

Ascolto in Rete

Rapporto 2016/2017



Il presente Rapporto è stato elaborato grazie a

Chiara Agostini

Percorsi di Secondo Welfare, Centro di ricerca e documentazione Luigi Einaudi

Elena Bottasso

Centro Studi Fondazione CRC

Claudia Calci

Caritas diocesana di Torino

Antonella Di Fabio

Caritas diocesana di Torino

Daniela Foppoli

Caritas diocesana di Cuneo

Walter Nanni

Ufficio Studi Caritas Italiana

Gianluca Olivero

Area Promozione e Solidarietà sociale Fondazione CRC

Don Giovanni Perini

Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle di Aosta

con la collaborazione di

Massimo Marighella

Caritas diocesana di Torino

Flaminia Tumino

Caritas Italiana

Ascolto in Rete

Rapporto 2016/2017

<i>Premessa</i>	4
-----------------------	---

<i>Introduzione</i>	5
---------------------------	---



1

<i>Il Progetto Ascolto in Rete</i>	6
--	---

<i>Gli attori in gioco</i>	8
----------------------------------	---

La cabina di regia e il coordinatore del progetto	8
---	---

I volontari dei centri di ascolto	9
---	---

I giovani	9
-----------------	---

<i>Il percorso</i>	10
--------------------------	----

Le dotazioni informatiche	10
---------------------------------	----

La scheda raccolta dati	10
-------------------------------	----

La piattaforma R.Os.Po - Regione Osservatorio Povertà	10
---	----

La formazione e l'accompagnamento dei volontari	11
---	----



2

<i>Il quadro socio economico della provincia di Cuneo: un territorio che cambia</i>	12
---	----

Prima della crisi	13
-------------------------	----

Tra il 2008 e oggi	13
--------------------------	----

La risposta da parte della comunità	17
---	----



3

<i>I Centri di Ascolto nel cuneese: caratteristiche degli ascoltati e interventi erogati</i>	18
--	----

Informazioni anagrafiche e presa in carico	19
--	----

I nuclei familiari e la presenza di minori	21
--	----

Titolo di studio, reddito e occupazione	25
---	----

Le problematiche segnalate e gli interventi erogati	28
---	----

Gruppi sociali e beneficiari Caritas: una lettura integrata in chiave relazionale.....32

I sette gruppi sociali di beneficiari - Anno 2017	34
Le tipologie familiari di beneficiari e la loro presenza nel territorio	37
I profili di povertà nelle realtà parrocchiali	40
Quali bisogni per quali famiglie	41
La costruzione degli Indici di Intervento sociale	44
Indice di Intervento Beni Materiali	45
Indice di Intervento Food	47
Indice di Intervento Casa	48
Indice di Intervento Orientamento sociale	49
Lettura integrata degli Indicatori di Intervento sociale	50

Volontari e operatori Caritas: attori significativi del sistema locale di welfare.....52

L'ascolto dei volontari e degli operatori	54
Raccolta e utilizzo dei dati nell'ambito dei centri d'ascolto	54
Come cambia la povertà	57
Le nuove povertà: zona grigia e zona nera	57
Le cause della povertà	58
La dimensione familiare: casa e relazioni	58
Le famiglie con bambini	59
L'aiuto alimentare	60
I giovani coinvolti nel progetto	61
Alcune considerazioni	63

Dopo il report: autovalutazione, programmazione e lavoro in rete.....64

Dall'analisi dei dati alla programmazione locale degli interventi a contrasto della povertà	65
Dati Caritas e autovalutazione delle attività	66
Dati Caritas e network locale	67
Percorsi di sviluppo del progetto: "Camminando si apre il cammino"	68

<i>Contro la povertà, con i poveri</i>	70
--	----

Premessa

Lavorare in sinergia con le istituzioni per sperimentare politiche innovative, promuovere iniziative di valenza ampia e facilitare il raggiungimento di un obiettivo strategico: questa la logica con la quale la Fondazione CRC ha attivato nel 2015 un tavolo di confronto con le Caritas della provincia di Cuneo per avviare un progetto congiunto di perfezionamento della raccolta dati presso i Centri di Ascolto delle Caritas. Si avvia così il progetto *Ascolto in Rete*, grazie alla positiva collaborazione che si è costruita negli anni con le Caritas del Territorio e alla positiva collaborazione con la Delegazione Regionale delle Caritas di Piemonte e Valle d'Aosta.

Fondazione CRC ha sostenuto negli anni il lavoro delle Caritas della provincia tramite contributi a favore di iniziative di contrasto alle situazioni di povertà, affiancando a questo supporto, fin dal 2009, un lavoro di analisi, curato dal Centro Studi, per monitorare l'evoluzione della situazione socio economica della provincia di Cuneo, nel più ampio quadro nazionale ed europeo, con un'attenzione particolare al tema della crisi e dei suoi effetti sociali a livello locale.

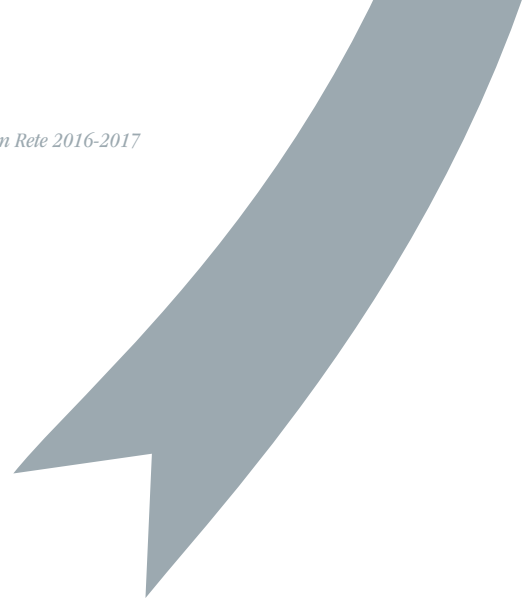
In una logica di approfondimento, utile anche alle fasi di progettazione futura, il progetto *Ascolto in Rete* ha favorito il coordinamento e lo scambio di informazioni tra i Centri di Ascolto presenti in provincia di Cuneo e la crescita della capacità di raccolta dei dati nelle diverse Caritas. Oggi, al termine della sperimentazione e con una fotografia delle situazione a livello provinciale sul tema, possiamo affermare che il percorso di accompagnamento e formazione volto a valorizzare il volontariato attualmente impegnato nei Centri di Ascolto stia dando i frutti sperati e che vi siano i presupposti per consolidare una lettura integrata sulla situazione della povertà a livello provinciale.

Il prossimo traguardo dovrà essere orientato al mantenimento del processo sperimentato nei 31 Centri di Ascolto coinvolti nell'iniziativa, consolidando sempre più la rete dei diversi soggetti pubblici e privati che lavorano sul tema, affinché sia possibile condividere dati omogenei e diffusi a livello provinciale utili per definire strategie e azioni future di lotta alla povertà, partendo dal dialogo con quanti sono in difficoltà.

Giandomenico Genta

Presidente della Fondazione CRC

Introduzione



Il Rapporto *Ascolto in Rete* riporta i risultati di un percorso biennale di raccolta e analisi dei dati sul fenomeno della povertà e dell'esclusione sociale in provincia di Cuneo, realizzato grazie all'esperienza sul campo delle Caritas diocesane presenti nel territorio provinciale.

In quanto tale, il Rapporto rappresenta uno degli esempi di produzione scientifica e di approfondimento realizzati dalle Caritas in Italia - a livello diocesano, regionale o nazionale - anche in riferimento a uno dei mandati statutari di tale ente: "realizzare studi e ricerche sui bisogni per aiutare a scoprirne le cause, per preparare piani di intervento sia curativo che preventivo, nel quadro della programmazione pastorale unitaria, e per stimolare l'azione delle istituzioni civili ed una adeguata legislazione".

L'analisi dei dati realizzata in questo rapporto è accompagnata da una serie di testimonianze provenienti dal lavoro di presa in carico delle situazioni di povertà ed esclusione sociale che si affacciano ai Centri di Ascolto Caritas. Queste testimonianze hanno permesso di descrivere in profondità i fenomeni, delineare tendenze di mutamento e anche anticipare nuove forme di vulnerabilità sociale che si affacciano sul territorio provinciale.

Il Rapporto alterna sezioni di taglio quantitativo ad altre di tipo qualitativo e di approfondimento sul sistema delle risposte.

Nello specifico, il primo capitolo illustra il percorso seguito dal progetto *Ascolto in Rete* e presenta gli attori che hanno contribuito alla sua realizzazione. Il secondo capitolo, facendo riferimento alle statistiche pubbliche disponibili, presenta alcuni dati di sfondo sul territorio provinciale. Il terzo e il quarto capitolo, di taglio statistico e sociologico, presentano una serie di dati relativi alle persone ascoltate e aiutate dalla Caritas nel biennio 2016/2017. In particolare, il terzo capitolo delinea le principali caratteristiche delle persone in carico, analizza i problemi segnalati da queste persone e gli interventi realizzati dai Centri di Ascolto. Il quarto capitolo, adottando un approccio multidimensionale, tenta di fornire una modalità analitica diversa da quella tradizionale elaborando delle tipologie aggregate di beneficiari e degli indici sintetici di intervento sociale. Il quinto capitolo dedica invece ampio spazio alla voce degli operatori Caritas, ossia a coloro che hanno "il polso della situazione" e di cui sono riportate valutazioni e preziose testimonianze. Il sesto capitolo contiene alcune note di sintesi e di bilancio finale, rivolte alla comunità ecclesiale e civile, oltre che alle istituzioni, anche in vista del proseguimento delle attività del progetto nei prossimi anni. Il Rapporto si chiude con una riflessione pastorale del Delegato Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta.

Il mandato statutario della Caritas Italiana: "Realizzare studi e ricerche sui bisogni per aiutare a scoprirne le cause, per preparare piani di intervento [...] per stimolare l'azione delle istituzioni civili e una adeguata legislazione".

Gli Autori



1

Il Progetto *Ascolto in Rete*

di Daniela Foppoli

Nel 2015 la Fondazione CRC ha avviato un tavolo di confronto con le Caritas diocesane di Alba, Cuneo, Fossano, Mondovì, Saluzzo e Torino per valutare la fattibilità di un progetto congiunto di perfezionamento dell'attività di raccolta dei dati realizzata dai Centri di Ascolto attivi nei territori diocesani.

La Fondazione CRC ha assunto, fin dalla genesi del progetto, una funzione di promozione e sostegno dell'iniziativa, ritenendola strategica per lo sviluppo di conoscenze condivise e territorialmente più ampie sulla povertà favorendo così processi di innovazione degli interventi e del lavoro di rete di organizzazioni - quali Caritas - che si occupano di povertà e inclusione sociale.

Le Caritas diocesane - consapevoli che "per la Chiesa l'opzione per i poveri è una categoria teologica prima che culturale, sociologica, politica o filosofica" (Papa Francesco, *Evangelii Gaudium*, 198) - hanno aderito al progetto riconoscendone la valenza promozionale e la possibilità di far emergere e rendere visibili le situazioni di disagio vissute da molte persone e famiglie che nelle comunità hanno ancora poco spazio, voce, opportunità per risollevarsi.

Le Caritas diocesane hanno altresì ritenuto importante riconoscere che una approfondita e comune conoscenza del disagio contribuisce a promuovere interventi maggiormente incisivi, attenti ai luoghi (*in primis* alle comunità parrocchiali) e alle esigenze delle persone che ci vivono superando logiche settoriali e campanilismi.

Tale confronto e l'avvio del progetto sono stati sostenuti dalla Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta¹. Questo lavoro preliminare ha portato alla stesura, nel gennaio 2016, di un Protocollo di Intesa tra Fondazione CRC, le Caritas diocesane di Cuneo (ente capofila), Saluzzo, Mondovì, Fossano, Alba, Torino e la Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta. Questi gli obiettivi concordati insieme:

- offrire un quadro il più realistico e completo possibile sulle molteplici situazioni di povertà incontrate quotidianamente dalle Caritas diocesane e parrocchiali in provincia di Cuneo;
- condividere dati omogenei e diffusi a livello provinciale utili per definire strategie e azioni di lotta alla povertà con la Fondazione CRC, gli enti pubblici, le realtà ecclesiali e civili cuneesi;
- comprendere meglio e insieme i problemi, le risorse, le richieste delle persone seguite e l'evoluzione dei bisogni sociali sui nostri territori diocesani;
- disporre di dati e informazioni sempre aggiornati utili ad animare/sensibilizzare le comunità e favorire un cambiamento di mentalità che porti dalla delega alla partecipazione, dall'elemosina all'accoglienza, dall'impegno di pochi al coinvolgimento di molti;
- fare rete nella individuazione di risorse (volontarie, economiche, tecnologiche, progettuali, collaborative);
- valorizzare la capacità di ascolto degli operatori e volontari Caritas e promuovere il rafforzamento delle capacità di progettazione dei Centri di Ascolto;
- creare i presupposti per lo sviluppo di modalità di comunicazione con altri soggetti che sul territorio si preoccupano di contrastare la povertà, così da permettere una lettura integrata della situazione a livello provinciale;
- valorizzare il volontariato attualmente impegnato nei Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali, affiancando nuove risorse motivate, con competenze informatiche e preferibilmente giovani.



Favorire processi di innovazione degli interventi e del lavoro di rete di organizzazioni - quali Caritas - che si occupano di povertà e inclusione sociale

Far emergere, rendere visibili le situazioni di disagio vissute da molte persone e famiglie che nelle comunità hanno ancora poco spazio, voce, opportunità per risollevarsi

¹ In particolare, la Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta è stata rappresentata prima da Pierluigi DAVIS e successivamente, a partire dal 2016, da don Giovanni Perini.

31

Centri di Ascolto
diocesani e
parrocchiali della
provincia di Cuneo

Attraverso il progetto intendiamo così contribuire a costruire un sistema di inserimento e lettura dei dati rilevati dai Centri di Ascolto più completo e ampio, che permetta di comprendere l'evoluzione delle caratteristiche delle persone in difficoltà e aggiornare programmi e azioni di lotta alla povertà, in sinergia con la rete dei servizi pubblici e i soggetti del territorio. Il biennio 2016/2017 è stato individuato quale periodo adeguato nel quale avviare e sviluppare la sperimentazione del progetto con trentuno Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali della provincia di Cuneo indicati direttamente dai referenti delle Caritas diocesane coinvolte, in concerto con la Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta.

Gli attori in gioco

Ascolto in Rete ha permesso di sviluppare un lavoro capillare di inserimento dei dati rilevati dai Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali attraverso un'unica piattaforma informatica già attiva a livello regionale Caritas e chiamata Regione Osservatorio Povertà - R.OS.PO. Questa prima sperimentazione (circa 60% dei Centri di Ascolto Caritas operanti in provincia di Cuneo) è frutto di un percorso tutt'altro che compiuto, non semplice, ma comunque "generativo" in termini di apprendimento comune e sviluppi possibili. Diversi sono stati gli attori in gioco in tutte le fasi del progetto.

La cabina di regia e il coordinatore del progetto

Il modello adottato si fonda su un'alleanza tra le sei Caritas diocesane partner del progetto, che - nel riconoscimento di ruoli, specificità e storie diverse - ha permesso di condividere le responsabilità e di mettersi in gioco per raggiungere insieme un traguardo. Centrale è stato l'investimento dei Direttori delle Caritas diocesane che hanno concordato di cofinanziare il progetto e che hanno messo a disposizione risorse umane delle proprie organizzazioni attraverso le quali è stato possibile accompagnare e sviluppare l'intero percorso. In questa direzione, l'esperienza pregressa di gestione di progetti complessi ha confermato l'importanza di prevedere una Cabina di regia e un Coordinamento stabili.

La Fondazione CRC ha assicurato, oltre il sostegno economico, la partecipazione costante alla Cabina di regia di proprie risorse umane con funzioni di monitoraggio del percorso in coerenza con gli obiettivi individuati congiuntamente e ha offerto supporto logistico per le riunioni. È costituita dai sei referenti delle Caritas diocesane coinvolte, dal referente dell'Area Promozione e Solidarietà Sociale di Fondazione CRC e da un coordinatore nominato dalla Delegazione Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta².

La Cabina di regia ha presidiato l'intera iniziativa e le diverse azioni tra di loro interconnesse e ha rappresentato un punto di riferimento sia per le risorse volontarie impegnate che per la Fondazione CRC e le reti di riferimento. Si è riunita con frequenza bimestrale ed è stata la sede della programmazione e valutazione delle azioni e dei possibili sviluppi. All'interno della Cabina, la coordinatrice del progetto ha assicurato la realizzazione operativa delle varie scelte, l'organizzazione della formazione, il raccordo con i referenti diocesani e la Fondazione CRC, la documentazione del percorso, il monitoraggio e la rendicontazione dell'attività svolta, la verifica degli obiettivi e dei risultati raggiunti.

² Giovanni Bistagnino – Caritas diocesana di Alba; Giovanna Busso – Caritas diocesana di Cuneo; Claudia Calci – Caritas diocesana di Torino; Emanuele Grosso – Caritas diocesana di Saluzzo; Davide Oreglia – Caritas diocesana di Mondovì; Gabriella Tortone - Caritas diocesana di Fossano; referente Area Promozione e Solidarietà sociale Fondazione CRC; Daniela Foppoli – Coordinatrice del progetto.

6

Caritas Diocesane
partners del
progetto

I volontari dei centri di ascolto

Attori importanti e particolarmente attivi sono stati i volontari dei Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali coinvolti nel progetto. Questi attori operano in parrocchie prevalentemente di medie e piccole dimensioni e a loro è stato richiesto il compito più impegnativo: continuare a migliorare l'accoglienza, l'ascolto e il sostegno a persone e famiglie in difficoltà, contribuendo al contempo a rilevare e far emergere quanta e quale povertà è presente nelle comunità parrocchiali e civili. In questa direzione, grazie all'acquisizione di strumenti comuni, come la messa in rete della scheda di raccolta dei dati, i volontari delle Caritas cuneesi coinvolte hanno iniziato a:

- sviluppare attenzioni e competenze diversificate all'interno di ciascun Centro di Ascolto;
- costruire relazioni e scambi tra Centri di Ascolto anche di Diocesi diverse;
- rafforzare la consapevolezza dei bisogni delle loro comunità, della loro identità e missione, della voglia di esserci in prima persona;
- dotarsi di dispositivi utili per collaborare e sensibilizzare la comunità cristiana di riferimento, (in particolare i parroci e i consigli pastorali), le istituzioni pubbliche e private.

Una significativa attenzione è stata posta nel promuovere incontri dedicati alla valutazione del percorso con tutti gli attori coinvolti. Si tratta di una fase che nei progetti sociali è assente o sottovalutata. Nel nostro caso, la valutazione ha assunto il senso etimologico del termine "dare valore". Dare valore ai volontari ha permesso una loro attiva e interessata partecipazione nel rileggere l'esperienza, far emergere e condividere punti di forza e criticità, costruire legami di reciproca conoscenza e confronto.

I giovani

Uno degli aspetti qualificanti il progetto ha riguardato il coinvolgimento di giovani ai quali è stato affidato l'inserimento dati nella piattaforma comune. Questi giovani hanno supportato i Centri di Ascolto sia mettendo a disposizione le loro competenze informatiche, sia contribuendo ad ampliare nel tempo i volontari attivi, anche in un'ottica di ricambio e scambio generazionale. I giovani coinvolti, selezionati tenendo conto di una serie di caratteristiche relative all'età, alle conoscenze informatiche, alla continuità dell'impegno-interesse per gli obiettivi e l'attività svolta da Caritas, sono stati dieci. A loro sono stati riconosciuti voucher per il lavoro svolto.

Ai volontari è stato richiesto il compito più impegnativo: migliorare l'ascolto a persone e famiglie in difficoltà e far emergere quanta e quale povertà è presente nelle loro comunità





Il percorso

Le dotazioni informatiche

Uno dei primi passi del progetto è stato verificare se tutti i Centri di Ascolto coinvolti disponessero delle dotazioni informatiche necessarie. Dalla ricognizione effettuata è emersa la necessità di fornire di PC, stampanti e monitor alcuni Centri di Ascolto sprovvisti delle strumentazioni necessarie. Questo ha concretamente permesso a tutti i Centri di Ascolto di avviare il percorso nei tempi previsti.

La scheda raccolta dati

Nel corso della loro attività di ascolto, i volontari dei Centri di Ascolto hanno a disposizione **una scheda cartacea nella quale registrano dati e informazioni utili** per:

- orientare l'ascolto;
- comprendere la storia e la situazione della persona e del contesto in cui vive;
- esplorare aspetti che possono essere significativi ma che a volte sfuggono;
- comunicare con gli altri volontari;
- analizzare ciò che emerge e contestualizzare gli interventi.

Un passaggio propedeutico all'avvio del progetto è stato quello di uniformare le diverse schede utilizzate dai Centri di Ascolto condividendo una serie di dati comuni³.

La piattaforma R.OS.PO - Regione Osservatorio Povertà

Il **sistema informatizzato di raccolta dati (R.OS.PO)** consente ai Centri di Ascolto coinvolti nel progetto di utilizzare una base dati comune e aggiornabile on-line relativa alle persone, agli ascolti, alle problematiche e ai servizi offerti. Il punto di partenza è la scheda di rilevazione cartacea compilata dai volontari nella fase di ascolto, il cui contenuto è poi caricato sulla piattaforma R.OS.PO.

I punti di forza del sistema sono:

- la condivisione di un database e di uguali modalità di inserimento e aggiornamento dati;
- l'accesso al sistema da qualunque postazione di lavoro connessa alla rete Internet;
- la sicurezza della conservazione dei dati su server remoto;
- la valorizzazione del lavoro del Centro di Ascolto, il coordinamento degli aiuti e la razionalizzazione delle risorse;
- l'elaborazione e l'analisi di dati utili a sensibilizzare le comunità sul tema della povertà potenziando il lavoro di rete.

Una base dati comune e aggiornabile on-line relativa alle persone, agli ascolti, alle problematiche e ai servizi offerti

³ Il processo di uniformazione dei dati ha riguardato i seguenti campi: Data di presa in carico – Dati anagrafici – Dati statistici (o di categoria) – Dati persone straniere – Dati nucleo familiare – Scolarizzazione – Condizione lavorativa – Reddito titolare della scheda – Lavoro titolare della scheda – Invalidità – Condizione alloggiativa – Rete alla quale si è già rivolto il titolare della scheda e la sua famiglia – Problematiche – Consulenze del centro di ascolto – Servizi del centro di ascolto.

La formazione e l'accompagnamento dei volontari

Il progetto ha offerto una specifica formazione rivolta ai volontari, che ha riguardato le modalità di ascolto delle persone in difficoltà e la metodologia di inserimento dati nel sistema informativo R.OS.PO. Agli operatori che hanno partecipato al percorso formativo, dopo un periodo di prova, sono stati consegnati un codice utente e una password di accesso al sistema. Una media di 50 volontari operanti nei Centri di Ascolto ha quindi partecipato a 10 incontri di formazione per un totale di 32 ore complessive⁴. Sono stati realizzati inoltre incontri di consulenza e supervisione con la maggioranza dei Centri di Ascolto coinvolti. Nel corso di questi incontri sono state approfondite specifiche problematiche e sono state fornite indicazioni relative al processo di inserimento dei dati nella piattaforma comune⁵.

La Cabina di regia del progetto ha infine dedicato incontri specifici alla valutazione del percorso sia al proprio interno sia con i direttori delle Caritas diocesane e il Delegato Regionale Caritas Piemonte e Valle d'Aosta. Di seguito, presentiamo una sintesi di quanto è emerso.

⁴ Gli incontri formativi sono stati realizzati da: Claudia Calci e Massimo Marighella referenti per la piattaforma informatica (dalla corretta compilazione delle schede all'utilizzo della piattaforma); Francesco Marsico di Caritas Italiana (il valore aggiunto della raccolta dati); Chiara Agostini di Percorsi di Secondo Welfare (un primo approccio all'analisi dei dati a partire da *Ascolto in Rete*); Walter Nanni di Caritas Italiana (panorama italiano Caritas su raccolta dati e confronto sugli sviluppi del progetto *Ascolto in Rete*); Staff di RITMI - Rete Italiana Microfinanza (educazione economico-finanziaria per i volontari finalizzata a orientare persone in situazione di criticità economica).

⁵ Questi incontri sono stati curati da Claudia Calci e Massimo Marighella in collaborazione con i referenti diocesani.

Una media di 50 volontari operanti nei Centri di Ascolto ha partecipato a 10 incontri di formazione per un totale di 32 ore complessive

IL VALORE AGGIUNTO DI ASCOLTO IN RETE IL PUNTO DI VISTA DELLE CARITAS DIOCESANE	
1	<i>Permette di utilizzare uno stesso linguaggio e stessi strumenti</i>
2	<i>Offre uno sguardo più completo sulla situazione e sulle storie delle persone nei territori</i>
3	<i>Apra ulteriori possibilità di confronto con le comunità parrocchiali, la società civile e i servizi pubblici.</i>
4	<i>Aumenta la possibilità di impostare progetti più adeguati ed efficaci</i>
5	<i>Amplia la consapevolezza dei volontari sulle problematiche, sulle modalità di approccio alle informazioni raccolte, sui servizi/progetti</i>
6	<i>Avvicina i giovani - con forme nuove - a Caritas e alla lettura critica della realtà</i>
7	<i>Il progetto è conosciuto da Caritas Italiana con la quale ci si sente parte di un percorso comune</i>
8	<i>Sviluppa una reale integrazione strategica e operativa tra le Caritas diocesane coinvolte e la Fondazione CRC</i>
9	<i>Aumenta la conoscenza dei Centri di Ascolto parrocchiali, delle loro risorse e problematiche</i>
10	<i>Assicura maggiore sicurezza e credibilità rispetto alle scelte di Caritas</i>
11	<i>Sostiene i processi di confronto e scambio, aiuta a far partire nuovi Centri di ascolto e permette una distribuzione più equa delle risorse</i>



2

Il quadro socio economico della provincia di Cuneo: un territorio che cambia

di Elena Bottasso

Prima della crisi

La provincia di Cuneo è stata rappresentata spesso, negli anni precedenti la crisi, come un’“isola felice”, in grado di vantare un livello di qualità di vita superiore alla media regionale e in buona posizione rispetto alle altre province del Nord, in virtù dei risultati eccellenti conseguiti sulle principali dimensioni socio economiche.

Il benessere della provincia di Cuneo è tuttavia un fatto relativamente recente, poiché per lungo tempo la Granda è stata il territorio “povero” del Piemonte.

Lo sviluppo ha avvio, a ritmo sostenuto, negli anni Cinquanta e Sessanta, ma la provincia cuneese raggiunge la media italiana del valore aggiunto per abitante solo nei dati del censimento del 1971. Nei decenni successivi la crescita economica si consolida e, a partire dagli anni Novanta, diviene stabile la condizione di maggiore produzione della ricchezza rispetto alle altre province piemontesi e di molte altre del Nord-Ovest. Si tratta di una crescita trainata da una spiccata capacità imprenditoriale e dall’ampia disponibilità di lavoro, che si riflette su una consistente crescita dell’occupazione. In dieci anni, tra il 1997 e il 2007, gli occupati aumentano di oltre 72.000 unità, pari a un incremento del 32,2%¹.

Nel 2007, alla vigilia della crisi, Cuneo si caratterizza per un livello di reddito medio più elevato rispetto al resto del Piemonte, è l’ottava provincia italiana per il migliore tasso di occupazione (quattro punti sopra la media regionale) e la terza per il minore tasso di disoccupazione (due punti inferiore alla media regionale), considerato quasi frizionale. Ma è anche un territorio relativamente più giovane e con un trend di sviluppo demografico più dinamico, una struttura familiare caratterizzata da maggiore stabilità, un buon livello di salute degli abitanti e una buona qualità dei servizi, una positiva capacità di inclusione delle persone e delle famiglie migranti, come testimoniato dalla percentuale di donne e minori di origine straniera maggiore rispetto alle altre province piemontesi².

Tra il 2008 e oggi

Questa situazione di vantaggio è probabilmente il principale motivo per cui, nei primi anni della crisi (2009-2011), in provincia di Cuneo si avverte in misura minore il suo impatto, non solo in termini reali ma anche di percezione³. Tuttavia, da parte dei testimoni più attenti e vicini all’ambito del sociale, emergono i primi segnali di cambiamento: l’Osservatorio della Caritas Diocesana di Cuneo, già nel Report del 2010, evidenzia un aumento del numero di persone che si rivolgono al Centro di Ascolto, ma anche la tipologia di richieste, legate in misura maggiore a problemi di tipo occupazionale o a difficoltà economiche, segno di un disagio crescente e più intenso, che coinvolge anche fasce di popolazione fino a quel momento escluse da situazioni di impoverimento⁴.

Cuneo si caratterizza per un livello di reddito medio più elevato rispetto al resto del Piemonte

L’Osservatorio della Caritas Diocesana di Cuneo evidenzia un aumento del numero di persone che si rivolgono al Centro di Ascolto

¹ La ricostruzione dei cambiamenti sociali ed economici della provincia di Cuneo, prima e durante la crisi, in un *excursus* storico dagli anni Cinquanta a oggi, è l’oggetto di un approfondito lavoro di analisi a cura di Salvatore Cominu, nell’ambito della ricerca *Come ci cambia la crisi*, promossa dal Centro Studi della Fondazione CRC e pubblicata come Quaderno on line della Fondazione (2016), www.fondazionecrc.it.

² SISREG, *Sistema Indicatori Sociali Regionali*, a cura di IRES Piemonte, www.sisreg.it.

³ Il primo *Dossier crisi* a cura del Centro Studi della Fondazione CRC viene presentato il 19 gennaio del 2009, al fine di monitorare l’andamento della congiuntura negativa dal livello globale a quello locale ed evidenziare le conseguenze sociali sul territorio Cuneese. Dal 2009 a oggi sono stati elaborati 20 Dossier, disponibili su www.fondazionecrc.it.

⁴ L’Osservatorio delle Povertà e delle Risorse della Caritas di Cuneo ha rappresentato, fino al presente rapporto, la principale fonte disponibile rispetto all’analisi del disagio sociale a scala locale, a partire dai dati del Centro di Ascolto.

L'onda lunga della crisi raggiunge la provincia di Cuneo in ritardo, manifestando la sua intensità in modo evidente nel biennio 2012/2013 e cogliendo forse impreparato, almeno in un primo momento, il territorio e la comunità. Nel confronto con la recessione subita a livello italiano e piemontese, la provincia di Cuneo continua a evidenziare una posizione di relativo vantaggio dal punto di vista degli indicatori economici. Diverse fonti segnalano però che la trasformazione, rispetto agli standard abituali, sia stata tra le più intense. Un'indagine de "IlSole24Ore" nel 2014, che mette a confronto la situazione del 2007 e quella del 2013 delle province italiane, posiziona Cuneo all'undicesimo posto tra le province più colpite⁵.

Tra il 2008 e il 2013 il PIL pro capite subisce una contrazione pari al 12,1%, superiore alla media regionale, pur mantenendo livelli più elevati. Le imprese attive perdono quasi 3.000 unità. Si assiste a un calo dell'export. Le persone in cerca di occupazione, pari a 9.400 nel 2008, raddoppiano, fino a raggiungere il picco di 18.400 unità nel 2013. Nel 2013, rispetto al 2009 (anno di massima espansione occupazionale), si registrano oltre 11.000 occupati in meno. Anche a Cuneo gli effetti della crisi toccano selettivamente la popolazione, in particolare a sfavore dei giovani, pur se con minore intensità rispetto agli altri territori regionali, e delle donne, ma anche degli adulti over 40. Le richieste di esecuzione di sfratto in provincia di Cuneo nel 2012, sono 738, il 9,8% in più rispetto al 2011. Nel 2013 l'aumento delle richieste di sfratto è dell'12,9%⁶.

Il Rapporto 2014 dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse del Centro di Ascolto Caritas di Cuneo evidenzia il circolo vizioso che lega i problemi di disagio e che ne fa le tappe salienti della carriera dell'emarginazione: l'assenza di lavoro che produce povertà; la povertà che produce difficoltà abitative e indebitamenti. La situazione di disagio che ricade sulla salute e le relazioni familiari e sociali. Inoltre, focalizza l'attenzione non solo sulla causa della crescente disoccupazione, bensì su quella della sottoccupazione, la cosiddetta "area di sofferenza occupazionale" che include lavoratori precari, con contratti di lavoro occasionale, intermittente, a termine, in ruoli dequalificati⁷.

In effetti, i dati relativi alle procedure di assunzione in provincia di Cuneo mostrano negli anni della crisi un calo molto significativo nei numeri (da 98.629 nel 2008 a 88.663 nel 2013), ma soprattutto una profonda trasformazione nelle modalità di avviamento: le assunzioni a tempo indeterminato si dimezzano (anche se rimane la formula di impiego più diffusa), mentre crescono quelle a tempo determinato, che coinvolgono le persone che entrano ed escono dal mercato del lavoro con una pluralità di forme contrattuali non standard.

A partire dal 2014, in provincia di Cuneo iniziano a manifestarsi timidi segnali di ripresa, che si consolidano nel biennio 2015/2016, analogamente all'andamento europeo, con risultati migliori rispetto al resto del Piemonte e al livello italiano. Cuneo rimane l'unica provincia piemontese ad avere recuperato i livelli pre crisi di produzione industriale. Tuttavia, il PIL pro capite, sebbene abbia segnato una leggera crescita nel 2016 rispetto al 2015, è ancora lontana dai valori del 2008. Le imprese registrate continuano a calare. L'export mostra un andamento non lineare⁸.

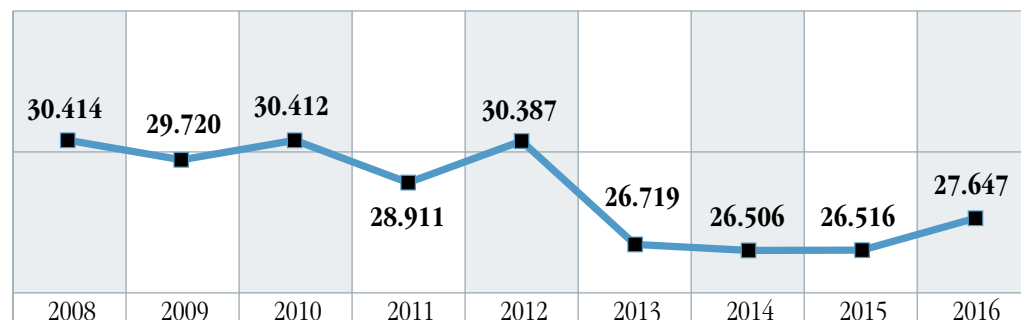
A partire dal 2014, in provincia di Cuneo iniziano a manifestarsi timidi segnali di ripresa, che si consolidano nel biennio 2015/2016, analogamente all'andamento europeo

⁵ IRES Piemonte nel 2015 evidenzia che, guardando all'intero arco temporale della crisi, nonostante la buona tenuta dei primi anni, Cuneo presenta una intensa variazione negativa del reddito disponibile delle famiglie, un calo della capacità di produrre ricchezza (valore aggiunto procapite) fra i più intensi e un vistoso calo dell'occupazione. Aburrà L., Donato L., Nanni C., *Le province del Piemonte al vaglio della crisi*, Contributi di ricerca IRES Piemonte n. 257/2015.

⁶ Centro Studi Fondazione CRC, vari Dossier Crisi (2009-2010, 2011, 2012, 2013, 2014), su dati ISTAT, Osservatorio Regione Piemonte Mercato del Lavoro (ORML), IRES Piemonte, CCIAA Cuneo, Confindustria Piemonte e Cuneo.

⁷ Osservatorio della Caritas di Cuneo sulle Povertà e Risorse, *3° Rapporto sulla povertà a Cuneo 2013-2014*, settembre 2014.

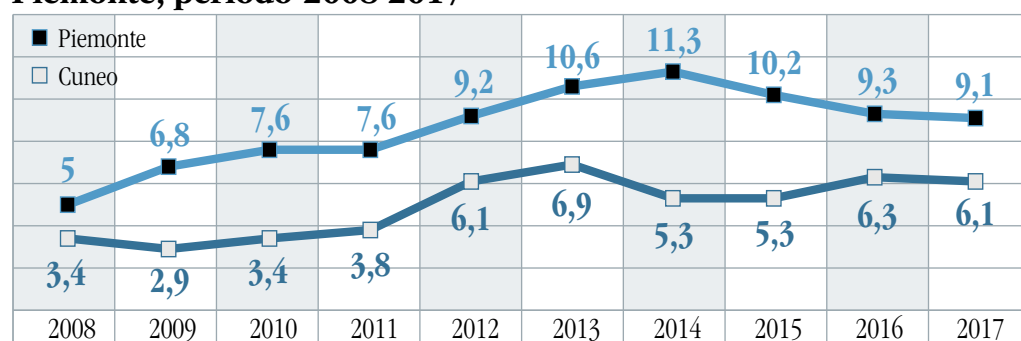
⁸ Centro Studi Fondazione CRC, vari Dossier socio economici (settembre 2014, 2015, 2016, 2017), su dati ISTAT, ORML, IRES Piemonte, CCIAA Cuneo, Confindustria Piemonte e Cuneo.

Figura 1. Pil pro capite della provincia di Cuneo, periodo 2008-2016

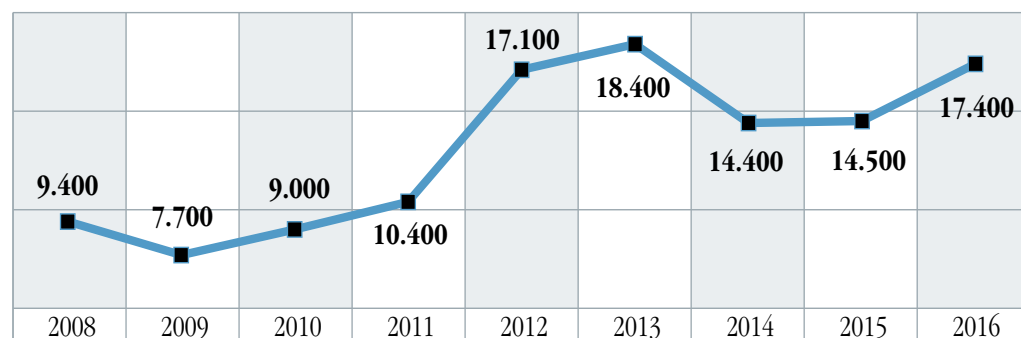
Fonte: elaborazione su dati CCIAA Cuneo

Sul fronte della disoccupazione, dopo la fase di ripresa avviata nel 2014, che ha permesso di segnare una inversione di tendenza del fenomeno (dal 6,8% al 5,3%), nel 2015 la situazione è rimasta invariata e nel 2016, in controtendenza rispetto all'andamento generale, il tasso di disoccupazione è tornato a crescere (6,3%), attestandosi poi nel 2017 al 6,1%. Le persone in cerca di occupazione, dopo una contrazione nel 2014 e 2015, sono aumentate sensibilmente (in parte anche per effetto della riduzione di scoraggiati e inattivi e l'esaurirsi degli effetti degli incentivi sulle assunzioni): nel 2016 sono pari a 17.400 unità, che equivale a un aumento dell'85% rispetto al 2008⁹.

Le persone in cerca di occupazione, dopo una contrazione nel 2014 e 2015, sono aumentate sensibilmente

Figura 2. Tasso di disoccupazione in provincia di Cuneo e Regione Piemonte, periodo 2008-2017

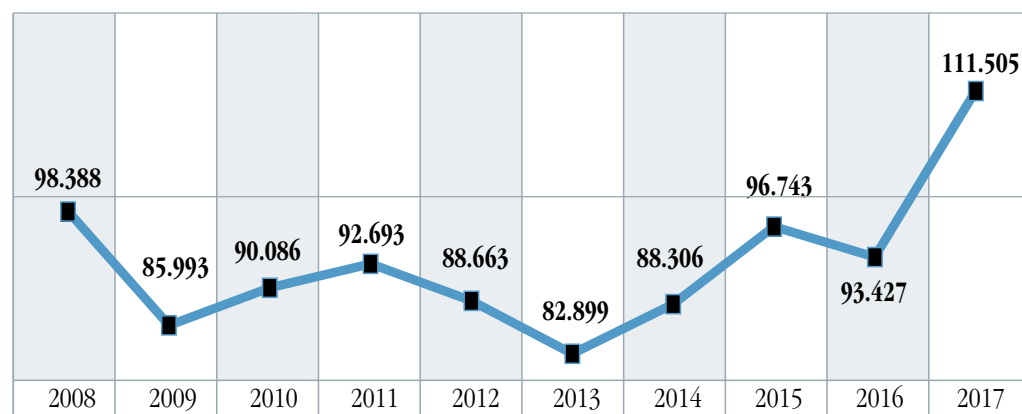
Fonte: elaborazione su dati ISTAT

Figura 3. Persone in cerca di occupazione in provincia di Cuneo, periodo 2008-2016

Fonte: elaborazione su dati ISTAT

Un segnale positivo viene dall'andamento delle assunzioni: a seguito della contrazione subita nel 2016, sia a scala regionale sia provinciale, dopo la ripresa del 2014/2015, i dati del 2017 mostrano un valore più elevato rispetto ai livelli pre crisi, con oltre 111 mila procedure attivate. I dati evidenziano, per la prima volta, un maggiore coinvolgimento delle fasce più colpite dalla crisi, i giovani e le donne (anche se i tassi di disoccupazione permangono rispettivamente al 23,1% e 7,3%). Dal punto di vista contrattuale, invece, non si arresta la contrazione delle assunzioni a tempo indeterminato, a fronte di una crescita delle varie tipologie a tempo determinato¹⁰.

Figura 4. Procedure di assunzione in provincia di Cuneo, periodo 2008-2017



Fonte: elaborazione su dati Osservatorio Regionale Mercato del Lavoro

I riflessi positivi della ripresa economica sono avvertiti in ritardo a livello occupazionale e sociale

Il relativo miglioramento degli indicatori economici, tuttavia, non deve fare saltare a conclusioni affrettate rispetto all'attuale condizione del territorio provinciale. Come è noto, i riflessi positivi della ripresa economica sono avvertiti in ritardo a livello occupazione e sociale. Come dimostrano i dati sulle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto Caritas, presentati per la prima volta a livello provinciale grazie a questo Rapporto, perdurano le situazioni e i percorsi di disagio, impoverimento ed esclusione sociale individuali e familiari.

Tabella 1. Alcuni indicatori socio economici della provincia di Cuneo (v.a. 2008 e 2016 e var.% 2008-2016)

Indicatori della provincia di Cuneo	2008	2016	Var. % 2008-2016
PIL pro capite	30.414	27.647	-9,1%
Imprese registrate	74.836	69.470	11,2%
Occupati	260.900	258.500	-0,9%
Persone in cerca di occupazione	9.400	17.400	85,1%
Tasso di disoccupazione	3,4%	6,3%	
Tasso di disoccupazione giovanile (15-24 anni)	6,8%	26,2%	
Tasso di disoccupazione femminile	5,3%	7,8%	

Fonte: ISTAT e CCIAA Cuneo

¹⁰ Osservatorio Regionale Mercato del Lavoro.

La risposta da parte della comunità

Gli anni della crisi coincidono, almeno in una prima fase, con una importante contrazione delle risorse destinate ai servizi sociali pubblici. Tra il 2010 e il 2013, si registra una progressiva riduzione delle entrate degli enti gestori dei servizi socio assistenziali (da 70,7 milioni di euro a meno di 60 milioni), in parte recuperate nel 2014 e 2015 (pari a 67 milioni). A incidere su questa contrazione è quasi esclusivamente la diminuzione dei trasferimenti regionali, derivante in buona misura da quelli nazionali. Suppliscono in parte le risorse provenienti dai Comuni, che tra il 2010 e il 2014 aumentano le quote pro capite trasferite del 15,5% e, in seguito, la stessa Regione.

Le persone seguite dai servizi, complessivamente 35.584 nel 2015, pari al 6% della popolazione provinciale, risultano in crescita del 4,4% sul 2010, ma in lieve diminuzione dal 2011 in avanti. A livello numerico, prevalgono gli adulti (41%) e minori non disabili (22%), seguiti dai minori disabili (2%), anziani non autosufficienti (15%) e infine anziani autosufficienti e adulti con disabilità (10% entrambi). Il numero degli adulti non disabili, afferente anche alla fascia del disagio sociale e delle nuove povertà, tra il 2010 e il 2014 cresce di circa 2.000 unità, pari al 15,3%. A livello di spesa, prevalgono i servizi alla persona, ovvero le spese relative a interventi assistenziali erogati a livello territoriale (assistenza domiciliare, inserimenti in presidio, assistenza economica, ecc.)¹¹.

Dopo un primo momento di “spaesamento”, i servizi sociali, gli enti locali e le comunità territoriali hanno preso repentinamente coscienza della profonda trasformazione del territorio e dei cittadini, e della necessità di ridefinire e riprogettare politiche di intervento, modalità operative, relazioni e collaborazioni.

Questa necessità sembra avere generato, almeno nei casi più virtuosi, nuovi processi, talvolta improntati all’innovazione, per dare risposte efficaci ai bisogni emergenti. Tra questi processi, possono essere segnalati lo sviluppo di nuove forme di cooperazione tra diversi attori, sia istituzionali sia della società civile, con l’affacciarsi di soggetti nuovi e alleanze inedite; il tentativo di superare logiche settoriali a favore di risposte maggiormente integrate, investendo contemporaneamente in ambiti contigui come il reddito, il lavoro, la casa e, più recentemente, la sfida dell’integrazione dei richiedenti asilo; il richiamo a un ruolo più attivo dei destinatari degli interventi e a un maggiore coinvolgimento dell’intera comunità locale, in un’ottica di responsabilità condivisa¹².

I servizi sociali, gli enti locali e le comunità territoriali hanno preso repentinamente coscienza della profonda trasformazione del territorio e dei cittadini, e della necessità di ridefinire e riprogettare politiche di intervento, modalità operative, relazioni e collaborazioni

¹¹ Elaborazione su dati Regione Piemonte, *I servizi territoriali in cifre, 2015 e 2016* (ultima fonte disponibile).

¹² Per un’analisi dettagliata dei processi innovativi avviati dal territorio per rispondere alle sfide imposte dalla crisi, si veda Abbrà L. (a cura di), *Alla prova della crisi. L’innovazione sociale in provincia di Cuneo: secondo rapporto*, Quaderno della Fondazione CRC n. 24, marzo 2015. Il primo rapporto, *L’innovazione sociale in provincia di Cuneo*, è stato pubblicato come Quaderno della Fondazione CRC n. 12, a luglio 2011, www.fondazioneirc.it.



3

I Centri di Ascolto nel cuneese: caratteristiche degli ascoltati e interventi erogati

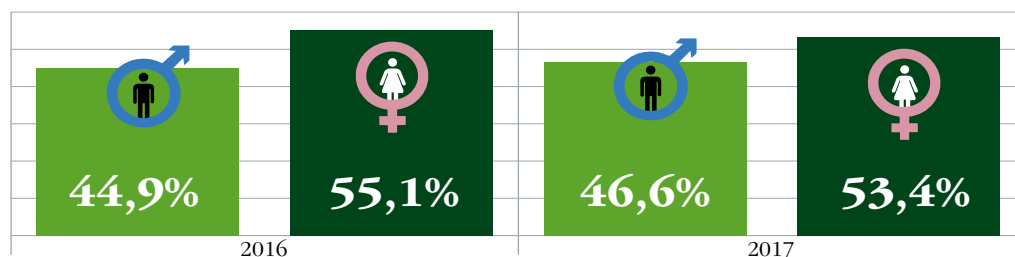
di Chiara Agostini

Questo capitolo presenta l'analisi dei dati raccolti dai 31 Centri di Ascolto Caritas della provincia di Cuneo coinvolti nel progetto con l'obiettivo di delineare le principali caratteristiche delle persone in carico, individuare i problemi segnalati da queste persone e analizzare gli interventi realizzati. È la prima rilevazione compiuta in rete – ancora a carattere sperimentale – i cui dati riguardano gli anni 2016 e 2017. La prima sezione considera i dati anagrafici e l'anno di presa in carico. La seconda sezione analizza le caratteristiche dei nuclei familiari e si concentra su quelli con minori. La terza sezione considera il livello d'istruzione, la fonte di reddito, la condizione occupazionale e abitativa dei beneficiari. La quarta sezione si focalizza sulle problematiche segnalate e sugli interventi erogati. Le problematiche e gli interventi sono analizzati anche alla luce dei dati nazionali resi disponibili da Caritas italiana¹.

Informazioni anagrafiche e presa in carico

Per il 2016 e il 2017, i beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas coinvolti sono stati rispettivamente 3.138 e 3.132². Le donne sono più numerose degli uomini: 1.671, contro 1.456 nel 2017. In termini percentuali, la differenza fra uomini e donne è di +10 punti percentuali nel 2016 e +6 punti percentuali nel 2017 (fig. 1).

Figura 1. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, uomini e donne, valori % (2016, totale 3.137; 2017, totale 3.127)



Nel 2017, il 62,8% (1.963 nel 2017) degli ascoltati per i quali è disponibile il dato sulla cittadinanza è straniero, il restante 37,2% (1.161) italiano. Valori molto simili si registrano anche nel 2016 quando gli stranieri sono il 62,2% del totale degli ascoltati (1.963) e gli italiani il 37,4% (tab. 1).

Tabella 1. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, italiani e stranieri

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
Italiani	1.175	37,4%	1.161	37,2%
Stranieri	1.963	62,6%	1.963	62,8%
Totali	3.138	100%	3.124	100%

Se si analizza il dato relativo all'anno di nascita degli ascoltati, colpisce che, escludendo le fasce estreme (14-29 anni e 65 anni e oltre), i beneficiari si distribuiscono omogeneamente nelle diverse classi d'età. Infatti, nel 2017, il 24,8% degli ascoltati ha tra 30 e 39 anni, il 27,4% ha fra 40 e 49 anni, il 27,5% fra 50 e 64. I beneficiari che hanno fra 14 e 29 anni sono invece il 12,2% e quelli che hanno 65 anni o più sono appena l'8,3% nel 2016 e l'8,1% nel 2017 (fig. 2).

i beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas sono stati 3.132, le donne sono più numerose degli uomini

Il 62,8% degli ascoltati è straniero, il restante 37,2% italiano

¹ Si veda: De Lauso E., Nanni W. (a cura di), *Futuro anteriore: Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia*, Caritas Italiana, 2017.

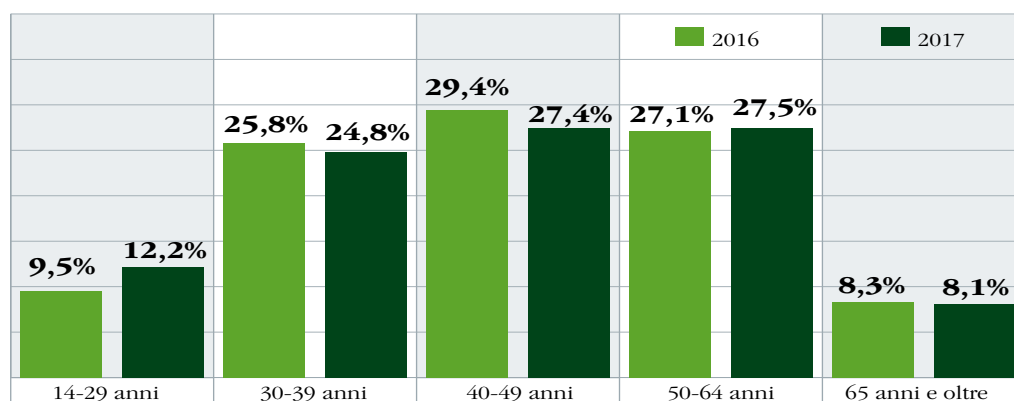
² Questo dato si riferisce al numero di persone inserite nel sistema R.OS.PO. La presenza di dati mancanti e relativi alle singole informazioni raccolte spiega lo scarto fra questo dato e i totali di volta in volta presentati nei titoli delle figure e nelle tabelle.

Questi dati mostrano che sono soprattutto gli anziani a ricorrere meno ai servizi Caritas. Da un lato, ciò è dovuto al fatto che questa parte della popolazione beneficia di forme di protezione sociale (principalmente di natura previdenziale) che in molti casi riducono sensibilmente il rischio di povertà³. Dall'altro, gli anziani possono contare su servizi di prossimità focalizzati sull'assistenza domiciliare e comunque di diversa natura rispetto ai Centri di Ascolto. Si tratta di servizi generalmente non compresi nel sistema statistico delle Caritas. Queste due questioni generali possono inoltre essere incrociate con quanto emerso nello specifico del territorio cuneese. Gli operatori Caritas hanno, in più occasioni, evidenziato come molti anziani siano reticenti rispetto alla possibilità di rivolgersi ai Centri di Ascolto. Si tratta di un elemento specifico che, unitamente alle tendenze generali evidenziate sopra, contribuisce a ridurre significativamente la quota percentuale di anziani in carico.

Le condizioni di cronicità registrano un aumento.

Infatti, sia per quanti sono in carico da un periodo compreso fra quattro e sei anni e sia per quanti lo sono da sette o più anni si registra un aumento di 2,7 punti percentuali nel passaggio dal 2016 al 2017

Figura 2. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, classi d'età (2016, totale 3.130; 2017, totale 3.115)

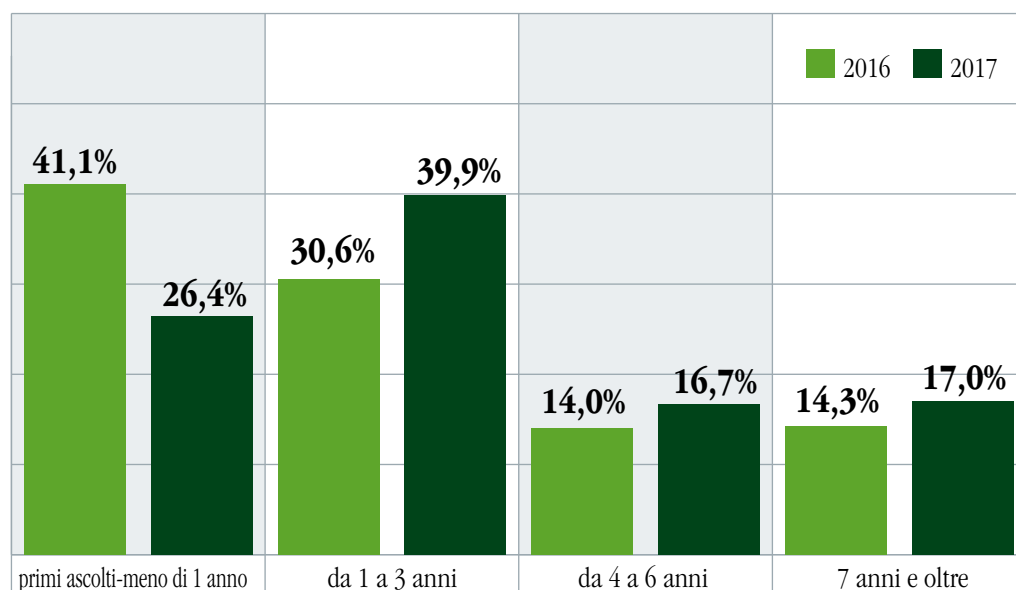


Se si guarda alla storia assistenziale, emerge la netta prevalenza di persone che sono in carico da un periodo di tempo piuttosto limitato. Il picco si è avuto nel 2016, quando i nuovi ascolti, ovvero coloro che si sono rivolti a un Centro di Ascolto per la prima volta nel corso dell'anno di riferimento, avevano raggiunto la quota del 41,1% del totale degli ascolti (1.285 persone), mentre il 30,6% (957) degli ascoltati era in carico da un periodo di tempo compreso fra 1 e 3 anni. La prevalenza dei nuovi ascolti diminuisce sensibilmente nel 2017: solo il 26,4% degli ascoltati (826 persone) si è rivolto per la prima volta a un Centro di Ascolto, mentre il 39,9% (1.248 persone) è in carico da un periodo compreso fra 1 e 3 anni⁴. Anche se questi dati fanno pensare a situazioni in cui la povertà per molti degli ascoltati rappresenta una condizione relativamente recente, è necessario considerare che le condizioni di cronicità registrano un aumento. Infatti, sia per quanti sono in carico da un periodo compreso fra quattro e sei anni, sia per quanti lo sono da sette o più anni si registra un aumento di 2,7 punti percentuali nel passaggio dal 2016 al 2017 (fig. 3). Aggregando i dati emerge che, se nel 2016 le persone in carico da quattro o più anni erano il 28,3% (887) del totale, nel 2017 si arriva al 33,7% del totale di tutti i beneficiari (1.054 persone).

³ In particolare, l'ISTAT evidenzia la minore esposizione al rischio di povertà e di grave deprivazione delle famiglie al cui interno sono presenti dei pensionati rispetto a quelle che non hanno pensionati fra i loro componenti, con differenze più marcate nei nuclei familiari con figli. Si veda: ISTAT, *Rapporto annuale 2016. La situazione del paese*, www.istat.it, 2016.

⁴ Questi dati sono tuttavia, almeno parzialmente, influenzati da due fattori: il primo riguarda il fatto che le schede sono state immesse per la prima volta nel sistema informatico nel 2016 e questo, in alcuni territori, ha fatto sì che fossero registrati come "nuovi ascolti" persone che non erano effettivamente al loro primo accesso Caritas. In secondo luogo, la storia assistenziale "breve" di alcuni beneficiari si lega al fatto che alcuni centri parrocchiali sono nati da poco tempo.

Figura 3. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, durata della presa in carico (2016, totale 3.129; 2017, totale 3.128)



I nuclei familiari e la presenza di minori

La numerosità media dei nuclei ai quali appartengono le persone ascoltate è pari a 3,1 componenti sia per il 2016, sia per il 2017. Oltre i due terzi dei nuclei sono composti da coppie. Infatti, per il 2017, delle 2.212 persone per le quali disponiamo informazioni relative al nucleo familiare, il 69,2% (1.531) dichiara di vivere con il coniuge o il convivente. Queste coppie spesso hanno figli conviventi che, nello stesso anno, sono complessivamente 1.655. Molto simili i dati del 2016: su 2.271 beneficiari, il 72,7% vive con il coniuge o il convivente e i figli presenti nei nuclei sono complessivamente 1.753 (tab. 2).

Tabella 2. I componenti i nuclei familiari degli ascoltati

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
Convivente/coniuge	1.652	72,7%	1.531	69,2%
Figli	1.753	77,2%	1.655	74,8%
Genitori	149	6,6%	143	6,5%
Parenti	353	15,5%	309	14,0%
Altro	62	2,7%	58	2,6%
<i>Totale Rispondenti</i>	2.271	•	2.212	•

Un'ulteriore indicazione circa la composizione dei nuclei è offerta dal dato relativo allo stato civile⁵ degli ascoltati. Questo dato è disponibile con riferimento a 3.048 persone nel 2016 e

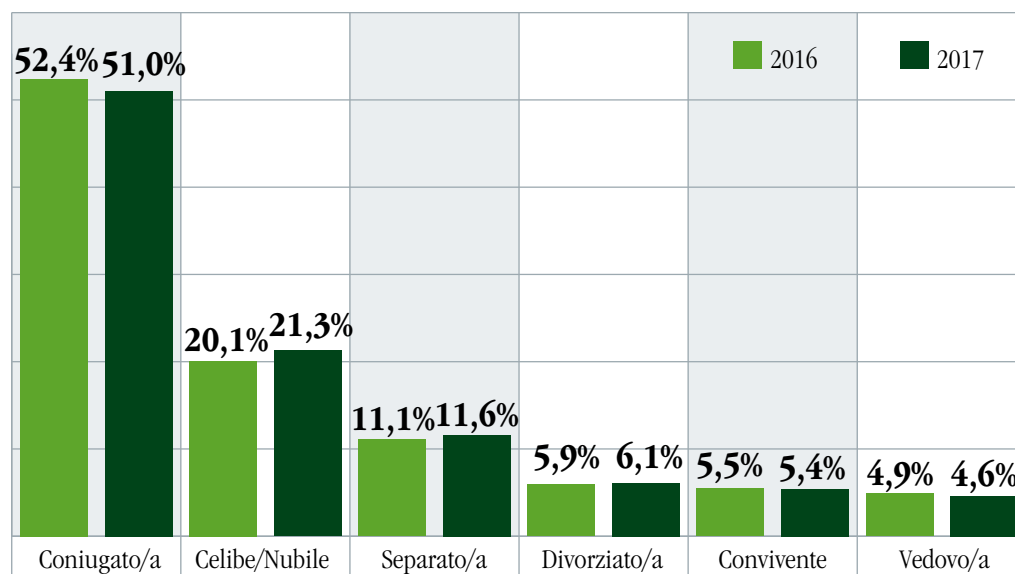
La numerosità media dei nuclei ai quali appartengono le persone ascoltate è pari a 3,1 componenti sia per il 2016, sia per il 2017. Oltre i due terzi dei nuclei sono composti da coppie. Queste coppie spesso hanno figli conviventi

⁵ Si noti che la convivenza non è in realtà uno stato civile, tuttavia si è scelto di mantenere questo dato perché consente di comprendere quante sono effettivamente le persone che vivono in coppia. Nella stessa logica nella categoria "separati" sono stati accorpati i separati di fatto e i separati legalmente

2.927 nel 2017 e conferma che oltre la metà degli ascoltati vive in coppia. In particolare, nel 2017, il 51% è coniugato e a questi si aggiunge un 5,4% di conviventi, per un totale di 1.649 persone. I separati (di fatto e legalmente) e i divorziati sono il 17,7%, i vedovi il 4,6% e i celibi o nubili il 21,3%: si tratta complessivamente di 1.278 persone (fig. 4).

I nuclei in carico ai Centri di Ascolto che al loro interno hanno almeno un minore sono complessivamente 1.478 nel 2016 e 1.389 nel 2017. Si tratta di poco meno della metà dei beneficiari e di un valore che diminuisce di tre punti percentuali fra il 2016 e il 2017 quando questi nuclei passano dal 47,1% al 44,3%

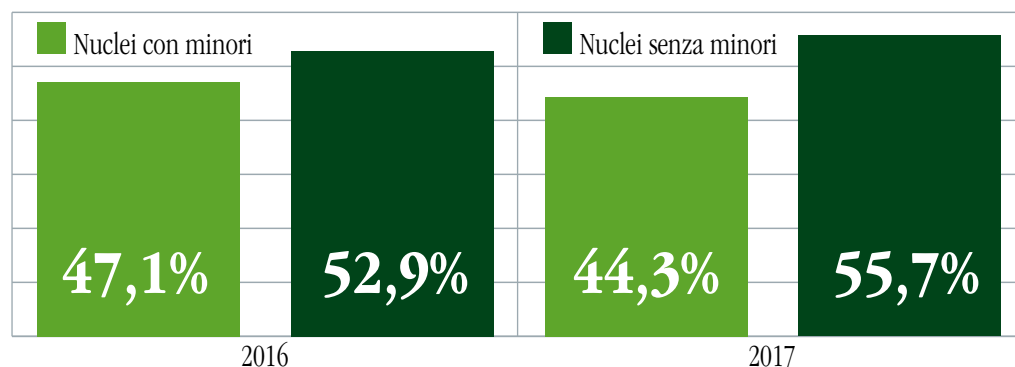
Figura 4. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, stato civile, valori % (2016, totale 3.048; 2017, totale 2.927)



I nuclei in carico ai Centri di Ascolto che al loro interno hanno almeno un minore sono complessivamente 1.478 nel 2016 e 1.389 nel 2017. Si tratta di poco meno della metà dei beneficiari e di un valore che diminuisce di tre punti percentuali fra il 2016 e il 2017 quando questi nuclei passano dal 47,1% al 44,3% (fig. 5). È ipotizzabile che su questa diminuzione abbia influito l'avvio del Sostegno di Inclusione Attiva (SIA), la misura sperimentale di contrasto alla povertà che si è rivolta proprio ai nuclei con minori⁶. In altre parole, alcune famiglie con minori potrebbero essere fuoriuscite dal circuito dei Centri di Ascolto Caritas a seguito della presa in carico da parte dei Servizi Sociali pubblici.

⁶ Le famiglie con minori in possesso di particolari requisiti hanno potuto richiedere il SIA a partire dal 2 settembre 2016. Oggi questa misura è stata sostituita dal Reddito di Inclusione (REI).

Figura 5. I beneficiari dei Centri di Ascolto con minori nel nucleo, valori % (2016 totale 1.478; 2017, totale 1.389)



Gli stranieri rappresentano l'80% dei nuclei con al loro interno minori; si tratta di una quota decisamente superiore (17 punti percentuali) rispetto alla presenza straniera considerata sulla totalità dei beneficiari dei Centri di Ascolto (62,8% nel 2017). Questa presenza è certamente dovuta al maggiore tasso di fecondità che caratterizza le donne straniere rispetto alle italiane. In proposito, si pensi che, nel 2016, il numero medio di figli delle residenti in Italia è stato pari a 1,34. Questo valore però scende a 1,26 per le donne italiane e sale a 1,97 per quelle straniere⁷.

Inoltre, la maggiore presenza straniera nel caso di nuclei con minori potrebbe essere dovuta al fatto che queste famiglie non riescono ad accedere ai benefici rivolti alle famiglie con minori perché non possiedono i requisiti necessari. Questo vale, per esempio, per il SIA, che prevedeva specifici requisiti di residenza, non disponibili per tutte le famiglie straniere in difficoltà che si rivolgono alla Caritas⁸.

Tabella 3. I beneficiari dei Centri di Ascolto con minori nel nucleo, italiani e stranieri

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
Italiani	297	20,1%	277	19,9%
Stranieri	1.181	79,9%	1.112	80,1%
<i>Totale</i>	1.478	100%	1.389	100%

La quasi totalità dei beneficiari che hanno minori nel nucleo (96,9%) sono genitori di essi. Solo nel 3,1% dei casi (pari a 43 persone in termini assoluti) il beneficiario non è genitore del minore presente nel nucleo (tab. 4). In questo caso, potrebbe trattarsi di persone con un diverso grado di parentela rispetto al minore (nonni, zii, ecc.) o di persone che non sono parenti del minore (amici dei genitori, convivente del genitore ecc.).

Tabella 4. I minori che appartengono a un nucleo in carico ai Centri di Ascolto, parentela con i richiedenti

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
Figli	1.432	96,9%	1.346	96,9%
Altro	46	3,1%	43	3,1%
<i>Totale</i>	1.478	100%	1.389	100%

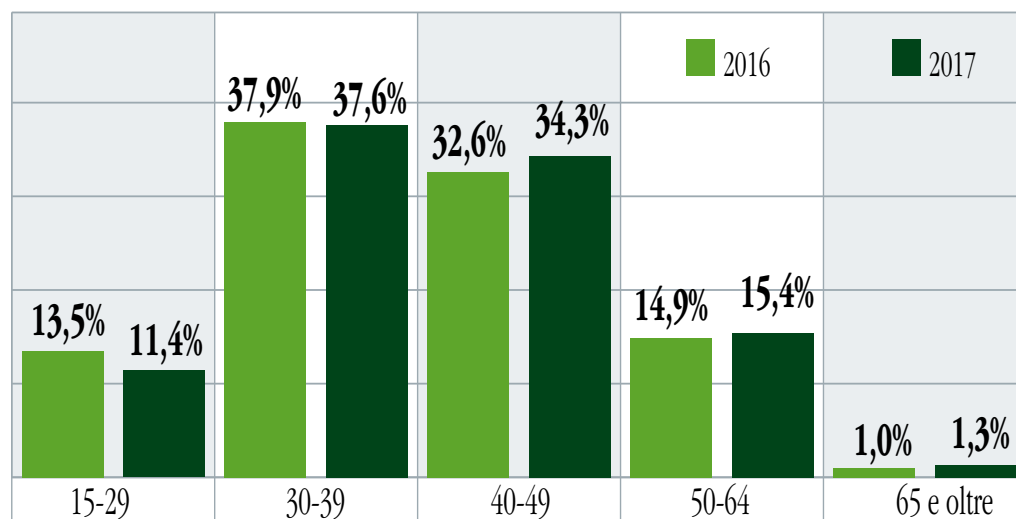
Se guardiamo all'età dei genitori, emerge che, nel 2017, solo l'11,4% (153) ha meno di 30 anni, il 37,6% (505) ha fra 30 e 39 anni, il 34,3% (461) fra 40 e 49 anni, mentre il restante 16,7% (225) ha 50 o più anni. Dati molto simili si registrano anche con riferimento al 2016 (fig. 6).

⁷ ISTAT, *Natalità e fecondità della popolazione straniera*, www.istat.it, 2017.

⁸ Due sono in particolare i requisiti previsti dal SIA che interessavano la popolazione straniera: 1) essere cittadino italiano o comunitario o suo familiare titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ovvero cittadino straniero in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo; 2) essere residente in Italia da almeno 2 anni.

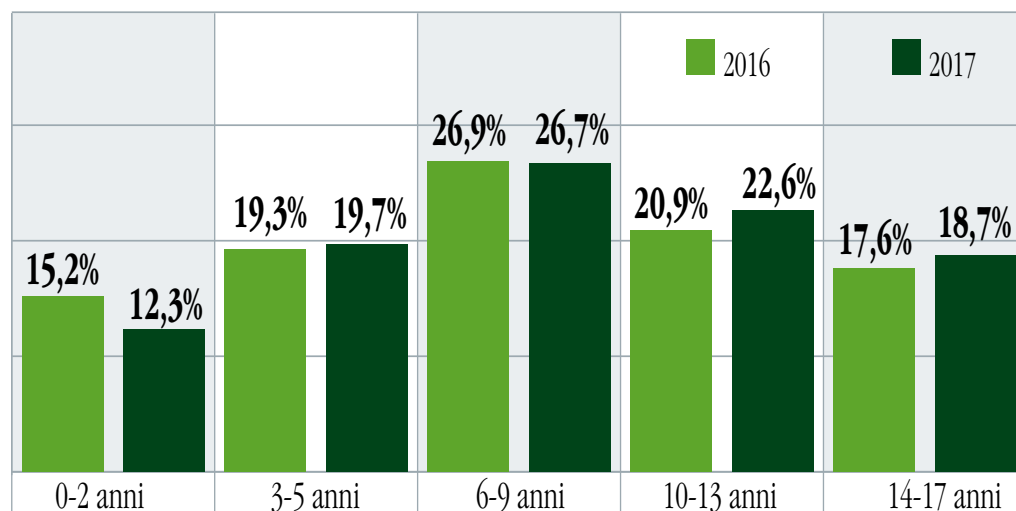
Gli stranieri rappresentano l'80% dei nuclei con al loro interno minori; una quota decisamente superiore (17 punti percentuali) rispetto alla presenza straniera considerata sulla totalità dei beneficiari dei Centri di Ascolto (62,8% nel 2017)

Figura 6. I genitori di minorenni beneficiari dei Centri di Ascolto, età, valori %, (2016, totale 1.431; 2017, totale 1.344)



Se si guarda alle classi d'età dei minori presenti nei nuclei, emerge che la loro distribuzione è abbastanza omogenea (fig. 7). La classe più numerosa, che si distanzia tuttavia di pochi punti percentuali rispetto alla precedente e alla successiva, è quella fra 6 e 9 anni dove si collocano poco più di un quarto dei minori (26,9% nel 2016 e 26,7% nel 2017), segue quella 10-13 anni (20,9% nel 2016 e 22,6% nel 2017), quella 14-17 anni (17,6% nel 2016 e 18,7% nel 2017), quella 3-5 anni (19,3% nel 2016 e 19,7% nel 2017) e quella 0-2 anni (15,2% nel 2016 e 12,3% nel 2017).

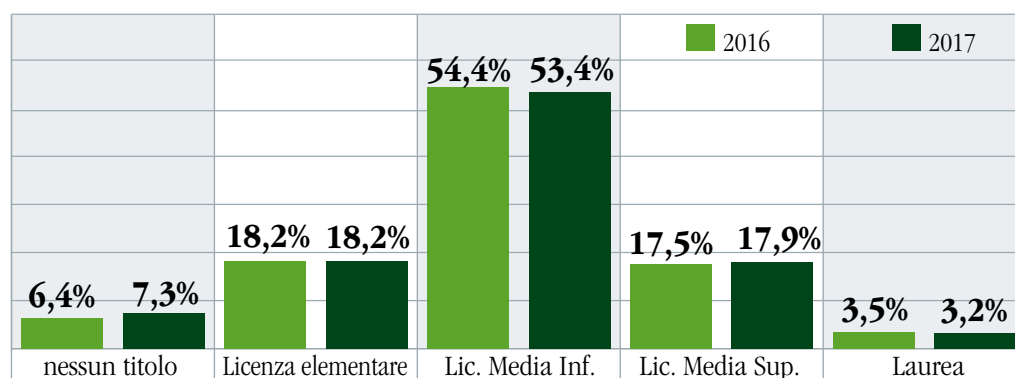
Figura 7. Minori presenti nei nuclei, età, valori %, (anno 2016, totale 2.828; 2017 totale 2.584)



Titolo di studio, reddito e occupazione

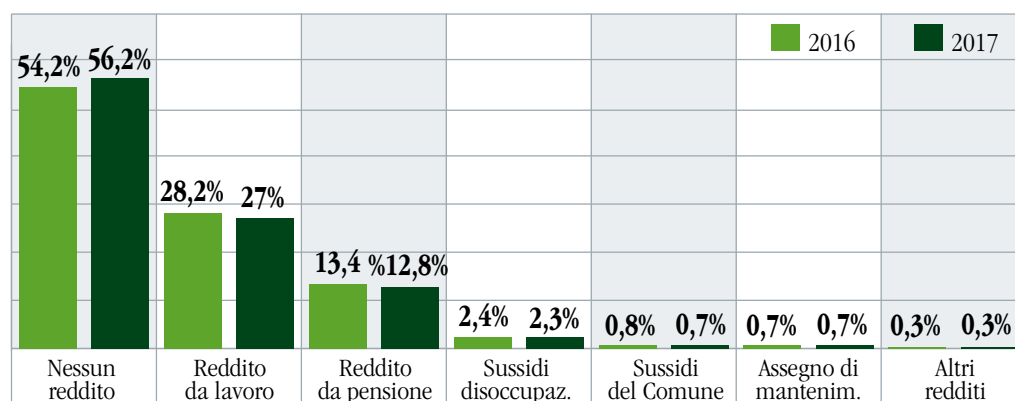
Circa la metà degli ascoltati (54,4% nel 2016 e 53,4% nel 2017) è in possesso della licenza media inferiore. Quasi un quarto possiede un titolo inferiore. In particolare, considerando il 2017, il 18,2% (407) ha conseguito la licenza elementare, mentre il 7,3% (164) non possiede nessun titolo. Oltre il 20% dei beneficiari ha però un titolo di studio superiore alla licenza media inferiore. In particolare, considerando il 2017, il 17,9% (400) ha conseguito un diploma di licenza media superiore e il 3,2% la laurea (fig. 8).

Figura 8. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, livello d'istruzione, valori % (2016, totale 2.199; 2017, totale 2.236)



Come prevedibile, oltre la metà dei beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas (54,2% nel 2016 e 56,2% nel 2017) non dispone di nessun reddito. Tuttavia, il dato che più colpisce è che oltre un quarto degli ascoltati (28,2% nel 2016 e 27% nel 2017, pari rispettivamente a 655 e 650 persone) percepisce un reddito da lavoro. Nei casi restanti i redditi derivano, nel 2017, da sussidi di disoccupazione (2,3%), da sussidi erogati dal comune (0,7%), da altri redditi (0,3%) (fig. 9).

Figura 9. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, reddito percepito, valori % (2016, totale 2.323; 2017, totale 2.411)

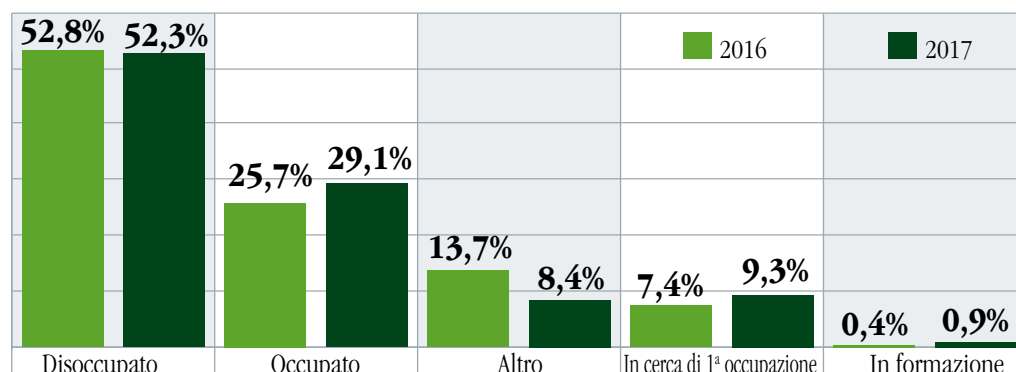


Circa la metà degli ascoltati (52,8% nel 2016, che corrispondono a 1.242 persone, e 52,3% nel 2017 pari a 1.158 persone) è disoccupato ma oltre un quarto è occupato (25,7% nel 2016, 604 in termini assoluti e 29,1% nel 2017, 645 persone complessivamente). Nel 2017, il 9,3% dei beneficiari è in cerca di una prima occupazione e lo 0,9% in formazione. L'8,4% rientra invece nella categoria "altro", dove sono raggruppati coloro che hanno dichiarato di essere inabili al lavoro, in cassa integrazione, in lista di mobilità o sono casalinghe (fig. 10).

Oltre la metà dei beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas non dispone di nessun reddito. Tuttavia, il dato che più colpisce è che oltre un quarto degli ascoltati percepisce un reddito da lavoro.

Figura 10. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, condizione occupazionale, valori % (2016, totale 2.354; 2017, totale 2.215)

Prevalgono i casi di persone che hanno perso il lavoro da un periodo di tempo relativamente breve.



Se consideriamo la durata della disoccupazione, vediamo che prevalgono i casi di persone che hanno perso il lavoro da un periodo di tempo relativamente breve. Infatti, sia per il 2016 sia per il 2017, quasi il 30% degli ascoltati ha dichiarato di essere disoccupato da meno di un anno. A questi si aggiunge una quota rilevante (37,8% nel 2016 e 37,2% nel 2017) di persone che sono disoccupate da più di un anno ma da meno di tre. La rimanente quota di beneficiari (33,3% nel 2016 e 33,9% nel 2017) è invece disoccupata da oltre tre anni (tab. 5).

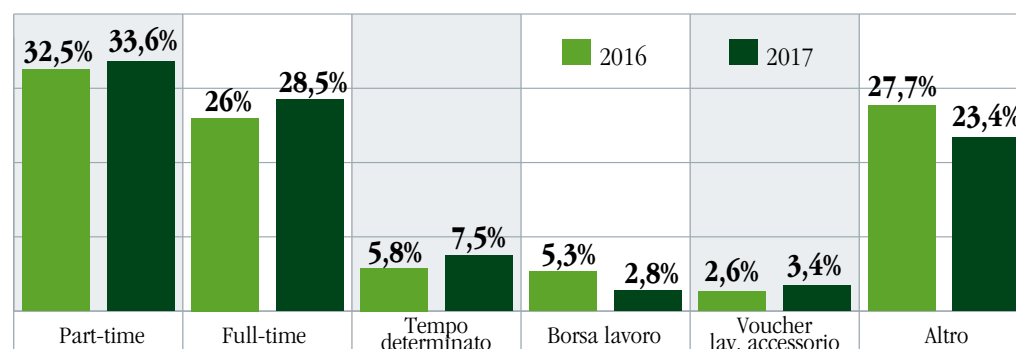
Tabella 5. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, durata della condizione di disoccupazione

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
meno di un anno	358	28,8%	335	28,9%
da 1 a 3 anni	470	37,8%	431	37,2%
oltre 3 anni	414	33,3%	392	33,9%
<i>Totale</i>	1.242	100%	1.158	100%

Complessivamente, una condizione di lavoro stabile interessa il 62% dei beneficiari occupati, pari a 329 persone. Si tratta del 10,5% di tutte le persone transitate nel corso del 2017.

Considerando invece gli occupati, che nel 2017 sono complessivamente 526, vediamo che il 33,6% (178) lavora part-time, mentre il 28,5% (151) full-time. Il 7,5% (40) ha un contratto a progetto o un lavoro a tempo determinato. Seguono coloro che usufruiscono di una borsa lavoro e coloro che svolgono un lavoro accessorio, entrambi al 3,4% (15 persone). Il rimanente 23,4% (124) rientra invece nella categoria "altro". Complessivamente, una condizione di lavoro stabile interessa il 62% dei beneficiari occupati, pari a 329 persone. Si tratta del 10,5% di tutte le persone transitate nel corso del 2017 (fig. 11).

Figura 11. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, tipo di occupazione, valori % (2016, totale 530; 2017, totale 526)



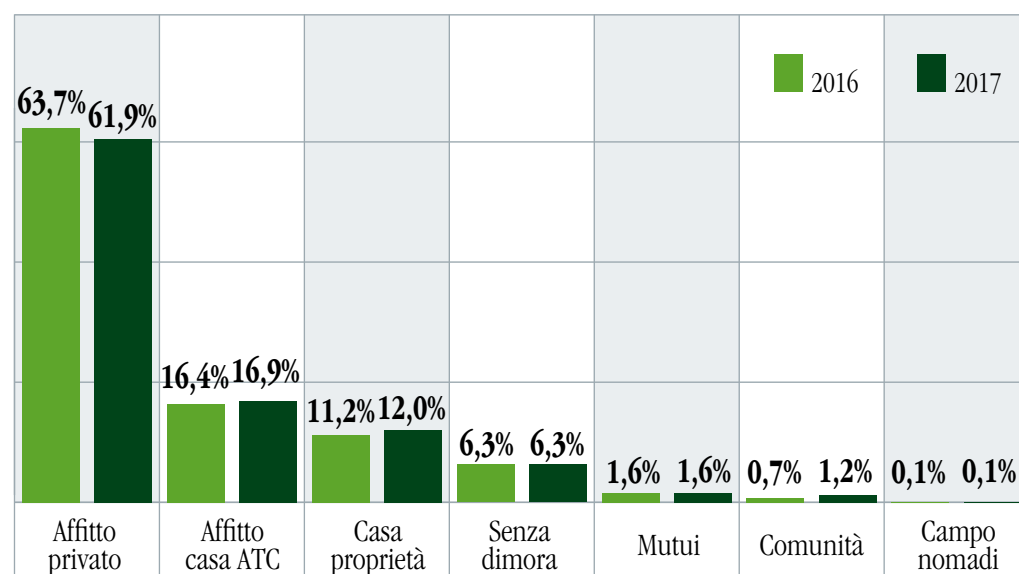
Un'indicazione utile a inquadrare la condizione delle persone occupate è offerta dall'informazione relativa al possesso o meno di una copertura previdenziale connessa allo svolgimento dell'attività lavorativa. Questo dato non indica in maniera esaustiva se le persone occupate svolgono o meno un'attività "in nero" dato che alcune forme occupazionali, pur essendo regolari, potrebbero prevedere una ridotta copertura previdenziale, tale da giustificare l'indicazione dell'assenza di copertura assicurativa da parte degli operatori dei Centri di Ascolto. Tuttavia, quest'informazione ci dice quante sono le persone che certamente svolgono un'attività in regola e, come si vede dalla tabella 6, i numeri non sono trascurabili. Infatti, nel 2017, gli occupati in possesso di una copertura previdenziale sono ben il 65,9% del totale nel 2017 e il 58,4% nel 2016.

Tabella 6. Numero di occupati secondo la presenza o meno di una copertura previdenziale

	2016		2017	
	Totali	%	Totali	%
si	354	58,4%	425	65,9%
no	252	41,6%	220	34,1%
<i>Totale</i>	606	100%	645	100%

Nel 2017, più del 60% (1.583) degli ascoltati vive in una casa in affitto; circa il 16% (433) in un alloggio dell'Agenzia Territoriale per la Casa (ATC), il 12% (307) in una casa di proprietà per la quale non sostiene spese, l'1,6% (41) in una casa di proprietà per la quale paga un mutuo. Colpisce la forte distanza tra il tasso di proprietà immobiliare rilevato tra i beneficiari Caritas e il tasso registrato a livello di popolazione complessiva. Secondo la più aggiornata fotografia del patrimonio immobiliare italiano scattata dall'Agenzia delle Entrate e dal Dipartimento delle Finanze del Ministero dell'Economia (gennaio 2015), il 77,4% delle famiglie italiane è proprietario della casa in cui vive⁹, mentre nel caso dei beneficiari Caritas tale condizione interessa solo il 13,6% del totale (fig. 12).

Figura 12. I beneficiari dei Centri di Ascolto Caritas, tipo di alloggio, valori % (2016, totale 2.546; 2017, totale 2.557)



La tabella 6 ci dice quante sono le persone che certamente svolgono un'attività in regola e i numeri non sono trascurabili. Gli occupati in possesso di una copertura previdenziale sono ben il 65,9% del totale nel 2017 e il 58,4% nel 2016

⁹ Auriemma M., Nanni W., Petterlin M., *Un difficile abitare. Rapporto 2015 sul problema casa in Italia*, Roma, Edizioni Lavoro, 2016.

Le problematiche segnalate e gli interventi erogati

Nel cuneese i problemi di natura economica e relativi all'occupazione sono maggiormente sentiti rispetto a quanto avviene a livello nazionale.

Le problematiche segnalate dalle persone in carico ai Centri di Ascolto sono in questa sede analizzate alla luce di quanto emerso a livello nazionale¹⁰ e con riferimento al 2016. Il primo dato che emerge da questa analisi è che nel cuneese i problemi di natura economica e relativi all'occupazione sono maggiormente sentiti rispetto a quanto avviene a livello nazionale. Infatti, se la povertà economica in provincia di Cuneo è stata segnalata dall'83,2% delle persone in carico, questa percentuale scende al 76,7% nel contesto nazionale. La distanza fra il dato cuneese e quello nazionale è ancora più marcata se si considerano i problemi connessi all'occupazione. Questo tipo di problemi a livello nazionale interessa il 56,8% delle persone in carico ai Centri di Ascolto; in provincia di Cuneo il valore sale di quasi 10 punti percentuali attestandosi al 66,3%. Il dato sui problemi abitativi è invece più coerente. In entrambi i casi, questo tipo di problemi interessa quasi un quarto degli ascoltati; in particolare, si tratta del 23,9% nella provincia di Cuneo e del 24,1% a livello nazionale (24,1%). Questa coerenza emerge inoltre con riferimento ai problemi di salute (13,3% nel cuneese e 12,4% a livello nazionale) e a quelli connessi alla detenzione e alla giustizia (3,1% nella provincia di Cuneo e 3,2% in Italia). Tutte le altre problematiche (familiari, migratorie, istruzione, dipendenze e handicap/disabilità) sono meno sentite nella provincia di Cuneo che nel resto del territorio nazionale (tab. 7).

Tabella 7. Persone ascoltate nei Centri di Ascolto per macro voci di bisogno

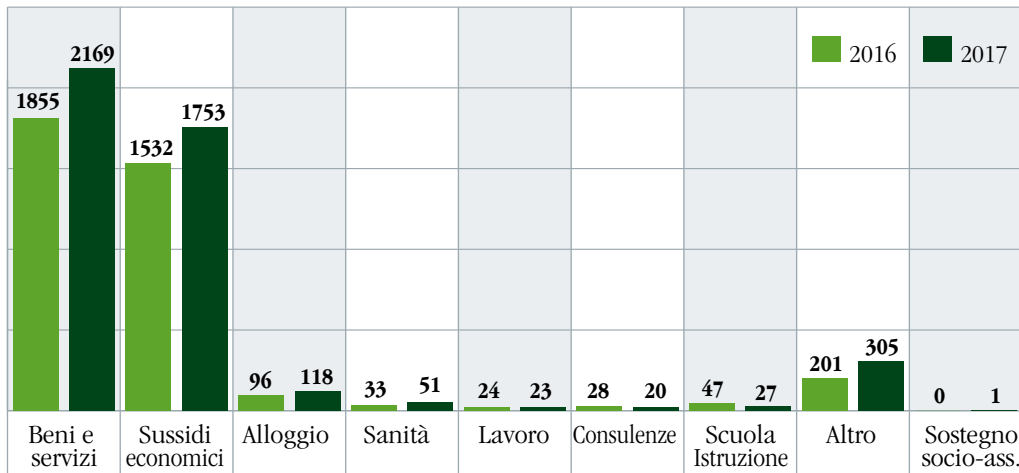
	Provincia di Cuneo				Italia
	2016	%	2017	%	2016%
Povertà economica	2.243	83,2%	2.215	70,8%	76,7%
Problemi di occupazione	1.786	66,3%	1.726	55,2%	56,8%
Problemi abitativi	644	23,9%	648	20,7%	24,1%
Problemi di salute	359	13,3%	359	11,5%	12,4%
Problemi familiari	267	9,9%	285	9,1%	14%
Detenzione e giustizia	83	3,1%	79	2,5%	3,2%
Problemi di istruzione	79	2,9%	98	3,1%	5,9%
Problemi legati all'immigrazione	65	2,4%	74	2,4%	9,9%
Handicap/disabilità	52	1,9%	66	2,1%	2,4%
Dipendenze	45	1,7%	56	1,8%	3,3%
Altri problemi	402	14,9%	376	12,0%	4,7%
<i>Totale persone</i>	2.695	•	3.127	•	133.894

% calcolata sul totale delle persone che hanno espresso almeno un bisogno

¹⁰ Si veda: De Lauso F., Nanni W. (a cura di), *Futuro anteriore: Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia*, Caritas Italiana, 2017.

Se guardiamo agli interventi erogati, il primo dato che emerge è il significativo incremento che si registra fra il 2016, quando gli interventi sono stati 3.816 e il 2017 quando sono arrivati a 4.467. Questa crescita ha riguardato, in particolare, gli interventi appartenenti all'area "beni e servizi", che sono passati da 1.855 a 2.169 e quelli riguardanti i "sussidi economici", passati da 1.532 a 1.753 (fig. 13).

Figura 13. Gli interventi realizzati dai Centri di Ascolto, macro aree d'intervento, valori assoluti

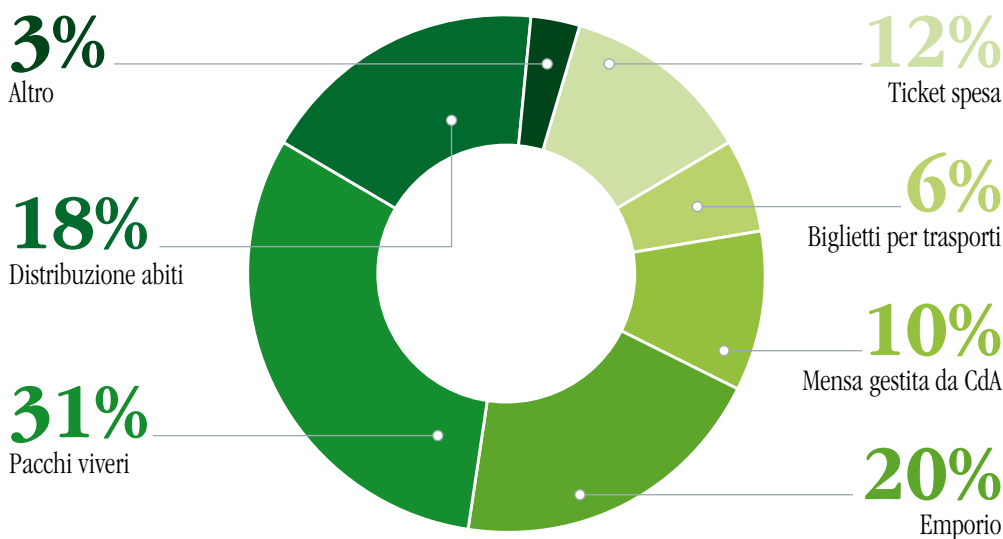


Il primo dato che emerge è il significativo incremento che si registra fra il 2016, quando gli interventi sono stati 3.816 e il 2017 quando gli interventi sono arrivati a 4.467.

Nelle figure 14 e 15 si riporta il dettaglio degli interventi che rientrano nelle macro aree "beni e servizi" e "sussidi economici" che, come detto, sono quelle in cui si concentrano la maggior parte degli interventi.

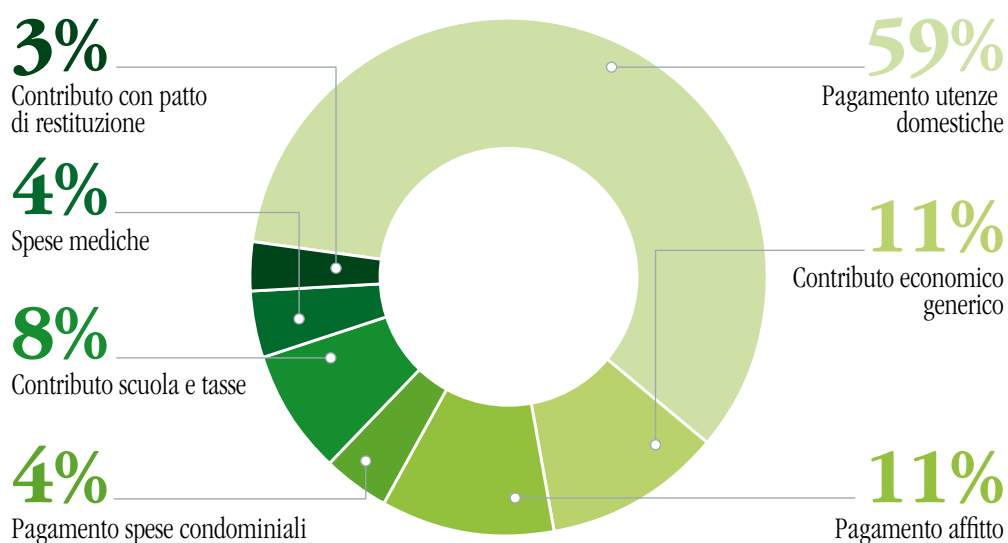
Dei 2.169 interventi realizzati nel 2017, nell'area "beni e servizi" (fig. 14), oltre la metà ha riguardato l'allocatione di beni alimentari distribuiti attraverso pacchi viveri (31%) o grazie alla presenza di empori (20%). Un 18% si è concretizzato nella distribuzione di abiti, seguita dall'erogazione di ticket per la spesa (sia alimentare, sia farmaceutica) (12%) e dall'accesso al servizio mensa (10%). Un 6% di questi interventi ha riguardato invece la fornitura di biglietti per il trasporto, mentre il restante 3% rientra nella categoria "altro".

Figura 14. Gli interventi realizzati dai Centri di Ascolto nella macro area "beni e servizi" (2017, totale 2.169)



Dei 1.755 interventi erogati nel 2017 e che rientrano nell'area "sussidi economici" (fig. 15), il 59% riguarda il pagamento delle utenze domestiche, l'11% l'erogazione di un contributo generico, cui si affianca un altro 11% riguardante il pagamento dell'affitto. Seguono i contributi per scuole e tasse (8%), il pagamento delle spese condominiali e delle spese mediche (entrambi al 4%) e l'erogazione di un contributo legato a un patto di restituzione (3%)

Figura 15. Gli interventi realizzati dai Centri di Ascolto nella macro area "sussidi economici" (anno 2017, totale 1.755)



La massiccia erogazione nel cuneese di sussidi economici riguarda il 48,8% dei beneficiari nel 2016 e il 56% nel 2017, a fronte di un dato nazionale che si attesta al 21%.

L'aggregazione degli interventi per macro aree consente di comparare i servizi erogati dai Centri di Ascolto oggetto di questa analisi con quelli offerti a livello nazionale e relativi al 2016¹¹. Questa analisi evidenzia la massiccia erogazione nel cuneese di sussidi economici. Infatti, nella provincia di Cuneo, questo tipo di interventi riguarda il 48,8% dei beneficiari nel 2016 e il 56% nel 2017, a fronte di un dato nazionale che si attesta al 21% (per il 2016) degli ascoltati. Al contrario, interventi meno presenti nel territorio della provincia rispetto a quello nazionale riguardano il lavoro (0,8% nel cuneese e 2,5% a livello nazionale), l'alloggio (3,1% nel territorio provinciale e 5,9% in Italia), le consulenze professionali (0,9% contro un dato nazionale che si attesta al 2,5%), la sanità (1,1% nel cuneese e 6,3% a livello nazionale). Inoltre, a livello nazionale un 10,2% dei beneficiari riceve interventi legati all'orientamento e un 3,2% interventi di coinvolgimento, prestazioni completamente assenti nella provincia di Cuneo¹². Maggiore coerenza fra dati provinciali e nazionali è invece individuabile nel caso dei beni e servizi materiali (59,1% nel cuneese e 60,3% a livello nazionale), della scuola e dell'istruzione (in entrambi i casi erogati a favore dell'1,5% dei beneficiari).

¹¹ Anche in questo caso si veda: De Lauso F., Nanni W. (a cura di), *Futuro anteriore: Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia*, Caritas Italiana, 2017.

¹² Si tratta tuttavia di prestazioni che potrebbero comunque essere erogate dagli operatori Caritas pur non essendo registrate nel sistema informativo dei CdA.

Tabella 8. Gli interventi realizzati, nella Provincia di Cuneo e in Italia, valori assoluti e percentuali

	Provincia di Cuneo				Italia
	2016	2016 %	2017	2017 %	2016%
Beni e servizi materiali	1.855	59,1%	2.169	69,3%	60,3%
Sussidi economici	1.532	48,8%	1.755	56,0%	21%
Lavoro	24	0,8%	23	0,7%	2,5%
Alloggio	96	3,1%	118	3,8%	5,9%
Consulenze professionali	28	0,9%	20	0,6%	2,5%
Scuola istruzione	47	1,5%	27	0,9%	1,5%
Sanità	33	1,1%	51	1,6%	6,3%
Altro	201	6,4%	305	9,7%	2,8%
Orientamento	10,2%
Coinvolgimenti	3,2%
Sostegno socio assistenziale	.	.	1	.	1,1%
<i>Totale persone</i>	3.138	.	3.132	.	167.607

*% calcolata sul totale dei beneficiari

** i dati nazionali sono ripresi dal rapporto Caritas 2017, "Futuro anteriore"

Interventi meno presenti nel territorio della provincia rispetto a quello nazionale riguardano il lavoro, l'alloggio, le consulenze professionali, la sanità.



4

Gruppi sociali e beneficiari Caritas: una lettura integrata in chiave relazionale

di Walter Nanni



Dalla fine degli anni Ottanta si è sviluppato nel dibattito teorico delle scienze umane un'ampia riflessione sul peso delle relazioni all'interno dei fenomeni di povertà ed esclusione sociale, e questo sotto almeno due punti di vista.

Da un lato, i processi di impoverimento e di benessere sono chiaramente influenzati dalle dotazioni di capitale sociale a disposizione dei diretti interessati: anche se l'esperienza operativa ci dice che non necessariamente tutte le persone in situazione di povertà vivono contestualmente situazioni di deprivazione relazionale, sono altrettanto varie e significative le ricerche che evidenziano la forte correlazione tra la condizione economica e il livello di relazioni sociali di una persona (o di una famiglia). Tale forma di legame è di natura bidirezionale: da un lato, la carenza di capitale relazionale può influenzare la genesi o l'accelerazione dei processi di esclusione sociale. Dall'altro lato, il decremento del reddito di una famiglia ha sicuramente un effetto negativo sui beni non materiali come le relazioni, sia all'interno sia all'esterno del nucleo. Si può giungere in taluni casi a una forma di influenza indirettamente proporzionale tra reddito e relazioni sociali: è il caso del cosiddetto paradosso di Easterlin, secondo cui nel mondo occidentale, l'aumento delle risorse economiche a disposizione non ha generato nel lungo periodo un aumento della felicità¹.

In tempi più recenti e nel contesto italiano, l'economista Leonardo Becchetti, assieme ad altri studiosi, è giunto a conclusioni simili, dimostrando che nelle fasce di reddito più alte si riduce il tempo a disposizione e la qualità delle relazioni sociali².

Anche dal punto di vista dell'intervento sociale la dimensione relazionale appare di centrale importanza, soprattutto laddove si è sviluppata la consapevolezza che gli aiuti materiali forniti a soggetti in difficoltà si configurano come veri e propri "beni relazionali", e in quanto tali sono tanto più efficaci laddove sono fondati su di un humus relazionale, strutturato sulla base dell'interazione significativa di uno o più soggetti.

In tal senso, i beni relazionali al centro del dibattito scientifico della sociologia più recente escono dal campo strettamente teorico e diventano uno strumento operativo per progettare interventi assistenziali in cui la costruzione di capitale sociale è basilare per la coesione e l'inclusione di soggetti svantaggiati e in difficoltà³. A tale riguardo, alcune ricerche prodotte in tempi recenti dalla SEC (Scuola di economia di civile) promossa dall'economista Luigino Bruni, dimostrano, per esempio, che le persone in difficoltà aiutate secondo un approccio di attenzione alla dimensione relazionale evidenziano livelli e capacità più elevate di auto-emancipazione rispetto a coloro che vengono aiutati secondo un modello di intervento spersonalizzato ed emotivamente asettico⁴.

Nel mondo occidentale, l'aumento delle risorse economiche a disposizione non ha generato nel lungo periodo un aumento della felicità

Le persone in difficoltà, aiutate secondo un approccio di attenzione alla dimensione relazionale, evidenziano livelli e capacità più elevate di auto-emancipazione

¹ Easterlin, R. A. *Does Economic Growth Improve the Human Lot?*, in David P.A., Reder M.W. (a cura di), *Nations and Households in Economic Growth: Essays in Honor of Moses Abramovitz*, New York: Academic Press, 1974.

² Becchetti L., Trovato G., Londono Bedoya D.A., *Income, relational goods and happiness*, in *Applied Economics*, vol. 43, n° 3, Taylor & Francis Journals, 2011, pp. 273-290.

³ Donati P, Solci R., *I beni relazionali. Che cosa sono e quali effetti producono*, Torino, Bollati Boringhieri, 2011.

⁴ Presentazione di Licia Paglione: *Azioni di sistema per il contrasto della povertà: da un humus relazionale quali «esiti relazionali»?*, <http://azionidisistema.it/2016/11/25/le-relazioni-al-centro-della-lotta-alla-poverta/>

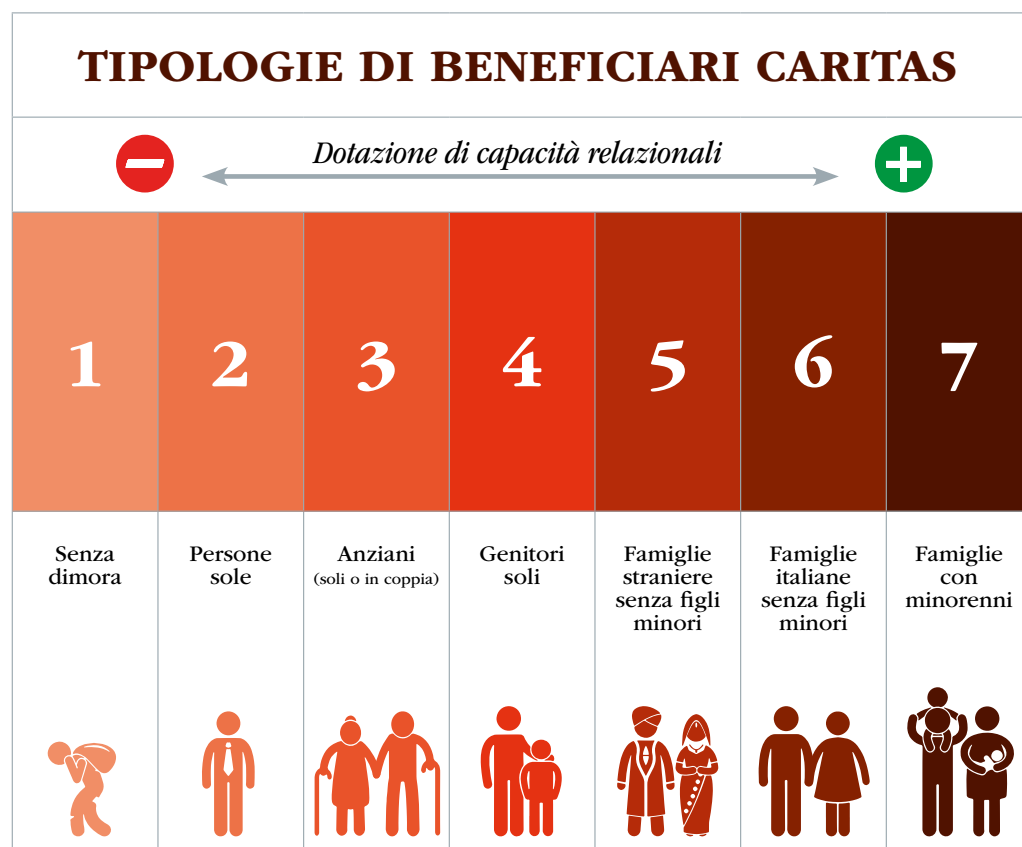
I sette gruppi sociali di beneficiari - Anno 2017

Sulla base di tali riflessioni si è proceduto a un'analisi della platea di beneficiari della Caritas nel contesto della provincia di Cuneo, secondo un approccio sperimentale, che si spinge oltre le tradizionali letture statistiche basate sul confronto delle principali variabili demografiche, per tentare di costruire dei *cluster sociologici* di beneficiari, costruiti in base al peso della dimensione relazionale all'interno dei rispettivi nuclei di convivenza.

Sulla base di tale approccio sono stati prodotti sette diversi raggruppamenti di beneficiari, connotati da un diverso livello di capacità relazionale, in gran parte influenzato dalla presenza all'interno del nucleo di specifiche componenti/situazioni socio-anagrafiche, in grado di attivare un determinato ammontare di dinamiche relazionali. Ricordiamo a tale riguardo che il riferimento alla variabile relazionale non è fine a sé stesso, ma ha lo scopo di identificare e progettare dei possibili modelli di intervento sociale sulla persona e sul nucleo, in grado di promuovere percorsi positivi di promozione sociale. Nell'approccio della sociologia relazionale, la dotazione personale o familiare di specifici pacchetti di beni relazionali si caratterizza infatti come una delle chiavi di volta per l'attivazione di processi di *empowerment* e il superamento di molte situazioni di marginalità e povertà.

Nel nostro caso, le sette tipologie di nucleo/persona sono ripartite in modo crescente, secondo il livello di beni relazionali a potenziale disposizione. Si va quindi da un minimo di capacità relazionali per le persone senza dimora fino al massimo di potenziale capacità relazionale per le famiglie che hanno al loro interno figli minorenni.

Il riferimento alla variabile relazionale ha lo scopo di identificare e progettare dei possibili modelli di intervento sociale sulla persona e sul nucleo



È importante sottolineare che il livello di capacità relazionale è servito come parametro di riferimento per l'individuazione delle sette tipologie familiari di beneficiari e non rappresenta quindi un elemento da sottoporre a ulteriore analisi statistica.

L'aspetto innovativo di tale classificazione risiede nel fatto che l'ordinamento dei gruppi non dipende dal livello di povertà economica calcolato secondo le evidenze statistiche a disposizione. Per esempio, secondo i dati ISTAT, le famiglie con minorenni al loro interno rappresentano uno dei gruppi familiari in situazione di maggiore deprivazione economica, superiore a quello degli anziani o delle famiglie senza figli. Nel nostro caso invece, pur in presenza di non trascurabili difficoltà materiali, questo gruppo di famiglie si distingue per maggiori connotazioni positive, in quanto manifesta al suo interno i semi di una potenziale socialità, e in modo sicuramente più spiccato rispetto a quanto rilevato presso altri tipi di famiglie, meno colpite dalla povertà economica, come è il caso delle famiglie composte da soli anziani che, pur avendo a disposizione livelli più elevati di reddito, risultano allo stesso tempo più esposte al rischio di isolamento e abbandono sociale. Ricordiamo infatti che la presenza di un minorenne offre ai genitori una serie di preziose e irripetibili occasioni di incontro (nel mondo della scuola, nei parchi, nelle parrocchie, nei luoghi di aggregazione pubblici, nelle strutture sanitarie, ludiche, ecc.), ed è proprio da tale propensione sociale che è possibile partire per un processo di attivazione e superamento delle difficoltà.

Dal punto di vista della distribuzione numerica, la tipologia delle "Famiglie con figli minorenni conviventi" rappresenta la situazione di convivenza più diffusa tra l'universo delle persone prese in carico dai Centri di Ascolto Caritas. Limitando l'analisi al 2017, ci troviamo di fronte, nel dettaglio, a 1.101 famiglie di questo tipo, corrispondenti al 37% del totale. Seguono in seconda posizione le cosiddette famiglie unipersonali, ossia le persone che vivono da sole, e che sono pari al 19% del totale (565 situazioni). È doveroso sottolineare che dalla rappresentazione da noi proposta sfuggono 160 casi, per i quali le informazioni anagrafiche e di convivenza appaiono lacunose o contraddittorie, e che non consentono quindi di stabilire in modo univoco la tipologia familiare di appartenenza.

La presenza di un minorenne offre ai genitori una serie di preziose e irripetibili occasioni di incontro ed è da tale propensione sociale che è possibile partire per un processo di attivazione e superamento delle difficoltà

Tabella 1. Tipologie familiari di beneficiari Caritas - Anno 2017

	TIPOLOGIE FAMILIARI	N.	%
1	I senza dimora	168	5,7%
2	Le persone sole	565	19,0%
3	Gli anziani (soli o in coppia)	150	5,0%
4	I genitori soli	431	14,5%
5	Le famiglie straniere senza figli minori	303	10,2%
6	Le famiglie italiane senza figli minori	253	8,5%
7	Le famiglie con minorenni	1.101	37,0%
	Totale validi	2.971	100,0%
	Mancanti	160	

Aggregate tra di loro, le famiglie con più di una persona al loro interno, senza figli minorenni, costituiscono un insieme non trascurabile, pari al 18,7% del totale, venendo a costituire la terza tipologia di convivenza maggiormente frequente nel mondo Caritas.

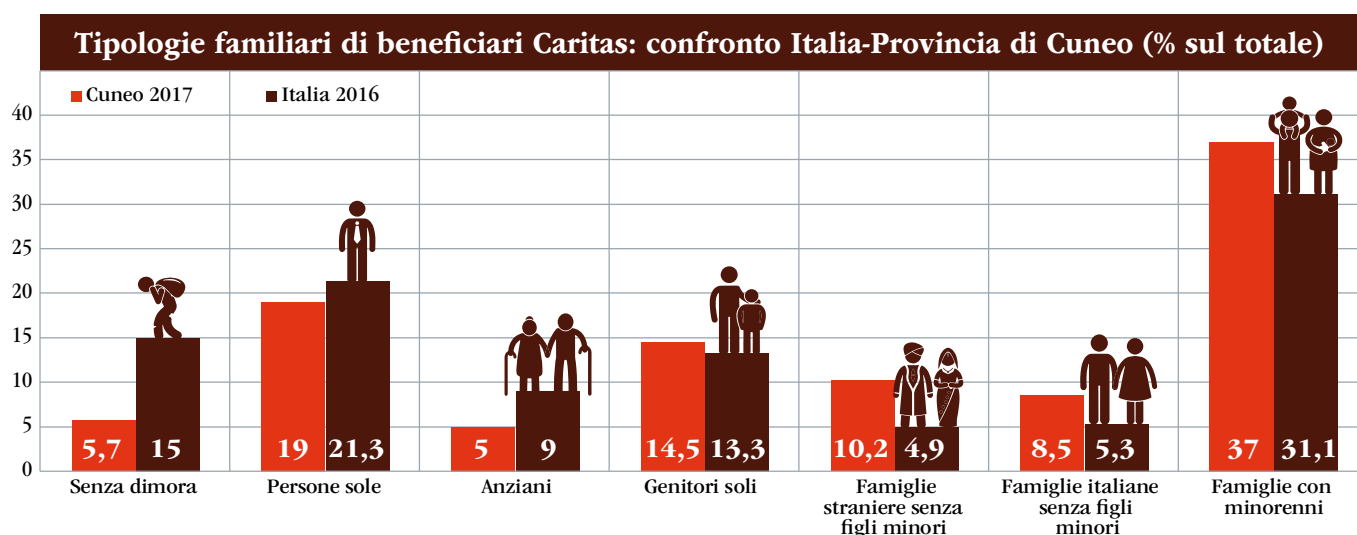
Questo tipo di macro-categoria di convivenza è stato da noi suddiviso in due ulteriori sottocategorie, caratterizzate da un diverso livello di potenziale relazionale: le famiglie italiane e quelle di cittadinanza straniera. A parità di connotazione demografica, le famiglie italiane possono infatti contare su livelli più elevati di socialità e di risorse, a cui è possibile fare riferimento in caso di difficoltà. Le famiglie straniere senza figli minori sono più numerose di quelle italiane, anche se con livelli di differenza numerica non particolarmente pronunciati (10,2% contro l'8,5%).

Un confronto con la situazione nazionale consente di comprendere meglio i livelli di presenza e diffusione nel territorio provinciale delle sette tipologie familiari.

È utile sottolineare prima di procedere nell'analisi che l'identificazione delle sette tipologie familiari di beneficiari non è il prodotto di un percorso di studio a livello nazionale. Si è operato invece al contrario: una volta costruite concettualmente le tipologie, nell'ambito dei dati raccolti in provincia di Cuneo, siamo andati ad analizzare il database nazionale, allo scopo di rilevare la presenza e la diffusione di tali raggruppamenti di beneficiari Caritas, anche su scala più vasta.

In base ai dati forniti dal sistema informatico nazionale dei Centri di Ascolto, ottenuto da Caritas Italiana tramite l'aggregazione dei vari sistemi di raccolta dati diffusi nel territorio italiano (anno di riferimento 2016), si apprende che la distribuzione dei *cluster* familiari in provincia di Cuneo riflette in modo quasi speculare l'andamento osservato a livello nazionale, pur con alcune specifiche differenze. Così come a Cuneo, anche a livello nazionale la tipologia di beneficiari più diffusa è quella della famiglia con minorenni, pur con valori di incidenza percentuale più bassi (31,1%) rispetto a quelli piemontesi (37%). In senso opposto, le persone sole costituiscono anche in Italia il secondo raggruppamento più numeroso, ma con livelli di incidenza percentuale più elevati (21,3%) rispetto a quelli della provincia di Cuneo (19%)⁵.

Le famiglie straniere senza figli minori sono più numerose di quelle italiane, anche se con livelli di differenza numerica non particolarmente pronunciati



La situazione in cui si osserva la maggiore distanza tra Cuneo e il resto d'Italia è quella relativa alle persone senza dimora: la distanza tra livello provinciale e nazionale è in questo caso molto evidente, pari a quasi dieci punti percentuali. In Italia, si evidenzia una incidenza di persone senza dimora molto più elevata rispetto a quanto registrato nel contesto della provincia di Cuneo.

⁵ Si veda De Lauso E., W. Nanni (a cura di), *Futuro anteriore: Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia*, Caritas Italiana, 2017.

Tale peculiarità si riconduce alle specificità del fenomeno delle persone senza dimora, che come è noto appare molto più diffuso nelle aree metropolitane a elevata densità abitativa, e quindi meno significativo nel territorio cuneese della cosiddetta “provincia diffusa”. Ricordiamo che secondo i dati ISTAT-Fio.PSD, aggiornati al 2014, il 62,5% delle persone senza dimora è presente nelle Grandi Aree Metropolitane del Paese, e il 32,6% presso i comuni con popolazione compresa tra 70mila e 250mila abitanti⁶. Nei comuni di popolazione compresa tra 30 e 70mila abitanti (fascia demografica in cui rientra il comune di Cuneo), l’incidenza media del fenomeno è pari al 4,1%.

Le tipologie familiari di beneficiari e la loro presenza nel territorio

Abbiamo visto come le famiglie con minorenni, le persone sole e i nuclei monogenitoriali rappresentano i gruppi familiari più diffusi tra gli beneficiari Caritas del territorio provinciale⁷. Esaminando nel dettaglio la situazione specifica delle varie diocesi, tale configurazione appare sostanzialmente confermata, pur con qualche distinguo. In tutte le diocesi che hanno partecipato alla raccolta dati, le famiglie con figli minori al loro interno confermano il loro primato numerico, con l’eccezione della diocesi di Fossano, dove le “persone che vivono da sole” costituiscono il raggruppamento familiare più frequente (33,6% dei casi). Le persone sole, che rappresentano a livello complessivo il secondo raggruppamento, mantengono tale posizione un po’ dovunque nel territorio provinciale, tranne che nel caso della diocesi di Alba, dove questo tipo di situazioni è ampiamente superato da quasi tutte le altre tipologie di convivenza familiare.

Le persone senza dimora costituiscono il raggruppamento numericamente meno significativo, anche se la sovrappresenza di tali situazioni presso la diocesi di Mondovì determina un anormale innalzamento del valore medio di incidenza. A questo proposito è bene precisare che il Centro di Ascolto Diocesano di Mondovì compila e inserisce nel sistema R.OS.PO. l’intera scheda di raccolta dati per tutti gli accessi ai servizi, compresi quelli per le persone senza fissa dimora che accedono alla mensa e ai dormitori. Questo procedimento non è adottato dalle altre Caritas aderenti al progetto. Il dato sulla presenza dei senza dimora nei CdA non può essere considerato un indicatore esaustivo del fenomeno nel territorio, in quanto alcune persone senza dimora si rivolgono ad altri tipi di centri.

Le famiglie con minorenni, le persone sole e i nuclei monogenitoriali rappresentano i gruppi familiari più diffusi tra i beneficiari Caritas del territorio provinciale

Tabella 2. Tipologie familiari e presenza nel territorio - Anno 2017

Diocesi	Senza dimora	Gli anziani (soli o in coppia)	Genitori soli	Famiglie Italiane senza figli minori	Famiglie Straniere senza figli minori	Persone sole	Famiglie con figli minori	Totale
Alba	0,7%	6,0%	27,6%	18,7%	6,0%	3,7%	37,3%	100%
Torino	5,4%	5,4%	14,5%	9,1%	8,4%	15,9%	41,3%	100%
Fossano	4,5%	4,9%	10,9%	6,4%	18,1%	33,6%	21,5%	100%
Cuneo	4,1%	6,3%	14,1%	6,8%	7,0%	18,4%	43,3%	100%
Mondovì	8,9%	3,7%	13,1%	7,4%	13,5%	18,8%	34,6%	100%
Saluzzo	3,7%	5,6%	15,5%	9,5%	7,1%	20,7%	37,9%	100%
Totale	5,7%	5,1%	14,5%	8,5%	10,2%	19,0%	37,0%	100% (2.970)

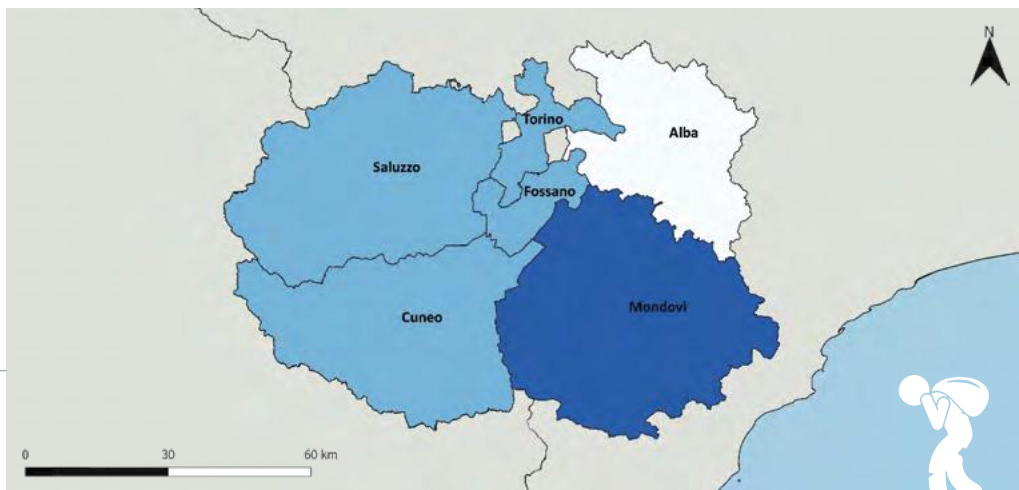
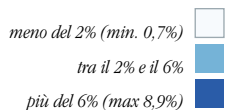
⁶ ISTAT, *Le persone senza dimora*. Anno 2014, Roma, 10 dicembre 2015.

⁷ La costruzione delle tipologie familiari è stata effettuata su un numero minore di unità statistiche, non corrispondenti al totale delle persone prese in carico. In totale, non sono stati inclusi 160 casi, per i quali le informazioni anagrafiche e di convivenza non consentono di stabilire in modo univoco la tipologia familiare di appartenenza.

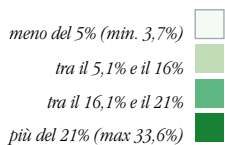
Nelle carte geografiche di seguito riportate, è possibile osservare la distribuzione delle sette tipologie di beneficiari, secondo il diverso livello di incidenza calcolato sul totale delle famiglie prese in carico dalle Caritas diocesane della provincia di Cuneo. È bene ricordare che la diocesi di Torino è raffigurata in modo parziale, in quanto sono state incluse nella raccolta dei dati solamente le parrocchie che rientrano nel territorio del cuneese.⁸

8 La costruzione delle cartine è stata curata da Flaminia Tumino, collaboratrice dell'Ufficio Africa di Caritas Italiana.

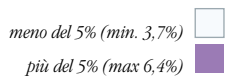
% Senza dimora

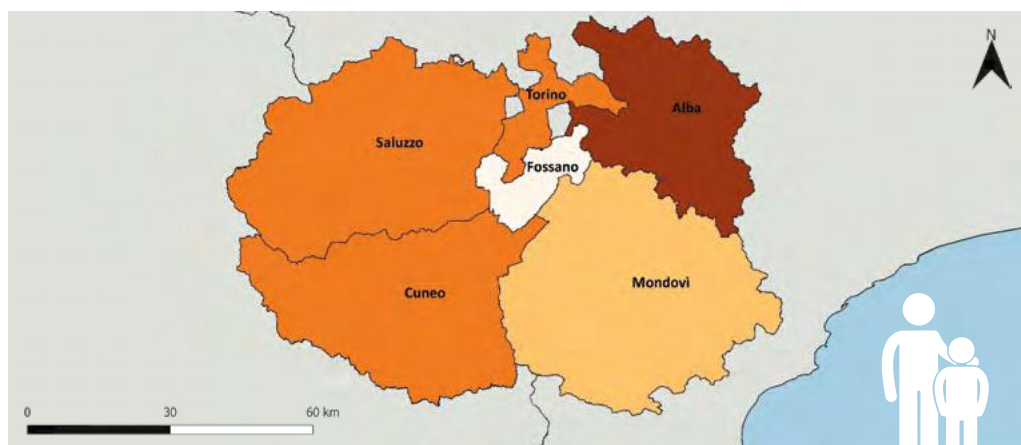


% Persone sole



% Anziani





% Genitori soli

- meno dell'11% (min. 10,9%)
- tra il 13% e il 14%
- tra il 14,1% e il 15,5%
- più del 15,5% (max 27,6%)



% Famiglie straniere senza figli minori

- meno del 10% (min. 6%)
- tra il 10,1% e il 14%
- più del 14% (max 18,1%)



% Famiglie italiane senza figli minori

- meno dell'8% (min. 6,4%)
- tra il 7,4% e il 9,5%
- più del 18% (max 18,7%)



% Famiglie con minori a carico

- meno del 22% (min. 21,5%)
- tra il 22,1% e il 40%
- più del 40% (max 43,3%)

I profili di povertà nelle realtà parrocchiali

Le parrocchie e i centri di ascolto cittadini o diocesani si prendono cura di diverse situazioni di povertà

La distribuzione delle sette tipologie familiari di beneficiari è molto sensibile alla dimensione operativa del Centro di Ascolto. Nello specifico, distinguendo i Centri di Ascolto che operano sul livello diocesano da quelli attivi nella dimensione parrocchiale, si scopre che la gerarchia delle presenze osservata nel precedente paragrafo appare in parte modificata. In altre parole: le parrocchie e i Centri di Ascolto cittadini o diocesani si prendono cura di diverse situazioni di povertà.

Presso le parrocchie sono molto numerose soprattutto le famiglie con minori, secondo valori di incidenza superiori a quelli della media provinciale. Più precisamente, il 40,9% dei *cluster* familiari presi in carico dai CdA parrocchiali è costituito da famiglie con minori (mentre nei CdA diocesani/cittadini tale presenza supera di poco il 34%). Sempre nelle parrocchie, a differenza del totale complessivo, al secondo posto non si posizionano le persone sole (15,2%), ma i genitori soli (15,8%).

Tabella 3. Tipologie di povertà per tipo di CdA

Tipo di CdA	Senza dimora	Gli anziani (soli o in coppia)	Genitori soli	Famiglie Italiane senza figli minori	Famiglie Straniere senza figli minori	Persone sole	Famiglie con figli minori	Totale
Diocesano	7,0%	4,5%	13,6%	7,7%	11,2%	21,6%	34,4%	100%
Parrocchiale	3,6%	5,9%	15,8%	9,8%	8,9%	15,2%	40,9%	100%
Totale	5,7%	5,1%	14,5%	8,5%	10,2%	19,0%	37,0%	100%

Confermando un trend diffuso anche a livello nazionale, spicca la ridotta presenza numerica di persone senza dimora che si rivolgono ai CdA parrocchiali (3,6% sul totale degli beneficiari, contro un valore medio del 5,7% a livello complessivo e del 7% presso i soli CdA cittadini/diocesani).

Gli anziani residenti over 65 costituiscono, a livello provinciale, il 23,7% della popolazione residente, contro la media del 22,3 registrata a livello nazionale

Al contrario, è interessante notare nei Centri di Ascolto parrocchiali la presenza non trascurabile di anziani (da soli o in coppia) in cerca di aiuto: tale presenza sfiora il sei per cento (5,9%), superando il valore registrato nei CdA cittadini/diocesani (4,5%). La maggiore presenza di anziani nella dimensione parrocchiale può essere spiegata in base a diverse interpretazioni, tra cui il minore carattere stigmatizzante dei piccoli Centri di Ascolto rispetto a quanto rilevato nei centri che operano a livello diocesano o cittadino, spesso ubicati nei pressi dei luoghi passaggio e frequentati da un alto numero di soggetti gravemente emarginati. Il ricorso a quest'ultimo tipo di centri è sgradito agli anziani autoctoni, che preferiscono interagire in un contesto meno spersonalizzante e dedicato. Persiste comunque un problema di sotto-rappresentanza di anziani poveri presso i Centri di Ascolto Caritas, anche in considerazione dell'invecchiamento demografico della popolazione residente nel territorio provinciale e del tasso di povertà relativa degli anziani registrato nel territorio di riferimento. Da un lato, infatti, i residenti over 65 costituiscono, a livello provinciale, il 23,7% della popolazione residente, contro la media del 22,3% registrata a livello nazionale). Allo stesso tempo, l'ISTAT ci consegna una fotografia della povertà nel nostro Paese a tutto sfavore della popolazione giovanile, protetta in misura

decisamente insoddisfacente dalle misure di protezione sociale attualmente disponibili. Gli anziani in situazione di povertà relativa costituiscono, nel 2016, l'8,2% della popolazione italiana, e nelle regioni del Nord Italia appaiono in numero ancora minore (3,3%). Solo il 3,5% delle famiglie di "soli anziani" è sotto la soglia di povertà assoluta (contro il 26,8% delle famiglie con 3 o più figli minori)⁹.

Quali bisogni per quali famiglie

Ogni tipologia familiare di beneficiari si distingue per un proprio profilo di vulnerabilità e domanda sociale, anche se è innegabile che alcuni tipi di problemi sono più presenti di altri, coinvolgendo in modo pesante tutte le situazioni di povertà familiare evidenziata.

Ad esempio, i problemi economici costituiscono per tutte le tipologie familiari la principale forma di povertà, secondo livelli di incidenza che vanno da un minimo del 66,4% per le persone sole a un massimo del 79,6% per le famiglie con figli minori. Si conferma quindi una tragica debolezza economica per i nuclei assistiti dalla Caritas, tra i quali si osserva anche un'altra preoccupante incidenza: la diffusione di problemi di tipo lavorativo (il valore medio di incidenza sull'intero campione è pari a 57,6%). Si tratta di problemi lavorativi che coincidono spesso (ma non solamente) con la condizione di disoccupazione. Questo tipo di problema si presenta in misura particolarmente significativa tra le persone senza dimora, che ne sono colpite nel 69% dei casi. Ma ugualmente preoccupante è la diffusione di gravi problemi lavorativi tra le famiglie con figli minori (63,1%).

Interessante anche notare la rilevanza dei problemi di salute tra le famiglie di soli anziani: quasi un anziano su tre che si rivolge alla Caritas manifesta anche problemi di rilevante urgenza sanitaria (28%).

I problemi abitativi, in terza posizione dal punto di vista numerico, sono diffusi in modo piuttosto omogeneo in tutto il campione. Fatta eccezione per la prevedibile entità di questo tipo di problematiche tra le persone senza dimora (75,6%), sono soprattutto le famiglie unipersonali a soffrire maggiormente di problemi legati alla dimensione abitativa: tra le persone che vivono da sole, quasi una persona su quattro ha manifestato ai Centri di Ascolto la presenza di problematiche in questo tipo di ambito. Va sottolineato che in questo caso la variabile cittadinanza non sembra rivestire un particolare ruolo interpretativo: le persone sole con problemi abitativi sono equamente divise tra italiani e stranieri. Se osserviamo lo stato civile di queste persone si apprende invece che quasi la metà di esse (47,2%) è caratterizzata dal vivere una situazione di rottura di vincoli familiari: separate di fatto separate legalmente o divorziate.

Sempre per quanto riferito ai problemi abitativi, è interessante notare come questo tipo di problemi coinvolgano in modo eguale le famiglie italiane e quelle straniere, a dimostrazione di come l'insufficienza di politiche alloggiative pubbliche sia un fenomeno trasversale, su cui appare urgente avviare un'azione di intervento e di riforma, non solamente nell'ambito emergenziale e della prima accoglienza, quanto in quello delle politiche ordinarie della casa e della riqualificazione urbanistica.

La quarta categoria problematica più frequente nei Centri di Ascolto della provincia è quella dei problemi familiari, che coinvolgono il 9,6% dei beneficiari Caritas. La presenza crescente di una povertà italiana e "familiare" che si rivolge alla Caritas per chiedere aiuto può essere meglio

Quasi un anziano su tre che si rivolge alla Caritas manifesta anche problemi di rilevante urgenza sanitaria

Le persone sole con problemi abitativi sono equamente divise tra italiani e stranieri

⁹ ISTAT, *La povertà in Italia. Anno 2016*, 13 luglio 2017.








La situazione di difficoltà delle famiglie è accentuata dall'evidente carenza di tutela e dalla situazione di sottoprotezione assistenziale della famiglia in Italia

compresa alla luce delle profonde trasformazioni che hanno interessato la famiglia nel nostro Paese, sia dal punto di vista dei suoi aspetti oggettivi di configurazione storica che dal punto di vista dell'idea sociale di famiglia condivisa nella coscienza collettiva italiana. Senza dubbio, la crisi economico-finanziaria degli scorsi anni ha determinato l'estensione dei fenomeni di impoverimento ad ampi settori di popolazione, non sempre coincidenti con i "vecchi poveri" del passato. Nel mondo Caritas aumentano i beneficiari italiani, cresce la multi problematicità delle persone, con storie di vita complesse, di non facile risoluzione, che coinvolgono tutta la famiglia. La fragilità occupazionale è molto evidente e diffusa: rispetto alle tendenze del recente passato, i poveri in Italia sono sempre meno "working" e sempre più "poor". Aumentano gli anziani e le persone in età matura: la presenza in Caritas di pensionati e casalinghe è ormai una regola e non più l'eccezione. Si impoveriscono le famiglie immigrate e peggiorano le condizioni di vita degli emarginati gravi, esclusi da un welfare pubblico sempre più residuale.

La situazione di difficoltà delle famiglie è inoltre accentuata dall'evidente carenza di tutela e dalla situazione di sottoprotezione assistenziale della famiglia in Italia, che determina la necessità di rintracciare possibili fonti di aiuto e sostegno, oltre il recinto del sistema di welfare istituzionale. Secondariamente, una volta esaurite le principali forme di aiuto disponibili all'interno della rete familiare e amicale, la famiglia comincia a rivolgersi anche a soggetti esterni a tale ambito, afferenti al sistema formale di welfare privato, tra cui anche la Caritas. In molti casi, il ricorso alla Caritas avviene quando la situazione sociale ed economica della famiglia appare molto pregiudicata, compromettendo le possibilità di costruire un reale percorso di emancipazione.

La tipologia familiare più colpita da tale forma di difficoltà corrisponde alla condizione di genitore solo (18,1%), seguita dalle persone senza dimora, che soffrono di problemi familiari per il 16,1% dei casi. È quest'ultimo un aspetto interessante, che dimostra la debolezza relazionale di questo tipo di situazioni: in molti casi, come dimostrano le esperienze degli operatori sul campo, molti dei percorsi di povertà delle persone senza dimora si avviano proprio a partire da uno scacco affettivo. In altri casi, tali percorsi di impoverimento partono da altri fattori (perdita del lavoro, dipendenze, esperienze di detenzione, ecc.), giungendo all'isolamento relazionale e alla perdita dei legami affettivi come sbocco finale dell'intero processo.

Tabella 4. Tipologie di povertà per tipo di problema/bisogno sociale (valori percentuali su 100 persone della stessa tipologia di povertà)

Problemi sociali	Senza dimora 	Gli anziani (soli o in coppia) 	Genitori soli 	Famiglie Italiane senza figli minori 	Famiglie Straniere senza figli minori 	Persone sole 	Famiglie con figli minori 
Sfratto	1,2%	2,0%	1,4%	0,8%	0,3%	0,7%	1,2%
Detenzione/Giustizia	8,9%	1,3%	1,4%	2,0%	1,0%	5,7%	1,2%
Dipendenze	6,5%	2,7%	0,9%	2,4%	0,3%	3,9%	0,7%
Problemi familiari	16,1%	5,3%	18,1%	9,5%	4,9%	8,8%	7,5%
Maltrattamenti	2,4%	0,7%	3,2%	•	0,7%	0,7%	1,0%
Handicap/Disabilità	2,4%	5,3%	1,9%	5,9%	1,0%	1,9%	1,5%
Migrazione	10,1%	•	1,2%	0,4%	3,0%	3,0%	2,2%
Istruzione	4,8%	•	2,1%	0,4%	4,6%	4,8%	3,1%
Occupazione/Lavoro	69,0%	24,0%	53,4%	54,2%	62,2%	54,9%	63,1%
Povertà	68,5%	76,7%	72,6%	73,5%	70,4%	66,4%	79,6%
Indebitamento	2,4%	10,0%	7,4%	11,1%	3,0%	5,0%	9,3%
Usura	•	•	0,2%	•	•	0,2%	0,1%
Salute	11,3%	28,0%	12,3%	20,6%	7,9%	17,3%	6,4%
Problemi abitativi	75,6%	17,3%	15,3%	14,6%	14,1%	24,2%	16,3%
Altri problemi	5,4%	6,7%	3,2%	3,6%	2,6%	3,9%	4,2%

Alcuni dei problemi contemplati nella classificazione utilizzata dai Centri di Ascolto della provincia appaiono poco significativi dal punto di vista numerico.

Il caso più eclatante è quello dell'usura, che nel corso di un anno è stata segnalata solamente da tre beneficiari. Ma pure altri problemi appaiono nel complesso poco significativi, anche rispetto alle dimensioni potenziali dei vari fenomeni: gli sfratti (31 casi in un anno); i maltrattamenti in famiglia (36 casi); le dipendenze (56 casi). La ridotta presenza di tali fenomeni all'interno del sistema dei Centri di Ascolto si deve a diversi fattori, tra cui la presenza nel territorio provinciale di altri enti, pubblici e privati, specializzati nella presa in carico professionale di tali forme di disagio sociale. Inoltre, come nel caso dell'usura o del maltrattamento in famiglia, siamo di fronte a fenomeni di forte sensibilità sociale e umana, che non emergono sempre in tutta la loro gravità nel momento dell'ascolto, o che possono provocare nell'operatore la tendenza a non registrare l'informazione ricevuta nella scheda del sistema informativo dei Centri di Ascolto.

Data la ridotta entità dei casi rilevati e le lievi differenze territoriali osservate, non è quindi possibile operare nessun tipo di stima sulla diffusione reale dei fenomeni di povertà nelle diocesi della provincia.

Usura o maltrattamenti in famiglia sono fenomeni di forte sensibilità sociale e umana, che non sempre emergono nel momento dell'ascolto

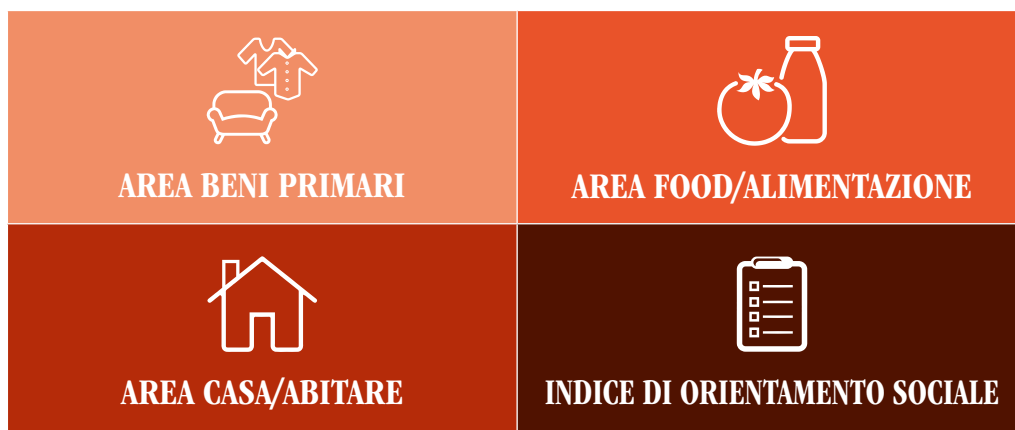
La costruzione degli Indici di Intervento sociale

I Centri di Ascolto Caritas forniscono un ampio ventaglio di prestazioni assistenziali, di varia natura. Gli aiuti comprendono interventi rivolti a soddisfare bisogni materiali (alimentazione, riparo, abbigliamento, farmaci, igiene personale, ecc.), ma anche bisogni di tipo informativo e di orientamento a servizi e prestazioni fornite da altri tipi di enti, pubblici e privati.

È bene sottolineare che gli interventi assistenziali forniti dalla Caritas si distinguono da altri tipi di aiuti istituzionali, trasmessi per via burocratica, per una forte valenza della componente umana e promozionale: siamo di fronte a dei beni ad “alta densità relazionale”, il cui significato si spinge ben oltre l'utilità del pacco viveri o del pasto caldo. A complemento del bene tangibile consegnato o alle prestazioni immateriali fornite, si addiziona un plusvalore di presenza umana, che arricchisce la dotazione di capitale sociale a disposizione della persona o della famiglia in difficoltà. Al valore economico delle prestazioni assistenziali fornite, certamente non trascurabile, andrebbe quindi aggiunta questa componente relazionale, di indubbio e incalcolabile valore.

Nel caso dei Centri di Ascolto attivi presso le Caritas della provincia di Cuneo, il sistema di raccolta dati prevede 36 diversi tipi di intervento sociale. Allo scopo di fornire una descrizione ragionata e integrata di tali forme di aiuto, sono stati costruiti degli Indici di Intervento Sociale, che aggregano tra di loro più tipi di intervento, afferenti alla stessa categoria di prestazioni sociali. Gli indici che presentiamo in questa sede sono quattro, e fanno riferimento ad altrettante aree di intervento socio-assistenziale:

Gli interventi assistenziali forniti dalla Caritas si distinguono per una forte valenza della componente umana e promozionale



La scelta delle quattro aree è riconducibile al peso statistico dei diversi problemi di riferimento, ampiamente evidenziata nel capitolo precedente. Il primo problema dei beneficiari dei Centri di Ascolto è rappresentato dalla povertà economica. Di conseguenza sono stati costruiti due diversi tipi di Indici di Intervento Sociale riferiti alla povertà economica: il primo nell'area della soddisfazione dei beni primari e il secondo riferito all'area dell'alimentazione.

Come ricordiamo, il secondo problema in ordine di frequenza numerica è costituito dall'assenza di lavoro, o comunque da una serie di problemi legati alla dimensione lavorativa (reddito insufficiente, lavoro nero, occasionale, licenziamento, cassa integrazione e mobilità, ecc.). A tale riguardo, non è possibile costruire un adeguato Indice di Intervento, in quanto le Caritas diocesane offrono pochi interventi di inserimento lavorativo e si limitano in questo senso a svolgere un'azione di informazione e consulenza su aspetti legati alla ricerca del lavoro o propedeutici a essa. L'Indice di Orientamento sociale riflette questo tipo di prestazioni e si spinge oltre la stretta dimensione della problematica occupazionale.

Al terzo posto figurano tutta una serie di problemi e bisogni legati alla dimensione abitativa, sotto diversi punti di vista e secondo diversi livelli di gravità. A tale scopo è stato costruito un Indice casa, che include undici diversi tipi di prestazioni, legate al soddisfacimento del bisogno abitativo, che comprendono anche una serie di prestazioni aggiuntive rispetto al soddisfacimento di base del “tetto per la notte”, e include una serie di contributi economici legati alle utenze domestiche e ad altri tipi di spese correlate alla fruizione del bene casa.

Indice Intervento Beni Materiali

Il primo indice di intervento, denominato Indice Intervento Beni Materiali, si riferisce a tutti quegli interventi rivolti a soddisfare i bisogni primari della persona o della sua famiglia, ed è stato costruito aggregando tredici diversi tipi di interventi (schema riassuntivo). In linea teorica, l'Indice prevede un punteggio che va da un minimo di 1 (un solo tipo di intervento) a un massimo di 13 (registrato quando la persona ha ricevuto nel corso dell'anno di riferimento almeno un tipo di intervento tra le diverse tipologie di aiuto considerate dall'Indice).

INDICE INTERVENTO BENI MATERIALI	
CODICE	INDICATORI
1	Biglietti per trasporto
2	Farmaci da banco
3	Generi per bambini
4	Mobilio e attrezzature
5	Spese mediche
6	Distribuzione abiti
7	Dormitorio gestito dal CdA
8	Mensa gestita dal CdA
9	Pacchi viveri
10	Ticket spesa alimentare (convenzioni)
11	Ticket spesa farmaceutica (convenzioni)
12	Utilizzo docce
13	Emporio
Range Punteggio teorico: 1-13	

Per ogni persona presa in carico dai Centri di ascolto, è possibile calcolare il relativo punteggio Indice, ottenuto sommando tra di loro i diversi tipi di intervento ricevuti nell'ambito degli aiuti materiali.

Nel complesso, le persone che hanno ricevuto almeno una forma di aiuto materiale sono pari a 1.716 unità (54,8% di tutti i beneficiari transitati nel corso del 2017). La maggior parte delle situazioni (60,8%) coincidono con coloro che hanno ricevuto prestazioni di aiuto in riferimento a una sola categoria di intervento. Seguono coloro che hanno ricevuto aiuti afferenti a due diverse categorie di sostegno materiale (32%). Aumentando il numero di categorie di aiuto, diminuisce contestualmente il numero di persone prese in carico: solo lo 0,2% di tutti i beneficiari riceve cinque forme diverse di aiuto alimentare.



Per ogni persona presa in carico dai Centri di ascolto, è possibile calcolare il relativo punteggio Indice, ottenuto sommando tra di loro i diversi tipi di intervento ricevuti nell'ambito degli aiuti materiali

Tabella 5. Punteggi Indice Intervento Beni Materiali

Punteggi	N.	%
1	1.043	60,8%
2	549	32,0%
3	98	5,7%
4	23	1,3%
5	3	0,2%
Più di 5	.	.
Totale	1.716	100,0%

Il 2,5% delle famiglie con minori ha ricevuto almeno 4-5 diversi tipi di aiuto per riuscire a soddisfare i bisogni primari di sopravvivenza

Incrociando le informazioni dei punteggi Indice con i diversi gruppi sociali di beneficiari, si apprende che le “Famiglie con figli minori” e le “Persone senza dimora” sono i gruppi sociali tra i quali è più diffuso l’aiuto materiale. Per esempio, il 2,5% delle famiglie con minori ha ricevuto almeno 4-5 diversi tipi di aiuto per riuscire a soddisfare i bisogni primari di sopravvivenza. Una quota di poco più piccola di persone appartenenti al gruppo dei “Senza dimora” pari al 2,4%, si trova nello stesso tipo di situazione. Aggregando tra di loro i punteggi pari o superiore al valore di tre interventi, si identifica una quota di particolare disagio per gli stessi due gruppi, che hanno ricevuto, nel 13,7% dei casi dei senza dimora e nel 10% delle famiglie con figli minori, tre o più forme di aiuto primario.

Tabella 6. Indice Intervento Beni Materiali per tipologia familiare (per 100 persone della stessa tipologia familiare)

Tipologie	Punteggio Indice						Tot.	N.
	1	2	3	4	5	+ di 5		
Anziani soli/coppia	75,3%	23,5%	1,2%	.	.	.	100%	81
Senza dimora	31,5%	54,8%	11,3%	2,4%	.	.	100%	124
Genitori soli	67,1%	27,8%	3,8%	1,3%	.	.	100%	234
Famiglie italiane senza figli minori	63,3%	31,2%	4,7%	.	0,8%	.	100%	128
Famiglie straniere senza figli minori	69,2%	26,7%	4,1%	.	.	.	100%	146
Persone sole	64,7%	29,7%	4,6%	1,1%	.	.	100%	283
Famiglie con figli minori	55,8%	34,3%	7,5%	2,2%	0,3%	.	100%	651
Totale	59,8%	32,7%	6,0%	1,4%	0,2%	.	100%	1.647

Dal punto del sistema di responsabilità del welfare pubblico, nonostante l’introduzione del Sia e successivamente del Rei, desta una certa preoccupazione il fatto che una famiglia con figli minorenni al suo interno debba fare riferimento a un ente ecclesiastico, di natura sostanzialmente privata, per poter soddisfare i bisogni primari dei membri del proprio nucleo. Per questo tipo di nuclei dovrebbero essere disponibili una serie di misure di protezione sociale, disposte da enti pubblici locali o nazionali, ma che evidentemente non riescono fino in fondo a prevenire e limitare i fenomeni di impoverimento ed esclusione sociale.

Indice Intervento Food

Sempre nell'ambito dell'aiuto materiale, uno specifico Indice di Intervento, denominato Indice Intervento Food, si riferisce al soddisfacimento del fondamentale bisogno alimentare. Aggregando quattro diversi tipi di intervento alimentare (schema riassuntivo), si ottiene un Indice sintetico con punteggio da 1 a 4.

INDICE INTERVENTO FOOD	
CODICE	INDICATORI
1	Mensa gestita dal CdA
2	Pacchi viveri
3	Ticket spesa alimentare (convenzioni)
4	Emporio
Range Punteggio teorico: 1-4	

Gli aiuti alimentari vengono percepiti da 1.325 persone, pari al 42,3% di tutti i beneficiari Caritas del 2017. Nessuna persona riceve più di due diversi tipi di aiuto alimentare (per esempio ticket, pacchi viveri e mensa).

Tabella 7. Punteggi Indice Intervento Food

Tipi di interventi ricevuti	N.	%
1 tipo di intervento	1.209	91,2%
2 tipi di interventi	116	8,8%
Più di 2 tipi di interventi	•	•
Totale	1.325	100%

L'incrocio con le tipologie sociali di beneficiari evidenzia la presenza di duplici modalità di intervento alimentare, soprattutto per le famiglie con figli minori: il 14,7% di tali nuclei riceve un aiuto alimentare sotto almeno due diverse modalità. Anche tra gli anziani (soli o in coppia), è abbastanza diffusa la pratica del "doppio aiuto", che coinvolge l'8,5% di tale gruppo sociale.

È probabile che gli anziani percepiscano un aiuto alimentare anche sotto forme diverse da quelle indicate nella tabella: in determinati contesti territoriali e di fronte a situazioni sociali e sanitarie di particolare precarietà, l'aiuto alimentare può essere inserito all'interno di una presa in carico più complessiva della famiglia anziana, che non prevede necessariamente il ricorso della persona al Centro di Ascolto (visite domiciliari, presso ospedali, case di riposo, ecc.).

Tabella 8. Indice Intervento Food per tipologia familiare (per 100 persone della stessa tipologia)

Tipologie	1	2	+ di 2	Totale	N.
Anziani soli/coppia	91,5%	8,5%	•	100%	71
Senza dimora	97,0%	3,0%	•	100%	101
Genitori soli	93,2%	6,8%	•	100%	191
Famiglie italiane senza figli minori	52,3%	2,0%	•	100%	107
Famiglie straniere senza figli minori	95,2%	4,8%	•	100%	105
Persone sole	94,7%	5,3%	•	100%	227
Famiglie con figli minori	85,3%	14,7%	•	100%	498
Totale	91,1%	8,9%	•	100%	1.300

L'aiuto alimentare può essere inserito all'interno di una presa in carico più complessiva della famiglia anziana, che non prevede necessariamente il ricorso della persona al Centro di Ascolto



Indice di Intervento Casa

L'ambito dei problemi abitativi non si esaurisce nel pur importante tema della grave esclusione abitativa delle persone senza dimora o del primo accesso al bene casa. Se da un lato vi sono i problemi di chi ha difficoltà a fruire di un'abitazione stabile, sono ravvisabili nel nostro Paese notevoli e molteplici forme di disagio abitativo, che riguardano la sfera più complessiva dell'abitare: la qualità edilizia, il posizionamento dell'abitazione nel contesto territoriale, l'accesso a servizi di mobilità, il pagamento delle utenze domestiche, la manutenzione e la cura dell'alloggio, il sovraffollamento e la convivenza di più nuclei all'interno dello stesso alloggio, ecc.

Allo scopo di tenere debito conto di questi due diversi livelli di gravità del problema casa, è stato costruito un indice che tiene conto di queste duplici forme di bisogno, includendo prestazioni relative all'accesso al "bene casa" nella sua forma più radicale (in altre parole, sono interventi che hanno lo scopo di fornire un "tetto per la notte"), e prestazioni che tentano di soddisfare una gamma più ampia di bisogni, in gran parte riconducibili al pagamento delle spese accessorie legate al bene casa. L'Indice aggrega undici diversi tipi di prestazioni erogate dai Centri di Ascolto (schema riassuntivo). L'Indice prevede quindi un punteggio che va da un minimo di 1 a un massimo di 11.

Sono ravvisabili nel nostro Paese notevoli e molteplici forme di disagio abitativo, che riguardano la sfera più complessiva dell'abitare

INDICE INTERVENTO CASA	
CODICE	INDICATORI
1	Pagamento affitto
2	Pagamento mutuo
3	Pagamento ospitalità in albergo
4	Stipula contratto casa
5	Dormitorio gestito dal CdA
6	Mobilio e attrezzature
7	Pagamento utenze (senza specificazione)
8	Pagamento utenze gas
9	Pagamento utenze luce
10	Pagamento utenze riscaldamento
11	Pagamento spese condominiali
<i>Range Punteggio teorico: 1-11</i>	

Osservando i dati statistici, emerge che gli interventi nella dimensione abitativa hanno riguardato 1.198 persone, pari al 38,2% del totale dei beneficiari transitati nel corso del 2017.

Tabella 9. Punteggi Indice Intervento Casa

Tipi di interventi ricevuti	N.	%
1	922	77,0%
2	207	17,3%
3	59	4,9%
4	8	0,7%
5	2	0,2%
Più di 5	.	.
Totale	1.198	100%

Spicca un gruppo significativo di beneficiari che hanno ricevuto un solo tipo di aiuto nell'ambito abitativo (77%). Vi sono comunque dei gruppi di beneficiari che hanno ricevuto anche più di una forma di aiuto: il 17,3% ha ricevuto due aiuti e il 4,9% tre tipi diversi di aiuto. L'esame delle informazioni in base al *cluster* familiare di appartenenza vede una concentrazione di 4-5 tipi diversi di interventi nella sfera abitativa per un piccolo gruppo di anziani (1,9%) e un altrettanto ridotto numero di famiglie con figli minori (1,3%).

Tabella 10. Indice Intervento Casa per tipologia familiare (per 100 persone della stessa tipologia)

Tipologia	1	2	3	4	5	+ di 5	Tot.	N.
Anziani soli/coppia	75,0%	13,5%	9,6%	1,9%	•	•	100%	52
Senza dimora	96,2%	2,6%	1,3%	•	•	•	100%	78
Genitori soli	75,6%	19,8%	4,1%	0,6%	•	•	100%	172
Famiglie italiane senza figli minori	65,1%	28,3%	6,6%	•	•	•	100%	106
Famiglie straniere senza figli minori	74,0%	21,2%	3,8%	1,0%	•	•	100%	104
Persone sole	81,4%	13,3%	4,8%	•	0,5%	•	100%	188
Famiglie con figli minori	74,9%	18,1%	5,7%	1,1%	0,2%	•	100%	442
Totale	76,5%	17,5%	5,1%	0,7%	0,2%	•	100%	1.142

Spicca un gruppo significativo di beneficiari che hanno ricevuto un solo tipo di aiuto nell'ambito abitativo (77%)

Indice di Intervento Orientamento sociale

L'ultimo ambito di interventi sui quali ci concentriamo secondo un approccio multidimensionale riguarda la sfera dell'orientamento e dell'accompagnamento, che integra sul versante promozionale la gamma di interventi assistenziali forniti dalle Caritas per soddisfare i bisogni primari delle persone o famiglie in difficoltà. In questo caso, i Centri di Ascolto si spingono a fornire una serie di prestazioni di segretariato sociale, che presuppongono livelli di competenza diversi da quelli del tradizionale aiuto materiale. In questo modo, l'indicatore non ha solamente lo scopo di verificare il livello di complessità dei problemi dei beneficiari ma anche quello di sondare il livello di modernizzazione dei centri, in vista di un più deciso ruolo promozionale e di *advocacy* della Caritas nel contesto del welfare locale. L'indice di Orientamento sociale è composto da otto diversi tipi di prestazioni.

INDICE INTERVENTO ORIENTAMENTO SOCIALE	
CODICE	INDICATORI
1	Consulenza legale
2	Consulenza previdenziale
3	Consulenza psico-sociale
4	Debiti verso finanziarie
5	Lavoro accessorio
6	Stipula contratto casa
7	Tirocinio formativo (borsa lavoro)
8	Collaborazione occasionale

Range Punteggio teorico: 1-8



Si conferma la difficoltà di molti Centri di Ascolto Caritas ad affrancarsi da uno stile di aiuto tutto improntato all'aiuto materiale

Al riscontro empirico, i beneficiari che hanno ricevuto delle forme di aiuto sotto il profilo orientativo e consulenziale sono in numero estremamente ridotto: si tratta di 225 persone, pari al 7,2% del totale. Si conferma, in questo modo, la difficoltà di molti Centri di Ascolto Caritas ad affrancarsi da uno stile di aiuto tutto improntato all'aiuto materiale, e che vede gli approcci assistenziali di carattere maggiormente promozionale affidati o delegati a tipologie di servizio diverse, non necessariamente aderenti al sistema Caritas, ma spesso in rete con esso. La grande maggioranza dei beneficiari ha ricevuto una sola forma di aiuto consulenziale (97,3%).

Tabella 11. Punteggi Indice intervento Orientamento sociale

Tipi di interventi ricevuti	N.	%
1	219	97,3%
2	5	2,2%
3	1	0,4%
Più di 3	.	.
Totale	225	100%

Tabella 12. Indice Intervento Orientamento Sociale per tipologia familiare (per 100 persone della stessa tipologia)

Tipologia	1	2	3	+ di 3	Tot.	N.
Anziani soli/coppia	100%	.	.	.	100%	8
Senza dimora	100%	.	.	.	100%	5
Genitori soli	100%	.	.	.	100%	37
Famiglie italiane senza figli minori	100%	.	.	.	100%	24
Famiglie straniere senza figli minori	100%	.	.	.	100%	15
Persone sole	90,0%	10,0%	.	.	100%	30
Famiglie con figli minori	96,6%	2,3%	1,1%	.	100%	87
Totale	97,1%	2,4%	0,5%	.	100%	206

Letture integrata degli Indicatori di Intervento sociale

Se in conclusione osserviamo in modo integrato i cinque Indicatori di Intervento sociale, si evidenzia la forte diffusione dell'aiuto materiale, che coinvolge il 54,8% dei beneficiari (che hanno ricevuto almeno un tipo di aiuto materiale, in corrispondenza delle 13 categorie di intervento che hanno costruito l'indice). Seguono a una certa distanza gli aiuti nell'ambito alimentare (42,3%) e in quello della casa (38,2%). Molto più distanziato il raggruppamento di coloro che hanno ricevuto almeno una forma di aiuto consulenziale e di orientamento (7,2%).

L'incrocio di tali informazioni con le tipologie familiari evidenziate nella prima parte di questo contributo ci può aiutare a capire verso quale tipologia di beneficiari dei Centri di Ascolto si concentrano determinate categorie di interventi e di prestazioni sociali (tab. 14).

Tabella 13. Numero di beneficiari Caritas per Indice di Intervento Sociale

Indici di Intervento Sociale	N.	%
Beni Materiali (13 tipi di aiuto)	1.716	54,8%
Food (4 tipi di aiuto)	1.325	42,3%
Casa (11 tipi di aiuto)	1.198	38,2%
Orientamento Sociale (8 tipi di aiuto)	225	7,2%

Tabella 14 – Tipologie familiari di beneficiari Caritas per Indice di Intervento Sociale

Tipologie	Beni Materiali	Food	Casa	Orientamento Sociale
Anziani soli/coppia	54,0%	47,3%	34,7%	5,3%
Senza dimora	73,8%	60,1%	46,4%	3,0%
Genitori soli	54,3%	44,3%	39,9%	8,6%
Famiglie italiane senza figli minori	42,2%	35,3%	35,0%	7,9%
Famiglie straniere senza figli minori	57,7%	41,5%	41,1%	5,9%
Persone sole	50,1%	40,2%	33,3%	5,3%
Famiglie con figli minori	59,1%	45,2%	40,1%	7,9%

L'erogazione di beni materiali riguarda in prevalenza le persone che vivono gravi forme di indigenza e di esclusione sociale, come è il caso dei senza dimora, che ne beneficiano per il 73,8%. Anche l'aiuto alimentare si orienta soprattutto verso la platea delle persone senza dimora, anche se in misura ridotta rispetto alla più ampia erogazione di beni materiali.

Sul versante degli interventi che riguardano il bene-casa, la prevalenza di aiuti è ancora una volta più evidente tra le persone senza dimora, anche se con valori di incidenza percentuali molto più ridotti (46,4%). In altre parole, non tutti gli interventi rivolti verso questo tipo di persone è finalizzato a soddisfare il problema centrale di tale categoria di soggetti, quanto ad alleviare una serie di bisogni correlati alla condizione di indigenza estrema (soprattutto cibo e beni materiali). Le attività di orientamento sociale (consulenza, segretariato sociale) sono invece rivolte maggiormente a soggetti che non vivono una grave situazione di esclusione sociale, come è il caso delle famiglie monogenitoriali (8,6%), che pur sperimentando condizioni di forte vulnerabilità, sono comunque parte del tessuto sociale e inserite in un contesto di cittadinanza formale.

Suscita invece una certa preoccupazione la forte incidenza dell'aiuto materiale tra le famiglie con figli minorenni, che ne beneficiano per il 59,1% dei casi. Come già detto in precedenza, si tratta di una situazione allarmante, in quanto questo tipo di nuclei dovrebbero godere di una adeguata protezione sociale, in grado di metterli al riparo da qualsiasi forma di indigenza ed esclusione sociale. L'inclusione delle famiglie con figli minori all'interno del SIA (Sostegno per l'Inclusione Attiva) e successivamente con il Reddito di Inclusione (REI), va quindi accolta in modo positivo, in quanto potrebbe rafforzare la capacità di presa in carico del sistema di welfare locale, *in primis* quello pubblico.

Si evidenzia la forte diffusione dell'aiuto materiale, che coinvolge il 54,8% dei beneficiari

Suscita preoccupazione la forte incidenza dell'aiuto materiale tra le famiglie con figli minorenni, che ne beneficiano per il 59,1% dei casi



5

Volontari e operatori Caritas: attori significativi del sistema locale di welfare

di Antonella Di Fabio



Nell'ambito di *Ascolto in Rete*, attori importanti e particolarmente attenti sono i volontari e gli operatori delle Caritas diocesane e inter-parrocchiali coinvolte. Il ruolo che essi assumono nelle singole realtà ecclesiali è di fondamentale importanza non solo in quanto ascoltatori pazienti delle persone in situazioni di disagio, ma anche quali animatori e promotori di solidarietà e di sensibilizzazione della comunità al fine di rompere il muro dell'indifferenza che è ancora presente in tante realtà cittadine.

Da sempre il volontariato, in generale, ha assunto ruoli importanti come quello di essere anticipatore di risposte ai bisogni esistenti non ancora percepiti sia dall'ente pubblico, che dalle istituzioni private e dalla stessa comunità circostante.

Oggi, più che mai, il volontario assume il ruolo di integrazione dei servizi esistenti sul territorio, rendendoli più efficaci, e si muove come stimolo e promozione della solidarietà di base costruendo reti di collaborazione con i diversi enti e associazioni, curando i legami di prossimità a beneficio delle tante persone in situazione di disagio.

I volontari delle Caritas, dotati di autentica e profonda umanità, con rispetto e responsabilità nei confronti delle persone incontrate, sono vera testimonianza evangelica di accoglienza dell'altro, nel rispetto delle differenze.

I Centri di Ascolto Caritas, oltre a essere spazi in cui i volontari tessono relazioni con persone che vivono in situazioni di precarietà economica e relazionale, sono anche luogo privilegiato di osservazione e di lettura non solo delle caratteristiche demografiche e delle problematiche sociali delle persone che a essi si rivolgono, ma anche delle cause sociali che originano lo stato di povertà e di esclusione. Inoltre, se opportunamente sostenuti, i Centri di Ascolto potrebbero disporre di conoscenze aggiornate sui servizi pubblici e privati esistenti nella comunità orientando e organizzando le energie disponibili ed evitando la dispersione e sovrapposizione di persone, strumenti, progetti, servizi.

Intercettando i "bisogni" esistenti sul territorio e interpellando i diversi soggetti della rete sociale, in un'ottica di sussidiarietà orizzontale, i Centri di Ascolto possono contribuire a evitare la duplicazione dei servizi e anche discernere quale luogo di povertà non è "abitato" e quanto disagio sociale non trova risposta. Infine, attraverso l'acquisizione di strumenti condivisi, come la messa in rete della scheda di raccolta dei dati (R.OS.PO), le Caritas si dotano di dispositivi utili a sensibilizzare la comunità cristiana di riferimento (i parroci, i consigli pastorali e anche le istituzioni pubbliche e private) stimolando la messa in opera di progettazioni innovative volte a migliorare i servizi rispondenti ai bisogni reali che non trovano ancora una risposta adeguata.

Il volontario assume il ruolo di integrazione dei servizi esistenti sul territorio, rendendoli più efficaci

I Centri di Ascolto possono contribuire a discernere quale luogo di povertà non è "abitato" e quanto disagio sociale non trova risposta.

L'ascolto dei volontari e degli operatori

Considerando l'importanza che i volontari e gli operatori giocano all'interno dei Centri di Ascolto, il presente capitolo vuole dar voce a questi soggetti che sono stati ascoltati secondo diverse modalità. In particolare, dal punto di vista operativo sono stati realizzati tre momenti d'ascolto¹:

- *6 focus group* a cui hanno partecipato 62 volontari dei Centri di Ascolto cuneesi sul tema della raccolta dati;
- *1 focus group* che ha visto protagonisti 25 volontari che si sono confrontati su come sta cambiando la povertà nel contesto territoriale di riferimento;
- *1 intervista di gruppo* (auditing) rivolta a 5 giovani operatori responsabili dell'inserimento dati nella piattaforma R.OS.PO.

Accanto agli obiettivi conoscitivi di questa ricerca, il coinvolgimento dei volontari attraverso i *focus group* ha offerto loro una restituzione del lavoro svolto. Questo è stato utile per rafforzare la consapevolezza del loro ruolo nella conoscenza dei bisogni del territorio, della propria identità di gruppo e della voglia di esserci in prima persona. In quanto soggetti che offrono risposte concrete ai bisogni che emergono e si esprimono nei diversi ambiti, i volontari possono trovare nello studio dei bisogni un terreno di ricerca particolarmente utile per elaborare, implementare, verificare e valutare le proprie azioni.

I volontari possono trovare nello studio dei bisogni un terreno di ricerca particolarmente utile per elaborare, implementare, verificare e valutare le proprie azioni.

Raccolta e utilizzo dei dati nell'ambito dei Centri d'Ascolto

Il primo momento di incontro con i volontari si è posto l'obiettivo generale di verificare l'impatto che il **caricamento dei dati** sul sistema informativo ha avuto sui volontari dei Centri di Ascolto. A questo obiettivo generale fanno seguito quattro obiettivi specifici:

- raccogliere opinioni ed evidenziare criticità sull'utilizzo della "scheda raccolta dati" messa in rete;
- conoscere il livello di consapevolezza degli operatori circa i benefici di questo lavoro in rete relativi, in particolare, alla maggiore conoscenza del fenomeno della povertà nel territorio tanto da poter realizzare un'attività di advocacy nei confronti della propria comunità e dell'amministrazione pubblica;
- stabilire, nell'ambito dell'implementazione di R.OS.PO e da parte di un sempre maggior numero di Centri di Ascolto, quali sono stati i vantaggi per i territori, in merito alla collaborazione e allo scambio di informazioni sui i beneficiari dei servizi offerti.

Nello specifico, le domande rivolte ai partecipanti hanno riguardato l'utilizzo della scheda R.OS.PO, la sua informatizzazione e hanno posto l'accento sull'utilità della raccolta dei dati con l'intento di:

- descrivere ciò che i volontari vedono;
- mettere in relazione un "prima" della raccolta dati in rete e un "ora";
- identificare i problemi che eventualmente sono sorti;
- cercare le cause;
- cercare le soluzioni;
- pianificare delle azioni.

¹ Temporalmente, il primo momento di ascolto è stato l'intervista di gruppo con i giovani, realizzata a Cuneo (presso la sede della Fondazione CRC) il 19 dicembre 2017. Dal 4 al 30 gennaio 2018 sono invece stati realizzati i *6 focus group* con i volontari dei Centri di Ascolto. A Savigliano, Fossano e Alba i focus sono stati realizzati nei locali delle Caritas diocesane, a Cuneo, nei locali del Seminario, a Mondovì e a Bra (dove si sono ritrovate le Caritas della diocesi di Torino) nei locali della Cittadella della Carità. Infine, il 14 marzo 2018, presso la sede della Fondazione della CRC è stato realizzato il *focus group* con i volontari impegnati nell'ascolto e provenienti da tutte le Diocesi coinvolte nel progetto.

Dal primo contatto stabilito con i volontari è subito emersa la loro soddisfazione per essere stati interpellati e ascoltati. In particolare, è stata apprezzata la possibilità di confrontarsi su tematiche comuni, strettamente attinenti al loro impegno ulteriore rispetto a quello dell'ascolto delle persone in difficoltà.

Dai singoli *focus group* è risultato che una qualche forma di registrazione delle situazioni delle persone che, nel tempo, si sono rivolte ai Centri di Ascolto è sempre stata fatta. Ciascuno, con modalità differenti, registrava i passaggi su una scheda cartacea. La richiesta, da parte dei referenti diocesani, di adottare tutti la stessa scheda (R.OS.PO) e successivamente di caricare i dati su sistema informativo ha reso necessario individuare operatori motivati a utilizzare il sistema e che si assumessero l'impegno costante di riportare i dati della scheda cartacea sulla piattaforma comune.

A parte alcune criticità sull'impianto della *scheda raccolta dati*, in merito alla quale i volontari hanno suggerito eventuali modifiche, non si sono riscontrate resistenze nel suo utilizzo. Sono stati sottolineati i vantaggi di un ascolto più attento, attraverso il quale è possibile condividere informazioni spesso importanti che altrimenti non troverebbero riscontri. Da alcuni volontari il lavoro di caricamento dei dati è vissuto come un "impegno aggiuntivo" di cui ancora non si comprende pienamente il valore rispetto alla qualità dell'ascolto e degli interventi con le persone in difficoltà.

Queste resistenze e fatiche emerse da alcuni Centri di Ascolto sono comprensibili e sono di stimolo per creare modalità e occasioni di confronto e di supporto reciproco.

Viceversa, numerosi volontari coinvolti nel progetto hanno maturato la consapevolezza del valore aggiunto dato dal progetto *Ascolto in Rete* ritenendolo un'opportunità per i Centri di Ascolto per comprendere quali percorsi – anche nuovi e creativi – promuovere per animare una carità veramente inclusiva.

Vengono sottolineate alcune difficoltà a raccogliere tutti i dati richiesti dal programma. Il punto cruciale è rappresentato dalle risorse finanziarie, dal reddito derivante dai "lavoretti", dalle spese che il nucleo familiare deve affrontare mensilmente. Questo aspetto è particolarmente sentito quando il nucleo da aiutare è di nazionalità straniera.

“Da noi vengono solo le donne, non dicono quanto guadagna il marito, sanno di avere debiti, ma non dicono o non sanno con chi e perché”

Per fornire ai volontari strumenti adeguati all'ascolto delle criticità che emergono durante i colloqui, nel 2017 sono state realizzate due giornate di formazione al fine di favorire un primo approccio alle tematiche collegate all'educazione economico-finanziaria a sostegno della loro funzione di orientamento e accompagnamento di persone in rilevante difficoltà economica.

In questa direzione, è emerso il desiderio dei volontari di continuare a essere supportati da formazione e supervisione per un migliore utilizzo degli strumenti volti anche al superamento di alcune difficoltà riscontrate nel raccogliere tutti i dati richiesti. Le motivazioni addotte dai volontari sono di diversa natura: alcune riguardano la conduzione del colloquio, come il timore di essere invadenti, non saper fare la domanda giusta o avere poco tempo a disposizione; altre attengono a problematiche logistiche o strutturali (come spazi poco adeguati agli incontri con le persone, assenza della rete internet).

Un ulteriore aspetto ritenuto importante segnalato da alcuni Centri di Ascolto è l'apparente scarso coinvolgimento dei parroci che, pur lasciando fare, non si interessano più di tanto; questo è, in parte, dovuto alle numerose incombenze in capo agli stessi e, in qualche caso, dalla

È risultato che una qualche forma di registrazione delle situazioni delle persone che, nel tempo, si sono rivolte ai Centri di Ascolto è sempre stata fatta, ma ciascuno, con modalità differenti

scarsa conoscenza del ruolo assunto dai Centri di Ascolto e dalla portata – nel caso specifico – del progetto *Ascolto in Rete* in termini di ricadute e benefici sul territorio.

A questo proposito con i volontari ci siamo interrogati sull'importanza di promuovere un maggiore confronto con i parroci e con i consigli pastorali al fine di riuscire a trasmettere il messaggio che l'analisi della realtà, sempre più oggettivamente rappresentata dai dati raccolti, può fornire significative indicazioni anche pastorali, utili alla condivisione di percorsi di contrasto alla povertà e di prossimità con le persone in difficoltà.

Nel corso del *focus group* è emersa l'aspettativa che il presente Rapporto possa essere considerato uno degli strumenti per dialogare con le diverse comunità coinvolgendo parroci, consigli pastorali, istituzioni e comunità civile. In sostanza, l'analisi è stata considerata potenzialmente utile per elaborare, implementare, verificare e valutare i propri progetti.

“Il primo passo è il Consiglio pastorale e i parroci, poi le Istituzioni... Il report può essere uno strumento che restituisce alla comunità il lavoro dei volontari [...] anche i numeri e l'analisi della realtà possono parlare e magari smuovere”

Mandato delle Caritas è, tra gli altri, quello di promuovere azioni che generino il senso di appartenenza a una comunità costituita da coloro che operano e vivono sul medesimo territorio

Dalle parole dei volontari si evince la preoccupazione che, in alcune circostanze, la delega delle istituzioni sia particolarmente pressante. Non vi è dubbio che le risorse economiche a disposizione delle istituzioni pubbliche si siano gradualmente ridotte e la loro fruibilità condizionata da criteri a volte rigidi, ma da parte delle Caritas locali è fortemente avvertita la necessità di socializzare soluzioni possibili e interventi condividendo conoscenze e saperi. Da parte dei volontari, emerge una assoluta disponibilità ad aprire tavoli di confronto e porre in essere azioni basate sulla collaborazione con tutti coloro che sono chiamati a intervenire nelle situazioni di disagio economico e di vita.

A questo proposito si sottolinea che, tra gli altri, mandato delle Caritas è quello di promuovere azioni che generino il senso di appartenenza a una comunità costituita da coloro che operano e vivono sul medesimo territorio, con una prospettiva non autoreferenziale, bensì di apertura e confronto per il raggiungimento del bene comune, a partire dagli ultimi.

Ovunque è stato sottolineato il ruolo fondamentale dei referenti dei Centri di Ascolto, non solo come propositori di un indirizzo, ma anche come motivatori e consulenti stabili.

“I dati possono servire per comunicare con le istituzioni. Riportare i dati di realtà è fondamentale se vogliamo promuovere la cultura del rispetto e della dignità dei poveri”

Come cambia la povertà

Il cambiamento che ha interessato il fenomeno della povertà è stato oggetto di un secondo momento di ascolto che, come già detto, ha coinvolto 25 volontari. Dall'ascolto sono emersi cinque temi principali:

- le nuove povertà;
- le cause della povertà;
- la dimensione familiare;
- le famiglie con bambini;
- l'aiuto alimentare.

Le nuove povertà: zona grigia e zona nera

Interrogati sul mutamento dello scenario, i volontari e gli operatori coinvolti hanno offerto una serie di informazioni circa la figura del "povero di oggi", ben rappresentato dall'espressione:

"I nuovi poveri sono i disoccupati: prima avevano un lavoro e vivevano decentemente, oggi hanno perso tutto, e sono molto mortificati nel chiedere aiuto; magari sono anche laureati. [...] Il nuovo povero è questo. Gli altri sono ormai abituati, hanno fatto il callo, ci chiedono la borsa da anni [...] ma chi è piombato in difficoltà [pausa] soffre un sacco"

I poveri sono raccontati dai volontari come divisi in "quelli della zona grigia" e "quelli della zona nera":

"La persona nella "zona grigia" chiede per la bolletta, gli occhiali, il dentista. E poi le persone nella "nera": i migranti. Al dormitorio le situazioni sono drammatiche. In questi casi, non si tratta solo di pagare delle bollette, ma di riportare queste persone a una dignità [...] si tratta di due realtà diverse, e richiedono attenzioni diverse"

"Poi ci sono le donne separate dai mariti, con figli, che trovano molte difficoltà a mandarli a scuola, pagare le tasse, mandarli all'estate ragazzi...ragazze, donne molto volenterose che cercano qualsiasi tipo di lavoro, ma quello che entra non è sufficiente per far fronte a tutto; sono molto preoccupate perché per i loro figli non vedono futuro, fanno fatica a integrarsi... in gran parte i poveri sono rappresentati da queste ragazze, anche italiane, non solo straniere..."

Ancora, i volontari sottolineano come ci sia molto pregiudizio:

"per chi è stato in carcere, stranieri, tossicodipendenza"

a cui aggiungere:

"anche chi è considerato come nullafacente, definito caso irrecuperabile"

Le cause della povertà

Dall'ascolto dei volontari è emerso che la mancanza del lavoro è la prima causa di povertà:

“Il problema del lavoro è diverso: oggi il mercato del lavoro richiede gente specializzata; e chi si rivolge a noi non è quasi mai specializzato! Adesso c'è un livello di sfruttamento [...] prima un'azienda ti assumeva per 30 anni [...] oggi non è più così. Parliamo degli stranieri. Noi imponiamo regole che questa gente non conosce!”

“Il mercato del lavoro sta andando verso lo sfruttamento: o sei specializzato o niente. Noi abbiamo la [cit nome dell'azienda] che gestisce il 30% del personale in modo diretto, la restante parte, è gestita da una ditta esterna. Quindi il lavoro ce l'hanno, ma sono sfruttati e pagati con una cifra ridicola (arrivano, se va bene con gli assegni familiari a 900€ e hanno 350€ di spese di affitto), e se si lamentano, gli dicono vai pure via perché c'è la fila! Che possibilità abbiamo noi di cambiare questo mercato che diventa così a livello internazionale?”

A questo si aggiunge, nella maggior parte dei casi, la scarsa se non assoluta incapacità ad amministrare le proprie risorse finanziarie, anche se esigue:

“Quando si inizia a indagare dove spendono, si chiudono a riccio; noi cerchiamo piano piano di creare quel clima di fiducia, spiegando che vogliamo aiutarli a uscire da questo stato (povertà non è una malattia, se ne esce!). Noi ti aiutiamo... ma non basta che ti paghiamo la bolletta... ma ti insegniamo a gestire quel poco che tu hai...”

“Un'altra povertà è legata al problema psichiatrico, grossa solitudine, la gente li allontana o si allontanano loro”

La dimensione familiare: casa e relazioni

Nel raccontare le povertà relazionali che interessano le persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto, i volontari parlano soprattutto di

“immigrati singoli, senza dimora, soprattutto quelli che arrivano dai alcuni Centri di accoglienza straordinaria (CAS), magari sono diniegati e stanno facendo ricorso, sono persone assolutamente sole. Possono avere qualche amicizia fatta nei CAS, ma in linea di massima sono soli, non hanno alcuna rete. Se non sono accolti nei nostri Centri di Ascolto non hanno neanche un posto in cui stare. Poi un'altra povertà è legata al problema psichiatrico, grossa solitudine, la gente li allontana o si allontanano loro”

La povertà abitativa riguarda, secondo i volontari, soprattutto le famiglie immigrate:

“Le famiglie straniere hanno molta difficoltà con la questione abitativa.”

Nonostante l'intervento del Comune, queste famiglie sono penalizzate. Anche laddove ci sia una busta paga e un lavoro stabile... è una porta chiusa"

"Negli ultimi tempi facciamo fatica a trovare appartamenti con metrature adeguate per famiglie numerose, con magari un solo componente che lavora... noi abbiamo piccole ditte che fanno contratti giornalieri, o settimanali. Quando fanno un contratto per un mese è un successone! Ma come fai a trovare?! Poi chiedono persone referenziate, vogliono vedere la busta paga"

Le famiglie con bambini

I dati raccolti dal sistema R.O.S.P.O evidenziano un gran numero di interventi nei confronti di bambini presenti nei nuclei familiari in carico. Tutti i Centri di Ascolto diocesani coinvolti e la maggior parte dei Centri di Ascolto parrocchiali hanno dichiarato di confrontarsi con le assistenti sociali del territorio rispetto agli interventi di sostegno delle singole famiglie, soprattutto per le situazioni più complesse e multiproblematiche. I volontari ammettono, a volte, di agire di anticipo, senza aver fatto rete con i servizi o addirittura assecondando il pensiero delle famiglie.

"A volte i Servizi Sociali hanno disponibilità ridotte, e bisogna prendere decisioni immediate. Es. materiale scolastico; da lì parte l'inserimento ad es. sportivo (calcio, nuoto). Noi spieghiamo, li spingiamo... a incontrare l'assistente sociale..."

"La collaborazione funziona in andata e ritorno; ma ci capita spesso di supplire a ciò che non riescono a fare i Servizi. A volte anticipiamo... Però il progetto è sempre condiviso, non facciamo progetto autonomo"

"Spesso facciamo da ponte. È capitato che attiviamo un progetto con una persona, che poi è presa in carico dal servizio sociale"

Sicuramente uno degli aspetti maggiormente evidenziati nell'analisi della realtà provinciale è l'importanza di intensificare ulteriormente la collaborazione con i Servizi nell'accompagnamento delle persone e dei singoli nuclei in difficoltà, ma anche di rinforzare nei beneficiari il convincimento che l'assistente sociale svolge un ruolo fondamentale in termini di collaborazione e di aiuto, piuttosto che di giudizio e di censura.

Fondamentale intensificare ulteriormente la collaborazione con i Servizi Sociali nell'accompagnamento delle persone e dei singoli nuclei in difficoltà.

L'aiuto alimentare

Nel corso del *focus group*, ai volontari è stato fatto notare che dai dati raccolti emerge che la maggior parte degli interventi alle persone riguarda il soddisfacimento di bisogni alimentari. Questo aspetto è stato motivato come

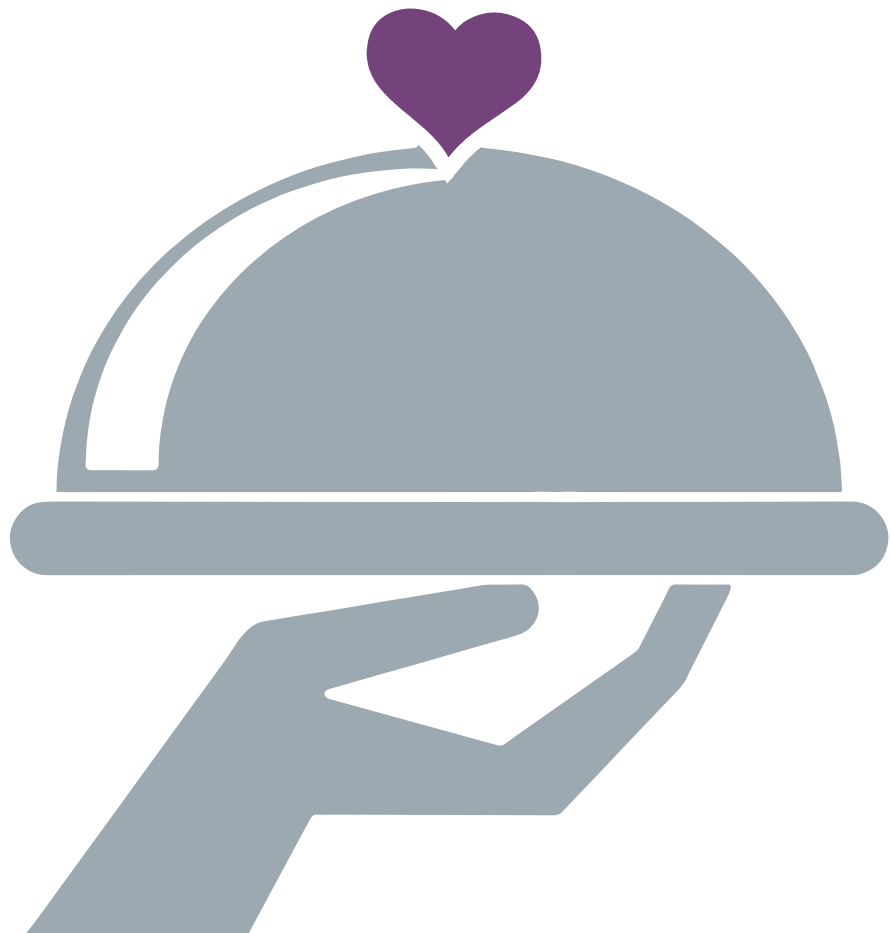
“la via più semplice, per contattare ed essere contattati”

E anche nei luoghi dove si sperimentano differenti modalità di distribuzione del cibo, come l'emporio solidale, i volontari dicono che

“quello che non cambia è che prima usavamo la borsa per arrivare alle persone, ora usiamo l'emporio, ma comunque non andiamo oltre”

L'esperienza dei giovani che sono stati coinvolti è stata vissuta non come “occasione” di un piccolo guadagno, bensì come stimolo a conoscere meglio i servizi delle Caritas

Questo aspetto è stato ben sottolineato dalla referente di un Centro di Ascolto Diocesano, la quale ha sottolineato che, nell'incontrare i volontari, è sua premura motivarli a intraprendere percorsi progettuali con le persone che accolgono. A oggi, però, ci sono ancora resistenze in merito, essendo piuttosto diffuso l'utilizzo della distribuzione della borsa viveri, visto come unico irrinunciabile, intervento di aiuto. Tutto ciò è il risultato di un retaggio culturale che ha troppo spesso mostrato la Caritas unicamente come dispensatrice di beni primari, tacendo il vero motivo che ha stimolato il fondatore, Papa Paolo VI, il 2 luglio 1971, con decreto della CEI, a costituire un organismo pastorale atto al superamento proprio dell'assistenzialismo e diretto principalmente alla promozione della persona umana, affinché la Chiesa non sia solo il luogo dell'efficienza, ma lo spazio della comunione.



I giovani coinvolti nel progetto

Nel progetto sono stati coinvolti alcuni giovani, ai quali è stato affidato il compito di inserire i dati nella piattaforma comune affiancando i Centri di Ascolto sprovvisti di risorse umane con competenze informatiche, ma anche con l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni al mondo Caritas. Alle diverse Caritas è stato assegnato il compito di selezionare alcuni giovani sulla base di criteri condivisi: la maggiore età, le conoscenze informatiche, la continuità nel servizio, l'interesse per gli obiettivi e l'attività svolta dalla Caritas.

Sono stati individuati dieci ragazzi; di questi sei hanno condotto il lavoro per tutto il biennio 2016/2017, mentre gli altri quattro hanno, nel corso del progetto, trovato un lavoro non potendo quindi continuare questo impegno. Obiettivo generale dell'intervista con il gruppo dei giovani, è stato prestare loro ascolto per conoscere il loro punto di vista sull'esperienza fatta e sondare l'interesse a continuare l'impegno in Caritas. Le domande rivolte avevano lo scopo di porre un'attenzione particolare:

- all'apprendimento rappresentato in merito al "senso" di raccogliere dei dati;
- al motivo per cui Caritas utilizza un sistema di raccolta dati in rete;
- se l'esperienza fatta ha suscitato una curiosità/desiderio di impegnarsi in un servizio della Caritas;
- quali suggerimenti si sentirebbero di dare ai coordinatori, se interpellati;
- soddisfazione o meno nell'essere stati coinvolti in questa analisi valutativa.

In generale, l'esperienza è stata vissuta non come "occasione" di un piccolo guadagno, bensì come stimolo a conoscere meglio i servizi delle Caritas.

"È stata un'esperienza per me, non l'unica, perché all'interno della Caritas collaboro anche ad altri progetti (come la scuola di italiano)...è proprio un ramo che mi interessa, in cui mi rispecchio molto, è stata un'esperienza positiva"

"Per me è stata sicuramente a livello personale un'esperienza positiva, che, comunque sia, mi ha aiutato a crescere [...] vedere la povertà intorno a noi, vicino, accanto quasi"

Ai giovani è ben chiara l'importanza della raccolta dei dati finalizzata a meglio indirizzare gli interventi di aiuto, ma anche come strumento di restituzione alle comunità.

"È un servizio che si fa anche al territorio che non sempre ha modo di conoscere le differenti forme di povertà presenti"

"Penso anche sia importante rispetto ad altri enti pubblici e privati, avere dei dati non è così semplice. È importante il valore che dai su quello che è il quadro della povertà di un territorio, non sono né le anagrafi comunali, né altri dati. Si ci sono enti nazionali che fanno gli studi, ma sui piccoli territori non c'è questo studio approfondito, quindi dà una fotografia del territorio che da altre parti non viene fuori"

Il caricamento dei dati ha stimolato in ciascuno di loro la curiosità e la volontà di un impegno maggiore; sono stati toccati dalle storie tanto da comprendere che:

Il caricamento dei dati ha stimolato nei giovani la curiosità e la volontà di un impegno maggiore.

“le situazioni delle persone che carichiamo su R.OS.PO non sono numeri, bensì storie di vita”

Non conoscevano la missione di Caritas, inconsapevoli del fatto che sia un Organismo Pastorale, e nel definirla hanno utilizzato termini, quali:

“distributore di servizi, ente no profit, luogo di accoglienza, ritrovo di persone che chiedono aiuto”

Nel sottolineare la volontà di continuare a impegnarsi in azioni Caritas, hanno, educatamente e rispettosamente, messo in evidenza la distanza generazionale con molti volontari presenti nei Centri di Ascolto, in un rapporto che hanno simpaticamente definito “nonno/nipote”.

“Manca proprio la generazione di mezzo!”

I giovani interpellati hanno dimostrato interesse e volontà a prendere parte ad attività differenti delle Caritas di appartenenza. A questo proposito sarà molto interessante avviare con le Caritas coinvolte una riflessione sul proprio compito di comunità educanti nelle quali promuovere relazioni privilegiate, al fine di “testimoniare la volontà di “voler stare” sulla strada dei giovani, accogliendone ricchezze esistenziali e contraddizioni proprie dell’età, individuando luoghi e strategie per includerli in progetti e azioni, nel rispetto della loro quotidianità scandita dallo studio e dal lavoro”².

“Sicuramente il fattore tempo influisce nel senso che è difficile coprire la fascia media d’età, nel senso che siamo anche tutti presi dalla frenesia quotidiana a volte fin troppo... però. Personalmente ho veramente mille impegni, e penso anche che se si vuole si può, sono di quell’idea... non voglio farla semplice, però una vita del genere è molto stancante, ma ti riempie anche tanto... non soltanto a livello cronologico, di giornate, ma ti rende felice!”

Ai ragazzi è piaciuto conoscersi e scambiarsi opinioni in merito all’esperienza fatta ed hanno definito l’incontro

“Molto arricchente!”

Alla domanda: “Vi ha fatto piacere in generale sapere che il vostro punto di vista è importante per qualcuno?”, hanno risposto

“Certo, anche per migliorare il futuro. Noi questa esperienza l’abbiamo vissuta in prima persona, quindi, può nascere qualcosa. Magari qualcuno ci ascolta! E anche noi possiamo contribuire ai miglioramenti!”

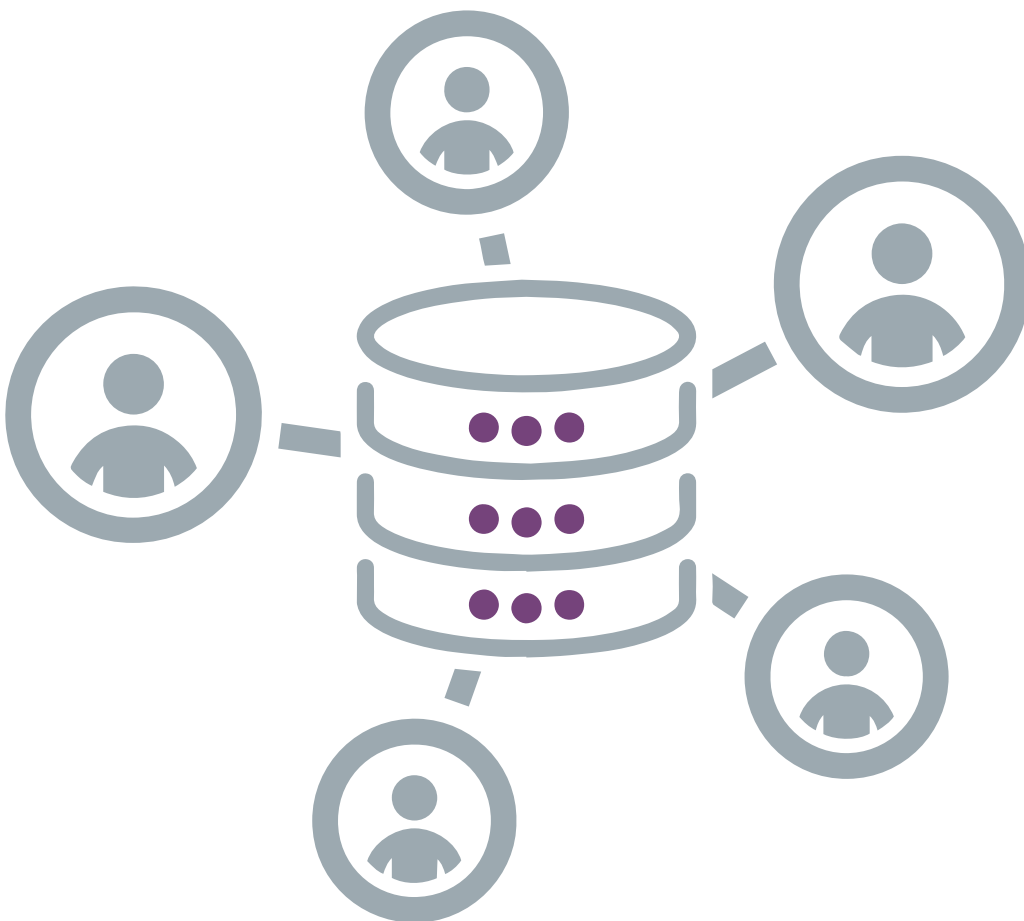
² Maestro dove abiti?, Lettera pastorale di Monsignor Cesare Nosiglia, Arcivescovo di Torino, dell’8 settembre 2017

Alcune considerazioni

Tutti i volontari e gli operatori coinvolti in questa analisi hanno apprezzato la modalità di condividere esperienze e prassi. Nello scambio di contatti telefonici e indirizzi mail, tutti hanno auspicato altri momenti simili, utili sia dal punto di vista dello scambio di informazioni, sia dal punto di vista motivazionale.

Questo sembra rinforzare l'opinione di chi scrive che, laddove si innestano relazioni e collaborazioni, si riescono a creare sistemi di "reti" che via via evolvono e garantiscono scambi di risorse necessarie allo sviluppo del territorio, con l'intento di perseguire il comune obiettivo di lotta alla povertà. I legami favoriscono l'interazione fra i membri di una rete ed è in essa che si possono realizzare prassi comuni al perseguimento dei propri intenti. Il raggiungimento di tali miglioramenti dipende molto dalla posizione che i soggetti hanno in questa struttura: più si "sta" in rete, maggiori sono le possibilità di acquisire dei vantaggi.

Se uno dei risultati attesi dalle Caritas stesse per contrastare le povertà è il superamento di un sistema che pone in essere azioni prevalentemente assistenziali, si evince che per riformulare gli interventi è necessaria la collaborazione di tutti gli attori del pubblico, del privato e del mondo ecclesiale, i quali, ciascuno con la propria specificità, possono dare un contributo in termini di competenza e corresponsabilità.





6

Dopo il report: autovalutazione, programmazione e lavoro in rete

di Claudia Calci e Daniela Foppoli

Dall'analisi dei dati alla programmazione locale degli interventi a contrasto della povertà

Il lavoro di raccolta dei dati sulle persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto, presentato in questa pubblicazione, si inquadra all'interno di un più ampio filone di studio e osservazione delle povertà portato avanti da molte Caritas diocesane e regionali, in tutta Italia.

La motivazione che spinge il mondo Caritas ad avviare questo tipo di esperienze di studio poggia sulla consapevolezza che, nella società multimediale e connessa in cui viviamo, comunicare su questi temi è già fare cultura; significa porre al centro dell'attenzione pubblica e dell'agenda politico-istituzionale il tema della povertà e dell'esclusione sociale, nella direzione di individuare possibili politiche e interventi di contrasto, implementabili da attori pubblici e privati.

In questo senso, comunicare e informare sulla povertà significa porsi dalla parte dei più deboli, per "dare a voce a chi non ha voce". Si tratta di un obiettivo di vitale importanza, anche in considerazione che, su questi temi, la Caritas possiede un patrimonio ineguagliabile di esperienza sul campo. È infatti uno dei pochi attori che nel nostro Paese può parlare, su basi concrete, di fenomeni che rimarrebbero altrimenti sottovalutati, o addirittura ignorati. Raccontare le storie di povertà incontrate quotidianamente nei centri Caritas diviene in questo senso un dovere morale, di sensibilizzazione e denuncia, in grado di gettare un cono di luce su fenomeni poco conosciuti o dimenticati. In altre parole, riprendendo una nota riflessione del sociologo e filosofo della comunicazione Marshall McLuhan, "se un albero cade nella foresta ma nelle vicinanze non c'è una telecamera a riprenderlo, quell'albero non è mai caduto".

A tale riguardo, soprattutto nel corso dell'ultimo decennio, si è assistito nelle società occidentali (ma non solo) alla nascita di un nuovo connotato culturale, la "Società dell'Informazione", caratterizzata da una continua e rapida evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che si stanno presentando come potenziale strumento di rinnovamento, capace di incidere sulle attività e sui comportamenti delle persone e dei servizi, nonché sugli eventi sociali, economici e politici della società stessa.

Tuttavia, a differenza di quanto accade in altri settori sociali e culturali, nell'ambito di lavoro della Caritas la comunicazione sociale non è solo rivolta all'informazione e alla sensibilizzazione: in altre parole, l'organizzazione e la gestione del sapere non sono necessarie solamente per raccogliere, ordinare, depositare e diffondere conoscenze, ma anche e soprattutto per supportare le azioni di progettazione nella comunità e nel territorio, agire cioè in termini di *Knowledge governance* ossia di azioni condivise e partecipate della conoscenza, basate su dati reali (*evidence based actions*).

L'attività comunicativa dei Centri di Ascolto non si sottrae a questa sfida, anche se è doveroso riconoscere che nel contesto ecclesiale e del volontariato sociale, tipico dell'azione Caritas, questo tipo di azione comunicativa si scontra con una serie di difficoltà operative e culturali. Nello specifico, una serie di interrogativi riguardano il valore attribuito da parte degli operatori e dei volontari all'attività di raccolta dati nei centri di ascolto: tali attori, sono consapevoli del potenziale informativo dei dati/report da loro raccolti e indirettamente prodotti? Questo tipo di attività ha una valenza solamente comunicativa e di sensibilizzazione comunitaria oppure è effettivamente di supporto alle decisioni, a una eventuale riqualificazione/potenziamento dei servizi? E quale tipo di contributo apporta la disponibilità dei dati Caritas al lavoro in rete nel territorio?

La motivazione che spinge il mondo Caritas ad avviare questo tipo di esperienze di studio poggia sulla consapevolezza che, nella società multimediale e connessa in cui viviamo, comunicare su questi temi è già fare cultura

I dialoghi immaginari di seguito riportati fanno riferimento a due di questi nodi tematici, e pur essendo qui riportati in modo esemplificativo e didattico, traggono ispirazione da dibattiti, incontri e confronti reali, emersi nell'arco del progetto *Ascolto in Rete* e durante i *focus group* condotti con i volontari dei Centri di Ascolto. Tra i diversi temi oggetto di indagine, ci soffermiamo su due aspetti: il significato della raccolta dati al fine di autovalutare/programmare i servizi Caritas; la messa in rete dei dati nel contesto locale, con particolare riferimento alle possibili sinergie con l'ente pubblico.

Dati Caritas e autovalutazione delle attività

Oltre le potenzialità culturali e comunicative del progetto, la raccolta sistematica dei dati nei Centri di Ascolto può divenire strumento di riflessione, autovalutazione e cambiamento, sotto diversi punti di vista (nelle modalità di relazione con i poveri, nelle prassi di intervento, ecc.). Su questo aspetto sono evidenziabili una serie di considerazioni, piuttosto diffuse tra gli operatori Caritas, e che sono sintetizzate nelle affermazioni di seguito riportate:

La raccolta sistematica dei dati nei Centri di Ascolto può divenire strumento di riflessione, autovalutazione e cambiamento

CASO 1 – Ipotesi di confronto in équipe di un centro di Ascolto	
Volontario1	<i>“Finalmente siamo riusciti a inserire tutto l'archivio, ora l'applicativo informatico R.Os.Po ci aiuta a tenere in ordine i nostri dati e a essere in rete con gli altri, ad avere una base dati on-line aggiornabile in tempo reale”</i>
Volontario2	<i>“Dopo questa prima fatica ora dobbiamo però mantenere alta la motivazione e continuare nell'aggiornamento”</i>
Volontario3	<i>“Si ma dopo tutto questo sforzo, quale valore aggiunto possiamo dare al nostro modo di operare al centro di ascolto?”</i>
Volontario2	<i>“Le situazioni sono mutevoli e complesse, tutto ciò determina una necessità permanente di innovazione, indispensabile se non si vuole soccombere o agire prendendo la scorciatoia dell'assistenzialismo”</i>
Volontario1	<i>“Sicuramente dovremo migliorare il processo di valutazione”</i>
Volontario2	<i>“Un percorso arduo ma inevitabile... come diceva W. Churchill «Non sempre cambiare equivale a migliorare, ma per migliore bisogna cambiare»”</i>

Fonte: Dialogo a solo scopo illustrativo

Dalle osservazioni e dagli spunti critici sopra evidenziati derivano una serie di riflessioni a carattere generale e alcune indicazioni operative sul significato della raccolta dati in ambito Caritas.

La prima di tali riflessioni è quella che per prendere decisioni, orientare la progettazione, valutare processi e risultati di interventi, è necessario sviluppare un'adeguata conoscenza della natura del problema, individuare i legami tra le variabili che lo condizionano, trovare le opzioni che più direttamente ed efficacemente consentono di perseguire un determinato obiettivo.

Maggiore è l'incertezza e la superficialità della conoscenza della situazione, più elevata diviene la probabilità di arroccarsi su posizioni consolidate. In altre parole, vi è il rischio che alcuni servizi e programmi che in passato erano appropriati divengano obsoleti, finendo con l'adozione di soluzioni rigide e standardizzate, che in ultima analisi scollegano il progetto/servizio realizzato dalle reali esigenze dei portatori del bisogno.

In secondo luogo, è necessario che gli operatori del territorio si convincano che la costruzione di un dato intervento non può rispondere solamente a una logica fondata sull'offerta di servizi, per cui gli interventi sono precostituiti e preconfezionati in base a dinamiche ed esigenze tutte interne al servizio. Al contrario, la costruzione dell'intervento sociale deve basarsi sul primato della relazione e della domanda. Sulla base di tale approccio anche gli interventi del Centro di Ascolto non sono immutabili, ma sono parte di un processo in itinere, dinamico e riflessivo.

Dati Caritas e network locale

L'utilizzo sempre più ampio e sistematico del sistema informativo da parte dei Centri di Ascolto può rappresentare un nuovo modo di interagire con gli altri enti di Terzo settore e con lo stesso Ente Pubblico, anche allo scopo di raggiungere una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni emergenti. Di seguito alcuni commenti e considerazioni, che si colgono molto frequentemente su tale aspetto, da parte di alcuni possibili interlocutori, esterni alla rete Caritas.

CASO 2 - In dialogo con l'Ente Pubblico	
Responsabile Ente Pubblico	<i>“Siamo molto interessati al sistema informativo di Caritas, abbiamo seguito con interesse il progetto Ascolto in Rete e la sua evoluzione nei centri di ascolto”</i>
Referente Caritas	<i>“È stato un percorso molto interessante che sta portando ad un graduale cambiamento di mentalità dei nostri centri e ha contribuito a sviluppare una preziosa partnership con la Fondazione CRC”</i>
Responsabile Ente Pubblico	<i>“La rete dei vostri Centri di Ascolto spesso incontra le stesse persone che sono seguite dai nostri servizi”</i>
Referente Caritas	<i>“In alcune realtà sono sorti dei confronti tra volontari e servizio sociale ma sono nati da volontà personali e quindi non legate a una prassi istituzionale”</i>
Responsabile Ente Pubblico	<i>“Certo sarebbe interessante poter utilizzare il sistema informativo per una co-progettazione basata sui principi di sussidiarietà, trasparenza, partecipazione e sostegno dell'impegno privato nella funzione sociale. Per una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni emergenti che ci aiuti a superare pratiche assistenzialistiche con esiti cronicizzanti”</i>
Referente Caritas	<i>“Vedo alcuni ostacoli da superare. Occorrerebbe passare da un rapporto, fino qui sperimentato, di tipo committente/fornitore verso un rapporto di partnership. Lavorare in una prospettiva di co-progettazione significa dunque riuscire a costruire una relazione di partenariato senza per questo confondere i ruoli, anche istituzionali, che restano comunque alla base della co-progettazione. Una collaborazione che da relazione asimmetrica diventi sempre più partenariale, capace cioè di mantenere una differenza di ruoli e responsabilità”</i>

L'utilizzo sempre più ampio e sistematico del sistema informativo può rappresentare un nuovo modo di interagire con gli altri enti di Terzo settore e con lo stesso Ente Pubblico, anche allo scopo di raggiungere una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni emergenti

Come traspare dai contenuti dei dialoghi, un sistema permanente di raccolta dati sulla domanda sociale espressa nei Centri di Ascolto porta con sé una serie di ricadute, anche a livello di comunità locale. Occorre cioè chiedersi come possano le schede di un sistema informativo Caritas, non essere soltanto un patrimonio di conoscenze per il singolo Centro di Ascolto o per la rete interna, ma anche per l'intero sistema che gestisce i processi di presa in carico del bisogno sociale e che ha la responsabilità di raggiungere gli obiettivi propri delle politiche, supportando tra l'altro i processi di costruzione di fiducia, che vanno oltre i rapporti personali, e che si fondano sulla credibilità degli obiettivi, sulla tempestività e sulla coerenza delle scelte, sulla economicità dei tempi, sulla flessibilità, sul lavoro con il territorio e i suoi attori.

Il governo ad alta intensità di conoscenza del territorio, a differenza dell'approccio tipicamente gestionale, comporta la strutturazione di saperi che orientino e facilitino l'individuazione e il conseguimento dei benefici attesi per l'intera comunità amministrata. L'ampliamento e la diversa composizione della filiera dell'azione amministrativa comporta il passaggio dalla controllabilità alla corresponsabilità, dal momento che non si governa tanto il "territorio in sé", quanto le reti di relazioni che fanno capo al territorio e le istituzioni che lo rappresentano. Questo approccio al governo del territorio implica che i diversi attori coinvolti stiano su un piano paritario e che di volta in volta la "regia" dei diversi interventi possa essere svolta da uno dei soggetti coinvolti.

Di fatto, per diversi motivi, non è sempre facile lavorare in rete sui dati delle persone in difficoltà. Per ovviare alle consuete problematiche di scambio di dati, anche nella direzione di ottimizzare l'accessibilità delle informazioni tra organizzazioni differenti, la collaborazione pubblico-privato può prendere la forma di una rete organizzativa terza. Più in dettaglio, il concetto di organizzazione-rete identifica tutte quelle forme di collaborazione che comportano la costituzione di una nuova organizzazione che presieda le attività di interesse comune (in questo caso, la raccolta dei dati delle persone che si rivolgono a più centri di aiuto, pubblici e privati).

La costituzione di un'organizzazione-rete non implica la fusione delle organizzazioni che le danno vita, né tantomeno un processo di acquisizione dei dati da parte di una delle organizzazioni del sistema in rete. In realtà, le organizzazioni preesistenti mantengono le proprie attività e la propria identità, ma supportano la costituzione di un'organizzazione terza appositamente creata per realizzare uno specifico programma o progetto di monitoraggio e raccolta dati, su basi condivise.

A tale riguardo, l'avvio del REI (Reddito di inclusione) potrebbe essere una buona rampa di lancio in tema di collaborazione e co-progettazione; lavorare insieme anche per individuare, animare, supportare, mettere in rete le molteplici risorse della società civile che rappresentano un patrimonio imprescindibile per i progetti di integrazione. E, perché ciò possa avere successo, è indispensabile trovare una sintesi virtuosa tra il ruolo connesso alle responsabilità istituzionali e la *governance* condivisa con tutti i soggetti che operano in ambito di relazione di aiuto, generalmente poco propensi all'attivazione se chiamati a collaborare su funzioni strumentali e periferiche.

Percorsi di sviluppo del progetto: "Camminando si apre il cammino"

A partire dal lavoro di raccolta e analisi dei dati fin qui condotto, le Caritas diocesane della provincia di Cuneo hanno pianificando gli sviluppi del progetto riferiti in gran parte all'esigenza di promuovere profondità nell'ascolto, conoscenza e condivisione delle diverse forme di povertà presenti nei territori cuneesi, centralità delle persone in situazioni di povertà e disagio sociale.

L'avvio del REI (Reddito di inclusione) potrebbe essere una buona rampa di lancio in tema di collaborazione e co-progettazione; lavorare insieme anche per individuare, animare, supportare, mettere in rete le molteplici risorse della società civile che rappresentano un patrimonio imprescindibile per i progetti di integrazione

Tutto ciò a partire da alcuni interrogativi di fondo.

- Quali saranno le caratteristiche delle persone seguite da Caritas nei prossimi anni? Come si modificherà la domanda di aiuto (anche alla luce dell'introduzione del Reddito di inclusione)?
- Accanto ai tradizionali servizi rivolti ai bisogni primari (mangiare, dormire, vestirsi, curarsi), come possono le Caritas promuovere percorsi di uscita dalla povertà ed esperienze di inclusione sociale?
- Come utilizzare ciò che emerge dai dati per sensibilizzare le comunità affinché la lotta alla povertà da campo di azione per "addetti ai lavori" diventi un impegno collettivo?
- Come coinvolgere i giovani in questi processi?

A fronte di queste domande le sei Caritas diocesane del cuneese, in sinergia con la Delegazione regionale Caritas Piemonte-Valle d'Aosta, hanno deciso di continuare la loro attività comune, sottoscrivendo un **nuovo protocollo di intesa per il biennio 2018/2019**. Questo ulteriore impegno permetterà di assicurare continuità al progetto, ampliando notevolmente il numero di centri di ascolto interessati dal lavoro di raccolta dati (da 31 a 45 Centri di Ascolto), e introducendo nuove azioni di sviluppo progettuale, formativo/consulenziale e di diffusione anche congiunta dei dati. Questi sono gli **obiettivi futuri** del progetto *Ascolto in Rete* per il biennio 2018/2019:

- aumentare considerevolmente il numero dei Centri di Ascolto parrocchiali coinvolti nel progetto rispetto al biennio 2016/2017 (da 31 a 45 Centri);
- incrementare la qualità e la quantità dei dati inseriti nella piattaforma comune e le relative analisi su condizioni e bisogni delle persone e degli interventi messi in campo dai Centri di Ascolto;
- rafforzare la consapevolezza dei volontari dei Centri di Ascolto circa il nesso tra il disporre di dati e la possibilità di utilizzarli per migliorare la qualità dell'ascolto, della relazione e degli interventi;
- proporre iniziative formative e di accompagnamento rivolte a operatori e volontari centrate sui loro fabbisogni e sui cambiamenti delle politiche sociali e di lotta alla povertà;
- dotarsi di strumenti agevoli e coerenti per raccogliere i dati relativi alle persone che accedono esclusivamente ai servizi di base (mensa, accoglienze bassa soglia, centri vestiario, distribuzione viveri);
- condividere dati e analisi con Fondazione CRC a integrazione delle fonti utilizzate nell'elaborazione dei dossier socio-economici o di ricerche utili alla programmazione sociale a sostegno di uno sviluppo locale realmente inclusivo;
- individuare modalità e strumenti comuni utili a rilevare i servizi/interventi innovativi promossi in questi anni dalle Caritas diocesane grazie a una più approfondita analisi dei contesti e dei bisogni emergenti, al diretto coinvolgimento delle persone in difficoltà in percorsi di emancipazione dalla povertà, alla promozione/partecipazione a reti solidali;
- favorire concrete e stabili opportunità di incontro e scambio tra giovani volontari e volontari senior coinvolti nel progetto;
- verificare l'interesse/possibilità a sviluppare connessioni con altri sistemi informativi, tenendo presente le diverse sperimentazioni in atto relative alla rilevazione dello stato di povertà da parte di Caritas Italiana, delle organizzazioni pubbliche e del Terzo settore.

Questo ulteriore impegno permetterà di assicurare continuità al progetto, ampliando notevolmente il numero di centri di ascolto interessati dal lavoro di raccolta dati

Contro la povertà, con i poveri

don Giovanni Perini

Nella tradizione del Deuteronomio al cap. 5, le dieci Parole (i cosiddetti dieci Comandamenti) vengono preceduti da un invito-comando: "Ascolta Israele". Il primo passo del metodo Caritas è "ascoltare". Nel solo Nuovo Testamento il verbo 'ascoltare' ricorre circa 400 volte. Non si può certo dire che sia un dato secondario!

Ma qual è la motivazione che giustifica una tale insistenza? È il dialogo, perché quando due o più persone si parlano a loro volta si ascoltano. Senza questo reciproco movimento di "dare e ricevere la parola" non può esistere dialogo. Nella Bibbia è anzitutto Dio che ascolta le parole e i sentimenti dell'uomo, come quando in Esodo Dio dice a Mosè: "Ho ascoltato il grido del mio popolo" e nei Salmi si legge sovente "Il Signore ascolta il grido dei poveri e li salva"

A sua volta l'uomo è chiamato ad ascoltare Dio. È famosa la preghiera del capitolo 6 di Deuteronomio: "Ascolta Israele: il Signore è il nostro Dio, il Signore è Unico".

Ma forse si nota troppo poco che l'ascolto di Dio non ha scopo in se stesso. Vale a dire che si ascolta Dio per fare, realizzare, prendersi a carico quello che Dio dice all'uomo e che l'uomo ascolta.

Si potrebbe dire che è il fondamento dell'"ascolto in rete": l'uomo ascolta Dio per imparare ad ascoltare il suo prossimo, il suo grido di aiuto, la sua povertà e fragilità, le sue gioie e i suoi dolori.

Questo ci rimanda direttamente a una

delle principali qualità di una Caritas seria. Ci spiega il primo posto che l'ascolto assume nel metodo di lavoro Caritas, perché sono nati i Centri di Ascolto e perché per impegnarsi in un Centro di Ascolto è necessario continuare a formarsi. Non si è capaci automaticamente di ascoltare. Normalmente non è una dote innata e le molteplici incomprensioni, i facili fraintendimenti, i giudizi affrettati, le reazioni di simpatia o antipatia a fior di pelle e tante altre esperienze confermano che è così.

Questa preziosa qualità della Caritas è però sovente e in molte parrocchie minacciata da due pericoli che dobbiamo avere il coraggio insieme di combattere e superare.

Il primo - che le Caritas della provincia di Cuneo stanno concretamente e positivamente affrontando - è la dispersione e il fare ognuno per sé.

Lo stile della Caritas si esprime nel lavorare insieme, mettendo a disposizione i dati, le conoscenze, gli interventi, creando una grande mappa delle povertà e delle iniziative per combatterla ed evitando che tra le Caritas si realizzi, fuori posto, il detto evangelico che la mano destra non sappia cosa fa la sinistra.

Questa decisione di mettere in rete le varie informazioni raccolte offre agli operatori e ai volontari la possibilità di avere uno sguardo più ampio e completo sulla propria realtà territoriale.

Promuove inoltre un collegamento e un lavoro d'insieme che sostiene le singole

L'uomo ascolta Dio per imparare ad ascoltare il suo prossimo, il suo grido di aiuto, la sua povertà e fragilità, le sue gioie e i suoi dolori

Caritas a uscire dal proprio isolamento a stimolo ed esemplificazione di come una intera Diocesi possa costruire una pastorale unitaria, al di là dei piccoli recinti che siamo soliti innalzare. Per di più non può passare inosservato al resto delle comunità dove le Caritas operano, che il fine ultimo delle attività che si sviluppano in un territorio è stimolare le comunità cristiane alla sensibilità verso i poveri.

Come potrebbero farlo se non mettendo di fronte agli occhi di tutti le necessità, le emarginazioni, le solitudini, i pregiudizi e quant'altro impedisce la comunione, la solidarietà e l'amore vicendevole? Per imparare ad ascoltare non bastano le orecchie, occorre un cuore che ascolta con partecipazione, empatia, disponibilità. Il coinvolgimento con il cuore impedisce che l'ascolto si riduca semplicemente a una tecnica o a una superficiale relazione.

Il secondo pericolo è più subdolo e insidioso, perché tende a esaurire in sé tutta la realtà della carità e offre sia all'interno delle comunità che all'esterno una immagine riduttiva dell'identità e dei compiti Caritas. Mi riferisco al fatto di aver spostato pesantemente l'accento dalla persona alle cose che si danno. Non intendo dire che non bisogna dare nulla o non venire incontro ai bisogni di coloro che si rivolgono a noi, ma questo è l'ultimo passaggio - e non sempre possibile - di un percorso e un accompagnamento più paziente e complesso.

Dobbiamo tutti batterci il petto per questa devianza e di conseguenza dobbiamo correre ai ripari, rimettendo al centro della nostra attenzione e della nostra azione le persone, stabilendo con loro un dialogo fatto di comprensione, simpatia e ricerca di rigenerazione alla libertà, alla responsabilità e all'autonomia. Tutti sappiamo che non è facile e che lo scacco di una azione educatrice è sempre possibile. Ma non possiamo esse-

re come quei genitori che riempiono di giochi, di novità, di abiti i loro figli, ma non passano mai o raramente del tempo con loro. Le cose sono semmai l'occasione per avvicinare, per fare un pezzo di strada insieme, per entrare nella storia delle persone per quanto possibile.

Ho letto che si perdono solo quelle battaglie a cui si rinuncia. Questa non può rientrare in nessuna forma di rinuncia. Siamo invitati a non separare mai l'Eucaristia dal servizio e dall'amore ai poveri, perché è lì che impariamo e ci esercitiamo a centrare nell'amore donato all'altro il modo più genuinamente evangelico di stare con i poveri. È lì che impariamo a inginocchiarci davanti a loro per lavare loro i piedi e riconoscere che in essi è la stessa realtà di Gesù che si manifesta coerentemente alla sua vita, nelle forme della povertà.

Questo comporta l'assenza di calcoli di riuscita e l'abbattimento per gli insuccessi. È la meta che conta, non i singoli passi o la percezione della stanchezza del cammino. È solo portando i poveri dentro le nostre strutture, le nostre feste, le nostre iniziative che dimostriamo di credere in loro, di avere fiducia e stima. Ma è anche il solo modo per animare le nostre comunità alla responsabilità della carità e della giustizia. In genere una nutrita quantità di credenti rifugge ancora dalla convinzione di una fede incarnata nei tempi e nelle situazioni concrete e si illude che il solo rapporto (a volte immaginato) con Dio esaurisca la ricchezza del cristianesimo. Può anche darsi che qualcuno si scandalizzi se vede che i poveri vengono a far parte della nostra comunità o se sente predicare dal pulpito la giustizia, l'uguaglianza nella dignità, l'inalienabilità dei diritti, la comune e universale figliolanza a Dio.

Credo che queste siano le pietre angolari del progetto Ascolto in Rete e anche le condizioni della sua piena riuscita.

È solo portando i poveri dentro le nostre strutture, le nostre feste, le nostre iniziative che dimostriamo di credere in loro, di avere fiducia e stima



Uno speciale e profondo ringraziamento

ai **Referenti** delle Caritas diocesane di

Alba (*Giovanni Bistagnino*), Cuneo (*Giovanna Busso*),

Fossano (*Gabriella Tortone*), Mondovì (*Davide Oreglia*),

Saluzzo (*Emanuele Grosso*), Torino (*Claudia Calci*),

alla **coordinatrice** del Progetto (*Daniela Foppoli*)

e a tutti gli **operatori** e ai **volontari**

dei 31 Centri di Ascolto diocesani e parrocchiali coinvolti.

Grafica:

Autorivari Studio Associato

Corso IV Novembre, 8 - 12100 Cuneo (CN)

Tel 0171 601962 | staff@autorivari.com | www.autorivari.com

Correzione bozze

a cura di **Carlo Bovolo**

Stampa:

Graphedit

di Berrone Francesco

Via Boves, 27 - 12011 Borgo San Dalmazzo (CN)

Caritas Diocesane

Diocesi di Alba – Caritas diocesana

Piazza Mons. Grassi 9 – 12051 ALBA (CN)

Tel. +39 0173 440720

E-mail: caritasalba@libero.it

www.alba.chiesacattolica.it

Diocesi di Cuneo – Caritas diocesana

Via Amedeo Rossi 28 – 12100 CUNEO

Tel. +39 0171 605151

E-mail: infocaritas@diocesicuneo.it

www.caritascuneo.it

 Caritas Cuneo

Diocesi di Fossano – Caritas diocesana

Via Vescovado 12 – 12045 FOSSANO (CN)

Tel. +39 0172 636264

E-mail: caritasfossano@gmail.com

www.diocesifossano.org

Diocesi di Mondovì – Caritas diocesana


Via Vasco 17 – 12084 MONDOVÌ (CN)

Sede operativa: Cittadella della Carità - Via Funicolare 15 - 12084 MONDOVÌ (CN)

Tel. +39 0174 45070

E-mail: info@cittadellacaritas.it

www.caritasmondovi.it

 Caritas di Mondovì

Diocesi di Saluzzo – Caritas diocesana

Corso Piemonte 56 – 12037 SALUZZO (CN)

Tel. +39 0175 42360 - Fax. +39 0175 248855

E-mail: cda.caritas.saluzzo@alice.it

www.saluzzo.chiesacattolica.it


Arcidiocesi di Torino – Caritas diocesana


Via Val della Torre 3 – 10100 TORINO

Tel. +39 011 5156350 - Fax +39 011 5156359

E-mail: caritas@diocesi.torino.it

www.caritas.torino.it

 Caritadiocesanatorino

 @Caritas Torino

“Il Rapporto Ascolto in Rete riporta i risultati di un percorso biennale di raccolta e analisi dei dati sui fenomeni della povertà e dell’esclusione sociale in provincia di Cuneo, grazie al sostegno della Fondazione CRC e all’esperienza delle Caritas diocesane e parrocchiali presenti nel territorio provinciale”.

“Comunicare su questi temi è già fare cultura. Significa porre al centro dell’attenzione pubblica il tema della povertà e dell’esclusione sociale, per individuare – a tutti i livelli – possibili politiche e interventi di contrasto”.

“Significa porsi dalla parte dei più deboli, per «dare a voce a chi non ha voce»”.