella prospettiva dell'educazione degli adulti questo principio, ha una rilevanza particolarmente incisiva, poiché questa tipologia di utenti che si presentano al servizio, soprattutto adulti, ha una visione di sé radicata e strutturata, difficile da rivoluzionare soprattutto se l'ambiente che li circonda svolge un ruolo ostacolante per le loro vittorie personali.

Trovo importante sottolineare che per un inserimento sociale ottimale, gli operatori che svolgono questo ruolo, debbano tener conto di tutte le sfaccettature della

dimensione della marginalità; in particolare la ristrutturazione dell'identità, la flessibilità, la fiducia nelle proprie possibilità e gli strumenti per raggiungere l'autonomia totale, possono garantire all'utente coraggio e fiducia nel cambiamento della propria vita.

Un buon educatore infatti, secondo la mia opinione, non si sostituisce mai all'utente, soprattutto in questo frangente: prova empatia ma non prende il suo posto, un educatore affianca, riconosce punti di forza e debolezza, rafforza i successi e fa riflettere sugli errori, mette in luce gli strumenti, ma lascia sempre l'autonomia; l'educatore è un faro nel mare ma solo l'utente può manovrare il timone della sua imbarcazione

5.2. L'importanza della relazione educativa

Quando parliamo di identità della persona abbiamo a che fare con un insieme di sfaccettature e caratteristiche che formano nella sua complessità la persona rispetto alla prospettiva individuale e quella sociale. Nello studio della personalità si parla dei sé situati che non sono altro che tutte le modalità con cui io mi comporto e mi percepisco nelle diverse situazioni (Fedeli, 2011)⁹ in relazione all'ambiente con cui ci rapportiamo (per esempio: sono a lezione, mi relaziono e mi comporto in modo adeguato alla situazione; al ristorante con gli amici avrò un altro modo di relazionarmi). Abbiamo quindi tanti sé situati quanti sono i contesti che viviamo, ed ognuno di essi ha pesi diversi rispetto alle nostre inclinazioni: sono una madre, una lavoratrice, una figlia, un'amica ecc. Ognuna di queste dimensioni e quindi, ognuno di questi sé situati vanno a formare il sé unitario che si basa sulla percezione che tutte queste dimensioni diverse creino un unico soggetto, chiamato appunto sé riflesso, che è formato anche sulla percezione che gli altri hanno di me.

Se una persona identifica il suo sé unitario con uno solo dei sé situati (per esempio: sono una lavoratrice), quando quest'ultimo viene a mancare il sé unitario stesso si

⁹ Concetti ripresi dal Corso di Fondamenti di Psicoterapia dal docente Dott. Fedeli presso l'Università degli Studi di Udine del Corso di Laurea in Educazione Professionale

sgretola (se la persona perde il lavoro non potrà più ritenersi lavoratrice intaccando la visione di sé).

La facoltà di appoggiarsi ai restanti sé situati quando uno viene a mancare e sostenere comunque una visione di sé unitaria è chiamata flessibilità.

Ma prendiamo in considerazione la situazione in cui tutti i nostri sé situati vengono a mancare: una volta ero un lavoratore, con un'abitazione confortevole, in salute, con dei buoni contatti sociali; ora ho lasciato il mio paese, non conosco nessuno, non ho un lavoro, parlo un'altra lingua, non sono più giovane come un tempo e sto perdendo la mia casa.

La persona non avrà più una visione di sé unitaria arrivando al punto di non riconoscere più ne' il suo ruolo sociale ne' quello individuale.

Luigi Gui nel suo intervento su un incontro sull'accompagnamento sociale¹⁰ usa la metafora di una tenda canadese in analogia con la nostra esistenza. Noi siamo ancorati al terreno (e quindi ad una visione di sé unitaria) grazie ad una serie di picchetti paragonabili alla quantità di legami ed emozioni della nostra esperienza di vita. Quanti più picchetti sorreggono la tenda, e quindi quante più relazioni significative ed esperienze positive abbiamo immagazzinato, tanto più solida sarà la nostra tenda e la nostra identità. Durante le intemperie, traumi, lutti, ingiustizie dalle quali nessuno è al sicuro, qualche picchetto può saltare mantenendoci comunque saldi al terreno. Uno dei picchetti più importante è il legame affettivo un altro è quello culturale. Ma quando i picchetti sono pochi? E quando non si è capaci di ripristinarli? La nostra tenda crolla così come crolla la nostra identità favorendo così sempre più le motivazioni che ci portano a restare nel nostro angolo per non esporci alle nuove intemperie che inevitabili potrebbero arrivare.

Durante l'arco della vita tutti noi abbiamo delle ambizioni che vengono influenzate da successi ed insuccessi che ci portano a bilanciare l'azione con l'ipotesi del dolore che un insuccesso può arrecarci, spesso tanto è forte questa paura che si tende a

¹⁰ Incontri del Gruppo di Riflessione composto dai Servizi Pubblici e Privati per l'elaborazione di un "Progetto di Accoglienza delle persone Senza Dimora della nostra città" dal 26.01. 2005 al 25.07 2005

rinunciare ancora prima di iniziare. Questa propensione è tipica dell'adattamento per rinuncia delle persone in gravissima marginalità, la percezione soggettiva di non riuscire a raggiungere alcuna meta porta all'impermeabilizzazione del richiamo esistenziale lo stesso avviene con le relazioni. Chi vive in questa prospettiva non è che non voglia stare bene ma è una persona che presume di non poter stare meglio difendendo quello che di minimo e sicuro gli è rimasto. E' qui che si evidenzia in modo fondamentale non l'importanza assoluta della realizzazione delle mete socialmente prescritte ma l'importanza di una percezione positiva di sé capace di migliorarsi, è quindi l'atteggiamento il fulcro del cambiamento non tanto una questione materiale; questo atteggiamento può essere scardinato dalla creazione di relazioni significative grazie all'apporto dell'educatore.

Nel servizio, l'adesione al cambiamento, si rifà spesso al soddisfacimento della mancanza materiale cominciando così il rapporto con una modalità assistenziale che si spera progredirà verso una connotazione educativa grazie all'accompagnamento. Questo tipo di accompagnamento però non risulta strutturato ma attivo grazie alla sola presenza dell'utente stesso.

Nell'organizzazione del Centro di Ascolto, infatti, gli utenti hanno accesso libero, non un accompagnamento nel contesto di vita quotidiana, in modo da poter mantenere un contatto e una relazione oltre che di fiducia anche educativa; questa relazione invece occupa veramente poco impegno sia da parte dell'utente che non vede l'ora di ricevere ciò che gli serve, sia da parte del volontario che ha davanti a sé almeno altri dieci casi da affrontare e non ha tempo da dedicare alla relazione che non sia essenziale.

In questo frangente infatti l'utente viene il più delle volte rimandato all'assistenza sociale che anch'essa non sempre prende in carico la situazione a causa di criteri a cui rispondere, e che non sempre ha la possibilità di svolgere un lavoro preciso e stabile nei confronti della persona appunto perché quest'ultima per varie ragioni, può decidere di non ripresentarsi o magari trovare delle vie più "immediate" per la risoluzione del suo problema che spesso però se lasciati nell'ombra possono diventare vie pericolose e di forte rischio sociale (Zenarolla, 2011)

Questa risoluzione sarà senza altro immediata ma senza alcun cambiamento a livello profondo senza aver acquisito nient'altro che il bene materiale; l'utente non si sente cioè partecipe di nulla nel suo cambiamento, forse non è nemmeno consapevole che questo sia necessario e per questo non trova alcuna motivazione a parte la necessità di denaro che obiettivamente rende tutti molto presenti.

Il “contratto educativo” sembra che si svolga al bisogno, ora e subito ; perché questo non avvenga è importante tenere in considerazione e non sottovalutare mai la relazione che si crea con la persona che abbiamo davanti.

Dal momento in cui la persona si presenta e, una volta evidenziate le sue necessità, è fondamentale mantenere e creare una relazione che possa radicarsi per poi crescere durante tutto il percorso. L'educatore è un riferimento fermo e disponibile, non invadente ma presente; l'utente deve essere consapevole di questo e non deve avere la sensazione di avere un controllore vicino a sé ma di una guida che fa da binario per la ricostruzione del futuro. Se questo tipo di relazione è avvertita da tutte e due le parti la probabilità di successo è molto più alta rispetto al solo orientamento geografico sul dove recarsi per il soddisfacimento del bisogno o la semplice cessione materiale lavorando lentamente, passo dopo passo insieme, sulle risorse che permettano alle persone di reinventarsi, sfruttando le proprie capacità a seconda delle situazioni, investendo sul proprio futuro.

Il potere di formarsi infatti, oltre che alla possibilità di acquisire l'accesso alle diverse opportunità , dipende innanzitutto dalla posizione del soggetto rispetto alla determinazione della propria vita. L'esercizio del potere di formarsi implica per l'utente la possibilità di: rappresentare i propri interessi , assumere un ruolo attivo e consapevole per la gestione di relazioni che si stabiliscono nella vita quotidiana; nella produzione, nel consumo e nell'educazione sia formale che non formale. (Albarea, 2011)

5.3 L'emergenze e il rischio dell'assistenzialismo

Il centro di ascolto ha come denominazione Servizio Emergenze. La parola emergenza ci riconduce inevitabilmente a qualcosa di importante che va risolto immediatamente, che mette a rischio qualcosa o qualcuno. Spesso accade di ritrovarsi nella condizione di voler risolvere la situazione immediatamente, senza pensare, dando subito la risposta richiesta appunto perché si parla di questioni vitali. Sono questioni vitali per la persona, e che diventano vitali per chi le riceve, umanamente nessuno avrebbe intenzione di prendersi la responsabilità di negare la richiesta che cancellerebbe la parola "emergenza" dal pensiero di chi la riceve e dal pensiero di chi la richiede. Nei casi più eclatanti gli utenti fanno capire il loro disagio con toni d'impatto come : "Signorina mi aiuti è questione di vita o di morte, esco e la faccio finita" oppure "devo dormire fuori e siamo sotto zero? Come faccio a vivere così" o ancora "devo andare a rubare per vivere qua!"

A prescindere dalla veridicità o meno dell'atto o della minaccia in se, a frasi come "mi tolgo la vita se non mi aiuti" nessuno credo resti impassibile, soprattutto per la fretta e la frenesia con cui certe richieste arrivano e sembrano sempre diverse dalle altre, anche se magari celano lo stesso identico disagio espresso in maniera obiettivamente più violenta. Il carico emotivo del "no" in questo caso vale moltissimo per chi lo deve comunicare, sei chiamato a dire un no che faccia intravedere una porta aperta per un aiuto, che però non risponderà necessariamente alle aspettative dell'utente, sono questioni umane lontane dal concetto immediato del sedersi a tavolino e parlarne. "Rappresentarsi il baratro , che separa un individuo da ogni altro essere umano, può essere fonte di turbamento anche per l'operatore. Per questo egli si lascia travolgere dalla fantasticheria di attraversare il crepaccio senza aver costruito passerelle." (Scalari, 2007:50)

Per chi questo mestiere lo fa da molti anni la frenesia è meno accentuata, la professionalità e il mantenere la calma sono utili nel controllo delle emozioni proprie e di chi si ha davanti, per chi invece la professionalità non l'ha acquisita oppure è chiamato a fare il volontario è difficile combattere con quello che la nostra vocazione interna ci spinge a fare.

Questi comportamenti e queste situazioni mettono alla prova tutto nel Servizio, sono test anche dell'utente stesso che a modo suo vuole esprimere una difficoltà, vuole testare quanto siamo in grado di dargli e a che livello può arrivare, a volte mentendo a volte in modo sincero, per capire questo l'unico metodo per sbrogliare la matassa è dedicare del tempo a chi abbiamo di fronte offrendogli spazio e instaurando un dialogo costruttivo e non ad "interventi palliativi".

Al momento del "no" infatti si aggiunge anche la paura della perdita della relazione o dell'aggancio dipendentemente dal caso, per quanto una persona possa fingere o teatralizzare un disagio tanto da minacciare azioni estreme, il problema è evidente, c'è e bisogna tenerlo in considerazione; "se gli dico di no lo perdo, se gli dico di si commetto un errore".

Paola Scalari in Animazione Sociale scrive ancora: "Quante azioni improvvisate hanno portato uno stallo della situazione? L'urgenza nel campo sociale è allora la morte della relazione, questo non significa che non si debba intervenire tempestivamente ma pur agendo senza indugio, va sempre definito un setting per accogliere l'altro e pensarlo." (Scalari, 2007:51)

La fretta è nemica della relazione e quindi dell'accompagnamento, pur agendo in modo deciso l'importante è tenere conto di una prospettiva e per alleggerire questo senso di pesantezza in queste situazioni è preferibile condividere questo carico con altri operatori cercando lucidità e tempo grazie al confronto con gli altri.

Lavorando in un'ottica per lo più educativa e poco assistenziale poiché poco incline all'autonomia sostenibile che si ha come obiettivo per gli utenti, il dubbio è sempre in agguato. La tipologia di sostegno assistenziale infatti, è l'unica utile per l'aggancio di alcune tipologie di utenti in grave marginalità come per esempio i senza-tetto.

Guadagnarsi la fiducia delle persone dandogli qualcosa è un metodo che sembra subdolo ma spesso è l'unica modalità. Le difficoltà, però, emergono fin da subito, quando e come può trasformarsi questa relazione? Quando un aiuto economico diventa assistenzialismo e quando diventa prospettiva di cambiamento?

Come indica Canevaro nella Relazione di Aiuto l'assistenzialismo crea un danno che toglie spazio all'agire delle persone:"Sembra proprio che il troppo significato, e tanto

più il tutto, raggiunga l'insignificanza: toglie lo spazio vuoto in cui può svilupparsi il significante" (Canevaro, 1999:21).

Nella dimensione economica Luigi Gui rileva¹¹ un'importante elemento di condizione identitaria: il mio posto nella società è riconducibile dall'importanza dell'apporto che dimostro in senso di produzione e consumo; la mia identità ha valore nel momento in cui conta per qualcuno. Se consumi vuol dire che esisti e in quanto tale influenzi qualcosa.

In questo senso l'importanza del tener conto dell'individualità e della capacità di ogni persona di volere il proprio futuro come lo desidera è da tenere in stretta correlazione per la creazione di un progetto riabilitativo, la questione del denaro o del sostegno assistenziale deve essere strettamente correlata con la volontà e la capacità dell'utente di autodeterminarsi nonostante non sia esplicitamente quello che lui richiede.

Come spiega Canevaro dare tutto significa non lasciare nemmeno lo spazio di creare qualcosa, che sia giusto o sbagliato ma l'importante è lasciare lo spazio per farlo.

5.4. Le persone immigrate

Durante l'esperienza ci sono state molte situazioni che mi riportavano sempre all'importanza di un accompagnamento stabile e continuo, una di queste è quella dell'accompagnamento per gli immigrati.

Nei telegiornali ogni giorno abbiamo a che fare indirettamente con storie terribili di persone che attraversano paesi e oceani per arrivare in luoghi sconosciuti dove finiscono per perdere anche loro stessi. Condizioni incredibili che si descrivono come "fenomeno migratorio"...quanto distacco c'è in questa definizione, quanto è poco reale la visione di queste persone che riescono a rischiare la propria vita per il

¹¹ Incontri del Gruppo di Riflessione composto dai Servizi Pubblici e Privati per l'elaborazione di un "Progetto di Accoglienza delle persone Senza Dimora della nostra città" dal 26.01. 2005 al 25.07 2005

proprio futuro? “Possiamo anche ipotizzare delle percentuali: circa un 5 per cento di quelli che si imbarcano sulle coste libiche o tunisine muoiono durante il tragitto, annegano o vengono uccisi dalla disidratazione o gettati in mare dagli scafisti per alleggerire il peso delle imbarcazioni. E per quasi nessuno c’è un funerale[...]”. (Michele Colloca, Mussie Zerai Yosie, 2009:8).

La conoscenza delle condizioni di queste persone spesso si ferma alla semplice riconduzione di una loro scelta “potevano stare a casa loro” si dice, ma perché si tende a disumanizzare queste persone? Rubano posti di lavoro, rubano sussidi sociali, rubano l’aria! Credo fermamente che nella società di oggi si creino paura e ignoranza tali da riuscire a sopprimere persone che non hanno niente di diverso da noi se non una voglia di ricominciare o di lottare per se stessi, cosa che nel mondo occidentale benestante spesso non viene tenuta conto poiché quello che abbiamo ci basta. Veramente siamo capaci di credere che queste persone affrontino viaggi interminabili, rinuncino alla propria famiglia e alla loro vita solo per venire a farci un dispetto? Non credo che siano domande da porsi ma spesso ciò che circonda questi “fenomeni” hanno un alone di riluttanza e fastidio nei confronti di chi cerca una vita migliore; ed è grazie alla creazione di Servizi come questo che tengono conto anche della loro umanità che la speranza per loro si fa più concreta. La differenza è un valore che va riconosciuto, e come tale da esso si può solo imparare e facendolo, magari migliorare anche noi.

“Si ritiene spesso che lo scopo generale dell’integrazione sia l’auto-sufficienza: le istituzioni si adoperano per permettere agli immigrati di condurre una vita indipendente per quanto riguarda l’alloggio, il lavoro, l’istruzione, le reti sociali e la partecipazione alla società civile. Il primo *Rapporto Annuale sull’Immigrazione e l’Integrazione* della Commissione dimostra che in tutti gli Stati Membri l’accesso al mercato del lavoro, le competenze linguistiche, nonché un livello sufficiente di istruzione, rappresentano gli obiettivi più importanti per raggiungere l’integrazione” (CE, 2004:8).

Gli immigrati sono stati una presenza costante al centro di ascolto e in grande quantità, ognuno di loro si presentava prevalentemente con la volontà di trovare un

lavoro, di creare una famiglia, di vivere in modo autonomo in una città che spesso ostacolava ogni loro speranza.

Dalla difficoltà linguistica, alla spesa del rinnovo del permesso di soggiorno, alla richiesta di asilo, alle cure mediche, alla ricerca di un lavoro, all'abbonamento della corriera per un corso di formazione, all'uso degli autobus, alla conoscenza dei servizi, ad un amico con cui parlare; il CdA si è sempre messo alla disposizione di tutti.

In queste situazioni si parla poco di gravissima marginalità, in questi termini si individua la condizione del rifugiato o del clandestino che sono proprio coloro che vediamo in televisione sui barconi stipati in migliaia. Per queste persone ci sono dei progetti per loro regolarizzazione che si protrae per tempi lunghissimi, vengono accolti in strutture di accoglienza, attivati corsi di formazione e di lingua italiana per il loro inserimento nella società se ci sono prospettive future in Italia. Per coloro invece che non fanno parte di questi progetti perché arrivati in Italia regolarmente, oppure perché si affiancano ad amici già presenti sul territorio, le condizioni sono migliori ma non per questo accettabili. Infatti per coloro che sono ospitati da connazionali, che grazie a qualche parola di inglese o italiano riescono a comunicare, e che con qualche lavoro a nero riescono a mangiare non si può parlare di grave marginalità ma comunque sono situazioni che vanno tenute sotto controllo perché facilmente sfociano in problemi più grandi e difficilmente gestibili. Queste persone hanno bisogno di un percorso, di qualcuno che indichi loro la strada e che li aiuti a ritrovarsi. Non perché hanno un tetto sulla testa possono essere considerati autonomi. Molti di loro infatti si presentano chiedendo soprattutto un lavoro, vogliono potersi mantenere, vogliono fare non parlare e sono sull'orlo dell'esclusione sociale. Ma proprio perché le abilità le hanno ancora non sarebbe né utile né giusto trattarli come emarginati o disadattati ma spingerli a comportarsi come attori attivi della propria vita, dandogli degli strumenti, sostenendoli ma responsabilizzandoli, evitando di farli entrare una modalità di assistenzialismo e commiserazione che non può far altro che peggiorare la loro situazione.

Si inizia infatti un percorso di responsabilizzazione e di consapevolezza: empowerment e autodeterminazione sono infatti i punti fermi della relazione con

loro; a questo proposito riprendendo l'educazione degli adulti dove si intende un'educazione intrapresa per sviluppare volontariamente capacità personali per migliorare la propria capacità professionale e l'assunzione di responsabilità morali sociali ed intellettuali all'interno della propria comunità. Particolarmente adatta, è la flessibilità e l'individualizzazione caratteristiche del lifelong learning poiché si basa sull'orientamento e sull'autoformazione guidata.

Riprenderei infatti i punti dell'autoformazione guidata di Schwartz (Albarea, 2011)¹² che ha la funzione, nell'ambito della educazione degli adulti, non solo di orientare alle decisioni in merito a compiti specifici e di breve scadenza, ma di alimentare visioni prospettiche e generare riflessione ed approfondimento. Essa si basa su vari concetti come quello di *confiance en soi* cioè poter fare affidamento su di sé e prendersi consapevolmente cura di sé, (aspetto sottolineato a più riprese dai programmi Europei, in particolare per i pubblici più sfavoriti: donne, anziani, immigrati, disoccupati, fasce di emarginazione). Troviamo poi *préformation inventaire* che riguarda l'orientamento, a fare il punto della situazione riguardo ai propri compiti: bilancio personale, valutazione delle proprie decisioni, rapporto tra aspirazioni soggettive e possibilità oggettive. La capacità poi di *capitalizzare i successi* dove si individuano delle capacità chiave, dei livelli soglia, dei reali sviluppi della situazione, delle conoscenze applicabili e reinterpretabili e delle possibilità future.

Fino a qui si tratta quindi di un "mettersi alla prova", di concedere spazio ad una "libertà mentale" finalizzata a riprogettarsi, ripercorrendo interessi e motivazioni, alimentando visioni prospettiche, mediando in senso positivo tra vincoli oggettivi, valori e risorse in una strategia realistica.

La direzione educativa del rapporto conferisce all'utente gli strumenti per muoversi autonomamente nel contesto, dandogli così la possibilità di autodeterminarsi, grazie sì all'appoggio dell'educatore ma sempre con la completa libertà di scelta e di responsabilità; poteva infatti decidere in qualunque momento se continuare il percorso o se rinunciare.

¹² Concetti ripresi dal Corso di Educazione degli Adulti del docente prof. Albarea presso l'Università degli Studi di Udine del corso di Laurea in Educazione Professionale

Un altro concetto è quello dell'*esigenza di contestualizzazione* che riguarda un'analisi della situazione che necessita un continuo riferimento ad uno sfondo, ad una "cornice". In modo specifico mette luce sull'integrazione tra situazione complessiva e specificità dell'intervento, tra una attività in progresso e la fissazione di un evento che ha la sua importanza nella autobiografia formativa.

Questo punto dell'autoformazione guidata è particolarmente importante per l'esperienza al Centro di Ascolto. Prendere in esame i vissuti personali e le esperienze dell'utente, soprattutto per coloro che hanno alle spalle vissuti di guerra, dittature, sradicamento dal proprio paese anche in modo involontario, si è rivelato fondamentale per la buona riuscita della relazione educativa. Molti degli utenti infatti mostrano una concreta sfiducia nelle loro possibilità e poche ambizioni rispetto al futuro perché non hanno alle spalle un contesto che li permettesse di farlo.

E' da tenere conto infatti come le esperienze positive siano state sopraffatte dalle esperienze negative provocando sfiducia nella visione del futuro e questo senso di abbandono.

Una volta analizzati questi aspetti è importante far riemergere l'identità positiva dell'utente, che tenga conto sia della sua storia difficile ma che non si limiti a quest'ultima, ponendo le basi per un futuro migliore e sostenibile grazie alla sua capacità di ri-crearsi facendo riferimento al livello soglia. Il *livello soglia* infatti è un concetto che fa riferimento al processo in cui una esperienza di formazione diventa una esperienza produttiva e positiva se questa soglia viene rispettata. Al di sotto o al di sopra del livello soglia il processo di formazione risulta inadeguato, vuoi per carenza di informazioni, di orientamenti e di "sostegni", vuoi per sovrabbondanza di stimoli, di raccomandazioni ed eccesso di "aiuti".

Per evitare un sovraccarico degli stimoli è fondamentale far sì che l'utente abbia un ruolo attivo e personalizzato nella formazione del suo futuro e nella ristrutturazione del suo mondo, in modo da valutare insieme cosa sia utile per lui o no in modo da sentirsi l'effettivo artefice della sua vita in modo pratico e individualizzato.

Questo significa che l'autoformazione guidata si integra con la strutturazione dell'identità del soggetto in tutte le sue sfaccettature: un'identità dinamica e creativa,

impegnata su più versanti, capace di gestire sia la realtà interiore del singolo sia la variabilità emergente dal cammino storico delle vicende umane.

A questo proposito riprendo il concetto plurale e dinamico di *adulthood* che ripropone la tematica della capacità di condurre e sviluppare se stessi. Questo concetto ha diversi orientamenti che danno ognuno il loro contributo: nell'orientamento empirico l'adulthood è un concetto che si riferisce all'età anagrafica, l'orientamento evoluzionista espone la teoria secondo la quale l'esistenza è suddivisa in fasi da superare, l'adulthood viene conquistata mano a mano che si superano questi periodi di transizione, l'orientamento socio-culturale sostiene che l'adulthood sia influenzata dalla cultura ideologica e sociale interiorizzata dall'utente dove egli non è solo costruttore della propria identità ma contribuisce anche al benessere collettivo

Durante le mie esperienze ho avuto raramente a che fare con l'adulthood in senso socioculturale. In molte situazioni infatti il problema predominante era l'acquisizione di un'identità personale, l'interesse all'apporto di benessere della società era pressoché nullo (e viceversa l'apporto che la società dava a queste persone era percepito come nullo). Un punto sul quale è molto difficile lavorare infatti, è l'interiorizzazione del senso di comunità; questo avviene soprattutto con la riconoscenza del proprio status sociale che per la maggior parte degli utenti si ferma all'autostigmatizzazione: "sono di colore per questo non trovo lavoro" oppure "aiutate solo gli italiani" (queste considerazioni sono state fatte viceversa anche dagli italiani). Infatti per stigma si intende un processo relativo alle relazioni, la persona stigmatizzata reagisce cercando la colpa in sé stessa (Goffman, 2003). Questo stigma però viene meno mano a mano scemando quando l'utente si rende disponibile a far parte della società: si impegna a cercare lavoro, impara la lingua, conosce il territorio, vuole far parte di questo contesto; sentendosi più vicino alla società che lo circonda integrando ad essa le sue ambizioni.

Concludo dicendo che l'educazione permanente e il lifelong learning sono indispensabili per la buona riuscita di un percorso educativo poiché pongono le basi sulle capacità dell'individuo e mettono "sotto esame" la società che deve offrirgli gli strumenti per crescere: imparare ad imparare, imparare ad essere in un'ottica di

sviluppo sostenibile, sono gli obiettivi primari per prendere in mano la propria vita in ogni momento, riconoscere se stessi e far parte della società.

5.5 L'osservazione partecipante

L'osservazione partecipante è un metodo, o meglio, un'esperienza che offre la possibilità di conoscere meglio la persona con la quale si crea una relazione. Come sottolinea Canevaro è importante tenere conto nella relazione di ciò che vedo io, ciò che vede la persona ma anche ciò che accade nella reciprocità tra i due attori della relazione (Canevaro, 1999).

Per fare questo, uno degli strumenti più significativi è appunto l'osservazione: "L'osservazione favorisce il lavoro dell'operatore nel tenere in maggiore considerazione non solo le proprie emozioni ma anche quelle altrui; tutto ciò consente una maggiore comprensione di quanto succede nelle relazioni interpersonali". (Pizzol, 2009:142).

L'osservazione partecipante allena all'ascolto globale della persona (comunicazione verbale, non verbale), dando la possibilità di osservare comportamenti, atteggiamenti e particolarità con un occhio osservatore, ma facente parte della relazione.

Questo metodo trova la sua efficacia, prima ancora dell'elaborazione di un intervento specifico poiché fa emergere dettagli importanti nella creazione della relazione.

L'osservazione è quindi importante per conoscere la persona con la quale abbiamo a che fare, ma è fondamentale anche per l'operatore stesso che ha la possibilità di confrontarsi e osservarsi, inquadrando possibili problematiche derivanti anche dal suo approccio. E' facile infatti cadere spesso in situazioni che portano l'operatore a comportamenti ed atteggiamenti dettati da emozioni personali o avvenimenti che lo destabilizzano nell'obiettività del rapporto, sfociando in situazioni di stallo come per l'empasse. Pizzol infatti sottolinea: "La capacità di osservare il contesto e nello stesso tempo di osservare quello che succede all'operatore può servire ad evitare le empasse interattive, alle quali si è sottoposti quando si lavora con il dolore ed il

disagio. Riuscire a dare nuove risposte in nuovi contesti a vecchie domande è la scommessa del lavoro educativo, risolutivo delle impasse e fonte di modelli operativi, che permettono di sviluppare il senso di fiducia e di efficacia e quindi la crescita e lo sviluppo secondo le specifiche fasi evolutive ed i compiti conseguenti” (Pizzol, 2009:143).

Il termine “osservazione” ci rimanda a qualcosa che implica distacco ed obiettività, il termine “partecipante” invece indica una condivisione e un coinvolgimento; l’unione di questi due termini fa pensare ad un metodo che dia la possibilità di osservare in modo oggettivo dei fenomeni o una relazione facendone però parte integrante come spiega Fabietti nell’utilizzo dell’osservazione partecipante per gli antropologi: “Essa è qualcosa che consente di considerare con un certo distacco (osservazione) l’esperienza condivisa dall’antropologo con gli appartenenti a una cultura diversa dalla sua (partecipazione)” (Fabietti, 2004:27).

Il metodo dell’osservazione partecipante si avvale della redazione di scritti post-osservazione che offrono la possibilità all’operatore di rivivere la situazione in modo autocritico, osservando da esterno sé stesso, l’altro e la relazione. La redazione dello scritto infatti descrive accuratamente ogni particolare, limitando commenti personali, soffermandosi esclusivamente sull’accaduto riportando gesti, toni della voce e dialoghi facendo attenzione alla cronaca precisa degli avvenimenti, descrivendo il contesto e la situazione specifica: “Il metodo rigoroso della cronaca permette di riordinare l’esperienza e di vedere quanto è proprio e quanto è dell’altro nella relazione. E’ importante riuscire a contenere le preoccupazioni senza perderle di vista e nel contempo poter fare una analisi rigorosa di quanto è accaduto nella relazione”.(Pizzol,2009:143)

Grazie alla trascrizione, un altro aspetto importante per l’efficacia della rilettura dell’avvenimento, è quello della condivisione con gli altri operatori. Solitamente infatti si usa la tecnica dell’osservazione per episodi e situazioni che hanno fatto emergere delle problematiche per l’operatore; in questo senso grazie al coinvolgimento di altri punti di vista si ha la possibilità di rileggere la situazione in modo globale, alimentando così la possibilità di attuare interventi mirati ed obiettivi tenendo conto di più interpretazioni ed elementi utili.

5.5.1 Osservazioni partecipanti: due esperienze significative

Vorrei riportare in questo paragrafo delle esperienze basate sull'osservazione partecipante che mi hanno permesso di riflettere sull'importanza dell'Educatore professionale nel Centro di Ascolto; in questo modo vorrei anche dare un'idea completa sul lavoro che si svolge nella sede del colloquio e delle problematiche che ogni giorno si presentano.

Espongo quindi l'esperienza vissuta con Mario e quella con Marco; queste due storie hanno fatto sì che la mia motivazione per la presenza dell'educatore professionale in questo servizio, si facesse più concreta. Con occhio professionale e competente l'educatore avrebbe potuto svolgere interventi mirati attivando anche le proprie risorse specifiche per l'accompagnamento alla risoluzione del disagio.

“E’ mattina e come sempre i volontari svolgono i colloqui con gli utenti che si presentano, io sto affiancando un volontario appunto in uno dei colloqui: entra un signore. Mario, di 56 anni, italiano, piuttosto mal ridotto, molto magro, non curato, zoppicante, visibilmente abbandonato a se stesso e con molte difficoltà nell'esprimersi.

La mia prima impressione è stata che fosse un senza tetto..

Si presenta al colloquio per chiedere molto educatamente delle coperte perché comincia ad avere freddo di notte.

Mario non è conosciuto dalla Caritas, la sua cartella non è presente negli schedari, così decidiamo di creare una sua scheda cogliendo l'occasione per chiedere qualcosa sulla sua storia; veniamo così a conoscenza del fatto che Mario è seguito sia dall'assistente sociale del Comune di Udine e che gli ha procurato un appartamento dove vive, che dal Sert per problemi di tossicodipendenza.

Ad un certo punto del colloquio veniamo interrotti da un altro operatore che irrompe nella conversazione e che costringe il volontario ad uscire (questa è una cosa che in me ha provocato grande disappunto poiché Mario era oggettivamente ansioso e con grande difficoltà cercava di parlare di sé con le lacrime agli occhi, ho trovato questo momento un po' irrispettoso)

Così restiamo io e Mario, probabilmente perché mi vede come una figura più giovane e comprensiva, mi racconta scosso e commosso le sue vicende. Il signore è stato operato parecchie volte e queste operazioni hanno debilitato moltissimo la sua vita quotidiana. Ha lasciato il lavoro (e penso abbia una minima pensione di invalidità, non mi sono addentrata sul settore economico poiché notavo che i problemi erano ben altri dal mio punto di vista); la donna della quale era innamorato è deceduta pochi anni fa in un incidente e ne prova ancora moltissima sofferenza; dei parenti non si ha notizia, non sente il bisogno di nutrirsi, fuma in modo eccessivo e dorme poco.

Dopo aver abbandonato l'impressione del senza dimora, la prima cosa che ho pensato è che Mario stesse vivendo una forte depressione che lo stava portando al degrado totale, grazie anche alla solitudine causata da una rete sociale totalmente assente e una condizione fisica che gli permettesse a malapena di recarsi da un posto all'altro. Inoltre ho pensato anche al rovescio della medaglia "E se Mario si stesse prendendo gioco di me? è un tossicodipendente potrebbe dirmi un sacco di bugie per avere quello che vuole"... tutto probabile ma non penso sia questo il caso... non voleva dei soldi, non voleva che pagassimo delle bollette, voleva solo una coperta e probabilmente essere ascoltato.

Tornando al colloquio, il volontario rientra, telefoniamo all'assistente sociale per far presente l'accaduto, decidiamo di dargli questa coperta e lo invitiamo a tornare nel caso avesse bisogno di fare due chiacchiere, liquidando così una persona che secondo me aveva bisogno di molto altro.

Accompagno Mario verso l'uscita e cerco di instaurare una relazione anche minima (sperando che torni al centro e magari usi questo servizio come punto d'ascolto almeno, non potendo io prendere in carico la sua situazione, se avessi avuto un minimo potere l'avrei fatto senza pensarci) chiedendogli cosa avrebbe mangiato oggi, lui mi risponde:

"Eh non so.. niente... non ho molto appetito poi sono da solo".

Io rispondo "In effetti hai ragione quando si è da soli passa la voglia di prepararsi da mangiare, ma dopo tutte le operazioni che hai subito dovresti mangiare qualcosa per

rimetterti in forma, non siamo mica fatti d'acciaio...cosa ti piace mangiare più di tutto?"

Mario risponde: "Mah, forse la pastasciutta con il ragù"

Rispondo: " Che buona fai venire fame anche a me! Ma sai che qua c'è la mensa de frati, mi dicono tutti che si mangia bene lì, magari prova a vedere cosa fanno di buono, così avresti anche un po' di compagnia che ne pensi?"

Mario: " Ma sì...In caso proverò a vedere li cosa fanno "

Io: " Ecco bravissimo! Poi in caso torni e mi dici com'è andata?"

Facendo un mezzo sorriso mi risponde: " Va bene! Grazie!".

Ci salutiamo e lo invito a tornare spesso quando ha voglia di parlare con qualcuno e gli dico che qui la porta sarà sempre aperta, mi ringrazia e si accende una sigaretta con le dita ingiallite dal troppo fumo e barcollando esce.

Quella è stata una giornata molto pesante sotto il punto di vista emotivo, ero molto indignata dal fatto che ben due servizi non avessero preso in considerazione la situazione di quest'uomo dando come risultato della prima impressione quella che non fosse seguito da alcun servizio.

Essendo una tirocinante fresca di studi sull'importanza della riabilitazione educativa è stato difficile accettare questa situazione senza poter agire in modo concreto, rendendomi conto che la figura dell'educatore per Mario sarebbe stata la risorsa più efficace. La presenza di un educatore nella quotidianità di Mario, per i pasti, per la cura personale ma soprattutto per la creazione di una rete sociale attorno a lui era necessaria.

Avere una casa è una grandissima risorsa ma senza l'aiuto di qualcuno Mario non ha altro che delle mura pagate dal comune, nessuna voglia di prendersi cura di sé e nessuna relazione.

Oltre al denunciare questo fatto a chi di competenza altro non avrei potuto fare, mi sono confrontata con altri operatori, che in risposta dicevano "chissà cosa ne farà di quella coperta, la rivenderà a qualcuno.." oppure "hai ragione..." o ancora "è già un buon segno che abbia una casa".. penso che un appartamento sia una cosa minima in confronto al fatto che Mario si stia facendo morire, senza drammi, è oggettivamente così.

Questa esperienza ha fatto sì che mi rendessi conto di quanto fosse importante la presenza di un educatore, di quanto fossero indispensabili le sue conoscenze in ambito di relazioni di progettualità globale.

L'esperienza con Marco invece è molto diversa, vorrei riportarla poiché ha fatto sì che potessi mettere in pratica alcune delle competenze conosciute durante il corso di laurea; queste hanno permesso di gestire la situazione in modo efficace.

Riporto ora uno stralcio del colloquio avvenuto e che ho avuto modo di trascrivere dettagliatamente. Il colloquio con Marco e suo padre è durato più di un'ora, denso di aspetti che mostravano problematiche gravi ma che riporto in sintesi.

Sono le ore 11 e in attesa ci sono solo due persone che aspettano di parlare con il loro operatore di riferimento; il clima è abbastanza sereno e sto partecipando, con un volontario ad un colloquio con uno degli utenti che conosco da tempo.

Improvvisamente si sente un uomo piangere disperato che apre la porta socchiusa del nostro ufficio seguito da un ragazzo sui trent'anni con l'aria un po' passiva con parecchi lividi sul volto.

La volontaria con la quale stavamo facendo il colloquio invita con voce ferma i signori ad uscire facendomi cenno di andare in un altro ufficio a vedere cosa fosse successo di così grave.

Esco dall'ufficio e i due signori mi accerchiano chiedendo di aiutarli.

Li faccio accomodare in un ufficio libero e li invito alla calma per potermi spiegare cosa fosse accaduto, intanto mi presento. Il signore più adulto si presenta con la voce ancora strozzata dalle lacrime spiegando di essere il padre del ragazzo seduto accanto a lui; subito tenta di raccontare l'accaduto usando parolacce e urla nei confronti della moglie del ragazzo e del grande pericolo che corre suo nipote nelle mani della donna. Marco, questo è il nome del ragazzo, lo interrompe subito con voce un po' seccata ma sempre tranquilla, lo invita ad andare a prendersi un caffè e di calmarsi, il padre lo ascolta e restiamo soli. Mi rendo conto subito che la situazione presenta problematiche importanti quindi spiego a Marco il compito del Centro di Ascolto che non ha la possibilità di prendere in carico in prima persona situazioni come questa di

grave disagio familiare, ma che posso però ascoltarlo e metterlo in contatto con il Servizio Sociale, adatto a queste problematiche.

Marco non vede l'ora di parlare con qualcuno della sua vicenda, e senza dare particolare attenzione a ciò che ho detto mi dice: “ Sì sì! Va bene io vorrei raccontarle tutto perché è troppo tempo che va avanti così. Poi mio figlio... non me lo fa vedere...E io amo mia moglie!”

Lo invito quindi a raccontarmi l'accaduto, Marco si porta le mani al volto e mi mostra dei lividi e dei graffi profondi sulle guance dicendomi che sua moglie l'aveva picchiato ed era scappata con loro figlio. Inizia subito un lungo discorso: “ Emanuela io non so cosa fare, mia moglie sta con un altro ne sono sicuro...Siamo sposati da 1 anno e lei lo sapeva che io facevo il militare, le ho chiesto se per lei era un problema perché ci spostano, e lei ha detto che non era un problema che mi amava e che voleva passare tutta la vita con me! E invece adesso guardami, trattato a pesci in faccia dalla donna che amo!”

Noto intanto che durante il racconto Marco ha dei tic all'occhio e piega il collo verso destra come se fossero degli spasmi, comincio ad intuire qualche cosa che abbia a che fare con un crollo nervoso ma non essendo un medico non ero interessata ad una diagnosi...ho dedicato più attenzione però nella conduzione del colloquio. Si nota anche da ciò che dice che inserisce nel discorso argomenti senza apparenti nessi logici, raccontando alla rinfusa degli aspetti della storia.

Decido di fare delle domande precise: “ Ma precisamente cos'è successo, c'è stata una lite?”

Marco: “ Ma si è lei che dice che non mi sopporta più che la esaspero...Quando ci siamo sposati e poi abbiamo avuto il bambino, per un paio di mesi andava tutto bene, poi ho cominciato a lavorare le notti e sentivo che qualcosa non andava...lei mi diceva che usciva con gli amici, e io pensavo a mio figlio.. ma mi dicevo che in fondo non c'era niente di male. Un giorno sono tornato a casa e ho visto che aveva comprato un vestito nuovo...Si metteva anche il rossetto e di solito non se lo metteva mai...Allora le ho chiesto come mai tutte queste compere e lei ha negato tutto! Lei strilla urla mi lancia le cose, dice che sono paranoico che devo farmi curare, e che non è vero che ha comprato vestiti o rossetti, ma io ho trovato le prove! Sai che voi

donne fate la prova sul fazzoletto per il rossetto” io annuisco “ Io ho trovato un fazzoletto in bagno con lo stampo di rossetto rosso.. rossetto rosso!”

Io: “Marco, ma vostro figlio dov’è quando voi litigate così?”

Marco: “A quell’ora il bambino era dai miei , dopo l’asilo sta sempre con i nonni o con i suoceri. Poi il giorno dopo ero in Caserma stavo ancora pensando a cosa faceva mia moglie...l’ho chiamata a casa e mi ha risposto che stava guardando la tv.. ho visto però che un mio commilitone, direi il mio ex amico, aveva preso un giorno di licenza...lui è sempre stato innamorato di lei da quando ci conosciamo ed è da un po’ che li controllo... ho avuto una brutta sensazione...l’ho chiamato per sapere dov’era e lui diceva di essere a casa che non stava bene ma in sottofondo sentivo la voce di mio figlio ...sono corso a casa senza dirlo a nessuno, ma ovviamente loro avevano capito che io stavo arrivando.. infatti quando sono arrivato il cancelletto era aperto vado in casa e vedo lei con il bambino e lei mi chiede sorpresa cosa faccio a casa a quell’ora, io so che non è sorpresa per niente e vedo pero che il bambino non è all’asilo.. a me veniva da piangere lo sapevo che era quello str...o e lei mentre piango ha cominciato a urlarmi che non mi fido, che voleva solo stare con il bambino oggi, che non l’ha portato all’asilo e che non puo’ vivere così...Fino a sera abbiamo litigato ho chiamato mio fratello e mio padre per venire a prendere il bambino e lei ha fatto le valige e se n’è andata io la pregavo di rimanere le dicevo che sarei cambiato ma che lei non poteva andare con un altro.. lei continuava ad insistere e diceva che non era stata con nessuno che io ero pazzo e che dovevo farmi aiutare, credimi io la amo non posso stare senza di lei e adesso mi ha portato via il bambino!”

A questo punto rientra il padre ancora visibilmente scosso; appena seduto mentre Marco finiva di parlare mi chiede se sono riuscita a far capire al figlio che la moglie è pazza e che se non l’avesse lasciata si sarebbe rovinato la vita. Sottolineo ancora, sia al Padre che a Marco che non era mio compito giudicare né la moglie né la loro storia; metto in rilievo però che sia Marco che la moglie avessero estremo bisogno di capire cosa li facesse agire in quel modo, e che naturalmente avrebbero potuto essere aiutati in questo grazie a delle persone competenti e che a tale proposito era fondamentale ed urgente contattare i Servizi Sociali.

I due annuiscono ma non contento il padre aggiunge: “ Adesso lei porta il bambino dai suoceri e lo avvelenano , gli danno da mangiare la roba scaduta lui non vuole mangiarla e vomita ma loro lo obbligano!”

Io: “Spero proprio che questo non succeda...Io direi che potremmo chiamare il Servizio Sociale insieme così prendiamo un appuntamento il prima possibile così questa situazione piano piano si risolverà, cosa ne pensate?”

Marco annuisce (a differenza del padre), telefona e chiede orari e giorni di ricevimento, prende appuntamento per il giorno dopo; intanto è passata un'ora dall'inizio del colloquio e sono mentalmente esausta da tutti questi discorsi.

Dopo altri tentativi per far sì che esprimessi il mio disaccordo totale verso la moglie di Marco, è venuto il momento di salutarsi. Sia Marco che il padre mi salutano e mi ringraziano calorosamente per l'ascolto e le indicazioni, Marco specialmente vuole offrirmi un caffè ma declino gentilmente mostrando dei documenti da completare.

Questo colloquio è durato circa un'ora, difficoltoso per me e pieno di contenuti che per la loro gravità mi hanno messo in allarme fin da subito. Ho trovato difficoltà nel gestire questa situazione soprattutto perché si trattava di due persone realmente scosse dal punto di vista emotivo, soprattutto per quanto riguarda Marco: il suo tono pacato si trovava in netto contrasto con i suoi movimenti nervosi, e mi davano da pensare che da un momento all'altro potesse letteralmente scoppiare.

In questo colloquio sono state utilissime le conoscenze acquisite durante il Corso di Laurea nell'ambito della sfera psichica facendo sì che tornassero alla mente tutte quelle nozioni che sarebbero state utili per affrontare questa situazione. Una tra queste era quella di non soffermarsi troppo su quale sia la verità nel racconto dell'utente ma semplicemente dargli lo spazio che cerca limitando commenti o prese di posizione nella situazione perché non sono i fatti realmente accaduti che contano ma il vissuto della persona.

La situazione d'altra parte verteva su fatti preoccupanti e di questi fortunatamente, se ne sarebbero dovuti occupare i servizi adeguati. Infatti mi sono offerta di dedicare loro del tempo per l'ascolto e magari per la condivisione della situazione che sembrava veramente stesse opprimendo queste persone tanto appunto da dare l'impressione di un crollo totale della ragione; ma ho messo in chiaro fin da subito

che non avrei potuto risolvere il loro problema ponendomi quindi sotto un'altra veste.

Uscendo dal colloquio ho visto il volto di Marco più sereno, per il semplice fatto che magari parlarne abbia contribuito a mettere a fuoco la grande confusione che lo sovrastava (riconducibile anche al modo in cui esprimeva la situazione, passando da un concetto all'altro il più delle volte senza nessi logici); ha aiutato molto anche il fatto di non aver emesso giudizi sulla presenza di un tradimento, sul maltrattamento del bambino o del sentimento d'amore che Marco diceva di provare per la donna; penso che se l'avessi fatto la situazione quasi sicuramente sarebbe sfuggita di mano.

6. LE STORIE E GLI INTERVENTI EDUCATIVI NEL CENTRO DI ASCOLTO

6.1. La storia di Manuel

Manuel è un ragazzo di 28 anni e proviene dalla Costa d'Avorio.

Si presenta al Centro di ascolto il 20 ottobre 2011 e mi racconta la sua storia in un italiano quasi perfetto: Manuel ha lasciato la Costa d'Avorio per cercare un futuro migliore in Italia, per crearsi una famiglia e trovare un lavoro; è in Italia dal 2009, vive nell'interland udinese presso dei conoscenti che l'hanno ospitato e che lo hanno assunto come colf per la concessione della residenza. Ha però dei problemi per il rinnovo del permesso di soggiorno, questo infatti può essere rinnovato solo se la persona ha trovato lavoro, in caso contrario il rilascio non sarebbe possibile costringendo la persona al ritorno nel suo paese di origine. È questa la situazione che si presenta, il permesso di soggiorno di Manuel è in scadenza mettendo in luce l'urgenza di trovare un'occupazione.

Fino ad oggi Manuel ha trovato poche occasioni di lavoro, tutte di tipo saltuario e di durata molto breve, soprattutto per pulizie nonostante abbia partecipato (su consiglio dei conviventi) ad un corso di addetto alla lavorazione delle carni e abbia quindi capacità ed esperienza nel campo.

E' un ragazzo molto gentile e pacato, che si presenta benissimo, con una grande voglia di attivarsi e dare una svolta a questo momento di stallo che lo sta via via soffocando sempre di più. Mi spiega che non riesce più a sopportare questa situazione di incertezza totale, non può pensare nemmeno di crearsi una famiglia. “A quasi 30 anni” dice “vorrei costruire qualcosa”.

Nelle sue parole noto una vera e propria sensazione di sconfitta, proveniente da tutte quelle esperienze negative che lo stanno segnando ad ogni risposta negata, con tono deluso infatti racconta che tutte le volte che ha cercato lavoro, presso agenzie, presso gli stessi datori di lavoro, rispondendo al telefono con un accento chiaramente straniero che ha sempre tentato invano di camuffare, soprattutto per i lavori di

macelleria (gli annunci di questo settore sono abbastanza frequenti), ha come risposta il classico: “abbiamo già trovato”. Queste esperienze negative continue hanno suscitato in lui la convinzione di non venire assunto perché non sta bene assumere una persona di colore, soprattutto perché a contatto con la gente, accrescendo in lui un senso di vera e propria disistima nei confronti di se stesso e di ciò che lo circonda. Inoltre la sua condizione alloggiativa è a rischio: i suoi conviventi non possono accettare oltre la sua presenza, lo fanno sentire un ospite indesiderato trattandolo con diffidenza, poiché non riesce a contribuire alle spese abitative, etichettandolo come nulla facente e minacciando lo sfratto già da tempo.

In realtà Manuel si sta muovendo per la ricerca di un'occupazione essendo da molti mesi senza alcun reddito e con la scadenza del permesso di soggiorno incalzante. Si è fatto conoscere da tutte le ditte vicine, non avendo la possibilità di muoversi oltre perché non dispone di alcun mezzo di trasporto né di denaro per comprare dei biglietti per recarsi in altri luoghi (oggi infatti si presenta da noi ammettendo di rischiare la multa in corriere ogni volta).

È un ragazzo molto volenteroso ma che piano piano sta perdendo ogni speranza, a causa anche della mancanza di reti sociali che lo rende sempre più lontano dall'obiettivo di una vita serena, tanto da rivolgersi ad un servizio come questo per cercare aiuti di qualsiasi tipo.

Principalmente si presenta a noi per esporre la sua situazione e sapere se avremmo potuto fare qualcosa per lui, in particolar modo chiede un aiuto economico per le spese abitative almeno per evitare lo sfratto, un aiuto per completare l'acquisizione della patente (che aveva intrapreso tempo prima grazie a dei risparmi ottenuti da vari lavoretti).

L'assistenza sociale di residenza non ha la possibilità di prendere in carico il caso, da qui infatti parte la presa in carico della situazione di Manuel per accompagnarlo verso una migliore condizione di vita dal punto di vista sociale e anche personale.

6.1.1. Progetto di intervento

Obiettivi generali:

- Inclusione sociale
- Miglioramento delle condizioni di vita

Obiettivi specifici:

- Inserimento lavorativo
- Creazione di una rete relazionale di supporto
- Miglioramento visione di sé e degli altri
- Regolarità giuridica per quanto concerne le problematiche di immigrazione
- Conoscenza del territorio
- Autodeterminazione

Fasi del progetto:

- Visite e contatti frequenti con Manuel per la conoscenza reciproca e l'instaurazione di una relazione significativa
- Organizzazione delle azioni e ruoli insieme a Manuel
- Rete e collaborazione con i servizi utili sul territorio per la ricerca lavoro e segretariato per i documenti
- Sostegno psico-relazionale
- Tutoraggio e supporto motivazionale nella ricerca lavoro
- Una volta raggiunta una certa conoscenza, partecipazione ai colloqui con altri utenti con le stesse problematiche in modo da creare delle relazioni e confronti
- Sostegno economico atto alla ricerca del lavoro, per assistenza sanitaria e rinnovo dei documenti
- Azioni
- Colloqui giornalieri/settimanali con Manuel
- Creazione di una relazione di fiducia

- Supporto motivazionale e psicologico
- Collaborazione e contatti con i servizi sul territorio (agenzie interinali, Servizio Stranieri, Servizio Sociale, associazioni presenti sul territorio)
- Regolarizzazione dei documenti ed eventuale sostegno economico per essa
- Fornitura di una mappa locale, agenzie interinali, ditte corrispondenti all'occupazione ricercata
- Affiancamento nella ricerca lavorativa con supporto tecnico e segretariato di vario genere (svolte anche in modo autonomo dall'utente utilizzando gli strumenti del centro)
- Promozione di contatti e relazioni tra utenti per la creazione/ampliamento della rete relazionale
- Creazione di colloqui con più utenti per il confronto e il miglioramento della rete di supporto
- Cessione di beni materiali

6.1.2. Attuazione del progetto

Manuel ha iniziato il percorso qui con la richiesta di aiuti economici, che sarebbero stati dei palliativi riguardo la sua situazione: cos'avrebbe fatto il prossimo mese? Come avrebbe gestito il denaro datogli? Dopo un confronto con gli altri operatori e la responsabile decidiamo quindi di prendere in carico la sua situazione, con l'obiettivo dell'inserimento lavorativo e un conseguente miglioramento dell'autostima e della visione di ciò che lo circonda; utilizzando i suoi punti di forza e quelli del contesto territoriale in cui ci troviamo.

Ho quindi discusso con Manuel le nostre proposte, ho spiegato chiaramente che gli aiuti economici richiesti non sarebbero stati utili, anche se lui lo stesse pensando, anzi sarebbero stati controproducenti poiché l'obiettivo primario era quello dell'inserimento lavorativo, richiesto anche per il rinnovo del permesso di soggiorno. Gli spiego anche che per gli spostamenti potrà contare su di noi che provvederemo all'acquisto di biglietti e se fosse necessario di altri beni materiali. Chiarisco fin da subito che il contesto occupazionale attuale non rende facile la situazione e che

quindi c'è bisogno di impegno e forza di volontà; sottolineo però che così giovane e sveglio non può permettersi di cadere nell'autocommiserazione. Lui inizialmente non rimane entusiasta della mia risposta anche perché sa bene di andare incontro ad ennesimi fallimenti, ma grazie forse all'entusiasmo con cui ho espresso questo proposito e grazia alla sua tenacia, decide di farsi coraggio e accettare.

Iniziamo subito quindi dall'analisi del suo curriculum e dall'uso di internet per controllare offerte e opzioni. Troviamo molti annunci che potrebbero interessare Manuel, che a poco a poco migliora il suo atteggiamento vedendo forse qualche speranza. Quasi ogni giorno arriva chiedendomi di fare delle fotocopie di curriculum e di aiutarlo a cercare nuove agenzie alle quali portarle, il suo umore e la sua voglia di attivarsi migliorano a vista d'occhio.

Decidiamo quindi di ampliare anche le risorse alle quali accedere, il solo centro di ascolto sarebbe stato utilissimo ma sarebbe ancora meglio se più servizi collaborassero per il bene della persona. Contattiamo insieme l'associazione Nuovi Cittadini che gestisce uno sportello dedicato in modo specifico alla ricerca di occupazione e al segretariato per problematiche di immigrazione come quella dei documenti. Contatto la referente e prendiamo appuntamento.

Il giorno seguente Manuel mi aggiorna sulla situazione del permesso di soggiorno; l'associazione Nuovi Cittadini ha proposto il cambiamento del permesso di soggiorno da "Motivi di Lavoro" a "In attesa di occupazione", dando così più respiro per la ricerca, e come centro di ascolto abbiamo preso in carico la questione economica.

Durante i mesi trascorsi, Manuel alternava il suo stato d'animo, a volte si presentava chiaramente abbattuto per la situazione, ma è stato importante riconoscere che non si è mai arrivati ad una situazione di emparse, o di abbandono che avrebbe compromesso il rapporto. Questo a dimostrazione che il fatto di coinvolgerlo fin dal primo momento, ha fatto sì che non si sentisse obbligato a seguire i miei consigli, o il nostro programma, ma che si sentisse effettivamente parte di un progetto per se stesso, e quindi meritevole di essere seguito.

Spesso però il problema della casa resta persistente, i conviventi di Manuel non gli danno tregua poiché non possono mantenerlo ancora; decidiamo così di trovare un

metodo per contribuire almeno in piccola parte alla vita in casa, tramite un'associazione di volontariato lo invio per il ritiro del pacco alimentare, un paio di volte al mese finché non si sarà sistemata la questione occupazionale; in modo da rendere anche più calmi i toni nella convivenza in casa, che preoccupano fortemente Manuel. In questo senso anche grazie alla cessione di un bene materiale, abbiamo cercato di inviare un "messaggio di tregua" che potesse rendere migliore la condizione in casa, questo non ha dato i risultati sperati, ma è un aspetto che probabilmente ha bisogno di più tempo.

Ho trovato importante anche fare dei riferimenti al futuro per sondare un po' come avrebbe gestito la situazione con qualche quattrino in più in tasca. Manuel sembra tenere i piedi per terra, ma gli offro qualche consiglio per non dover ritrovarsi in situazioni drastiche, come per esempio la questione del risparmio, e gli consiglio che se avrà bisogno il centro di ascolto dispone di volontari esperti nel settore bancario e che quindi possono benissimo aiutarlo per fare un piano di gestione delle spese e delle risorse, facciamo spesso questi colloqui anche per rendere più viva la motivazione nella ricerca del lavoro.

Uno degli obiettivi impliciti di questo progetto era la creazione di una rete relazionale per l'utente. È stato realmente soddisfacente osservare infatti, che tra Manuel e alcuni degli utenti che ho avuto modo di seguire si fosse instaurata una conoscenza grazie al fatto che spesso si incontrassero e passassero qualche minuto assieme nella sala di attesa del centro. Con l'occasione quindi cercavo di dare loro più occasioni possibili, non in modo esplicito, per incontrarsi e, una volta presa una certa confidenza e valutata la loro compatibilità, confrontarsi durante il tempo del colloquio con me. Questa si è rivelata una strategia realmente vincente e soddisfacente per una migliore condizione di vita e per l'inclusione sociale, poiché persone che vivevano lo stesso disagio, anche nella dimensione di solitudine, ora avevano occasione di dividerlo.

Dopo questi due mesi Manuel sembra fiducioso, più sicuro di sé, viene accolto calorosamente dagli altri utenti, e raccontano di fare spesso insieme il giro delle agenzie e dei luoghi di lavoro. Molte volte a settimana viene per fare delle telefonate

ai Nuovi Cittadini, per l'invio di fax, telefona per gli annunci trovati sul giornale, e autonomamente utilizza internet nel nostro centro, quando viene al colloquio con me. Il 25 gennaio 2012 Manuel passa al centro di ascolto e con un grande sorriso annuncia di aver trovato un'occupazione regolare!

6.1.3. Risultati e criticità

Sono stati tre mesi difficili, soprattutto perché Manuel si presentava quotidianamente ovunque si parlasse di lavoro, e quotidianamente per mesi ha ricevuto dei no e delle risposte che lo invitavano ad aspettare qualche telefonata. Grazie alla creazione di una rete di accompagnamento e di sostegno anche motivazionale come lo è stata la mia figura, e ai rapporti instaurati con persone che capivano e condividevano la sua stessa situazione, Manuel ha avuto modo di credere nelle sue possibilità e nella buona conclusione del percorso. Il risultato è ovviamente stato molto soddisfacente essendo l'inserimento lavorativo l'obiettivo più ostico in questo momento storico. La creazione di una rete di relazione è stata per lo più spontanea grazie al miglioramento dell'atteggiamento di Manuel nei confronti di se stesso e delle sue prospettive future. Si è però presentata una problematica riguardante la rete relazionale in riferimento alla situazione di convivenza, ho tentato infatti di dare degli spunti a Manuel per poter affrontare meglio la condizione in casa, dove appunto veniva considerato come un ospite non desiderato. Ho affrontato questo tema perché pensavo importante che il clima abitativo dovesse essere il più possibile sereno per permettere anche a Manuel un potenziamento della sua rete sociale; questo però non è stato possibile, o almeno non ha dato grandi risultati perché non c'era una volontà forte da parte sua poiché appunto in casa veniva trattato in modo piuttosto sgradevole. Ho accettato e rispettato la sua posizione, senza insistere poiché è possibile che in qualunque circostanza, anche tra amici, ci possano essere delle divergenze anche caratteriali che ostacolano la buona convivenza; ho però fatto notare a Manuel anche questo aspetto sperando che questo lo potesse far riflettere.

Una delle difficoltà maggiori riguardava però in primo luogo, la questione delle tempistiche del rinnovo del permesso di soggiorno che inevitabilmente scandiva la vita di questo ragazzo.

La modalità di accompagnamento utilizzata con Manuel si scostava moltissimo dalla modalità assistenziale ma è stato fondamentale tenere in considerazione continuamente la prospettiva futura e le sue risorse attivabili; così giovane infatti avrebbe potuto entrare a far parte di un circolo vizioso di dipendenza dall'aiuto dal quale difficilmente avrebbe potuto uscirne.

Il monitoraggio e il sostegno continuo sono stati ottimi alleati per la relazione con Manuel; è da tenere conto però che nel servizio gli utenti si presentano già con un problema evidenziato da loro stessi, il passo più importante dell'aggancio e della necessità di un intervento viene espressa in prima persona dall'utente favorendo così la relazione e l'atteggiamento di collaborazione. Un'altra criticità di questo progetto è che ora che la problematica lavorativa è stata risolta, e che i primi passi per una creazione di una rete sociale sono stati fatti, è possibile che Manuel non senta più la necessità di un altro tipo di accompagnamento magari necessari per la gestione delle risorse; io ho comunque sottolineato la presenza certa del Centro per qualsiasi sua necessità futura, sperando che ne faccio uso prima di ritrovarsi con l'acqua alla gola. In questo senso il mio ruolo e il mio compito sono stati completati in questo progetto ma ciò non toglie che nel futuro lui non possa avere bisogno di un punto di riferimento, è consigliabile quindi mantenere dei contatti anche sporadici affinché senta comunque la presenza di un riferimento, fino a che non si sistemerà definitivamente.

6.2. La storia di Maria

Maria è una signora di 44 anni, nigeriana, conosciuta al centro di Ascolto dall'anno 2003. Appena arrivata al centro Maria presentava la richiesta di un aiuto per la ricerca lavorativa come risposta i volontari del centro hanno orientato la signora

verso le agenzie interinali. Dopo questo intervento nella sua cartella troviamo un buco di ben 7 anni, durante i quali Maria non si è più presentata.

Nel 2010 la signora ritorna e da qui faccio anch'io la sua conoscenza, spiega che in questi anni si è spostata in un'altra regione del centro Italia poiché lì, sotto consiglio di una conoscente, era più semplice trovare lavoro. Nella città nella quale si è recata ha avuto occasione di avere a che fare con il servizio sociale, dove ha potuto ricevere la residenza e grazie all'aiuto dell'assistente sociale della zona, frequentare un corso per assistenza agli anziani e trovare lavoro come badante per qualche anno, assicurandosi vitto e alloggio nel domicilio della persona assistita fino a che quest'ultima non è deceduta.

Da quel momento in poi Maria però non ha più trovato lavoro e dopo aver esaurito tutti i suoi risparmi, è tornata a Udine per essere ospitata da una cugina. La signora infatti, è ospitata da una cugina qui a Udine, ma che non ha intenzione di regolarizzare la sua presenza per la residenza essendo così solo domiciliata.

Spiego questo aspetto poiché la questione della residenza è fondamentale ai fini degli aiuti da parte del servizio sociale, senza questa non è possibile prendere in carico la situazione.

La situazione ora si evidenzia sempre più problematica: Maria soffre di problematiche di salute relative all'apparato cardiocircolatorio per le quali è seguita dal medico della cugina, necessita l'assunzione di vari medicinali anche costosi quotidianamente; senza contare altre problematiche fisiche come quella della vista e altre legate all'invecchiamento.

Questa situazione rende davvero critica la ricerca di un'occupazione anche perché Maria evidenzia anche dei cedimenti sotto il punto di vista emotivo: si scioglie in pianti lunghissimi durante il colloquio, sente la mancanza dei suoi figli (unici familiari rimasti in Nigeria che tra l'altro non attraversano una situazione rosea sotto il punto di vista economico) e ha una vera e propria sensazione di inutilità e sconforto che accompagnano tutte le sue giornate. Oltretutto si trova in una situazione di povertà grave con un alloggio provvisorio ed una situazione burocratica difficoltosa avendo appunto la residenza in un'altra città non è possibile la presa in carico dal servizio sociale di Udine. Dal punto di vista del permesso di soggiorno

invece non si riscontrano problematiche ha acquisito infatti la carta di soggiorno che la identifica come soggiornante di lungo periodo senza limiti di tempo. Dal punto di vista relazionale Maria è una signora alla quale piace molto stare in compagnia, racconta infatti di soffrire moltissimo la solitudine e soprattutto questo senso di impotenza per la sua situazione.

6.2.1. Progetto di intervento

Dal momento della sua conoscenza il centro di ascolto ha attivato degli aiuti di tipo assistenziale in riferimento alle problematiche vitali come il cibo, aiuti per le problematiche sanitarie e vestiario.

Con questi interventi si prospettava sempre di più la difficoltà per la prospettiva futura ricreando così uno stile di tipo assistenziale e senza via di uscita data la problematica della residenza e quindi l'impossibilità di un lavoro di rete completo.

I progetti per Maria sono stati vari e modificati spesso in itinere poiché si è riscontrata la necessità di vagliare varie soluzioni.

Tra queste la prima possibilità vagliata tra operatori del centro di ascolto era quella del rimpatrio, grazie al rimpatrio avrebbe potuto almeno ritrovarsi in un contesto a lei conosciuto e soprattutto per il ricongiungimento familiare. Per uno scherzo del destino anche questa possibilità non era attuabile poiché non poteva rientrare nel progetto di rimpatrio assistito organizzato dal Comune di Udine con l'Associazione "Nuovi Cittadini ONLUS", lasciando ancora la sua situazione senza alcuna via di uscita.

Non viene sondata la possibilità di un ritorno nella regione in cui è residente poiché lei non ha alcun tipo di rete relazionale, si opta quindi per l'attivazione di un percorso per la residenza qui a Udine poiché è presente almeno la cugina e comunque le relazioni con gli operatori del centro risulta buona come punto di riferimento per Maria.

Il progetto quindi per Maria era quello dell'inclusione nella rete dei servizi sociali di Udine in modo che potesse usufruire dell'assistenza anche economica fino a che non

si fosse presentata l'occasione di un inserimento lavorativo. Il Punto cruciale però era quello di una migliore visione di sé e la creazione di una rete di relazioni.

Obiettivo generale:

- Inclusione nella rete dei servizi sociali di Udine per un miglioramento delle condizioni di vita

Obiettivi specifici

- Creazione di una rete di supporto emotivo/relazionale
- Autonomia possibile
- Miglioramento della visione di sé
- Ridefinizione della situazione abitativa e dei documenti
- Cura dei problemi di salute
- Possibilità di accesso a sostegni economici
- Possibile borsa lavoro

Fasi

- Mantenimento di una relazione significativa con gli operatori del centro di ascolto tramite colloqui frequenti
- Connessione con associazioni e servizi territoriali
- Sostegno emotivo-relazionale per una visione positiva e propositiva di sé
- Coinvolgimento della cugina convivente per la ridefinizione dei documenti offrendo la possibilità di trovare un alloggio meno esoso dal punto di vista dell'affitto e permettere la residenza
- Cessione di beni materiali al bisogno, e piccolo sostegno economico mensile per l'acquisto farmaci
- Sostegno economico per le problematiche sanitarie (in special modo per l'acquisto degli occhiali da vista)

6.2.2. Attuazione del progetto

Durante i colloqui, l'atteggiamento di Maria si evidenziava, pur sempre educatamente, in modo oggettivamente scoraggiato nei confronti del futuro e di se stessa, emergeva così la grande difficoltà emotiva nella reazione alla situazione. Abbiamo avuto modo di instaurare una relazione significativa grazie anche al fatto che la signora parlasse volentieri di sé e della sua vita, segno evidente di sentire la necessità di sfogarsi con qualcuno. Andando avanti nella relazione, avendo io l'età dei figli di Maria, non perdevo occasione per raccontarmi di loro, instaurando un rapporto con me quasi amichevole benedicendomi simpaticamente ad ogni fine del colloquio. Tenendo in considerazione la difficoltà relazionali ed emotive, io e l'operatrice del servizio civile (che offriva servizio al Centro di Ascolto e che ha avuto modo di instaurare una relazione con Maria), decidiamo di proporle di telefonare ai suoi figli essendo moltissimo tempo senza notizie da parte loro (le telefonate internazionali infatti sono molto costose).

Maria è entusiasta e ci ringrazia calorosamente, sembra infatti che questo intervento che non ha alcun rilievo dal punto di vista educativo ma soprattutto ha rilevanza da un punto di vista umano, abbia dato alla signora una spinta in più rasserenandola moltissimo.

Da questo momento in poi infatti l'atteggiamento di Maria sembra più solare e propositivo.

Durante i nostri incontri abbiamo provveduto alla necessità di vestiario (attraverso il centro di distribuzione del vestiario della Caritas Diocesana di Udine), alla necessità di viveri (attraverso centri di distribuzione della banca alimentare presso organizzazioni di volontariato nella zona) e sostegno economico per i medicinali e per l'acquisto degli occhiali da vista.

Per la questione abitativa e quindi per la necessità di acquisizione della residenza è stata coinvolta la cugina di Maria a questo fine: essendo il mantenimento dell'abitazione molto costoso per il solo reddito della cugina è stata proposta la ricerca di una nuova casa in affitto meno dispendiosa, attraverso il servizio svolto dall'associazione Vicini di Casa di Udine. L'acquisizione della nuova casa è andata a

buon fine, ora si ripresenta la questione della residenza che lentamente si sta muovendo in senso positivo.

Il progetto è ancora in atto ma la cosa fondamentale è che l'instaurare di relazioni significative sta dando i suoi frutti sotto il punto di vista emotivo di Maria che infatti non presenta, o presenta in modo meno rilevanti, tratti di sconforto e disistima.

6.2.3. Risultati e criticità

I risultati prevalenti di questo progetto sono il miglioramento effettivo dell'atteggiamento di Maria grazie alla creazione di una rete di supporto che la sostenga soprattutto dal punto di vista psicologico. La presa in carico di questo aspetto infatti, è risultata fondamentale per assicurare a Maria un punto fermo e disponibile per essere ascoltata ed aiutata. Anche sotto il punto di vista materiale la signora ha ricevuto molti aiuti e per questo probabilmente si è sentita appoggiata da persone che tenevano al suo benessere; questo aspetto però poteva insidiare delle difficoltà dal punto di vista educativo. Il fatto di dare aiuti materiali continui, sicuramente utili e necessari, poteva celare una dimensione di assistenza che avrebbe condotto Maria alla perdita delle sue risorse, anche se minime, di autodeterminazione e autonomia. Questa infatti è risultata una criticità rispetto ad un progetto educativo atto alla sua autonomia, ma certamente questo metodo si presentava da subito necessario per le problematiche di salute, dando poco spazio alla prospettiva futura fondata sull'agire attivo dell'utente poiché impossibilitato da problematiche burocratiche.

La storia di Maria per questo motivo, risulta leggermente più assistenziale ma comunque meritevole di essere citata per il grande risultato dal punto di vista emotivo- relazionale

6.3. Osservazioni educative

La modalità di intervento preferita all'interno del CdA è stata quella della collaborazione integrata tra i servizi, fondamentale per la condivisione delle conoscenze da parte degli enti eroganti prestazioni specifiche in riferimento alle esigenze dell'utente, prediligendo infatti i frequenti contatti con essi.

Durante la realizzazione di questi progetti, continuamente in evoluzione, ho avuto l'occasione di seguire in modo progettuale ed integrato con i servizi, moltissimi utenti con storie diverse e bisogni specifici. Il servizio garantisce ascolto a tutti coloro che vi accedono, intaccando la specificità degli interventi in modo personalizzato.

Uno degli obiettivi prevalenti che mi sono prefissa per i progetti e per le persone con le quali ho avuto a che fare in questo servizio sollevava la questione della rete relazionale e della creazione di una relazione significativa, fattore fondamentale per la riuscita del progetto educativo personalizzato.

Dando molta attenzione all'aspetto relazionale infatti, è stato interessante e soddisfacente osservare che, grazie alla mia costante presenza quotidiana (diversamente da quanto accade per i volontari che si alternano) sia stata più efficace conoscere bene gli utenti e instaurare relazioni importanti ai fini dell'accompagnamento. Ho notato anche che grazie alla mia presenza stabile, gli utenti fossero più invogliati a ritornare spesso per il proseguimento del percorso, instaurando anche tra di loro delle relazioni incontrandosi spesso al centro.

Questo risvolto positivo ha superato le mie aspettative in quanto non è stato necessario alcun tipo di intervento strutturato se non quello di promuovere e valorizzare queste relazioni rivelandosi in questo modo una strategia vincente per abbattere i muri della solitudine che spesso riempiono le giornate di questi ragazzi, soprattutto se mancanti di una famiglia qui in Italia.

Un particolare che però mi rincresce è quello che nelle relazioni tra gli utenti che ho seguito non ci fosse stata la possibilità di creare momenti per la promozione (e momenti di confronto) di relazioni tra nazionalità diverse. Questo mi è dispiaciuto ma probabilmente avrei dovuto soffermarmi maggiormente in modo più specifico e

continuativo per affrontare queste dinamiche, sicuramente però è una dimensione da tenere conto per i progetti futuri.

Come spesso ho rimarcato, il ruolo dell'educatore e le sue competenze riguardanti il campo del disagio in tutte le sue sfaccettature, sono rilevanti in un percorso di inclusione sociale. Durante l'esperienza infatti si sono presentate delle persone che vivendo una situazione di impoverimento economico e di difficoltà di inclusione, vivevano oltretutto problematiche relative alle dipendenze, alla salute mentale, relative al ruolo genitoriale; tutti campi che l'educatore ha interiorizzato grazie a studi approfonditi riguardanti metodologie, approcci ed interventi adeguati.

Durante l'esperienza dell'accompagnamento di molti utenti ho tentato sempre di creare e mantenere relazioni atte al proseguimento degli obiettivi dell'utente a rischio esclusione sociale, incrementando fiducia nel futuro e nelle proprie capacità verso una migliore condizione di vita, utilizzando e valorizzando risorse personali e territoriali. Ho potuto constatare che questo approccio di fiducia del "poter fare" degli utenti aumentava la loro autostima accrescendo così il sentimento di coinvolgimento e miglioramento di sé.

Tutte le azioni svolte durante l'accompagnamento, hanno sempre mantenuto il rispetto e le volontà della persona facendo sì che agisse in prima persona e che i risultati fossero riconducibili ai suoi sforzi, sentendosi parte integrante e fulcro del progetto: "Un atteggiamento tecnico capace di accrescere la probabilità che le persone si sentano in grado di fare". (Folgheraiter, 2000:189)

Il ruolo dell'educatore, in questi casi, è considerato di accompagnamento, punto di riferimento fermo e fiducioso, punto di sfogo delle frustrazioni, ma anche dei successi; pur mantenendo sempre un'ottica globale in cammino verso l'obiettivo.

Inoltre risulta di vitale importanza eliminare la prospettiva di cambiare radicalmente la persona che si ha di fronte, bensì rispettandola e accompagnandola in modo personalizzato nel miglioramento di quegli aspetti che non le danno modo di vivere una vita serena.

Questo aspetto ha reso possibile la partecipazione autonoma e spontanea degli utenti che avrebbero potuto abbandonare il progetto a loro piacimento, essendo l'accesso al centro libero e non strutturato.

Nell'esperienza ho trovato difficoltosa la gestione dei colloqui durante l'orario di ricevimento del centro di ascolto che spesso, raggiungevano una notevole numerosità di utenti e che quindi richiedeva la mia disponibilità anche per altri casi; nonostante sia stato possibile organizzarmi in modo che il tempo bastasse per tutti ne sottolineo la problematicità. Da qui infatti mi ricollego al tempo che è risultato breve per alcuni casi, e giusto per altri; soprattutto in questo contesto, come ho già evidenziato, la flessibilità fa da padrone soprattutto per il rispetto dei tempi della persona.

A proposito della flessibilità e dell'indeterminatezza dei percorsi nel sociale vorrei citare Folgheraiter nel libro *L'utente che non c'è*: "Gli approcci tradizionali hanno una visione statica dell'esperto. Vedono un personaggio che, rimanendo così com'è, tenta di cambiare gli altri. L'atteggiamento relazionale invece è dinamico. Descrive un operatore che cambia nel processo di aiuto, dovendo necessariamente imparare il suo mestiere mentre lo svolge" (Folgheraiter, 2000:173).

La maggiore problematica però, riscontrata nell'esperienza, e più precisamente nella creazione del rapporto di fiducia è stata la possibilità della non veridicità delle difficoltà dell'utente.

Premetto che nel caso dell'adesione a percorsi di inserimento lavorativo questa difficoltà non si è presentata spesso, poiché oggettivamente non sussiste la possibilità né l'utilità di mentire sulla disoccupazione, anche se alcuni (pochi) l'hanno fatto ma evidentemente nascondevano una problematica diversa; questo risulta da una parte anche comprensibile, anche se svalutava il rapporto di fiducia (lavoro a nero, sottoccupazione ecc.).

Questa problematica sulla veridicità delle storie si riscontra facilmente nella richiesta di aiuto in questo servizio, dove mentire per ricevere ciò che si è richiesto è accaduto purtroppo molto spesso, obbligando così l'operatore a fare il carabiniere e "investigare" sulla vera condizione dell'utente. L'obbligo di questo atteggiamento però ha una motivazione valida, esso è da ricondurre soprattutto all'uso dei soldi, soldi dati da contribuenti che si aspettano che vengano utilizzati per le persone in difficoltà, e non a persone che fanno finta di esserlo. C'è quindi quest'obbligo "morale" nel Centro di Ascolto che costringe all'investigazione, concetto lontano dalla concezione di fiducia.

A proposito di questo aspetto infatti mi sono resa conto io stessa (seppur la responsabile fortunatamente non lasciasse mai a me questa incombenza) di essere responsabile dei soldi di altre persone; saperli dosare ed utilizzare ha creato un contesto abbastanza rigido in certe forme, anche eccessivamente professionale, soprattutto in quelle relazionali. Nello specifico mi riferisco al fatto stesso di richiedere delle documentazioni precise sul reddito della famiglia, alla richiesta di documenti che testimonino ciò che l'utente riferisce e altri aspetti tecnici riconducibili ad un colloquio in banca; documentazione utilissima per l'inquadramento economico ma che perde dal punto di vista relazionale.

Grazie però al fatto che la decisione ultima non spettasse direttamente a me, con il tempo ho imparato a mettermi davvero a fianco dell'utente guardando insieme all'obiettivo, anche quando lo stile "indagatorio" era richiesto cercando di garantire una relazione educativa reale basata sulla piena collaborazione e non sulla sistematicità di una richiesta economica.

Infatti grazie alla metodologia del centro e la sua impostazione anche del setting stesso, che rimanda ad una relazione a volte anche eccessivamente asimmetrica, è stato possibile sempre mantenere una relazione professionale senza sfociare nella relazione amichevole; è grazie anche a questo che ho potuto mantenere un certo distacco da tutte le gravi situazioni presentate, a volte emotivamente molto pesanti, consentendo un certo equilibrio nelle stesse relazioni.

Ora vorrei fare delle considerazioni a proposito del rapporto con i servizi territoriali, ed in particolare con il servizio sociale poiché è di grande importanza la collaborazione con quest'ultimo ai fini della buona riuscita del percorso con gli utenti.

Oltretutto vorrei ribadire il concetto espresso già nella mia prima esperienza di tirocinio al Centro a proposito della difficoltà di collaborazione tra associazioni, soprattutto quelle del volontariato. Infatti sono rimasta più volte perplessa riguardo alla poca collaborazione che ho notato tra le varie istituzioni di volontariato che dovrebbero lavorare insieme per contribuire al miglioramento della comunità, danneggiando così solamente gli utenti.

Non intendo generalizzare ma questa è una mia valutazione personale su quanto ho osservato e sperimentato con mano assieme alle persone che ho accompagnato.

Infine è stato difficile, ma nelle mie previsioni, convivere con la mancanza del confronto con una figura come l'educatore professionale all'interno del centro. Nonostante la grande esperienza che è viva nei volontari e nei responsabili del CdA, il confronto educativo su pratiche e metodi è stata una necessità che ho sentito notevolmente, soprattutto in questa esperienza dove la pratica era dominante rispetto all'osservazione.

6.3.1. Criticità formative

Come evidenziato anche in altre tesi rivolte all'ambito della marginalità nel contesto di Udine, ho ritrovato anche nella mia esperienza una mancanza di attenzione per il mondo della marginalità. Il corso di Laurea in Educazione Professionale della Facoltà di Udine concede moltissimo spazio a metodologie come quelle dell'area Minori, Handicap, Anziani, Tossicodipendenze che sono utili e perfettamente strutturate con i rispettivi ambiti di tirocinio, ma non risulta lo stesso spazio per la marginalità sociale per la quale però si svolge il tirocinio previsto. L'esperienza di tirocinio è senz'altro una parte fondamentale del processo formativo, ma accostata ad una base teorica sarebbe ancora più produttiva. Nel mio caso ho avuto la possibilità di conoscere sul campo la metodologia di lavoro e le strutture di questo ambito nel contesto udinese (che non sono molte), ma avrei desiderato avere più conoscenze rispetto ai temi della marginalità come per esempio per i casi di immigrazione, dei senza tetto, delle famiglie in condizione di povertà. In questo ambito si presentano situazioni che spesso collimano con altre tipologie di disagio come la tossicodipendenza, difficoltà genitoriali nella gestione dei minori, disagio psichico, tutti ambiti che ho avuto modo di conoscere e studiare attraverso il corso e che infatti mi hanno dato la possibilità di entrare a contatto con queste persone con la conoscenza del disagio.

CONCLUSIONI

Vorrei concludere sottolineando l'importanza di questa esperienza di tirocinio che ho fortemente desiderato nonostante le difficoltà evidenti del contesto; spinta da una grande motivazione per la sua realizzazione in un Centro che non prevede la figura dell'educatore professionale. La sfida più grande è stata quella di incentrare l'educatore in un contesto difficile, con moltissime tipologie di disagio che richiedevano questa figura ma che concretamente non era presente. In alcuni Centri di Ascolto in Italia (per esempio quello della Caritas Diocesana Vicentina) è presente la figura dell'educatore che svolge e crea progetti personalizzati per l'utenza in sinergia con i servizi territoriali. Ritengo importante sottolineare anche il settore della marginalità ad ampio spettro come per il caso dei Centri d'Ascolto che accolgono tutti i tipi di problematiche: dalla povertà estrema, al disagio familiare, all'orientamento di vario genere.

L'esperienza al CdA, ha permesso di mettere alla prova le mie capacità e conoscenze in un contesto frenetico ed impegnativo, ma che ha dato grandi soddisfazioni non tanto personali, ma per il buon risultato ottenuto dalla collaborazione attiva con gli utenti. La redazione dei progetti svolti al CdA infatti verteva in modo particolare sulla collaborazione con gli utenti evidenziando l'importanza della personalizzazione degli interventi e della personale relazione creata con loro.

Durante questa esperienza ho cercato di includere alle modalità del servizio, l'obiettivo di instaurare relazioni significative per coloro che varcavano la porta del CdA. Non è stato semplice dare ad ognuno il tempo che meritava ma mi sono sforzata di farlo, sbilanciandomi spesso sulla qualità piuttosto che sulla quantità che a volte aveva però i suoi risvolti negativi nei confronti di tutte le altre persone che non si sentivano abbastanza ascoltate.

La mia presenza quotidiana è stata da un lato fondamentale, dall'altro lato però ha evidenziato la problematicità di seguire in modo preciso una grande quantità di utenti; a questo proposito nel caso dovesse essere possibile la presenza dell'educatore è bene che venga presa in esame una presenza ponderata per dare appunto spazio alla qualità e non tanto alla quantità.

Ho trovato spesso la difficoltà di non poter collaborare con delle figure professionali uguali alla mia, ma mi rendevo conto che l'esperienza dei volontari che mi circondavano poteva darmi gran parte delle risposte che cercavo anche se non sotto una luce professionale che spesso infatti mi spronava a rielaborare la situazione con i contenuti che fino a quel giorno avevo imparato sull'educazione professionale e sul pro-gettare. Inoltre le competenze acquisite nelle varie sfere del disagio, mi hanno permesso di riconoscere problematiche derivanti da esso e svolgere interventi adeguati in modo professionale escludendo coinvolgimenti personali.

Mi sono infatti scontrata più volte con gli aspetti umani del volontariato come quello della carità, dell'elemosina, del sentimento di colpa, del non concludere nulla dando vestiti a qualcuno, o telefonando ad un'assistente sociale troppo impegnata per ascoltare la situazione di una persona della quale lei è riferimento.

Ho visto spesso le decisioni che con tanta fatica avevo intrapreso con una persona, cambiare rotta radicalmente con l'intervento opposto di un'altra persona, ho visto la linea comune di intervento uscire fuori strada parecchie volte, "incoraggiando" così anche gli utenti stessi a perdere la strada preferendo un operatore all'altro perché "uno i soldi li da subito" e l'altro no.

Non posso negare che è stato per certi versi frustrante ma altamente istruttivo sotto molti punti di vista. Instaurare relazioni con persone che non sai se il giorno dopo torneranno è stata sfida ed ho imparato che non vale mai la pena perdere di vista l'obiettivo, conviene provarci non tanto per sentirsi in pace con se stessi ma per accompagnare qualcuno verso ciò che cerca perché da solo forse non ce l'avrebbe fatta. Il fine ultimo dell'educatore professionale infatti è affiancare, sostenere, non prendere il posto dell'utente, in questo senso è di fondamentale importanza che gli attori della relazione credano in quello che fanno e che abbiano bene in mente il senso del "perché" e "per chi" lo fanno.

Il più delle volte i percorsi intrapresi sono tortuosi e a volte possono sembrare impercorribili, l'educatore ha il compito di renderli possibili.

BIBLIOGRAFIA

Albarea R.

2006, *Creatività sostenibile, Uno stile educativo*. Imprimerie, Padova.

Bara G.,

2005, *Nuovo manuale di psicoterapia cognitiva, Volume Primo, Teoria*.

Bollati Boringhieri, Torino

Bernstein G. S. , Halaszyn J. A.

2002, *Io, operatore sociale*. Metodi e tecniche del lavoro sociale, Erickson, Trento

Caritas Italiana, Fondazione “E. Zancan”

2011, *Poveri di Diritti. Rapporto 2011 su povertà ed esclusione sociale in Italia*

Il Mulino, Bologna

Caritas Italiana,

2009, *Osservare per animare*, Caritas Italiana, Roma

Caritas dei decanati di Ala, Mori, Villa Lagarina e Rovereto

2010, *Elemosina...o solidarietà? Impegno personale e comunitario...indifferenza no!, Riflessioni e approfondimenti sul tema proposti dalle Comunità ecclesiali della zona pastorale della Vallagarina*, Publistampa Arti grafiche, Rovereto

Caritas Diocesana di Udine

2005, *ABC immigrazione*, La Vita Cattolica, Udine.

Caritas Diocesana di Udine

2005, *Centri di Ascolto. Una porta aperta*. Report 2000-2004.

La Vita Cattolica srl, Udine.

Canevaro A., Chierigatti A.

1999 *La relazione d'aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*,
Carrocci, Roma.

Colloca M., Mussie Zerai Y.

2009, *Dall'Etiopia a Roma. Lettere alla madre di una migrante in fuga*,
Terre di Mezzo, Milano

Fabietti U

2004, *Elementi di antropologia culturale*, Mondadori, Perugia.

Folgheraiter F.,

2000 *L'utente che non c'è. Lavoro di rete ed empowerment nei servizi alla persona*,
Erickson, Trento.

Goffman E.

2003 *Stigma. L'identità negata*, Ombre corte, Verona.

Leone L., Prezza M.,

2003, *Costruire e valutare i progetti nel sociale, Manuale operativo per chi lavora
su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, Franco Angeli, Milano

Winnicott D.

1868, *Il bambino deprivato. Le origini della tendenza antisociale*, Raffaello Cortina,
Milano.

Pizzol G.,

2009, *Educazione Dal progetto alla relazione, Intervento educativo, nell'infanzia e
nell'adolescenza*, LINT, Edizioni Trieste.

Scalari P.,

2007, *L'operatore nella relazione con l'altro*, Animazione sociale, Edizioni Gruppo Abele, Torino

Vernò F.

2007, *Lo sviluppo del Welfare di comunità, Dalle coordinate concettuali al gruppo di lavoro*, Carrocci, Roma.

Zenarolla A.

2011, *Denaro e Fiducia, Ripensando il sostegno economico a contrasto delle povertà*, Caritas diocesane di Concordia - Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine, Istituto di Ricerche Economiche e Sociali del Friuli Venezia Giulia, Trieste.

SITOGRAFIA

Commissione Europea/CE (2004)

Handbook on Integration for Policy Makers and Practitioners, Bruxelles,

http://europa.eu.int/comm/justice_home/doc_centre/immigration/integration/doc/handbook_en.pdf.

Commissione Europea/CE (2007)

Handbook on Integration for Policy Makers and Practitioners. Second edition, Bruxelles,,

http://ec.europa.eu/justice_home/doc_centre/immigration/integration/doc/2007/handbook_2007_en.pdf.

Commissione Europea/CE (2010)

Handbook on Integration for Policy Makers and Practitioners III, Bruxelles,

http://ec.europa.eu/ewsi/en/resources/detail.cfm?ID_ITEMS=12892.

Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali (2008)

http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/2DB9E563-DB94-4923-9018-3A6B2A35ED5E/0/PIANONAZINCLSOC20082010_6nov_08_DEF.pdf

Tavolo Inclusione Sociale Spunti di Riflessione

www.retepariopportunita.it/Rete.../Tavolo-4-Inclusione-sociale.rtf

www.lavoro.gov.it

www.caritasitaliana.it

www.caritasudine.it

www.ec.europa.eu

www.istat.it

RINGRAZIAMENTI

Ringrazio innanzitutto chi mi ha dato la possibilità di mettere in pratica le mie idee, grazie quindi ad Annarita che ha sempre permesso che i miei piedi fossero ben ancorati a terra, dandomi consigli concreti, mettendo a disposizione la sua esperienza e non ha permesso di perdermi in un bicchiere d'acqua.

Ringrazio Manuela che mi ha aiutato con le sue considerazioni sociologiche, e le sue conoscenze dandomi spunti di riflessione e temi da affrontare.

Grazie anche tutti i volontari e Agnese che mi hanno insegnato molto e che hanno condiviso con me ed io con loro, le difficoltà sul campo d'azione.

Grazie anche alla Spinato che ha condiviso con me le problematiche di un educatore in un contesto difficile, grazie per gli incoraggiamenti, grazie per le chiacchierate e grazie al tuo essere così fiduciosa nel prossimo, i nostri confronti sono stati importanti per me in questo cammino.

Sono grata però in special modo a tutte quelle persone che si sono fidate di me e che hanno messo la loro vita nelle mie mani, che mi hanno raccontato le storie più difficili, che hanno condiviso con me il loro dolore, e mi hanno permesso di accompagnarli in un percorso tortuoso ma possibile.. e grazie anche a tutti quelli che mi hanno fatto dannare!

Ringrazio poi la professoressa Virgilio che mi aiutato molto, soprattutto nel mettere nero su bianco le mie idee e i miei progetti.

Ora voglio ringraziare con tutto il cuore le persone che mi hanno sopportata in questi tre anni pieni di rivoluzioni ideologiche e progetti per il futuro; che hanno condiviso con me esami, colazioni, pranzi e studi di ore ed ore e lunghi discorsi su come migliorare il mondo: è quindi doveroso anche per me ringraziare il LOGGIONE e tutte le persone che hanno condiviso con me questo percorso.

Con uno speciale ringraziamento ad Enrica che veramente mi ha sempre spronato ed condiviso momenti belli brutti, sorrisi e arrabbiate di tutti i tipi!

Un grazie infinito va alla mia seconda famiglia! I miei amici meravigliosi, che mi hanno sostenuto nonostante le difficoltà nel capire il mio lavoro, che mi sono stati

vicino giorno dopo giorno, che mi hanno fatto divertire e sfogarmi! Grazie a Fede che veramente c'è sempre stata e non ha mai smesso di credere in me...mi ha sempre ascoltata, mi ha tirato su il morale e che con la sua tranquillità mi ha fatto vedere le cose da un altro punto di vista. Mi ha accettata così come sono e mi ha spronato a inseguire i miei sogni stando sempre al mio fianco, condividendo paure e gioie crescendo insieme. Grazie poi alla Saro alle nostre lunghissime chiacchierate e alle sue fisime! Grazie a Darios, Steve, Dodo e Little Dega che hanno contribuito alle risate, al supporto e ai confronti facendo parte di un sincero gruppo di amici.

Ringrazio ovviamente Gianluca, che mi ha sempre sostenuto non con le parole ma con i fatti, che mi ha lasciato sfogare quando ne avevo bisogno, e che ha dato la possibilità di essere sempre me stessa nel bene e nel male accettandomi così senza volermi cambiare.

Infine grazie alla mia splendida famiglia!!Loro hanno permesso che tutto questo fosse possibile, incoraggiandomi e sopportandomi pazientemente in tutte le occasioni. Ad ogni mio sogno, speranza, progetto mi sono sempre stati vicini credendo in me e nelle mie possibilità anche quando io stessa non ci credevo investendo fiducia e denaro nelle mie idee. Grazie mamma e grazie papà! Grazie a Teresa che è sempre stata presente in tutti i momenti importanti della mia vita e che mi ha sempre sostenuto con ottimismo e pazienza! Grazie ai miei amati quattro nonni che con amore hanno contribuito alla mia crescita; grazie agli zii e alle zie che mi hanno viziata di attenzioni e fiducia, grazie a Franci per essere sensibile e creativo come solo un Masala può essere.

Grazie a tutti per esservi sforzati di capire cosa spero di poter fare nella vita appoggiandomi sempre con grande entusiasmo!