



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Osservatorio delle Politiche di Protezione Sociale



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



RAPPORTO CARITAS

CENTRI DI ASCOLTO

FRIULI-VENEZIA-GIULIA

ATTIVITÀ 2010

CONCORDIA PORDENONE – GORIZIA – UDINE - TRIESTE

RAPPORTO CARITAS

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	4
1. Il Centro di Ascolto.....	4
2. L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse.....	5
3. Dai Centri di Ascolto all'Osservatorio: Os.Car.....	6
4. I prodotti dell'Osservatorio.....	6
4.1. I report e la comunicazione.....	6
4.2. I servizi segno.....	7
DIOCESI DI CONCORDIA – PORDENONE.....	8
1. CONTESTO TERRITORIALE.....	8
2. ATTIVITÀ 2010.....	8
3. LE PRINCIPALI NAZIONALITÀ PRESENTI.....	9
4. CONFRONTO CLASSI DI ETÀ ITALIANI.....	11
5. RICHIESTE E RISPOSTE.....	13
6. FOCUS PRINCIPALI.....	16
6.1. L'età anagrafica.....	16
6.2. Lavoro.....	17
6.3. Multiproblematicità.....	17
6.4. Povertà estrema e grave marginalità.....	18
6.5. I rapporti con gli enti pubblici.....	18
6.6. Il Fondo Diocesano di Solidarietà.....	19
DIOCESI DI GORIZIA.....	20
1. CONTESTO TERRITORIALE.....	20
2. ATTIVITÀ 2010.....	20
3. LE PRINCIPALI NAZIONALITÀ PRESENTI.....	21
4. ANALISI DELLE CLASSI DI ETÀ.....	23
5. SITUAZIONE LAVORATIVA.....	25
6. ANALISI DELLE PROBLEMATICHE.....	26
7. PROBLEMATICHE ECONOMICHE, DI LAVORO E ABITATIVE.....	28
8. ANALISI DELLE RICHIESTE.....	30
9. ANALISI DELLE RISPOSTE.....	32
10. ANALISI DELLE RICHIESTE/RISPOSTE DI SUSSIDI E FINANZIAMENTI.....	34
11. ANALISI DELLE RICHIESTE/RISPOSTE DI BENI E SERVIZI MATERIALI.....	35
DIOCESI DI UDINE.....	36
1. IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO “SERVIZIO EMERGENZE CARITAS”.....	36
2. IL CONTESTO TERRITORIALE.....	36
3. LE PERSONE ACCOLTE ED ASCOLTATE.....	37
4. PROBLEMATICHE.....	41
5. RICHIESTE E RISPOSTE.....	45
6. CONCLUSIONI.....	50
DIOCESI DI TRIESTE.....	52
1. CONTESTO TERRITORIALE.....	52
2. IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO “SERGIO PESCHIER”.....	52
3. ATTIVITÀ 2010.....	54
4. RICHIESTE E RISPOSTE.....	58
5. IL PROGETTO DI ACCOMPAGNAMENTO ECONOMICO.....	60
ANALISI AGGREGATA.....	62
CONCLUSIONE GENERALE.....	67
Piste di lavoro.....	67

INTRODUZIONE

Lo scopo della Caritas è l'animazione delle comunità alla Carità. Per fare questo la Caritas adotta un metodo e uno stile che individua nell'ascolto, nell'osservazione e nel discernimento i tre aspetti fondamentali per rendere efficace "la preminente funzione pedagogica" che viene affidata a ciascuna Caritas.

Questo rapporto prova a far sintesi su quanto osservato nelle rispettive Diocesi nell'incontro quotidiano con persone in difficoltà. Le diversità all'interno delle Diocesi e, di conseguenza, delle Caritas Diocesane, sono state rese scrivendo 4 capitoli, ciascuno per ciascuna Diocesi elaborati sulla base di uno schema e con delle modalità condivise. In particolare si è dato risalto non solo alla componente numerica, ma anche all'aspetto qualitativo, raccogliendo, attraverso lo strumento del focus group, le percezioni dei volontari. Si è poi provveduto a proporre uno sguardo regionale d'insieme su quegli elementi di problematicità e di povertà comuni ai quattro territori.

Per meglio comprendere però da dove arrivano i dati e le osservazioni qui proposte è opportuno definire brevemente cos'è un Centro di Ascolto e un Osservatorio delle Povertà e delle Risorse, che sintetizzano e danno concretezza all'ascolto, all'osservazione e al discernimento.

1. Il Centro di Ascolto

Alla base dell'azione delle Caritas c'è l'Ascolto, come primo passo per entrare in relazione con chi chiede aiuto, ma al quale viene riconosciuto anche un valore di primo servizio a benefico della persona. Il Centro di Ascolto è quindi il luogo dove si concretizza questo incontro con chi ha bisogno. L'azione del Centro di Ascolto è di aiutare le persone a rileggere le reali esigenze e ad accompagnarle puntando alla costituzione di reti anche nella prima risposta a bisogni più urgenti.

Vi possono essere Centri di Ascolto Diocesani e Centri di Ascolto localizzati in dimensioni territoriali più ristrette (parrocchie, unità pastorali, foranie, decanati).

Concordia – Pordenone	Gorizia	Trieste	Udine
Diocesano	Diocesano	Diocesano	Diocesano
Foraneale Spilimbergo	Unità Pastorale Salesiana Gorizia	Parrocchia Sacro Cuore di Gesù	Buja
Foraneale Maniago	Parrocchia del Duomo	Parrocchia Santi Pietro e Paolo	Cividale del Friuli
Unità Pastorale di Casarsa	Sacro Cuore	Parrocchia San Francesco di Assisi	Codroipo
Fiume Veneto	Cormons	Parrocchia San Giovanni Decollato	Gemona del Friuli
Parrocchia di Sclavons – Cordenons	Unità pastorale di Gradisca	Parrocchia San Giacomo Apostolo	Mortegliano
Parrocchia di Cordenons	Ronchi dei Legionari	Parrocchia San Giovanni Bosco	Palmanova
Sacile (Diocesi di Vittorio Veneto)	San Ambrogio Monfalcone	Parrocchia San Marco Evangelista	Porpetto

	Marcelliana Monfalcone	Parrocchia Santi Ermacora e Fortunato	Rivignano
	Ss Nicolò e Paolo Monfalcone	Parrocchia San Sergio Martire	San Daniele
	Visco		Tolmezzo
	Grado		Tricesimo
	Cervignano		

Tabella: Centri di Ascolto Presenti in Friuli Venezia Giulia divisi per Diocesi

Elemento fondamentale dei Centri di Ascolto è la presenza di **volontari** che, opportunamente formati e sostenuti, garantiscono l'attività di ascolto: la gratuità del servizio che svolgono rappresenta un valore aggiunto dell'attività.

Diocesi	Concordia – Pordenone	Gorizia	Trieste	Udine
Dipendenti	1	2	6	1
Volontari	70	70	68	83

Tabella: Operatori e volontari presenti nei Centri di Ascolto Diocesani e Territoriali

2. L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse

La necessità della Chiesa di dotarsi di un Osservatorio nasce nel 1985 dopo il 2° Convegno Nazionale a Loreto. La CEI affermava la necessità di "acquisire un'adeguata competenza nella lettura dei bisogni, delle povertà e delle emarginazioni: un osservatorio permanente, capace di seguire le dinamiche dei problemi della gente e di coinvolgere direttamente la comunità ecclesiale in modo scientifico, non dovrebbe mancare in nessuna chiesa locale". Dopo 25 anni di sperimentazione attualmente l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse è definito come:

uno strumento della Chiesa Locale, per rilevare sistematicamente le situazioni di povertà disagio e vulnerabilità sociali, nonché il sistema di risposte messe in atto per contrastarle. Quanto osservato e rilevato è a disposizione della comunità cristiana per l'animazione al suo interno e verso la società civile.

Lo scopo dell'Osservatorio è quello di conoscere in maniera competente, sistematica e aggiornata:

- le condizioni delle persone fragili, le cause e le dinamiche di sviluppo dei loro problemi;
- le risorse disponibili per l'accoglienza delle loro fragilità
- il contesto ecclesiale, della storia della carità della diocesi e delle forme organizzative che questa ha assunto negli anni
- il quadro legislativo e normativo che le riguardano, direttamente o indirettamente per permettere alla Caritas diocesana di intervenire anche sul piano dell'advocacy

Le modalità di composizione dell'osservatorio varia dal contesto territoriale e dalle risorse messe a disposizione. Tenzialmente ciascuna Caritas ha un operatore dedicato all'Osservatorio

3. Dai Centri di Ascolto all'Osservatorio: Os.Car.

La principale fonte dei dati dell'Osservatorio sono i Centri di Ascolto Diocesani e Parrocchiali, che dialogano in rete tra loro. Per facilitare l'attività di raccolta dati, i centri di ascolto diocesani e alcuni centri di ascolto foraneali/parrocchiali utilizzano un sistema di rilevamento, denominato Os.Car.

Il sistema Oscar, il cui impiego ha origine alla fine degli anni 90, consiste attualmente in una banca dati condivisa, accessibile via Internet, che raccoglie i dati dei Centri di Ascolto della regione ecclesiale Triveneto. I dati registrati, riferiti agli utenti dei centri d'ascolto constano di informazioni anagrafiche, condizione occupazionale, abitativa, livello istruzione, problematiche manifestate, richieste d'aiuto espresse e infine gli interventi attuati dai Centri di ascolto.

L'attività di rilevazione delle richieste d'aiuto, delle problematiche e delle risposte è affidata ai volontari e operatori del Centro di Ascolto. L'inserimento nella Banca Dati Oscar è affidata a volontari e operatori di ciascuna Caritas opportunamente formati. L'elaborazione dei dati è affidata all'operatore.

Diocesi	Concordia – Pordenone	Gorizia	Trieste	Udine
Dipendenti	1	1	3	1
Volontari	2	1	2	1

Tabella: Operatori e volontari presenti negli Osservatori Diocesani delle Povertà e delle Risorse

Alla rilevazione sistematica presso i Centri di Ascolto grazie alle schede che poi confluiscono nella Banca Dati, si aggiungono anche altri luoghi di osservazione privilegiati delle Caritas Diocesane: i servizi segno, cioè quelle attività gestite direttamente o in partenariato dalle Caritas, e i confronti all'interno di tavoli/forum promossi dalle Istituzioni o dalla Caritas stessa.

4. I prodotti dell'Osservatorio

4.1. I report e la comunicazione

L'osservatorio produce dati e analisi che vengono generalmente comunicati all'esterno. Questi dati sono relativi ai fenomeni osservati attraverso i Centri Ascolto o i Servizi Segno e assumono la forma di Relazioni o Report. Accanto alle povertà, l'osservatorio ha il compito di monitorare quali sono le risorse che la comunità mette in atto per rispondere alle povertà e generalmente questo si traduce in mappature territoriali dei servizi presenti.

4.2. I servizi segno

L'attività di osservazione porta la Caritas a interrogarsi sui nuovi fenomeni di impoverimento e esclusione sociale e quindi, là dove si evidenzia una carenza di servizi, la Caritas può decidere di attivare un servizio segno o di sollecitare la comunità perché si prenda a cuore le situazioni evidenziate.

Quanto proposto in questo rapporto è quindi il risultato di questi strumenti, e fornisce la possibilità di una lettura per quanto parziale delle povertà che si sono incontrate. E' anche l'occasione per una riflessione che porti a proposte e a piste di lavoro per rendere concreto ed efficace l'aiuto alle persone in situazione di disagio, come individuato nelle piste di lavoro che fanno da conclusione al presente rapporto, che vedano un attivo coinvolgimento della comunità.

DIOCESI DI CONCORDIA – PORDENONE

CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

1. CONTESTO TERRITORIALE

La Diocesi di Concordia Pordenone presenta la peculiarità di avere un quarto del proprio territorio di riferimento in Veneto. Ai fini delle indicazioni di contesto faremo riferimento al solo territorio della provincia di Pordenone e della città di Pordenone presso cui ha sede il Centro di Ascolto Diocesano.

La popolazione residente al 31.12.2010 risulta pari a 315.323 di cui 154.835 (49% della popolazione) i maschi e 160. 488 (51% della popolazione) le femmine. Il numero medio di persone per famiglia è indicato dall'Istat a 2,39. La Provincia di Pordenone è tra le Province del Friuli Venezia Giulia quella con la più alta incidenza di stranieri (11,4%).

La città di Pordenone ha 51.723 abitanti di cui il 16,3% stranieri. Rispetto alla composizione per nazionalità ha la peculiarità che la maggioranza dei cittadini stranieri è proveniente dal Ghana. (Fino a qualche anno fa nella città di Pordenone la presenza dei ghanesi sul resto delle altre comunità era maggiore mentre oggi assistiamo a un sostanziale allineamento della nazionalità rumena).

In provincia il tasso di disoccupazione si attesta al 6,2% il numero dei disoccupati rappresenta il 2,8% dell'intera popolazione.

2. ATTIVITÀ 2010

Lavorando e facendo volontariato nel centro diocesano quest'anno si ha avuto l'impressione di doversi confrontare con molte situazioni di difficoltà economica cronicizzata. Si è osservato un peggioramento rilevante delle condizioni di vita degli uomini e delle donne incontrati e un conseguente espandersi a macchia d'olio delle problematiche che hanno investito le loro famiglie. La fatica ad uscire dalla crisi è confermata dai dati sotto riportati. Rispetto agli anni precedenti è aumentata la percentuale di coloro che sono ritornati al Centro di Ascolto a ripetere una richiesta di aiuto.

	2007	2008	2009	2010
N.ro persone	774	704	839	825
Nuovi ingressi	61%	56%	62%	53%
Vecchi ingressi	39%	44%	38%	47%

Nel corso dell'anno si sono presentate 825 persone per un totale di **2.298** visite. A queste si aggiungono i colloqui effettuati separatamente nell'ambito del fondo diocesano di solidarietà.¹

Si fa presente che quest'anno l'attività del centro diocesano si è strettamente legata all'azione di ascolto e sostegno messa in essere dalle Caritas parrocchiali. È capitato

¹ Generalmente i colloqui di approfondimento per l'accesso al fondo diocesano si effettuano su appuntamento

spesso che le persone arrivate in Centro di Ascolto avessero già avuto rapporti con i volontari delle Caritas parrocchiali e della Società San Vincenzo De Paoli. L'arrivo alla Caritas diocesana può rappresentare quindi solo un anello di una relazione di aiuto ben più complessa, stratificata nel territorio e che coinvolge diversi soggetti.

Questo dato appare ancora più rilevante se si considera che quest'anno le **persone provenienti dalla città in percentuale sono decisamente calate**. Oggi il centro riflette un'interazione maggiore con le realtà di aiuto della periferia che si fanno portavoce dei bisogni dei loro poveri. Là dove la loro comunità non è in grado di rispondere, i volontari delle Caritas parrocchiali segnalano chi è in difficoltà alla Caritas Diocesana.

Resta intorno all'85% l'affluenza delle persone domiciliate nella provincia di Pordenone.

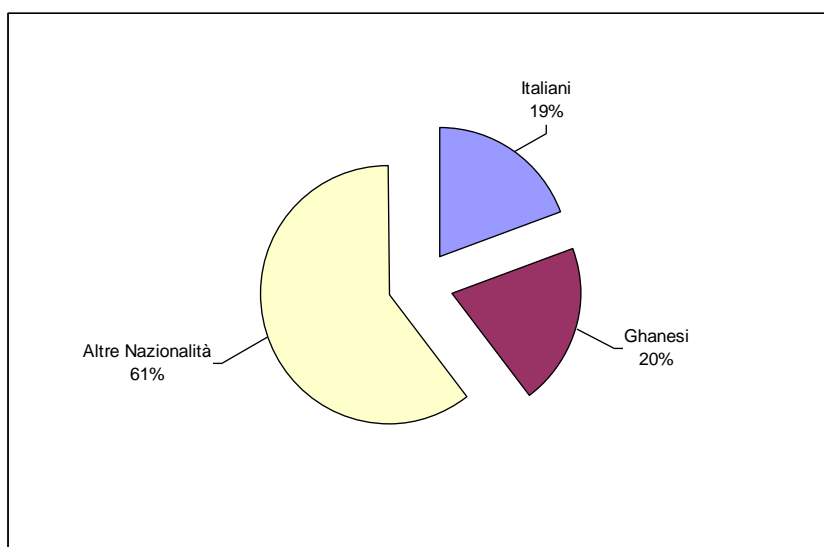
	2008	2009	2010
domiciliati nel Comune di Pordenone	60%	56%	49%
domiciliati fuori il Comune di Pordenone	40%	44%	51%

Più significativo tra tutti il dato che riguarda gli italiani. Mai come quest'anno si è registrata una loro così rilevante posizione rispetto alle altre nazionalità.

Se è vero che i ghanesi, come l'anno scorso, restano i principali fruitori del Centro di Ascolto diocesano, gli italiani seguono immediatamente. Nel 2010 ghanesi e italiani rappresentano quasi il 40% delle presenze.

La percentuale degli stranieri continua a scendere in linea con il trend dell'anno scorso. Dopo anni in cui si attestavano intorno al 90% oggi rappresentano l'81 % delle persone incontrate e provengono da **52 nazioni diverse**.

3. LE PRINCIPALI NAZIONALITÀ PRESENTI



	2009	2010
Ghana	169	168
Italia	146	160
Marocco	74	72
Romania	107	64
Albania	41	50
Congo	37	23
Nigeria	28	30
Ucraina	24	11
Tunisia	19	19
Liberia	19	19
	626	616

La nazionalità **ghanese** riveste il **20%** delle presenze. La percentuale resta invariata rispetto l'anno precedente.

La grandissima parte di loro è domiciliata nel comune di Pordenone (75%).

Il 76% è disoccupato. Il 40% tra coloro che non hanno un lavoro ha dei figli a carico in Italia.

Questa situazione è ancor più grave se si considera come questa comunità, che fino ad ora si è sostenuta tra i suoi membri grazie alla solidarietà, oggi sia messa a dura prova dalla crisi economica.

Gli **italiani** seguono immediatamente dopo (**19%**). Vi è stato un aumento di quasi il 10% rispetto alle persone italiane presentatesi l'anno precedente.

Il 40% di loro vive con i figli.²

Si mantiene alto il numero delle donne italiane sole con anche dei figli a carico (circa un quarto tra le donne incontrate). Vedove, separate e divorziate corrispondono al 37% della componente femminile.³

Gli uomini italiani sono prevalentemente celibi (42%) e coniugati (42%). Vedovi, separati e divorziati corrispondono al 16%.

Nel 2010 si è alzato il numero delle richieste di persone di età compresa tra i 18 e i 31 anni e quella degli ultrasessantenni.⁴

Spesso gli italiani in difficoltà economica che si presentano al centro diocesano sono seguiti anche da volontari delle caritas parrocchiali.

La presenza degli stranieri nel centro di ascolto

La presenza degli stranieri, che rappresentano circa l'11% e il 16% nel Comune di Pordenone è sempre stata una presenza significativa sfiorando nel corso degli anni punte superiori all'80%.

In realtà il Centro di Ascolto Diocesano non è un centro di ascolto specifico per stranieri. Cercare di capire il perché di una così alta affluenza di stranieri è stato l'oggetto di un confronto con i volontari del Centro di Ascolto Diocesano.

Quello che emerge è che il Centro di Ascolto nel momento dell'arrivo è stato individuato come un punto di riferimento importante prima che per l'aiuto, per l'orientamento al territorio e al segretariato, in particolare per la comunità ghanese. Questo ha in qualche facilitato l'individuazione da parte degli stranieri del Centro di Ascolto come un "luogo sicuro" nel quale andare a chiedere aiuto.

Dall'altro lato emerge il problema delle reti di supporto molto scarse nelle comunità straniere, almeno nella prima fase del loro percorso migratorio. Reti più strutturate come quelle ad esempio delle persone di nazionalità albanese in Italia da più lungo tempo hanno avuto meno bisogno di supporto. Analogo percorso, anche se con tempistiche e status diversi, può essere individuato per i rumeni.

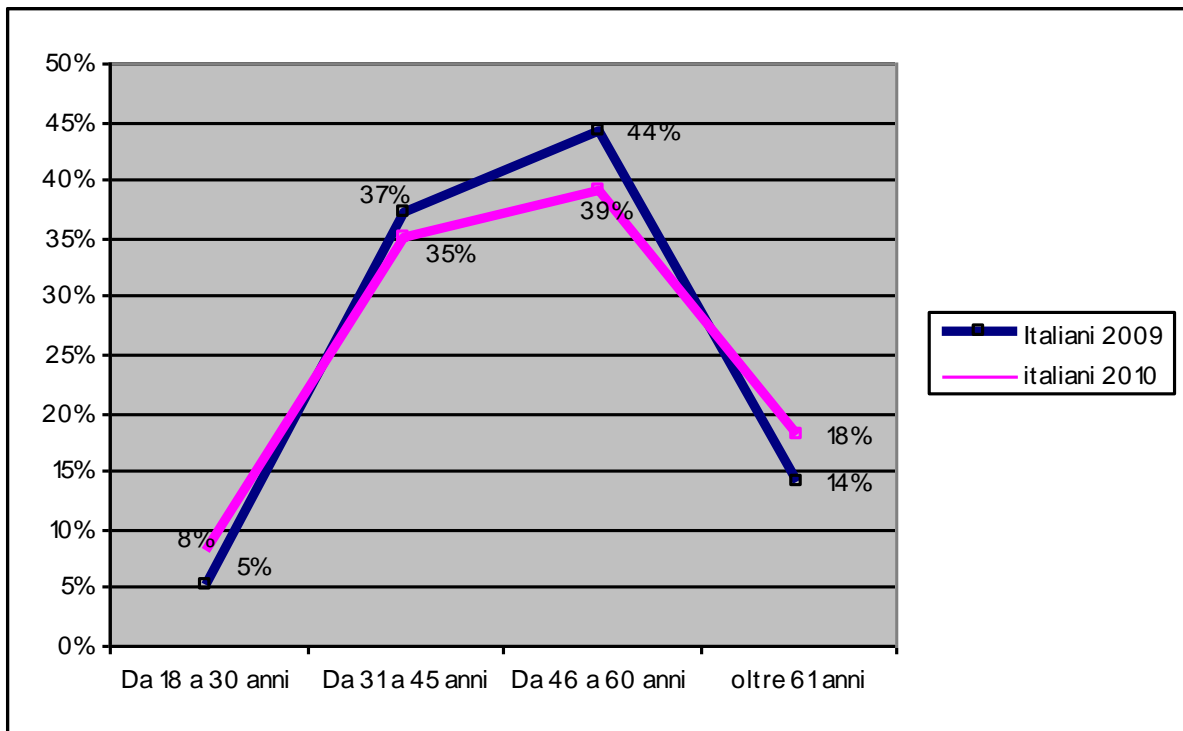
Nella percezione dei volontari emerge come la Caritas sia l'ultima possibilità. Per gli italiani che hanno reti, maggiori disponibilità e, forse maggior reticenza nel recarsi alla Caritas, risulta essere l'ultima spiaggia. Per gli stranieri che invece sono senza reti sociali consolidate e che hanno avuto modo di conoscere la Caritas anche per altri servizi diventa una risorsa importante e, spesso, primaria.

²Il 26% delle persone italiane incontrate vive in coppia ed hanno figli. Il 14% vive solo con dei figli a carico.

³Il 39% delle donne risulta nubile, mentre l'8% sono vedove e il 29% separate o divorziate.

⁴ Il dato riguarda sia l'aumento della percentuale sul totale degli italiani rispetto all'anno precedente sia il numero assoluto delle persone che si sono rivolte al Centro di Ascolto.

4. CONFRONTO CLASSI DI ETÀ ITALIANI



Al terzo posto troviamo i cittadini **marocchini (8%)**.

A differenza del 2009 si sono presentate 8 donne nubili, una separata e una divorziata. Numeri che si avvicinano a quelli degli uomini: 11 celibi e 1 separato.

La maggior parte delle persone che avanza delle richieste risulta comunque coniugata (68% tra le donne e 68% tra gli uomini).⁵

Il 57% dei marocchini che si sono presentati in Centro di Ascolto hanno domicilio nel comune di Pordenone.

Seguono i cittadini **rumeni** di cui si registra un notevole calo rispetto il 2009 (-40%). Attualmente costituiscono quasi l'**8,00%** delle presenze in Centro di Ascolto.

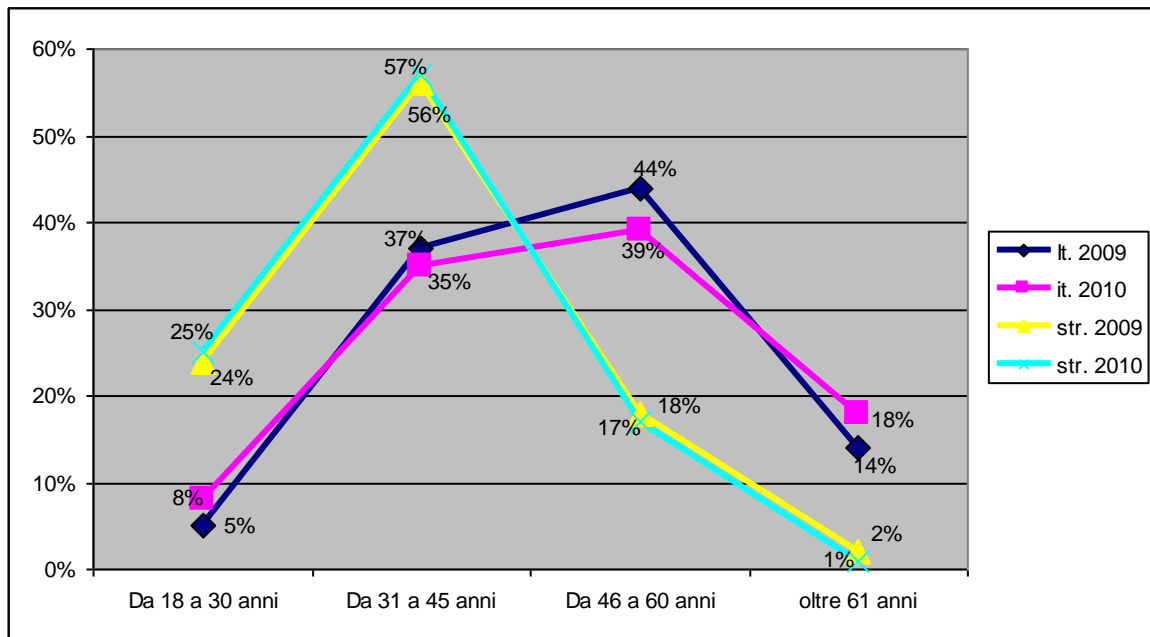
Il 93% di loro risulta essere disoccupato. Eppure quasi il 50% ha un titolo di studio medio-alto (diploma superiore o scuola professionale). Si è registrata anche la presenza di 2 persone laureate.

Per ciò che riguarda le **classi di età**, contrariamente a ciò che si è verificato per gli italiani, le presenze degli stranieri sono rimaste pressoché invariate. Rispetto al 2009 vi è stato un aumento minimo dei giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni che costituiscono il 25% delle presenze straniere. E circa l'80%, come l'anno precedente, è di età compresa tra i 18 e i 45 anni. L'alta percentuale di giovani corrisponde alle caratteristiche della popolazione immigrata della nostra zona.

Come sopra detto, invece le caratteristiche anagrafiche degli italiani sono variate rispetto all'anno 2009 e rispetto agli anni scorsi. Sul totale degli **italiani** che si sono presentati al centro diocesano, **sono saliti all'8% coloro che sono di età compresa tra i 18 ai 30 anni e al 18% gli ultrasessantenni**. Questi ultimi sono aumentati del 45% se si tiene

⁵ Non disponiamo dello stato civile di 3 uomini

conto l'affluenza dell'anno precedente.

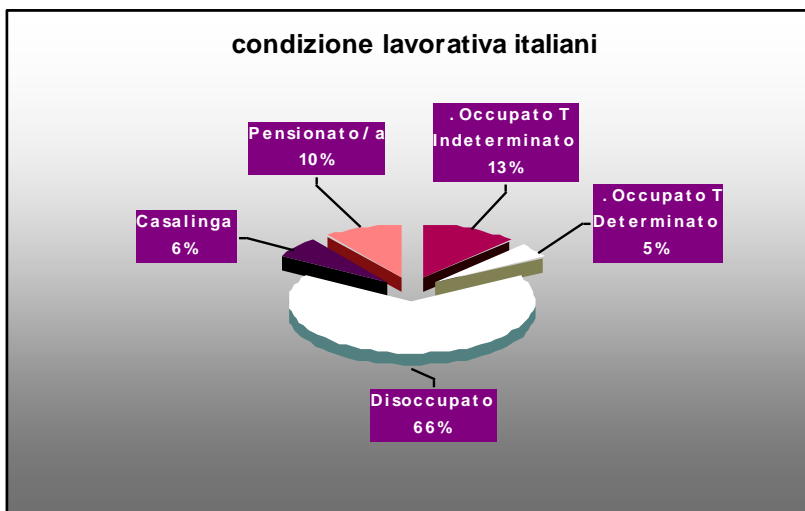


Il **77%** delle persone incontrate che ha dichiarato la propria situazione lavorativa ha affermato di **non aver alcun impiego retribuito**.

Spesso molte di queste persone non presentano alcun reddito, soprattutto se la loro disoccupazione persiste da molto tempo. Frequenti i casi, solitamente affrontati con lo strumento del fondo diocesano di solidarietà, dove sono venuti a mancare anche gli ammortizzatori sociali.

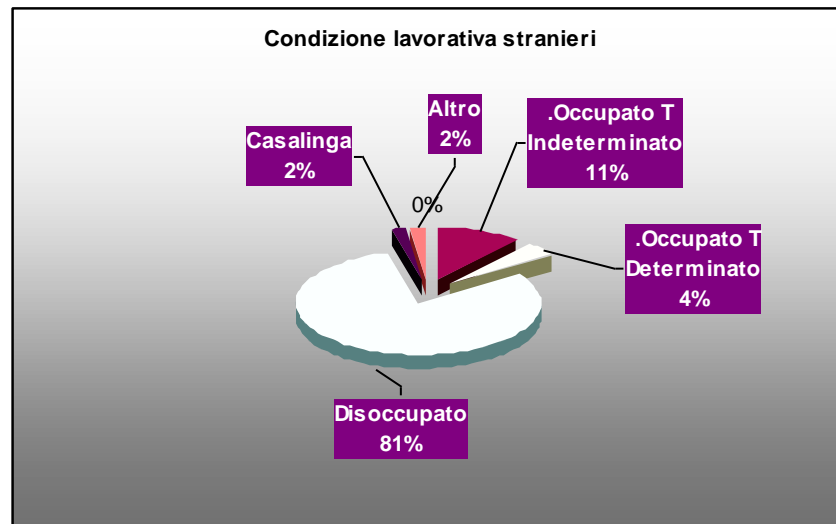
La percentuale degli **italiani** disoccupati, o inoccupati, resta, come negli anni scorsi, inferiore a quella degli stranieri. Si registra però un aumento della percentuale, in linea con il trend dell'anno precedente, che nel 2010 arriva al 66%.

In linea con l'aumento degli ultrasessantenni si registra il 10% di pensionati.



DISOCCUPAZIONE italiani	percentuale tra gli italiani
2008	56%
2009	62%
2010	66%

Per ciò che invece riguarda gli stranieri la percentuale si attesta all'81% di disoccupati. Solo l'11% di loro ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato.



Il 45% degli stranieri vive con dei figli a carico (il 5% in più rispetto agli italiani). Ciò significa che dietro la richiesta del singolo ci sono spesso bisogni che riguardano tutta la famiglia e quindi anche dei minori. Questo dato è significativo se si considera che gli svantaggi sociali rischiano di trasmettersi di generazione in generazione. I minori stranieri sono quelli che più di tutti fanno le spese della povertà. La loro famiglia non può godere dello stesso sistema di protezione sociale di cui godono le famiglie italiane.

Si vuole precisare che nell'elaborazione dei dati non si è sempre data rilevanza alla distinzione di genere. Si ha ben presente che esistono differenze economiche sociali e culturali tra maschi e femmine. Piuttosto il sistema di rilevamento dati Oscar è pensato sul sistema famiglia, per cui la persona che inoltra la richiesta di aiuto è portavoce di un nucleo composito di maschi e femmine. Quindi nell'elaborazione dati si è mantenuta la distinzione per sesso solo là dove si fosse ritenuto avesse significato.

5. RICHIESTE E RISPOSTE

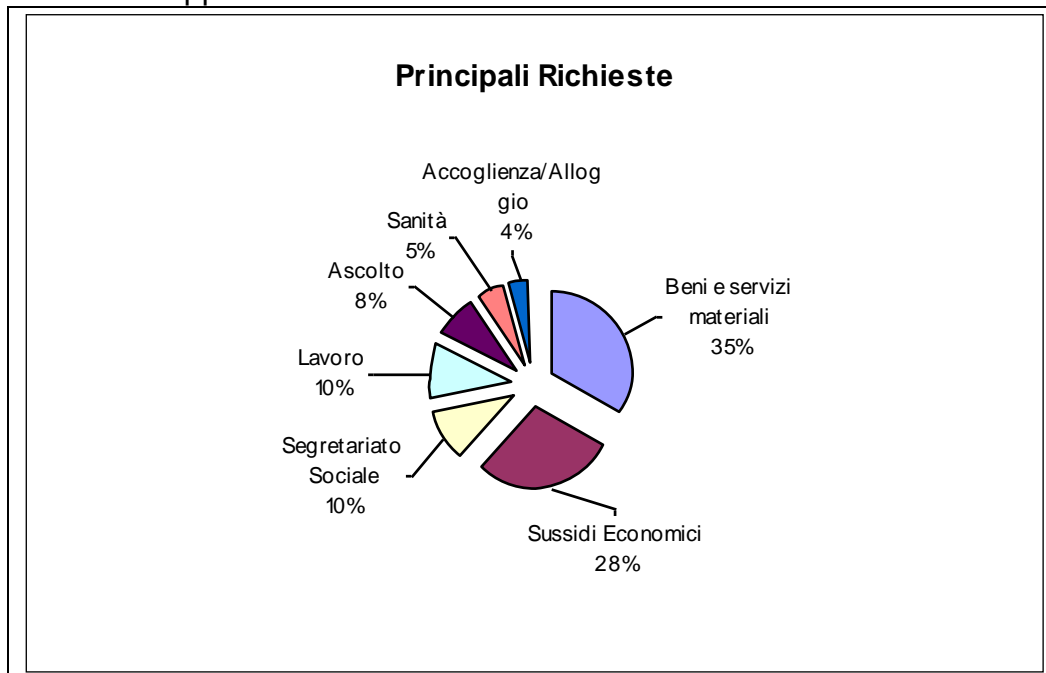
Coloro che arrivano al Centro di Ascolto diocesano spesso presentano richieste semplici, di natura materiale e circoscritte ad un unico problema, ovvero alla priorità che ritengono di dover affrontare in quel determinato momento (es. lavoro, pagamento bollette, alloggio ecc). Raramente la persona che si presenta non ha le idee chiare su cosa domandare. Pur rispondendo alla richiesta espressa si rischia di non ottenere una risoluzione del problema. Colloqui approfonditi permettono di entrare nella storia della persona e della famiglia scoprendo una moltitudine di bisogni che non sempre vengono esplicitati e che necessitano di risposte differenziate, ma soprattutto di un intervento personalizzato che tenga conto della peculiarità della famiglia e della situazione particolare in cui questa si trova.

L'aiuto proposto dalla Caritas diocesana non richiede complicate procedure burocratiche. Di volta in volta gli strumenti messi in campo si adattano alle esigenze della famiglia. I volontari e gli operatori sono una sorta di bussola e cercano prima di interpretare il bisogno e successivamente di orientare la persona a soddisfarlo.

Ovviamente tutto questo mantenendo come punto di partenza e di arrivo la relazione. In Centro di Ascolto prima di tutto si ascolta, si sta vicino alla persona, la si aiuta a non sentirsi sola nell'affrontare le difficoltà della vita.

Si è notato che la nostra società, sempre più complessa, richiede agli individui una serie di conoscenze e capacità anche per le questioni di vita più semplici. Chi non le ha, corre il rischio di essere tagliato fuori. Trovare un lavoro, soprattutto in questo momento di crisi, è impresa ardua per chi non ha una formazione alle spalle o delle buone competenze relazionali. Accedere al credito, comprendere la legislazione relativa ai mutui, agli affitti (e all'edilizia sovvenzionata), gestire un bilancio economico familiare, l'iscrizione scolastica, addirittura sapere che ogni anno deve essere presentata la dichiarazione dei redditi, per molti non è cosa facile. Il bisogno di essere accompagnati diventa più evidente là dove vi sono situazioni più complesse (es. una casa messa all'asta e la questione debitoria e abitativa che ne consegue). Spesso i mille servizi, indispensabili, offerti nel territorio eseguono in modo parcellizzato le proprie funzioni e la persona non è in grado di tirare le fila della propria situazione per uscire dal problema.

L'ascolto⁶ e il **segretariato sociale**⁷ acquistano quindi un valore di enorme importanza e quest'anno hanno rappresentato il **18%** delle richieste.



A volte la persona è ben consapevole che la richiesta di aiuto che inoltra, per esempio il lavoro, può servire a evitare una serie di conseguenze negative che rischiano di cronicizzare la sua condizione e a risucchiarla in una spirale da cui è difficile uscire.

Nel 2010, il **lavoro** occupa solo il **10%** delle richieste avanzate in centro di ascolto. Il 63% delle domande riguardano invece l'aiuto economico-materiale.

Ciò indica una persistente situazione di difficoltà lavorativa dei nostri visitatori. Se la prima volta la persona arriva al Centro di Ascolto diocesano chiedendo lavoro, quando ritorna

⁶ La voce ascolto comprende: ascolto; ascolto con discernimento e progetto; ascolto con rinvio a servizio specifico; informazioni e orientamento; primo ascolto;

⁷ la voce segretariato sociale comprende: consulenze specifiche; segretariato per esigenze economiche, per esigenze abitative, per esigenze assistenziali e sanitarie, per esigenze lavorative, per esigenze familiari; consulenza legale, consulenza professionale psicosociale; mediazione linguistica-culturale.

spesso non ha trovato occupazione e chiede un sostegno economico. E se ancora non riuscirà ad uscire dal problema ritornerà a sollecitare un ulteriore aiuto materiale.

Le **richieste di sussidi economici sono state 527**. Si è dato **risposta a 249** di queste. Gli interventi economici più consistenti spesso sono stati effettuati grazie allo strumento del fondo diocesano di solidarietà. Il fondo diocesano è servito soprattutto a rispondere ai singoli e alle famiglie che si sono trovate in difficoltà a causa della crisi economica. Non sono però mancate le azioni di natura progettuale là dove si sono rilevate situazioni di povertà estrema. Grazie al **fondo diocesano** sono state soddisfatte 191 richieste. Circa il 25% degli interventi sono stati destinati agli italiani. Nel 2010 sono stati impegnati complessivamente 153.000,00 euro di cui 134.000,00 in contributi a fondo perduto e 19.000,00 in prestiti.⁸ Oltre la suddetta cifra si sono devoluti ulteriori aiuti economici con risorse proprie del centro di ascolto diocesano.

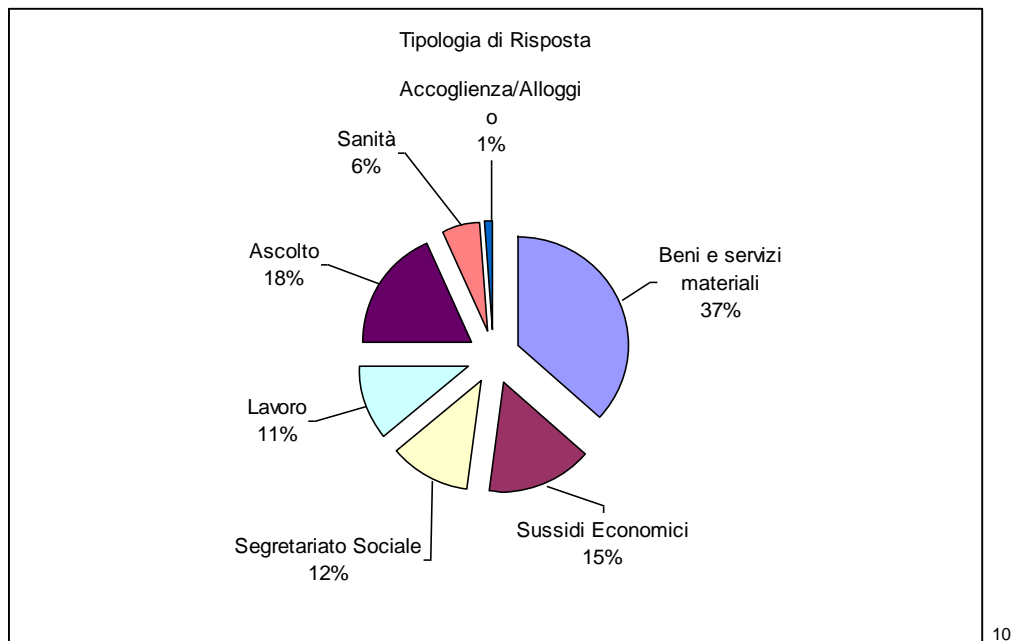
In questo periodo di crisi economica in cui le persone hanno sempre più difficoltà a far fronte agli affitti, vi sono state **155 persone**⁹ (di cui 36 italiani) che hanno fatto una o più richieste di **sussidio per far fronte alle esigenze abitative**, generalmente per poter pagare le spese condominiali, i canoni di locazione e le spese relative allo sfratto. Il problema della casa resta una spina nel fianco. Nel 2010 in **cinquanta** si sono rivolti al centro diocesano chiedendo un **alloggio di emergenza**, per un totale di 55 domande. **Circa un quarto** di queste istanze provengono da **italiani**. Di fronte a situazioni di questo tipo si forniscono indicazioni sui dormitori, si attiva il Servizio Sociale, o si interviene direttamente assicurando un posto letto in Casa Madonna Pellegrina, partner puntuale della Caritas. In questo modo si sono potute **soddisfare** le richieste di **13 persone straniere e 4 italiane**. Rispetto alle esigenze di tipo abitativo la Caritas ha raccolto 81 sollecitazioni;. Una larga fetta di visitatori, come sopra detto, ha manifestato il bisogno di un'accoglienza immediata e/o transitoria, ma un'altra parte si è rivolta al centro per richiedere un alloggio anche di lunga durata.

Anche la domanda di **viveri** si è mantenuta alta come nel 2009. Sono state 290 le richieste alle quali si è fatto fronte con 280 risposte. Si sono inviate le persone alle Caritas parrocchiali a ritirare le borse spesa, o si è intervenuti direttamente.

L'ascolto della persona non può prescindere anche da un'attenzione rivolta al corpo e alla salute. La presenza di un **ambulatorio medico** interno alla Caritas permette di offrire una pronta risposta anche alle persone meno capaci di prendersi cura di se stessi e che vedono nella Caritas un punto di riferimento.

⁸ La cifra si riferisce alla data in cui sono vi è stato l'impegno di spesa in favore delle famiglie e non alla data in cui sono stati effettuati i colloqui. Nel 2010 sono stati impegnati soldi a favore di 174 famiglie.

⁹ In totale ci sono state 203 richieste di sussidio per esigenze abitative



6. FOCUS PRINCIPALI

Partendo dalle circa 2000 persone incontrate nei Centri di Ascolto della diocesi abbiamo chiesto alle parrocchie di fornirci delle osservazioni che riuscissero a mettere in risalto quanto operatori e volontari percepiscono della povertà. Gli elementi sottoposti a osservazione sono stati: l'età anagrafica delle persone che si presentano al Centro di Ascolto; la permanenza delle richieste di lavoro, il numero di casi multiproblematici e, infine l'emergere di situazioni di grave povertà e marginalità. La raccolta di queste osservazioni ha privilegiato gli aspetti qualitativi e il percepito dei volontari e ci sembra essere un buon punto di partenza per delle riflessioni intorno a dati più completi

6.1. L'età anagrafica

Verificare la composizione per fasce di età delle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto è utile per disegnare quali sono le "carriere di povertà" delle persone e intuire quali possono essere le prospettive di uscita. Chiaramente ha senso una scomposizione per fasce di età tra italiani e stranieri, essendo diversa la stratificazione anagrafica della popolazione. Da quello che abbiamo potuto osservare, non è cambiata di molto la distribuzione nelle fasce di età per quanto riguarda gli stranieri, **si è modificato invece, a livello di trend, quello degli italiani, che ha visto un "innalzamento delle code", cioè un aumento delle richieste, rispetto agli anni precedenti, delle classi più anziane e più giovani** della popolazione. È evidentemente difficile dare una lettura univoca di questo fenomeno (si va dall'incidenza dei problemi di salute alla perdita del potere di acquisto dei redditi derivanti da pensione, da situazioni di disagio familiare alla difficoltà dei giovani di entrare in maniera stabile nel mercato del lavoro, contribuendo in tal modo alla tenuta del bilancio familiare). Capire però come si va strutturando la composizione delle richieste sulla base delle fasce di età ci dovrebbe dare una mano a individuare i periodi di maggiore fragilità e quindi proporre degli interventi diversificati.

¹⁰La voce viveri parte della macrovoce "beni e servizi materiali".

6.2. Lavoro

I Centri di Ascolto segnalano il persistere della domanda di lavoro come richiesta principale e “più importante”¹¹, coerentemente con l’alta percentuale di persone disoccupate o sotto-occupate che vengono accolte e ascoltate. È chiaro per le persone che il lavoro **diventa la primaria risorsa per uscire dalla difficoltà economica**. D’altronde molti non sono in cerca di prima occupazione, ma hanno avuto precedentemente lavori anche a tempo indeterminato, poi conclusi.

Non possiamo quindi dire che le persone abbiano smesso di cercare attivamente lavoro, tuttavia emerge, soprattutto per chi ha visto persistere la propria situazione di disoccupazione, **una certa sfiducia** nel riuscire a trovare una sistemazione lavorativa, che si affianca alla consapevolezza che, probabilmente, anche trovare un nuovo lavoro non sarà sufficiente per affrancarsi completamente dal disagio economico.

6.3. Multiproblematicità

Coerentemente con l’analisi proposta da Caritas Europa, abbiamo cercato di evidenziare quali sono le problematiche che caratterizzano le persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto. È il tema delle multiproblematicità, cioè di quell’aspetto che evidenzia la contemporanea presenza di diversi elementi (ad esempio assenza di reddito unito a problematiche di salute e a un basso livello di conoscenza della lingua italiana). Un’analisi di questo tipo (che prende in considerazione anche aspetti, in apparenza esterni al fenomeno di impoverimento per mancanza di reddito, quali ad esempio la situazione familiare, il livello di istruzione o la presenza di reti amicali) è complessa, ma dovrebbe permettere di progettare interventi più efficaci.

Quello che emerge dai dati del Centro di Ascolto diocesano, e che trova conferma nelle osservazioni raccolte dagli altri Centri di Ascolto, **è la presenza di una correlazione tra le problematiche lavorative, reddituali e abitative**. In sostanza, in questo periodo, la disoccupazione o la sotto-occupazione hanno provocato una diminuzione del reddito disponibile, di conseguenza l’insorgere di arretrati di canoni di locazione e il conseguente sfratto. Questa analisi, anche molto intuitiva, dovrebbe dare l’idea della complessità di molte situazioni, che “esplodono” alla fine del percorso non consentendo di intervenire in maniera efficace, soprattutto se ci si limita ad accompagnare la persona nella soluzione del problema più *urgente*.

Le multiproblematicità sopra esposte sono le più caratterizzanti, accanto a queste tuttavia ci sono altre situazioni, numericamente meno significative, ma umanamente molto provanti per chi le vive, ma anche per chi le ascolta. Sono le situazioni nelle quali entrano in gioco problematiche di salute e di disgregazione familiare (maltrattamenti, abusi, mancanza di comunicazione nella famiglia).

Dal Centro di Ascolto diocesano risulta che il **35% delle persone incontrate presenta più di una problematica, tuttavia emerge anche che il numero di problematiche aumenta con il numero di colloqui**. In sostanza più tempo si passa con la persona per tessere relazioni, maggiore diventa la possibilità di far uscire anche altre problematiche e quindi si può cercare di rendere più “efficace” l’aiuto.

¹¹L’affermazione potrebbe sembrare in contrasto con quanto si legge nei dati sulle richieste che emergono dal Centro di Ascolto diocesano, che vedono in realtà come richieste principali aiuti economici e materiali. Tuttavia questo si spiega con la necessità per le persone di continuare a far fronte a utenze e acquisto di generi alimentari, quando lunghi periodi di disoccupazione hanno eroso gli eventuali risparmi.

6.4. Povertà estrema e grave marginalità

I volontari dei Centri di Ascolto e dei Centri di Distribuzione, nel corso del 2010, hanno dovuto far fronte a notevoli richieste di aiuti alimentari e contributi economici. Queste richieste, presenti anche negli anni precedenti, hanno tuttavia un significato diverso rispetto a quelle che venivano rilevate. Se negli anni scorsi, molto spesso l'aiuto alimentare assumeva una forma di integrazione al reddito, nel senso che consentiva alle persone di risparmiare ad esempio sul cibo per poter far fronte ad altre spese (utenze, affitti, istruzioni), attualmente l'erogazione di aiuti materiali è necessaria per fronteggiare situazioni di povertà assoluta. Questo si denota non solo nell'aumento delle richieste, ma anche nella frequenza con cui le persone vengono a richiedere gli aiuti.

6.5. I rapporti con gli enti pubblici

In un periodo di crisi economica, che dura ormai da due anni, in cui le problematiche della carenza di reddito si stanno facendo via via più complesse, il rapporto con il Servizio Sociale è alla base di qualunque intervento strutturato che si voglia mettere in atto. Notiamo una crescente richiesta di collaborazione da parte degli enti pubblici nella gestione di situazioni particolarmente complesse.

Nel rafforzare questa collaborazione ha giocato anche la carenza di fondi e la difficoltà di erogare interventi, in particolare per alcune categorie di persone che non rispettavano i vincoli di residenza necessari per accedere ai contributi, ma anche la difficoltà per gli enti pubblici di avere quel grado di flessibilità nell'utilizzo degli strumenti che consente la gestione delle emergenze e la personalizzazione degli interventi.

La collaborazione diventa in questo modo un moltiplicatore di risorse e di punti di vista, utili per delle progettazioni individuali maggiormente efficaci.

Il settore pubblico ha investito notevoli risorse economiche in molteplici strumenti e in particolare nel sostegno dei redditi di chi ha perso il lavoro. Sarebbe necessaria un'analisi dell'efficacia e dell'accessibilità di questi strumenti, rispondendo alla domanda su quanto è aumentata la possibilità di uscita dalla povertà con l'applicazione di queste misure. Come punto di osservazione diocesano e quindi a cavallo tra due regioni (il Veneto e il Friuli Venezia Giulia) possiamo notare la diversità di risposte date dagli enti locali regionali, frutto di impostazioni diverse, ma anche di budget a disposizione diversi; inoltre notiamo un proliferare di strumenti articolati su vari livelli (nazionale, regionale, d'ambito, comunali, ai quali aggiungere le iniziative dei privati¹²).

La percezione è che con una tale frammentazione degli strumenti sia molto più complicato garantire l'efficacia del notevole sforzo finanziario che si è compiuto, non riuscendo, paradossalmente, a raggiungere tutti i potenziali beneficiari. A questo si aggiunge che un'eccessiva burocratizzazione va a scapito della relazione.

In questo contesto segnaliamo la collaborazione tra le quattro Caritas del Friuli Venezia Giulia e la Regione per fornire in maniera aggregata i dati derivanti dagli osservatori delle Caritas. Questa collaborazione si è concretizzata in un seminario al quale hanno partecipato i responsabili di ambito, la direzione regionale della sanità e delle politiche del lavoro, e che vedrà a breve la realizzazione di una conferenza regionale.

¹²Sono circa un centinaio gli interventi messi in campo (dai bonus energia alla sospensione del mutuo, dal fondo povertà alla cassa integrazione in deroga, solo per citarne una minima parte anche se significativi da un punto di vista dell'impatto economico)

6.6. Il Fondo Diocesano di Solidarietà

Dei dati sul Fondo Straordinario Diocesano di Solidarietà si parla nella precedente sezione. Dopo due anni, oltre alle persone aiutate, ci pare utile evidenziare come la costituzione di questo strumento abbia consentito di strutturare in maniera continuativa i rapporti con le singole Caritas parrocchiali, in un'azione che oltre ad essere di aiuto per i beneficiari, ha favorito l'animazione delle comunità attraverso il coinvolgimento dei volontari.

Questo coinvolgimento, unito alla rete e all'accompagnamento costante, ha dato buoni frutti nel sorreggere le persone in percorsi di uscita dalla povertà.

Nell'ultimo periodo, il cronicizzarsi delle difficoltà economiche ha indotto a dirottare gli interventi su casi di grave disagio, aiutando a fronteggiare spese per beni di prima necessità. Non è venuta meno tuttavia la necessità di individuare un volontario per l'accompagnamento: anche questo uno stimolo ad accorgersi e farsi carico delle povertà.

DIOCESI DI GORIZIA

CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

1. CONTESTO TERRITORIALE

Il territorio della Diocesi di Gorizia ha quasi 180.000 abitanti e comprende territori di tre province (Gorizia, Udine e Trieste). Di questi 180.000 abitanti, circa 140.000 sono nella Provincia di Gorizia. In questa provincia sono presenti due città: Gorizia (35.000) e Monfalcone (26.000). Gli stranieri presenti in Provincia di Gorizia sono circa 10.000. La comunità immigrata più grande è serbo-montenegrina che rappresenta il 15,5% sul totale degli stranieri residenti, al secondo posto c'è quella slovena per il 14,4%. Al terzo posto, con il 10,2% della popolazione immigrata troviamo i bengalesi, che risiedono per la quasi totalità a Monfalcone. Il tasso di disoccupazione in provincia di Gorizia è pari al 7% circa. Per valutare il disagio presente sul territorio si evidenziano alcuni dati: il Centro di Salute Mentale di Gorizia ha in carico circa 2.000 persone mentre il Servizio Tossicodipendenza conta 400 tossicodipendenti e 120 alcolisti in cura.

2. ATTIVITÀ 2010

I dati analizzati nei paragrafi successivi sintetizzano le storie di vita di più di 300 persone che nel corso del 2010 si sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano. Queste storie di vita sono molto spesso così complesse che non possono essere descritte in modo esaustivo da dati quantitativi, perché la biografia di una persona non può essere ingabbiata a dei dati numerici. La storia di vita di coloro che sono scivolati nella povertà ed esclusione sociale è più complessa di quella delle altre persone. Per riuscire ad analizzare in modo un po' più approfondito i bisogni, le sofferenze e le speranze delle persone che si rivolgono al punto di ascolto delle quattro Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia si è voluto cercare di arricchire l'analisi quantitativa con le percezioni che i volontari e operatori dei Centri di Ascolto hanno, utilizzando la tecnica di analisi qualitativa chiamata "focus group". A fine ottobre ed inizio novembre 2011 si sono svolti presso ogni Centro di Ascolto del Friuli Venezia Giulia censito all'interno della rete OSCAR alcuni "focus group" al fine di rilevare qual era la percezione dei volontari ed operatori sulla tipologia di povertà che incontravano nel loro servizio quotidiano. La relazione finale del focus group è servita per arricchire la descrizione dei dati quantitativi.

Il ruolo dei volontari ed operatori del Centro di Ascolto è molto complesso ed articolato e può essere rappresentato con quattro immagini: il pronto soccorso, il ponte, l'antenna e l'altoparlante.

Coloro che operano nel CdA infatti cercano di offrire alle persone che si rivolgono a loro un primo intervento di aiuto, svolgendo quindi un ruolo di pronto soccorso sociale. Per far ciò devono avere a disposizione degli strumenti di aiuto e di sostegno da attivare nel breve periodo: un servizio di distribuzione di beni di prima necessità, un servizio di accoglienza notturna, la possibilità di erogare dei sussidi e dei piccoli prestiti. Il fattore tempo, inteso come tempestività nell'attivare un sostegno sociale, è indispensabile.

Il secondo ruolo svolto dagli operatori e volontari del CdA è quello di essere un ponte tra il

mondo dell'emarginazione sociale da una sponda e la comunità cristiana e la società civile nell'altra riva. Per tentare di costruire con le persone in povertà ed esclusione un percorso di vita mirante a liberare la persona dal bisogno è importante creare un legame con le risorse del territorio: servizi sociali, azienda sanitaria, associazione di volontariato, cooperazione sociale, mondo del lavoro e naturalmente la parrocchia di residenza, ma anche la rete amicale e familiare della persona.

Per riuscire a offrire un primo aiuto e creare dei possibili percorsi di reinserimento sociale coloro che svolgono servizio nei CdA devono approfondire le storie di vita delle persone che vi si rivolgono per comprendere quali siano le cause, che hanno spinto la persona nella povertà ed esclusione, e quindi quali siano i suoi bisogni reali al di là delle richieste esplicitate.

Il Centro di Ascolto nel suo essere sportello di segretariato sociale a bassa soglia diventa, quindi, antenna capace di captare le povertà e le situazioni di emarginazione presenti sul territorio per poi come un altoparlante comunicare le situazioni alle comunità cristiane e alla società civile affinché generino delle risposte capaci a curare e soprattutto a prevenire la povertà e l'esclusione sociale.

Nel corso del 2010 si sono rivolti al Centro di Ascolto diocesano di Gorizia 346 persone a cui sono state erogate 351 interventi. Nel corso del 2009, invece, il CdA ha incontrato 439 persone erogando 468 interventi. Il confronto tra il 2009 e il 2010 fa pensare che la Caritas diocesana di Gorizia ha intercettato e aiutato meno persone proprio quando c'è una crisi che sicuramente ha peggiorato la situazione economica e sociale delle famiglie anche della Diocesi, come per tutto il nostro Paese. La riduzione delle persone ascoltate e degli interventi offerti dal CdA diocesano goriziano è spiegabile dal fatto che nel luglio 2009 l'Arcidiocesi di Gorizia ha attivato il Fondo Straordinario di Solidarietà per chi ha perso il lavoro. Questo Fondo, gestito dalla Caritas diocesana, prevedeva un sostegno fino a € 400,00 al mese per 10 mesi alle famiglie che si sono impoverite a causa della crisi economica, perché hanno perso il lavoro o hanno chiuso l'attività imprenditoriale. Per beneficiare del Fondo di Solidarietà bisognava rivolgersi alla parrocchia di residenza e non al CdA diocesano. Le parrocchie della diocesi su impulso della Caritas diocesane hanno individuato dei tutor che avevano il compito di ascoltare coloro che chiedevano il sostegno del Fondo, preparavano le domande e accompagnavano i beneficiari nel progetto di vita verso la ricerca di una nuova occupazione lavorativa. Coloro che beneficiarono del Fondo di Solidarietà non potevano ricevere altri sostegni da parte della Caritas diocesana.

Nel corso del 2009 hanno beneficiato del Fondo 133 nuclei familiari e nel corso del 2010 101 nuclei familiari. La riduzione delle persone ascoltate e degli interventi del CdA, quindi, potrebbe corrispondere alle persone sostenute dal Fondo di Solidarietà che venivano escluse dagli aiuti del CdA.

3. LE PRINCIPALI NAZIONALITÀ PRESENTI

Cittadinanza	2010	2009
Italia	142	185
Romania	12	15
Marocco	36	47
Serbia e Montenegro	19	18
Mauritania	14	11
Nigeria	14	17
Senegal	14	7
Algeria	13	20
Albania	2	6
Altre nazionalità	80	113
Totale	346	439

La maggioranza di coloro che si rivolgono al CdA diocesano sono stranieri. La percentuale di italiani, infatti, che si rivolgono al Centro di Ascolto diocesano rimane di un po' oltre il 40% del totale degli utenti del Centro. Questo significa che il Centro di Ascolto continua ad essere percepito dalla popolazione come un servizio a favore dei cittadini stranieri; anche se i dati dimostrano che i servizi offerti dal Centro di Ascolto diocesano di Gorizia rispondono anche ai bisogni degli italiani.

Analizzando le aree geografiche di origine degli stranieri utenti del Centro di Ascolto notiamo che una buona percentuale proviene dal Nord Africa (Marocco e Algeria) e dell'Africa Continentale (Mauritania, Senegal e Nigeria). Se confrontiamo questi dati con i dati del Dossier Immigrazione di Caritas Migrantes notiamo che gli stranieri residenti nella provincia di Gorizia sono per la maggioranza dell'Est Europa e dei Balcani. Questa differenza può essere spiegata dal fatto che le comunità dell'Est Europeo e dei Balcani sono presenze storiche e meglio integrate nel tessuto sociale isontino rispetto alle comunità magrebine e africane residenti in Diocesi.

Si è evidenziato, quindi, che il 60% di coloro che si rivolgono al CdA diocesano, infatti, è cittadino straniero. Questa caratteristica si riscontra in quasi tutti gli altri punti di ascolto della Caritas della regione Friuli Venezia Giulia. Per quale ragione i cittadini italiani si rivolgono di meno agli sportelli della Caritas?

Isaac, un cittadino del Burkina Faso che opera nel CdA diocesano, sostiene che *“per gli italiani la Caritas è un luogo per persone con problemi di dipendenza da alcool o droga. Da quando è aperto l'emporio della solidarietà (un punto unico di distribuzione di generi alimentari organizzato come un supermercato in cui si accede se in possesso di una tessera a punti rilasciata dai centri di ascolto presenti a Gorizia, che è stato inaugurato nel marzo 2011 n.d.r.) gli italiani hanno scoperto che la Caritas offre altri servizi: ricerca di alloggio, sussidi per pagare bollette, ricerca di un'occupazione lavorativa ecc. funziona molto il passaparola. Al contrario gli stranieri credono che il comune è soltanto per i cittadini italiani per cui gli immigrati pensano che l'unico posto dove sono accolti gli stranieri è la Caritas quindi prima di andare in comune vanno in Caritas. Il percorso inverso lo fanno gli italiani.”*

Coloro che operano nel CdA di Gorizia notano in certi casi una difficoltà tra gli italiani di rivolgersi alla Caritas. Tullia, una volontaria che opera nel CdA diocesano nel focus group ha raccontato di aver visto cittadini italiani che sulla porta del Centro di Ascolto sono titubanti e rimangono sulla soglia della porta. Più volte Tullia ha convinto alcune persone

italiane ad entrare nella stanza dedicata ai colloqui, perché altrimenti non si decidevano mai ad accedervi.

Questa ritrosia degli italiani a rivolgersi alla Caritas è spiegata da Luigi, un altro volontario del CdA in questo modo: “per me gli italiani, che si rivolgono al CdA, hanno raschiato il fondo del barile. Solo quando proprio non riescono più ad arrangiarsi con altri mezzi vengono alla Caritas.”

Anna Lucia, una psicoterapeuta originaria del Brasile che fa la volontaria al CdA, concorda che gli italiani fanno più difficoltà a rivolgersi alla Caritas e lo fanno soltanto quando ormai la situazione economica familiare si è molto aggravata. Lei sostiene che *“per gli italiani è difficile ammettere che hanno problemi perché hanno paura di rovinarsi la faccia. Cercano di mantenere l'immagine anche quando hanno difficoltà. Questo lo vedo anche nel mio lavoro di psicoterapista. Gli italiani pensano: “valgo per ciò che possiedo”.*

Il 52% degli italiani che si rivolgono al CdA sono maschi, percentuale che sale al 68% tra gli stranieri. La percentuale più alta di uomini tra gli stranieri è spiegabile dal fatto che in molte culture dei Paesi d'origine, soprattutto africani o di religione islamica, il ruolo sociale dell'uomo è quello di curare i rapporti sociali e di approvvigionamento delle risorse necessarie per il sostentamento della famiglia, mentre le donne curano l'educazione dei figli e la gestione della dimora. La maggior frequenza di uomini tra gli stranieri utenti del CdA è spiegabile anche dal fatto che nella prima fase del percorso migratorio gli uomini arrivano da soli e soltanto in un secondo momento avviene il ricongiungimento familiare.

Un terzo degli italiani utenti del CdA vive solo. Questo testimonia che gli italiani che si rivolgono al punto di ascolto diocesano della Caritas vivono percorsi di gravissima emarginazione sociale. Questo percentuale scende al 25% se analizziamo soltanto gli stranieri.

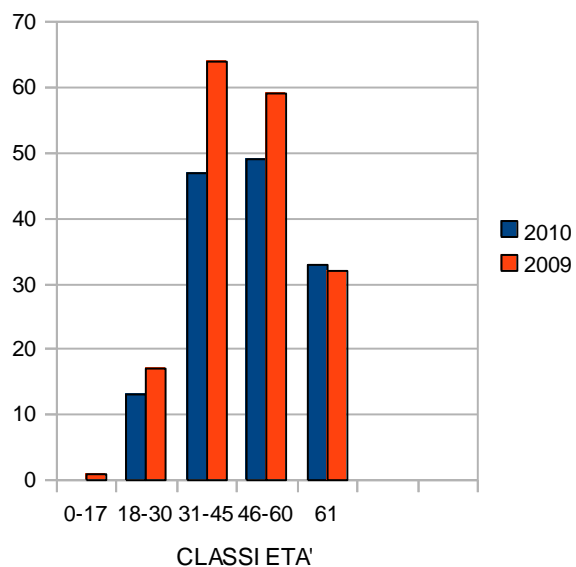
Il 40% degli stranieri che si rivolgono al CdA vive in nuclei familiari composti da una coppia con dei figli; percentuale che si abbassa al 19% tra gli italiani.

Se analizziamo i nuclei monoparentali con figli minori la percentuale tra gli italiani è del 14% mentre scende al 7% tra gli stranieri. Si tratta nella maggioranza dei casi di nuclei familiari composti dalla madre e da uno o più figli. Queste famiglie sono molto vulnerabili, perché nel caso in cui l'unico componente maggiorenne perde il lavoro viene a mancare l'unico reddito familiare.

4. ANALISI DELLE CLASSI DI ETÀ

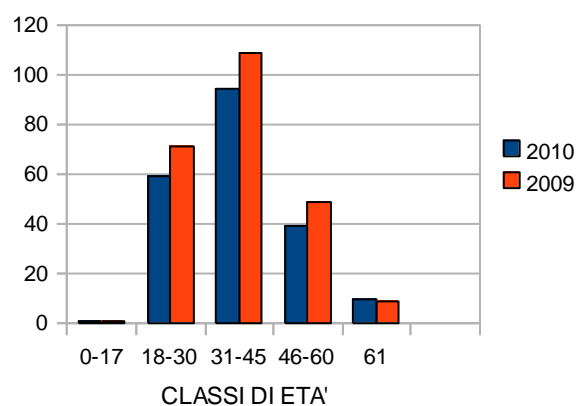
Classi di età tra gli italiani	2010	2009
0-17		1
18-30	13	17
31-45	47	64
46-60	49	59
61	33	32
ND		12
Totale complessivo	142	185

CONFRONTO TRA CLASSI DI ETA' DEGLI ITALIANI



Classi di età tra gli stranieri	2010	2009
0-17	1	1
18-30	59	71
31-45	94	109
46-60	39	49
61	10	9
ND	1	15
Totale	204	254

CONFRONTO CLASSE DI ETA' DEGLI STRANIERI



Tra gli italiani che si rivolgono al CdA diocesano di Gorizia il 58% ha un'età superiore ai 45 anni. Nell'anno 2009 la percentuale degli over 45 era del 49%. Questo dato ci fa capire

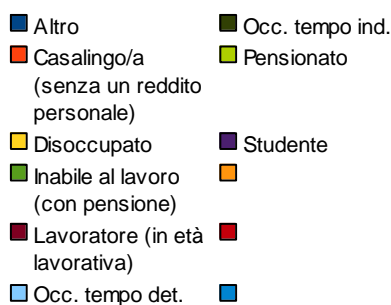
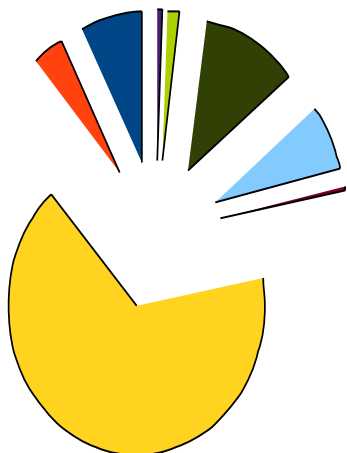
che tendenzialmente l'età degli italiani che si rivolgono al CdA sta aumentando. Il CdA intercetta, quindi, cittadini italiani che difficilmente riusciranno ad essere ricollocati sul mercato del lavoro, sono lontani dall'età di pensionamento e quasi certamente non possono contare sul sostegno della famiglia di origine e della rete parentale. La percezione degli operatori e volontari del punto di ascolto, che gli italiani si rivolgono al CdA quando ormai *“hanno raschiato il fondo del barile”*, come dice Luigi, è dimostrato anche dal fatto che la media dei cittadini italiani che si rivolgono al Centro di Ascolto hanno mediamente un'età superiore ai 45 anni. Sono, quindi, nella fascia di età dove è più difficile che intravedano una possibilità di invertire da sé la loro situazione socio-economica.

Se nel 2010 gli under 45 stranieri sono pari al 75% del totale degli stranieri che si rivolgono al Centro di Ascolto, al contrario nel 2009 questa percentuale era più bassa (pari al 71%). Notiamo quindi una tendenza ad un abbassamento dell'età degli stranieri che si rivolgono al CdA diocesano di Gorizia. Se il percorso migratorio degli stranieri presenti in Italia inizia ad un'età under 30 anni, possiamo ritenere che questa tendenza conferma che i cittadini immigrati hanno un bisogno di sostegno nella prima parte del percorso migratorio. Paradossalmente il sistema di welfare della nostra Regione esclude proprio i cittadini stranieri non residenti in Friuli Venezia Giulia da meno di 5 anni: proprio quegli immigrati che avrebbero bisogno di più di un sistema di care.

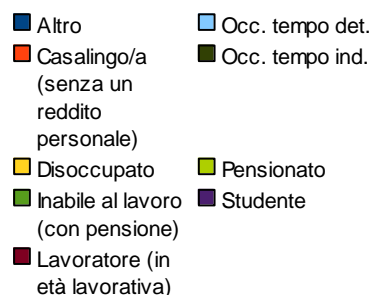
5. SITUAZIONE LAVORATIVA

Italiani 2010	Stranieri	Italiani
Altro	14	9
Casalingo/a (senza un reddito personale)	7	1
Disoccupato	121	48
Inabile al lavoro (con pensione)		6
Occ. tempo det.	13	9
Occ. tempo ind.	22	20
Pensionato	3	27
Studente	1	
(vuoto)	22	22
Totale complessivo	203	142

STRANIERI



ITALIANI



Il dato che emerge dall'analisi della situazione lavorativa delle persone che si rivolgono al CdA diocesano di Gorizia evidenzia che più di 1 persona su 2 è senza un lavoro. Tra gli stranieri il 67% è disoccupato; percentuale che si abbassa al 33% tra gli italiani, ma se alla categoria di disoccupati aggiungiamo i pensionati e gli inabili al lavoro arriviamo a una percentuale del 57%. Ad avere un contratto di lavoro a tempo indeterminato sono solo l'11% degli stranieri e il 14% degli italiani. Se si mette in relazione il dato che mediamente gli italiani che si rivolgono al CdA diocesano sono senza un'occupazione lavorativa e che la loro età è superiore in media ai 45 anni si può dedurre che si tratta generalmente di cittadini italiani che avranno forte difficoltà ad uscire dalla povertà.

6. ANALISI DELLE PROBLEMATICHE

Prima di analizzare le problematiche di coloro che si rivolgono al CdA si deve ricordare che tramite il Centro di Ascolto le persone possono aver accesso ai servizi offerti dalla Caritas diocesana e che questi servizi sono pensati per sostenere le persone che hanno problematiche economiche legate all'assenza o all'insufficienza del reddito. Questo

spiega, perché il 94% degli utenti del CdA hanno un problema reddituale; stupirebbe se la percentuale fosse più bassa.

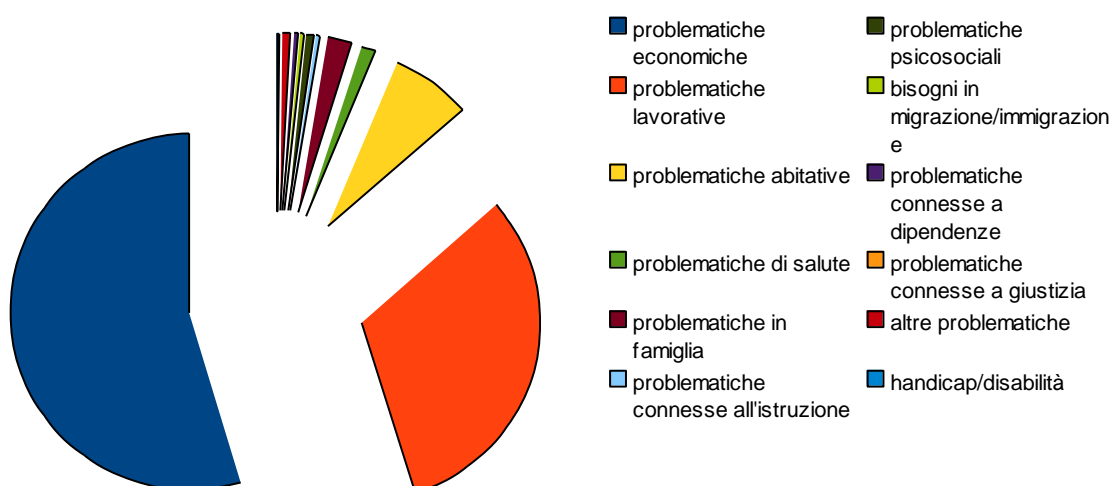
La mancanza o la non sufficienza di reddito sono il fenomeno manifesto di storie e carriere di povertà che possono essere scatenate da avvenimenti della propria vita legati alla perdita di lavoro, alla rottura di un legame familiare (divorzio, separazione, abbandono da parte di un familiare, decesso di un familiare) o problematiche legate allo stato di salute (come ad esempio la sofferenza psichica e la dipendenza da sostanze). Chiaramente una delle cause più frequente che dà inizio a una carriera di povertà e la perdita dell'occupazione lavorativa: si nota infatti che quasi il 55% di coloro che si rivolgono al CdA ha una problematica lavorativa. La perdita dell'abitazione o il rischio di diventare una persona senza fissa dimora sono per molte persone una tappa quasi ineludibile della "carriera di povertà". Il 12% di coloro che si rivolgono al CdA, infatti, ha una problematica legata all'abitazione.

Confrontando i dati del 2009 e 2010 si nota un aumento delle problematiche rilevate dai volontari/operatori del Centro di Ascolto. Questo dimostra come da un lato con il passare del tempo i volontari/operatori acquisiscono competenze e riescono a rilevare meglio le problematiche più difficili da intercettare con dei colloqui più superficiali, ma dall'altro lato soltanto con il tempo e con più colloqui le persone hanno più fiducia verso i volontari/operatori del CdA e raccontano anche bisogni e problematiche più sensibili connessi ad esempio a stato di salute e all'ambito familiare.

La multiproblematicità di coloro che si rivolgono al Centro di Ascolto è stato evidenziato nel focus group da Anna Lucia, una volontaria di origini brasiliane che svolge la professione di psicoterapeuta. Anna Lucia ha riferito che *"molte persone che ascoltiamo al CdA hanno problematiche di dipendenza da droga e da alcool, ma anche quando si rivolgono evidenziano soltanto un problema economico chiedendo un aiuto per far fronte alle spese quotidiane. Soltanto dopo vari colloqui la persona esplicita i suoi problemi di dipendenza."*

Macro Problematiche	2010	2009
problematiche economiche	325	429
problematiche lavorative	189	34
problematiche abitative	43	9
problematiche di salute	8	2
problematiche in famiglia	13	3
problematiche connesse all'istruzione	2	0
problematiche psicosociali	4	2
bisogni in migrazione/immigrazione	2	2
problematiche connesse a dipendenze	2	1
problematiche connesse a giustizia		1
altre problematiche	5	1
handicap/disabilità	1	1

MACROPROBLEMATICHE 2010



7. PROBLEMATICHE ECONOMICHE, DI LAVORO E ABITATIVE

Diventa quindi interessante procedere ad un'analisi più approfondita della problematica economica per comprendere in modo più puntuale il contenuto della voce. Bisogna però sottolineare che il totale della macrovoce delle problematiche nella tabella precedente non corrisponde al totale delle microvoci espresse, perché la singola persona può avere più di una problematica nella stessa macrovoce. Ad esempio il Centro di Ascolto potrebbe ravvisare in una persona sia l'indebitamento eccessivo che un'indisponibilità economica per esigenze straordinarie. In questo caso la persona sarebbe conteggiata una sola volta tra le problematiche economiche nella macrovoce mentre due volte se analizziamo le microvoci.

Problematiche Economiche	2010
indisponibilità economica per esigenze straordinarie	14
cattiva gestione reddito	1
indebitamento	12
reddito insufficiente per garantire un minimo "vitale"	101
nessun reddito	160
povertà estrema	2
problematiche economiche generica	51
Totale complessivo	341

Nella tabella precedente si è creata una scala gerarchica nelle problematiche economiche: dalla resilienza economica, cioè dall'incapacità di far fronte alle spese straordinarie, alla povertà estrema. Si nota che più del 46% delle persone che si rivolgono al CdA non ha alcun reddito e un altro 29% percepisce delle entrate economiche insufficienti per far fronte alle esigenze vitali come nutrirsi, vestirsi, curarsi, lavarsi e avere un alloggio in cui vivere. Il Centro di Ascolto diventa quindi il luogo di incontro delle persone che vivono sotto la soglia di povertà assoluta.

Grazie al fatto che il Centro di Ascolto è anche la porta di accesso agli strumenti di microcredito, il CdA riesce ad intercettare anche coloro che vivono un disagio economico legato ad una incapacità di sostenere spese straordinarie, c. d. resilienza, o non sono capaci di gestire il proprio bilancio familiare dovuto molto spesso ad un abuso nel ricorso a prestiti con società finanziarie e istituti di credito. Il CdA nel corso del 2010 ha rilevato 27 persone in questa situazione.

Problematiche Lavorative	2010
cassa integrazione/mobilità	5
disoccupazione	167
Lavoro interinale/precario	8
non intende lavorare	1
Perdita di lavoro/licenziamento	3
problematiche lavorative generica	7
Totale complessivo	191

Il 48% di coloro che si rivolgono al CdA è senza lavoro, perché è disoccupato o perché è stato licenziato da poco. Questo dato si può facilmente mettere in relazione con il 46% di coloro che dimostrano di non percepire alcun reddito.

Come si è ricordato nell'analisi delle macroproblematiche la perdita della dimora diventa molto spesso un evento non eludibile del percorso di impoverimento ed esclusione sociale della persona. 33 persone pari al 10% delle persone che intercetta il Centro di Ascolto

sono senza abitazione e vivono o in strutture di accoglienza o in ricoveri di fortuna quali case di amici o nelle automobili.

Problematiche Abitative	2010
senza abitazione	33
Sfratto	1
problematiche abitative generica	9
Totale complessivo	43

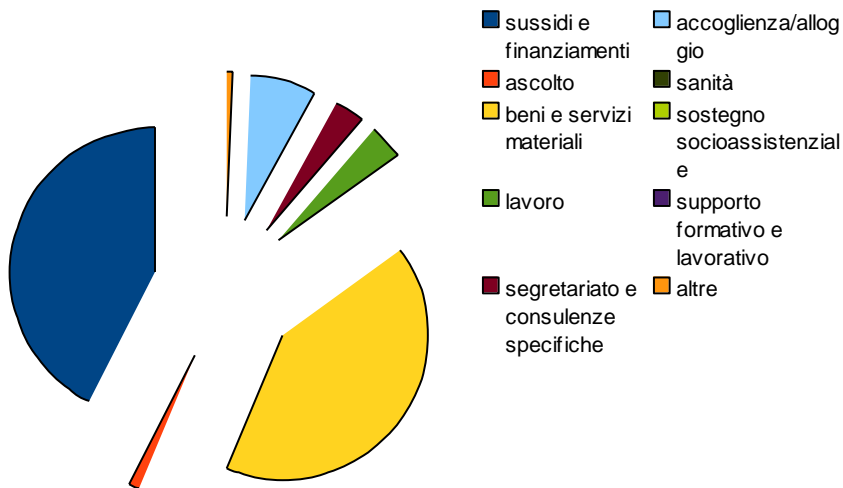
8. ANALISI DELLE RICHIESTE

La caratteristica specifica dei Centri di Ascolto promossi dalle Caritas diocesane e parrocchiali in tutta Italia è quella di essere un punto di ascolto di bassa soglia. Questo attributo riesce a intercettare anche persone che vivono in situazione di forte esclusione sociale ed emarginazione. I servizi messi in campo dalle Caritas, collegati al CdA, sono prevalentemente connessi al soddisfacimento dei bisogni più elementari: vestirsi, curarsi, nutrirsi, avere un luogo dove dormire e vedere infine garantite le utenze domestiche (luce, acqua e riscaldamento). Le persone che si rivolgono al punto di ascolto della Caritas diocesana, molto spesso, sanno quali risposte possono ottenere dalla Caritas. Questo spiega, perché le richieste sono simili alle risposte. Le persone sanno, ad esempio, che il CdA non è in grado di offrire occasioni di lavoro e consulenze altamente specializzate. Sapendo ciò gli utenti del CdA non le richiedono frequentemente, ma semmai si rivolgono ad altri soggetti quali centri per l'impiego, sindacati, patronati e associazioni di consumatori.

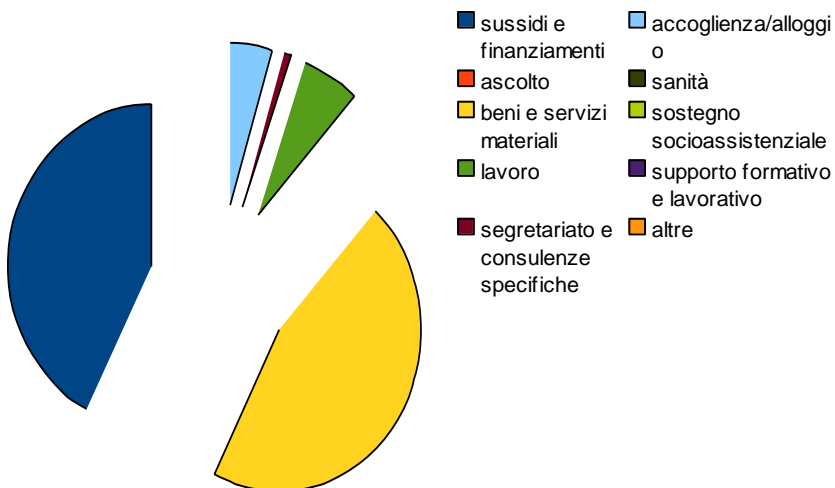
Come già spiegato sopra per quanto concerne il confronto tra l'anno 2009 e 2010 la riduzione delle richieste è da spiegarsi dal fatto che coloro che hanno beneficiato del Fondo Straordinario di Solidarietà per chi ha perso il lavoro, posto in essere dalla Caritas diocesana, erano stati esclusi da tutti gli altri strumenti di sostegno messi in campo dalla Caritas diocesana. Per accedere al Fondo Straordinario di Solidarietà le persone si dovevano rivolgere in Parrocchia o al Centro di Ascolto parrocchiale e non al Centro di Ascolto diocesano.

Richieste	2010	2009
sussidi e finanziamenti	144	210
beni e servizi materiali	140	174
accoglienza/alloggio	25	26
lavoro	13	34
segretariato e consulenze specifiche	11	5
solo ascolto	4	
Sanità		3
altre	2	
Totale complessivo	339	452

RICHIESTE 2010



RICHIESTE 2009



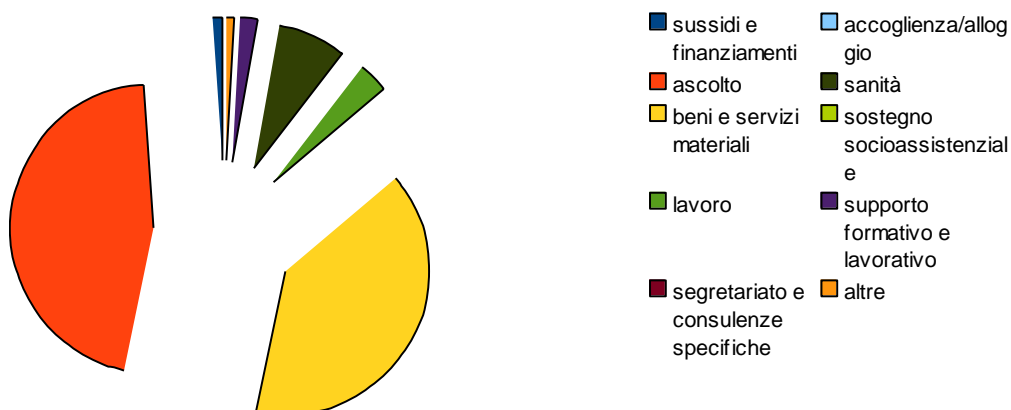
Il 42% delle richieste riguarda sussidi e prestiti per coprire utenze domestiche e canoni di locazione prevalentemente. Il 41% delle richieste riguarda la fornitura di vestiario mobili, generi alimentari, farmaci e biglietti per il trasporto pubblico. Percentuale che rimane costante con il 2009. 25 richieste fanno riferimento alla ricerca di un'accoglienza in una

struttura. La richiesta di accoglienza di struttura rimane in valore assoluto costante tra i due anni, perché coloro che si trovano senza dimora e abbisognano di un'accoglienza hanno continuato a rivolgersi al CdA diocesano. Le richieste che fanno riferimento alla ricerca di un'occupazione lavorativa e di consulenze specifiche sono solo rispettivamente di 13 e di 11, perché, come si ha già sopra evidenziato, le persone sanno che il CdA non ha molti strumenti a disposizione per soddisfare questo bisogno.

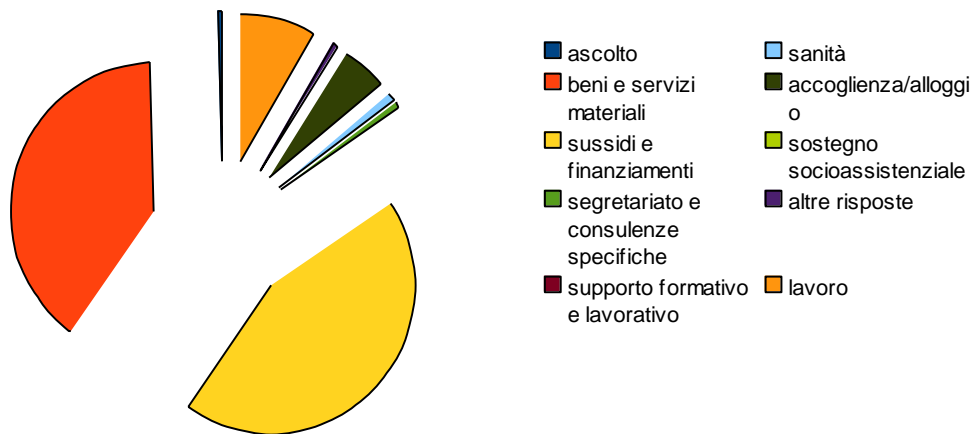
9. ANALISI DELLE RISPOSTE

Risposte	2010	2009
sussidi e finanziamenti	138	221
beni e servizi materiali	160	170
accoglienza/alloggio	27	27
lavoro	3	44
segretariato e consulenze specifiche	12	3
sanità		1
ascolto	4	2
altre risposte	7	3
Totale complessivo	351	468

RISPOSTE 2010



RISPOSTE 2009



Analizzando le risposte si nota che i valori sono simili a quelli della tabella che riporta i valori assoluti delle richieste. Diventa più interessante confrontare le risposte con le richieste. Si nota che le richieste di sussidi e finanziamenti sono più alti rispetto alle risposte mentre l'erogazione di beni e servizi è leggermente più alta delle richieste. Questo dato è spiegabile dal fatto che i volontari e gli operatori del CdA orientano alcune richieste di sussidi e prestiti con la fornitura di beni e servizi di prima necessità o la proposta di un accoglienza in dormitorio nel caso che l'operatore/volontario del Centro di Ascolto rilevi che la persona si trova senza fissa dimora. Questo modo di operare fa riferimento allo stile dei Centri di Ascolto che orientano la persona che si rivolge a loro a riconoscere qual è il bisogno più urgente che può non coincidere con quello percepito più importante dalla persona. Coloro che vivono l'emarginazione e l'esclusione sociale possono non essere in grado di riuscire a dare una priorità reale ai propri bisogni.

Per quanto concerne le richieste e risposte inserite nella voce "accoglienza/alloggio" si fa riferimento al servizio di accoglienza notturna presso il Dormitorio mons. L. Fadutti di piazza Tommaseo 11 a Gorizia. Le richieste e le risposte sono correlate soltanto con le nuove accoglienze che sono state rilevate dal Centro di Ascolto diocesano e non da altri sportelli (ad esempio lo sportello Crocicchio che intercetta le domande di accoglienza dei richiedenti asilo e dei protetti internazionali).

Richieste/Risposte	Richieste	Risposte
sussidi e finanziamenti	144	138
beni e servizi materiali	140	160
accoglienza/alloggio	25	27
lavoro	13	3
segretariato e consulenze specifiche	11	12
solo ascolto	4	4
altre	2	7
Totale complessivo	339	351

10. ANALISI DELLE RICHIESTE/RISPOSTE DI SUSSIDI E FINANZIAMENTI

Andiamo ora ad esplodere il contenuto della voci sussidi e finanziamenti per analizzare la tipologia di richieste e risposte connesse a questa voce. Vale qui la stessa premessa fatta quando si sono analizzate le microvoci delle problematiche: il totale della macrovoce delle richieste e risposte nella tabella precedente non corrispondono al totale delle microvoci esplose, perché la singola persona può avere più di una richiesta o risposta nella stessa macrovoce. Ad esempio il Centro di Ascolto potrebbe erogare ad una persona sia un sussidio per il pagamento di bollette/tasse che un sussidio per esigenze abitative. In questo caso la persona sarebbe conteggiata una sola volta tra le risposte di sussidi e finanziamenti nella macrovoce mentre due volte se analizziamo le microvoci sussidi economici per pagamento bollette/tasse e sussidi per esigenze abitative.

Richieste/Risposte Sussidi e finanziamenti	Richieste	Risposte
sussidi economici per pagamento bollette/tasse	67	70
microcredito	46	31
sussidi per esigenze abitative	20	20
sussidi per esigenze di mobilità	3	3
sussidi per esigenze scolastiche	1	2
sussidi per esigenze assistenziali/sanitarie	1	1
sussidi economici per acquisto di alimentari	0	3
fondo/prestito solidarietà	3	3
altri sussidi e finanziamenti	31	26
Totale complessivo	172	159

67 richieste di sussidio pari al 39% delle richieste di sussidi e finanziamenti (il 20% delle richieste totali) fa riferimento al pagamento di utenze domestiche. I sussidi effettivamente erogati sono 70 (pari al 44% delle risposte di sussidi e finanziamenti e il 20% delle risposte totali). Le richieste per il pagamento di utenze sono le più numerose delle richieste. Un altro 12% delle richieste e delle risposte di sussidi e finanziamenti fa riferimento al pagamento di canoni di locazione. Le spese per utenze domestiche e il canone di locazione sono di fatto la spesa più onerosa che il nucleo familiare deve sostenere; ecco perché il 34% degli aiuti erogati fa riferimento a sussidi finalizzati a sostenere i nuclei familiari più poveri per fronte alle spese legate alla gestione dell'abitazione.

Si nota che a fronte di 46 richieste di microcredito ci sono 31 erogazioni; al contrario ci sono 70 erogazioni di sussidi per far fronte alle spese di utenze contro le 67 richieste. La ragione per cui le richieste di microcredito sono inferiori al numero di microcrediti erogati mentre i sussidi per il pagamento di bollette per utenze sono superiori alle richieste è da ricercarsi nel fatto che le commissioni (istituite dalla Caritas diocesana per valutare le domande di microcredito) in certi casi ritengono che la richiesta di microcredito non può essere concessa, perché analizzando il bilancio familiare del richiedente non possiede un reddito disponibile per sostenere le rate di restituzione del prestito. In questi casi qualche volta il Centro di Ascolto diocesano al posto del microcredito eroga un sussidio a fondo perduto. Si nota, infatti, che a fronte di 46 richieste di microcredito (pari al 27% delle richieste di sussidi e finanziamenti) sono state approvate 31 (il 19% dei sussidi e finanziamenti erogati). Da questi dati si evince che il 33% delle richieste di microcredito non sono concesse o meglio sono state orientate verso un altro sostegno economico offerto dalla Caritas diocesana o da un altro soggetto della rete sociale presente sul territorio.

11. ANALISI DELLE RICHIESTE/RISPOSTE DI BENI E SERVIZI MATERIALI

Richieste/Risposte di beni e servizi materiali	Richieste	Risposte
Vestiaro	108	148
Viveri	9	49
Biglietti per viaggi	2	6
Altri beni e servizi materiali	26	28
Totale complessivo	140	231

Il 77% delle richieste di beni e servizi materiali fa riferimento al vestiario (pari al 32% delle richieste totali rilevate dal CdA diocesano), percentuale che sale al 78% (pari al 36% delle richieste totali rilevate dal CdA diocesano) se mettiamo in relazione l'erogazione effettiva di vestiario sul totale delle erogazioni di beni e servizi materiali. Il CdA diocesano ha rilevato soltanto 49 richieste di viveri, perché il servizio di erogazione di borse alimentari è gestito dalle Caritas parrocchiali e le persone sanno di dover rivolgersi in parrocchia per questo servizio. Quando la risposta di beni e servizi materiali supera la richiesta vuol dire che i volontari e operatori del CdA rilevano in coloro che ascoltano un bisogno non esplicitato o mal esplicitato e quindi orientano la persona verso la risposta che meglio soddisfa il bisogno reale e non quello percepito dall'utente. Ad esempio una richiesta di sussidio generica può essere ricondotta all'erogazione di beni di prima necessità come alimenti, vestiario e generi per l'igiene personale.

DIOCESI DI UDINE CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

SERVIZIO EMERGENZE CARITAS REPORT - DATI ANNO 2010

1. IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO "SERVIZIO EMERGENZE CARITAS"

Il Centro di Ascolto Diocesano "Servizio emergenze Caritas" nasce nel 1992 e si sviluppa come luogo in cui tutte le persone in difficoltà, sia italiane che straniere, possono trovare ascolto, accompagnamento ed aiuto concreto per la soluzione dei loro problemi e disagi.

Rispetto agli undici Centri di Ascolto foraniali e parrocchiali presenti in Diocesi - che lavorano in senso strettamente locale - il Centro diocesano opera in favore delle persone che non appartengono a specifici territori, delle persone di passaggio e di quelle provenienti dalle foranie¹³ che non hanno attivato un proprio CDA. Avendo sede nel Capoluogo di Provincia il CDA diocesano si trova inoltre a seguire molte persone residenti o presenti sul territorio dell'Ambito udinese.

Il Centro Diocesano funziona grazie all'impegno di 15 volontari e di un coordinatore dipendente; lavora in stretta sinergia con i Servizi sociali territoriali, con altri servizi pubblici, con le realtà del privato sociale presenti sul territorio e con la rete ecclesiale, comprendente i Centri di Ascolto foraniali e parrocchiali ed i gruppi caritativi afferenti alle parrocchie.

2. IL CONTESTO TERRITORIALE¹⁴

Il territorio della Diocesi di Udine, praticamente sovrapponibile a quello della Provincia, contava al 31 dicembre 2010 una popolazione complessiva di 541.522 persone, delle quali 262.492 maschi e 279.030 femmine. La città di Udine, in cui ha sede il Centro di Ascolto Diocesano, aveva una popolazione di 99.627 persone, delle quali 46.464 maschi e 53.163 femmine.

La popolazione immigrata residente in Provincia alla fine del 2010 era composta da 39.326 persone (delle quali 18.643 maschi e 20.683 femmine), corrispondenti al 7,3 % della popolazione totale. Dei 39.000 stranieri residenti ben 13.488, cioè il 34,3%, si concentravano a Udine città, dove la proporzione fra italiani e stranieri sale di alcuni punti percentuali rispetto ai dati provinciali: le persone straniere che vivono a Udine sono il 13,5 % della popolazione cittadina. I paesi di maggiore provenienza, sia a livello provinciale che cittadino sono la Romania e l'Albania, seguiti da Ucraina, Serbia, Marocco, Croazia, Ghana e Nigeria.

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 di un Tasso nazionale dell'8,4%.

¹³ Le Foranie sono insiemi di Parrocchie unite da un coordinamento pastorale. L'Arcidiocesi di Udine conta 23 Foranie alle quali va aggiunto il Vicariato Urbano di Udine.

¹⁴ Fonti: ISTAT; 21° Dossier Statistico Immigrazione Caritas Migrantes; Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

3. LE PERSONE ACCOLTE ED ASCOLTATE

Durante il 2010 il Centro di Ascolto Diocesano ha ascoltato 1.145 persone, ben 288 in più rispetto al 2009 - che contava 857 accessi - e 468 in più rispetto al 2008 - che ha registrato 677 utenti. Una parte degli aumenti è spiegabile in base al protrarsi della crisi economica ed occupazionale, che ha determinato e sta tuttora determinando dinamiche di impoverimento che si sviluppano nel medio e nel lungo periodo. Accanto alle persone in condizione di marginalità sociale strutturale, che presentano lunghe e pesanti esperienze di disagio, e accanto alle persone straniere da poco in Italia, bisognose di un supporto iniziale, troviamo infatti famiglie e singoli che si sono rivolti al CDA perché vittime di recenti processi di impoverimento. Si tratta di persone “nuove” per il centro di ascolto - fra le quali si contano diversi italiani colpiti dalla crisi - ma si tratta anche di persone straniere “di ritorno”, che dopo essere riuscite a guadagnare una certa autonomia personale e di vita subiscono un nuovo processo di impoverimento: dopo aver perso il lavoro, aver esaurito i risparmi ed essersi anche, in alcuni casi, indebitate, ritornano alla Caritas a chiedere supporto.

Il maggior numero di utenti è altresì dovuto ad una modifica operativa che ha rafforzato il collegamento tra il CDA Diocesano ed il Centro di distribuzione vestiario sito in Via Marangoni n.100 a Udine, presso l'Istituto S. Vincenzo. L'accesso al punto di distribuzione, che prima era libero, avviene ora su segnalazione del CDA Diocesano, previo colloquio di valutazione delle reali necessità della persona. Questa prassi operativa ha comportato la registrazione di alcuni nuovi utenti all'interno della piattaforma Oscar (database delle Caritas del Nord Est).

Tav. 1 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine - contingenza tra cittadinanza e genere - valori assoluti e %.

2010	Italiani	Stranieri	Tot.
Maschi	145	460	605
Femmine	124	416	540
Tot.	269	876	1.145

In linea con le annualità precedenti, anche se in leggero aumento, la percentuale degli utenti stranieri si attesta al 76,5 % sul totale delle persone che si sono rivolte al CDA; era del 73,9 % nel 2009 e del 71,5 % nel 2008. L'ulteriore flessione che si è verificata nel 2010 è spiegabile, almeno in parte, con l'ascolto della nuova utenza proveniente dal centro di distribuzione vestiario di Via Marangoni, composta in larga misura da persone straniere.

I paesi di maggior provenienza sono gli stessi dell'anno 2009, in linea con i dati provinciali sulle maggiori comunità straniere presenti sul nostro territorio. Va comunque sottolineata la forte presenza di cittadini ghanesi (196 persone), in netto distacco rispetto alle altre nazionalità. Si tratta di famiglie in difficoltà economica, anche grave, vittime della disoccupazione di lungo periodo e della conseguente mancanza di reddito. Alcune di queste situazioni sono degenerare fino a raggiungere lo sfratto ed in alcuni casi si è verificata la rottura dei nuclei familiari.

A seguire troviamo la Romania con 82 persone e la Nigeria con 75, entrambe in lieve calo rispetto alle percentuali dell'anno precedente. Con presenze sempre importanti, anche se meno pronunciate, seguono Marocco (47 persone), Ucraina (45 persone), Albania (42

persone), Serbia e Montenegro (39 persone) e Algeria (35 persone). La presenza delle persone ucraine, in gran parte donne, è più che raddoppiata rispetto al 2009: si tratta di molte badanti che hanno perso il lavoro e che quindi si sono ritrovate senza alloggio; le loro richieste riguardavano principalmente l'accoglienza temporanea, oltre all'aiuto nella ricerca di una nuova occupazione.

Tav. 2 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine - Paesi di maggior provenienza anni 2009 e 2010 - valori assoluti e % su totale utenti stranieri.

Paesi di provenienza	2010		2009	
	v. ass.	%	v. ass.	%
Ghana	196	22,4	124	18,7
Romania	82	9,3	67	10,7
Nigeria	75	8,6	60	9,5
Marocco	47	5,4	23	3,7
Ucraina	45	5,1	21	3,3
Albania	42	4,8	27	4,3
Serbia e Montenegro	39	4,4	29	4,6
Algeria	35	4	16	2,5
Tunisia	25	2,8	15	2,4
India	25	2,8	40	6,4

La grande presenza di utenti stranieri è spesso oggetto di giudizi semplicistici sull'operato della Caritas, accusata di "aiutare solo le persone straniere" a scapito delle persone italiane e friulane. Attraverso un focus group, realizzato con i volontari del CDA diocesano, abbiamo cercato di approfondire il tema, con l'obiettivo di capire il perché della maggiore presenza straniera e di affrontare gli stereotipi che vengono riportati dagli stessi utenti del centro e dall'opinione pubblica. Molti volontari hanno ribadito che la Caritas ha il compito di aiutare tutti, a prescindere dalla nazionalità, M.R. riferisce che *"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 riferisce come spesso si verifichi la condizione speculare *"spesso gli italiani mi dicono che le persone che aiutiamo sono quasi tutte extracomunitarie e io gli 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"*.

Analizzando i dati sulle problematiche delle persone che si rivolgono al CDA possiamo capire come i servizi della Caritas siano rivolti principalmente alle persone in condizione di grave e gravissima marginalità sociale. Per quanto riguarda gli italiani si tratta di persone molto povere, con lunghi percorsi di disagio alle spalle, problematiche complesse, anche di dipendenza e un'età media abbastanza elevata. Per quanto riguarda gli stranieri si tratta di persone da poco in Italia, senza lavoro, casa, reddito e possibilità di vita in autonomia, ma si tratta anche di stranieri "di ritorno" che dopo essere riusciti a raggiungere l'indipendenza economica e a mantenerla anche per diversi anni, stanno nuovamente vivendo situazioni di povertà, aggravate dalla mancanza di una solida rete di supporto (famiglia, parenti, comunità ecc.) di cui invece possono potenzialmente usufruire molti italiani. Gli utenti italiani sono solitamente più "disaffiliati" degli stranieri, hanno cioè maggiormente compromesso la propria capacità di far fronte alle difficoltà e di potersi quindi risollevare dal disagio che stanno vivendo. MR pensa che *"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". O ancora, come 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 gli italiani e gli stranieri la spiega bene AD quando dice che "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 - che non hanno e che è ben difficile che trovino - imparare la lingua, fare dei 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 uno 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. È anche per questo che arrivano da noi solo in un momento successivo, quando la situazione è diventata molto grave: le bollette, l'affitto, il mutuo e tutto il resto". 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 fruizione diverse: gli stranieri che si rivolgono al CDA non sono solo quelli in gravissima marginalità sociale ma sono anche le persone - ancora piene di risorse personali - che stanno iniziando il loro percorso di integrazione.

La questione dell'importante presenza degli stranieri emerge con qualche stridore fra gli utenti del centro quando i volontari non riescono a dare delle risposte immediate alle aspettative delle persone italiane; AG riferisce che "quando gli italiani entrano a colloquio, dopo aver fatto la fila insieme a numerosi stranieri e capiscono che non abbiamo la possibilità di dargli quello che richiedono, allora ci dicono che aiutiamo solo gli extracomunitari". MR aggiunge che "c'è questa idea dell'aiuto una tantum, perché siamo Chiesa, perché abbiamo l'8 per 1000, 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 noi 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 dicono che aiutiamo solo gli italiani". La frustrazione di vedere che la risposta non è quella che ci si aspetta porta gli utenti a pensare che ci possano essere dei trattamenti differenti a seconda dell'appartenenza al gruppo delle persone italiane piuttosto che a quello delle persone straniere.

Per quanto riguarda le classi d'età, in linea con i dati del 2009 e con i dati delle altre Caritas del Friuli Venezia Giulia, il 69,8 % 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, rappresentata da giovani adulti (45,7 %).

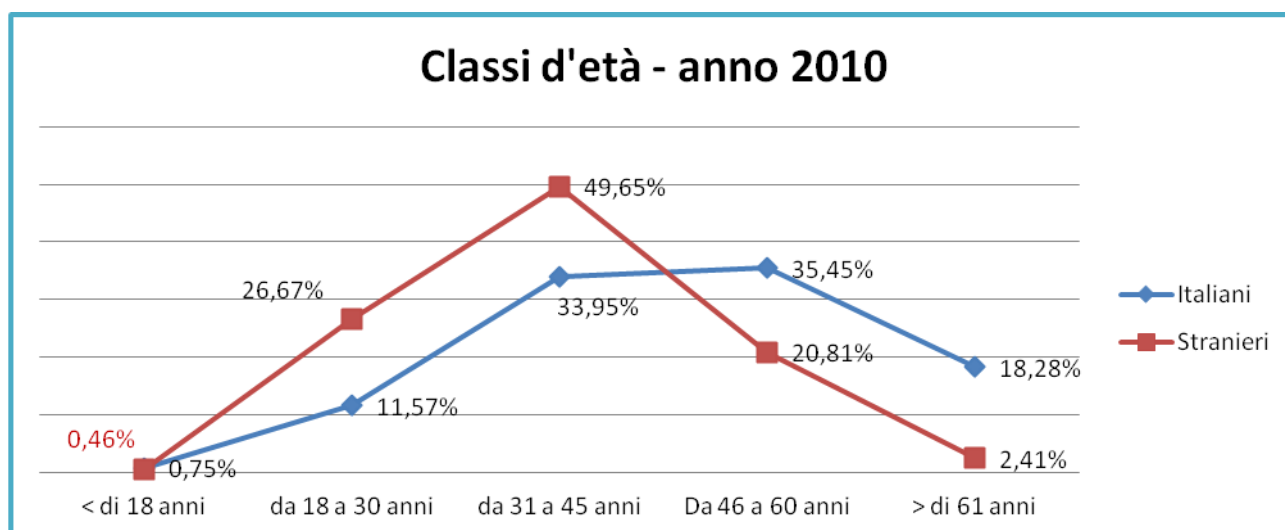
Tav. 3 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Contingenza fra cittadinanza e fasce d'età – valori assoluti.

2010	Classi d'età						ND	TOT
	0-17	18-30	31-45	46-60	61+			
Italiani	2	31	91	95	49	1	269	

Stranieri	4	232	432	181	21	6	876
TOT	6	263	523	276	70	7	1145

La maggioranza delle persone italiane (95 persone su 269) si posiziona nella fascia degli adulti (dai 46 ai 60 anni) con una buona presenza anche nella fascia dei giovani adulti (91 persone su 269). Il 49,3 % delle persone straniere (432 persone su 876) ha un'età compresa tra i 31 ed i 45 anni, a conferma della giovane età degli utenti stranieri. Osservando la tabella risulta evidente che il numero degli italiani cresce in modo proporzionale al crescere dell'età, con un rallentamento dopo i 60 anni, mentre la concentrazione degli stranieri è legata ad un'età mediamente più bassa. La suddivisione in classi d'età dell'anno 2010 ricalca quella del 2009, che presentava la maggioranza degli utenti stranieri nella fascia d'età compresa tra i 31 ed i 45 anni (46,66%) e la maggioranza delle persone italiane concentrata fra i 46 ed i 60 anni (38,33%).

Tav. 4 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Rappresentazione grafica della suddivisione in classi d'età degli utenti italiani e degli utenti stranieri.



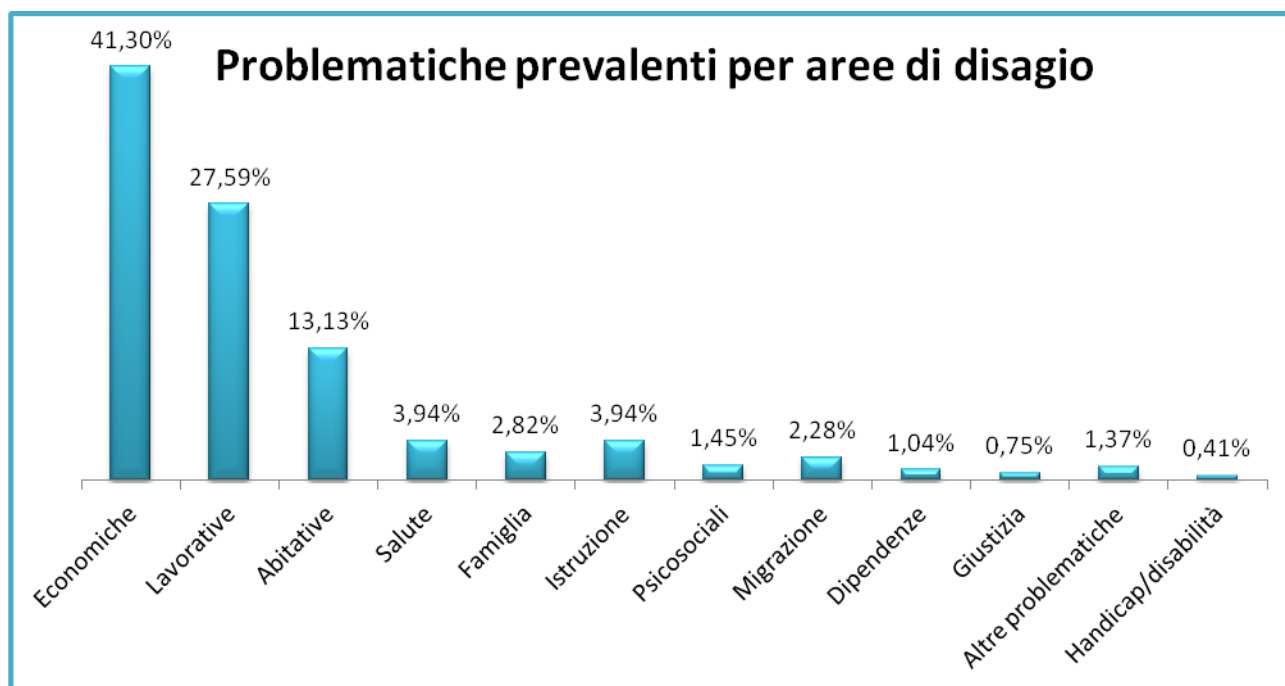
Per quanto riguarda lo stato civile, la maggioranza delle persone italiane, delle quali è stato rilevato, il dato risultano celibi o nubili (95 persone), subito dopo troviamo i coniugati e i vedovi (91 persone) e infine i separati e i divorziati (57 persone). Nella popolazione straniera troviamo una maggioranza di persone coniugate (528 persone), cui seguono le persone celibi o nubili (242 persone) e infine 52 separati o divorziati. 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 monitorato perché rappresenta un importante fattore di impoverimento, sia a livello economico - con le spese che aumentano esponenzialmente a fronte di stipendi spesso non adeguati - sia a livello personale, perché la famiglia è un importante fattore di stabilità ed integrazione sociale. La maggioranza delle persone divorziate o separate risultano vivere da sole o sole con i figli (soprattutto le donne). Rispetto alle persone provenienti dall'Est Europa (ad esempio le donne romene) va evidenziato che molte delle separazioni sono avvenute in patria, prima o durante l'avvio del percorso migratorio.

L'informazione sul Comune di residenza è mancante per diversi utenti: si tratta soprattutto di stranieri di passaggio non ancora iscritti nelle anagrafi comunali - come ad esempio molti richiedenti asilo - di persone senza dimora e di persone per le quali non è stato possibile rilevare il dato. Ben 322 persone erano residenti a Udine città, altre risultavano legate ad alcuni comuni dell'Ambito udinese (Campofornido 10 persone, Pozzuolo 9

persone, Tavagnacco 9 persone, Pasian di Prato 6 persone, Martignacco 4 persone ecc.), altre ancora provenivano da diversi comuni della provincia; 16 persone provenivano da comuni del FVG esterni alla provincia di Udine, 27 erano residenti fuori regione.

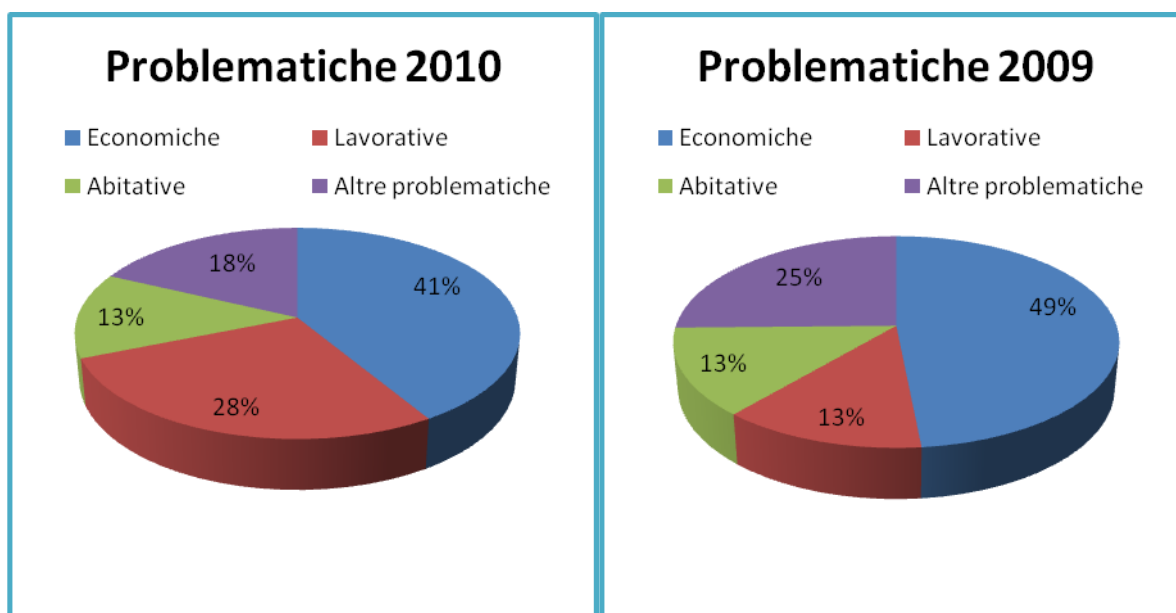
4. PROBLEMATICHE

Tav. 5 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine - Suddivisione delle problematiche per area di riferimento – anno 2010 – valori %.



La maggior parte delle persone presentavano problematiche afferenti all'area economica (41,3 %), all'area del lavoro (27,59 %) ed all'area abitativa (13,13 %). Questi dati dimostrano come la situazione lavorativa, quella reddituale e quella abitativa siano sempre strettamente connesse: la mancanza di lavoro determina in prima istanza una riduzione del reddito (garantito per alcuni dall'assegno di disoccupazione, dalla mobilità o dalla Cassa integrazione) che si trasforma poi in mancanza totale di disponibilità economica. Senza entrate sufficienti ed avendo esaurito i risparmi le persone e le famiglie cominciano ad avere problemi seri nel pagamento delle bollette e degli affitti, due problematiche afferenti sia all'area economica che a quella abitativa. A questo punto subentrano problematiche di indebitamento e rischi di sfratto, con le ovvie conseguenze a livello di "tenuta" dei legami familiari.

Tav. 6 – Utenti CDA diocesano – Caritas di Udine – Confronto fra le problematiche – anni 2010 e 2009 – valori %.



Rispetto all'anno 2009 le problematiche economiche diminuiscono proporzionalmente di otto punti percentuali – anche se rimangono abbondantemente preminenti - a fronte di un aumento delle problematiche lavorative. Si può ipotizzare che l'utenza abbia maturato la consapevolezza della effettiva difficoltà che si incontra nella ricerca di una nuova occupazione: molti disoccupati sono diventati disoccupati di lungo periodo e si sono resi conto che il mercato occupazionale, sempre più selettivo ed escludente, non li riassorbe. Questo ci porta ad ipotizzare che le persone che si sono rivolte al CDA diocesano durante l'anno 2010 abbiano maggiormente sottolineato i problemi lavorativi rispetto a quanto accadeva durante il 2009. Le problematiche abitative sono invece rimaste proporzionalmente invariate (13 % sul totale delle problematiche).

Durante il 2010 ben 433 persone hanno dichiarato di non avere nessun reddito, di queste 61 persone sono italiane e 372 sono straniere (78 ghanesi, 32 nigeriani, 25 romeni, 18 algerini ecc.); le persone con un reddito insufficiente erano 429, di cui 122 italiani e 307 stranieri (88 persone ghanesi, 29 romeni e nigeriani, ecc.). In totale, le persone con problemi di reddito erano 862. Ben 166 ghanesi su 196 utenti di questa nazionalità risultavano avere reddito insufficiente o non avere reddito. Le persone con problemi di indebitamento¹⁵ sono state 114, 43 italiane e 71 straniere; questa problematica specifica si somma a problemi di mancanza di reddito o a situazioni di reddito insufficiente. Le persone in povertà estrema sono state 49 e rientrano tra le 101 persone senza dimora¹⁶ che si sono rivolte al CDA: si tratta di diversi italiani, di persone provenienti da paesi dell'Est Europa e di alcuni extracomunitari africani in assoluta marginalità sociale.

Il 64 % delle persone che hanno fornito l'informazione risulta disoccupato, per gli italiani la percentuale scende al 46,4 % mentre per gli stranieri sale al 69,3 %, a dimostrazione del fatto che la popolazione straniera è stata la prima ad essere colpita dalla crisi ed è quella che incontra le maggiori difficoltà nella ricerca di una nuova occupazione. Gli italiani disoccupati sono 89, a fronte di 121 persone con problematiche lavorative: tradotto in

¹⁵ Durante la rilevazione sono stati considerati i casi delle persone aventi arretrati di bollette e affitti, oltre a finanziarie, mutui o altri prestiti sottoscritti e non pagabili.

¹⁶ Per PERSONA SENZA DIMORA si intendono persone in disagio complesso a carattere multi-dimensionale, caratterizzato da cronicizzazione del percorso di esclusione sociale, progressività della rottura di legami ed appartenenze nei settori della famiglia, dell'abitazione, del lavoro e del territorio. In molti casi (ma non necessariamente) manca sia la residenza anagrafica che il domicilio.

percentuale si tratta del 45 % degli italiani. Anche tra gli stranieri le maggiori difficoltà le vivono le persone con basse qualifiche, perché il mercato del lavoro, sempre più selettivo e chiuso, ha letteralmente “tagliato fuori” chi non è in grado di riproporsi in modo veloce e duttile. Su 196 persone ghanesi ben 125 risultavano avere problematiche lavorative, 106 delle quali (54,1 %) per disoccupazione o perdita del lavoro; delle restanti 71 persone molte erano donne appartenenti a nuclei in disagio economico, occupate in attività di cura dei figli. Le persone romene con difficoltà lavorative sono state 61, a fronte di 82 presenze totali, mentre dei 75 utenti nigeriani 47 erano in disagio lavorativo. Anche per le persone maghrebine (107 utenti durante il 2010), il lavoro è uno dei problemi principali: nel 2010 ben 76 persone si trovavano in disagio lavorativo, 70 delle quali in condizione di disoccupazione o di licenziamento. Per quanto riguarda l'Ucraina, delle 45 persone che si sono rivolte al CDA (5 maschi e 40 femmine), ben 35 presentavano problematiche lavorative: si tratta, come già evidenziato, di badanti che avevano perso il lavoro e si trovavano in difficoltà economica ed abitativa.

A questi numeri vanno aggiunti i sottoccupati (32 persone), le persone in cassa integrazione o in mobilità, le casalinghe (78 nel 2010) e le persone in gravissima marginalità sociale che non riescono a mantenere il lavoro o si sono rassegnate al fatto di non averne uno.

Le persone con problemi connessi all'istruzione sono state 95. Si tratta soprattutto di stranieri con una scarsa conoscenza della lingua italiana ai quali è necessario fornire un supporto all'alfabetizzazione prima di aiutarli nella ricerca lavorativa.

Le persone senza abitazione erano 168, 34 italiane e 134 straniere. Considerando la proporzione tra italiani e stranieri (23,5 % italiani e 76,5 % stranieri), si tratta del 12,64 % degli italiani e del 15,3 % degli stranieri. Le persone con abitazione provvisoria erano 88, 19 italiane e 69 straniere, queste ultime ospitate da connazionali, in attesa di trovare un lavoro e di potersi permettere un seppur minimo affitto. Si tratta inoltre di nuclei familiari che hanno subito uno sfratto e hanno dovuto dividersi fra alloggi ed ospitalità diverse, in attesa dell'aiuto del servizio sociale, di un alloggio assistenziale o di altre soluzioni esterne. I casi di sfratto e di rischio di sfratto sono stati 44 e hanno riguardato per un terzo le persone italiane e per due terzi quelle straniere; spiccano le persone/nuclei ghanesi (8) e nigeriani (7).

Notevole anche il numero delle persone (85) che hanno dichiarato di avere problematiche familiari. La conflittualità di coppia è stata dichiarata da 24 persone, gli abbandoni da parte del partner sono stati 7, le problematiche derivanti da separazioni e divorzi hanno interessato 10 persone. In condizioni di disagio economico grave - dal quale derivano indebitamento, problematiche abitative, sfratti, e a volte anche problemi di dipendenza - i legami familiari possono anche “non tenere” determinando separazioni o abbandoni. È emblematico il caso di alcune donne ghanesi, lasciate sole e con i figli a carico da mariti che si sono spostati in altre zone d'Italia, a volte per cercare lavoro e a volte per interrompere i legami matrimoniali o di coppia. 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 sono straniere, si trovano senza supporto, senza reddito e, spesso, con un percorso di integrazione sociale ancora tutto da iniziare: problemi linguistici, basse qualifiche professionali o mancanza assoluta di titoli e di esperienza, oltre a fattori culturali, possono rendere molto difficoltoso l'accesso al mondo del lavoro. Vanno inoltre considerati i problemi di conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di cura dei figli. Diventa dunque cruciale pensare ai nuclei familiari nei termini di un insieme che va tutelato e sostenuto non attraverso aiuti e programmi che riguardano uno solo dei suoi membri (il capofamiglia o la moglie), ma attraverso azioni di sistema. In questo senso il primo dovere dei servizi del territorio deve essere quello di intervenire per

garantire la convivenza dei nuclei, evitando di dividere le famiglie fra 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.

Le persone straniere con problemi legati alla condizione di immigrati sono state 55. Si tratta nella maggior parte dei casi di richiedenti asilo, di persone irregolari, di immigrati che hanno problemi nel garantire le rimesse alla famiglia rimasta in patria o di persone che vogliono attivare un ricongiungimento familiare. L'aiuto che viene dato in questi casi consiste principalmente nell'ascolto e nel supporto burocratico.

Rispetto alle differenze fra la situazione degli italiani e quelle degli stranieri i volontari aggiungono alcune considerazioni. *“Un problema tipico degli stranieri”, dice AD “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 AD *“sono comuni ad entrambi i gruppi i 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. (...) 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 ecc. Un'altra situazione è quella della dipendenza da gioco, che comporta l'indebitamento e lunghi percorsi di recupero”.* Questo pensiero sembra confermare l'impressione che fra le persone italiane e quelle straniere che si rivolgono alla Caritas esista una differenza nella condizione di marginalità sociale. Se gli italiani vivono situazioni consolidate di disagio, con la presenza di diverse problematiche concomitanti ed il depauperamento delle capacità di fronteggiamento, la maggior parte degli stranieri riesce a mantenere un maggior

grado di risorse personali da attivare per contrastare i processi di impoverimento. Si tratta, secondo alcuni volontari, di una questione di “adattabilità”, come riferisce AG *“lo 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 l'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 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 che *“Secondo me (...) quando si impoverisce una famiglia italiana questa non torna ad una situazione già vissuta, ma 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”.* Va comunque sottolineato che, perlomeno sul breve periodo, le famiglie straniere vivono un grado di vulnerabilità comunque molto elevato, MR riferisce che *“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*

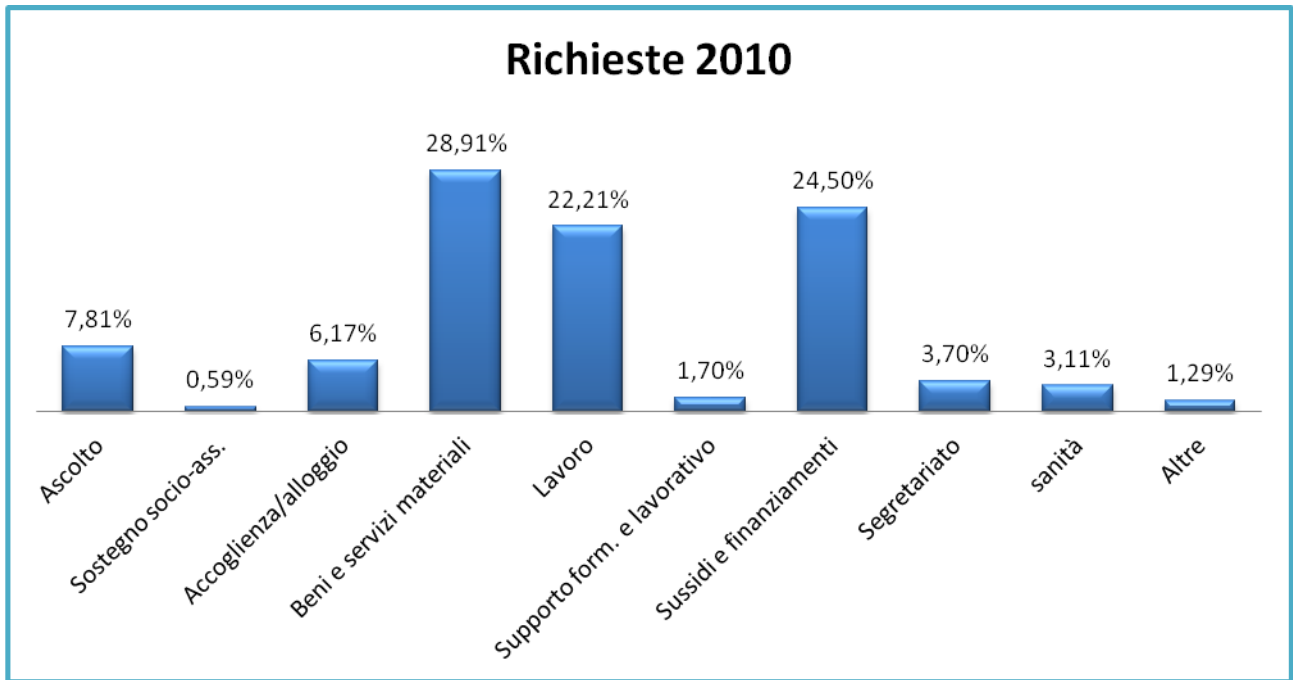
possono comunque contare sulla famiglia d'origine. Lo straniero spesso non ha nessuno: non ci sono nonni, zii o parenti e se ci sono spesso vivono le stesse difficoltà”.

5. RICHIESTE E RISPOSTE

Le persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto Caritas avanzano richieste molto diversificate, che vanno dall'ascolto, all'aiuto economico, ai beni di prima necessità ecc. Il compito dei volontari è 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, oltre alla capacità di creare delle relazioni di fiducia e di discernere le situazioni. *“La scheda individuale che compiliamo al primo colloquio”* – riferisce AD – *“e che poi ci consente di seguire la persona nei colloqui successivi, per come è strutturata ci consente di far emergere delle informazioni importanti. Si comincia a chiedere le informazioni sulla famiglia - hai figli? il marito c'è? Lavora? ci sono altri figli che lavorano? Com'è la situazione abitativa? Siete in affitto? Avete comprato? ... - emerge quindi un quadro complessivo e generale che definisce la situazione nella quale si collocano le richieste”.* Solo a questo punto si interviene, cercando quanto più possibile di coinvolgere il territorio nella presa in carico delle persone in disagio. Può capitare che alcune richieste siano infondate (perché magari la persona non ha un reale bisogno) ma può anche capitare che da una richiesta semplice emergano problematiche anche molto complesse.

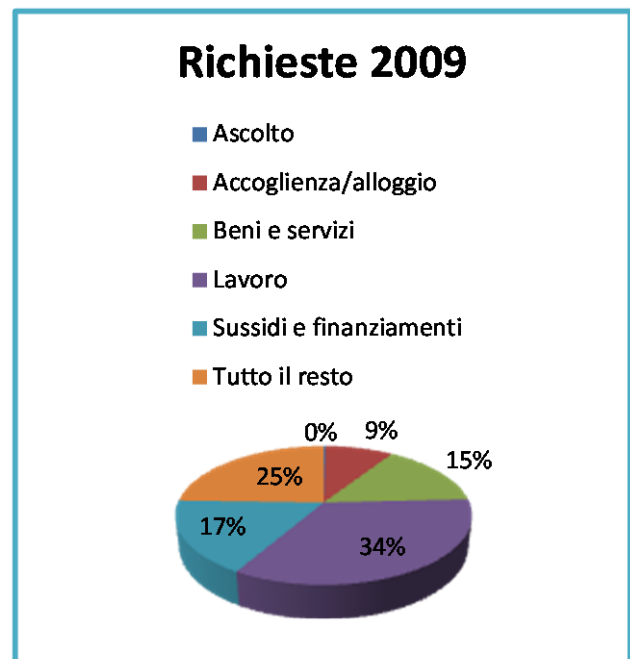
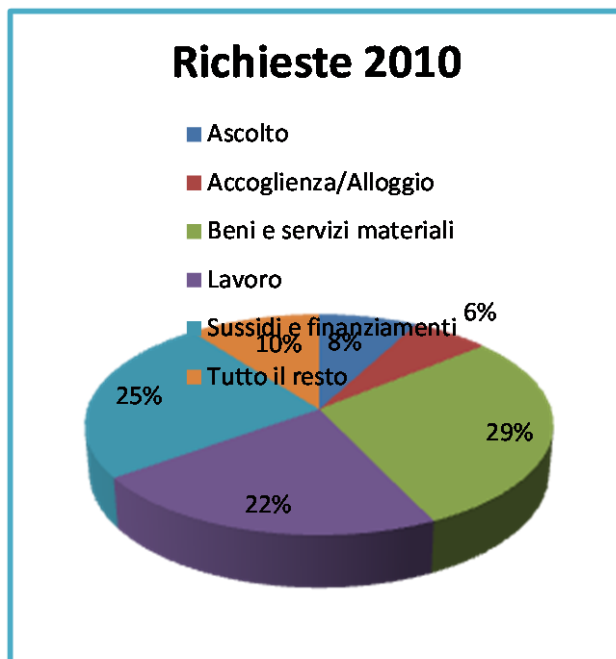
Come riferisce AN *“la richiesta può anche essere relativamente semplice, come quella di vestiti, ma può comunque nascondere centomila cose. Io ricordo un caso di richiesta di vestiario da cui è poi emerso che la signora aveva due figli minori e divideva l'appartamento con un uomo che abusava delle bambine”.* 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 CDA debbano venire riformulate, in un'ottica promozionale della persona e della sua autonomia. 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 rispetto alla richiesta, ci può volere del tempo per attivare le risorse o per fare rete, per capire se la persona è già seguita da qualcuno o se qualche altro servizio può essere coinvolto ecc.

Tav. 7 – Richieste attivate dal Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anno 2010 – valori %.



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

Tav. 8 – Confronto fra le principali richieste rivolte al Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anno 2009 e 2010 – valori %.

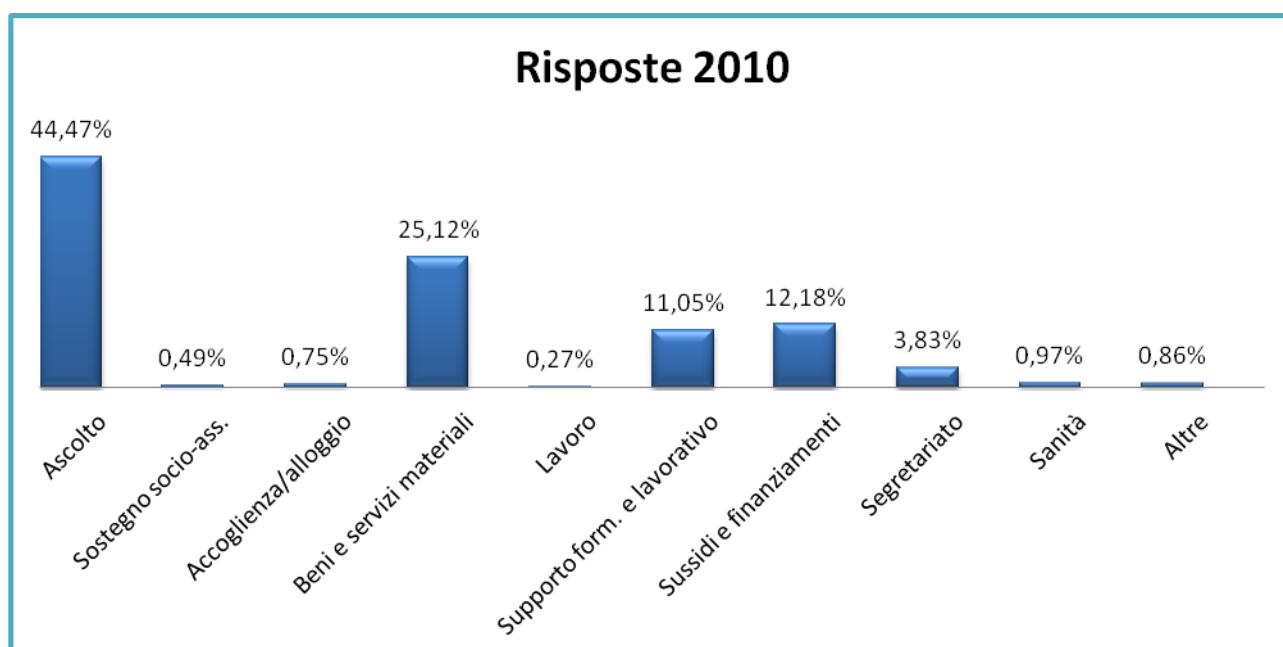


Rispetto all'anno 2009 aumentano, in proporzione, le richieste di generi di prima necessità, che passano dal 15% al 29%. Aumentano anche le richieste di sussidi e finanziamenti, che passano dal 17% al 25%. Questi due dati bastano a confermare che gli effetti della crisi continuano a farsi sentire e che chi vive delle situazioni di forte povertà – e gli utenti della Caritas si trovano in questa condizione – subisce il protrarsi della propria condizione di bisogno. Durante il 2010 i poveri relativi in Italia erano il 13,8% della popolazione (l'11 % delle famiglie) mentre i poveri assoluti erano il 5%. In Friuli Venezia Giulia la percentuale di famiglie relativamente povere scendeva al 5,6% sul totale delle famiglie residenti in Regione¹⁷, ma all'interno della quota dei "relativamente poveri" bisogna distinguere tra le persone che si trovano "sottosoglia" (la soglia della povertà relativa corrispondeva – nel 2010 – a € 992,46 mensili per una famiglia di due persone) e quelle che vivono situazioni di grave e gravissima povertà. L'impressione è che durante il 2010 per molti degli utenti del CDA diocesano la situazione di povertà si sia consolidata, portando singoli e famiglie ad avanzare richieste di beni materiali o di sostegno economico che non rappresentano un'integrazione al reddito ma un'esigenza primaria.

La richiesta di lavoro diminuisce di 12 punti percentuali a fronte della rilevazione dell'aumento delle problematiche lavorative: il dato ci porta a pensare che parallelamente ad una crescita di consapevolezza rispetto al problema della disoccupazione, aumenti anche la rassegnazione nei confronti della mancanza di lavoro.

Le "altre richieste" diminuiscono di 15 punti percentuali, sottolineando che le problematiche si concentrano negli ambiti reddito, lavoro e casa.

Tav. 9 – Risposte attivate dal Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anno 2010 – valori %.

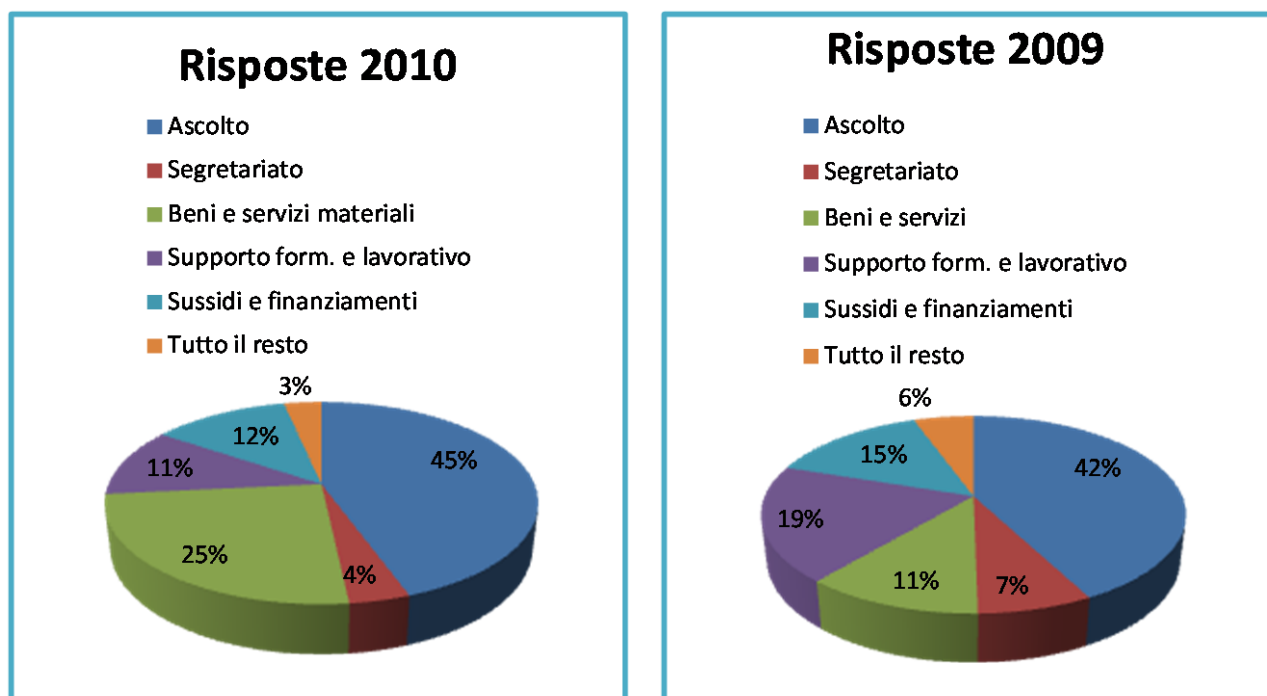


Oltre all'ascolto - che contraddistingue lo stile della Caritas e del centro - molte persone hanno ricevuto generi di prima necessità (25,12 %) attraverso l'invio presso il centro di distribuzione vestiario di Via Marangoni e presso i Gruppi di Volontariato Vincenziano per

¹⁷ Fonte: Caritas Italiana – Fondazione "E. Zancan", "Poveri di diritti" – rapporto 2011 su povertà ed esclusione sociale in Italia.

gli alimenti. Una buona percentuale (12,18 %) ha ricevuto sostegno economico e un ulteriore 11,05% ha ricevuto supporto nella ricerca del lavoro.

Tav. 10 – Confronto fra le principali Risposte attivate dal Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anno 2009 e 2010 – valori %.



Rispetto al 2009 rimangono proporzionalmente abbastanza costanti le quote relative all'ascolto ed ai contributi economici, diminuisce invece il supporto formativo e lavorativo e aumenta la distribuzione di beni e servizi materiali (soprattutto viveri e vestiario), passando dall'11% al 25%. Gli sforzi che il Centro ha messo in campo per aiutare gli utenti nella ricerca lavorativa (redazione di curriculum, orientamento ai servizi del territorio, contatti diretti con ditte ed aziende ecc.) non hanno infatti dato i risultati sperati: con un mercato del lavoro fermo e sempre più selettivo diventa veramente difficile aiutare le persone che si rivolgono al CDA, perché spesso sono disoccupati di lungo periodo o comunque persone con qualifiche medio basse, quelle cioè che per prime hanno perso il lavoro e che fanno più difficoltà a ritrovarne uno. Il numero degli utenti è aumentato, ma è aumentata anche la complessità delle situazioni di disagio, a fronte di un contesto esterno bloccato e "bloccante" che impedisce la realizzazione di programmi di integrazione sociale promozionali. Il lavoro si dimostra il perno – in questo caso mancante – dei progetti di aiuto e senza di esso l'azione del CDA deve necessariamente dirottarsi su interventi tampone, come la distribuzione di alimenti o i sostegni economici, senza i quali le famiglie e i singoli che si rivolgono alla Caritas potrebbero arrivare a vivere situazioni di povertà estrema. La necessità di promuovere azioni di sistema per coinvolgere gli Enti pubblici ed il territorio nella riflessione sul tema del diritto alla casa ed al lavoro diventa sempre più evidente.

Per quanto riguarda le richieste di sussidi va sottolineato che buona parte di loro (317 richieste) riguardavano il pagamento di bollette e affitti ed erano quindi legate a problematiche abitative oltre che economiche. Questo tipo di richieste è stato avanzato anche da molti italiani, a conferma dei processi di impoverimento che hanno interessato anche questa parte della popolazione. AD riferisce che *"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 ecc. (...) se non altro attraverso gli invii delle Assistenti Sociali ci arriva un maggior numero di italiani con richiesta di interventi per bollette, affitti, vestiti ecc. poi c'è la recente introduzione del microcredito, che fa sì che molte famiglie, tra le quali quelle italiane sono molto presenti, vengano e si interessino di un aiuto o di un prestito". Durante il 2010 sono state accolte 51 domande di microcredito, a fronte di 161 richieste raccolte dal Centro di Ascolto diocesano e dai Centri di Ascolto foraniali; delle 51 domande accolte, 43 sono state erogate, mentre 9 sono state respinte dalle banche o parzialmente saldate. Sono molte le richieste di microprestiti da parte di persone sempre meno "bancabili", a dimostrazione di come, durante gli ultimi anni, la crisi abbia profondamente colpito il territorio. A fronte di situazioni economiche così compromesse, la Caritas ha concesso, di concerto con i Servizi sociali territoriali, aiuti economici e prestiti di solidarietà alle persone in grave difficoltà nel pagamento di affitto e bollette, al fine di scongiurare il rischio di sfratto che, secondo i dati del CDA, ha riguardato ben 44 persone. Questo tipo di interventi prevede un accompagnamento educativo importante da parte della Caritas, che a fronte di un aiuto economico anche sostanzioso stabilisce con i beneficiari delle relazioni di medio e lungo periodo. Come racconta LU *"ci sono delle differenze nei nostri interventi a seconda delle richieste che vengono avanzate. La richiesta di un aiuto economico, magari per pagare le bollette, è un mezzo 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 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".* La domanda di contributi per gli spostamenti ha addirittura superato le richieste afferenti all'area sanitaria, con ben 133 richieste economiche legate a problemi di mobilità, avanzate soprattutto dalle persone straniere che avevano bisogno di biglietti di treno o corriera per potersi spostare sul territorio alla ricerca di un lavoro.

Le richieste di lavoro sono state 655 e sono state avanzate in modo particolare dalle persone straniere. Come dice MR *"chiedere aiuto per il lavoro e orientamento per la ricerca lavorativa è tipico degli utenti stranieri e del loro percepire che la Caritas può essere d'aiuto nella ricerca lavorativa, dalla redazione del curriculum al biglietto per gli spostamenti".* LU aggiunge che *"anche per molti italiani il problema è il lavoro, solo che non si rivolgono a noi per chiedere aiuto in questo senso".* A questa richiesta la Caritas risponde attivando una serie di azioni di supporto che vanno dall'orientamento ai servizi del territorio (Centri per l'Impiego, Agenzie interinali ecc.), all'indicazione delle ditte e aziende che cercano del personale, fino alla redazione dei curriculum, alle telefonate per fissare i colloqui di lavoro e all'indicazione dei corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana o di formazione professionale. Il supporto formativo e lavorativo ha rappresentato il 13,08 % del totale delle risposte. Gli italiani, come riferisce AD *"sanno già a chi rivolgersi e hanno già i riferimenti"*, mentre MA sottolinea che *"forse gli italiani non chiedono supporto tecnico ma ce ne sono diversi che vengono a dirci che sono senza lavoro e ci chiedono se possiamo fare qualcosa. Non ci chiedono come farlo ma ci chiedono di farlo".*

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 neonati, il mobilio ecc. Rispetto a queste richieste va sottolineato che il Centro di Ascolto diocesano di Udine ha scelto di non distribuire direttamente i generi di prima necessità come i viveri ed il vestiario. Nel caso in cui si renda necessario attivare questo tipo di risposta il CDA si appoggia al volontariato Vincenziano, che nelle diverse parrocchie cittadine segue le distribuzioni dei prodotti del

Banco Alimentare, oppure al centro di distribuzione vestiario di Via Marangoni, recentemente ribattezzato "Pan e Gaban". Soprattutto in quest'ultimo caso la sinergia fra il CDA ed il centro di distribuzione si è notevolmente rafforzata durante l'anno 2010 e la nuova prassi operativa prevede che la distribuzione possa essere realizzata solo successivamente ad un colloquio di valutazione che avviene presso il CDA. La notevole richiesta di vestiario registrata durante il 2010 (371 persone, l'80% delle quali straniere) va imputata a questa nuova modalità operativa. MR sottolinea che *"secondo la mia esperienza il vestiario viene richiesto sovente dagli stranieri e spesso nasconde delle situazioni molto più complesse rispetto al solo vestire. Sono invece molti di meno gli italiani che chiedono vestiario, a me sono capitate un paio di signore che chiedevano qualche capo, ma sono persone già seguite da diversi servizi, come ad esempio i casi di dipendenza"*. La richiesta di viveri è stata fatta da sole 65 persone; in questo senso diventa evidente la differenza che c'è fra il CDA diocesano ed i CDA foraniali, dove la distribuzione rappresenta una delle azioni principali e dove la richiesta delle "borse spesa" raggiunge percentuali molte più alte. La dinamica delle "richieste condizionate" dai servizi offerti riguarda evidentemente in misura molto maggiore le persone stanziali sul territorio, che conoscono il CDA ed il suo funzionamento, mentre può capitare che le persone di passaggio, che non conoscono le caratteristiche del servizio, avanzino delle richieste che non possono essere direttamente evase. Le persone che si rivolgono al CDA possono interpretare in modi differenti le proprie richieste di beni di prima necessità. Secondo alcuni volontari la richiesta di vestiario può significare – e questo avviene soprattutto per gli italiani - una sorta di rassegnazione nei confronti della propria condizione di povertà, povertà che non si riesce più a gestire e che quindi si cerca di tamponare attraverso la richiesta di beni che sono immediatamente necessari, come il cibo o i vestiti. Secondo altri non ci sono invece delle differenze e come spiega 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 che sia straniero, si tratta comunque di un intervento di sussistenza"*. In questo caso diventa importante distinguere gli interventi di sussistenza da quelli di "integrazione al reddito". La borsa della spesa ed i vestiti si prestano ad entrambe le funzioni: per alcuni costituiscono un aiuto assolutamente necessario, senza il quale la persona o il nucleo non potrebbero sostenersi, per altri rappresentano invece una forma di integrazione di redditi medio bassi. Come dice AN *"la cosa può essere interpretata in due modi: o <se mi danno i vestiti risparmio i soldi per pagare la bolletta> o <non ho nulla, mi rimane solo il vestito che indosso>".* C'è inoltre la possibilità che le distribuzioni non vengano gestite con criteri chiari, ed in questi casi si verificano dei fenomeni di "utilizzo" della risorsa per il solo fatto che questa esiste; è il caso di alcune persone straniere che chiedono un aiuto per il solo fatto che c'è la possibilità di farlo, come dice AG *"le persone africane spesso vengono a chiedere vestiario a prescindere dalla situazione economica familiare, dal fatto che il marito lavori ecc."* perché vedono la possibilità di un aiuto gratuito. Non si tratta certo di famiglie che vivono situazioni economiche rosee ma non si tratta nemmeno, sempre, di situazioni di forte impoverimento.

6. CONCLUSIONI

Il 2010 è stato un anno difficile, durante il quale i volontari del Centro di Ascolto diocesano hanno sentito in modo forte il peso dell'impoverimento e del disagio. Molti di loro parlano di persone e famiglie che vivono delle situazioni disperate, per le quali non è facile

intravedere una via di uscita. Il ruolo del volontario diventa quindi cruciale, ma diventa anche molto frustrante: sostenere continuamente delle persone “bloccate” da una situazione di contesto che non consente l’uscita dalla povertà è pesante e doloroso. Questo tipo di sostegno comporta una vicinanza che si realizza attraverso l’azione che più caratterizza i Centri delle Caritas, cioè l’ascolto. Il Centro torna quindi alla risposta che più lo caratterizza e cerca di dare vicinanza e comprensione a chi oltre a vivere una condizione di disagio economico vive anche una condizione di solitudine.

DIOCESI DI TRIESTE

CENTRO D'ASCOLTO DIOCESANO

ATTIVITA' 2010

1. CONTESTO TERRITORIALE

La Diocesi di Trieste, suddivisa in 60 parrocchie raggruppate in 8 decanati, si estende su una superficie di 134 kmq e comprende i Comuni di Trieste, Muggia, San Dorligo della Valle e Monrupino. I Comuni di Duino Aurisina e Sgonico, pur facendo parte della Provincia di Trieste, appartengono all' Arcidiocesi di Gorizia. Nel 2010 la Diocesi contava 241.800 abitanti, l'85% dei quali residenti nel comune capoluogo.

Dal punto di vista del territorio e della distribuzione della popolazione, la Provincia di Trieste è caratterizzata da significative peculiarità. E', infatti, l'ultima fra le 110 province italiane per superficie territoriale (211,8 kmq) e numero di comuni (6) , l'81esima per popolazione residente, mentre con 1.116,9 persone per chilometro quadrato è la quarta per densità (la densità media nazionale e quella del Friuli Venezia Giulia sono, rispettivamente, di 201,2 e di 157,3 residenti per kmq).

Nella Provincia di Trieste, la popolazione residente al 31.12.2010 risulta pari a 236.556 persone di cui 125.132 femmine e 111.424 maschi con un'età media di 47,9 anni. Rispetto alle altre Province, gli anziani hanno un peso più consistente sulla totalità della popolazione e, nella maggior parte dei casi, costituiscono famiglie mononucleari. Questo spiega perché il numero medio di componenti per famiglia è minore rispetto alla media regionale (1,93 rispetto a 2,19).

La Provincia di Trieste, inoltre, si pone all' ultimo posto per quanto riguarda il quoziente di natalità (7,63%) e al primo per quoziente di mortalità (14,38%). Il tasso di disoccupazione si attesta sul 4,4%.

Per quanto riguarda i movimenti da e verso l'estero, è al secondo posto dopo Pordenone per tasso di immigrazione (7,36%) mentre è al primo posto per minor tasso di emigrazione (2,7%).

Rispetto alla popolazione straniera, al 31/12/2010 gli immigrati residenti in Provincia di Trieste sono 19.044 con un incidenza dell'8,1% sulla popolazione residente totale (8,9% per quanto riguarda il Comune di Trieste). L'età media è di 34,9 anni e il 49,8% sono donne. Nel corso del 2010, il numero degli stranieri è aumentato di 1.083 unità, un incremento inferiore a quello registrato nell'anno precedente quando gli stranieri sono aumentati di 1.433 unità. La comunità di immigrati più numerosa è quella rumena che rappresenta il 15,7% sul totale degli stranieri residenti, al secondo posto c'è quella serbo-montenegrina e al terzo quella croata.

Il 64% degli immigrati sono occupati soprattutto nel macrosettore dei servizi che comprende i comparti alberghiero (13,8%), dei servizi alle imprese (13,1%), della sanità e dell'assistenza sociale (7,5%). Questi i dati a fronte di un 33% impiegato nell'industria¹⁸.

2. IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO "SERGIO PESCHIER"

Il Centro d'Ascolto diocesano di Trieste nasce nel 1989 come *"ufficio di prima accoglienza e d' ascolto per le persone in difficoltà che si rivolgono direttamente alla*

¹⁸ Fonti: Dossier Statistico Immigrazione Caritas / Migrantes 2011 e www.provincia.trieste.it/web/guest/statistica.

*Caritas o che vi vengono inviate dalle Parrocchie*¹⁹. Dal luglio 2006 è intitolato a “Sergio Peschier”, uno dei volontari storici, scomparso alcuni anni fa.

È un servizio segno a bassa soglia, aperto a tutti, che, partendo dall'accoglienza, dall'ascolto e dal farsi prossimi, permette l'instaurarsi di un rapporto di fiducia, fondamentale per la costruzione di una relazione di aiuto proficua.

. Opera in stretto contatto con i servizi sociali, le altre realtà del privato sociale e del volontariato, con un particolare rapporto di collaborazione con i servizi parrocchiali di carità²⁰, ai quali propone un comune lavoro individualizzato sulla persona.

Il Centro d'Ascolto, pur essendo il servizio più “vecchio” della Caritas, nella sua attività più che ventennale ha saputo evolversi, coniugando la tradizione dell'ascolto con la necessità di modificare le modalità operative per far fronte ai continui cambiamenti delle dinamiche di povertà e dei contesti sociopolitici in cui essi si esprimono. Negli anni, molti sono stati i servizi e progetti che si sono sviluppati, trasformati ma anche conclusi collegati al Centro d'Ascolto tutti orientati verso l'accompagnamento sociale e quindi verso una maggiore strutturazione degli interventi.

Non si può parlare del Centro d'Ascolto senza parlare dei tanti volontari che nel corso degli anni si sono alternati in questo servizio. Attualmente sono 9, affiancati da due operatori e un responsabile che lavorano in équipe. Nel corso dell'anno alcuni universitari hanno svolto il loro tirocinio formativo presso il Centro d'Ascolto²¹.

Alla persona che si presenta al Centro d'Ascolto vengono offerti, prima di tutto, l'accoglienza in un ambiente il più possibile sereno e la possibilità di manifestare la propria situazione, i propri bisogni tramite l'ascolto diretto.

Da qui consegue la presa in carico della storia individuale e la definizione di un progetto di fuoriuscita dal disagio, un progetto in cui la persona possa sentirsi protagonista con il sostegno, l'accompagnamento ed il coinvolgimento di tutte le risorse presenti sul territorio.

Di supporto ai progetti di accompagnamento opera un servizio specifico della Caritas, quello di consulenza psico-sociale che lavora su un percorso strutturato di comprensione delle cause del disagio, di costruzione biografica e di ricerca di senso.

Un altro progetto, nato dalle osservazioni del Centro di Ascolto, è quello di accompagnamento economico che si prefigge di aiutare le persone e le famiglie in difficoltà incapaci di gestire da sole le proprie risorse.

Tra gli operatori, impegnati presso il Centro d'Ascolto Diocesano o presso i Centri di Ascolto Parrocchiali, la percezione che emerge nei riguardi della attuale crisi che affligge soprattutto le classi più deboli, è che la via d'uscita sia ancora lontana. Accanto alle situazioni di disagio economico cronicizzato sono in aumento quelle prodotte direttamente dalla crisi in atto. Queste ultime hanno spesso come protagonisti persone e famiglie che per la prima volta affrontano situazioni di disagio economico e, proprio per questo motivo, si trovano impreparate ad affrontarlo e non sono abituate a relazionarsi con i servizi sul territorio. Per queste persone, l'accesso al Centro d'Ascolto può rappresentare il primo passo per intraprendere un percorso di fuoriuscita dal disagio, spesso non solo economico.

¹⁹ Dal verbale della riunione dei “collaboratori” Caritas del 1 agosto 1989.

²⁰ Delle 60 parrocchie presenti in Diocesi 38 hanno sviluppato forme più o meno strutturate di servizi di carità (Caritas o Conferenze di San Vincenzo parrocchiali).

²¹ Dal 2002 la Caritas ha stipulato delle convenzioni con alcune facoltà universitarie, per dare la possibilità agli studenti che devono svolgere il previsto tirocinio curriculare di inserirsi nei propri luoghi di servizio a partire proprio dal Centro di Ascolto. Attualmente esistono convenzioni con le facoltà di Scienze della Formazione, Psicologia, Scienze Politiche e Scienze Sociali.

3. ATTIVITÀ 2010

Nel corso del 2010, le persone che si sono rivolte al Centro d'Ascolto Diocesano di Trieste sono state complessivamente 843 unità²², di cui 453 uomini e 390 donne, rispettivamente pari al 53,7% e al 46,3% del totale. Rispetto al 2009, si è riscontrata quindi una lieve flessione che può essere giustificata considerando la recente attivazione di una serie di nuovi interventi e progetti messi in campo, i cui dati non sono compresi nella rilevazione in oggetto.

Un dato di interesse è il costante aumento della percentuale di nuovi ingressi rispetto a alle persone già in carico dagli anni precedenti (+10,4% fra 2008 e 2009, +12,3% fra 2009 e 2010).

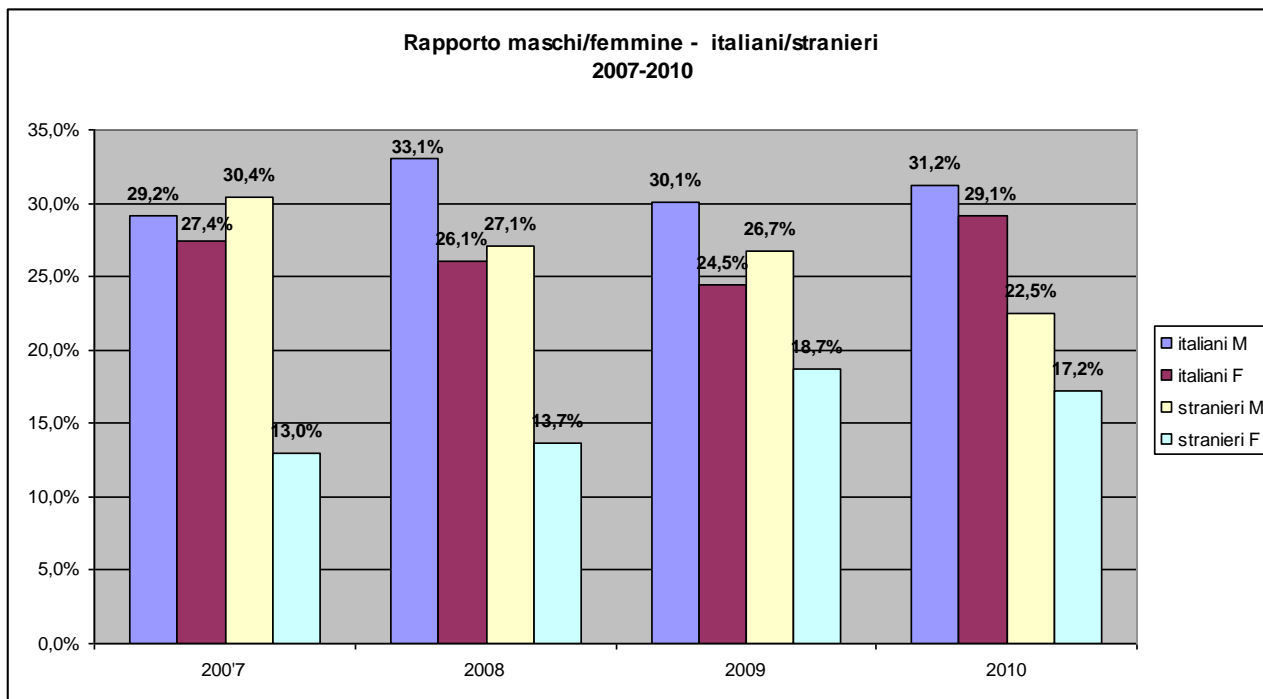
	2007	2008	2009	2010
N.ro persone	936	809	921	843
Nuovi ingressi	46%	47%	57%	69%
Vecchi ingressi	54%	53%	43%	31%

Fra le persone che già erano state prese in carico in precedenza, è in aumento il numero di quelle che non si rivolgevano al servizio da un lungo periodo di tempo, in alcuni casi anche dieci anni. E' possibile definirli casi di povertà di ritorno o, come alcuni studi hanno indicato, di povertà oscillante, ovvero un fluttuare di situazioni di criticità e riemersione.

Spesso, le persone che accedono per la prima volta al Centro d'Ascolto Diocesano, sono già conosciute dalle Caritas parrocchiali e dalle San Vincenzo parrocchiali, ed hanno rapporti con altri soggetti del pubblico e del privato sociale presenti sul territorio. Con l'intento di rendere l'intervento di aiuto il più efficace ed efficiente possibile, la Caritas di Trieste negli anni ha lavorato assiduamente per migliorare il lavoro di rete intervenendo, spesso, con un'azione di mediazione.

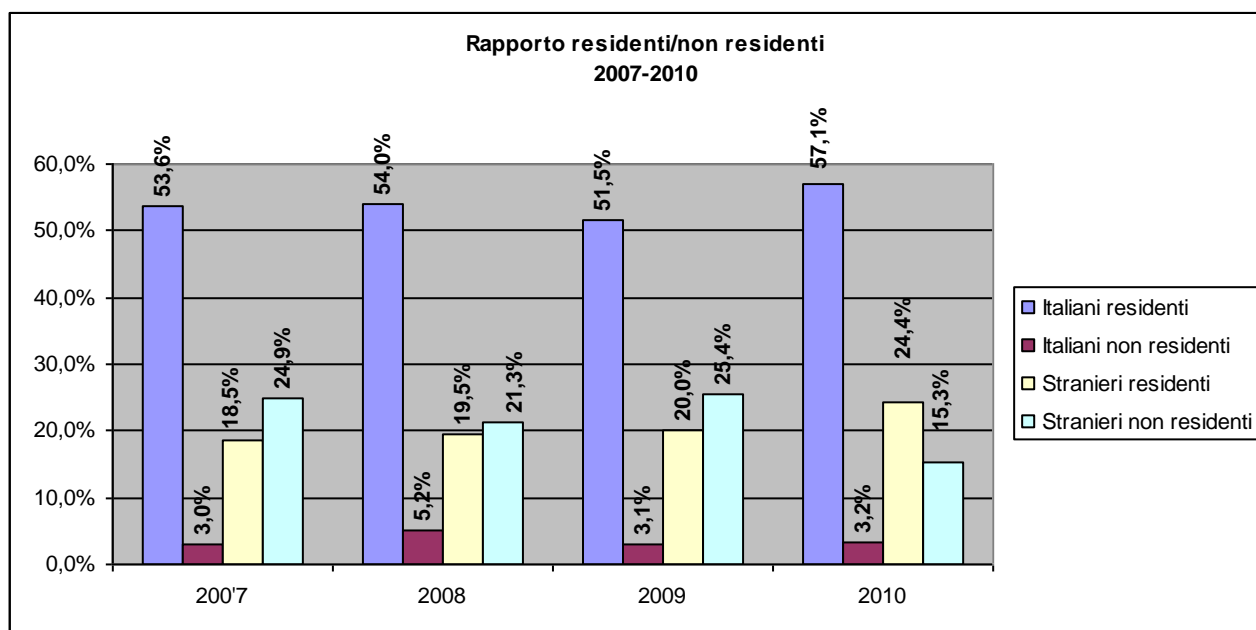
Per quanto riguarda il dato di genere, si continua a registrare la prevalenza di maschi (53,7%) rispetto alle femmine (46,3%) anche se, rispetto agli anni passati, c'è un maggiore equilibrio nella distribuzione (nel 2008 i maschi rappresentavano il 60,2% degli ingressi mentre le femmine solo il 39,2%). Se si pone l'attenzione sul biennio 2009-2010, si nota che la percentuale di maschi italiani e di femmine straniere è rimasta pressoché invariata mentre vi sono delle variazioni per quanto riguarda maschi stranieri e femmine italiane. La percentuale di maschi stranieri ha subito una flessione del 4,2% mentre quella delle femmine italiane ha avuto un incremento del 4,6%.

²² La cifra in realtà rappresenta solo le persone che si sono presentate allo sportello: in molti casi queste persone fanno parte di nuclei/famiglie, pertanto il numero di persone che la presa in carico del Centro d'Ascolto ha effettivamente coinvolto è maggiore, anche se purtroppo una stima risulta difficoltosa.

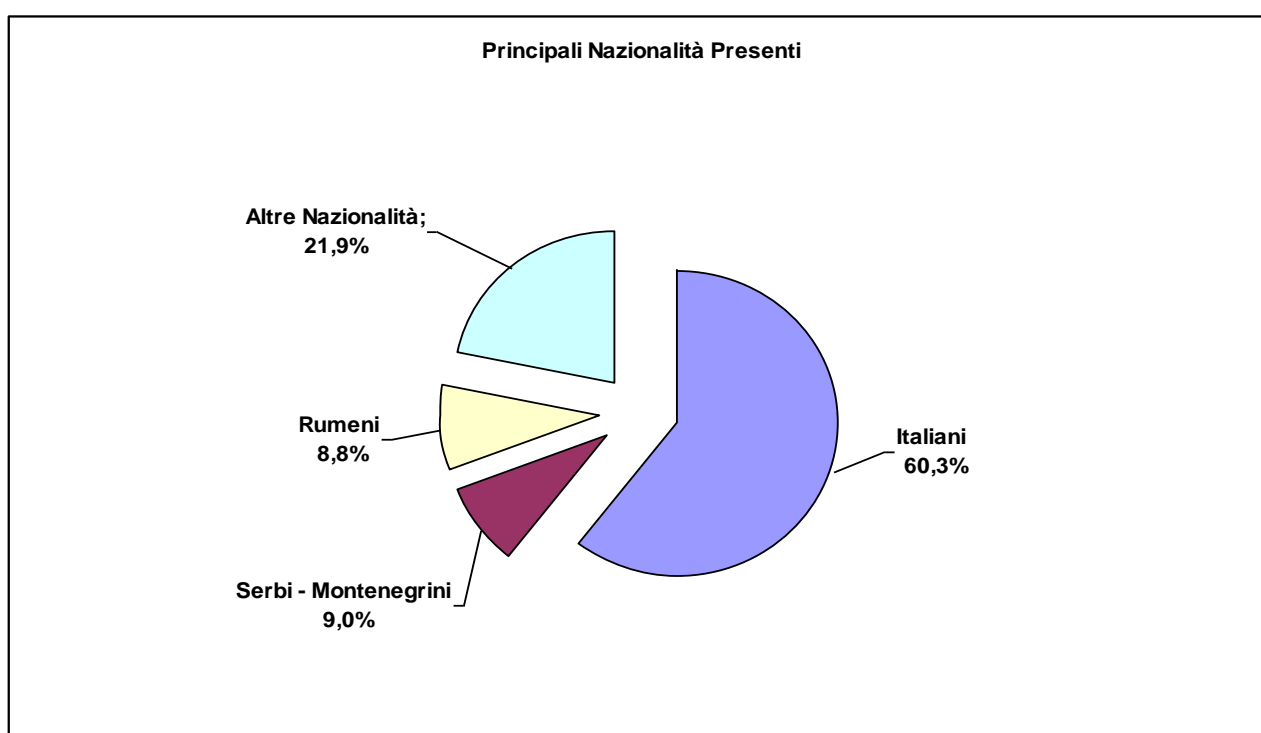


Per quanto riguarda la residenza, come si evince dal grafico, l'utenza del Centro d'Ascolto è prevalentemente costituita da persone residenti. Nel 2010 i residenti hanno rappresentato l'81% dell'utenza complessiva. Confrontando i dati relativi al periodo 2009-2010, si nota che vi è stato un forte incremento (+10%) dei residenti rispetto ai non residenti e che, mentre la percentuale degli italiani non residenti si mantiene costante, si è verificata una significativa flessione nella presenza degli stranieri non residenti (-10,1%).

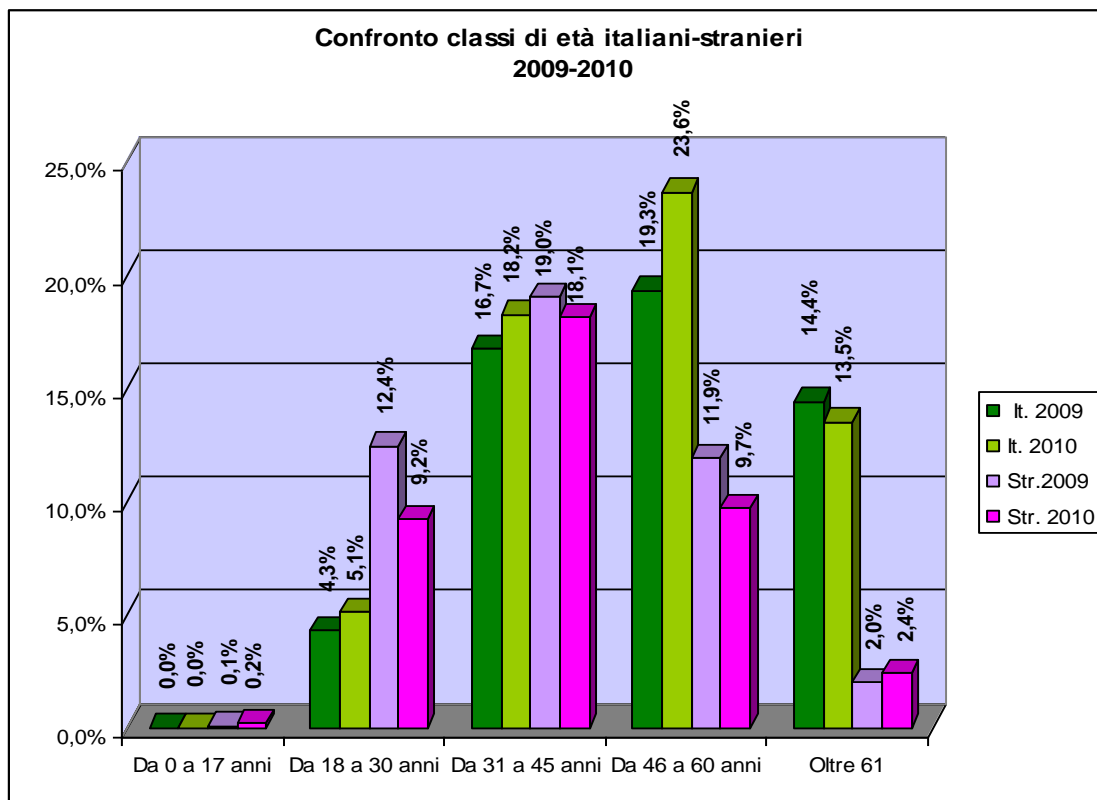
Che il Centro d'Ascolto non opera delle differenze in relazione alla nazionalità è ben sottolineato da una volontaria: *“l'aiuto viene dato con delle priorità: se ci sono bambini, se ci sono famiglie. Per noi la nazionalità non è importante”*. Un'altra volontaria inoltre specifica che: *“Abbiamo iniziato con solo italiani, poi c'è stato il periodo dell'Albania, poi serbi, kosovari e adesso romeni. Ma adesso, con le difficoltà economiche, siamo proprio 50 e 50. Ritornano italiani che non vedevamo sa 6-7 anni”*.



Dal 2010, gli stranieri non residenti non occupano più il secondo posto rispetto alle presenze ma vengono superati dagli stranieri residenti. Questo dato può essere dovuto, da una parte, come possibile effetto di politiche di Welfare che, con la loro impostazione collegata a soglie e a residenza, hanno creato sbarramenti rispetto all'accesso ai servizi da parte di una serie di soggetti, tra i quali spiccano le persone straniere e/o non residenti di lungo periodo nella Regione. Dall'altra parte, invece, si è assistito ad una contrazione del mercato del lavoro che ha colpito diverse fasce deboli di lavoratori, principalmente con contratti a scadenza o atipici, tra cui anche stranieri regolarmente presenti nella nostra Regione che, privilegiando nei suoi interventi di supporto economico gli italiani residenti, ha presumibilmente spinto gli stranieri residenti a rivolgersi più numerosi ad altri soggetti presenti sul territorio (il Centro d'Ascolto della Caritas diocesana in primis) per trovare supporto.



La maggior parte degli stranieri, che nel 2010 rappresentavano il 39,7% degli ingressi complessivi, proviene dalla Serbia-Montenegro e dalla Romania. Tutte le altre nazionalità sono presenti in forma residuale. Se si confrontano i dati 2010 con quelli del 2009 si osserva che la situazione è pressoché uguale.



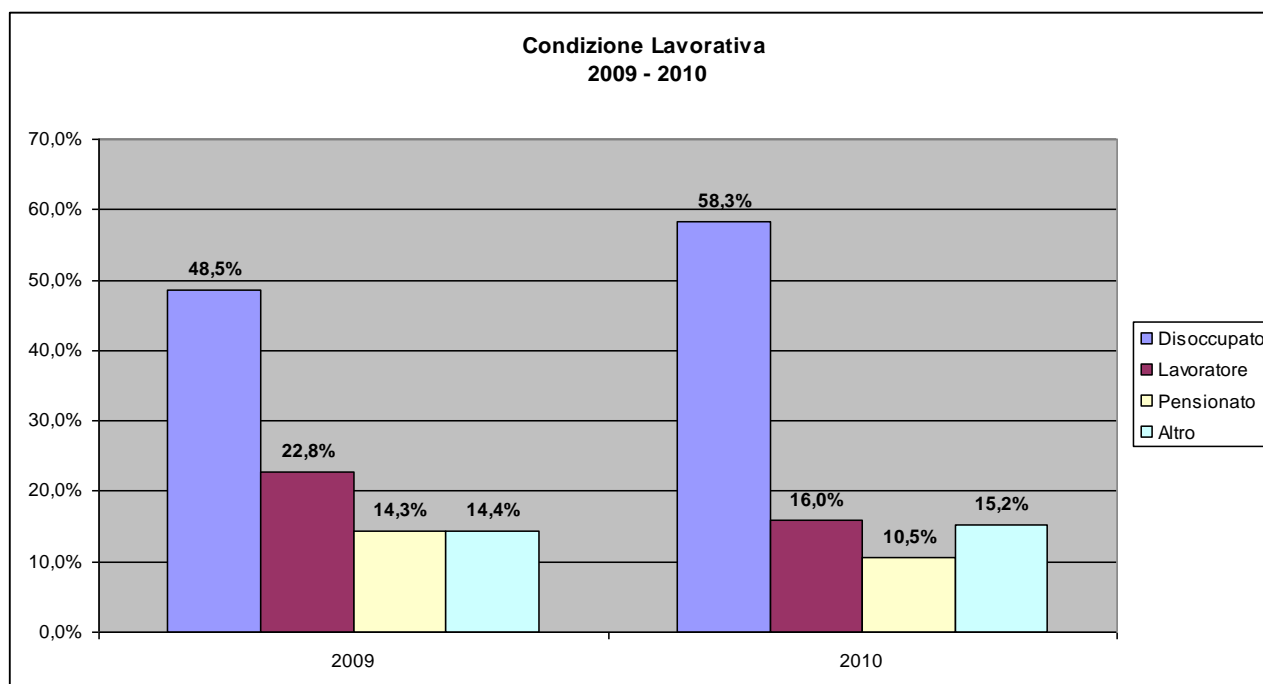
Analizzando la distribuzione per fasce di età, si può notare come l'utenza straniera è distribuita quasi esclusivamente fra la seconda (dai 18 ai 30 anni) e la quarta fascia (dai 46 ai 60 anni) con un picco in corrispondenza della terza fascia (dai 31 ai 45 anni). Gli italiani, invece, si collocano prevalentemente nelle ultime tre fasce e il picco si sposta alla fascia dai 46 ai 60 anni.

Nel 2010, gli italiani si collocano in prima istanza nella quarta fascia (23,6%) e, rispetto al 2009, la loro percentuale è aumentata del 4,3 %. La fascia 46-60 anni è sicuramente quella che ha più risentito, dal punto di vista lavorativo, della crisi in quanto ha subito il maggior numero di provvedimenti di cassa integrazione, mobilità e licenziamento. Rimane stabile la percentuale di presenze nella fascia 31-45 anni (30%) mentre è diminuita lievemente la percentuale degli ultra sessantunenni (-4%)

Per quanto riguarda gli stranieri, fra il 2009 e il 2010, non si registrano variazioni degne di nota. C'è stata una minima flessione (-3,2 %) rispetto alla fascia dai 18 e 30 anni.

Nel 2010 si sono presentati in Centro d'Ascolto alcuni minori stranieri non accompagnati. In questi casi, in genere molto rari, l'approccio adottato è quello di segnalare, come dettato dalla legge, il minore ai servizi sociali del comune preposti e affidarlo all'ente.

Se prendiamo in considerazione le persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto in base al loro stato civile, solo il 36,5 % risulta coniugata. Il restante 63,5% si inserisce nella macroarea delle persone sole (celibi/nubili, separati, divorziati, vedovi) che sono potenzialmente a rischio di rarefazione delle reti di relazioni, quindi più esposte di altre a motivo di deboli reti di contrasto della povertà o del disagio. Rispetto a questo dato generale non ci sono variazioni di nota fra il 2010 e il 2009. Fra gli uomini e le donne italiani prevale lo status di celibe (rispettivamente 10,4% e 10%) mentre fra gli stranieri quello di coniugato (maschi 12,3% femmine 7,6%).



Come è prevedibile, la maggior parte delle persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto sono disoccupate e la loro percentuale è aumentata del 9,8% fra il 2009 e il 2010, passando dal 48,5% al 58,3%. La fascia più colpita è quella dei maschi italiani con un incremento del 5,9% seguita da quella delle femmine italiane (+4,1%). Per quanto riguarda gli stranieri, la loro situazione non è sostanzialmente mutata dal 2009 al 2010.

La presenza dei pensionati italiani in Centro d'Ascolto ha avuto una flessione del 3,8%. Il numero degli studenti in prevalenza maschi e stranieri è passato da 21% nel 2009 all'8% nel 2010.

Il 71,9% degli utenti del Centro d'Ascolto vive in abitazioni in affitto, e prevalentemente in alloggi di edilizia popolare. La casa di proprietà è un miraggio per molte delle persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto, infatti solo l'8,9% ne possiede una e sono quasi tutti italiani (8,3%). Quelle che, invece, sono prive di un alloggio sono in maggioranza stranieri (5,2% rispetto al 2,9% degli italiani).

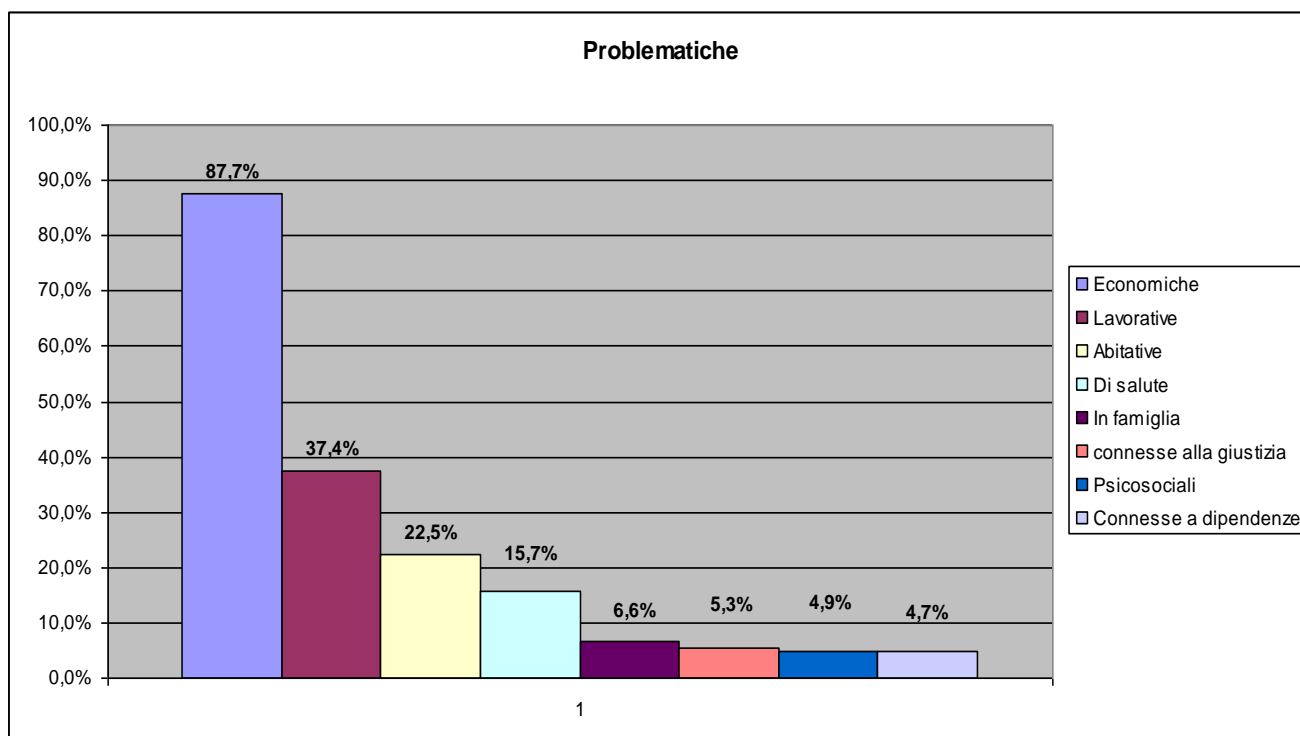
4. RICHIESTE E RISPOSTE

Bisogna premettere che il collegamento biunivoco tra richieste e risposte non segue un percorso lineare nel senso che, ad una percentuale di richiesta (come per esempio nel caso di sussidi e finanziamenti) ne corrisponde una risposta con percentuale più alta. E' come se le persone che si rivolgono al CdA chiedessero meno di quello che gli viene in effetti dato: una possibile giustificazione potrebbe risiedere nel fatto che, non riuscendo gli operatori e volontari a soddisfare una specifica richiesta, si dirotta la risposta su modalità più "classiche" come, appunto, nel caso di sussidi e finanziamenti.

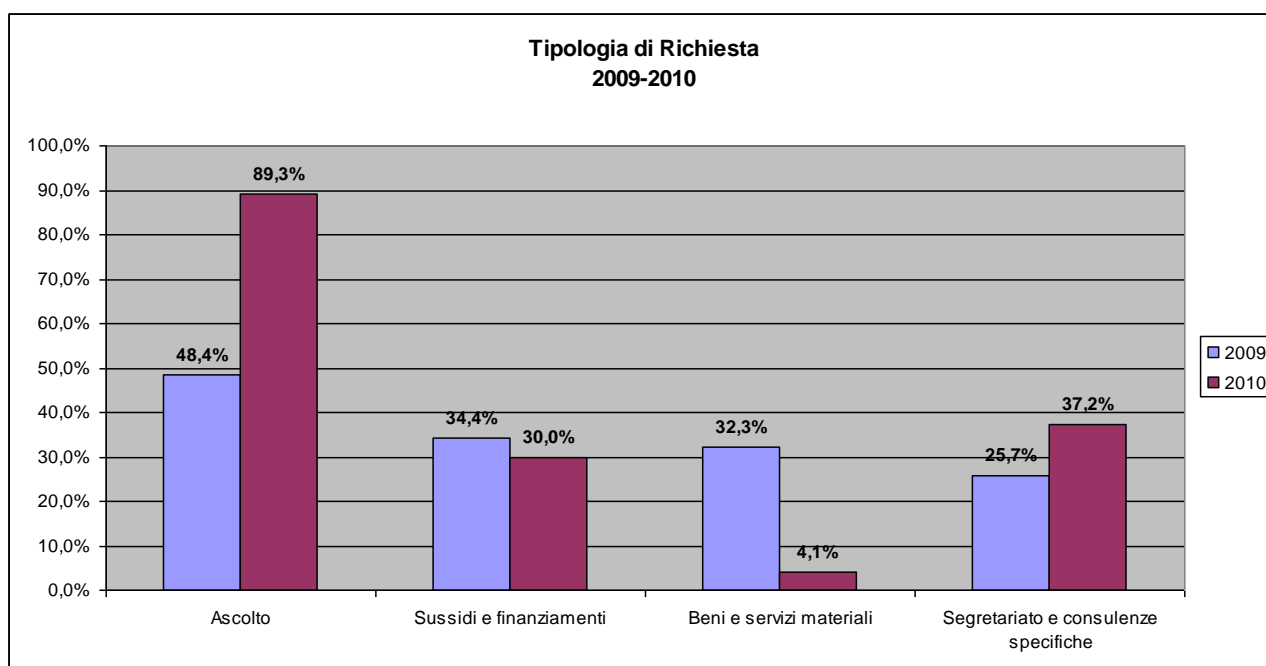
Le persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto avanzano spesso richieste molto precise per la maggior parte di natura economica e soprattutto di carattere urgente (pagamento bollette di utenze in chiusura, pagamento di affitti per evitare sfratti imminenti). Il più delle volte dare una risposta immediata avendo una progettualità attività non produce effetti di lunga durata rispetto alla fuoriuscita dal bisogno. Per questo si cerca di realizzare assieme alla persona un'attenta analisi della situazione, sia di disagio ma più in generale sulla condizione esistenziale, con un approccio il più possibile olistico,

valutando e ponderando la domanda espressa in quanto spesso maschera problematiche e bisogni diversi da quelli verbalizzati.

Le problematiche relative al reddito, al lavoro e all'abitazione sono quelle che colpiscono maggiormente le persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto.



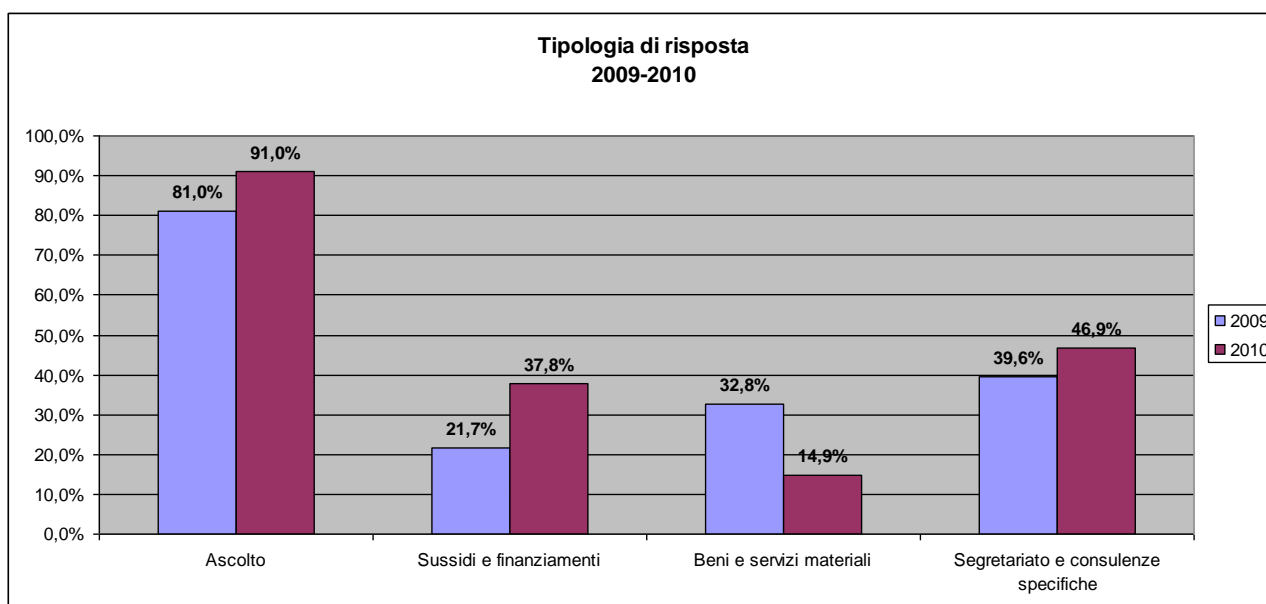
Come si osserva dal grafico, ben l'87,7% delle persone dichiara una problematica economica legata al reddito. Il 23,6% dichiara di essere senza reddito mentre il 22,9% lo ritiene insufficiente per garantire un minimo vitale o ha problemi di indebitamento. Per quanto riguarda le problematiche lavorative, si riscontra una netta preponderanza della disoccupazione (27,9%).



Nel 2010 le persone hanno chiesto soprattutto ascolto (89,9%) con un incremento rispetto all'anno precedente del 40,9%. Si tratta in prevalenza di uomini e donne italiane (rispettivamente al 26,1% e 29%).

Fra il 2009 e il 2010 sono aumentate anche le richieste di segretariato e consulenze specifiche, relativi ad un intensificarsi del lavoro di rete e di nuovi progetti di contrasto a nuove forme di povertà ed impoverimento. Sussidi e finanziamenti hanno subito una lievissima flessione, pari a -4,4%, mentre sono crollate le domande di buoni e servizi. Ciò è collegato ad un ripensamento alle attività ed ai servizi offerti dal CdA, che si sta sempre più indirizzando verso una prospettiva promozionale, di orientamento e consulenza rispetto al soddisfacimento dei bisogni primari.

Le richieste sanitarie, di accoglienza/alloggio, supporto formativo e lavorativo sono residuali.



Per quanto riguarda le risposte, si nota come la specifica "ascolto" sia al primo posto. Fra il 2009 e il 2010 c'è stato un incremento del 10% che ha riguardato un po' tutti, italiani, stranieri, maschi e femmine. Rispetto agli altri principali tipi di risposta, notiamo un aumento del 16,1% dei sussidi e finanziamenti e del 7,3% dell'azione di segretariato e consulenza specifica. Diminuisce l'erogazione di beni e servizi materiali.

Rispetto alla distinzione di problematiche tra italiani e stranieri, un operatore specifica che: *"Le difficoltà degli stranieri consistono innanzitutto negli affitti molto elevati che sono costretti a pagare per il limite della superficie dell'appartamento. Questo non succede agli italiani. Un altro problema è che gli stranieri hanno famiglie più numerosi con bambini che sono molto curati e frequentano regolarmente la scuola. Gli stranieri lavorano meno degli italiani o almeno lavorano in nero. Non si può dire che tutti sono senza volontà e che si fanno aiutare dai servizi. Molto spesso si adattano a lavori molto duri. Non ho una cattiva opinione di queste famiglie"*.

5. IL PROGETTO DI ACCOMPAGNAMENTO ECONOMICO

Avviato dalla Caritas di Trieste nel 2008, in forma sperimentale e con fondi propri, il progetto di durata triennale si è via via allargato ad altre realtà che l'hanno condiviso e ne

hanno dato un sostanziale contributo in termini economici e di personale riconoscendone la potenziale funzione di prevenzione di nuove situazioni di povertà ed esclusione sociale. Il progetto è stato attivato per aiutare le persone e le famiglie in difficoltà, attraverso la diffusione di una corretta educazione alla gestione delle proprie risorse economiche e, in casi particolari, attraverso la concessione di mini prestiti di solidarietà (senza interessi) o piccoli contributi a fondo perduto. Nel caso in cui, attraverso la razionalizzazione delle risorse economiche a disposizione e/o l'attivazione delle reti primarie di sostegno, la persona possa uscire dalla situazione di disagio economico, allora viene fornita solo una consulenza atta a definire il percorso più consono alla risoluzione del problema stesso. Nei casi in cui vi sia la necessità di un intervento economico invece viene scelto uno dei due interventi sopraindicati. Per la realizzazione del progetto sono stati costituiti due fondi di solidarietà: uno per i residenti nel Comune di Trieste (nel 2009), l'altro per quelli residenti nei Comuni di Muggia e San Dorligo della Valle/Dolina (nel 2010). Con questi Comuni la Caritas ha firmato degli accordi che non prevedono solo un'implementazione dei fondi ma soprattutto la progettazione di percorsi per la presa in carico integrata di persone con particolari situazioni di sovra indebitamento che non hanno i requisiti necessari per usufruire dell'assistenza economica dei servizi pubblici.

Nel 2010, gli operatori della Caritas coinvolti (4 operatori economici volontari e 2 operatori sociali del Centro d'Ascolto) affiancati dagli assistenti sociali dei Comuni interessati e da altri operatori sociali presenti sul territorio, hanno preso in carico 123 persone per un totale di 574 colloqui. Gli uomini presi in carico risultano 52 mentre le donne sono state 71. L'83% ha la cittadinanza italiana. L'età media è di 47 anni mentre il reddito medio familiare è di € 1.061,00 a fronte di un reddito pro capite di € 410,00.

Certo non è facile educare al rispetto degli impegni e rivedere il proprio stile di vita riducendo le spese superflue.

Sicuramente però si è riusciti, nella stragrande maggioranza dei casi, a spiegare i pericoli del ricorso ai prestiti personali e agli altissimi interessi che gravano quest'ultimi.

Purtroppo in alcuni casi è una vera e propria droga che fa ritenere alle persone che aprendo sempre nuovi prestiti ci si può permettere tutto e si possono risolvere tutti i problemi economici, senza rendersi conto che si arriva ad un punto limite dove questo non avviene più e ci si ritrova completamente rovinati.

Ben più difficile invece è far modificare lo stile di vita soprattutto quando in famiglia esistono dei minori ai quali "non si deve far mancare niente".

ANALISI AGGREGATA

Dopo aver illustrato l'attività dei Centri di Ascolto diocesani di Concordia-Pordenone, Gorizia, Udine e Trieste si vuole concludere questo rapporto regionale analizzando alcune tendenze comuni nelle quattro Diocesi del Friuli Venezia Giulia

Diocesi	2009	2010
Concordia – Pordenone	998	905
Gorizia	439	346
Trieste	921	843
Udine	874	1145
Totale	3232	3239

Il numero delle persone passate nei Centri di Ascolto Diocesani e Foraneali che utilizzano Os.Car si è mantenuto in linea con quelli transitati nel 2009. Le diminuzioni nell'affluenza che sono state registrate nelle Diocesi di Pordenone, Gorizia, Trieste sono state compensate dalla diocesi di Udine.

Cittadinanza	Totale complessivo
Italia	1086
Ghana	364
Romania	244
Marocco	182
Serbia e Montenegro	152
Nigeria	120
Albania	107
Altre nazionalità	984
Totale	3239

Il 33% delle persone che bussano al Centro di Ascolto sono italiani. La maggioranza di coloro che si rivolgono ai CdA è straniero, perché la Caritas è percepita dai cittadini italiani come un servizio a disposizione delle persone in grave emarginazione sociale. Al contrario i cittadini immigrati ritengono il CdA come un luogo in cui poter ricevere ascolto e aiuto per qualsiasi problema.

Per quanto riguarda le altre nazionalità il numero di affluenze non rispecchia la numerosità delle singole nazionalità presenti nella nostra Regione così come riportate nell'ultimo rapporto Caritas Migrantes 2010 (Romania, Albania, Serbia e Ghana le nazionalità più presenti).

Questo dato può essere spiegato tenendo in considerazione i diversi tempi di migrazione (maggiore è il tempo in cui una persona è nel nostro territorio, maggiore è la possibilità che sia autonomo), ma anche la capacità delle singole comunità di creare reti di supporto nell'adattarsi alle "regole" del territorio e orientarsi ai servizi che questo offre per favorire l'inclusione sociale.

I dati sulle classi di età vengono riportati divisi per italiani e stranieri essendo i profili delle classi di età della popolazione residente diversa. (gli stranieri sono mediamente più giovani).

Classe di età tra gli italiani	
0-17	2
18-30	98
31-45	348
46-60	410
61	225
ND	3
Totale complessivo	1086

Tra gli italiani, rispetto ai dati dell'anno precedente, si assiste un aumento dell'incidenza delle persone con più di 46 anni che accedono ai Centri di Ascolto, questa tendenza è omogenea in tutte le province. Non varia di molto l'incidenza degli "under 30".

L'aumento di persone anziane pone all'attenzione degli operatori e dei volontari del Centro di Ascolto il problema delle tipologie di intervento da mettere in campo, essendo complicato un reinserimento lavorativo nelle attuali condizioni di mercato con conseguente difficoltà nel garantire un apporto di reddito adeguato e continuativo.

Classe di età tra gli stranieri	
0-17	8
18-30	556
31-45	1095
46-60	426
61	59
ND	9
Totale complessivo	2153

IL 76% dell'affluenza degli stranieri ai Centri di Ascolto, si concentra nella fascia di età tra i 18 e i 45 anni, coerentemente con la distribuzione per classe di età degli stranieri sul nostro territorio.

Analizzando la situazione occupazionale delle persone, che si sono rivolte ai CdA in regione FVG, dobbiamo distinguere anche in questo caso tra italiani e stranieri.

Italiani	Totale complessivo
Altro	66
Casalingo/a (senza un reddito personale)	25
Disoccupato	378
Inabile al lavoro (con pensione)	41
Lavoratore (in età lavorativa)	62
Occ. tempo det.	40
Occ. tempo ind.	74
Pensionato	116
Studente	6
(vuoto)	278
Totale complessivo	1086

Stranieri	Totale complessivo
Altro	61
Casalingo/a (senza un reddito personale)	110
Disoccupato	1125
Inabile al lavoro (con pensione)	13
Lavoratore (in età lavorativa)	217
Occ. tempo det.	106
Occ. tempo ind.	159
Pensionato	14
Studente	25
(vuoto)	323
Totale complessivo	2153

Il 52% degli stranieri è disoccupato mentre la percentuale scende al 35% tra gli italiani. Tra gli italiani si può notare l'incidenza dei pensionati, dato coerente con la presenza di over 60 tra le persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto. Per gli stranieri la presenza dei pensionati ovviamente diminuisce, mentre diventa predominante la presenza dei disoccupati.

Prima di analizzare le problematiche bisogna sottolineare che si è provveduto a rilevare le problematiche che la persona evidenziava durante i colloqui, la problematica tende a evidenziare qual è il problema principale della persona e non sempre è legata alla tipologia di richiesta che viene presentata al volontario.

Conoscere le problematiche dovrebbe permettere di mettere in campo azioni e interventi più mirati a una soluzione non emergenziale del problema.

Chiaramente, come si desume dai valori assoluti riportati in tabella una persona può manifestare più problematiche, aumentando così il grado di complessità della presa in carico.

Si riporta solamente la tabella relativa alle macroproblematiche, nel sistema a loro volta queste sono ulteriormente specificate.

Macro Problematiche	Totale complessivo
problematiche economiche	2632
problematiche lavorative	1491
problematiche abitative	669
problematiche di salute	265
problematiche in famiglia	186
problematiche connesse all'istruzione	139
problematiche psicosociali	88
bisogni in migrazione/immigrazione	82
problematiche connesse a dipendenze	73
problematiche connesse a giustizia	69
altre problematiche	48
handicap/disabilità	23

Le problematiche economiche sono le maggiormente presenti, in particolare emerge l'assenza totale di reddito o la presenza di un reddito insufficiente per garantire un minimo vitale.

A determinare la problematica economica è ovviamente la situazione di disoccupazione in particolare per i cittadini stranieri (v. tabella sulla condizione occupazionale). Bisogna sottolineare che la problematica economica prevede che la persona abbia intrapreso una carriera di povertà che comporta molto spesso la rottura dei legami familiari, il peggioramento dello stato di salute (come ad esempio l'utilizzo di sostanze tossicodipendenti ed alcolici e la sofferenza psichica), oppure in certi casi vivere esperienze di devianza e criminalità.

Si deve notare che il 21% delle persone hanno un problema abitativo: molto spesso purtroppo carriere di povertà portano alla perdita dell'abitazione, perché non si riesce più a far fronte al canone di locazione.

Richieste	Totale complessivo
sussidi e finanziamenti	1204
ascolto	1044
beni e servizi materiali	992
lavoro	577
segretariato e consulenze specifiche	565
accoglienza/alloggio	203
sanità	131
sostegno socioassistenziale	51
supporto formativo e lavorativo	48
altre	28
Totale complessivo	4843

La maggior parte delle persone richiedono aiuti e sussidi economici. Una persona può fare più richieste, in particolare a fronte di situazioni di mancanza di reddito è verosimile che la persona ritorni per chiedere più volte sussidi e finanziamenti.

Risposte

Risposte	Totale complessivo
ascolto	1874
beni e servizi materiali	1064
sussidi e finanziamenti	882
segretariato e consulenze specifiche	649
supporto formativo e lavorativo	384
sanità	98
accoglienza/alloggio	58
sostegno socioassistenziale	51
altre risposte	29
lavoro	10
Totale complessivo	5099

A fronte di una richiesta ci possono essere più risposte, generalmente l'ascolto è alla base di tutta l'attività, da questo discendono eventuali interventi più concreti.

Si nota che, tolta la funzione di ascolto che sottende qualsiasi relazione di aiuto al CdA, le richieste e le risposte che più frequentemente sono rilevate fanno riferimento a bisogni primari della persona: vestirsi, nutrirsi, poter vivere in una casa, scaldarla e illuminarla: infatti la richiesta e la risposta di beni materiali, che è pari al 20%, riguardano la fornitura di generi alimentari, d'igiene e vestiario. Le richieste di sussidi e finanziamenti, pari al 25%, riguardano il pagamento di canoni di locazioni e bollette per utenze domestiche. A fronte di 1204 richieste i CdA del FVG hanno erogato 882 di sussidi e finanziamenti, perché uno dei ruoli del Centro di Ascolto è di orientare la richiesta offrendo una risposta che soddisfi meglio il bisogno della persona o di accompagnare la persona ai Servizi Sociali Comunali o ad altri soggetti ecclesiali (quali Caritas parrocchiali) o del privato sociale. Si può notare, infatti, che nelle voci segretariato e consulenze specifiche e supporto formativo e lavorativo la risposta supera la richiesta.

CONCLUSIONE GENERALE

Piste di lavoro

La necessità di dare forma all'indefinitezza dei contorni che i percorsi biografici di povertà ed impoverimento portano in seno è un necessario impegno per coloro i quali, come le Caritas ma anche gli enti pubblici, sono chiamati a promuovere percorsi di inclusione e coesione sociale attraverso un lavoro sinergico e coordinato che possa portare alla luce le tante sfaccettature di fenomeni che per loro natura risultano essere polisemici e multidimensionali.

Studiare le dinamiche di esclusione/inclusione da la possibilità di ripensare i servizi messi in campo e di progettare di nuovi per rispondere alla domanda sociale emergente dal territorio e, nello specifico delle Caritas, promuovere percorsi di formazione e sensibilizzazione capaci di innescare processi culturali di accoglienza e partecipazione sociale.

Partendo da tali consapevolezza e prospettive generali d'impegno ed entrando nello specifico di quanto emerso dai rapporti dei Centri d'Ascolto delle quattro Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia si evince che a rivolgersi ai punti di ascolto diocesani delle Caritas sono prevalentemente due tipologie di persone:

- cittadini stranieri under 45 verosimilmente nella prima fase del loro progetto migratorio in Italia;
- cittadini italiani over 45 senza lavoro o in una condizione di precarietà lavorativa, senza alcuna fonte di reddito o con stili di consumo non aderenti alle proprie capacità economiche, senza più un supporto della famiglia di origine o con legami affettivi deboli e con grosse difficoltà a ricercare una nuova occupazione lavorativa.

Da questa due macro gruppi di utenza, che portano con se specifiche e peculiari domande sociali, si possono delineare alcune principali piste d'intervento sociale.

Per il primo gruppo sociale risulta sempre più urgente la proposizione di percorsi di accoglienza a forte impronta interculturale con il "doppio fuoco" che riporti ad unità le istanze culturali d'origine della persona che quelle del Paese di arrivo, mantenendo un equilibrio tra la risposta ai bisogni primari e la complessa prospettiva legata all'integrazione sociale.

Situazione molto più complessa quella che riguarda i cittadini italiani in quanto per essi sono molteplici i fronti di azione per un intervento sociale che garantisca un livello minimo di efficacia verso l'autonomia. Occorre, oggi più che mai, spostare l'attenzione dalle "emergenze" legate ai bisogni primari verso aspetti a maggiore valenza promozionale che si sostanziano in percorsi di formazione e ri-orientamento professionale, rafforzamento o costruzione di reti di contrasto del disagio con primaria attenzione alla cura dei beni relazionali primari (Donati, 2007), i quali, operando con criteri prevalentemente informali (reti familiari, parentali, di vicinato, di amicizia, di conoscenza) e pure nei casi di debolezza delle stesse, garantiscano una maggiore efficacia in termini di rafforzamento dei processi coesivi. A tal fine è necessario valorizzare, rafforzare o pensare a servizi a forte valenza relazionale, incanalandoli sempre più nell'alveo dell'accompagnamento sociale all'interno del quale anche l'intervento economico risulta efficace nel sul combinarsi con la dimensione simbolica dello scambio relazionale. Non è un caso che gli interventi monetari proposti dalle Caritas, più che essere risolutivi nel fronte del superamento della difficoltà economica, diventano spesso veicolo di relazionalità

“positiva” e capace di affrancare la persona dall’ansia del rimanere schiacciata dal peso delle difficoltà e degli eventi traumatici che si presentano, in molti casi, in maniera reiterata, risultando molto stressanti dal punto di vista psicologico e portando spesso a “perdere la bussola”

Accanto a situazioni di povertà che colpiscono la famiglia e che sono dovute a dinamiche e fenomeni non riconducibili a responsabilità personali dei componenti del nucleo, va osservata la presenza di situazioni di povertà e vulnerabilità economica legata a modelli di consumo non corrispondenti alla propria capacità economica.

Il fenomeno è certamente determinato da fattori culturali e psicologico-sociali di ampia portata. “La forte spinta al consumo costituisce un comportamento funzionale per la sopravvivenza dell’economia di mercato appositamente rafforzato, a livello multimediale, da messaggi che gli attribuiscono un valore desiderabile e positivo” (Nanni, 2010).

Vi sono poi alcuni meccanismi di rafforzamento, consistenti in pratiche e modalità di presenza sui mercati, che possono incentivare situazioni di indebitamento e di vulnerabilità economica. Si ricorda a tale riguardo la diffusione del gioco d’azzardo e legale, sostenuta anche dallo stato, la diffusione delle carte *revolving*, la possibilità di acquisto con pagamenti fortemente posticipati, la rateizzazione di tasse e tributi, la possibilità di poter contare su valori molto elevati di “massimo scoperto” nel conto corrente bancario, che evitano nel breve periodo di “andare in rosso” sul conto, ecc. nel complesso, si tratta di opportunità a doppio taglio, che se da un lato aiutano la famiglia a soddisfare le esigenze immediate, dall’altro lato fanno venire meno il senso della realtà, costruendo in modo virtuale una situazione di benessere che non corrisponde alla realtà dei fatti.

Su questo fronte, appare evidente l’ampio orizzonte di possibilità educative che chiamano in causa soprattutto gli attori sociali e di solidarietà, e che possono contribuire in modo specifico alla diffusione di un modello di consumo e di gestione del denaro più attento e responsabile.

A partire da queste sfide, le Caritas diocesane del Friuli Venezia Giulia propongono alcune possibili strategie di contrasto:

- rafforzamento degli strumenti di presa in carico delle persone che abbiano lo scopo di accompagnarle ad una nuova occupazione quali borse lavoro, tirocini formativi ecc.;
- favorire, nei processi di presa in carico, lo strumento del progetto di vita condiviso tra famiglie in povertà, i servizi pubblici, il privato sociale e le reti informali primarie (reti parentali e amicali) e secondarie (volontariato, parrocchie, circoli ricreativi e sportivi);
- intensificare il lavoro di rete tra istituzioni (quali servizi sociali d’ambito, centri per l’impiego, azienda sanitaria, ecc..) e con i soggetti del privato sociale (quali Caritas diocesane, parrocchie, cooperazione sociale, associazioni di volontariato e promozione sociale) a partire dalla costruzione di un linguaggio comune e condiviso che si sostanzia nella condivisione di modalità operative e prospettive di riscatto sociale;

Volendo sintetizzare questa breve riflessione di prospettiva, si può concludere che il rafforzamento del capitale sociale di ogni singola persona presa in carico risulta essere un buon antidoto da mettere in campo nelle situazioni di povertà ed impoverimento. Se è vero che una stabilità lavorativa e abitativa possono essere un buon punto di partenza per contrastare la povertà, un forte apporto in termini di resilienza viene dato sia dalle reti relazionali primarie che da un patto fiduciario nei confronti del proprio sistema sociale di riferimento. Questo infatti muove le persone verso l’impegno e la partecipazione sociale. Fondamentale risulta altresì l’orientare le persone nella coltivazione di interessi, nell’informarsi, nel leggere, nello studiare e nel praticare attività fisiche in forma

associativa. A reti rarefatte ed ad una rarefazione degli interessi, corrisponde una maggiore propensione a rivolgersi ai servizi per una richiesta di supporto. È come se venisse a mancare quella forza di propulsione data dallo scambio con il mondo esterno, quel mondo che è sicuramente terreno nel quale si esplica il disagio ma anche luogo dove poter incontrare le risorse, principalmente umane e relazionali, capaci di dare senso e valore all'esistenza (Fizzotti, 2005).

Ed è molto probabilmente questa la sfida più grossa che attende le Caritas e più in generale il sistema di welfare negli anni a venire.