

2018

La Comunità di Cura nella Metamorfosi del Sociale

Un'indagine nei Centri di Ascolto di Caritas
in Lombardia



La ricerca contenuta nel presente report, è stata condotta, nel periodo che va da aprile a settembre 2018, da un gruppo di lavoro diretto da Aldo Bonomi e composto da Albino Gusmeroli, Marco Patrizi, Francesco Sala.

SOMMARIO

Premessa e nota metodologica.....	5
Oasi nel deserto della moltitudine	7
Lo scenario del nuovo mondo dell'economia, della società e le nuove fragilità.....	11
Società e nuove esclusioni:l'isolamento nella moltitudine	13
Il passaggio da assistenza all'accompagnamento individuale.....	17
Le risorse per costruire l'accompagnamento	18
La voce dei territori.....	23
Bergamo.....	23
Brescia	25
Como.....	26
Crema.....	27
Cremona.....	30
Lecco.....	32
Lodi.....	32
Mantova	34
Milano	35
Pavia	36
Vigevano.....	37
Riflessioni sugli aspetti organizzativi strutturali e funzionali.....	38
La rete esterna con le istituzioni e le altre organizzazioni del privato sociale.....	41
La comunità di cura come diffusore di una nuova cultura del sociale.....	44
La rete interna tra centri di ascolto	45

Comunicazione e narrazione	46
Il rancore e la ricerca del dialogo.....	47
Gli strumenti della comunicazione.....	52
La fotografia dei Cda scaturita dai questionari ai volontari.....	55
Percezione del territorio.....	58
Situazione centri di ascolto e percezione del rancore verso l'operato Caritas	66
Alcuni aspetti relativi all'accoglienza dei migranti	74
Allegati - qualche dato per territorio	77

Premessa e nota metodologica

Tra settembre e novembre del 2016 il Consorzio Aaster ha compiuto per conto e con l'aiuto organizzativo di Caritas Ambrosiana una rilevazione presso i centri di ascolto attivi nella Diocesi di Milano. Il progetto si proponeva di indagare la percezione e la rappresentazione dei fenomeni di disagio sociale in rapporto all'enuclearsi di fenomeni sociali di resistenza, rifiuto o rimozione che attraversavano il tessuto sociale diocesano, nonché di indagare sulla rappresentazione delle culture interne al corpo dei volontari rispetto alla sua capacità di lavorare sulle paure sociali alla base dei fenomeni di rancore o ostracismo sociale che investono sia le categorie e le fenomenologie sociali incrociate dall'attività dei volontari sia, eventualmente, gli stessi centri di ascolto.

A seguito di questa ricerca, i fenomeni appena citati non hanno cessato di produrre i loro effetti e quindi, a due anni di distanza si è scelto di promuovere una nuova rilevazione in continuità a quella del 2016 scegliendo di estendere il campo di azione dalla diocesi di Milano a tutte le diocesi della Regione Lombardia. E' in questo contesto che si è sviluppata la ricerca contenuta in questo rapporto, promossa dalla Delegazione Caritas della Lombardia.

La fase di raccolta dei dati è consistita in due azioni principali la somministrazione di questionari strutturati composti da domande a risposta multipla, scale di misurazione della percezione dei rispondenti ai temi di interesse della ricerca; la realizzazione di focus group con attori e testimoni privilegiati delle comunità locali sottoposte ad analisi. I questionari, così come i focus group, hanno avuto come unità di analisi le Diocesi lombarde. Tuttavia nella stesura del report si è a volte preferito parlare di territorio, in senso lato, inteso come il luogo caratterizzato dalla vita di una comunità (il Mantovano, il Milanese eccetera).

La costruzione dei *questionari* è stata effettuata da ricercatori del consorzio Aaster di Milano, così come la loro elaborazione statistica, mentre l'azione di somministrazione e raccolta è stata condotta ai coordinatori diocesani indicati dal committente. A tal proposito si ricorda che nelle zone della città di Milano i questionari non sono stati somministrati ma sono stati utilizzati, ai fini della presente ricerca, quelli già compilati nella precedente ricerca effettuata due anni fa.

Per quanto riguarda invece l'organizzazione dei *focus group* la scelta dei partecipanti è stata lasciata alla discrezione dei coordinatori diocesani indicati dal committente e gestiti da uno o due ricercatori del consorzio Aaster. Per quanto riguarda le modalità di organizzazione si è data libertà ai coordinatori diocesani di scegliere una modalità "interna" o modalità "esterna". A tal proposito ricordiamo che la modalità detta "interna" prevedeva il coinvolgimento di soli operatori o volontari di Caritas mentre la modalità detta "esterna" prevedeva anche il coinvolgimento di attori del territorio di riferimento esterni a Caritas. Questi ultimi, variando da zona a zona, hanno visto la partecipazione di altri attori della comunità di cura del territorio ma

anche altri attori provenienti dal mondo della comunità operosa (mondo del lavoro e dell'imprenditoria).

In sintesi:

- I questionari raccolti sono stati in totale 564 (a cui sono stati aggregati i 117 questionari raccolti da Caritas Ambrosiana nel precedente lavoro di ricerca);
- Si sono tenuti 14 seguenti focus group:

DATA	DIOCESI/TERRITORIO	MODALITA'
20 aprile 2018	Lodi	esterna
15 maggio 2018	Vigevano	esterna
21 maggio 2018	Pavia	interna
22 maggio 2018	Mantova	interna
24 maggio 2018	Milano nord - Lecco	esterna
24 maggio 2018	Dalmine	interna
31 maggio 2018	Bergamo	esterna
4 giugno 2018	Brescia	interna
5 giugno 2018	Milano sud – Cesano Boscone	esterna
9 giugno 2018	Brescia	interna
11 giugno 2018	Milano città - Affori	esterna
13 giugno	Cremona	interna
14 giugno 2018	Como – Sondrio - Varese	interna
25 giugno 2018	Crema	esterna

Oasi nel deserto della moltitudine

Questi che stiamo vivendo non sono più i tempi del sociale. È una condizione di cui dobbiamo prendere atto, insieme a quella costellazione di soggetti che sono sopravvissuti a questo cambio d'epoca, ma che hanno dovuto subire il contraccolpo delle forme di rete entrate in crisi. Se devo ricorrere ad una metafora, la più semplice ed efficace è quella del deserto, che è punteggiato di oasi che sono chiamate ad affrontare la sfida di un percorso che stabilisca delle connessioni tra di loro.

Restando sempre nella metafora del deserto, mi sembra realisticamente ancora lontana l'ipotesi di una carovana in grado di unire quelle oasi. Ed è in particolare il sociale che conosceva e praticava l'inclusione a trovarsi in grave difficoltà. Certo, viene da urlare, schierarsi e prendere posizione, ma arrivati, quando va bene, nello spazio mediatico ci si ritrova schiacciati tra storytelling del rancore e storytelling dei buoni sentimenti e di un impegno compassionevole ma non per l'inclusione.

È la situazione in cui si trovano ad esempio le Ong. Una situazione da cui, a mio parere, dovrebbero tenersi fuori, perché è una bolla che rischia di essere anche pericolosa, in un contesto spettacolarizzato sul cui sfondo è venuto meno il nesso che legava sociale e inclusione.

Quindi da un lato abbiamo la bolla della solidarietà da società dello spettacolo, dall'altro il venir meno dei meccanismi di inclusione vera. E intanto su questo terreno trova sempre più spazio la retorica del welfare aziendale in economia, e un'Europa dell'indifferenza, dei muri "da nazionalismo metodologico" che ha perso il senso del tragico di fronte al riapparire del disumano, come urla giustamente Massimo Cacciari.

Se questo è il deserto che abbiamo di fronte e attorno a noi, dobbiamo iniziare almeno a sperimentare un percorso di condivisione, sapendo che le reti, sulle quali si poteva contare un tempo, sono quasi tutte inaridite. Intorno a noi c'è tanta, tanta sabbia che rende l'esodo verso un altrove molto incerto. Ma questo esodo va fatto. Va fatto partendo da un luogo di riflessione comune, dando conto del percorso, e avendo l'accortezza di scartare di lato.

D'altro canto è vero che le dinamiche sociali hanno generato davvero tante di queste oasi, che però, come verificiamo ogni istante, non solo non sono connesse ma neppure possono neppure più affidarsi alla politica come l'abbiamo conosciuta sino ad ora, cioè alle sue forme tradizionali, per costruire possibili nuove connessioni. Come mie era capitato di scrivere già su Vita, oggi la sfida di un nuovo mutualismo parte dal compito di ricostruire un intelletto collettivo sociale. Come ricostruirlo è tutto da capire. Ma per ricostruirlo dobbiamo partire dalla concretezza viva dei frammenti che restano sul campo e che si devono preparare tanto a superare il lungo inverno del rancore, quanto a resistere alle logiche della solidarietà compassionevole e spettacolarizzata. In questi frammenti ancora così

ricchi di dignità, di sapere e di senso possiamo riporre le nostre speranze, all'interno di un contesto nel quale il sociale se non sgomita per fare società si ritrova schiacciato tra economia dei flussi e politica del rancore, rischiando di essere definito unicamente dall'essere marginale e di trovarsi al margine senza più la visione di un margine che si fa centro.

Viviamo in una società in cui la paura sociale genera sentimenti collettivi indocili come rancore, cinismo e violenze. Non è sempre stato così e non è detto che debba essere necessariamente così. Il punto è allora interrogarsi sul perché oggi questo sentimento umanissimo tende oggi a piegare la voglia di comunità in rinserramento ed esclusione. Perché dalla paura possa generarsi comunità di cura occorre partire dal ribaltamento del paradigma che ci vede vivere in una società dai mezzi abbondanti e dai fini sempre più indefiniti.

Siamo di fronte ad un salto d'epoca, o, se si preferisce, ad una fase di metamorfosi e non di transizione ed evoluzione. Spesso accade in passaggi come questi si tenda a guardare solo la punta della piramide: ad esempio, nelle circostanze che stiamo vivendo. Ma non è una strada obbligata, perché è sempre possibile scartare di lato per verificare in profondità come il salto d'epoca abbia rimescolato le carte della società e dell'orizzontalità del vivere. Detto con un linguaggio dell'oggi, bisogna capire se il "general intellect", che viene avanti con le sue retoriche e i suoi processi di globalizzazione e di modelli produttivi cambiati, si può misurare con un intelletto collettivo sociale in grado di contrastare, di mediare, di rapportarsi con lo stesso "general intellect" (che per intenderci è quello che si riunisce a Davos ogni anno e che ha la sua forma non solo simbolica nell'algorithm...). In sostanza, dobbiamo cercare di capire se prende forma un intelletto collettivo sociale in grado di dire la sua rispetto al disegno del futuro.

Ma prima di ragionare di futuro, bisogna saper ricordare il futuro. Se guardassimo ad un altro salto d'epoca della nostra storia, quello che trasformò l'Italia da paese agricolo in paese industriale, scopriremmo come fu accompagnato da un'intelligenza collettiva sociale, fatta da operatori di comunità e da una capacità di agire nella società, in grado di farne racconto.

Scartare di lato significa non farsi catturare anche dall'altra retorica, quella del promettificio che sta attanagliando la politica e che cerca in tutti i modi di inseguire il mercurio della scomposizione sociale. Ma come ben noto, quando si rompe un contenitore il mercurio si sparpaglia ed è impossibile metterlo in un nuovo contenitore: allo stesso modo è del tutto illusorio pensare che quella retorica sia in grado di rimettere insieme il mercurio.

Scartare di lato significa anche rendersi conto che è proprio il "general intellect" a generare il mercurio. Per questo è necessario avere un pensiero critico rispetto ai suoi slogan, da quelli sulla società accelerata a quelli sull'innovazione, e rispetto alla sua supposta capacità salvifica dall'alto. Naturalmente per capire come si possa costruire un intelletto collettivo sociale, su quali temi, con quali meccanismi è necessaria la consapevolezza di essere noi stessi parte di quel mercurio.

Oggi possiamo guardare alla punta alta della finanziarizzazione del capitalismo delle reti e dividerci su posizionamenti diversi, che vanno dalla scelta per il sovranismo, per i populismi o per una mediazione che sia in grado di temperare quei meccanismi. Invece scartare di lato significa provare a ragionare su come questo punto di arrivo possa essere l'inizio di una società che viene. Tornando al "ricordare il futuro", occorre, come si era fatto allora, indagare sui nuovi posizionamenti territoriali che ora propongono in particolare il grande tema della migrazione sull'asse del Mediterraneo.

Oggi non è più sufficiente affrontare la crisi degli interessi, con la loro materialità, perché siamo di fronte ad una situazione segnata dalla crisi di senso. Per esser chiari: non bastano più le categorie economiche degli interessi per capire come ci si ripositiona, occorre ragionare sui rapporti complessi tra interesse e senso, rapporti che rimandano anche alla forma dei lavori, a iniziare da quelle forme che attirano per un alto significato di senso ma producono scarso reddito. Nella società del mercurio non bisogna solo seguire la frammentazione ma anche la rincorsa di senso dei soggetti.

Rispetto al salto d'epoca che ci ha traghettati nell'Italia industriale, oggi siamo di fronte a una dinamica diversa, fatta di derive accelerate. Il salto d'epoca ha infatti comportato la crisi della società verticale, quella che si reggeva sulle tre polarità di capitale, lavoro con lo stato in mezzo. La società verticale presupponeva un posizionamento rispetto a queste polarità e aveva un punto di riferimento nella statualità e nel welfare; prevedeva la possibilità di prendere l'ascensore sociale e di chiedere il cambiamento attraverso il conflitto. Gli interessi e il senso si tenevano insieme in quelle appartenenze che erano anche appartenenze di classe. In questo modo si è prodotto un meccanismo progressivo di inclusione, che ha generato ad esempio la crescita dei ceti medi.

Quando invece la società verticale ha cominciato a sfarinarsi nel passaggio verso la società orizzontale abbiamo assistito alla crescita del capitalismo molecolare delle partite Iva che oggi chiamiamo start up, del lavoro autonomo, sino all'ultima frontiera, quella dell'uberizzazione.

Così siamo approdati alla società circolare, che ha sostituito la catena del valore con la ragnatela del valore, dove l'utente-cliente viene inglobato nel meccanismo produttivo e nella distribuzione delle merci.

La faccia cattiva della società circolare è l'economia dei lavoretti. La faccia buona è la sharing economy, quella della condivisione, che raccomanda alle particelle di mercurio di collaborare.

La società circolare è però caratterizzata dalla potenza dei mezzi ma dalla scarsità dei fini. Questo è il suo punto vero di fragilità. Il fine è incorporato in quello che fai: si potrebbe dire banalmente che il fine stia nel correre. La deriva accelerata ha prodotto un mutamento radicale della composizione sociale. Ha dato centralità all'individualismo compiuto, dandogli la rete come ambiente in cui affermarsi; ha

provocato la dissolvenza dei meccanismi di appartenenza e la crisi dei soggetti di mediazione.

Se questo è il “general intellect” dominante, come si fa a ricostruire un intelletto sociale collettivo in grado di temperare o cambiare il modello? Come si fa a ricostruirlo sapendo che questa deriva accelerata produce un’apocalisse culturale, intercettando i soggetti quando non si riconoscono più in quello che era loro abituale?

Bisogna partire dal punto di fragilità, cioè dalla scarsità dei fini: ad esempio ciò che distingue la sharing economy dall’impresa sociale è proprio la densità del fine, che nel primo caso ha solo caratteristiche di nuova funzionalità, mentre nel secondo incorpora senso. Bisogna partire dalla voglia di prossimità, che non è più solo un atto volontario ma è una contaminazione che coinvolge anche il fare professione, a cominciare dalle professioni che inducono all’inclusione.

L’augurio è che questa proliferazione riesca a fare condensa. Che questi luoghi di resilienza che hanno incorporato un altro modello, riescano a mettersi in mezzo e a stabilire un intelletto collettivo sociale, capace di essere rappresentanza sociale di senso.

Lo scenario del nuovo mondo dell'economia, della società e le nuove fragilità

I Centri di Ascolto di Caritas si trovano a vivere una fase di profonda riflessione sul proprio ruolo e sulle metodologie che hanno contraddistinto fino ad oggi questi organismi attivi sul fronte dell'esclusione sociale. All'interno del mondo Caritas i Cda rappresentano il lato più prossimo alle marginalità sociali con le quali si confronta in maniera minuta e quotidiana, una vera e propria trincea dove si affrontano quotidianamente le contraddizioni, le difficoltà e le marginalizzazioni che la società dello scarto produce, per riprendere le parole di Papa Francesco. Non è questa la sede per dissertare sui complessi processi di trasformazione della produzione e della riproduzione sociale che l'era contemporanea sta producendo su scala globale, tuttavia è importante restituire a chi si trova a lavorare quotidianamente, con coraggio e dedizione, per l'inclusione il senso di queste trasformazioni.

Una frase che abbiamo potuto ascoltare in tutti i territori interessati dalla ricerca riporta con esattezza il senso di pressione sociale nel quale si trovano ad operare i volontari dei Cda:

“Fino a 10-15 anni fa noi sapevamo che c'era una quota di marginalità estrema che era eliminabile e con cui il lavoro di supporto sarebbe stato costante per permettergli quantomeno di non morire per strada; ne facevano parte tossicodipendenti di lungo corso, senz'altro per scelta e persone con limitatissimi mezzi materiali e cognitivi. Questa quota, che ancora esiste, rappresentava però il 2-3% di tutta la popolazione erano persone che per vari motivi sapevamo non sarebbe stato possibile includere nel mercato del lavoro in nessun modo e con cui si lavorava per limitare almeno gli aspetti più aspri della loro condizione. Le altre persone con cui interagivamo dai nostri sportelli si trovavano in condizioni di difficoltà momentanea per la perdita di lavoro. Per loro era sufficiente attivarsi per includerli nuovamente nel mercato, cosa che più facile fare, e una volta ottenuto un nuovo impiego camminavano con le loro gambe e il nostro lavoro finiva. Oggi, non solo è più difficile trovare nuove collocazioni lavorative, ma sappiamo che il nostro lavoro non si esaurisce con il posto di lavoro. Un lavoro che spesso è precario e a volte così mal remunerato da non permettere comunque l'autosufficienza.” Focus Group Cda Brescia

La situazione descritta nella citazione richiama il passaggio da quella che si definisce, secondo i canoni della sociologia del lavoro novecentesca, una situazione normale del mercato del lavoro. Una situazione nella quale, al netto delle marginalità estreme che rimangono comunque piuttosto contenute, si creano temporanee quanto relativamente ridotte quote di disoccupazione o inattività. Sono quote fisiologiche al funzionamento stesso dell'economia. In quel contesto laddove, per fare un esempio, intervenga un'innovazione tecnologica o un aggiustamento strutturale in qualche ambito della produzione, si produce inevitabilmente una quota di eccedenza di manodopera che viene in prima istanza assistita dal welfare statale o dalle

organizzazioni della società civile e, in secondo luogo, riassorbita o ricollocata all'interno dei nuovi meccanismi produttivi. Da almeno 10 anni a questa parte il processo di globalizzazione da inclusivo si è fatto selettivo ed esclusivo, determinando un profondo impatto sull'economia reale portando inevitabilmente a nuovi meccanismi di inclusione ed esclusione in ambito lavorativo e, di converso, nei processi di inclusione sociale. I vettori su cui viaggiano queste trasformazioni sono principalmente di carattere tecnologico, in particolar modo digitale, non a caso si parla di una quarta rivoluzione industriale. Le automazioni nel campo dell'industria, della logistica hanno dato la possibilità di eliminare tutta una serie di gravosi e ripetitivi compiti che venivano svolti da persone fisiche, ma l'automazione in questa fase non si limita ad una semplice robotizzazione delle funzioni. Quando si parla di industria 4.0 si parla di organismi produttivi digitalmente integrati in grado di gestire la produzione in maniera pressoché simultanea a quelle che sono le oscillazioni del mercato e i bisogni espressi dalla domanda. Ma è di più, i software cognitivi e gli algoritmi di apprendimento hanno ormai raggiunto un tale grado di autonomia da intaccare anche quelle posizioni lavorative di comunicazione e collegamento che fino a poco tempo fa richiedevano quantomeno la supervisione umana. A trasformarsi è la catena stessa del valore, cioè la curva che descrive la redditività dei processi produttivi, e questa trasformazione è di carattere qualitativo e non "solo" quantitativo. Nelle economie del cosiddetto primo mondo la scommessa sugli utili da parte degli imprenditori si sposta sempre più verso le fasce alte della produzione, cioè su quella parte di clientela con capacità di spesa medio alte che garantisce utili ancora consistenti. Questo è il principale motivo per cui la quota dell'export è la voce del P.I.L. a cui guardano sia i grandi gruppi sia le nicchie di eccellenza, dato che il mercato nazionale non garantisce più da tempo le marginalità che si ottengono invece nell'aggancio ai flussi globali. Quando è l'intera catena del valore ad essere proiettata nella competizione globale si dà un passaggio dalla dimensione produttiva chiusa nelle mura dell'azienda a quella delle *smart land*, cioè nuclei territoriali interconnessi che si presentano all'interno della competizione globale come entità funzionalmente coese, ancorché deboli nella capacità di produrre inclusione sociale e dunque generatrici di incertezze diffuse. Siamo approdati alla società circolare, che ha sostituito la catena del valore con la ragnatela del valore, dove l'utente-cliente viene inglobato nel meccanismo produttivo e nella distribuzione delle merci. La faccia cattiva della società circolare è l'economia dei lavoretti. La faccia buona è la *sharing economy*, quella della condivisione, che raccomanda alle particelle di mercurio di collaborare. La società circolare è però caratterizzata dalla potenza dei mezzi ma dalla scarsità dei fini. Questo è il suo punto vero di fragilità. Il fine è incorporato in quello che fai: si potrebbe dire banalmente che il fine stia nel correre. La deriva accelerata ha prodotto un mutamento radicale della composizione sociale. Ha dato centralità all'individualismo compiuto, dandogli la rete come ambiente in cui affermarsi; ha provocato la dissolvenza dei meccanismi di appartenenza e la crisi dei soggetti di mediazione. Le condizioni sociali di vita tendono a generare paura sociale e generano sentimenti collettivi indocili come rancore, cinismo e propensioni violente. Non è sempre stato così e non è detto che

debba essere necessariamente così. Il punto è allora interrogarsi sul perché oggi questo sentimento umanissimo tende oggi a piegare la voglia di comunità in rinserramento ed esclusione. Perché dalla paura possa generarsi comunità di cura occorre partire dal ribaltamento del paradigma che ci vede vivere in una società dai mezzi abbondanti e dai fini sempre più indefiniti.

Società e nuove esclusioni: l'isolamento nella moltitudine

“La società della prestazione si sottrae sempre più alla negatività. Essa è abolita proprio dalla crescente deregolamentazione. (...) In luogo del divieto, dell'obbligo o della legge, subentrano il progetto, l'iniziativa e la motivazione. La società disciplinare è ancora dominata dal - no -. La sua negatività produce pazzi e criminali. La società della prestazione, invece, genera soggetti depressi e frustrati.” Byung-Chul Han, La società della stanchezza

Le ricadute personali e psicologiche delle trasformazioni economiche e materiali su cui i rapporti sociali si poggiano sono una materia di studio relativamente recente. In particolar modo le ricadute dell'attuale ristrutturazione economica e produttiva. Gli effetti profondi sono ancor al di là della comprensione di quello che potranno essere le malattie del XXI secolo, anche se con un buon margine di probabilità si potrebbe scommettere sul fatto che saranno di natura psichica piuttosto che fisica. nell'indagare la quotidianità dei centri di ascolto lombardi abbiamo potuto toccare con mano le problematiche che i volontari incontrano quando si trovano a lavorare con soggetti che hanno difficoltà non solo di natura materiale.

Nel corso dei focus group di territorio, la storia che abbiamo sentito raccontare con maggior frequenza è quella della persona intorno ai 40-50 anni che si ritrova da un momento all'altro senza lavoro, senza possibilità di mantenere se stesso e/o la sua famiglia e che viene in contatto quindi con gli sportelli Caritas. È evidente che le difficoltà economiche e di sostentamento inneschino anche delle difficoltà sul livello psicologico. Questo è qualcosa che vale per tutti i soggetti che si trovano in una situazione di marginalità. Ma è altresì evidente come queste difficoltà siano particolarmente gravi se arrivano alla mezza età, su soggetti che non si erano mai immaginati di poter arrivare ad una situazione di esclusione. La difficoltà d'inserire nella propria biografia una discontinuità così grande porta ad una frustrazione difficile da gestire che spesso si accompagna dialetticamente con rotture relazionali familiari. Questo genere di difficoltà psicologiche si trasferiscono poi anche sui soggetti che con loro si trovano ad operare a cui si chiede anche un apporto motivazionale non indifferente. La flessibilità richiesta dal mercato del lavoro richiede flessibilità anche psicologica nella misura in cui si deve essere pronti a costanti sollecitazioni e cambi di rotta a cui l'individuo è costretto per continuare a lavorare. Una flessibilità che mal si concilia con il desiderio di progettare e programmare una vita, specie in famiglia, operazione che invece richiede la possibilità di guardare quantomeno nel medio periodo per prendere decisioni di vita che costruiscano la base affettiva, e non solo materiale, degli individui. Le difficoltà

saranno maggiori in relazione inversa rispetto al grado d'inserimento dei soggetti prima che venissero a contatto con il centro d'ascolto. È comprensibile visto che:

“Per loro è difficile venire a chiedere aiuto. Anche solo il rivolgersi allo sportello rappresenta un umiliazione con cui è difficile convivere. Di norma sono persone e famiglie italiane, benestanti o comunque ben inserite nel tessuto economico e sociale locale e che fanno fatica ad accettare il fatto che siano loro a dover chiedere aiuto quando fino a poco tempo prima vedevano loro stessi come i membri produttivi della società. Coloro a cui spettava il compito di prendersi cura e non di farsi curare”. Focus group Bergamo

In questo senso il lavoro di accompagnamento non è solo un aiuto di natura materiale, ma un vero e proprio percorso di rivisitazione delle identità individuali su cui si basa il benessere psicologico dei singoli soggetti. Viene quindi qui a delinearsi un ulteriore sforzo richiesto alla comunità di cura, un elemento che incide fortemente sulla necessità d'adeguare gli strumenti di risposta dei centri di ascolto e della cura in generale.

Gli effetti psichici sugli individui però non si limitano alla riscrittura delle proprie identità e biografie, ma sono di natura sistemica sulle relazioni sociali. La condizione di marginalità è spesso accompagnata da una situazione d'isolamento sociale. Questo punto sembra essere particolarmente rilevante visto che la questione dell'isolamento e della solitudine è emerso in ogni territori oggetto d'indagine. Inoltre, è una variabile molto sensibile alla provenienza etnica, nel senso che difficilmente abbiamo ascoltato di difficoltà dovute all'isolamento da parte di migranti, mentre veniva avvertito come qualcosa di preoccupante per molti italiani (specie anziani) che si rivolgevano ai centri di ascolto anche solo per poter avere l'opportunità di stare in compagnia.

La teoria sociale degli ultimi anni fornisce vari spunti interpretativi per questo fenomeno che meritano di essere riassunti brevemente per poter fornire un quadro interpretativo al lettore delle dinamiche sottostanti ai grandi cambiamenti che la globalizzazione e, più a livello pratico, una disamina di una rilevante differenza fra utenza straniera ed italiana.

La struttura sociale, nel suo livello micro si presenta in forma reticolare. All'epoca dei social network questo concetto è diventato pressoché di conoscenza comune. Il fenomeno social, spesso utilizzato come prefisso di attività che fino a poco tempo fa non necessitavano di questa specificazione, è solo una macro-rappresentazione della struttura a rete dei legami sociali. Questa intuizione cominciò a prendere forma oltre cinquanta anni fa in alcuni lavori di psicologia sociale avvenuti negli Stati Uniti e da allora ha acquisito sempre maggiore importanza perché leggere la realtà sociale come una stratificazione di reti aiuta a far emergere le dinamiche proprie della società attuale. Questi lavori in particolar contribuirono a comprendere quale fosse il ruolo delle relazioni deboli e forti nella vita degli individui. Se è vero infatti che per il benessere psicologico e il supporto emotivo le relazioni forti rappresentino la base necessaria del sé nella sua definizione nella vita quotidiana è altresì vero che queste relazioni sono spesso poco inclusive e si trovano, di norma, in un campo

socialmente omogeneo. Ciò significa che il complesso di relazioni a noi vicine rappresenta un nodo omogeneo di una più ampia rete sociale. Le relazioni che legano un nodo ad un altro sono spesso ritenute “deboli” ma solo dal punto di vista della loro frequenza ed intensità rispetto all’individuo. Il lavoro di Mark Granovetter permise di dimostrare come gli individui con un maggior accesso a questi legami deboli fossero più facilitati nella ricerca di lavoro, proprio perché avevano maggior accesso a informazioni provenienti da più nodi di una rete sociale. L’importanza di questi legami “deboli” è cruciale, sono infatti proprio i legami deboli a collegarci, seppur in forma indiretta, con il resto della società. È da queste scoperte in campo psicologico che si trasse la nozione di “gradi di separazione” cioè la possibilità teorica di chiunque di poter raggiungere una qualunque persona sulla faccia della terra attraverso sei o sette passaggi.

Di norma questa nozione fu interpretata (anche da un celebre film di Hollywood) come una rincuorante vicinanza di tutti gli individui sulla terra. E in parte è veritiera. Il problema però è che nelle relazioni quotidiane di un individuo questa possibilità rimane solo sulla carta e ciò che conta è il complesso di relazioni che ad esso si trovano vicine. Questi nodi però, grazie alle trasformazioni tecnologiche in atto, si trovano sempre più isolati fra loro e i legami “deboli” diventano sempre più sottili. Il XX secolo era un tempo di grandi organizzazioni di massa dove le relazioni personali e le identità collettive venivano definiti in modo piuttosto rigido rispetto agli standard attuali e, soprattutto, difficilmente entravano in contatto con credenze, tradizioni e modalità di vita completamente altre. Le tecnologie attuali, in particolar modo internet, hanno ristretto molto le distanze fra gruppi e persone e fornito molte più occasioni di contatto. Quando si parlava di villaggio globale si intendeva esattamente questo, la possibilità di contatto fra individui geograficamente culturalmente lontanissimi. Ciò che però non ci si aspettava e che questa tecnologia aumentasse in maniera esponenziale le possibilità d’isolamento.

La promessa della rete era quella di potenziare i legami deboli per avvicinarci sempre di più. Ciò che è successo in realtà è che questi legami deboli sono stati demandati a degli apparati che hanno concentrato su se stessi la possibilità di fornire relazioni fra individui creando una situazione paradossale dove una moltitudine di individui accostati, e non integrati, si rivolge ad una mediazione per entrare in contatto con chi gli sta accanto. Da qui il proliferare di siti ed app d’incontri di qualunque genere e di socializzazioni che procede di pari passo con l’immagazzinamento di enormi moli di dati da parte delle grandi corporation che riescono ad estrarre valore proprio dalle informazioni personali e relazionali. Se le relazioni individuali sono sempre più dipendenti da apparati di natura tecnologica, così come lo sono le relazioni professionali e mediatiche è evidente che non resta molto spazio nel mezzo per l’organizzazione forme alternative. La disintermediazione non è quindi un problema solo dei sindacati, dei partiti e delle associazioni di categoria che faticano a mantenere i propri iscritti e la loro rilevanza, ma un fenomeno globale che interessa a tutti i livelli tutte le persone. Culturalmente e politicamente questa dinamica aiuta la retorica del leader forte al potere che tiene

da sé il contatto con i suoi elettori/iscritti/rappresentati, senza alcun bisogno di quella complessa macchina di legittimazione e trasferimento culturale che prevedeva giornali, case editrici, organizzazioni di base, associazioni e quadri intermedi e che può tranquillamente essere sostituita da un pugno di esperti della comunicazione.

A livello individuale il risultato di questi processi produce una rarefazione delle occasioni di incontro, formazione e socializzazione che si traduce in isolamento e solitudine individuale. Non si tratta ovviamente di un processo inventato e portato avanti dalle nuove tecnologie mediali. L'iperspecializzazione del lavoro e la crescita degli apparati burocratici sotto il dominio di quella che Foucault chiamava società disciplinare avevano in sé già tutti i presupposti per togliere le forze vive della società per incanalarle nelle emergenti burocrazie statali. Si tratta di un processo di lungo periodo complesso e composito a cui però la rivoluzione digitale ha impresso una accelerazione esponenziale.

Non è un caso tuttavia che quest'isolamento non colpisca il corpo sociale in modo uniforme. Ci sono delle differenze evidenti dovute all'età, alla condizione sociale e alla probabilmente anche alla provenienza etnica. Cerchiamo di spiegarci meglio su questo punto che potrebbe essere facilmente frainteso.

In tutti i territori investigati c'è stato riportato come la problematica della solitudine fosse qualcosa di trasversale ed imponente, seppur non sempre all'ordine del giorno dell'agenda dei vari Cda comprensibilmente impegnati su altri fronti. Il soggetto tipico che soffre la solitudine è l'anziano italiano, con una pensione risicata e privo dell'appoggio della famiglia. Molte volte la solitudine si aggiunge, ed acuisce, la marginalità. Altre volte è solo la condizione di solitudine che spinge l'anziano a cercare l'appoggio del gruppo d'ascolto. Non sono infrequenti infatti i casi in cui anziani arrivati come utenti, ma non in condizioni di fragilità economica, diventino poi volontari a loro volta o comunque partecipino direttamente alle attività del centro e della sua rete.

Quasi mai ci è stato riportato di problematiche simili portate avanti da stranieri, e le motivazioni sono da ricercare in una pluralità di cause. In primis la popolazione migrante ha una media d'età ben più bassa della popolazione locale, per cui si esclude l'età anagrafica che gioca un ruolo predominante nel rischio di cadere in condizioni di isolamento. In secondo luogo il progetto migratorio è raramente costruito in solitaria e senza reti. La grande maggioranza di chi emigra lo fa scegliendo delle reti di conoscenza famigliari, amicali e/o etniche che sono in grado di sostenere il soggetto quando arriva in un paese che non conosce. Queste reti, come effetto collaterale, attenuano il rischio di ritrovarsi in una situazione di solitudine. Questo secondo fattore è di estremo interesse per gli operatori dei centri di ascolto perché ha direttamente a che vedere con il loro lavoro, cioè ricostruire relazioni attorno al soggetto marginale.

Abbiamo trovato, nei territori lombardi, un alto grado di consapevolezza circa questo cambio paradigmatico nel lavoro dell'ascolto, e possiamo dire che molto è già stato fatto limitatamente alle risorse disponibili. Questa macro-dinamica sociale

è un salto di continuità rispetto al passato ed rappresenta uno dei fattori che più incide sul cambio di paradigma dall'assistenza alla cura.

Il passaggio da assistenza all'accompagnamento individuale

Tutti i fattori fin qui considerati hanno inciso profondamente sulla domanda di assistenza e sulle esigenze dell'utenza dei Centri di Ascolto Caritas. Diverse le esigenze, diverse le richieste a cui devono essere date anche diverse risposte.

Il cambiamento di modalità nel lavoro di cura è qualcosa che ha impattato su tutti i territori lombardi e ad ogni livello dell'organizzazione dei Cda. Lo testimoniano le molte esperienze raccolte, ne citiamo una che vale per tutte:

“Una volta, fino a 10-15 anni arrivavano per lo più situazioni di fragilità economica dovute alla perdita di lavoro. Con il pacco alimentare, un aiuto con le bollette o con l'affitto e con, al massimo, un coordinamento con gli assistenti sociali del comune riuscivamo a far fronte a quasi tutte le richieste. Si trattava di situazioni di norma passeggera che avevano una durata inferiore all'anno e su cui Caritas interveniva come ultima rete di salvataggio in assenza di welfare statale e/o di relazioni famigliari e amicali. Ora non solo questo genere di situazioni si prolungano nel tempo, cronicizzandosi, ma si acuisce la difficoltà nel trovare lavoro, e spesso dobbiamo intervenire anche nella pianificazione economica della famiglia o dell'individuo in questione. Questo non sempre è ben accetto da parte dell'utente che si sente giudicato nelle sue scelte” Focus Group Mantova

Questa testimonianza è esemplificativa di una situazione incontrata in tutti i territori indagati. Ci parla delle nuove difficoltà dei soggetti che assistono e che stanno sperimentando nella loro quotidianità un cambio di paradigma che disorienta e che mette in discussione le modalità tradizionali di assistenza.

Il cambio forse sta proprio nel concetto stesso di assistenza. È un dibattito non nuovo nelle sue premesse, né per la Chiesa né per il terzo settore in generale, quello del rischio dell'assistenzialismo. Cioè il rischio che si corre nel cronicizzare le situazioni di povertà con il proprio aiuto senza mettere il soggetto destinatario dell'opera caritativa nelle condizioni di autosufficienza. Tuttavia il mutato scenario in cui si muove la comunità di cura rende questo dibattito ancora più incalzante e necessario.

Le capacità di autonomia sono messe in grosse difficoltà proprio dallo scenario economico globale. Questo vale per chiunque, a maggior ragione per i soggetti che già si trovano in condizioni di marginalità, o che ci ricadono proprio a causa di qualche ristrutturazione nel loro luogo di lavoro o nel mercato dove operano. In questa situazione un contributo alle rate d'affitto o alle bollette (e nei casi più gravi il pacco alimentare o il vestiario) non sono più misure estreme rivolte alla povertà estrema. È l'intero scenario economico ad essersi impoverito per moltissimi soggetti, e contestualmente si è impoverita la capacità di erogare welfare da parte di enti locali e statali. In questa situazione per molti gli aiuti materiali di Caritas non vengono più guardati come una rete di salvataggio da utilizzare transitoriamente in

un momento puntuale di difficoltà, ma una vera e propria integrazione ad un welfare sempre più lacunosa. Non una stampella momentanea a cui poggiarsi fino a quando non si potrà tornare a camminare in autonomia, ma un tutore, un'entrata su cui fare affidamento nel medio e lungo periodo.

Difficile poter proporre, vista la complessità e la profondità delle dinamiche su cui ci siamo soffermati nella prima parte di questo capitolo, delle ricette rapide buone per tutti gli usi. Ma, soprattutto, buone per tutti i luoghi. I flussi dell'economia globale, in una dinamica che solo all'apparenza può sembrare contraddittoria, nel momento in cui elevano la competizione ad una portata globale evidenziano anche il ruolo cruciale giocato dal locale e dai singoli nodi territoriali che compongono la vastissima prateria planetaria su cui si gioca la partita della competizione. Non è casuale infatti che durante la ricerca siano emerse realtà piuttosto variegata sul punto.

Non si tratta qui di premiare le diocesi che hanno trovato soluzioni più agili o di redarguire quelle che presentano una situazione più complessa, ma piuttosto di comprendere come mai la variabile territoriale giochi un ruolo così rilevante nel contrapporre nuove misure che permettano un passaggio dalla logica dell'assistenza a quella del accompagnamento al progetto di vita.

Chiarimento innanzitutto cosa si intende per accompagnamento. Contrariamente all'assistenza, meritoria ma non più sufficiente, l'accompagnamento è percorso in cui il soggetto acquisisce capacità, competenze, mezzi e consapevolezza atte a renderlo autonomo ed integrato nel corpo sociale. Il presupposto dell'assistenza è che l'individuo abbia già le capacità personali e relazionali per poter integrarsi, ma eventi o scelte sbagliate l'hanno posto in una condizione dalla quale può uscire solo con un aiuto esterno. L'accompagnamento fa un passo indietro rispetto a queste premesse, dato che sempre più spesso si presentano situazioni in cui non solo si rende necessaria una formazione lavorativa e gestionale dei propri mezzi, ma sovente si deve proprio ricostruire il tessuto relazionale in cui l'individuo può inserirsi ed usare per raggiungere i mezzi della sua autonomia materiale e le risorse per la sua realizzazione individuale.

Le risorse per costruire l'accompagnamento

Se ciò che manca è una rete di relazioni che permette all'individuo di riacquisire competenze e conoscenze atte a ri/costruire la sua autonomia, allora questa stessa necessità diventa ancora più pressante per chi l'accompagnamento lo fa. Il dono, l'atto d'aiuto, passa quindi in un trasferimento di queste risorse dall'accompagnatore all'accompagnato. È evidente quindi che l'accompagnatore deve disporre a sufficienza di queste risorse per poterle donare, allo stesso modo in cui non è possibile distribuire del vestiario se il proprio armadio è vuoto. A problematiche sfaccettate rispondono risorse poliedriche che solo la costruzione di una forte rete di relazioni territoriali può fronteggiare nella sua complessità e diversità.

In molte diocesi abbiamo riscontrato dei problemi che esponevano la rete dei Cda ad un qualche rischio di cadere in forme di isolamento del Cda. Isolamento rispetto al tessuto produttivo locale, isolamento rispetto alle amministrazioni, isolamento rispetto alla possibilità di insegnare delle competenze e un certo isolamento fra i vari organismi di Caritas. Queste ci sembrano le quattro aree in cui è necessario spendere risorse, materiali e immateriali, per poter implementare l'efficacia e il raggio d'azione dei vari Cda. In tutti e quattro risulta decisiva la componente territoriale e locale, in una parola la comunità umana che il territorio vive, riproduce e trasforma.

L'isolamento rispetto al contesto produttivo significa essere in difficoltà nel mettersi in relazione con gli attori che governano e fanno vivere l'economia di un territorio. La specializzazione produttiva è in trasformazione rispetto ad alcuni anni fa, ma non sta scomparendo, sta solo modificando le sue forme per diventare più competitiva all'interno di un mercato globale. Le economie locali hanno un grado relativamente alto di specializzazione e quindi sarà elevato e particolare il grado di competenze che richiedono alla sua forza lavoro. Saper ascoltare il tessuto produttivo, le sue specificità permette di comprendere le sue esigenze. Non si tratta di piegare l'agire caritativo (tratto identitario fondamentale) alle esigenze di mercato di questa o quella impresa, ma di avere la possibilità di agganciare i luoghi di produzione e lavoro per poter essere più efficaci nell'azione di cura. Capire cosa richiedono le imprese permette di orientarsi circa la formazione da dare a chi sta seguendo un percorso di accompagnamento e di dare maggiori possibilità d'inserimento lavorativo. Il che comporta anche un maggior inserimento nei circuiti della scuola e dell'educazione locali per poter rompere anche *l'isolamento formativo* che spesso accompagna lo sganciamento dal tessuto economico. Con questo non si vuole sostenere che Caritas debba diventare una scuola di formazione, ma piuttosto uno di quei soggetti che contribuisce a creare un bacino di risorse umane qualificate da cui poi le imprese traggono la propria forza lavoro. Per farlo bisogna essere presenti lì dove questi bacini vengono formati, forti delle specificità che Caritas porta con sé. Gli imprenditori infatti, non seguono gli schemi di ragionamento del volontario di un Cda. È certamente possibile che alcuni, o persino molti, si riconoscano nei valori di Caritas o della Chiesa in generale e che alcuni siano loro stessi dei volontari al di fuori del loro orario di lavoro, ma nella gestione di un'impresa devono seguire – per forza di cose – anche altre necessità. In un momento economico più roseo, prendere una persona in stato di necessità segnalata magari dal Cda o dal parroco locale per farle fare qualche incarico a bassa specializzazione era qualcosa di tollerabile per i conti aziendali in virtù dell'adesione ad una visione solidaristica. Oggi diventa più difficile poter trovare situazioni come queste, e non perché gli imprenditori siano diventati mediamente più cattivi o gretti, ma perché i margini stessi sono ristretti e permettono in misura minore operazioni di questo genere. Oltre al fatto che le mansioni poco specializzate sono sempre meno necessaria vista la costante automazione dei processi produttivi. La buona volontà e l'adesione ad una morale condivisa sono strumenti non importanti, necessari, ma spesso non

sufficienti a far concretizzare un aiuto puramente disinteressato a chi deve preoccuparsi di far quadrare un bilancio. In questo senso abbiamo visto come diversi territori abbiano agito positivamente sapendo ascoltare i bisogni formativi richiesti dalle imprese locali, per poi costruire dei percorsi formativi idonei. In questo modo l'assunzione di una persona all'interno di un'azienda non risponda *unicamente* a criteri di tipo etico, ma anche di reciproca utilità. Questo non sminuisce l'orientamento valoriale di Caritas, ma lo colloca in un contesto concreto che favorisce l'azione di cura. Va riportato infatti, che non sono stati isolati i casi in cui alcuni Cda hanno preferito non contattare direttamente i possibili datori di lavoro per paura di mettere in ulteriore difficoltà l'utenza. Ci è stato raccontato come in alcuni casi il fatto che la richiesta d'aiuto provenisse da Caritas metteva in cattiva luce la persona dato che l'azienda nutriva il sospetto che la persona in questione sarebbe stato solo un peso perché:

“Credevano che Caritas si occupi solo dell'emarginazione totale, di casi disperati che non sono in grado di mettere in campo quella professionalità e competenze necessarie, non per eseguire una mansione specializzata, ma quelle minime che vengono richieste per stare in un luogo di lavoro”. Focus Group Bergamo

Per quanto riguarda il difficile rapporto con *il tessuto amministrativo* le difficoltà e i motivi di risentimento reciproco che abbiamo trovato sono stati molteplici. Da una parte abbiamo registrato un sentimento di delega da parte di molte amministrazioni comunali, in particolar modo nell'area dei servizi sociali. In diversi comuni, negli ultimi anni, sembra essersi venuta a creare una situazione di delega da parte dei servizi sociali verso Caritas. Con una dinamica simile a quella descritta in precedenza per gli utenti che vedono in Caritas un'integrazione continuativa ad un welfare carente, così anche alcune amministrazioni vedono le risorse di Caritas come una possibilità per integrare dei servizi che spesso fanno fatica ad erogare. Non è una situazione negativa di per sé, e storicamente i vari Cda territoriali hanno lavorato in stretta collaborazione con gli assistenti sociali comunali vista la contiguità del loro operare. Tuttavia una sovrapposizione di compiti può portare ad una situazione di confusione deteriore sia per i volontari che per gli operatori dei servizi sociali. È irriducibile infatti la differenza di ruolo da cui dei medesimi problemi vengono affrontati; da un lato dei volontari, dall'altro dei professionisti; da una parte un'amministrazione pubblica, dall'altra una organizzazione di carattere religioso.

Da parte dei volontari abbiamo raccolto diverse lamentele sullo “scaricabarile” che alcuni servizi sociali farebbero sulle strutture Caritas. Questo porta il volontario ad impiegare il suo tempo nel seguire i compiti che spetterebbero ad un assistente sociale con un gravame fatto di molta burocrazia e rapporti formali che mal si concilia con la spinta volontaristica dell'agire caritativo che sta alla base della motivazione di molte persone che decidono di impegnarsi nei Cda. Il lavoro del volontario non può coincidere con gli impegni dell'assistente sociale, perché è diversa la motivazione (e la formazione) che spinge ad impegnarsi in percorsi di natura molto diversa per quanto contigui sul piano concreto. Al volontario deve

essere in qualche misura garantita la possibilità di agire secondo i dettami della vocazione volontaristica e caritativa che si esprime verso l'ascolto e l'accompagnamento. Fronteggiare la burocrazia amministrativa e seguire quelle procedure che spetterebbero ai professionisti dei servizi ha portato ad attriti motivazionali in più di un Cda. Tutte dinamiche che si ripercuotono negativamente sull'efficienza del centro d'ascolto, in quanto minano alla base la spinta individuale che porta all'impegno e all'assunzione di responsabilità in senso caritativo. Con questo non si vuole sostenere che il volontario debba limitarsi ad un piano d'ascolto senza prevedere anche una forma d'impegno nella concretezza delle situazioni, che anzi vanno conosciute, ma la salvaguardia della spinta motivazionale, essendo i Cda un organo a base volontaria, è un bene preziosissimo che Caritas deve salvaguardare e curare.

Da parte degli assistenti sociali si producono degli attriti di segno opposto. Nel lavoro professionale di terzo settore è infatti una dinamica molto conosciuta (per quanto spesso sottovalutata) di fare confusione fra professionalità e volontariato. Il rapporto che si crea con l'utenza è molto spesso, e comprensibilmente, fatto anche di trasporto personale ed umano. Non è un lavoro qualunque e le difficoltà che si generano nell'ambiente di lavoro hanno ricadute immediate e dirette sull'utenza. Sono molto note le dinamiche che si producono in alcuni ambiti del terzo settore per cui una rivendicazione lavorativa del professionista viene vista come un attacco fatto sulla pelle dell'utenza, generando così una dinamica fatta di sensi di colpa e ricatti morali che, va detto, alcune cooperative non esemplari hanno attuato come strumento per controllare le rivendicazioni della forza lavoro. Questo per sottolineare un sentimento che si riscontra in molti operatori del terzo settore e che potrebbe aiutare ad appianare alcuni malumori e fraintendimenti che abbiamo trovato sui territori. Ci sono stati portati all'attenzione infatti casi concreti in cui i volontari lamentavano un eccessivo rigore degli assistenti sociali nell'applicare quello che era il loro orario di lavoro e le loro mansioni, anche se questo rigore metteva in materiale difficoltà l'assistito. Emergenze serali o domenicali, passi in più che andavano fatti in questa o quell'altra situazione di immediato bisogno. Sono tutte critiche ragionevoli, che dimostrano una volontà in più la forte spinta motivazionale dei volontari e delle volontarie dei Cda. Tuttavia l'intervento d'emergenza o la mezz'ora in più passata in ufficio per disbrigare una pratica sono cose che alcuni assistenti sociali fanno per via della loro personale motivazione, ma non possono essere date per scontate visto il differente inquadramento in cui operano essendo dei professionisti e non dei volontari. Il bisogno di una reperibilità notturna o festiva; la necessità di un prolungamento dell'orario di lavoro o delle responsabilità personali sono tutte esigenze più che legittime, ma difficilmente si arriverà ad un loro pieno soddisfacimento facendo leva sulla volontà altruistica di quello che è e rimane un lavoratore. Queste richieste, così reali e pressanti, dovrebbero essere portate all'attenzione delle amministrazioni e della politica che è l'attore deputato e istituzionalmente responsabile delle difficoltà che si possono creare da una incompleta soddisfazione delle esigenze. Anche i lavoratori del sociale, così come le

imprese e le amministrazioni fanno parte della comunità locale di territorio. Come tali sembra maggiormente proficuo includerli in un discorso integrativo comunitario piuttosto che conflittuale.

In ultima analisi va detto che nella maggior parte dei casi abbiamo potuto riscontrare una situazione piuttosto armonica fra Cda e servizi sociali delle amministrazioni locali. I conflitti che eventualmente si sono generati, e si potrebbero generare, sono per lo più dovuti ad una situazione di stress (materiale e psicologico) a cui sono sottoposte tante le amministrazioni locali quanti molti centri di ascolto. La ridefinizione di competenze e l'integrazione operativa si rendono necessari in questa fase, ma questo processo va governato per fare in modo che vengano messe in atto pratiche virtuose in cui si approccia il problema da prospettive diverse. Le amministrazioni possono trovare nei volontari e nelle volontarie dei Cda una forza viva e responsabile della società civile che può contribuire in maniera importante lì dove non arrivano le risorse comunali, ma soprattutto nella parte di ascolto che una struttura burocratica farà sempre fatica a mettere in atto con serietà. Dall'altra parte le amministrazioni hanno la responsabilità di fornire ed adempiere ai propri compiti, senza interpretare le risorse di Caritas come una scorciatoia, una stampella a cui ricorrere strutturalmente in ogni occasione sfruttandone la spinta motivazionale e il forse senso di responsabilità che permea i suoi organici.

In ultimo vorremmo sottolineare un aspetto che non sorprende chi fa ricerca, ma che spesso non viene inquadrato a sufficienza da parte degli attori che sono oggetto della ricerca stessa. Si è potuto apprezzare infatti come la stessa occasione della ricerca, tramite l'organizzazione di focus group, divenisse un importante momento d'incontro. Cosa sottolineata in particolar modo dai volontari e volontarie. Diverse persone alla fine degli incontri si costruivano dei momenti di ulteriore confronto e riflessione, e non di rado chi partecipava aveva poca o nessuna conoscenza delle altre persone lì presenti. La situazione non è omogenea, e la situazione è stata molto variabile da diocesi a diocesi. Ovviamente anche per la presenza di altri fattori, diocesi di grandi territori hanno decine, se non centinaia, di Cda sul territorio. Mentre per territori più contenuti con numeri demografici minori avevano un più elevato grado di conoscenza personale interno. Ciò detto abbiamo potuto notare come spesso erano mancanti, non solo le conoscenze personali, ma anche alcune informazioni di carattere tecnico e amministrativo, esperimenti portati avanti in certi Cda, soluzioni trovate e, soprattutto, conoscenze esterne alla rete diocesana. Ci sentiamo di suggerire alla struttura di Caritas di organizzare con maggior frequenza, pur tenendo conto della disponibilità di tempo dei volontari, momenti conoscitivi di questo tenore.

Il Reciproco scambio di conoscenze, cose sperimentate, contatti e modalità di gestione non può che arricchire il novero di risorse che un Cda impiega nel percorso di accompagnamento. Spesso sono proprio i centri di ascolto ad ottenere una grande quantità di informazioni pratiche e di rete, in virtù della loro alta vicinanza con un contesto locale ristretto. La sistematizzazione di queste

informazioni andrebbe invece tenuta a monte dell'organizzazione, in modo di dare a tutti i Cda diocesana un rapido accesso alle informazioni e alle risorse che sono reperite in altri territori. Su questo e altri aspetti organizzativi torneremo, con maggior dettaglio nel quarto capitolo.

In definitiva potremmo descrivere il percorso di accompagnamento (a livello organizzativo) come l'approfondimento e l'allungamento delle reti relazionali delle singole Caritas in forme e modalità orizzontali a cui i vari Cda accedono per poter estrarre le risorse idonee all'individualizzazione del percorso di accompagnamento a seconda delle specifiche esigenze dell'utenza.

La voce dei territori

Le schede che seguono sono un estratto sommario del (o dei) focus group tenutisi nell'ambito della ricerca in tutte le dieci diocesi di cui si compone il territorio lombardo. In queste brevi schede riassuntive è nostra intenzione evidenziare unicamente gli aspetti più peculiari dei singoli territori, sia per dinamiche economiche, sociali e culturali, sia per le risposte che i Cda territoriali hanno dato alle varie problematiche che si sono presentate nel corso degli ultimi dieci anni.

Non si tratta quindi di mini-ricerche a sé stanti, ma piuttosto rappresentano le voci, le impressioni, le ambizioni e i timori degli operatori e delle operatrici Caritas e di alcuni degli attori presenti nella loro rete di relazioni.

Bergamo

Il problema della mancanza di posti di lavoro viene inquadrato dai due focus group svolti localmente nella scarsa specializzazione e qualificazione delle persone che vengono a trovarsi in una condizione di fragilità economica. Particolarmente rilevante per il territorio è stata la crisi dell'edilizia che impiegava, fino a dieci anni fa, una larga fetta della popolazione e che non presentava prerequisiti molto elevati all'ingresso in termini di competenze. Anche in questo caso si sottolineano altre forme del disagio indebitamento, gioco d'azzardo, caduta nell'illegalità e problemi psichiatrici, quali situazioni coassiali alle condizioni di fragilità economica e di marginalità.

Più accentuata che altrove è il problema della solitudine, specie per quanto riguarda gli anziani soli italiani. Sembra proprio essere questa la figura di utente che più di altre ha bilanciato il rapporto fra utenza italiana e straniera dei Cda.

Con riguardo alla situazione giovanile emerge una rilevante preoccupazione per coloro i quali si trovano sia fuori dai percorsi formativi sia lavorativi (cosiddetti NEET). Per questa figura di utente gli operatori, ma soprattutto i partner esterni a Caritas che hanno partecipato all'indagine premono per percorsi individualizzati volti a costruire abilità e conoscenza minime per poter inserire questi giovani all'interno del mercato del lavoro, possibilmente dopo un percorso formativo che

affini le competenze in maniera congruente con i bisogni specifici del tessuto produttivo locale. Sempre con rispetto ai giovani gli operatori si considerano poco formati per intervenire nelle situazioni di disagio che portano molti degli utenti di età adolescenziale a contatto con il sistema giudiziario. Si auspicano in questo senso una maggiore relazione e formazione con gli ambienti del servizio sociale con particolare riferimento ai temi della giustizia minorile.

All'interno della discussione sugli utenti di fascia giovanile, ma generalizzabile anche ad altre tipologie, gli operatori si sono spesi (ed intendono approfondire) affinché nei percorsi di formazione e di gestione economica del bilancio familiare ci sia anche un accompagnamento verso un modello di vita più sostenibile e maggiormente consapevole verso le responsabilità che l'impegno lavorativo richiede.

Come in molti altri territori diocesani, negli anni sembra aver acquisito una crescente importanza il rapporto con i servizi sociali dei relativi comuni di appartenenza. Non sempre questo rapporto viene descritto come proficuo e sinergico. Questa maggiore relazione con i servizi sociali aumenta il grado di competenza tecnico richiesto agli operatori il che comporta un innalzamento della difficoltà nel svolgere il proprio compito adeguatamente, e quello di trovare risorse umane per i Cda.

Questa difficoltà, congiuntamente all'elevata età media dei volontari, viene identificata come la causa principale dei problemi che smorzano la spinta motivazionale del volontario che si ritrova a lavorare spesso in situazioni di emergenza e in cui si deve garantire un elevato grado di prestazioni come se si trattasse di un operatore professionista del terzo settore. Più in generale si lamenta il fatto che manchino occasioni in cui tirare il fiato e ripensare strutturalmente alla missione e all'operato, al tipo di messaggio che si porta avanti.

L'impegno profuso nel territorio della diocesi bergamasca per strutturare le proprie reti da parte dei Cda locali e di Caritas è notevole, ma sembra essersi scontrato con una scarsa sensibilità, in particolar modo da parte del tessuto economico ed imprenditoriale. È da segnalare come un Cda abbia messo proficuamente in campo un servizio di incontro fra domanda e offerta di badanti. In questo particolare settore i Cda hanno facilitato dato che sono in contatto con entrambi i lati delle richieste, quello di straniere operative come badanti e quello degli anziani con problemi di salute o comunque soli.

Ad ogni modo sembra che la rete di relazioni si sia sviluppata in massima parte partendo dall'interno della comunità di cura, cioè con quegli attori che condividevano la visione di cura propria di una comunità cristiana e l'impegno di Caritas per strutturarla. Emerge tuttavia anche la necessità di sviluppare relazioni anche al di là del perimetro della comunità parrocchiale, a cominciare da quella che sembra essere l'urgenza più pressante e cioè una buona e proficua rete di relazioni con gli amministratori comunali e i servizi pubblici con cui Caritas può condividere gli scopi e costruire una relazione di sussidiarietà. La ricerca di relazioni per allargare la rete di contatti ha avuto successo solo nell'ambito della comunità di

cura, che non coincide con la comunità parrocchiale ma è piuttosto una comunità morale che ha articolazione anche al di fuori dell'organizzazione della chiesa o del mondo cattolico in genere. La ricomposizione, o almeno la mappatura, di questa area sembra essere prioritaria.

Viene condivisa da parte di operatori soggetti esterni ma collaboranti con Caritas una rivisitazione strutturale della comunicazione del proprio operato. Inteso sia verso l'interno; per una maggiore visibilità del lavoro concreto, faticoso e quotidiano che i Cda svolgono e che spesso sembra sfuggire all'interno della stessa comunità parrocchiale; ma anche verso l'esterno, per far comprendere le ragioni e le visioni di chi cura, costruendo una narrativa alternativa a quella della paura che aiuti a ridare dignità e motivazione sia agli operatori e sia per costruire maggior legittimità attorno al loro operare.

Brescia

Il problema principale anche in questo caso viene identificato nella mancanza di lavoro che a sua volta porta problemi di solvenza rispetto ai mutui, agli affitti e alle bollette, oltre che agli problemi corollari della condizione di marginalità (al pari delle altre diocesi) Più in generale viene registrata una maggior fragilità anche degli inseriti all'interno del mercato del lavoro a causa delle condizioni stesse del lavoro (precarietà, saltuarietà, mal pagati), la sensazione è quella di *“basta una spintarella per andare giù”*. La sensazione di disorientamento è difficoltà dovuta dai Cda è insita fondamentalmente nella maggiore complessità e sfaccettature con cui si presentano i problemi oggi e per i quali si necessitano di risposte altrettanto complesse e strutturate. Negli ultimi dieci anni è stato notato un aumento degli italiani afferenti ai Cda che riequilibra la percentuale con l'utenza straniera. Nello specifico il problema maggiore che differenzia gli italiani dagli stranieri è l'età avanzata che comporta solitudine.

Un problema considerato come di primaria importanza è la scarsa competenza media degli utenti dei Cda territoriali nella gestione della propria capacità di spesa. Su questo molti Cda locali si sono attivati, indipendentemente, per tenere corsi o dare semplici consigli di revisione del bilancio familiare e, più in generale nel fornire gli strumenti cognitivi minimi per una gestione maggiormente sostenibile delle risorse economiche. Come altrove, questa dinamica ha comportato una certa dose di attriti e diffidenza da parte dell'utenza che hanno reso difficile la relazione, peggiorando in questo senso le conflittualità che erano emerse quando fu introdotto l'ISEE come criterio di accesso ai servizi. Le considerazioni su questo punto non si discostano da quelle già fatte in precedenza in questo lavoro e che devono intendersi valide per tutto il territorio lombardo oggetto d'indagine.

Con riguardo all'utenza straniera e migrante la scarsa conoscenza dell'italiano, oltre a portare difficoltà nella ricerca del lavoro, è causa di un risentimento che in parte si sfoga sul sistema dell'accoglienza, in parte sul migrante come segno di cattiva volontà sua nei confronti della cultura ospitante. Il rancore, in particolare quello

suscitato dalle migrazioni, sembra avere una particolare rilevanza nel territorio bresciano, stando al racconto degli operatori coinvolti nei due focus group organizzati in città. Questa sensazione si ripercuote negativamente anche sulla motivazione dei volontari che si sentono socialmente accettati in misura assai minore rispetto anche solo a pochi anni fa. Di particolare rilevanza è l'ostilità verso il modus operandi e le coordinate etiche di Caritas manifestate da molte amministrazioni comunali della provincia bresciana, sintomo di una diffusa adesione della popolazione alle logiche proprie del rancore. Più in generale si nota una sensibile insoddisfazione per le modalità emergenziali in cui ci si trova ad operare. La sensazione è quella di essere l'ultima frontiera rispetto all'emarginazione estrema, per questo il non poter fornire risposte adeguate viene vissuto molto negativamente a livello psicologico.

In maniera non diversa, ma forse in questo caso più accentuata, viene lamentato un importante scollamento fra la comunità morale parrocchiale e i valori Caritas. Da un parte con critiche circa la visione universalistica della cura data da Caritas (ex: *“tenete questi soldi ma utilizzateli solo per gli italiani”*), dall'altra un sentimento di delega da parte della comunità su Caritas per quel che riguarda la funzione di cura della comunità stessa. Viene espressa piuttosto chiaramente la necessità di avere un dialogo più incisivo sia con i settori della stessa comunità parrocchiale non particolarmente attivi, sia con quanti giudicano con ostilità o diffidenza l'operato di Caritas.

Sul lato della lotta alla marginalità gli operatori riportano una situazione di crescente interazione fra Caritas e i sistemi di welfare istituzionali. Non sempre in modalità positive dato che spesso il tessuto amministrativo demanda a Caritas anche compiti che sarebbero istituzionalmente a suo carico, rendendo così difficile la costruzione di un principio virtuoso di sussidiarietà.

Esiste una volontà, espressa in maniera piuttosto consapevole e ragionata, di attivare, ricomporre e ricercare le persone e le forze vive della società appartenenti alla comunità di cura che ora si percepiscono come isolati e impotenti di fronte alle narrazioni di paura predominanti. Questo aspetto a Brescia (e in generale nell'arco prealpino) sembra di fondamentale importanza perché più che altrove abbiamo potuto riscontrare la forza delle narrative di paura e rancore, insite anche nella comunità parrocchiale.

Como

Il focus group riguardante la diocesi di Como riguarda tre territori diversi: il Comasco, il Varesotto e il Sondriese. Da tutti questi territori ci viene fatto notare, come ovunque, che l'utenza Caritas negli anni è cambiata così come ampiamente descritto dentro questo report di ricerca ed emerge una certa propensione da parte della comunità territoriale di riferimento a considerare Caritas come un'organizzazione pro-migranti. In via esemplificativa ci dicono che se una volta Caritas era considerata “quella del cassonetto” oggi viene considerata “quella degli

immigrati”. Un problematica molto sentita, in particolare nella zona del Sondriese e della Valli Varesine è quella della destrutturazione della rete, dovuta non ad incapacità o cattivi rapporto con le istituzioni o gli altri attori del sociale presente, ma dovuta soprattutto alla conformazione del territorio, scollegato o parcellizzato per sua natura. Dalle Valli Varesine, ci dicono, il centro di ascolto è solo uno per molti paesini e aggregati abitativi molto separati tra di loro e molti manco sanno della sua esistenza. Per questo un argomento cruciale da affrontare in via prioritaria è quello della comunicazioni per poter portare persone, che potrebbero usufruirne, a venire a conoscenza delle presenza del centro di ascolto e del servizio che svolge a favore della comunità. Lo stesso ci viene detto dal Sondriese dove il centro di ascolto di Morbegno copre, da solo, un territorio di circa 500 km² che si estende sui tre vicariati di Colico, Morbegno e Talamona.

All'interno di questo focus molto si è discusso della mancanza di assistenza spirituale da parte dei parroci: se alcuni lamentano il disinteresse verso l'azione di carità da parte di alcuni parroci altri fanno notare come le difficoltà nel rimpiazzo degli stessi, porta diversi di essi a doversi occupare di più parrocchie e quindi ad essere oberati da impegni riguardanti la gestione e l'amministrazione degli stessi, condizione questa che li porta a dover trascurare certe questioni, sebbene non meno importanti, a vantaggio di altre. Il risultato è che, a detta di molti, fare carità significa mettere in gioco la propria persona e quindi vi è necessità di un maggior sostegno spirituale. Inoltre, ci dicono, fare cura non è solo dare i soldi per la bolletta o dare un pasto caldo, quello significa tamponare; per fare cura significa fare comunità ed anche in questo il sostegno spirituale è fondamentale per i volontari.

Crema

Anche a Crema la situazione difficile d'ingresso nel mercato del lavoro viene indicata come la causa principale ed originaria della grande maggioranza delle cause di disagio che genera, acuisce e moltiplica le altre. In particolare i “corollari” principali del disagio economico con cui i Centri di Ascolto cremaschi vengono in maggior contatto sono identificati principalmente: nell'indebitamento eccessivo (dovuto a una poca oculata gestione patrimoniale e/o ad eventi circostanziali sfavorevoli); nel gioco d'azzardo come patologia correlata in particolar modo alle situazioni di indebitamento; e forme di sofferenza psichica, pregresse o aggravate dalla situazione di fragilità economica, sia per lo stress che generano sia perché la fragilità economica preclude l'accesso a forme terapeutiche più mirate.

Il lavoro nero, ci dicono gli operatori, è una situazione normalizzata nel territorio, specie per quel che riguarda le fasce marginali della popolazione e le posizioni lavorative meno specializzate che, di norma, sono quelle a cui più facilmente possono accedere quelle fasce.

Sempre con rispetto ai profili dell'utenza che viene in contatto coi Centri di Ascolto, si segnala un piccolo, ma comunque rilevante, aumento di persone in condizioni di marginalità estrema (senz'altro) dovuto alla perdita di lavoro,

dissoluzione dei legami famigliari o insolvenza. Questa rappresenta una dinamica piuttosto preoccupante dato che fino a pochi anni fa le medesime condizioni di disagio non provocano uno sprofondamento tale nella marginalità.

In filigrana a tutte queste problematiche la ricognizione territoriale ha fatto emergere come la solitudine sia una questione rilevante in tutte le forme di marginalità e per tutti i profili di utenza, anche se con modalità diverse a seconda di quest'ultimi (come abbiamo avuto modo di chiarire nel primo capitolo del presente lavoro). Addirittura, ci viene riferito, che alcuni utenti del rifugio per i senzatetto frequentino la struttura proprio per affrontare la solitudine, pur avendo delle possibilità abitative altre, per quanto modeste.

Abbiamo trovato nel territorio cremasco una sensibilità ed una capacità di reazione ai problemi suddetti per certi versi superiore alla media, in particolar modo sotto il profilo della creazione di reti lunghe di supporto per l'utenza e da cui trarre risorse per l'attività dei Cda stessi. Per quanto riguarda la consapevolezza abbiamo potuto apprezzare un marcato accento sul tema dei bisogni, in particolare di quelli indotti. Una forte volontà di integrare nell'agire caritativo i valori fondanti di Caritas. Questo non ad un livello meramente ideologico, ma anche pratico dato che molte situazioni di marginalità vengono acuite (se non proprio create) dal continuo inseguimento da parte degli utenti di quei beni posizionali (smartphone, televisore, vestiti di marca, ecc...) che un tempo potevano permettersi e che costituiscono le basi materiali della propria identità e della propria posizione all'interno della società. Ribadiamo, come abbiamo fatto in precedenza, che questa critica proviene da un'etica cristiana che vede in altri valori, in particolare relazionali, la costruzione di uno stile di vita sostenibile. Non già di un elogio pauperistico dell'austerità. Emerge quindi anche in questo territorio la necessità di avviare corsi specifici sulla gestione economica ordinaria dei bilanci personali e famigliari. Questo tema però apre alla riflessione sul passaggio da assistenzialismo all'elaborazione di un progetto di vita, ma anche sulla delicatezza di operare scelte morali sulle decisioni di altre persone che hanno (in tutto o in parte) bussole diverse per orientare il proprio agire nei consumi.

Per quale che riguarda l'organizzazione interna dei Cda viene segnalato, al pari di altri territori, come l'adozione dell'ISEE come criterio d'accesso ai servizi abbia creato un certo grado di frizione fra operatori ed utenza. Il problema è comune a tutti i territori, e al pari di altri la spiegazione fornita per questi attriti è duplice: alcune persone usufruivano di servizi senza averne un effettivo bisogno e/o l'intrusione nella propria situazione economica porta l'utente sulla difensiva in quanto vengono messe a giudizio non solo le sua capacità di crearsi una sostenibilità economica, ma anche la paura di un giudizio morale su delle scelte di vita. Tuttavia anche nel cremasco si registra un giudizio sostanzialmente positivo della scelta di introdurre dei criteri quantitativi per l'accesso agli aiuti, vista la non piccola parte di persone che approfittavano della situazione, tuttavia permangono dei dubbi, anche forti, sull'utilizzo del mero ISEE come unica metrica di criterio. È uno strumento che

non sempre si adatta allo stato di reale necessità delle persone, ad esempio non registra una grave situazione debitoria.

Emerge una certa distanza con la comunità parrocchiale ed un sentimento di delega verso Caritas del lato di cura della comunità stessa, secondo le dinamiche descritte in precedenza, per quanto questo aspetto non sembra particolarmente marcato se lo mettiamo in comparazione con altre diocesi dove emergeva con maggior forza. Si è riflettuto anche sull'opportunità e sulle modalità di un superamento della modalità d'ascolto a sportello, si preferirebbe orientarsi verso modalità più innestate nei luoghi d'incontro quotidiani, dove poter intercettare anche delle fasce di persone difficilmente captate da Caritas come quella giovanile-adolescenziale.

Relativamente all'organizzazione interna la Caritas cremasca ha adottato un buon bilanciamento fra i compiti del centro diocesano e quelli del Cda. In particolar al primo viene demandata la capitalizzazione delle risorse provenienti dalle reti territoriali, la formazione dei volontari e il mantenimento dei contatti nella rete "alta", ai secondi viene dedicata la responsabilità dell'ascolto, essendo maggiormente sgravati, rispetto ad altre diocesi, di compiti tecnico-organizzativi.

Si segnala qui che il centro diocesano cremasco partecipa al tavolo territoriale sulla formazione a cui partecipano alcune associazioni di categoria (Assolombarda) e varie imprese locali di calibro medio-grande (il polo della cosmesi). Questa partecipazione ad una tavolo della formazione permette a Caritas d'interpretare i bisogni formativi e di offrire una manodopera maggiormente specializzata e con caratteristiche più congruenti alle richieste dei datori di lavoro. Sembra essere un'iniziativa particolarmente felice ed interessante anche per altri territori che potrebbero importarla come pratica.

Come abbiamo detto la consapevolezza dell'importanza delle reti di relazioni è emersa particolarmente nel territorio cremasco. In particolare si registra una forte volontà di essere maggiormente connessi al mondo delle imprese, indicando le rappresentanze di categoria come possibile interlocutore privilegiato a questo fine. Crema ha fatto finora un buon lavoro per quel che riguarda i legami con il mondo produttivo, sicuramente implementabile, ma comunque è possibile apprezzare diversi risultati positivi. Nell'approccio al mondo della produzione viene sottolineata l'importanza di far valere all'interno di quel sistema anche alcune carte "competitive" che Caritas potrebbe giocare. Gli operatori sembrano estremamente consapevoli della difficoltà di instaurare legami solo con gli attori economici vicini ideologicamente o sensibili al tema, e sanno altresì che molte imprese potrebbero avere dei vantaggi in termini di responsabilità sociale d'impresa e in immagine associandosi a Caritas. Questa possibilità viene giudicata positivamente guardando alla praticità di possibili benefici derivanti da una maggior vicinanza con il tessuto produttivo.

Un altro nodo di ragionamento fatto con gli operatori e giudicato di grande importanza è il tema della *prossimità*. Prossimità come concetto e come opera che potrebbe aiutare la delicata ricostruzione di reti affettive, relazionali e mutualistiche

all'interno del territorio. Nella discussione viene indicato questo elemento come possibile criterio ulteriore nell'assegnazione degli alloggi da parte delle istituzioni preposte, in particolar modo il comune. L'importanza di questo criterio di stampo comunitario risiede nella convinzione e nella consapevolezza che molte forme di disagio e marginalità non sono risolvibili unicamente con una maggior sostenibilità economica, ma devono avere anche un aiuto in termini di vicinanza umana e relazionale.

Cremona

La lettura delle dinamiche macro-economiche del territorio cremonese non è difforme dai tratti generali illustrati in precedenza, in particolare presenta molte affinità con le situazioni economicamente simili degli altri territori della bassa padana. Lavoro (come fragilità strutturale di individui e nuclei famigliari) e solitudine (come risultato della frammentazione sociale) vengono indicati come le principali problematiche con cui i centri di ascolto territoriale si trovano ad avere a che fare nel loro rapporto con l'utenza. Le altre problematiche di cui si occupano i centri vengono definite, dagli operatori stessi, quali *comorbilità* rispetto alle dinamiche strutturali citate in precedenza. Ciò detto fenomeni come l'azzardo, l'indebitamento, le dipendenze da sostanze e lo scivolamento di alcuni strati di popolazione marginale all'interno delle logiche criminali sono fenomeni preoccupanti di cui i centri si occupano a tempo pieno.

La dinamica più preoccupante che viene sottolineata dal focus group cremonese è che sia la povertà economica (fragilità), che quella relazionale (solitudine) non vengono risolte nemmeno quando si riesce ad inserire l'individuo in un percorso lavorativo più o meno stabile. Questa considerazione è in linea con quanto precedentemente detto sulle logiche odierne del mercato del lavoro e su come l'ottenimento di una fonte di reddito non garantisca più, come invece accadeva in passato, una stabile integrazione nel corpo sociale.

Ragionando di questi temi nella discussione è emersa una forte consapevolezza del corpo volontari cremonesi di come a volte sia proprio la carità che scade in assistenzialismo (seppur fatto in buona volontà) a creare e ricreare le situazioni di povertà negli individui e nelle famiglie. La consapevolezza per cui a volte è il servizio che genera il bisogno è un importante segnale di maturità dei volontari, ma denota anche una certa stanchezza interna a chi agisce la carità. Questa critica dell'assistenzialismo non viene fatta emergere come fine a se stessa, ma come una dinamica fortemente negativa a cui si attribuisce una grande responsabilità nel menomare la forza di volontà del volontario. Ed è proprio per non diventare dei meri distributori di pacchi che i CdA del cremonese già da qualche tempo hanno iniziato un percorso che metta al centro del discorso la pedagogia, ovvero, l'insegnamento di una serie di strumenti cognitivi e materiali affinché le persone non ricadono in situazioni di fragilità. Sotto questo profilo a Cremona abbiamo trovato un certo disagio nel corpo dei volontari, un disagio che però viene rielaborato positivamente dai centri stessi come spunto per ragionare sia sui cambiamenti in

atto nella società odierna e sia sulle risposte possibili a fronte di tali mutazioni. In questo senso l'indirizzo che proviene da questo territorio è piuttosto chiaro: maggior responsabilizzazione dell'utenza attraverso percorsi di formazione che, non solo diano strumenti direttamente spendibili nel mercato del lavoro, ma anche strumenti che aiutino nella gestione ordinaria e quotidiana del proprio patrimonio anche attraverso un orientamento valoriale che non veda nel consumo l'unico fonte di realizzazione personale.

Fra gli strumenti che emergono per realizzare questi obiettivi troviamo la prossimità delle persone come concetto cardine. Una prossimità fisica che aiuti le persone reciprocamente a trovare un proprio percorso di autonomia anche attraverso il mutuo appoggio. Ma anche, e soprattutto, una prossimità relazionale che permetta d'inserire gli individui marginali in una rete da cui possano attingere risorse utili per il proprio percorso.

Sul lato pratico della costruzione della rete di relazioni da poi poter offrire ai singoli che accedono ai servizi degli sportelli si sottolineano alcune difficoltà sul territorio. Dal punto di vista di relazioni con i soggetti istituzionali si registra un non facile rapporto con gli assistenti sociali dei comuni che seguono le stesse persone sotto profili diversi. Per ovviare a questo problema, così come altre difficoltà l'azione di Caritas di Cremona si è orientata nel cercare aiuto lì dove si sapeva esistere una certa sensibilità per le tematiche sociali quando non proprio una affinità di vedute e valori. Questo criterio nella selezione degli attori della propria rete di relazioni non rappresenta certo un'innovazione significativa (e anzi il più naturale degli approcci) la "sorpresa", se così la possiamo definire, è stata in questo territorio come in altri la scoperta di trovare appoggi e al di fuori del perimetro della comunità parrocchiale e, talvolta, ostilità al suo interno. Come si è detto in precedenza, questa particolare dinamica di alleanze, di incontri e scontri sarà un arduo terreno di ragionamento per gli attori della comunità di cura dato che al di là della risoluzione dell'immediato problema pratico, rimarrà come compito strategico la definizione dei reali confini della comunità di cura e i suoi criteri di definizione.

Non a caso dai CdA del cremonese arriva una richiesta esplicita per un lavoro di inchiesta e ricognizione territoriale che dovrebbe svolgere la struttura Caritas diocesana in quanto soggetto responsabile della detenzione della rete di relazioni e contatti da poi poter trasferire ai vari CdA, che a loro volta la trasferiranno all'utenza. La comprensione di chi muove cosa e perché sul territorio è ormai un passo cruciale per poter continuare ad offrire un servizio importante, fra i più qualificanti e conosciuti che la Chiesa Cattolica offre nelle comunità e da cui si trae molto del prestigio e dell'autorevolezza. Un simile servizio va supportato con opportune reti, lunghe e corte, che sappiano informarlo delle dinamiche presenti nei territori di riferimento e supportarlo in tutte le iniziative che si vorranno intraprendere.

Lecco

Il territorio del Lecchese ci viene raccontato come una zona che, dopo gli anni della crisi economica, ultimamente, è in graduale ripresa o, come ci viene descritto da un imprenditore presente al focus group: *“le statistiche presentate settimana scorsa certificano che siamo fuori dalla crisi da ormai due anni, cresce l'occupazione, siamo tornati a livelli del 2008, ripresa occupazione sia maschile che femminile”*. Questa posizione positiva è legata alla storica impostazione del tessuto economico della zona, come ci dice con parole sue un presente al focus: *“un fattore strutturale è che noi siamo un territorio di processo e non di prodotto dal punto di vista della struttura economica delle aziende, quindi ad alta intensità di know how. Mentre i settori mono prodotto che sia la seta, lo scarpone, il tessile, hanno il centro su quel prodotto e quello è. Noi abbiamo un territorio centrato sul "come" indipendentemente dal "cosa". Se io ho un mollificio e sono specializzato sulla fabbricazione delle molle, io queste molle le metto oggi sui treni, domani sulle macchine, domani su camion, così come su una penna e quindi i mercati di sbocco sono tanti e diversificati e quindi il processo permette di bilanciare sia a livello di sistema che di singola azienda e di bilanciare sia rischio che opportunità”*. Questo premesso, ciò non significa che nella zona non vi siano presenti delle problematiche da affrontare. In particolare ci viene fatto notare come il grosso problema è la mancanza di lavoro e la perdita di qualità dello stesso e il problema del reinserimento lavorativo di quelle persone che, negli anni della crisi, sono uscite dal circuito del mercato del lavoro e ai quali mancano ancora alcuni anni prima di arrivare alla pensione; problema questo che si riversa sui rapporti familiari e, come ci fa notare un preside di una scuola presente, in particolare sui figli e sul loro rendimento scolastico. In tema di accoglienza di migranti ci dicono che i principali problemi, un po' come ovunque, sono le diffidenze iniziali, mentre poi, se l'accoglienza viene gestita bene, l'incontro tra “diversi” viene piano piano metabolizzato molto bene. Un responsabile dell'accoglienza migranti presente al focus ci tiene a notare che questa è uno specchio della società perché occupandosi di essi ci si trova ad affrontare tutte le problematiche tipiche della comunità: dall'anziano, alla donna, al bambino, alla famiglia ai giovani.

Dal punto di vista delle rete, o delle connessioni come preferisce chiamarle qualcuno, si rileva una buona cooperazione di Caritas con le altre realtà del territorio, comprese le istituzioni.

Lodi

La prima questione emersa sulle “nuove” fragilità e riportata dagli operatori Caritas è la situazione dei richiedenti asilo e dei migranti che, contrariamente ad altri territori della Lombardia, non sembra destare problematiche particolari. Tuttavia si segnala come i CAS e gli SPRAR del territorio siano fondamentalmente invisibili alla popolazione, che ha una scarsa conoscenza di cosa avviene al loro interno e di come operino i soggetti deputati all'accoglienza.

Il problema principale che ha generato nuove povertà è la mancanza di lavoro , in particolar modo di lavoro di buona qualità, nonostante la ripresa degli ultimi anni in termini di occupazione complessiva. Il tessuto delle piccole e micro-imprese è stato messo in forte sofferenza dalla ristrutturazione economica avvenuta negli ultimi 10 anni. Esiste poi nel territorio una forte disoccupazione giovanile, in linea con quella media delle altre aree lombarde. Sul lato economico della vita sociale si registra una polarizzazione nella forza delle imprese, fra quelle che ce l'hanno fatta e quelle che no. Una dinamica che ha fatto emergere il piccolo imprenditore come nuova figura della fragilità sociale, sicuramente in minoranza rispetto ad altre, ma piuttosto nuovo sotto l'aspetto della composizione sociologica della marginalità.

Per il resto le figure maggioritarie che cercano aiuto nei centri d'ascolto hanno sempre una qualche relazione con la solitudine, o comunque trovano nella solitudine una forma di aggravamento dei loro problemi. Sono le persone che per motivi diversi rimangono sole nella propria vita, senza reti d'appoggio a cui si sommano altre difficoltà come l'età avanzata e un figlio a carico. Non si trovano, sotto questo profilo, particolarità relative al profilo delle persone che vengono prese in carico. Le due grosse categorie in cui si suddividono sono quelle delle madri single con dei figli a carico e di uomini ultracinquantenni che sono stati buttati fuori di casa.

Il rischio maggiore che i volontari vedono guardando alla struttura di Caritas stessa riguarda la professionalizzazione della figura del volontario, quale professionista della carità. Esiste una crescente disillusione dovuta principalmente alla percezione, da parte degli utenti del Cda, come luogo dove si viene a ritirare il pacco, dove: *"si pretende la carità"*. Questo a discapito della funzione caratterizzante del Cda che dovrebbe essere per l'appunto proprio l'ascolto. Funzione che, unita alle altre, è quella in cui i volontari sembrano realizzarsi maggiormente.

In generale si percepisce una certa sofferenza del volontariato, un po' per l'età avanzata dei membri dei Cda (anche se questo viene definito come qualcosa di fisiologico visto che l'impegno maggiore nell'organizzazione di solito viene dato in epoca di pensionamento), ma soprattutto per il serpeggiare, anche all'interno della comunità parrocchiale, di un individualismo dovuto alla maggiore povertà. Che porta una certa diffidenza verso i valori solidaristici e caritativi di cui Caritas si fa promotrice.

Un'ulteriore problematica segnalata, anche in questo caso comunemente ad tutti i territori, è la distanza fra le aspettative di chi si avvicina per la prima volta al volontariato. Fra l'immagine del lavoro di Caritas e le attività che poi vengono effettivamente svolte.

Gli attori lodigiani raccontano di una comunità morale ancora forte e sufficientemente coesa, ma molto disorientata dalle dinamiche socio-economiche degli ultimi anni. Un elemento di sorpresa da parte di molte famiglie, non benestanti ma comunque appartenenti al ceto medio, e che prima non ipotizzavano nemmeno una loro fragilità o comunque l'ingresso in una situazione di difficoltà che per molti è

risultata spiazzante. Questo disorientamento ha avuto ripercussioni sull'intera comunità morale lodigiana e sulla sua stessa percezione perché l'ingresso nella fragilità di famiglie e/o persone che si sentivano come appartenenti al collettivo degli aiutanti, e non degli aiutati, ha messo in crisi anche un pezzo della loro identità.

Notano gli operatori come l'incapacità della comunità di mettere in moto una solidarietà meccanica (per dirla con Emile Durkheim), cioè la solidarietà che scatta automaticamente in presenza di legami sociali forti, si traduca in una delega alla solidarietà organica (cioè le organizzazioni sociali strutturate deputate all'aiuto), fra cui i Cda, che in questo modo vengono saturati di richieste e così si aggrava anche il problema della percepita professionalizzazione della carità da parte dei volontari.

Gli attori esterni a Caritas notano come negli ultimi anni ci sia stato un aumento di visibilità per i luoghi e gli istituti di eccellenza che si occupano delle fragilità. Come in particolare la percezione della Caritas coincida con il servizio più in vista erogato in un determinato periodo (prima i cassonetti gialli ora i migranti). L'impegno profondo della struttura Caritas verso queste emergenze, lamentano alcuni attori interni alla comunità morale ma esterni a Caritas, sembra che abbia portato via il tempo e le energie per poter essere compiutamente un soggetto pastorale e di direzione della comunità. In generale i partecipanti esterni ed interni notano come anche nel territorio del lodigiano la narrazione del rancore e della paura paghi in termini di consenso elettorale, pur non traducendosi in fatti eclatanti di intolleranza, notano come molte amministrazioni comunali abbiano avuto un atteggiamento di chiusura sull'accoglienza dei profughi.

Mantova

Da quello che ci viene raccontato, nel Mantovano, la crisi ha prodotto i suoi effetti un po' dopo rispetto ad altri territori ma ora sta insistendo ancora più che altrove. Tutti concordano nel dire che si fa fatica ad uscire da questa situazione e che, se sino a quegli anni del 2008 lavoro ce ne era comunque poco, ce n'è sempre meno e tuttora le persone fanno gran fatica a trovare lavoro. Diverse persone dal territorio se ne sono andate, nel perdurare di questa situazione di profonda crisi, avendo delle carte da giocare hanno deciso di farlo altrove, e questo non è un bene per il territorio. L'economia della zona è prevalentemente rurale, alimentare, agricoltura, la grande industria è entrata in crisi e non si è ancora risolleata e anche le opportunità di lavoro sono nell'ambito del turismo e del commercio settori che, così come nell'ambito dell'agricoltura, sono legati a cicli stagionali, reperimento di manodopera a basso costo, a volte anche attraverso lavoro irregolare. Da un centro di ascolto ci fanno notare che si è visto un grosso cambiamento nella tipologia di utenza. Fondamentalmente, prima della crisi, si avevano una fetta di classici senza dimora, magari con dipendenze, che d'inverno si facevano una doccia, un cambio eccetera, una fragilità che era evidente. Ora il servizio delle docce è chiesto da persone che non fanno vita di strada ma che magari hanno una casa e un lavoro ma hanno scelto di non allacciare il gas perché non ci arrivano. Questo ha provocato anche un cambiamento nella vita del centro di ascolto poiché se prima c'era gente

che stava lì per più tempo adesso vengono quei due minuti, usufruiscono dei servizi e poi se ne vanno. Dentro queste dinamiche si rivela anche una complessità nell'intercettare i diversi disagi che colpiscono le varie persone. Questo porta anche i volontari ad avere dei cattivi pensieri, malumore, vedendo nelle persone che aiutano persone sempre più simili a loro stessi o ai propri cari. Come ci dice una volontaria *“non mi siedo più di fronte ad essi, ma di fianco”*. Uno dei grossi problemi del territorio sta nella difficoltà del fare rete, dovuto principalmente alla scarsa interconnessione tra i vari luoghi che lo compongono, come ci dice un intervistato: *“parlando del Mantovano mi vengono in mente tre immagini frattura, frammento e la polvere”*. Ovvero, specifica, la frattura corrispondente all'anno 2008, data a cui si fa risalire l'anno della crisi, la frammentazione tra i vari luoghi del territorio che si ripercuote inevitabilmente sulla vita della comunità e la polvere ricordo del vicino terremoto che si è aggiunto alle problematiche raccontate in questa ricerca. Per quanto riguarda il tema del rancore non si rilevano episodi significativi di questo, resta piuttosto un fatto di latenza che occorre però tenere d'occhio.

Milano

La realtà meno problematica è sicuramente quella della città di Milano. Inutile sottolineare come, il buon funzionamento della città e dei servizi da essa erogati si ripercuote positivamente anche sulla rete della comunità di cura. Il territorio è ben collegato, le informazioni circolano in modo efficace, la mentalità delle persone che ci vivono e la multietnicità, multiculturalità dell'ambiente cittadino non possono che giovare alle attività di cura, in particolare alleviando e smorzando il rancore che si verifica invece in altre realtà. Sicuramente su Milano ripiegano molte persone che non sono residenti in città, vengono dalle zone esterne e questo a volte comporta problemi nell'assistenza delle stesse nell'erogazione di certi servizi (si pensi per esempio al non residente che ha il medico di base altrove ma, per non farsi vedere in certe condizioni da parenti, amici o conoscenti, non vuole spostarsi sul territorio di origine). La rete tra le organizzazioni e gli attori del sociale funziona in modo ottimale, numerose sono le persone che partecipano all'attività di cura, le istituzioni sono ben propense a promuovere e coordinare le attività. Le problematiche che si rilevano, possiamo dire in modo molto sintetico, sono le stesse valide per ogni realtà, quelle descritte dentro questo report di ricerca, ma sicuramente si verificano con un'intensità minore rispetto ad altrove. Dire questo non significa che ci possa sedere sugli allori, tutt'altro, le pratiche di cura devono essere continuamente esaminate al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza. Per esempio c'è chi ritiene che si dovrebbero organizzare molti più corsi di formazione al lavoro, da parte di Caritas, per permettere alle persone disoccupate che si rivolgono ad essa, qualora ne si presenti l'occasione, di trovare facilmente un lavoro. Come ci dice in via esemplificativa un parroco durante un focus group portandoci la sua esperienza: *“io credo che la Caritas, a livello di città di Milano o Lombardia, mi dovrebbe organizzare una seria formazione al lavoro. Settimana scorsa un idraulico mi ha chiesto se conoscevo*

qualcuno che potesse lavorare per lui: avrò chiesto a 15 ragazzi e non ne ho trovato uno che avesse già tenuto un giratubi in mano!”.

Un altro argomento emerso in modo unanime è quello che riguarda la comunicazione. Proprio perché a Milano abbiamo una rete che funziona bene e dei servizi più efficaci che altrove, spetterebbe proprio a questo territorio sperimentare pratiche di comunicazione innovativa per fronteggiare il tema del rancore e per creare un più forte senso di comunità, necessità sentita ovunque. A tal fine bisognerebbe attivare quanti più soggetti attivi sul territorio, provenienti dal mondo della cura ma anche da quello della comunità operosa, quindi enti del terzo settore ed enti attivi in ambito economico, della produzione di beni e servizi, il mondo del lavoro, gli intellettuali e i professionisti dell'informazione al fine di creare una nuova visione del mondo relativa all'intervento sociale, una nuova visione da trasmettere poi efficacemente alle comunità.

E' quindi vero che se i servizi, tutto sommato, funzionano efficacemente, altre pratiche per prevenire la richiesta d'aiuto da parte di alcuni potrebbero essere migliorate o maggiormente attuate.

Si auspica che Milano possa sempre più funzionare da traino e da esempio per gli altri territori, che funga da catalizzatore per l'implementazione, a macchia d'olio, di buone pratiche.

Pavia

Anche a Pavia come negli altri luoghi si sono verificati cambiamenti nel profilo dell'utenza e, in particolare, ci viene raccontato che anni fa c'erano quasi solo stranieri mentre oggi sono aumentati gli Italiani soprattutto a causa della perdita di lavoro e di ciò che ne consegue. Quindi, ci dicono, l'impressione è che nonostante il servizio maggiormente erogato è il pacco alimentare ci sia una maggior richiesta di contributi economici (bollette, affitti eccetera). Tra le problematiche maggiormente discusse durante questo incontro emerge quella relativa all'Isee come strumento non ottimale per accertare l'effettivo bisogno di chi si rivolge al centro di ascolto; infatti si sta ragionando sul come fare fronte ai limiti di questo strumento. In questo senso molto buono è il rapporto con le istituzioni con le quale ci si trova periodicamente al fine di scambiarsi informazioni sui vari casi sottoposti ad intervento. Ci si è accorti che molte persone potrebbero fare a meno di rivolgersi al centro provando a cambiare i propri stili di vita, facendo qualche sacrificio in modo da abbassare il tenore di vita rispetto a quello a cui erano abituati in passato; gli addetti ai lavori si stanno interrogando su come intervenire operativamente in questo senso. Un problema verificatosi in passato è stato quello dei cosiddetti “itineranti”, quelle persone che si rivolgevano a più centri per ottenere aiuto, e nel tempo si è iniziato a far fronte a questo registrando gli utenti in un database che, man mano, verrà condiviso con gli altri centri della zona destinando ogni singolo soggetto ad un solo punto di aiuto; a tal proposito, a detta degli intervistati, i risultati sembrano buoni anche se c'è ancora da fare. Come ci dicono: “Qualche

passo avanti qui in città lo abbiamo fatto rispetto a qualche tempo fa, però vediamo che il problema si ripropone tra città e fuori città. Ora abbiamo degli elenchi costantemente aggiornati. In genere quelli nuovi li mandano da noi e siamo noi ad indirizzarli nel luogo giusto. Questa cosa è stata vista in modo utile e proficuo anche dai centri d'ascolto periferici.” In progetto per il prossimo futuro vi è la realizzazione di un emporio anche se questo comporta un impegno e soprattutto l'impiego di più forze. A questo proposito si rileva la necessità (emersa anche negli altri focus group) di assumere maggiore personale. Questo, inoltre, ci dicono, aiuterebbe a far fronte alla questione del ringiovanimento dell'organizzazione e di una maggiore specializzazione di chi eroga servizi di cura, necessità sempre più forte a fronte della maggiore complessità dei problemi soggettivi con cui ci si scontra quotidianamente.

Vigevano

Il territorio della Lomellina è storicamente un settore mono prodotto, la scarpa e la meccanica legata ad essa, settori traino dell'economia locale. Questa è uno dei principali motivi per i quali questo territorio ha sofferto particolarmente essendo stati questi settori molto colpiti dalle dinamiche della crisi economica. Essa ha generato molta disoccupazione nella zona mettendo in difficoltà singole persone e molte famiglie con tutti i problemi che ne conseguono descritti dentro il report di ricerca. Come ci fa notare anche un dirigente dei servizi sociali del Comune, l'utenza è molto cambiata rispetto al passato, non c'è più solo l'utenza cronica, situazioni consolidate, c'è proprio quello che fino a un po' di tempo fa veniva chiamata la nuova povertà ma che è la povertà del giorno d'oggi; chi fino a poco tempo fa aveva anche una vita abbastanza tranquilla perché aveva entrate che garantivano un certo equilibrio e poi venendo meno queste o parte di queste tutta la catena della gestione familiare ne ha risentito o è venuta meno. Infatti, ci dicono, molte persone che incontriamo non sanno neanche dove sono i servizi sociali a Vigevano, anche perché non ne hanno mai avuto bisogno, o che documenti servono o come ottenere un appuntamento; su questo molto utile è il lavoro di sostegno svolto dal centro di ascolto. Inoltre, come ci dice un intervistato proveniente dal mondo della cooperazione, non è sempre detto che una volta trovato un lavoro una persona abbia risolto i propri problemi, infatti: *“noi abbiamo un'impennata incredibile di cessioni del quinto e di decreti ingiuntivi perché queste persone si trovano di colpo ad avere una busta paga e contemporaneamente ad avere indietro tutti i debiti accumulati nel periodo di crisi, oppure chi, forte di avere uno stipendio, inizia ad aprire mutui o finanziamenti per l'auto o per altro, quindi poi prendono lo stipendio, la gran parte gli va via così e si torna in un tunnel. Quindi anche avendo un lavoro molti continuano a non farcela.”*

Tra gli argomenti emersi si cita anche la ludopatia, molte persone tentano di fare il “colpo” affidandosi alla fortuna ma molto spesso, o quasi sempre, questo li porta ad entrare in un circolo vizioso che altro non fa che peggiorare la situazione, della persone quando essa è sola o della famiglia in base alle situazioni. Anche qui emerge poi il tema del rancore, in particolare quello verso l'aiuto erogato agli stranieri,

anche se, ci dicono che con le istituzioni il rapporto è buono e si riesce spesso a trovare soluzioni soddisfacenti. Parlando di rancore si origina anche una discussione sul tema della comunicazione con esso e, a parere degli intervistati, essa si deve svolgere in metodi diversi che vanno dalla testimonianza personale al prossimo, all'ascolto del rancoroso che spesso è una persona anch'essa in situazione di disagio e difficoltà, ad una maggiore campagna pubblicitaria rivolta alle comunità che deve essere più specializzata e professionale e partire dall'alto.

Riflessioni sugli aspetti organizzativi strutturali e funzionali

"La domanda è cambiata in modo molto fluido, in questi ultimi anni sono cambiate e continuano a cambiare, le domande sono molto diverse, non sono più domande stabili e chiare e il problema è interpretare la domanda. Abbiamo quindi bisogno del territorio e delle associazioni specializzate per capire quali sono i bisogni e dare le risposte più giuste e adeguate. Noi prima avevamo i nostri servizi, le nostre caselle, e quindi potevamo catalogare le domande ma poi ci siamo accorti che oggi non è più così, i bisogni sono nuovi. Quindi abbiamo dovuto conseguentemente riorganizzarci al nostro interno"

Le dinamiche descritte, che la citazione con cui questo paragrafo inizia riassume in modo semplice e conciso, hanno avuto un grosso impatto anche sui volontari e sui professionisti Caritas. A problemi sempre più complessi corrispondono soluzioni di complessità eguale, ma anche competenze molto più approfondite e sfaccettate che in passato. Questo ha comportato un certo dispendio di risorse da parte di Caritas per cercare di approfondire le sue competenze e quelle dei volontari ma anche di costruire reti più lunghe e dinamiche che potessero aiutare la struttura Caritas a dare risposte maggiormente efficaci.

Questo scenario ha tuttavia aperto delle problematiche in quanto:

- La maggiore richiesta di conoscenza ha comportato un innalzamento delle competenze richieste a Caritas per i volontari e un maggior carico di lavoro per i volontari stessi.
- Questa professionalizzazione del lavoro di cura ha, per certi versi, avvicinato l'operatore Caritas alle mansioni e competenze degli assistenti sociali snaturando in parte il senso caritativo e volontario che è l'ossatura della missione Caritas nonché la motivazione principale su cui si fonda l'idea di volontariato cristiano. Questo punto deve essere tenuto in particolare considerazione perché sembra essere il cuore di molti dei risentimenti rilevati nei territori da parte degli operatori dei Cda.

Discutere il cambiamento degli aspetti organizzativi, funzionali e strutturali, di un'organizzazione significa innanzitutto riflettere su come, nella prassi e nel tempo, le funzioni degli operatori volontari e le aspettative di chi si rivolge agli stessi sono tendenzialmente cambiate in conseguenza al mutamento di scenario sociale descritto prima. Per quanto riguarda i centri d'ascolto la descrizione è unanime: se

la funzione originale sarebbe quella, appunto, dell'ascolto, ora "ci sentiamo come dei bancomat". Infatti, come emerge ovunque, le aspettative degli utenti si sono progressivamente concentrate sulla richiesta di aiuto materiale e chi si rivolge ai centri di ascolto lo fa quando si trova in condizioni da non poterne farne a meno pretendendo aiuti materiali ed in particolar modo: pacco-viveri, vestiti, denaro per far fronte alle spese, medicinali, offerte di lavoro. A questo si deve aggiungere il mutamento dei profili dell'utenza rispetto al passato che porta un mix di esigenze, sottostanti alle loro richieste, molto più complesse rispetto a quelle a cui si era abituati. Detto questo si capisce come l'operatore, trovandosi appunto di fronte ad esigenze per le quali necessiterebbe una particolare specializzazione, si trovi davanti all'impossibilità di fare fronte ai bisogni di chi chiede aiuto e, quindi si debba trovare il modo di riorganizzare le modalità di agire si da un punto di vista strutturale che da un punto di vista funzionale.

Quando si parla di aspetti organizzativi strutturali si intendono tutti quelli che si fanno a priori, sulla struttura, ad esempio, potrebbe essere una maggiore specializzazione e professionalizzazione degli operatori volontari o una migliore e più efficace gestione della rete interna tra i centri di ascolto, provvedimenti che quindi offrano una base strutturale più adatta a far fronte ai problemi che si dovranno affrontare. Quando si parla degli aspetti organizzativi funzionali sono invece i provvedimenti presi in funzione di qualcosa (o di qualcuno) o di una certa situazione.

Da quanto emerso negli incontri (focus group) tenuti durante la ricerca, la situazione nelle varie diocesi è molto diversificata a causa sia della morfologia e del collegamento infrastrutturale che vi è sui diversi territori sia di altri fattori come, per esempio, l'aiuto e il sostegno che la struttura ecclesiale (ad esempio i parroci) danno alle varie Caritas ma anche la cultura politica e ideologica (in senso lato) presente sul territorio che porta certe comunità ad essere più attive ed altre ad essere più "deleganti" nei confronti dei volontari, degli operatori del sociale e delle organizzazioni che si occupano di ciò. Il mix di questo e di altri fattori particolari di ogni singola zona agisce sulla tenuta della rete di comunità di cura. Questo mix di esigenze mette in crisi anche gli operatori volontari poiché spesso si sentono fare richieste alle quali non sanno rispondere e quindi da parte di tutti i volontari emerge la necessità di organizzare dei corsi, almeno minimi, di formazione per sapersi orientare e rapportare in modo migliore ed efficace con le persone che richiedono aiuto ma anche a fungere da "sentinelle" sul territorio, a saper cogliere ed intercettare certe situazioni di disagio sulle quali sarebbe opportuno intervenire prima che queste diventino troppo gravi, come dice una volontaria:

"Secondo me bisogna fare i corsi di formazione ai volontari, anche a quello che dà il caffè lì al bar. Se educate il bambino non ve lo trovate da grande al centro di ascolto. Io dico sempre che una preparazione di base i volontari devono averla, da quello che fa il caffè".
O ancora, sappiamo che "Il pacco serve per fare ascolto a volte" e quindi, ognuno, indipendentemente dalla mansione che svolge dentro l'organizzazione, dovrebbe

avere un minimo di preparazione di base in più. Questo servirebbe anche perché, come ci dicono in molti, le persone si rivolgono alla Caritas quando sono ormai in situazioni estreme, quando non ne possono fare a meno, mentre se vi si fossero rivolte prima (o se fossero state adeguatamente intercettate prima) forse i problemi sarebbero di dimensione minore. Dice una volontaria: *"La gente quando viene da noi è l'ultima fase, quando vengono a chiederci i soldi per la bolletta eccetera vuol dire che dietro c'è ben altro. Spesso siamo in difficoltà a capire come dare delle risposte, per cui in equipe c'è tutta una rielaborazione dove si prende coscienza che non si può dare risposte a tutti."* Insomma, il bisogno e la richiesta di avere una preparazione migliore all'ascolto e conseguente orientamento delle persone che quotidianamente ci si trova di fronte è molto forte tra i volontari e si potrebbe dire che su questo tema il consenso sia unanime. Quanto i volontari richiedono non è sicuramente di avere una preparazione completa o di sostituirsi a figure professionali adeguatamente formate ma di poter avere a disposizione qualche strumento e qualche elemento di conoscenza in più relativo ai problemi odierni che quotidianamente si trovano ad affrontare per saper dare risposte il più possibile corrette ed utili agli utenti che si rivolgono a loro e, soprattutto, per saperli orientare nel modo più corretto ed efficace possibile. Alcuni, per portare un esempio pratico, fanno un parallelo con la Protezione Civile, anch'essa una grossa organizzazione che si regge sul volontariato e che quindi non si compone di persone professionali ma che, per entrare a far parte della quale, vi è necessità di sostenere dei corsi di formazione e di aggiornamento periodici. Ascoltando i volontari e riflettendo sulle loro parole, tra i temi che si consiglia di affrontare nell'eventuale organizzazione di corsi di formazione non si possono trascurare alcuni cenni al funzionamento delle regole burocratiche (per esempio in materia di permessi di soggiorno, documenti, diritti soggettivi previsti dalle normative e relativi aggiornamenti periodici), al funzionamento degli uffici della pubblica amministrazione (a quale ufficio specializzato indirizzare la persona sulla base della sua propria specifica situazione) e, non meno importante, in materia di ascolto e comunicazione (per ascoltare e comunicare con soggetti fragili, ci dicono in molti, non basta avere cuore ma serve esperienza o professionalità). A questa richiesta i volontari affiancano anche l'auspicio di assumere personale più giovane e formato con un duplice fine: da un lato avere persone giovani e adeguatamente formate aiuterebbe di molto l'operato del volontario originando al contempo uno scambio di conoscenze e sostegno tra persone di esperienza (ricordiamo a tal proposito che la quasi totalità dei volontari è composta da persone in pensione) e figure meno esperte sul campo ma maggiormente professionalizzate e, dall'altro, quello di ringiovanire l'organico dell'organizzazione rendendo la stessa più attrattiva per il mondo giovanile; questo, a lungo termine, darebbe garanzia di sopravvivenza all'organizzazione stessa. Riassumono bene questo punto di vista le parole di una volontaria che ci dice: *"Voglio dire una cosa forse provocatoria: quando si parla di enti legati al mondo ecclesiale si parla quasi sempre ed esclusivamente di volontari mentre secondo me si dovrebbe investire di più sul personale, sulle assunzioni di nuovo personale. Il volontari lo fanno con amore altrimenti non lo farebbero, però hanno i loro tempi, oggi ci sono e domani*

potrebbero non esserci, mentre l'assunzione garantisce una certa continuità; questo farebbe capo alla Diocesi, alle gerarchie anche a livello nazionale, è una cosa che pensano in molti. Questo, inoltre, porterebbe anche ad una specializzazione, professionalizzazione e anche ad un ringiovanimento del personale rendendo più attrattivo per i giovani l'ambiente." Sempre in relazione alla necessità di ringiovanire l'organizzazione un pensiero fortemente diffuso e quello che segue: "Secondo me è molto importante assumere giovani, proprio per rendere più attrattivo ad altri giovani volontari l'ambiente. Non vengono dove ci sono io, ma se magari c'è il ragazzo o la ragazza di 30 anni è più facile che si avvicino; si creerebbe quindi un circolo virtuoso. Forse anche per quello preferiscono stare di più con i richiedenti asilo, perché i giovani vanno laddove ci sono altri giovani."

Si accennava sopra alla questione relativa al sostegno della struttura ecclesiale alla Caritas ed al proprio operato. Questo tema emergeva già nella ricerca effettuata due anni fa sul territorio milanese. La "cultura professionale" (se così la si può chiamare in modo molto semplicistico) del singolo parroco incide molto sul sostegno di questa figura all'operato di Caritas ma non si tratta solo di questo poiché, come ci viene ripetuto da molti, il parroco è spesso oberato di impegni onerosi che riguardano il funzionamento e la gestione della parrocchia. Inoltre, la figura dei parroci è in ridimensionamento quantitativo e questa situazione porta spesso un singolo parroco ad doversi occupare di più parrocchie, come ci spiega un operatore: *"i centri di ascolto si sono dovuti adeguare alla necessità di fare vicariati più ristretti e più vicini all'interno della diocesi, i preti sono nostri partner in questo percorso. Si deve tenere conto che i preti sono sempre meno, se ne fanno 2 in un anno e ne muoiono 1,5, più i ritirati, non c'è rimpiazzo."*

Dibattere attorno a questo argomento, delicato quanto non trascurabile, esula dal tema centrale della ricerca, tuttavia non si può evitare di invitare ad una riflessione su di esso anche alla luce dei richiami all'importanza della carità che vengono, non di rado, dal Pontefice. Quanto ci viene riportato da molti intervistati è riassunto in modo piuttosto esaustivo dalle parole di questo volontario:

"La questione è che, da un lato, il parroco è spesso oberato di impegni e, dall'altra, alcuni sono più sensibili e altri meno al tema della carità. Generalmente non ostacolano ma molti se ne lavano le mani. I parroci dovrebbero portare dei valori. Per qualcuno non è loro compito ma spetta alla parte laicale portare avanti la carità, per altri è vero il contrario. Non deve essere il parroco il protagonista dell'intervento ma dovrebbe essere comunque da stimolo; il suo sostegno è fondamentale: essere Chiesa significa - e la Pastorale lo prevede - catechesi, liturgia e carità. Ma il tema della carità, spesso, è l'ultimo tema che viene portato avanti. Per esempio, se in una parrocchia manca la catechista è un casino ma se non c'è la Caritas poco importa."

La rete esterna con le istituzioni e le altre organizzazioni del privato sociale

il tema della rete con organizzazioni esterne (privato sociale e istituzioni) viene visto in modo diverso nelle diverse diocesi proprio anche in funzione della diversa

composizione strutturale della stessa nelle varie zone. Per fare un esempio concreto, quando si chiedeva ai componenti dei gruppi impegnati nei focus group di discutere della rete presente attorno a loro, sul loro territorio, e di come sarebbe possibile migliorarne le funzioni, in alcuni si predilige l'idea di una rete ben strutturata, che si incontri regolarmente e che possa fare fronte alle esigenze del singolo individuo in modo compatto ma, la visione della rete più efficace da parte dei più è quella della rete dinamica che si crea di volta in volta attorno al singolo individuo. Come ci dice chi sostiene questa tesi: *“A noi capita con le persone, sono loro che ci mettono in rete, non siamo noi che la creiamo a priori. Le situazioni sono talmente diversificate che non si possono incasellare facilmente, diversamente dal passato. quindi vengono costruite sulla persona.”* Al contrario, sostengono gli stessi, *“le reti strutturate a volte sono più impegnate a mantenere se stesse che a svolgere la loro funzione”*.

Nella citazione sopra viene fatto riferimento all'impossibilità di “incasellare” le situazioni motivo per il quale vi è necessità di essere molto elastici. Si deve tenere qui presente l'importanza del rapporto continuativo con le istituzioni che, per loro natura, si trovano ed essere poco elastiche e a seguire dei protocolli piuttosto rigidi per ovviare a malfunzionamenti della pubblica amministrazione. Questo è sicuramente un aspetto che varia da territorio a territorio e da amministrazione ad amministrazione, dalla cultura politica di chi le amministra e dalla cultura professionale dei funzionari che vi operano all'interno ma, sicuramente, una amministrazione pubblica non può operare con l'elasticità di Caritas o di altre organizzazione del privato sociale. Un esempio su tutti a testimonianza di ciò ce lo porta una volontaria che ci dice che: *“visto che i servizi sociali non hanno il cassetto sempre pronto, spesso e volentieri è il centro di ascolto ad anticipare delle cifre che poi vengono rimborsate dopo un po”*. Questo esempio ci porta riflettere su come queste diverse caratteristiche legate, come si diceva, alla diversa natura e tipologia di organizzazioni, si dovrebbe fare tesoro e agire in un'ottica di compensazione.

Insomma, in conclusione, più che strutturare una rete ben definita a priori sarebbe auspicabile avere i riferimenti di tutti coloro i quali sul territorio sono specializzati sulle diverse tematiche che si possono presentare davanti, avere quindi delle connessioni sicure tra i vari attori della comunità di cura, da poter attivare volta per volta per fare fronte alle necessità che ci si trovano di fronte. Ogni singolo individuo è unico e irripetibile così come la sua particolare situazione di bisogno. Come riassume bene questa citazione fatta da un volontario durante un focus group e che riassume bene la posizione prevalente: *“Il cercare di strutturare queste reti è un errore, sicuramente funzionano meglio così, come delle bolle che si creano a seconda dell'esigenza particolare. Questi momenti in cui si uniscono i nodi della rete sono importanti. a volte basta anche un gruppo su whatsapp. L'importante è che il centro rimanga l'individuo.”*

Dall'altro lato, sempre riflettendo sul tema della strutturazione della rete, c'è chi però porta a riflettere anche sul fatto che: *“è vero che devono essere dotate di una certa elasticità, ma neanche troppo sennò dopo un po' casca tutto e siamo costretti a ricostruire da zero. La flessibilità di queste reti, fatte anche di istituzioni, devono prevedere*

la possibilità di includere anche realtà più informali. Realtà che vanno comunque coordinate. Io di questo ne sono convinta. Sicuramente sono uniche, difficilmente noi abbiamo attivato gli stessi soggetti, e le stesse istituzioni. C'è anche una disponibilità delle istituzioni, più per convenienza che per convinzione, di vedere coinvolti nodi meno strutturati, anche se poi il lavoro di raccordo diventa difficile."

Occorre quindi precisare che, in questo dibattito sulla "consistenza" della rete di comunità di cura, è importante non sottovalutare l'importanza della stessa. Quanto detto sopra non deve essere confuso con il smantellare la rete o lo sfaldarla. Quanto si vuole portare a riflessione è che, allo stato attuale delle cose, una rete elastica è molto più efficace di una rete troppo rigida la quale avrebbe maggior difficoltà a fare fronte alle esigenze che, di volta in volta, si presentano di fronte agli operatori della comunità di cura.

Un altro spunto di riflessione, che più volte si è presentato, è quello di non fissare confini troppo rigidi alla comunità di cura, perché comunità di cura dovrebbe essere, almeno in parte, tutta la comunità. La domanda su cui un intervistato ci invita a riflettere e che sembra essere il perno di quanto si dirà sotto è: *"dobbiamo chiederci: chi fa cura e chi curiamo? Perché, secondo me, sempre più questi due soggetti si mischiano."* A questa considerazione fa eco un'altra proveniente da un attore esterno presente ad un altro focus group: *"Poi si dovrebbe capire se anche tra i nostri dipendenti c'è qualcuno che non sta proprio bene, appena abbiamo iniziato a servire stranieri in mensa iniziavano a borbottare. Questo è molto importante avere una rete per capire questo, abbiamo scoperto che c'era una nostra dipendente che poi andava al banco alimentare."* O ancora un'altra che ribadisce maggiormente come il confine tra chi cura e chi viene curato si sia fatto molto più flebile: *"Fondamentalmente noi avevamo una fetta di classici senza dimora, magari con dipendenze, che di inverno si facevano una doccia, un cambio eccetera, una fragilità che era evidente. Ora il servizio delle docce è chiesto da persone che non fanno vita di strada ma che magari hanno una casa ma hanno scelto di non allacciare il gas perché non ci arrivano. Il centro è cambiato perché se prima c'era gente che stava lì adesso vengono quei due minuti, quindi vanno e vengono, magari gente che lavora con contratti precari, che non hanno possibilità di allacciare le utenze. Questo vale anche per le famiglie, prima erano quelle storiche che erano assistite dai servizi, adesso invece è aumentata la complessità, famiglie che non diresti. A volte anche i volontari si stupiscono per il cellulare, la macchina eccetera. Diciamo che la gente che viene da noi potremmo essere io, te e gente più comune."*

Questa riflessione legata alla confusione tra "curati" e "curanti" che possiamo far ruotare attorno alla domanda "chi cura chi?", unita al fatto che sappiamo essere la mancanza di lavoro (tenendo presente tutto ciò che ne consegue: rottura dei legami, frustrazione, rancore) una delle prime cause che portano le persone a chiedere aiuto, porta immediatamente ad una riflessione ovvero quella che concerne l'importanza fondamentale dell'alleanza tra la comunità di cura e quella che definiamo la comunità operosa, ovvero il mondo della produzione e del lavoro. E' molto importante che Caritas, i centri di ascolto, le diocesi e le parrocchie stiano in

perenne contatto ed in dialogo costante con il mondo delle imprese e delle loro associazioni al fine di agevolare, per quanto possibile, l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Non solo questa alleanza potrebbe essere utile a collocare delle persone in certi posti di lavoro ma, a priori, si potrebbe pensare alla maggior diffusione ed organizzazione di corsi di formazione, in particolare per persone uscite dal mercato del lavoro in età lavorativa avanzata e più difficilmente ricollocabili, così da renderli delle risorse pronte ad entrare nel mercato del lavoro qualora si presenti la possibilità. Pratiche in atto in questo senso ve ne sono già, ma non possiamo tuttavia esimerci dal riflettere sull'importanza di una loro maggior diffusione. Oltre al mondo delle imprese, l'alleanza con la comunità operosa, può riguardare anche le associazioni di professionisti e settori professionali che si occupano della cura. Due esempi concreti che ci vengono raccontati sono quello del Mantovano dove è nata una collaborazione con l'Unione Cattolica Farmacisti Italiani, come ci dicono: *"In questi anni si è sviluppato anche un servizio con dei farmacisti che raccolgono farmaci e li distribuiscono tra chi ne ha bisogno"* e nell'area del Milanese dove invece un'odontoiatra ci racconta come ha messo a disposizione le proprie competenze professionali per venire incontro a persone che hanno problemi di indigenza: *"io vado una volta ogni tanto alla Fondazione San Francesco a curare gratuitamente le persone, inizialmente avrei dovuto curare solo bambini ma poi mi sono trovata di fronte ad una realtà un po' diversa. Alla fine chi mi portano io curo; ho deciso che quelli che mi mandano io li curo tutti. Io vengo incontro ai pazienti anche con pagamenti rateizzati. Abbiamo anche un'associazione nostra che si chiama ANDI, una Onlus a livello nazionale, e chi vuole può accedere lì. Abbiamo proposto noi di metterci a disposizione, su turnazione, con quello che sappiamo fare, cioè la cura odontoiatrica"*.

La comunità di cura come diffusore di una nuova cultura del sociale

La comunità di cura di cui discutiamo ora, ovvero quella composta da tutte le persone che a vario titolo si occupano della cura di altre persone maggiormente bisognose, potrebbe (o dovrebbe) farsi portatrice di valori per poter allargare i propri confini e così coinvolgere le comunità di riferimento nell'attività di cura del prossimo, ovvero far crescere un senso di comunità che, per certi aspetti e in certi casi, sempre venire un po' meno lasciando spazio all'individualismo. Un operatore ci dice che, dal suo punto di vista, *"si sta cercando di rispondere a bisogni individuali in modo collettivo; e non ci riusciremo mai! Anche economicamente salta questo sistema. E poi i bisogni individuali sono molto personali. Allora bisogna capire quali sono i luoghi dove questi bisogni individuali diventano collettivi."* Una volta questi luoghi nei quali i bisogni diventavano collettivi erano le agenzie di socializzazione (la famiglia, la scuola, la fabbrica) tutti luoghi che oggi sono in crisi, in profondo e radicale cambiamento. Quali sono oggi le agenzie di socializzazione? Secondo lo stesso operatore che prosegue nel ragionamento: *"Prima c'erano le agenzie di socializzazione che aiutavano a fare questa cosa; ora queste agenzie di socializzazione non ci sono più. Oppure siamo noi, ogni singolo operatore che lavora nel sociale, oggi come oggi, è un'agenzia di*

socializzazione che significa interrogarsi su quali sono i valori che tramando, porto e trasmetto?"

Seguendo questo filone sarebbe necessario produrre dei ragionamenti sul cambiamento degli stili di vita delle persone. Ci troviamo quindi davanti a due importanti percorsi - paralleli ma non escludenti l'uno dell'altro - tra la specializzazione dell'operatore e del volontario e degli attori formalmente impegnati in attività di cura e l'allargamento della comunità di cura ad un maggior numero possibile di soggetti presenti nelle comunità di riferimento così da produrre una sorta di "visione del mondo" improntata a modificare gli stili di vita. E' necessario quindi riflettere sulla comunità di cura, in senso formale, come portatrice di valori da diffondere nella società così da creare, ripetendo quando appena detto, una nuova visione del mondo che funga da riferimento e da punto di partenza per fare fronte alla necessità che si presentano quotidianamente. Quanto appena detto è anche cruciale per far fronte al tema del rancore e della comunicazione di cui si discuterà più avanti.

La rete interna tra centri di ascolto

Non meno importante resta il tema della rete interna ai Centri di ascolto di una certa zona che sembrerebbe essere in via di miglioramento rispetto al passato (almeno rispetto a quanto ci veniva raccontato nella precedente ricerca). Differentemente da quanto si diceva per quanto riguarda la rete con gli attori esterni a Caritas, per quanto riguarda quella interna ai centri di ascolto, emerge tra i volontari la necessità di una rete maggiormente strutturata, o da strutturare. Questo, innanzitutto, per ovviare ai "furbetti" o agli "itineranti" come li chiamano alcuni volontari, ovvero a quelle persone che approfittano dell'operato della comunità di cura e tendono a inoltrare le loro richieste di aiuti materiali a più centri di ascolto. Nel tempo si tende, nelle varie zone, a registrare le persone dando loro un documento di riconoscimento mediante il quale si può tenere conto di quali servizi abbia già usufruito una persona o di quali beni necessiti o abbia diritto. Questa procedura sembra essere molto ben funzionante nelle zone in cui si rileva una maggior strutturazione della rete (un esempio virtuoso su tutti riguarda la zona metropolitana di Milano) e meno in zone dove invece la rete interna è più destrutturata (non per mancanza di merito ma piuttosto conseguentemente ad una composizione più parcellizzata del territorio, le zone più in difficoltà su questo sembrano essere il Mantovano e le valli di Varese).

Una riflessione che emerge nella sua importanza è quella relativa al "metro di misura" da utilizzare per l'accesso all'aiuto delle persone. Sembra infatti che l'Issee, strumento oggi tipicamente utilizzato dalla pubblica amministrazione e parallelamente anche dagli altri attori della comunità di cura, non sembra essere ottimale al fine dell'adeguata conoscenza della situazione reale dei soggetti che si presentano ai centri di ascolto. Innanzitutto vi è uno sfasamento temporale poiché questo strumento riguarda l'anno precedente mentre sappiamo che a richiedere assistenza sono, spesso, persone che hanno subito degli shock nel periodo

posteriore a quello di riferimento dell'Isee. Quindi molte persone hanno un reddito Isee che formalmente non mostra una situazione di disagio precludendo loro l'accesso all'aiuto anche se questa fotografia non rispecchia la realtà sostanziale (si pensi al classico esempio, che ci viene più volte riportato, del padre separato con figli e moglie a carico, che non può permettersi un casa o un adeguato sostentamento seppur abbia un lavoro o che lo abbia perso da poco; situazione che peggiora quando si tratta di liberi professionisti le cui entrate sono caratterizzate da notevole dinamicità). Inoltre questo strumento permette l'accesso agli aiuti a persone le quali ne hanno formalmente diritto mentre sostanzialmente potrebbero far fronte al proprio sostentamento senza di questi (si pensi al lavoratore in nero che mostra un Isee pari a zero poiché i propri guadagni sono sconosciuti al fisco). Queste situazioni, che portano a sentimenti impotenza, frustrazione se non di vera e propria rabbia, i volontari, ad oggi vengono affrontate "alla buona" tramite la conoscenza diretta della persone e delle loro situazioni da parte dei volontari. Questi sentimenti li descrive bene una volontaria che ci dice: *"Io sono contraria all'Isee, l'alternativa sarebbe una conoscenza più diretta delle persone, tu vedi persone Isee 0 e sei obbligata ad aiutarle pur sapendo che non hanno bisogno, hai gente a Isee 0 che ti dice la pasta Barilla sì mentre quella della Gea no, mentre altre hanno un Isee più alto ma sono veramente in difficoltà e non posso aiutarle, e questo mi fa piangere il cuore."*

L'aiuto dato in deroga alle regole formali, usufruendo della conoscenza diretta delle persone e delle loro situazioni reali da parte dei volontari è sicuramente importante ma non così facile da praticare. Si tratta infatti di una pratica informale che può essere messa in atto solamente servendosi di sopralluoghi che aiutino a comprendere adeguatamente una situazione ma che non è facile fare e può, in certi casi, scontrarsi con la privacy degli individui e in altri casi con il rancore di altre persone escluse dall'aiuto. Questo della trattazione delle barriere all'ingresso del circuito degli aiuti è un punto molto delicato che necessita di attenta riflessione da parte degli addetti ai lavori.

In ultimo si deve aggiungere che la strutturazione della rete interna ai centri di ascolto non è utile solamente in funzione di controllo in un mondo dove le risorse con cui aiutare gli utenti sono limitate e quindi devono essere controllate ed adeguatamente distribuite ma è utile anche per la conoscenza personale tra operatori volontari delle diverse zone i quali spesso non si conoscono tra di loro e sarebbe utile anche ad unire le forze e incrementare un senso di comunità e di appartenenza tra i volontari.

Comunicazione e narrazione

Si è sempre detto che la beneficenza è silenziosa e che non la si fa per mettersi in mostra. Infatti, quando ci si trova a dialogare con un operatore volontario attivo nel sociale, solitamente, ci si trova di fronte all'umiltà di persone che svolgono il proprio operato a favore del prossimo nel modo più silenzioso possibile. Insomma, ci si trova di fronte a persone che badano più ai fatti che alle parole. Sicuramente questo è un nobile principio che ha guidato l'attività caritatevole di molte persone nel corso

degli anni. Ma, nella situazione odierna, descritta anche all'interno di questa ricerca, inizia a farsi largo un altro pensiero: non è importante solo quello si fa ma anche il racconto che se ne fa. E', questo, un argomento delicato e per nulla trascurabile.

Il rancore e la ricerca del dialogo

La paura, l'arrabbiatura, l'accanimento e il risentimento verso l'altro, da parte di chi si trova in condizione di impoverimento materiale (e non) o di difficoltà, sono atteggiamenti non nuovi. Abbiamo già discusso di come la povertà materiale porti alla rottura dei legami sociali, deboli e forti; i cambiamenti antropologici che vedono coinvolta la popolazione autoctona di un luogo quando incontrano i flussi globali, in particolare quelli migratori che riguardano le persone, portano a tensioni fisiologiche tra gli uni e gli altri, portatori di usi e costumi diversi, che generano diffidenze e paure; la tendenza della società a farsi sempre più polarizzata tra ricchi e poveri, volta ad offrire modelli e stili di vita difficilmente raggiungibili dai più generando ulteriore diffusione di accanimento e frustrazione; sono, questi, atteggiamenti sempre esistiti. Quando, come oggi, il sentore generato da questo concatenamento di situazioni inizia a toccare livelli quantitativi e qualitativi considerevoli, le scintille iniziano a trasformarsi in un braciere e, si sa, conviene prestare attenzione perché basta un soffio di vento per originare una fiamma e, da qui, incendiare la prateria. Si scusi il livello metaforico con il quale si è descritto il tema del rancore ma, a parere di chi scrive, non vi era modo migliore per descrivere la delicatezza della situazione attuale. Se a questo si aggiunge che la società non manca di chi soffia su questo braciere al fine di fomentare il fuoco per poi, con abile fare truffaldino, mostrarsi pompiere, il disegno metaforico sembra rendere perfettamente l'idea. Ci confermano quanto appena detto le parole di questo intervistato del Mantovano che ci racconta come vede il fenomeno del rancore:

“io credo sia un fatto di latenza. lo avverto che c'è ma non è così manifesto. Senti questa brace sotto la cenere che cova e, quello che spaventa, secondo me, da queste parti, è proprio che resta latente, perché noi abbiamo una parte di noi che è tollerante, noi non abbiamo mai avuto significativi incidenti, solo una volta un caso isolato. Noi in questi anni siamo passati da 60 volontari a circa 300 quindi c'è stato un incremento di volontari negli anni della crisi e oltretutto abbiamo anche incrementato le offerte, anche con un centinaio di famiglie che si autotassano, cinque o sei comunità parrocchiali, e una volta al mese ci arrivano questi contributi. Sono segnali positivi che un senso di comunità c'è. Però quando ti fermi a parlare, anche con i volontari, senti che più che paura c'è un po' di sospetto, magari paura latente. Io vado a volte a lesolo e lì il tema c'è, non è latente! Non è un caso se a suo tempo Bossi scelse Mantova come capitale della sua Padania; perché non riusciva ad attaccare dalle nostre parti! Perché noi siamo un po' una cerniera tra Veneto ed Emilia Romagna... però non ho avvertito segnali evidenti della presenza di rancore anche se sotto traccia avverto, negli ambiti più disparati, che questo tema c'è in modo latente.”

Gli imprenditori della paura, che affollano lo scenario odierno, agiscono in vista di diversi fini: di consenso politico, per finalità economiche (p.e. la maggior diffusione

di armi) o per fini pseudo-culturali (p.e. la conservazione dello status-quo attraverso la difesa di tradizioni in fase di innovazione), di controllo politico-sociale (giustificando provvedimenti atti a limitare la libertà). I fomentatori generano rancore utilizzando una comunicazione distorta verso una massa sempre più povera di strumenti culturali utili a formarsi una discreta capacità critica, utilizzano un linguaggio semplicistico per descrivere fenomeni che di semplice non hanno nulla e fanno credere alle persone che le soluzioni siano dietro l'angolo e abbiano ricette pronte, basta acconsentire ad un maggior uso della forza, ad una maggior limitazione della libertà o all'opposizione al nemico (interno o esterno) di turno.

Già in precedenza si parlava di come un compito della comunità di cura, in questa fase, potrebbe (o dovrebbe) essere anche quello di farsi promotrice di cultura. Questo, citando le parole di un operatore molto attento a questo tema, significherebbe riuscire a comunicare questioni complesse utilizzando un linguaggio il più possibile comprensibile alla massa:

“Dobbiamo tornare a produrre cultura! In che modo? Tornare a produrre cultura non significa farlo in modo lobbistico ma avere la capacità di raccontare cose complesse in modo semplice”.

La comunicazione al giorno d'oggi è una scienza complessa che richiede un alto livello di sofisticazione per essere efficace. Saper trasmettere e spiegare “cose complesse in modo semplice” è un obiettivo molto chiaro ma che, scontato dirlo, richiede ottime abilità e una forte capacità di comunicazione in particolare in questa fase dove i ricettori dei messaggi che si intende diffondere sono persone, chi più chi meno, coinvolte in dinamiche di impoverimento. A tal proposito è bene riflettere sulla differenza che vi è tra la povertà e l'impoverimento: in poche parole possiamo dire che se la povertà (assoluta o relativa a seconda dell'indicatore osservato, utilizzando un linguaggio tecnico spesso usato nelle scienze sociali e statistiche) è una condizione della persona mentre l'impoverimento è un processo che può coinvolgere e toccare anche chi non versa per forza in condizioni di povertà. In altre parole, chi in un tempo precedente poteva mantenere un certo tenore di vita che in un momento successivo deve rivedere e ridimensionare, anche senza versare in condizione di povertà, si trova a dover rinunciare a qualcosa, a fare dei sacrifici, e questo porta sicuramente a malumori e a sentimenti e stati d'animo negativi. Quest'ultima condizione è quella maggiormente diffusa tra la gran parte degli individui verso i quali si vuole - e si deve - comunicare.

Premesso questo, possiamo riflettere su come avviene oggi la comunicazione di Caritas verso l'esterno e quale è la percezione che le comunità di riferimento hanno di essa. Interrogati su quest'ultima questione, i volontari coinvolti nei focus groups, ci descrivono una fotografia simile, ovvero che approssimativamente: *“se fino a qualche anno fa la Caritas era percepita come quella del cassonetto, oggi la percezione è che la Caritas è chi aiuta i profughi.”*

Non si può non considerare che il tema dell'aiuto erogato nei confronti dei profughi (o presunti tali) e dei richiedenti asilo, così come dei migranti economici e climatici

e in generale delle persone che provengono dall'estero, sia uno dei temi più caldi al momento e che provoca molti malumori dentro le comunità. Questo è il tema del rancore che verte in principalmente attorno all'antipatica contrapposizione tra Italiani e stranieri, come ci riassume bene l'intervento di questa volontaria: *“succede che la Caritas è vista come un'organizzazione pro-stranieri e io posso dire che non è vero perché da tempo a questa parte aiutiamo più Italiani che stranieri.”* In modo complementare, ci dice un'altra operatrice: *“Poi gli stranieri ti dicono che tu aiuti solo Italiani e gli Italiani che aiuti solo gli stranieri.”*

Nel discutere di questa delicata dialettica autoctoni-stranieri, non nuova a qualsiasi paese che incontra i flussi migratori, in ogni tempo e luogo, dobbiamo distinguere oggi, a soli fini analitici trattandosi di esseri umani, tra persone straniere residenti in Italia (quindi persone genericamente presenti da diversi anni sul suolo, spesso anche integrate nel tessuto sociale, almeno parzialmente) le quali versano in condizione di bisogno economico e sociale, e la categoria dei richiedenti asilo; a fine di semplificazione possiamo parlare, come usano anche molti volontari, di “vecchi immigrati” e “nuovi immigrati”. Le principali insofferenze (che, occorre dirlo, anche se lievi, vengono anche da parte di alcuni volontari) sono rivolte a questi ultimi: se i primi, persone generalmente arrivate in Italia negli anni passati in modo regolare quando venivano attivati i decreti-flussi previsti della legge o, se pur arrivati irregolarmente regolarizzati in seguito con le sanatorie perché nel frattempo avevano trovato lavoro e sistemazione, sono visti agli occhi dei più come persone che, seppur parzialmente, si sono integrate o hanno faticato per guadagnarsi l'inclusione nella società italiana con le loro forze, i richiedenti asilo sono invece ritenuti portatori di una maggiore attenzione, per quando riguarda gli aiuti materiali (considerando con questo vitto, alloggio e vestiario, mentre lo stesso non si può dire per le prospettive future) da parte delle istituzioni. Si conosce il dibattito attuale sul fatto che la legislazione in tema di accoglienza di queste persone ha generato un cospicuo giro di risorse economiche e ha portato – e porta probabilmente tuttora - anche al verificarsi di vere e proprie pratiche criminali da parte di organizzazioni che tendono a considerare i richiedenti asilo più come asset economici che come esseri umani. Non è compito di questa ricerca affrontarlo ma è necessario ribadire che questo è un tema molto delicato che necessita di attenta e coraggiosa riflessione da parte degli addetti ai lavori, degli attori della comunità di cura che vuole essere portatrice di valori, prestando molta attenzione a non cadere in generalizzazioni manichee tra “buoni e cattivi” poiché nel mezzo ci si trova un universo di organizzazioni, spesso in crisi identitaria ed in costante esame di coscienza, alle prese con la dialettica sopracitata tra asset economici ed esseri umani bisognosi. Detto questo, uno dei temi che si deve affrontare con un'affinata comunicazione è quella di sgomberare il campo dalla cattiva informazione dato che in materia la fanno da padrona luoghi comuni che occorre sfatare poiché fuorvianti e non corrispondenti alla realtà. Il più comune di questi lo ribadiscono numerosi volontari: *“c'è ancora molta gente che pensa che il singolo richiedente asilo percepisca 35€ al giorno”*. Questo porta ad un inasprimento (ingiustificato) dei sentimenti di

rancore. Partendo da questo esempio la domanda attorno alla quale si è riflettuto in tutti i focus group con i volontari è stata: *“come si dialoga con il rancore?”*

Quello su cui tutti i volontari sono d'accordo è che con il rancore non ci si deve scontrare, *“non lo si deve affrontare di petto altrimenti si esce distrutti e non si fa che ottenere l'effetto contrario: quello di aumentare il rancore”* e quindi la battaglia sarebbe persa in partenza. Non si può rispondere alla rabbia, così come al rancore, con altra rabbia o con altro rancore; questo significherebbe gettare benzina sul fuoco. Tutti i volontari ci dicono che le migliori pratiche per rapportarsi con i rancorosi, da parte loro, sono l'ascolto e la testimonianza. Come ci risponde questa volontaria alla domanda su come ci si rapporta con il rancore: *“Come si dialoga con la comunità del rancore? Secondo me è più una testimonianza che i volontari nel loro vivere quotidiano fanno. Da noi c'è ancora molta gente che pensa che i profughi prendano i 35€ al giorno. Funziona il passaparola, la testimonianza personale, se una persona viene e mi dice "tu che sei della Caritas, è vero che funziona così?" allora io gli spiego come funziona realmente.”*

L'altra faccia della medaglia, si diceva, è quella dell'ascolto, come ci dice questa altra volontaria: *“Il rancore è una cosa negativa (si dice: non dovresti avere rancore) mentre qui ha delle motivazioni che si trovano nella vulnerabilità, qui si deve guardare a quelle persone che hanno le risorse ma basta una piccola cosa, una decisione, come separarsi, o il fatto che muore un genitore e sono nei guai. Quindi non dobbiamo più occuparci solo delle persone fragili ma anche di quelle vulnerabili. Se mi chiedi come si comunica con il rancore è sicuramente con l'ascolto.”* Le parole di questa volontaria ci portano anche a riflettere sulle cause del rancore che a volte non è giustificato ma può essere comprensibile riguardando persone che versano in condizione di fragilità o di vulnerabilità, persone stressate. Quello che non bisogna confondere è il rancoroso o l'impaurito perché vulnerabile, dal finto rancoroso o impaurito: l'imprenditore della paura.

La contrapposizione tra italiani e stranieri non è l'unica a generare rancore. La contrapposizione avviene tra poveri e impoveriti in generale, senza distinzione di provenienza. Come più volte detto, aumentando l'impoverimento e la povertà e non essendo le risorse impiegabili illimitate, a volte occorre fare delle scelte, selezionare chi necessita di aiuto e chi invece potrebbe fare fronte alla propria condizione in altri modi, magari cambiando i propri stili di vita. Il presupposto, la preconditione di che decide di intraprendere un percorso di aiuto del prossimo dentro Caritas ce lo ricorda un intervistato con queste chiare parole: *“Cattolicesimo significa universalità, si aiutano tutti! Se uno non ha il coraggio di aiutare tutti deve avere il coraggio anche di dire che non vive da cattolico!”* Detto questo, a volte, è inevitabile dover fare delle scelte. Come si diceva le risorse a disposizione per l'aiuto non sono illimitate e all'aumentare delle richieste di aiuto occorre fare delle selezioni, a volte a malincuore, e servendosi di strumenti dei quali sono noti i limiti (come quello dell'Isee). Quando si fanno delle selezioni è noto che le persone escluse dall'aiuto o che ricevono meno aiuto di quanto richiesto esprimano il loro malumore verso

altre persone aiutate che vengono viste come concorrenti. Questo fenomeno si origina a maggior ragione in questo periodo dove, come si diceva in precedenza, le persone che si rivolgono a Caritas non sono i cosiddetti “poveri classici” ma sempre più persone comuni e che all'apparenza potrebbero sembrare non indigenti. Questo fenomeno ce lo descrivono bene le parole dei volontari delle varie zone che spesso si sentono attaccare con frasi come *“voi date il pacco a quello che ha il telefonino e che ha la macchina mentre io vengo qui in bicicletta.”* All'apparenza, soprattutto agli occhi del povero, questo ragionamento non farebbe una piega ma sappiamo che, dato il cambio nell'utenza descritto in precedenza e che non ripetiamo qui, questo ragionamento è spesso frutto di equivoci.

Discorso complementare a questo è quello relativo agli stili di vita. Gli operatori ci raccontano che spesso si sono trovati ad aiutare persone, in particolare con aiuti economici, scoprendo poi che la strada migliore per essi non era quello dell'aiuto materiale ma piuttosto quello di intraprendere un cambiamento nel proprio modo di vivere o adottare degli accorgimenti nella quotidianità che avrebbero portato questi a migliorare, con piccole cose, la loro situazione. Un caso su tutti che porta riflettere in questa direzione ce lo racconta un'operatrice: *“parlavo proprio stamattina con un collega della Caritas di un'altra zona che, visto che si erano accorti che molti arrivavano con bollette molto alte, si sono accorti che molti lasciavano acceso troppo il riscaldamento, oppure uno abbassava il termostato a zero d'estate senza però spegnerlo e quindi aveva consumo pure d'estate. Insomma ci sarebbe bisogno di un'educazione agli stili di vita.”* Sicuramente questo è un caso limite, ma quelli che ci vengono raccontati sono numerosi. Come dice l'intervistata nell'ultima parte del suo intervento vi è la necessità di affrontare il tema dell'educazione agli stili di vita. Infatti, le persone si trovano in difficoltà perché il proprio parametro di misura è lo stile di vita tenuto da sempre e che non vorrebbero mai abbassare, a volte si trovano in condizione di disagio non perché versano in condizione di povertà ma perché vogliono mantenere uno stile di vita che a loro non è più possibile. Basterebbe quindi accettare di modificare alcune abitudini, adottare alcuni accorgimenti e fare qualche piccolo sacrificio per riuscire a vivere in modo accettabile con le proprie forze senza doversi rivolgere alla comunità di cura. Anche questo è un tema molto delicato, non è facile entrare nella vita più intima e personale delle persone e convincerle a modificare le proprie abitudini anche se, l'occhio esterno può essere sempre un ottimo consigliere. Si dice entrare nella vita più intima delle persone perché per poter indirizzare meglio le loro pratiche quotidiane occorre entrare nei luoghi in cui essi vivono, in casa prima di tutto, e questo, si capisce, significa entrare nell'intimità più personale delle persone. Se si vogliono adottare azioni di questo tipo sicuramente è utile una stretta collaborazione con le istituzioni le quali sono maggiormente titolate a invadere la sfera personale delle persone, come dice questa volontaria: *“Noi a volte ci appoggiamo agli assistenti sociali perché noi a che titolo potremmo andare nella casa della gente? mentre loro possono. Solitamente facciamo un incontro una volta al mese, mese e mezzo, per scambiarci informazioni. Al tavolo ci sono i servizi sociali poi sulla singola persona a volte ci troviamo anche con altri enti, sì, circa ogni*

mese – mese e mezzo, ci incontriamo con una lista di casi noi e una loro e ci scambiamo informazioni.” Insomma se si riuscisse a far passare un messaggio sul cambio degli stili di vita, ci raccontano gli intervistati, si potrebbero ridimensionare le richieste di molti utenti ed avere quindi anche a disposizione più risorse da destinare ad altri. Oltre a questo, fattore non secondario, nel tempo, si metterebbero molte persone, altrimenti a rischio di cadere in dinamiche assistenzialistiche, nelle condizioni di poter “camminare con le proprie gambe” e conseguentemente anche ad avere un miglior stato d'animo e a tornare a credere in sé stessi.

Tutto quanto detto sopra rientra nel grande tema della comunicazione ma, occorre dire in ultimo, comunicare non significa solo comunicare con il rancore in modo diretto ma anche un dialogo indiretto, il raccontare che cosa è la Caritas realmente, un “farsi pubblicità” come ci dice questa volontaria: *“Secondo me bisogna diffondere un po' anche l'immagine della Caritas, fare capire che cosa è la Caritas perché, secondo me, molti pensano ancora che essa sia il vestire e il dare da mangiare alla persona, mentre la persona è ben altro. Facciamo ascolto, diamo la bolletta ma la cosa più importante è la relazione. Molte volte mi chiedo "ma gli sono stata utile?" ma poi quando esci dal centro di ascolto e una persona ti dice "grazie per avermi ascoltata" allora mi sento gratificata.”*

Gli strumenti della comunicazione

Oltre ai contenuti, che devono essere comunque oggetto di attenzione, l'altra questione da affrontare riguarda gli strumenti e i canali attraverso i quali Caritas comunica con l'esterno. Gli intervistati mentre ci raccontano quanto detto sopra insistono spesso sul fatto che l'organizzazione a livello più alto, regionale e nazionale, dovrebbe intraprendere dei percorsi di campagna informativa più importante. Ci viene raccontato che i principali strumenti di comunicazione sono le omelie dei parroci, quelli sensibili al tema della carità e di chi se ne occupa, i bollettini parrocchiali e, nella migliore delle ipotesi alcuni articoli scritti su giornali locali o giornali online; poco usati sono invece i social network. Come ci spiega una volontaria rispecchiando il racconto delle pratiche comunicative utilizzate che ci vengono raccontate nelle varie zone: *“noi abbiamo iniziato a comunicare nelle parrocchie, anche con un testo molto bello scritto da un parroco, ho notato un bel riscontro, la gente si fermava a chiedere e ad informarsi. Un'altra cosa che facciamo è la stampa: abbiamo degli incaricati che scrivono su molti giornali locali, anche su due giornali internet. Abbiamo provato a fare volantaggio nelle parrocchie ma quello ha dato pochissimo riscontro. E poi come ha detto ieri il vescovo c'è la testimonianza personale: se noi siamo testimoni della carità, come dovremmo essere, la gente si accorge. Anche il Vescovo, ieri, diceva che al tradizionale catechismo verso i bambini, bisognerebbe portare questi ultimi ad avere l'incontro con il povero che altro non è che l'incontro con Cristo.”* A queste parole si aggiungono quelle di altre volontari delle diverse zone: *“dovremmo vedere più avanti perché adesso c'è stato un ricambio generazionale a livello di operatori e stiamo cercando di parlare nelle scuole, al catechismo e dove ci sono i ragazzi, vedremo tra un po' se raccoglieremo qualcosa.”* In alcune aree più frammentate l'informazione è cruciale, sono aree queste in cui le comunità non sanno nemmeno dell'esistenza del

centro di ascolto, come ci dica questa volontaria della Valli Varesine: *“abbiamo iniziato nelle varie messe a spiegare cosa è un centro di ascolto perché essendo uno solo per tanti paesini, molti non sapevano neanche cosa fosse, oppure lo avevano sentito nominare ma non sapevano bene cosa fosse e come agisse. Secondo me la prima cosa da fare è sempre informare.”* Qualcuno, sottolineando come qualche esempio di buona pratica intrapresa in questa direzione già esista, chiude il cerchio sottolineando con parole semplici il sentore di tutti i volontari che ritengono che Caritas dovrebbe affiancare alla loro opera di ascolto e testimonianza personale, strumenti e azioni più sofisticate in tema di comunicazione: *“La comunicazione è importante per capire come le molte cose sono collegate: per esempio povertà, lavoro, gioco d'azzardo, problemi di famiglia, sfratto. Sta nascendo un tavolo di lavoro con un giornalista, che abbiamo deciso di chiamare Bella Storia, perché abbiamo visto che anche noi di Caritas abbiamo bisogno di aggiornarci e saper comunicare meglio, altrimenti siamo ancora fermi al bollettino parrocchiale.”*

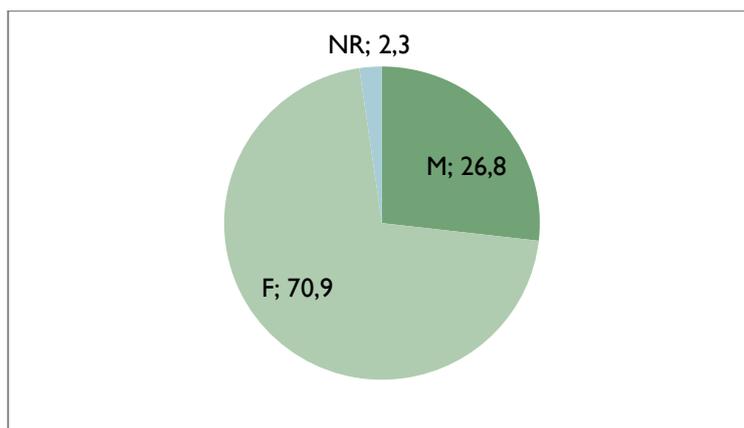
Le riflessioni da parte degli operatori portano chi scrive a pensare che la comunicazione debba andare in due direzioni: serve sì la testimonianza da parte degli addetti ai lavori, dei volontari in modo particolare, nel diffondere, a tu per tu, con il passaparola, una maggiore e più corretta informazione nelle comunità di riferimento ma non si può non pensare di non affrontare, ad un livello organizzativo superiore e maggiormente specializzato in materia, di intraprendere dei percorsi di informazione di massa maggiormente sofisticati. Ci troviamo di fronte ad un argomento che, data la sua complessità, non è possibile approfondire ed affrontare adeguatamente in questa ricerca ma, ancora una volta, non possiamo esimerci dall'offrire alcuni spunti di riflessione sul come questo potrebbe essere affrontato. Sicuramente, in via preliminare, Caritas dovrebbe coinvolgere i diversi attori attivi sui territori, in particolare chi si occupa di attività di cura ma anche tutti gli attori cruciali dei vari territori e delle comunità, e intraprendere con essi un percorso di confronto al fine di creare una sintesi di valori condivisi. Il passo successivo sarebbe quello di coinvolgere attori specialisti nella comunicazione al fine di elaborare strumenti affinati e adatti al raggiungimento degli scopi, in questo caso i messaggi da mandare. Si consiglia in questo caso, seguendo le indicazioni provenienti da chi ogni giorno si trova a dialogare con le comunità di territorio, di utilizzare un racconto positivo, in altre parole, come si diceva prima, di non affrontare di petto eventuali sacche di rancore con le quali si vuole comunicare. In termini molto pratici possiamo dire che è difficile ragionare con l'irrazionalità utilizzando la razionalità, portando un esempio che ci viene da diverse voci e che può essere riassunto in queste parole: *“è inutile spiegare ripetutamente al rancoroso che anche i richiedenti asilo hanno diritto ad essere aiutati, tanto non ci sente! Conviene piuttosto raccontare positivamente ad essi il lavoro che si fa quotidianamente per aiutare migliaia di Italiani di cui gli imprenditori della paura si riempiono la bocca solo per creare contrapposizioni con gli stranieri al fine di creare divisioni”*. Queste parole riassumono bene un obiettivo, un vasta linea strategica piuttosto che un punto di partenza, che ci si può proporre di seguire per affinare la comunicazione futura tra la Caritas e il mondo esterno.

La fotografia dei Cda scaturita dai questionari ai volontari

Il questionario distribuito nei vari Centri di Ascolto diocesani ha restituito 564 risposte compilate dai volontari, a cui sono stati aggiunti, in fase di elaborazione, i 117 provenienti dalla ricerca: “*La Fatica del Far Comunità di Cura*” promossa da Caritas Ambrosiana nel 2016, per un totale di 681 questionari, a coprire tutte le diocesi lombarde. Prima di analizzare il contenuto delle risposte ai questionari è bene delineare le caratteristiche di base dei volontari e dei responsabili che hanno risposto ai questionari. In questa sezione si intende presentare i dati così come emersi dai questionari, lasciando l’analisi sulle rilevanze emerse per il paragrafo successivo dove saranno correlate anche con i dati di tipo qualitativo raccolti attraverso i focus group.

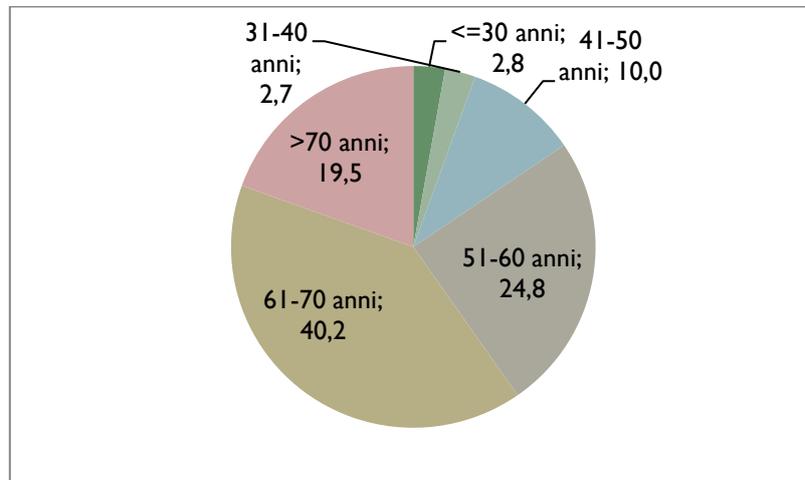
Come primo dato rileva come la composizione dei Cda sia in buona parte femminile, con una quota prossima ai tre quarti del totale.

Grafico 1 – Genere degli intervistati



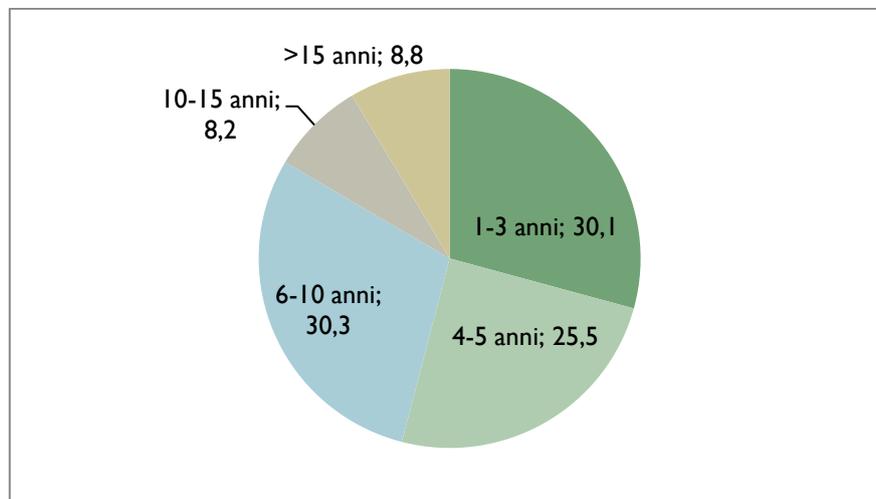
Per quanto riguarda l’età anagrafica ci troviamo di fronte ad un personale piuttosto anziano. Le persone fra i 18 e i 40 anni di età rappresentano meno del 6% del totale, mentre quelle sopra i 60 anni rappresentano quasi il 60% del totale. Detto altrimenti per ogni giovane sotto i 40 anni ci sono 10 persone sopra i 60. Questo dato non rappresenta una sorpresa ed è, con ogni probabilità, una diretta conseguenza dell’innalzamento progressivo dell’età media della popolazione italiana. Normalmente è proprio a cavallo dell’età del pensionamento il momento della vita in cui la maggior parte dei volontari decide di spendersi attivamente nelle attività di Caritas.

Grafico 2 – Suddivisione per fasce di età



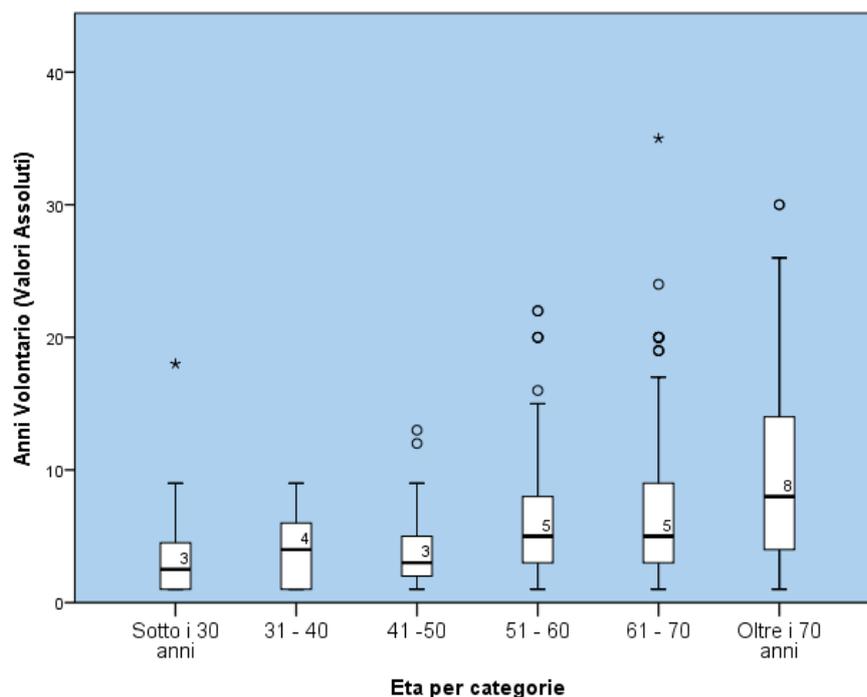
Questa ipotesi sull'ingresso ritardato nel volontariato trova conferma se guardiamo da quanto tempo i volontari sono impegnati nei Cda. Graficamente vediamo come la situazione sia pressoché speculare all'età dei volontari. Quasi un terzo fa volontariato da meno di 3 anni, sommando quelli attivi da meno di 5 raggiungiamo più della metà degli intervistati. La percentuale di chi è attivo da oltre 10 anni si attesta intorno al 16%. A dispetto dell'età, dunque, il corpo volontari è abbastanza "nuovo" al mondo dei Cda Caritas.

Grafico 3 – Suddivisione per classi di anzianità associativa



A sostanziale conferma di questa ipotesi possiamo distribuire i dati in un grafico tecnicamente più preciso a scatole e baffi di gatto (*box plot*).

Grafico 4 – Classi di età e anzianità associativa



I limiti esterni delle stanghette (baffi) rappresentano i valori minimi e massimi degli anni di volontariato secondo le classi di età. I limiti della scatola invece rappresentano i valori del secondo e del terzo quartile, i numeri all'interno della scatola la mediana, cioè il numero di anni di volontariato del 50% della rispettiva classe di età. Essendo dei quartili in ognuno dei quattro segmenti rappresentati dalla scatola e dai baffi sono rappresentati un numero uguale di casi. In questo senso un segmento più ampio, che sia della scatola o del baffo, rappresenta una distribuzione più eterogenea, non un numero maggiore di casi, ogni segmento comprende infatti il 25% di casi per quella classe di età. I puntini al di fuori di questa misurazione rappresentano i casi singoli, eccentrici rispetto alla distribuzione e per questo posizionati fuori dal conteggio.

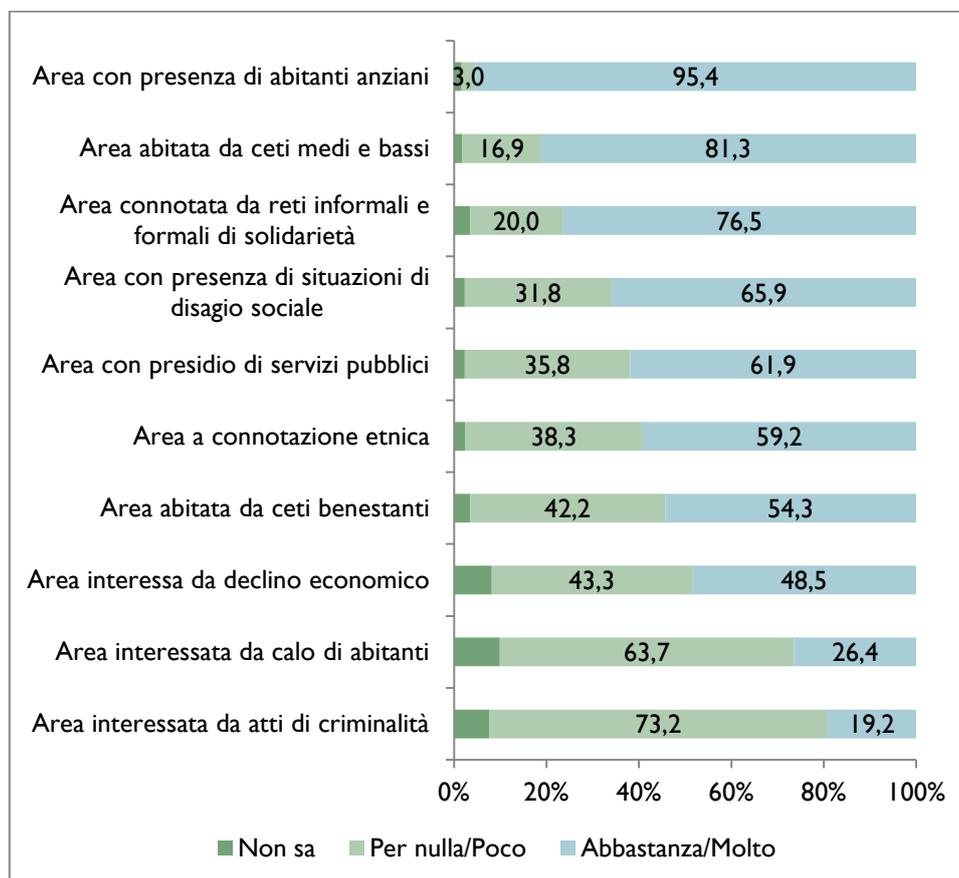
Si possano fare delle considerazioni a partire dai dati che questo tipo di rappresentazione ci restituisce: la prima è che non esistono pressoché differenze di anzianità nel volontariato fra le persone fino a 50 anni di età. La media di anni di volontariato si alza, ma solo leggermente per le classi fra i 51 e i 70 anni. Questa è un'ulteriore conferma che l'esperienza all'interno di Caritas come volontari non è correlata tanto all'età anagrafica di per sé, ma piuttosto alla disponibilità di tempo libero dovuto al pensionamento. In ultima istanza, la scelta di attivarsi come volontari rimane fortemente ancorata ad un aumento della disponibilità di tempo libero. Se da un lato questa affermazione potrebbe sembrare scontata, lo è meno se si pensa alla generale affermazione secondo la quale i giovani sono meno interessati o disponibili a praticare il volontariato. I dati smentiscono questa ipotesi, l'evidenza

che si ha è infatti una forte correlazione al tempo disponibile per fare questo tipo di attività. potrebbero pertanto essere considerate delle altre forme per il coinvolgimento giovanile che siano adeguate alle esigenze di tempo di chi ancora è inserito nel mercato del lavoro e fatica a prendersi carico delle responsabilità, piuttosto onerose, che il lavoro di ascolto nei Cda prevede.

Percezione del territorio

Nella prima batteria di domande sottoposta nel questionario è stato chiesto agli intervistati di mostrare il loro grado di accordo con delle domande rivolte a comprendere la loro percezione del territorio di riferimento del Cda. Le risposte *per nulla* e *poco*, così come quelle *abbastanza* e *molto*, sono state aggregate insieme per maggiore chiarezza espositiva. Identificando così un atteggiamento di accordo o disaccordo con la frase oggetto di domanda.

Grafico 5 – Connotazione sociale del territorio



In generale la grande maggioranza degli intervistati ritiene di operare in un territorio ad alta prevalenza di ceti medio-bassi (il 81,3%), e solo la metà crede che siano presenti anche fasce di popolazione benestante (54,3%). Il 65,9% ritiene che esistano

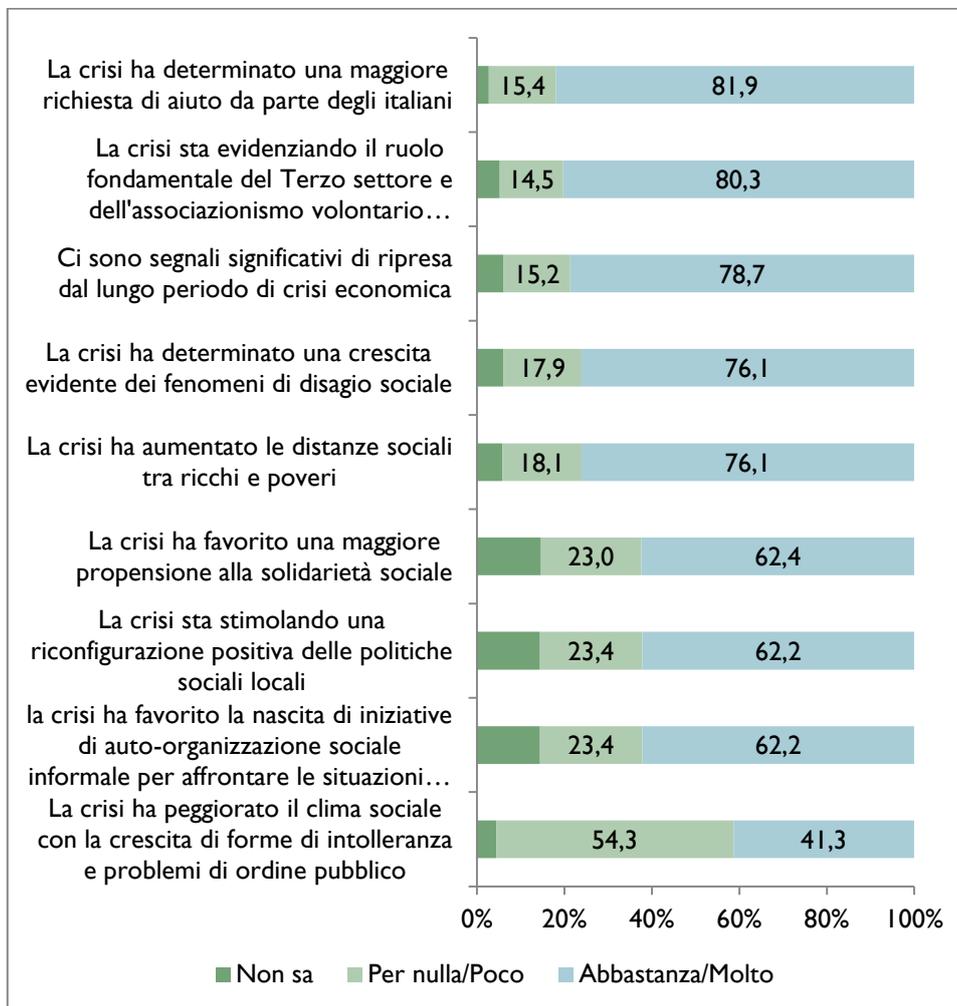
nel territorio gravi situazioni di disagio sociale, ma ben il 76,5% sostiene che esistano all'interno della comunità reti informali di solidarietà, a cui spesso i Cda si appoggiano nel loro lavoro. Ben il 95,4% senta di operare in un territorio con grosse quote di popolazione anziana, ma solo il 19,2% crede che la criminalità sia un problema locale significativo¹.

Andando ad incrociare i risultati delle risposte di questa prima serie di indicatori con la variabile *presenza di classi popolari* ci accorgiamo che chi opera in contesti di povertà materiale vede intorno a sé una realtà deprivata anche dal punto di vista delle relazioni e più in generale afflitta da altri problemi di ordine sociale². Esistono infatti, senza sorprese, delle rilevanti correlazioni fra chi dice di operare in questi territori e la percezione di altri problemi come la presenza di criminalità, il declino economico e il disagio sociale. Queste aree poi dimostrano anche una leggera correlazione con una maggiore presenza di popolazione straniera, che è mediamente più povera di quella italiana. Diversamente da quanto si è soliti ritenere, non sembra esistere nessun tipo di correlazione fra territori abitati da classi popolari e presenza di reti di solidarietà informali. Anzi, se assumiamo il concetto di presenza di reti di solidarietà come variabile indipendente, cioè cerchiamo di comprendere quali fattori ne favoriscano la presenza vediamo come la correlazione più forte si abbia quando nel territorio esiste una maggiore presenza di servizi pubblici. Il secondo fattore che sembra aiutare la presenza di queste reti è la presenza di classi benestanti e addirittura esiste una piccola, seppur significativa, relazione inversa con la le aree interessate dal declino economico. Traducendo in termini qualitativi questa prima batteria di domanda si può dire che le aree con maggior presenza di classi popolari sono quelle che presentano al loro interno anche tutto il corollario di disagi e problemi economico-sociali che la crisi porta con sé. Questo tipo di problemi non aiutano a creare reti di solidarietà informale che potrebbero mitigarli, anzi, è più probabile che queste reti si creino nelle zone dove c'è maggior presenza di strutture di welfare e di servizi pubblici e dove l'economia del luogo o delle persone che lo abitano non sia in crisi.

¹ In particolare questa percentuale è leggermente superiore a quella rilevata nel *X Rapporto sulla sicurezza in Italia e Europa* condotto dall'Osservatorio Europeo sulla Sicurezza uscito nel febbraio 2017. Nel rapporto la percentuale di chi si dichiarava preoccupato per la criminalità nel luogo di residenza era del 13,3%. Sempre secondo lo stesso rapporto, tuttavia, oltre il 78% degli intervistati riteneva che in Italia la criminalità avesse un impatto maggiore rispetto al passato, denotando così un significativo scarto fra realtà effettivamente conosciuta (il luogo di residenza) e quella invece di cui si ha conoscenza solo in termini mediati dal giornalismo (tutto il resto d'Italia), confermando così un ruolo importante dei media nell'aumentare la percezione dell'insicurezza.

² Per semplicità espositiva non riportiamo le statistiche e i coefficienti di interrelazione fra variabili. Ad ogni modo sono stati utilizzati i seguenti test di significatività statistica: Chi quadro, Phi, V di Cramer, Lambda e Tau di Kruskal.

Grafico 6 - Grado di accordo rispetto alla ricadute territoriali della crisi economica



Questa relazione trova conferma proseguendo nella disamina del questionario. Solo il 23,4% degli intervistati ritiene che la crisi abbia provocato un aumento dell'autorganizzazione informale. In generale, chiedendo agli intervistati quali tipo di ricadute abbia provocato, notiamo come le risposte siano univocamente orientate verso un peggioramento delle relazioni sociali, delle disuguaglianze, dell'intolleranza e di una maggior richiesta d'aiuto da parte di italiani impoveriti dalle ristrutturazioni economiche incorse dal 2008. I quattro quinti degli intervistati sono convinti che questo clima di depauperamento e impoverimento abbia esaltato il ruolo delle organizzazioni del terzo settore, facendo loro acquisire importanza. Un'importanza non tanto riferita alla forza di queste organizzazioni, quanto piuttosto rispetto ai bisogni espressi dall'utenza. In altre parole, così come emerso anche nei focus, il terzo settore sta diventando per molti una fonte o un mediatore per integrare un

welfare ormai e ridotto all'osso. Un aiuto quindi al quale ricorrere sistematicamente e non più solo nei momenti di crisi profonda.

Grafico 7 – I fenomeni di disagio sociale con i quali i Cda vengono più spesso in contatto (possibili più risposte)



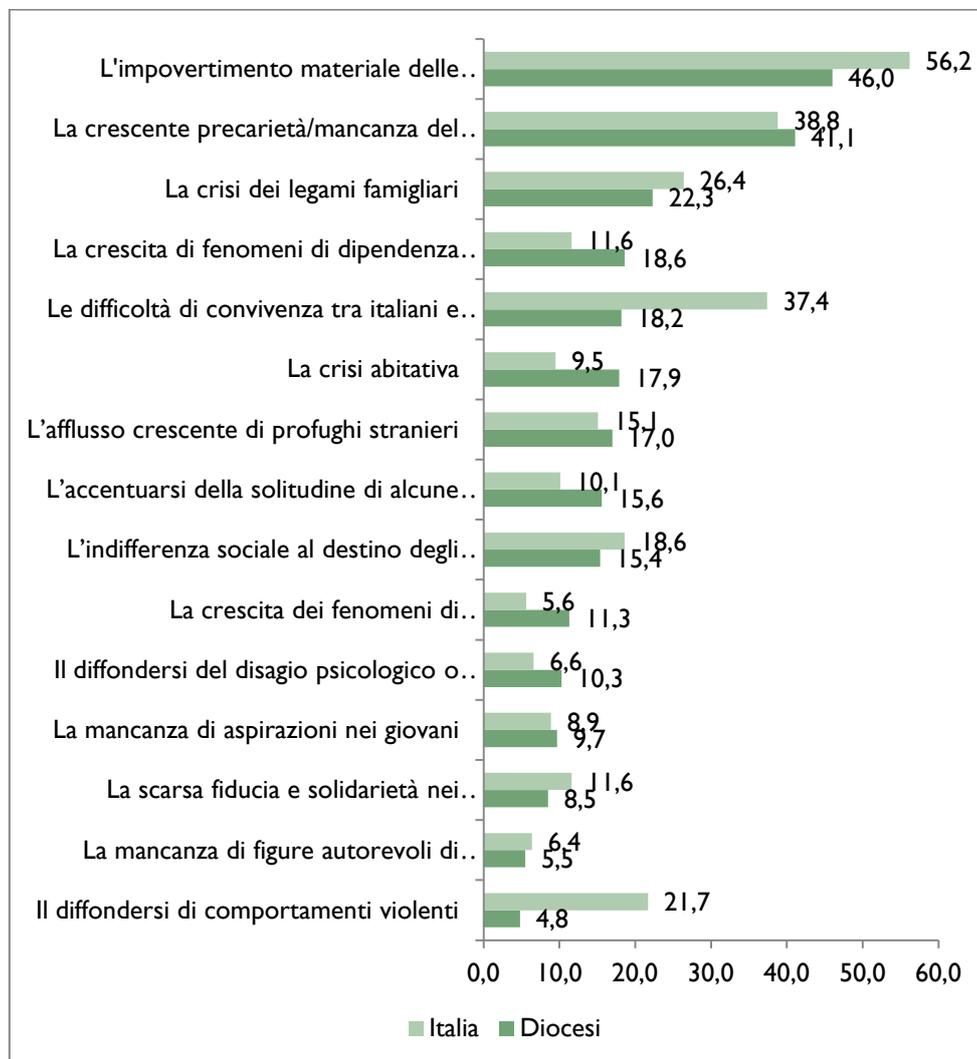
Per quanto riguarda i problemi sociali e i fenomeni di disagio con cui i Cda vengono più frequentemente a contatto, è stato chiesto agli operatori di indicare secondo loro quali siano i più rilevanti per l'utenza, quelli cioè che portano le persone a rivolgersi a Caritas per un aiuto. In cima alla lista si collocano due questioni hard: impoverimento materiale delle famiglie e crescente precarietà o mancanza di lavoro. In cima alle motivazioni che spingono le persone a rivolgersi ai Cda troviamo l'impovertimento materiale delle famiglie (87,6%) e la crescente precarietà o

mancanza di lavoro (86,7%). Sono percentuali pressoché prossime alla totalità delle risposte valide e riguardano la sfera materiale del ostentamento individuale e familiare. Con percentuali molto significative ma decisamente più basse abbiamo la crisi abitativa (52,7%), la crisi dei legami familiari (47,7%) e l'accentuarsi della solitudine (45,4%). È un gruppo di problemi che ha ancora molto a che fare con l'impoverimento materiale, ma si concentra di più sulle ricadute sociali di questo impoverimento. Infine abbiamo il gioco d'azzardo (34%) che rappresenta quindi per un terzo degli operatori una causa di incontro con il centro di ascolto. Dietro gli effettivi problemi materiali dunque, c'è una larga fetta del disagio che si esprime sotto varie forme e che viene alimentata dalle ristrettezze economiche. A parte la solitudine delle relazioni, che merita un discorso a parte, le altre problematiche evidenziano un rapporto di correlazione molto forte con l'impoverimento economico. Il far fronte a questa problematica rappresenta dunque, giustamente, l'obiettivo prioritario, seppur non esclusivo, dei centri di ascolto.

Interrogando gli operatori su quali fossero invece i problemi prioritari che generano disagio sociale, possiamo apprezzare la percezione dei problemi secondo gli operatori dei Cda Caritas. Qui le percentuali si distribuiscono in maniera meno marcata rispetto alla domanda che indagava su quali fossero i problemi con cui vengono a contatto i Cda. Tuttavia questo è dovuto anche ad un maggior numero di categorie di scelte presenti nella domanda. Le proporzioni fra problemi di natura economica, al primo posto, di dissoluzione dei legami, al secondo posto, e di problemi individuali legati alla miseria (azzardo, dipendenze, ecc..), al terzo posto, permangono. Tuttavia presentiamo questo dato (grafico 8) per un altro motivo: l'evidente iato fra problemi della diocesi e problemi dell'Italia. Possiamo ipotizzare senza troppe remore che la situazione della diocesi, specie per degli individui attivi nel volontariato e immersi nelle reti formali e informali dei Cda, sia abbastanza chiara agli operatori e conosciuta per esperienza diretta. Così non può essere invece (almeno per la grande maggioranza dei casi) per l'Italia intera. Un territorio così vasto e sfaccettato è molto al di là delle possibilità esperienziali di un singolo, supponiamo quindi che le differenze, assai evidenti, che notiamo siano dovute in buona parte a quei meccanismi che ci fanno conoscere la realtà lontana da noi, i media. Su come la percezione personale sia influenzata dal medium informativo è qualcosa di evidente sia nel senso comune sia, cosa assai più importante in questa sede, da una vasta letteratura in merito le cui citazioni esulano dagli obiettivi e dai fini della presente ricerca³.

³ Per chi comunque volesse approfondire, anche in forma generale, questa tematica dal punto di vista della sociologia dei media per capire come funzionino i meccanismi di formazione e creazione delle percezioni di massa, ci sentiamo di consigliare i seguenti testi: "Comunicazione e Potere", Manuel Castel; "Il medium è il massaggio", Marshall McLuhan; "L'opinione pubblica", Robert Price. Sul rancore in particolare segnaliamo "Non persone", Alessandro Dal Lago.

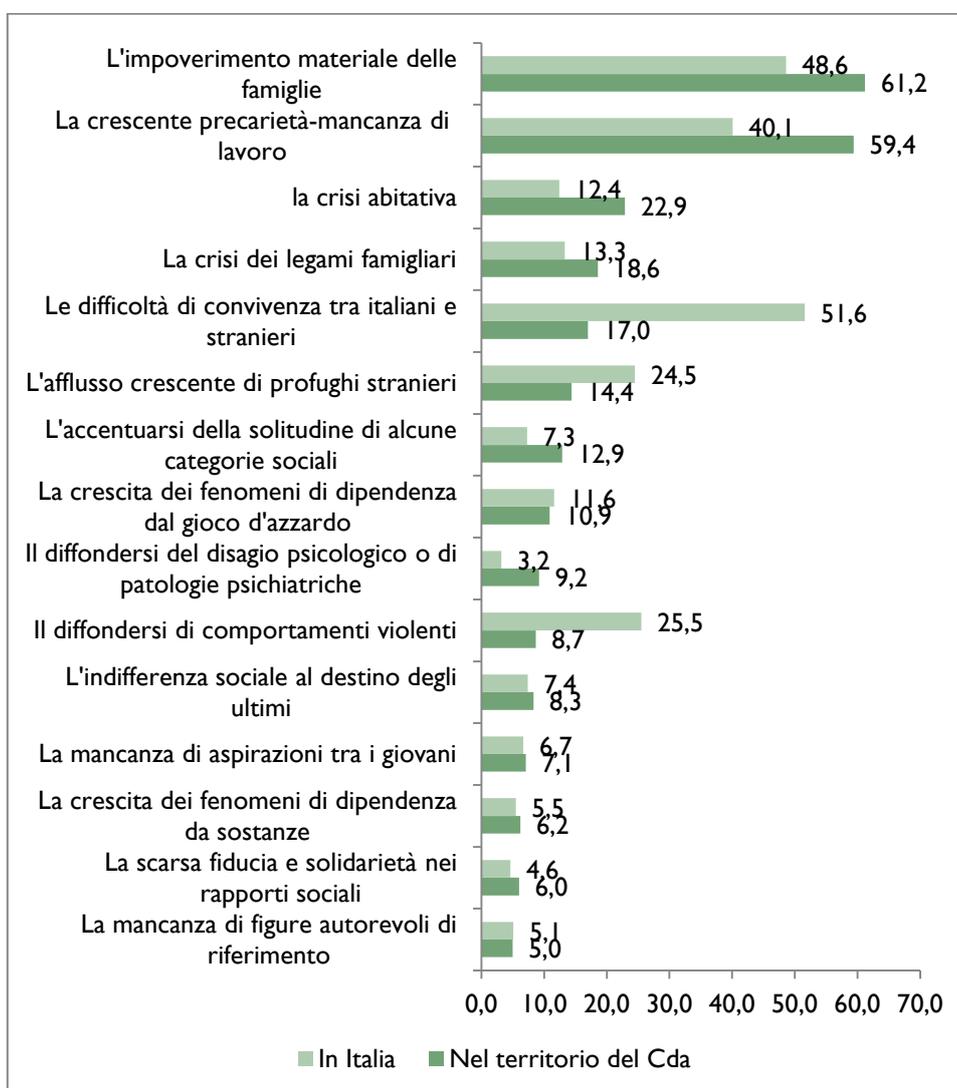
Grafico 8 – I fenomeni di disagio sociale che oggi preoccupano maggiormente la gente (possibili tre risposte)



Possiamo vedere come alcune problematiche abbiano una distribuzione due volte più (o meno) numerosa a seconda che si consideri la diocesi, il territorio conosciuto per esperienza diretta, o l'Italia, il territorio che assumiamo conosciuto attraverso i media. In particolare vediamo come la difficoltà di convivenza fra italiani e stranieri venga segnalato come un problema per il territorio diocesano dal 18,2% degli intervistati, mentre passando alla percezione sull'intero territorio italiano viene segnalato come problematico dal 37,4% degli intervistati, una percentuale più che doppia. La diffusione di comportamenti violenti è un problema nel territorio locale per il 4,8%, mentre passando all'Italia saliamo al 21,7%, cioè una percentuale quattro volte maggiore. Nelle medesime proporzioni, ma in senso inverso, troviamo la crescita delle dipendenze da sostanze; problema rilevante nel territorio diocesano per l'11,3% degli intervistati, percentuale che scende al 5,6% se si guarda al dato di

percezione sull'intera nazione. Stesso discorso per la crisi abitativa con percentuali locali del 17,9% e nazionali al 9,5%. Anche per la solitudine si evidenzia una differenza abbastanza netta di proporzioni una volta e mezzo inferiori passando dal dato locale a quello nazionale (15,6% contro il 10,1%). I temi sovraesposti mediaticamente (difficoltà di convivenza, violenza diffusa –per altro in contrasto assoluto con la tendenziale decrescita dei reati denunciati-) ottengono percentuali raddoppiate quando agli operatori viene chiesto di immaginare quali siano i problemi prioritari dell'Italia. Mentre i temi sottoesposti mediaticamente (crisi abitativa, dipendenze, solitudine) ottengono punteggi percentuali significativamente inferiori.

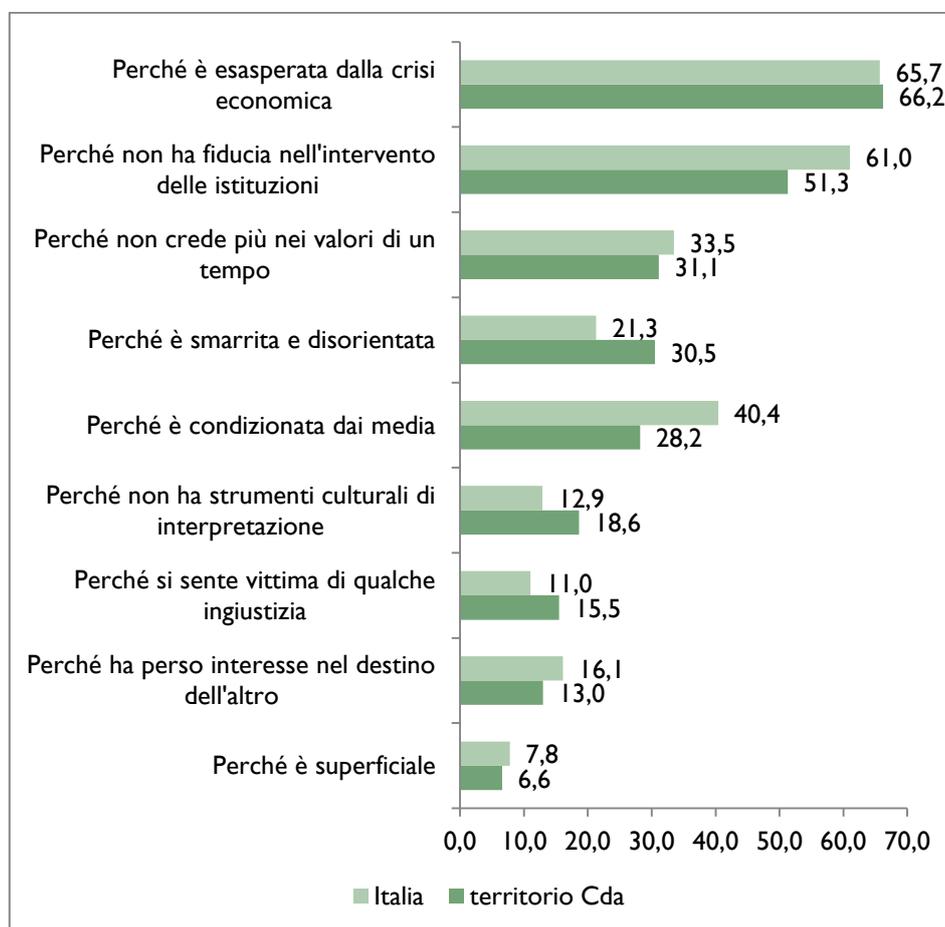
Grafico 9 – I fenomeni di disagio sociale che oggi preoccupano maggiormente la gente (possibili tre risposte)



Abbiamo presentato questa tabella non tanto per dare delle informazioni sui Cda, Caritas o i suoi operatori, ma piuttosto per far capire, ai fini che qui rilevano, la potenza delle narrazioni mediatiche nelle percezioni individuali, qualcosa da tener ben presente. Questo argomento fa scaturire tutta una serie di riflessioni che saranno approfondite in sede di conclusioni, per ora ci limitiamo a segnalarlo nella sua evidenza empirica.

Interrogando poi gli operatori quale fosse la loro opinione sulle cause che generano preoccupazione come la prima causa siano proprio le difficoltà economiche, che si posizionano al primo posto con una quarto delle risposte (25,4%) e segnalato come causa da due terzi degli intervistati (66,2%).

Grafico 10 - A suo modo di vedere quali sono i motivi per i quali la gente manifesta tale preoccupazione?



Al secondo posto troviamo la mancanza di fiducia nelle istituzioni e nella loro capacità di intervento (51,3% degli intervistati) e al terzo la crisi valoriale (31,1%). Il condizionamento mediatico viene subito dopo (28,2%). Mantenendo fermo l'enorme problema di natura economica che sta attraversando la società a causa del processo

di ristrutturazione delle modalità di produzione dell'economia, causa materiale della crisi, troviamo poi tutta una serie di preoccupazioni attinenti al livello sociale e culturale della crisi. Un'ulteriore conferma delle ricadute pesanti per la società nei suoi vari livelli, molto al di là di quello meramente economico. La crisi valoriale, la mancanza di fiducia e il condizionamento mediatico rimandano a livelli differenti (morale, relazionale, culturale) della stratificazione sociale e sono anche quei mutamenti causali più a stretto contatto con la formazione e sedimentazione del rancore. Facciamo notare che l'unico cambio in questa "classifica" di cause, se spostiamo il raggio dell'opinione dal territorio locale a quello nazionale, è proprio l'influenza dei media. Questa risultanza è un'ulteriore specificazione di quanto detto per la tabella precedente sull'influenza mediatica e se ne renderà conto nella trattazione delle conclusioni.

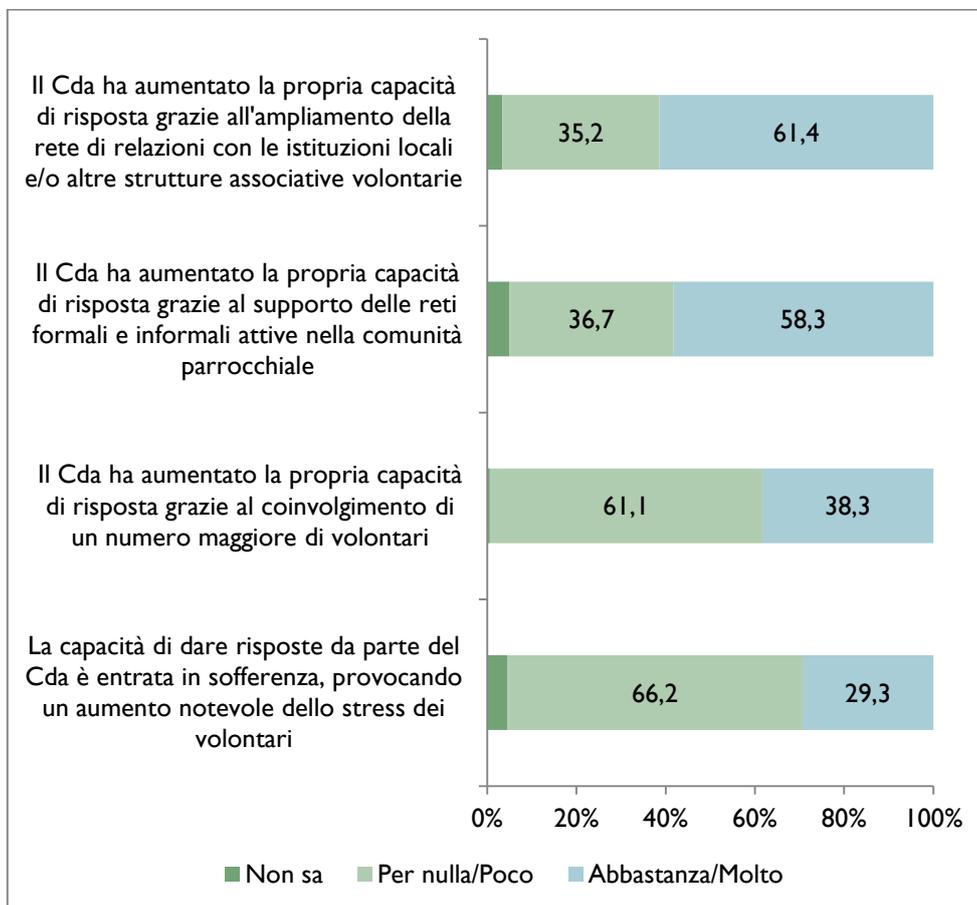
Situazione centri di ascolto e percezione del rancore verso l'operato Caritas

Estraendo dal questionario le domande relative alla situazione nei Centri di Ascolto territoriali e alla percezione dei loro problemi e risorse da parte di chi li anima, riusciamo a scattare una fotografia dello stato d'animo degli operatori Caritas che ci dice molto sul lavoro di volontariato che portano avanti e sulle condizioni in cui lo fanno. Innanzitutto c'è un sostanziale accordo fra gli operatori nel ritenere che le richieste d'aiuto siano significativamente aumentate nel periodo di crisi economica che parte dal 2008. I quattro quinti degli intervistati (81,5%) sostiene che la richiesta d'aiuto sia aumentata negli ultimi anni a causa della crisi, a fronte di un 4,5% che ha visto diminuire questa richiesta.

Come si è detto in fase d'introduzione a questo report, la cosiddetta crisi economica è in realtà una fase molto complessa di ristrutturazione delle modalità e dei rapporti di produzione all'interno dell'economia capitalista. Da una simile ristrutturazione, avvenuta a scala globale e a velocità mai viste in precedenza, le relazioni sociali sono risultate profondamente trasformate e così anche le regole d'integrazione nel tessuto economico e produttivo. Queste modifiche hanno ridisegnato i confini e le modalità delle esclusioni, cosa che per Caritas è di estrema importanza, dato che proprio degli esclusi si occupa. A corollario di questa premessa cerchiamo di capire come i Cda abbiano modificato le loro modalità d'intervento per continuare a fare il lavoro di integrazione ed inclusione che sono il loro obiettivo statutario. Per questo motivo abbiamo chiesto una valutazione degli operatori sulla capacità di risposta dei Cda di fronte a queste difficoltà.

Le risposte, come si può vedere, non sono state univoche, ma indicano comunque una tendenza abbastanza chiara. Mettendo in ordine crescente le risposte di accordo rispetto alle risorse attivate vediamo come oltre la metà degli intervistati abbia visto un aumento della capacità operativa dei Cda nell'ampliamento delle relazioni formali con operatori istituzionali e altri soggetti di terzo settore già attivi nel territorio.

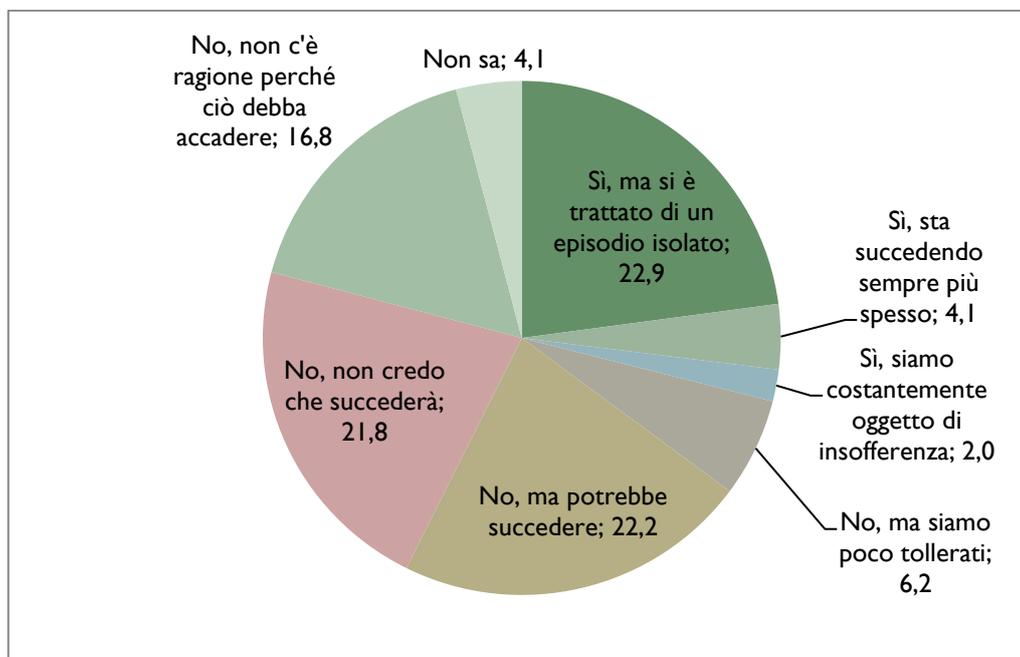
Grafico 11 - Qualora la crisi abbia provocato un aumento delle richieste di aiuto al Cda, cosa ha comportato tale fenomeno?



A seguire un significativo 41% vede un ampliamento di questa capacità sempre attraverso le reti di relazioni, questa volta considerando quelle informali all'interno della comunità parrocchiale. Meno di un terzo si è espresso per un coinvolgimento di un maggior numero di volontari. È comprensibile come di fronte ad un momento di difficoltà sia più facile attivare soggetti strutturati già esistenti, poi le reti informali e infine ricercare l'attivazione di ulteriore personale. In effetti queste tre risposte rimandano a tre gradi crescenti di difficoltà nell'organizzare ed aumentare una risposta efficace. L'ultima domanda non coincide né esclude le tre precedenti e comunque ci restituisce una certa condizione di difficoltà. Quasi un quarto delle opinioni converge su una diminuita capacità d'intervento dei centri di ascolto, una percentuale importante e da prendere in considerazione, specie se si pensa che questa domanda era volta a misurare il livello di stress personale degli operatori. Uno su quattro sostiene che gli operatori siano sotto stress stanti le difficoltà nel trovare risposte adeguate alle problematiche odierne. Una percentuale significativa

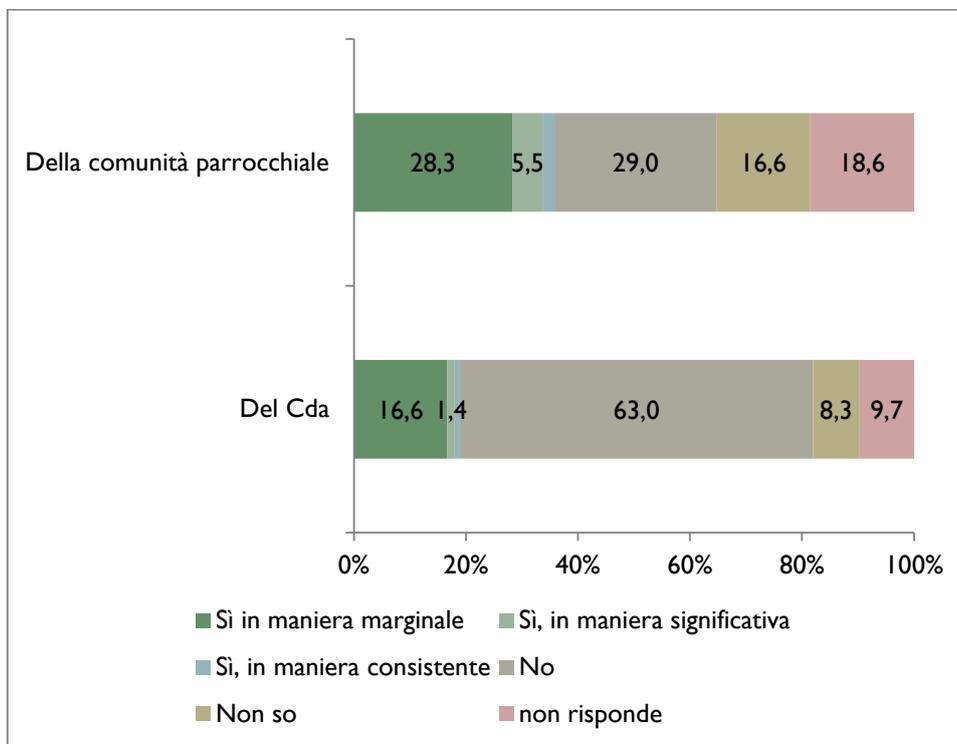
considerando che queste risposte provengono, in massima parte, da un corpo di volontari che basa sulla convinzione nei risultati la propria capacità operativa.

Grafico 12 - E' mai capitato che il Cda fosse oggetto di qualche tipo di manifestazione di insofferenza sociale per quello che fa?



Cercando poi di comprendere quali tipo di sensazioni abbiano gli operatori nei confronti del rancore presente nel territorio sono state poste una serie di domande per cercare di comprendere quale fosse lo stato d'animo della popolazione residente verso l'operato Caritas. Il clima percepito dagli operatori è senza altro pesante, infatti, sebbene solo il 6% ha visto degli episodi di intolleranza come una costante, la percentuale di chi sente di vivere in un clima di insofferenza rispetto al proprio operato, sommato a quella di chi ha effettivamente visto concretizzarsi tale insofferenza somma quasi il 60% delle risposte. Oltre all'espressione concreta di episodi di intolleranza verso l'operato Caritas è sembrato opportuno anche misurare il clima con cui gli operatori si confrontano sia nella loro opera di volontariato che nelle loro vite quotidiane. Si tratta poi di capire se simili atteggiamenti, insofferenze e tutti quegli aspetti della comunità del rancore trovino spazio per infiltrarsi anche all'interno del corpo degli operatori o della comunità parrocchiale. Per quel che riguarda il corpo interno degli operatori Caritas la risposta sembra essere piuttosto netta guardando il grafico a torta. Quasi due terzi delle risposte si esprime negativamente rispetto a questa possibilità, a cui si somma un 16% di chi vede questi episodi presenti ma in maniera non significativa. Chi sostiene di aver ritrovato questo tipo di atteggiamenti anche all'interno della Caritas supera di poco il 2%.

Grafico 13 - Crede che tracce di tali atteggiamenti di insofferenza siano presenti anche all'interno del gruppo dei volontari?

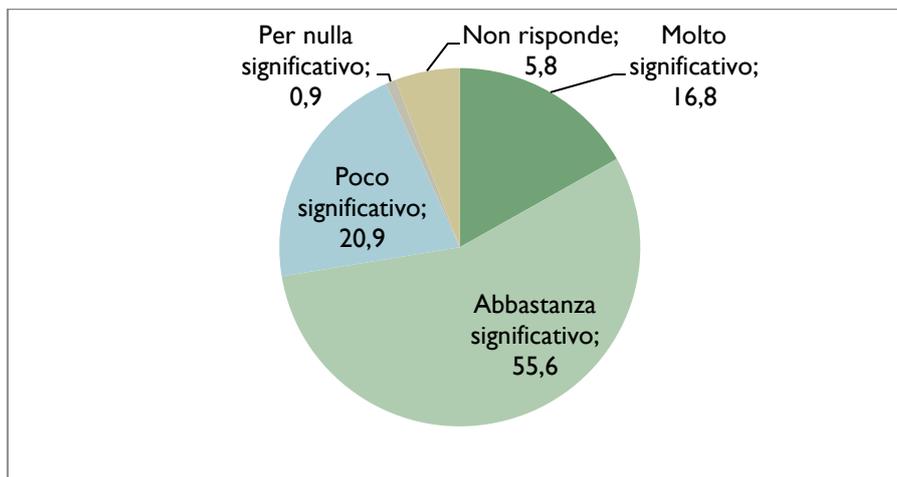


La situazione cambia significativamente se si chiede agli intervistati di spostare il proprio oggetto di valutazione appena fuori dalla dall'organizzazione a cui appartengono per andare sulla comunità parrocchiale. Se all'interno di Caritas questi atteggiamenti venivano riscontrati, anche solo marginalmente, da meno di un quinto degli operatori, spostandoci sulla comunità dei fedeli questa atteggiamento sembra essere ascrivibile ad un terzo della comunità. Non sono proporzioni trascurabili, specie se pensiamo che il nostro universo di riferimento è quello di una comunità cattolica che dovrebbe avere come riferimento per il proprio agire i valori della solidarietà e dell'accoglienza. Si evidenzia che rispetto alla domanda precedente la percentuale di mancate risposte o di *non so* è doppia. Un dato presumibilmente interpretabile come un'assenza di legame perfetto fra i Cda e Caritas in direzione della comunità parrocchiale. Detto altrimenti, un incremento così significativo ci dice qualcosa sulla conoscenza della comunità parrocchiale nel suo insieme da parte degli operatori Caritas⁴.

⁴ A livello di significatività statistica non ci sentiamo in grado di poter spingere oltre queste affermazioni, anche perché il questionario mirava ad altri scopi e servirebbero ulteriori variabili da verificare per sostenere delle tesi più corroborate da dati. Tuttavia è stata una risultanza inaspettata e significativa che ritorna anche secondo alcune rilevanzze qualitative raccolte nel corso dei focus: la comunità parrocchiale si presenta più sfrangiata e composita rispetto al passato. Questo fa sì che gli

Ciò detto gli operatori si dimostrano abbastanza fiduciosi delle potenzialità di Caritas e del suo lavoro nell'orientare i valori e la mentalità della comunità dei fedeli. Ben il 72% sostiene che l'operato di Caritas sia molto o comunque abbastanza significativo nell'orientare le scelte valoriali nel senso di una maggiore propensione alla solidarietà. Meno dell'1% crede che questo operato sia irrilevante ai fini dell'orientamento generale della comunità parrocchiale. Questo risultato (seppur senza dimenticare un quinto delle risposte che si orienta per una scarsa significatività) è per certi versi incoraggiante se pensiamo che la missione statutaria di Caritas sia esattamente quella di promuovere la pastorale cristiana di cui i valori di solidarietà per il prossimo ne rappresentano i pilastri. Ovviamente la misurazione che abbiamo riportato nel grafico sottostante ha a che fare con la percezione degli operatori, e non con un'effettiva misurazione della forza di Caritas nel modificare scelte e mentalità dei singoli fedeli. Tuttavia, considerando la natura sostanzialmente volontaria della partecipazione a Caritas, non è affatto trascurabile sapere che una parte così ampia di volontari sente di appartenere ad un'organizzazione il cui operato sia significativo. Sebbene questa domanda non possa essere presa come un indicatore dell'effettiva capacità "morale" di Caritas, rappresenta sicuramente un indicatore di attaccamento e riconoscimento identitario da parte di chi Caritas anima e al cui interno lavora. Possiamo concludere pertanto che il corpo degli operatori disponga di importanti risorse di senso e di capitale sociale su cui contare, nonostante il generale senso di non elevata accettazione per la propria opera da parte della popolazione locale.

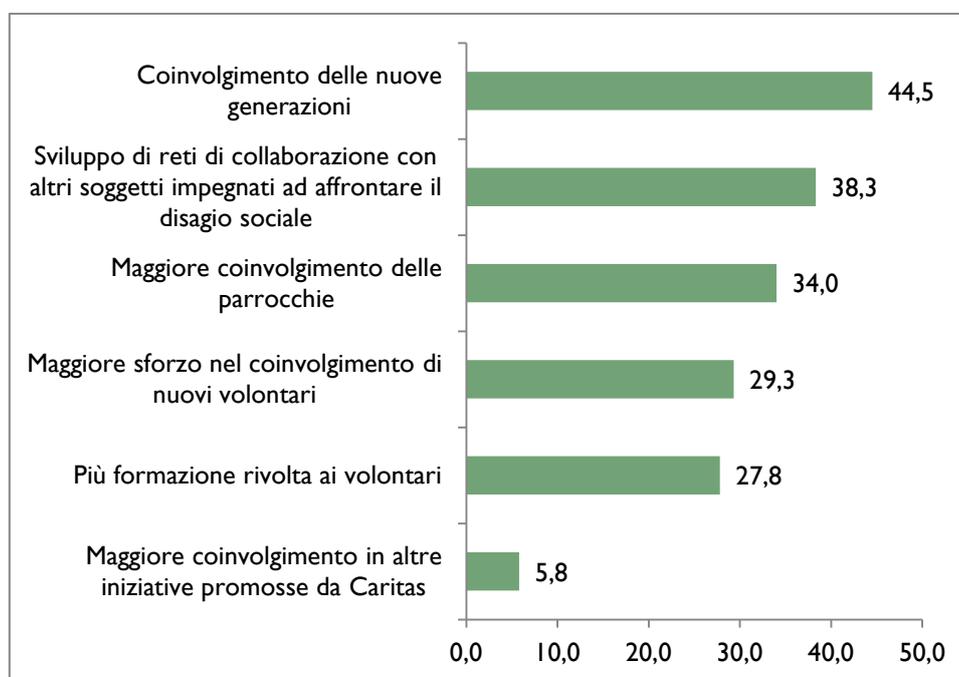
Grafico 14 - Come valuta il contributo di Caritas locale nell'orientare la mentalità della comunità parrocchiale verso atteggiamenti di accoglienza e solidarietà?



operatori (un terzo di loro) non si senta di esprimere un giudizio generale su una comunità di cui fosse ipotizzabile che ne avessero conoscenza.

Secondo gli intervistati vi è un articolato ventaglio di iniziative da prendere, o sulle quali continuare ad insistere, per migliorare l'efficacia operativa dei Cda. Tra queste iniziative spicca un tema che rimanda al coinvolgimento dei giovani al fine di allargare la base dei volontari attivi nei Cda, questione comune a tante organizzazioni volontarie. Seguono questioni non meno rilevanti al fine del consolidamento dei Cda: lo sviluppo delle reti di collaborazione con altre realtà attive nel lavoro sociale orientato al disagio, area sulla quale la rete Caritas sta investendo da tempo, lo sviluppo del coinvolgimento delle parrocchie, rispetto alle quali si nutrono aspettative e speranze superiori rispetto all'attuale situazione non ottimale, il generale impegno per coinvolgere nuovi volontari, infine la richiesta di ampliamento della gamma dell'offerta formativa finalizzata al consolidamento del bagaglio culturale e operativo dei volontari.

Grafico 15 - Ambito prioritario sul quale intervenire per migliorare l'efficacia dell'intervento dei Cda? (possibili due risposte)



Del resto secondo gli operatori dare risposte al disagio sociale è oggi più difficile di un tempo (grafico 16) a causa di una serie di motivi che nel complesso concorrono a rendere più complesso affrontare la domanda di aiuto. E ciò non tanto perché risulti più difficile riconoscere e comprendere i motivi del disagio, quanto perché sono venuti parzialmente meno gli ambiti sociali di mediazione e presa in carico ed è peggiorata la qualità degli interventi dei servizi sociali afferenti al welfare pubblico. Per altro, come evidenziato nel grafico 17, i servizi sociali sono comunque annoverati tra quei pochi attori capaci di cogliere le manifestazioni di disagio sociale nei rispettivi territori. A primeggiare in questa particolare graduatoria sono per altro le parrocchie e gli oratori e le associazioni di volontariato, le uniche due realtà ad ottenere un punteggio medio di almeno 7/10.

Grafico 16 - Affermazioni sul disagio (1=per nulla d'accordo, 10=del tutto d'accordo)

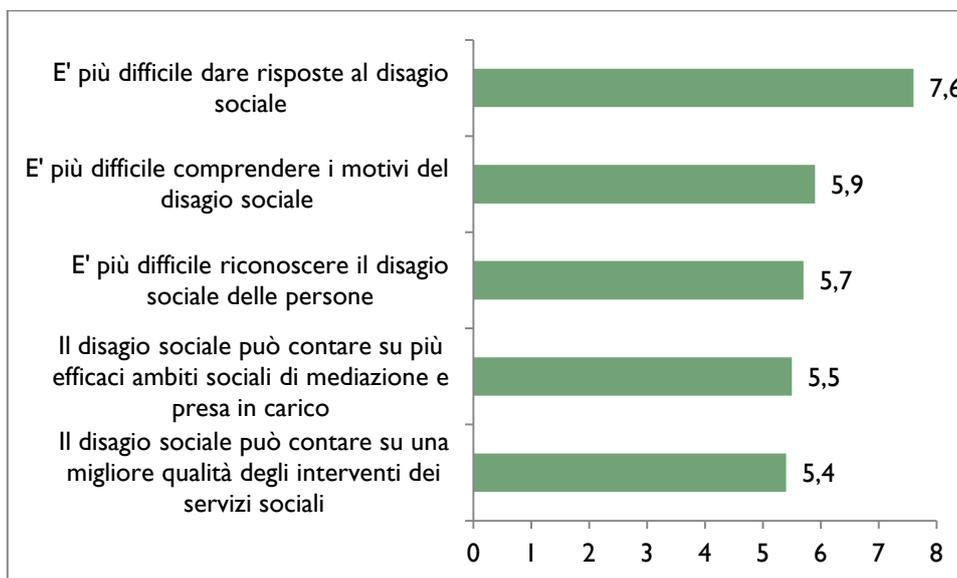
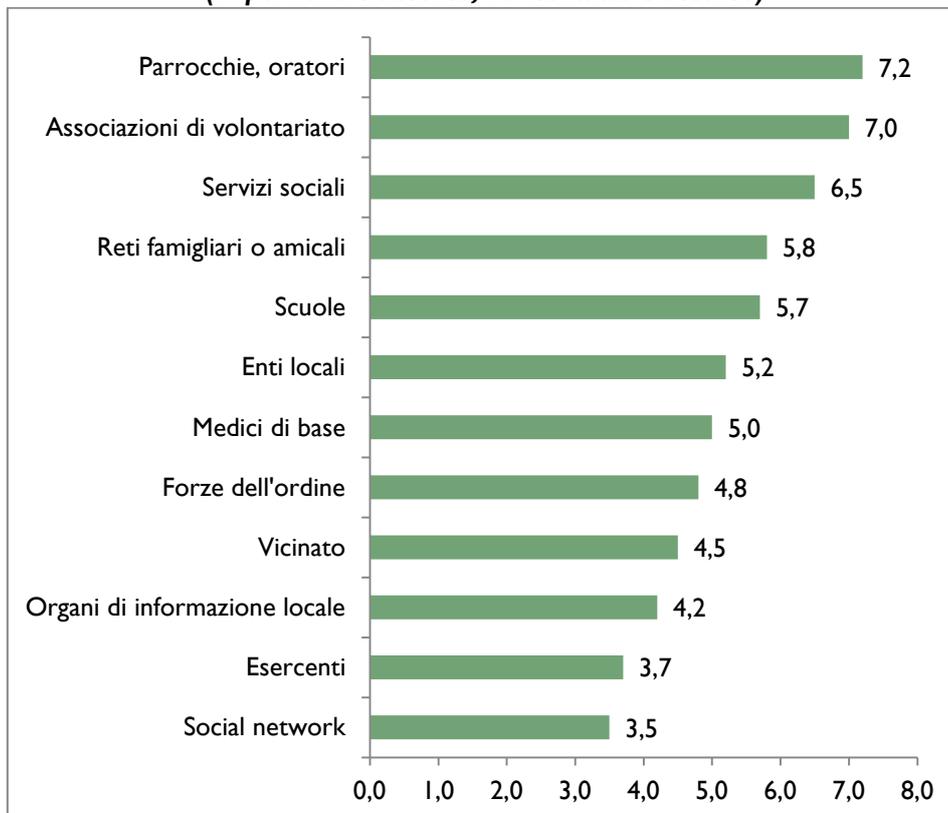


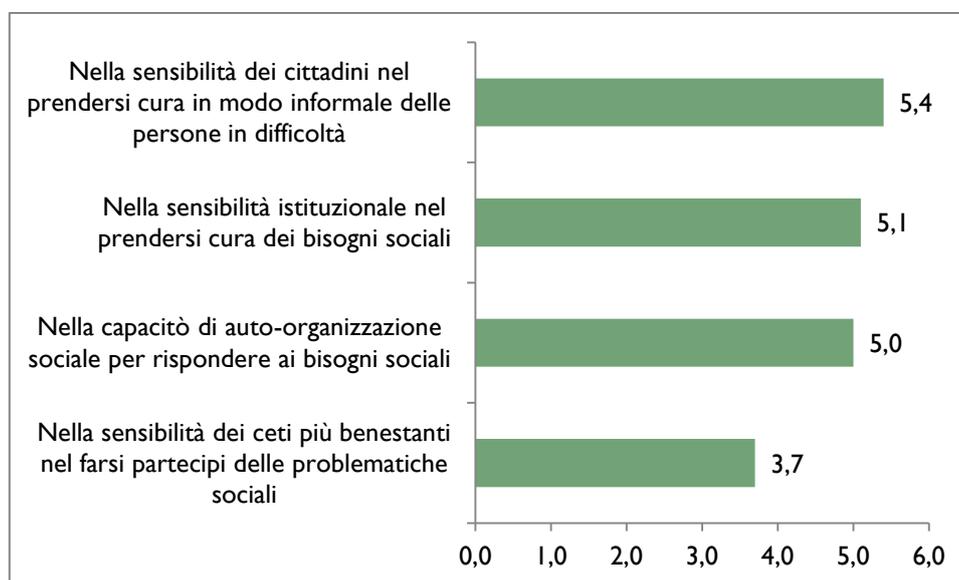
Grafico 17 - Attori territoriali capaci di cogliere manifestazioni di disagio sociale (1=per nulla d'accordo, 10=del tutto d'accordo)



Da notare come il giudizio sulla capacità di tenuta delle reti familiari e amicali di fronte al disagio raggiunge una valutazione di sufficienza scarsa, così come quella attribuita alle scuole, anche esse ritenute piuttosto deboli nell'intercettare forme di disagio riguardanti alunni e studenti. Progressivamente più severi i giudizi espressi nei confronti di altri contesti di presidio pubblico di regolazione e di cura come gli enti locali, i medici di base, le forze dell'ordine. Non meno critici sono inoltre i giudizi espressi nei confronti di aspetti legati alla prossimità come le relazioni di vicinato o la funzione di presidio degli esercenti. Infine assai negativi sono considerati gli organi di informazione locale e i social network, che anzi, par di capire, fungono per lo più da agenti di divisione e stigmatizzazione sociale.

A conferma di una percezione diffusa di scarsa sensibilità sociale alle pratiche di inclusione sociale, e dunque di isolamento nell'azione di accoglienza e aiuto dei Cda e delle altre strutture di volontari, vi è il quadro delle valutazioni (grafico 18) espresse nei confronti delle pratiche territoriali nelle quali riconoscere forme di solidarietà. Si rileva infatti una debole sensibilità dei cittadini nel prendersi cura informale delle situazioni di disagio, un'ancor più debole propensione all'auto-organizzazione sociale finalizzata a rispondere ai bisogni, oltre che una sostanziale assenza dei ceti benestanti nel partecipare ad azioni di solidarietà sociale, il tutto in un quadro di scarsa sensibilità da parte degli enti locali di farsi interpreti di iniziative in tal senso.

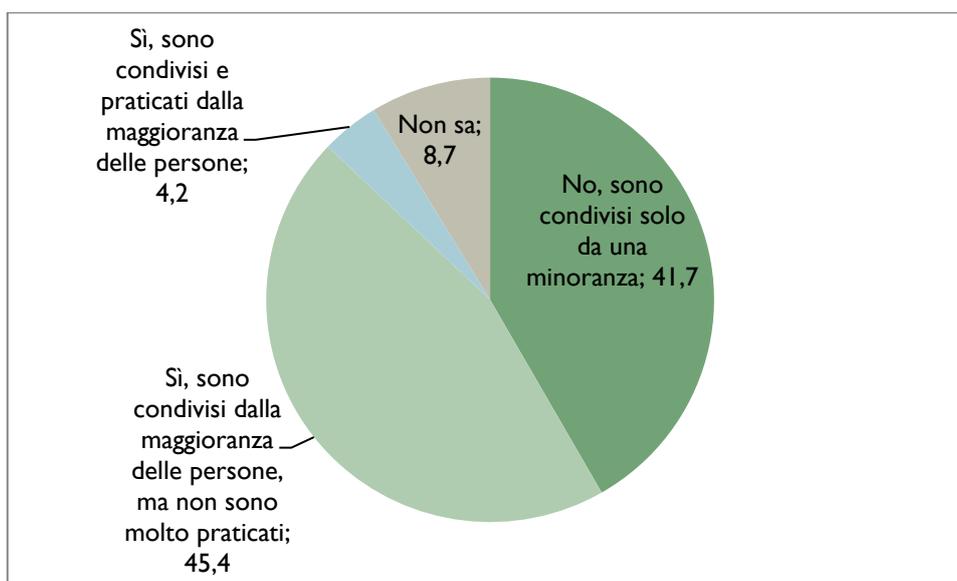
Grafico 18 - Ambiti nei quali si riconoscono pratiche di solidarietà significative



La sensazione di isolamento relativo alle pratiche di accoglienza e alle azioni di cura si riflette, almeno in parte, sul piano delle valutazioni relative ai valori di cui si fanno promotori i Cda nel territorio di riferimento (grafico 19). Diciamo in parte perché siamo in presenza di una duplice percezione altrettanto diffusa. Da una parte si

colloca un gruppo consistente di operatori che ritiene di far parte di un'area culturale portatrice di valore di minoranza (41,7%), dall'altra vi un gruppo altrettanto consistente (45,4%) convinta che i valori portati avanti dai Cda Caritas siano diffusi e condivisi sul piano formale dei principi dalla maggioranza della popolazione, che però tende a non praticare, o a praticare troppo poco, tali valori. La quota dei volontari che percepisce un intorno che condivide e pratica gli stessi valori di fondo dei Cda è estremamente ridotta, pari al 4,2% del campione.

Grafico 19 – Pensa che i valori di cui si fa promotore il Cda siano diffusi sul territorio di riferimento?



ALCUNI ASPETTI RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA DEI MIGRANTI

Secondo i volontari dei Cda le migrazioni sono da considerare uno dei fenomeni epocali del nostro tempo. In particolare, alla luce del fatto negli ultimi anni gli ingressi in Italia sono avvenuti per lo più per via “umanitaria”, i volontari, in linea con quanto più volte ribadito da Caritas in materia di microaccoglienza, ritengono che l'accoglienza dei migranti sotto la fattispecie dei richiedenti asilo debba essere commisurata alle reali capacità di offrire un servizio di accoglienza dignitoso, avendo ben presente che su questo terreno non mancano eccessi speculativi da parte di realtà di varia natura nate con l'intento specifico di lucrare sull'emergenza migranti. Aspetto questo non secondario in relazione all'impatto di questi fenomeni sulla complessiva reputazione del sistema di accoglienza. D'altro canto gli operatori appaiono ben consapevoli del fatto che le migrazioni siano causa di un malessere sociale crescente, che acuisce la drammaticità di un fenomeno che non trova punti di mediazione istituzionale stabili. Resta il fatto che l'accoglienza deve essere considerata un dovere a prescindere dalle motivazioni dei migranti (il 17% non è d'accordo su questa affermazione con una valutazione inferiore a 6/10), anche

perché si ritiene che la società italiana nel suo complesso sia fundamentalmente in grado di assorbire le richieste di aiuto. Vi è la consapevolezza che tale posizione di valore possa determinare forme di ostracismo sociale e politico, ancorché, al momento, su livelli mediamente tollerabili. Su questo aspetto le opinioni tendono a divergere non poco: il 40% degli intervistati appare sostanzialmente convinto (valutazione di almeno 7/10) di trovarsi di fronte a fenomeni di ostracismo sociale da parte delle popolazioni locali, il 35% è invece convinto di trovarsi di fronte a fenomeni di ostracismo politico.

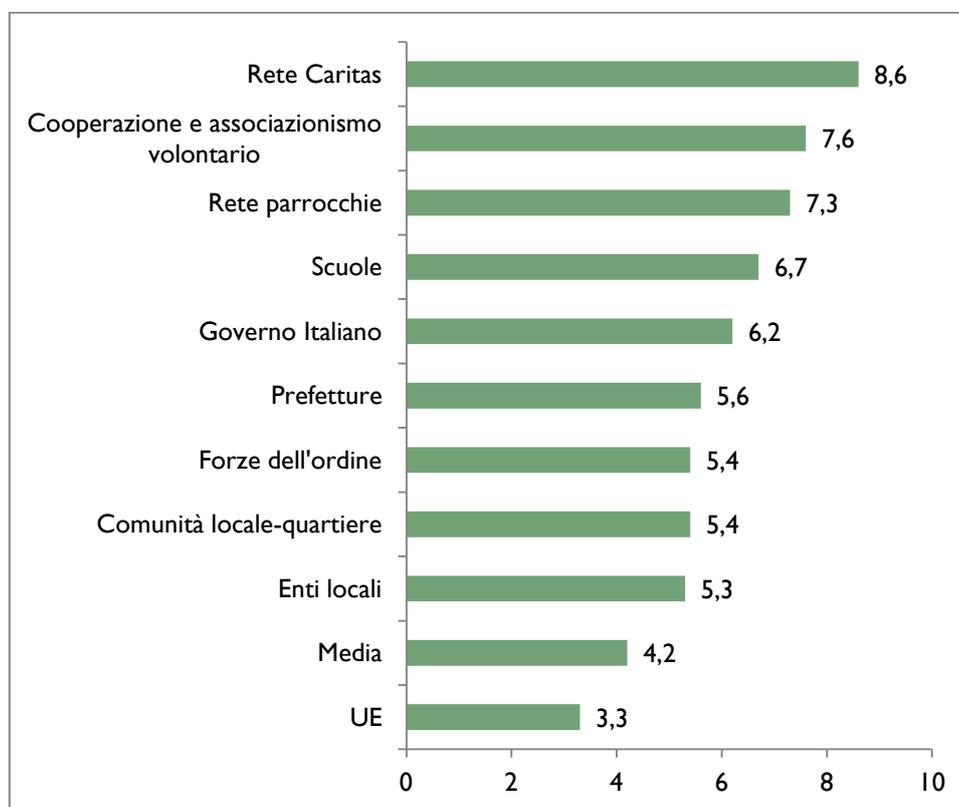
Grafico 20 - Opinioni sul fenomeno delle migrazioni (1=per nulla d'accordo, 10=del tutto d'accordo)



In materia di accoglienza dei migranti le valutazioni espresse dai volontari pongono la rete Caritas in cima alla graduatoria degli attori capaci di porre in essere azioni efficaci, seguita dalla rete della cooperazione sociale e dell'associazionismo

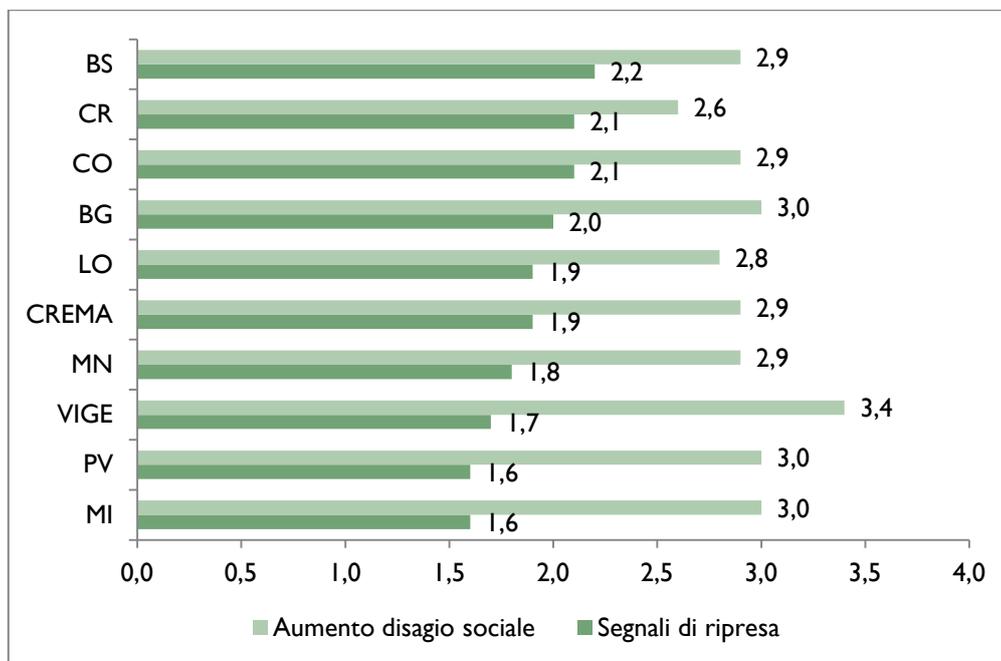
volontario in senso lato e dalla rete delle parrocchie. In questo quadro le scuole sono considerate un ambito che sta realizzando una discreta azione di accoglienza dei minori, sicuramente migliore di quanto posto in campo dalle comunità locali e dagli enti locali. Le valutazioni sull'azione del Governo Italiano (alla data della raccolta dei questionari, ovvero aprile-maggio-giugno 2018 e novembre-dicembre 2016 per la diocesi di Milano) è considerata sufficiente, più di quanto non sia quella posta in campo dalle prefetture. Di nuovo negativa l'opinione espressa nei confronti dei media, che anche in questo caso tendono ad essere considerati soggetti disgreganti, pessima l'opinione espressa nei confronti dell'Unione Europa, di cui si valutano molto negativamente le politiche poste in campo per l'accoglienza dei migranti.

Grafico 21 - Valutazioni delle azioni poste in essere in materia di accoglienza dei migranti (1=per nulla d'accordo, 10=del tutto d'accordo)

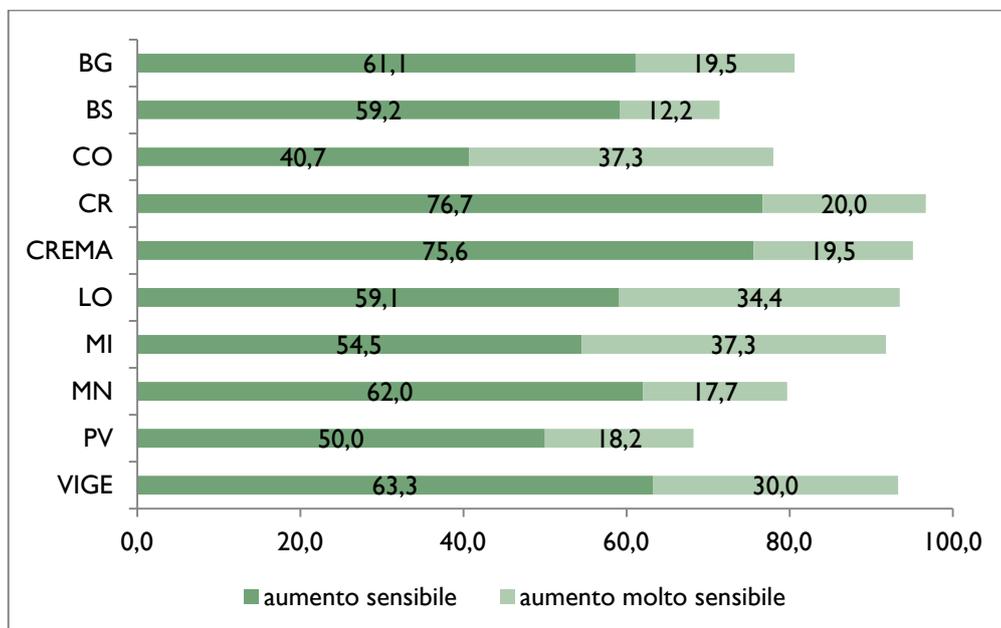


ALLEGATI - QUALCHE DATO PER TERRITORIO

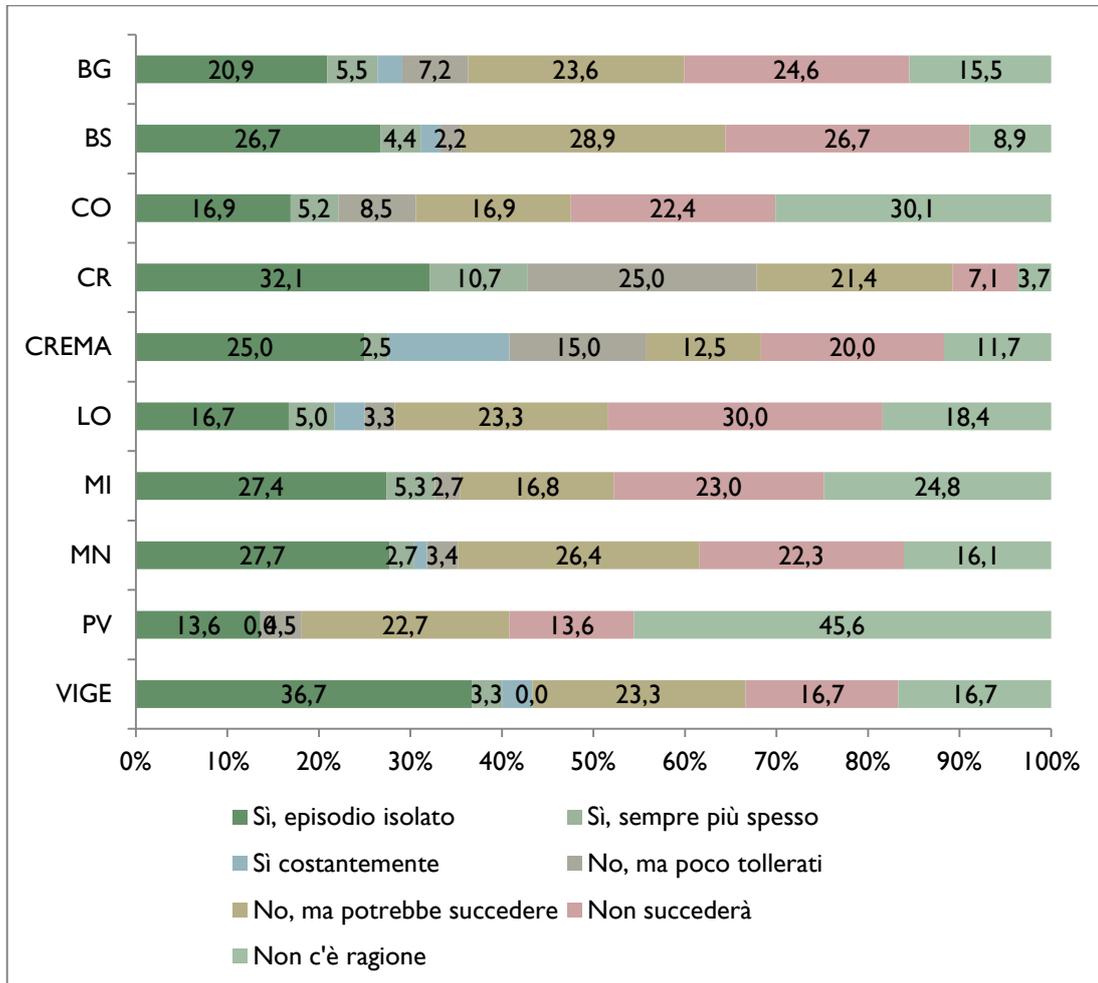
Valutazione media della percezione relativa ai segnali di ripresa economica e all'aumento del disagio sociale (1=per nulla, 4=molto)



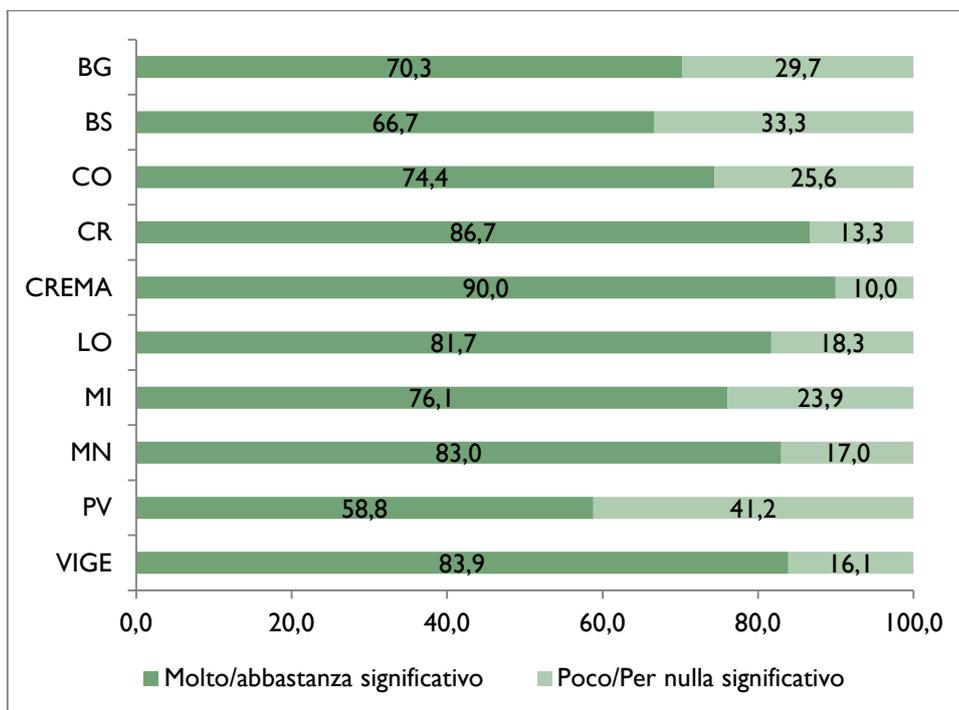
Quanto ha inciso la crisi sull'attività del Cda



Recentemente è' mai capitato che il Cda fosse oggetto di qualche tipo di manifestazione di insofferenza sociale per quello che fa?



Come valuta il contributo di Caritas locale nell'orientare la mentalità della comunità parrocchiale verso atteggiamenti di accoglienza e solidarietà?



Pensa che i valori di cui si fa promotore il Cda siano diffusi sul territorio di riferimento?

