



## 8. *Costruire ponti tra la persona in difficoltà e le risorse del territorio. Il ruolo dei Centri di ascolto nel Friuli Venezia Giulia*

di *Marco Aliotta e Anna Zenarolla*

### 1. **Tra ascolto ed accompagnamento**

Ascolto e accompagnamento delle persone in difficoltà e sensibilizzazione della comunità civile ed ecclesiale<sup>1</sup>. Sono queste le parole chiave dell'operato dei Centri d'ascolto Caritas (Cda) che, oltre a rispondere alle esigenze delle persone più bisognose, cercano di sviluppare nella comunità una maggiore consapevolezza delle situazioni di bisogno e povertà per promuovere un atteggiamento di accoglienza nei confronti delle persone che versano in tali condizioni

I Cda sono attivi a livello di Caritas diocesane e parrocchiali e garantiscono una presenza sul territorio di volontari disponibili ad accogliere ed ascoltare chiunque si trovi in difficoltà. Sono persone, in prevalenza adulte ed anziane, che gratuitamente, a titolo volontario dedicano parte del proprio tempo affinché possano essere aperte con continuità le porte di luoghi per chiunque abbia bisogno di un aiuto, sia di tipo materiale che di tipo morale, sia di beni o servizi sia di ascolto e dialogo<sup>2</sup>. Luoghi cosiddetti «a bassa soglia» perché per accedervi non richiedono alcun requisito specifico e in cui ci si può recare anche solo per parlare con qualcuno e ricevere incoraggiamento ed orientamento verso persone o servizi e, per quanto possibile, offrire anche beni materiali o supporto tecnico, al fine di evitare il rischio di un aggravarsi del-

---

<sup>1</sup> Il presente lavoro è frutto della comune riflessione degli Autori, che lo hanno condiviso; tuttavia i paragrafi 1 e 5 sono stati redatti da Anna Zenarolla e i paragrafi 2, 3 e 4 da Marco Aliotta.

<sup>2</sup> G. Nervo, *Ha un futuro il volontariato?*, Edb, Bologna, 2007.



la situazione sotto il profilo della marginalità sociale, economica, relazionale e sanitaria<sup>3</sup>.

Luoghi di ascolto empatico prima di tutto, ma anche di osservazione e riflessione che le Caritas cercano di fare con sempre maggior rigore attraverso la formazione dei propri volontari e che da anni, attraverso l'adesione al sistema di rilevazione, denominato Oscar e predisposto dall'Osservatorio socio-religioso Triveneto (Osret), cercano di comprendere.

Il sistema Oscar prevede l'utilizzo di una scheda cartacea di rilevazione e di un programma informatico per l'inserimento dei dati raccolti. La registrazione delle informazioni è sempre subordinata allo stare in relazione con la persona e avviene nella misura in cui risulta utile a dare un reale aiuto alla persona o a costruire un percorso con lei. «Il centro di ascolto, al di là dei numeri, è un laboratorio sociale dove si sperimenta la convivenza e l'integrazione»<sup>4</sup>.

In Friuli Venezia Giulia, oltre ai quattro centri di ascolto diocesani, sono attivi 33 centri di ascolto parrocchiali, 11 in diocesi di Gorizia, 8 in diocesi di Trieste, 5 in diocesi di Pordenone, 9 in diocesi di Udine. I volontari che prestano servizio al loro interno sono complessivamente circa duecento per un impegno settimanale di due-tre ore ciascuno. Per molti di loro si tratta di un'esperienza ormai pluriennale che, in alcuni casi, supera addirittura il decennio.

È da questa attività di ascolto, osservazione e discernimento dei centri di ascolto delle Caritas che sono sorte iniziative e sono stati avviati servizi alle volte innovativi in quanto rivolti a bisogni legati a fenomeni del tutto nuovi per il contesto regionale, secondo la prospettiva della ricerca-azione che finalizza l'attività conoscitiva all'intervento<sup>5</sup>. I bisogni ai quali le Caritas cercano di dare risposta, infatti, spesso sfuggono alla logica burocratica che caratterizza l'accesso al sistema di *welfare*, secondo criteri di selettività e procedure di accesso<sup>6</sup> che inevitabilmente escludono alcune persone alle quali però il rispetto della di-

---

<sup>3</sup> F. Franzoni, M. Anconelli, *La rete dei servizi alla persona*, Carocci, Roma, 2004, p.151.

<sup>4</sup> L. Corazza, *Le sfide dei centri di ascolto*, in *Relazione annuale 2006*, Centro di ascolto diocesano, Caritas diocesana, Concordia-Pordenone, 2007, p.3.

<sup>5</sup> F. Olivetti Manoukian, *Il circolo virtuoso conoscenza-azione*, in R. Camarlinghi, F. D'Angella (cur.), *Discutere di lavoro sociale*, «Quaderni di animazione sociale», Supplemento al n.10, Gruppo Abele, Torino, 2003, pp.25-35.

<sup>6</sup> M. Weber, *Economia e società*, Edizioni di Comunità, Milano, 1961, trad. it. 1922.



gnità impone di dare un supporto. Si pensi ai servizi e alle modalità strutturate di rispondere alle esigenze e problematiche sanitarie, abitative e lavorative che colpiscono le persone immigrate: dai servizi di assistenza sanitaria, alle agenzie per la casa, a quelle per il lavoro, a quelle specifiche per il lavoro familiare e domestico. Servizi sollecitati dalle Caritas e da loro promossi e realizzati in collaborazione con altri enti ed istituzioni.

A fianco e a supporto di questa attività di ascolto e di intervento si colloca l'attività di documentazione e riflessione delle Caritas attraverso rapporti e relazioni messe a disposizione delle comunità civili ed ecclesiali. Rapporti che non vogliono essere mere rilevazioni statistiche né letture sociologiche, ma «il tentativo di «leggere» e interpretare in chiave pastorale quanto scaturisce» dalla rilevazione, di «applicare cioè il metodo pedagogico della Caritas, quello dell'osservare quanto sta attorno a noi, dell'accorgerci dei fatti che riguardano la vita delle donne e degli uomini del nostro tempo; quello dell'ascoltare le tante voci dei poveri che spesso gridano la loro rabbia per le ingiustizie subite e per l'offesa alla loro dignità; quello del discernere, cioè della capacità di scegliere le azioni e le iniziative più opportune per contribuire a far uscire le persone dalla loro condizione di disagio»<sup>7</sup>.

## 2. Profili d'utenza

È un'utenza prevalentemente straniera quella che si rivolge ai centri diocesani di ascolto delle Caritas del Friuli Venezia Giulia. Si tratta di un'utenza che, nel corso degli ultimi anni, si è presentata da Paesi alquanto diversi, con caratteristiche anagrafiche diverse e in ragione di problematiche e difficoltà altrettanto diverse, che hanno reso necessari interventi e risposte differenziati. Da un'utenza immigrata quasi esclusivamente maschile si è lentamente assistito all'incremento di quella femminile; all'utenza proveniente soprattutto dai Paesi africani ha fatto progressivamente seguito l'aumento di quella dai Paesi dell'Est Europa; alla maggioranza di giovani si è via via affiancata una presenza sempre più rilevante di adulti e anziani.

---

<sup>7</sup> M Ravalico, *Introduzione*, in *Rapporto sull'esclusione*, Caritas diocesana, Trieste, 2002, p.3.



In genere, l'attività dei Cda ha preso avvio per dare risposta alle richieste di aiuto degli stranieri provenienti, inizialmente, soprattutto dall'Africa. Si è trattato, in particolare, di cittadini provenienti dal Ghana e dalla Nigeria, ma anche dalle zone di guerra della Sierra Leone, della Liberia, del Camerun e anche da Marocco e Algeria.

Dal 2000 invece l'affluenza ai centri di ascolto diocesani comincia ad essere caratterizzata sempre più da donne e uomini provenienti dall'Europa dell'Est. Nel 2002 la loro presenza supera quella degli altri stranieri e continua a mantenersi prevalente anche negli anni successivi. La composizione degli immigrati dell'Est Europa si caratterizza, in particolare, per la presenza di donne provenienti dall'Ucraina, dalla Romania e dalla Repubblica Moldava richiamate dal locale mercato dell'assistenza agli anziani.

Oggi l'affluenza è mista, caratterizzata da molti uomini sia adulti sia giovanissimi, ma anche da molte donne soprattutto giovani. Negli ultimi anni si registra un calo di questa specifica utenza femminile anche perché altri offrono un servizio che un tempo svolgevano le Caritas: specifici sportelli per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di servizi di cura e di assistenza attivati dall'agenzia ItaliaLavoro. I cittadini latinoamericani hanno mantenuto invece un'affluenza meno consistente, ma costante così come i cittadini provenienti dall'Asia, in generale, soprattutto uomini, molto giovani, provenienti dal Bangladesh e nel 2000 una presenza piuttosto consistente di cinesi. Contenuta, ma costante negli anni anche la presenza di cittadini medio orientali, soprattutto famiglie irachene, richiedenti asilo politico, ma anche cittadini singoli provenienti da Iran e Turchia.

La composizione dell'utenza dei centri di ascolto nel corso degli anni è cambiata anche per quanto riguarda il genere. Mentre nei primi anni si registrava un'utenza prevalentemente maschile, a partire dal 2002 si inizia a rilevare una sia pur lieve preponderanza femminile legata soprattutto all'immigrazione di donne dell'Est Europa. Alla femminilizzazione dell'utenza immigrata non ha corrisposto in modo altrettanto significativo l'aumento della componente femminile italiana sebbene anche quest'ultima, nel corso degli anni, sia cresciuta avvicinandosi a quella maschile.

Le persone che si sono rivolte ai centri di ascolto sono state in prevalenza giovani adulti tra 30 e 39 anni e giovani dai 20 ai 29 anni. Può quindi essere connotata in termini di disagio sociale adulto buona parte



delle situazioni di povertà ed esclusione che affluiscono ai Cda delle Caritas, sebbene come si vedrà nel prosieguo, la loro configurazione veda combinarsi molte variabili<sup>8</sup>. Nel corso degli anni tuttavia si è assistito ad un incremento delle persone adulte dai 40 ai 59 anni. In molti casi si è trattato di donne provenienti dall'Est Europa, ma anche di cittadini italiani soprattutto maschi. Sono diminuite invece le presenze dei minori stranieri che avevano registrato quote rilevanti soprattutto negli anni 2000 e 2001 in relazione al loro arrivo dall'Albania, dalla Romania e dal Kosovo. L'età dell'utenza dei centri di ascolto conferma, da un lato, il fatto che a lasciare il proprio Paese con un progetto migratorio con cui migliorare le condizioni di vita proprie o della propria famiglia sono soprattutto i giovani o gli adulti e, dall'altro, il fatto che per i cittadini italiani le fasce più a rischio di povertà estrema sono quelle corrispondenti all'età lavorativa, e quindi all'età adulta piuttosto che a quella anziana, quella cioè in cui il sistema assistenziale suppone che la persona debba mantenersi col proprio lavoro e, qualora non abbia figli a carico, debba cercare di provvedere a sé stessa in modo autonomo. Gli anziani che, soprattutto se soli, costituiscono comunque una fascia di popolazione a rischio di povertà, non risultano tra gli utenti più significativi dei centri di ascolto delle Caritas anche perché probabilmente riescono ad avvalersi del supporto di reti di vicinato e/o di prossimità legate alla dimensione caritativa e solidaristica parrocchiale.

Prendendo in considerazione le condizioni di vita di queste persone è emerso che la maggior parte di loro, in genere, vive da sola o con persone che non sono parenti. Emerge a questo proposito come l'assenza o la ristrettezza di relazioni familiari rappresenti un elemento di particolare vulnerabilità<sup>9</sup> soprattutto in un contesto come quello italiano il cui sistema di *welfare* trova nella famiglia uno dei suoi pilastri<sup>10</sup>. È comprensibile quindi che coloro la cui rete familiare si è sfaldata per le ragioni più varie o ha dovuto essere abbandonata, spesso nell'attesa di ricomporla proprio in questo contesto, siano maggiormente a rischio.

---

<sup>8</sup> F. Franzoni, M. Anconelli, *La rete dei servizi alla persona*, op. cit., p.150.

<sup>9</sup> G. Rovati (cur.), *Tra esclusione e solidarietà. Problemi emergenti e politiche per la sussidiarietà*, Istituto per gli affari sociali, Collana studi e ricerche, Roma, 2003.

<sup>10</sup> Tra i vari testi inerenti i modelli di *welfare* si ricorda M. Ferrera, *Le trappole del welfare state. Uno stato sociale sostenibile per l'Europa del XXI secolo*, il Mulino, Bologna, 1998.



Tra costoro una quota significativa è rappresentata dagli utenti italiani a conferma di quanto sopra detto in merito all'assenza o carenza di relazioni familiari quale elemento di particolare vulnerabilità e fattore predittivo di rischio di impoverimento<sup>11</sup>.

La preponderanza di immigrati tra gli utenti dei centri di ascolto della Caritas, infatti, non deve trarre in inganno né far passare in secondo piano la rilevanza assunta dall'utenza italiana che risulta significativa. Nel contesto triestino, ad esempio, l'utenza italiana è stata sempre superiore a quella straniera, nel contesto pordenonese la nazionalità italiana ha rappresentato la seconda per presenze, nel contesto udinese e in quello goriziano a partire dal 2004 ha registrato una tendenza alla crescita.

Nel contesto udinese, in particolare, è stato notato che l'affluenza italiana, e soprattutto friulana, ai centri di ascolto è stata frenata non solo dall'estrema riservatezza che contraddistingue soprattutto questi ultimi, ma anche dalla consistenza della presenza straniera in queste sedi. Le lunghe file di cittadini stranieri che sempre più numerosi attendono nelle sedi dei centri di ascolto sembrano aver inibito friulani e italiani, inducendoli ad andarsene e, spesso, a non fare ritorno. Anche nel contesto friulano, tuttavia, già dal 2000 la disoccupazione, pur riguardando soprattutto i cittadini provenienti dai Paesi africani, comincia ad interessare anche le persone provenienti da altri Paesi ed anche le donne italiane<sup>12</sup>.

Per quanto riguarda le problematiche infine, in tutto il contesto regionale si è assistito ad un progressivo incremento delle problematiche legate al reddito a fianco di quelle inerenti il lavoro e la casa. La difficoltà a far fronte alle necessità quotidiane causata da assenza di reddito, da redditi troppo bassi, da spese troppo elevate per canoni di locazione o da indebitamento ha cominciato ad essere presentata da un numero sempre più consistente di utenti dei centri di ascolto delle Caritas. Di conseguenza, accanto a servizi di informazione e supporto nella ricerca di casa e lavoro, le Caritas hanno incrementato le proprie erogazioni di sussidi e prestiti ed attivato anche specifici interventi di microcredito.

---

<sup>11</sup> W. Nanni, *Percorsi di vita, tra fragilità e risorse*, in Caritas italiana, Fondazione E. Zancan, *Vite Fragili. Rapporto 2006 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, il Mulino, Bologna, 2006.

<sup>12</sup> Per un approfondimento sui fenomeni migratori nella Regione Friuli Venezia Giulia si ricorda, tra gli altri, Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2010*, Idos, Roma, 2010.



### 3. Gli utenti del 2008

Nel corso del 2008<sup>13</sup> le persone che hanno chiesto aiuto ai centri di ascolto delle Caritas sono state complessivamente 2.771, di cui 1.110 donne e 1.661 uomini, pari rispettivamente al 40,1% e al 59,9% del totale. La loro distribuzione tra le quattro diocesi del Friuli Venezia Giulia vede affluire il 29,4,9% dell'utenza a Trieste, il 28,2% a Concordia-Pordenone, il 25,4% a Udine e il 17 % a Gorizia.

Le persone con cittadinanza italiana sono state 912 (32,9%) mentre quelle con cittadinanza straniera 1.859 (67,1%). Gli stranieri continuano quindi a rappresentare la componente prevalente dell'utenza dei centri di ascolto.

Entrando più nel dettaglio della loro composizione si può notare che la maggior parte degli stranieri (24,4%) proviene dall'Africa occidentale, con una forte presenza di ghanesi e nigeriani. A questi seguono gli stranieri provenienti dall'Europa centro-orientale (18,4%), rappresentati soprattutto da albanesi, serbi e ucraini. Gli stranieri provenienti da Paesi di nuova adesione alla Comunità europea (Repubblica Ceca, Polonia, Romania e Slovenia) e in particolare dalla Romania, rappresentano la terza componente più consistente (17,8%).

Analizzando la distribuzione per genere e per fasce d'età dell'utenza, suddivisa tra cittadini italiani e stranieri, si può cogliere come continuano a trovare conferma alcune delle caratteristiche sopra evidenziate. Per quanto riguarda l'età, in particolare, emerge la preponderanza di giovani dai 18 ai 35 anni e di adulti da 35 a 45 anni tra gli stranieri provenienti dall'Africa – soprattutto dal Ghana, dal Marocco e dalla Nigeria – e, all'opposto, la preponderanza degli adulti da 45 a 65 anni tra gli italiani e tra gli stranieri provenienti da Romania e Croazia. Per quanto riguarda il genere, invece, si registra un sostanziale bilanciamento tra maschi e femmine tra gli italiani (496 i primi e 416 le seconde), una prevalenza di donne tra gli immigrati albanesi e rumeni e una tendenza al prevalere di maschi tra i cittadini con le restanti principali cittadinanze. Per quanto riguarda lo stato civile, prevalgono le persone coniugate (37,2%) o celibi/nubili (28,7%).

---

<sup>13</sup> Ultimo anno di cui sono disponibili i dati elaborati dal sistema di rilevazione informatica Oscar.



Il vivere da soli continua ad essere la condizione di vita della maggior parte delle persone che si sono rivolte ai Cda delle Caritas nel 2008: riguarda il 28,2% di loro. A questi si può aggiungere il 7% di utenti che vivono soli, ma con figli. Diversamente dagli anni precedenti, si può notare come, nel complesso, la coppia con figli, e non come in passato la convivenza con altre persone non parenti, sia la seconda modalità più diffusa di convivenza: interessa infatti il 23,5% delle persone affluite ai centri di ascolto Caritas mentre la convivenza con persone non parenti riguarda il 17,2%.

Come prevedibile, la condizione professionale vede prevalere i disoccupati che rappresentano abbondantemente più della metà degli utenti dei centri di ascolto (63,4%). Gli occupati irregolari sono l'1,6%, quelli a termine il 7,4%, gli occupati a tempo indeterminato sono il 9,8% e gli stagionali il 2%. I ritirati dal lavoro, così come le casalinghe, rappresentano il 4,9% degli utenti. I disoccupati, tra gli italiani, si concentrano soprattutto nella fascia adulta, tra 45 e 65 anni, mentre tra gli stranieri si trovano soprattutto tra i giovani (18-35 anni) e tra i giovani adulti (35-45 anni).

Il dato relativo all'abitazione evidenzia come la maggior parte degli utenti dei centri di ascolto viva in abitazioni per le quali paga un affitto (66,4%) oppure sia senza abitazione (25%). Coloro che risultano possedere un'abitazione rappresentano l'8,6%. In merito all'abitazione le differenze tra italiani e stranieri evidenziano le maggiori difficoltà di questi ultimi nell'accesso alla casa. Mentre non si rilevano differenze particolarmente rilevanti tra i due gruppi per quanto riguarda l'affitto, se ne registrano di più significative per quanto riguarda la proprietà dell'abitazione (riferita dal 66% di italiani e dal 34% di stranieri) e l'assenza dell'abitazione (riferita dal 23,5% di italiani rispetto al 76,5% di stranieri).

I senza fissa dimora sono complessivamente 180, ossia il 6,5% degli utenti del 2008. Si tratta soprattutto di stranieri (79,6%), in prevalenza giovani. I senza fissa dimora con cittadinanza italiana invece sono soprattutto adulti tra 45 e 65 anni di età.

I dati sul titolo di studio confermano la bassa scolarizzazione delle persone che si rivolgono ai centri di ascolto delle Caritas, evidenziando la prevalenza di coloro che hanno concluso la scuola media di primo grado (37,2%), seguiti da quanti hanno terminato la scuola media di secondo grado (20,8%) e da coloro che hanno conseguito il diploma





professionale (20,5%). Da un approfondimento della lettura dei dati emergono significative differenze tra italiani e stranieri. Questi ultimi infatti presentano livelli di istruzione superiori rispetto agli italiani che evidenziano invece un livello di istruzione molto basso. Gli italiani che hanno conseguito la laurea rappresentano infatti il 3,1%. La maggior parte degli italiani risulta aver concluso il ciclo della scuola primaria (33,0%) e, a seguire, il ciclo della secondaria di primo grado (21,2%). Gli stranieri invece rappresentano l'83,7% dei laureati e di coloro che hanno concluso la scuola secondaria di secondo grado.

#### 4. Problematiche e risposte

Il fatto di rivolgersi alla Caritas per chiedere aiuto è sempre l'effetto combinato della presenza di una situazione di povertà e/o di emarginazione grave e della difficoltà di accesso ai servizi pubblici.

Le persone che si sono rivolte ai Cda, quindi, sono persone nei confronti delle quali l'intervento delle Caritas svolge un'importante funzione non solo in termini di accoglienza, ma anche in termini di governo e regolazione di aspetti e dinamiche che, lasciate a se stesse, potrebbero diventare pericolose o a forte rischio sociale.

Si tratta inoltre di persone che si rivolgono ai centri di ascolto con una richiesta, talvolta anche molto precisa e soprattutto urgente, dietro la quale però si nascondono diverse problematiche, tra loro intrecciate, rispetto alle quali talvolta la richiesta esplicitata risulta secondaria o comunque non risolutoria. È questa una caratteristica abbastanza comune tra gli utenti dei servizi alla persona e, in particolare, dei servizi sociali che sono quindi chiamati a leggere ed interpretare la domanda per comprendere il bisogno che la genera attraverso un processo di analisi e riflessione alquanto complesso<sup>14</sup>. Allo stesso modo, anche per i volontari dei centri di ascolto delle Caritas spesso è necessario fare più di un colloquio al fine di meglio comprendere la reale situazione della persona ed individuare la risposta più appropriata da darle. I volontari dei centri di ascolto raramente offrono beni o servizi diretti, ad ecce-

---

<sup>14</sup> A. Orsenigo, *La costruzione dell'oggetto di lavoro e il modo di trattarlo nella progettazione*, in F. D'Angella, A. Orsenigo (cur.), *La progettazione sociale*, «Quaderni di Animazione e Formazione», Gruppo Abele, Torino, 1999, pp.98-114.



zione di quelli legati all'ascolto e al segretariato. In prevalenza, il loro compito è quello di fornire informazioni sui servizi, pubblici o del privato sociale, ai quali le persone che chiedono loro aiuto possono rivolgersi oppure di attivare tali servizi svolgendo un'attività di intermediazione e di messa in rete. Talvolta questo è necessario anche perché le problematiche che presentano le persone che si rivolgono a loro sono così complesse da richiedere l'attivazione di una pluralità di risorse.

Le problematiche relative al reddito, al lavoro e all'abitazione sono quelle che colpiscono la maggior parte delle persone che affluiscono ai centri di ascolto. Le più rilevanti sono quelle inerenti il reddito che, nel corso del 2008, hanno interessato il 42,4% dell'utenza seguite da quelle riguardanti il lavoro che hanno riguardato il 19%. Si tratta di problematiche coerenti col profilo sociale ed occupazionale sopra delineato che vede prevalere, tra l'utenza delle Caritas, lo stato di disoccupazione e l'alloggio in un'abitazione per la quale si deve pagare l'affitto.

La specificazione delle problematiche relative al reddito, infatti, evidenzia al primo posto proprio l'incapacità di far fronte a normali esigenze della persona o della famiglia e la completa assenza di reddito. La specificazione delle problematiche relative al lavoro invece evidenzia una netta preponderanza della disoccupazione. Le problematiche legate all'abitazione derivano quasi sempre dall'assenza di quest'ultima oppure da situazioni in cui l'alloggio è precario o provvisorio.

Molto meno diffuse sono restanti problematiche quali quelle legate all'istruzione – che consistono quasi sempre nella scarsa conoscenza della lingua italiana e sono attribuibili quindi all'utenza straniera – quelle legate alla famiglia – caratterizzate soprattutto da conflittualità di coppia e tra genitori e figli – quelle legate alla condizione di immigrato, ossia l'irregolarità, e alla condizione di rifugiato o profugo e di richiedente asilo politico.

A fronte di queste problematiche le richieste<sup>15</sup> registrate nel corso del 2008 sono rappresentate, in prevalenza, da richieste di ascolto e di sussidi economici: le prime infatti ammontano a 2.043 mentre le seconde a 1.462. Si tratta di cifre che riflettono il profilo degli utenti sopra delineato, ossia quello di persone che non hanno, o faticano ad avere, accesso ai

---

<sup>15</sup> Si tratta del numero complessivo di richieste per ciascuna tipologia. Il valore si riferisce al conteggio delle richieste che possono essere state anche più di una per ciascun utente e, pertanto, risultano superiori al totale degli utenti.



servizi istituzionali e necessitano quindi di servizi, così detti a bassa soglia, dove l'ingresso è aperto a tutti, e persone sole, la cui rete familiare è assente o lontana, e sono prive quindi di punti di riferimento o di supporto. Consistente è stata anche la richiesta di beni materiali che conta 1.423 richieste, in prevalenza di viveri e di vestiario.

Seguono, con quote meno rilevanti, ma comunque significative, le richieste di segretariato, ossia quelle volte ad ottenere informazioni o supporto burocratico amministrativo inerenti adempimenti legati al ri-congiungimento familiare e/o al rilascio del permesso di soggiorno e inerenti il disbrigo di pratiche, che hanno registrato 970 domande. Le richieste di servizi, in prevalenza quelli di mensa, hanno riportato 595 richieste. Le richieste di alloggio sono state 354. Quest'ultimo valore è inferiore rispetto al totale delle ricerche di alloggio che giungono alla Caritas in quanto nelle diocesi di Pordenone, Udine e Gorizia sono attivi specifici servizi<sup>16</sup> che si occupano dell'inserimento abitativo di persone, italiane e straniere, in situazioni di disagio e povertà.

Quali sono stati gli interventi attivati dalle Caritas, sia direttamente sia attivando altri servizi pubblici e/o diocesani del territorio sia in collaborazione con questi ultimi?

Le risposte di aiuto fornite dalle Caritas nel corso del 2008 vedono al primo posto l'ascolto, con 1.965 interventi caratterizzati in prevalenza da colloqui di ascolto finalizzati alla comprensione della condizione della persona e al suo orientamento verso servizi pertinenti o al suo sostegno psicosociale. Si conferma così la vocazione specifica dei centri di ascolto rivolti, prima di tutto, ad ascoltare la persona e le sue difficoltà, non solo di ordine materiale ma soprattutto di ordine esistenziale e relazionale. Per le Caritas questo è l'intervento prioritario e propedeutico ad ogni altro tipo di intervento, in quanto con esso si può andare ad incidere sulle dimensioni fondamentali di ogni percorso di aiuto o di recupero, vale a dire sull'autostima e sulla motivazione della persona.

A 1.451 ammontano invece gli interventi di segretariato che sono costituiti soprattutto in segretariato per servizi assistenziali, in indicazione di servizi per l'impiego e in consulenze di tipo legale.

---

<sup>16</sup> Si tratta dei servizi di agenzia sociale per l'abitazione gestiti a Udine dall'Associazione e cooperativa Vicini di casa, a Pordenone dalla Cooperativa Abitamento (in precedenza Nuovi vicini Onlus), a Gorizia dall'Associazione Betlem e a Trieste dalla Cooperativa sociale Lybra.



Beni materiali, in prevalenza viveri, vestiario, biglietti o abbonamenti dell'autobus e medicinali, sono stati erogati in 1.297 casi e 521 sono stati i servizi, in particolare di mensa e di prestazioni e visite mediche, forniti tramite enti diocesani ed organizzazioni di volontariato.

Solo al quarto posto troviamo gli interventi di natura economica (1.107), relativi principalmente a progetti di microcredito per persone «non bancabili» e di accompagnamento economico di persone con pesanti situazioni debitorie.

## 5. Dall'ascolto all'accompagnamento sociale

Dall'analisi dei dati relativi ad utenza ed interventi dei centri di ascolto delle Caritas sopra riportati l'aspetto che pare emergere con maggior evidenza tanto tra i bisogni quanto tra le risposte è quello dell'ascolto. Un ascolto, come anzidetto, finalizzato all'accoglienza in primo luogo ma pure all'informazione, all'orientamento e all'accompagnamento. L'assenza o carenza di relazioni e di informazioni, particolarmente diffusa tra gli immigrati ma tutt'altro che trascurabile anche per gli italiani, come si è potuto vedere, costituisce un rilevante fattore di rischio in quanto spesso non consente di disporre dei presupposti per ricevere il minimo aiuto<sup>17</sup>. Diventa quindi strategico, per evitare l'ingresso in dinamiche e circuiti di impoverimento da cui diventa difficile uscire una volta entrati, trovare qualcuno che possa ascoltare i propri bisogni, risolverli qualora siano alla sua portata o indirizzare verso possibili soluzioni o possibili interventi di contenimento forniti da altri<sup>18</sup>. La messa a disposizione di questo tipo di ascolto, informazione e orientamento, con forme e modalità capillari, di facile accesso e capaci di integrarsi, rappresenta forse la risposta più efficace ed efficiente per intercettare e governare fenomeni di disagio e povertà che altrimenti rimarrebbero sconosciuti e potrebbero esplodere o cronicizzarsi. «Il Cda deve essere promotore di processi di cambiamento e responsabilizzazione, perché il territorio diventi comunità capace di

---

<sup>17</sup> F. Folgheraiter, *La cura delle reti*, Erikson, Trento, 2006.

<sup>18</sup> L. Gui, *Una ricerca di nuovi percorsi d'aiuto* in G. Pieretti, C. Landuzzi, *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2003.



esprimere solidarietà nella giustizia. Se questo è vero nei confronti della società, non è meno vero nei confronti delle persone che vengono accolte e ascoltate»<sup>19</sup>.

È opportuno ricordare, infatti, che la dimensione relazionale che caratterizza molte delle condizioni di povertà e dei processi di impoverimento richiede «interventi capaci di ricostruire dei legami sociali tra chi aiuta e chi è aiutato, che peraltro non creino dipendenza passiva ma sappiano far rinascere l'autostima, la responsabilità, lo spirito di iniziativa in chi è finito nell'enclave dell'esclusione o rischia di caderci. Le azioni di contrasto dell'esclusione sociale hanno dunque bisogno di attori sociali (professionisti, gruppi, associazioni, istituzioni) in grado di ricostruire o di rinforzare l'identità individuale, oltre che di offrire le risorse materiali, culturali, lavorative necessarie ad uscire dallo stato di bisogno. Un compito evidentemente complesso che richiede – come in molti casi avviene – l'intervento a rete di più enti e che costituisce un terreno fertile per la collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le diverse componenti organizzate (profit e non profit) della società civile. Se ciò che rende propriamente «sociale» tanto l'esclusione, quanto la povertà e la vulnerabilità è la qualità dei rapporti interpersonali sperimentati dai soggetti a rischio, si può ben dire che una risorsa su cui far leva per contrastare le diverse forme di svantaggio è rappresentata dal capitale sociale (Bourdieu, 1979; Coleman, 1988, 1990), definibile sinteticamente come un patrimonio di relazioni con degli altri significativi (sotto il profilo individuale e collettivo) che rafforza l'identità, la coesione, l'integrazione sociale degli attori coinvolti»<sup>20</sup>.

L'informazione e l'orientamento che i volontari delle Caritas svolgono mirano proprio a ricostruire i rapporti interpersonali di chi si trova in condizioni di povertà e altri soggetti che possono diventare per loro «significativi». Non consistono, infatti, nella mera trasmissione di informazioni ma nell'accompagnamento della persona in un processo di accrescimento delle proprie conoscenze e delle proprie relazioni, realizzato attraverso interventi non solo informativi ma anche formativi, di mediazione e di intermediazione volti a costruire attorno alla persona un più forte tessuto relazionale.

---

<sup>19</sup> Gruppo nazionale sui centri di ascolto, *Linee guida per i centri di ascolto*, Caritas italiana, Roma, 1999 p.2.

<sup>20</sup> Rovati G. (cur.), *Tra esclusione e solidarietà...*, op. cit., pp.33-34.



Per poter fare questo, le Caritas stesse devono stare in relazione con una pluralità di soggetti pubblici e privati. In tal senso il loro lavoro costituisce un valido esempio di integrazione, in cui le risorse disponibili non vengono duplicate o sovrapposte, ma raccordate e collegate tra loro attraverso la condivisione di un progetto per la persona e con la persona. «Il Cda raggiunge i suoi obiettivi se collabora positivamente con tutte le forze presenti sul territorio, cioè se non si pone come un'isola, ma come un ponte tra la persona in difficoltà e le risorse presenti. Il Cda ha la capacità di tessere relazioni sul territorio nella misura in cui promuove dialogo, conoscenza reciproca e una rete di solidarietà autentica. Di qui la necessità da parte degli operatori di conoscere in modo adeguato il territorio in cui la persona concretamente vive e stabilisce rapporti interpersonali»<sup>21</sup>.

### Riferimenti bibliografici

- Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier statistico 2010*, Idos, Roma, 2010.
- Corazza L., *Le sfide dei centri di ascolto*, in *Relazione annuale 2006*, Centro di ascolto diocesano, Caritas diocesana Concordia-Pordenone, 2007.
- Ferrera M., *Le trappole del welfare state. Uno stato sociale sostenibile per l'Europa del XXI secolo*, il Mulino, Bologna, 1998.
- Folgheraiter F., *La cura delle reti*, Erikson, Trento, 2006.
- Franzoni F., Anconelli M., *La rete dei servizi alla persona*, Carocci, Roma, 2004.
- Gruppo nazionale sui centri di ascolto, *Linee guida per i centri di ascolto*, Caritas italiana, Roma, 1999.
- Gui L., *Una ricerca di nuovi percorsi d'aiuto*, in Pieretti G., Landuzzi C., *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2003.
- Nanni W., *Percorsi di vita, tra fragilità e risorse*, in Caritas italiana, Fondazione E. Zancan, *Vite Fragili. Rapporto 2006 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, il Mulino, Bologna, 2006.

---

<sup>21</sup> Gruppo nazionale sui centri di ascolto, *Linee guida per i centri di ascolto*, Caritas italiana, Roma, 1999, p.3.



- Nervo G., *Ha un futuro il volontariato?*, Edb, Bologna, 2007.
- Orsenigo A., *La costruzione dell'oggetto di lavoro e il modo di trattarlo nella progettazione*, in D'Angella F., Orsenigo A. (cur.), *La progettazione sociale*, «Quaderni di Animazione e Formazione», Gruppo Abele, Torino, 1999.
- Ravalico M., *Introduzione*, in *Rapporto sull'esclusione*, Caritas diocesana, Trieste, 2002.
- Rovati G. (cur.), *Tra esclusione e solidarietà. Problemi emergenti e politiche per la sussidiarietà*, Istituto per gli affari sociali, Collana Studi e ricerche, Roma, 2003.