Caritas diocesana di Pistoia
Progetto MIROD

Delegazione Regionale Caritas della Toscana
OSSERVATORIO REGIONALE DEI BISOGNI DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE
progetto MIROD MESSA IN RETE OSSERVATORI DIOCESANI

Dossier 2016 Caritas Pistoia sulle povertà e le risorse

"Ecco, io faccio una cosa nuova:
proprio ora germoglia, non ve ne accorgete?
Aprirò anche nel deserto una strada"
Isaia (43, 16-21)

Indice

Nota 3

Presentazione 5

Introduzione 7

I dati della rete diocesana dei Centri d'Ascolto 11

Dentro, oltre e al di là dei dati 39

Alcune storie dai centri operativi 48

Nota

La redazione del Dossier 2016 è stata coordinata da **Francesca Meoni, Giovanni Cerri** e **Sara Lupi** dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse della Caritas diocesana di Pistoia.
Il Dossier è stato realizzato con la stretta collaborazione degli altri componenti dell'équipe della Caritas diocesana di Pistoia: **Marcello Suppressa**, Direttore, **don Paolo Tofani** Vicedirettore.

Fondamentale per realizzare questo lavoro è stato il contributo degli operatori dei Centri d'Ascolto, grazie al loro costante e puntuale inserimento, aggiornamento e cura delle informazioni raccolte.

Presentazione

La presentazione dell'annuale dossier della Caritas sulle povertà e sui poveri è una finestra aperta su un mondo che tante volte dimentichiamo, preferendo voltarci da un'altra parte. Qualcuno potrebbe anche provare un certo senso di fastidio nell'ascoltare ogni anno questa specie di litania di bisogni e sofferenze. Non possiamo però cedere all'indifferenza. Siamo certi che non vedere e non sentire, anzi, non voler sentire e non voler vedere non ci danno quella pace che cerchiamo. Piuttosto, rinchiudendoci in noi stessi, finiremmo per inaridirci completamente, resi incapaci di togliere gli occhi da noi stessi. L'esito finale della pratica dell'indifferenza e del voltarsi da un'altra parte illudendosi così di potersi godere la vita, è soltanto la solitudine, lo sbriciolarsi senza senso della vita tra le mani. Gli occhi dei poveri in ogni senso, ci fissano e noi non possiamo, non riusciamo a guardare da un'altra parte. In quegli occhi vediamo riflesso il volto stesso di Dio che ci chiede una risposta d'amore e che non ci lascia tranquilli mai, perché nella santa inquietudine della carità c'è anche la nostra personale redenzione.

La Caritas diocesana, strumento pastorale della chiesa locale per promuovere nelle varie comunità e nella stessa società civile, l'attenzione agli ultimi e ai bisognosi di ogni genere, offre ogni anno resoconti, statistiche e numeri. Vorrei che fosse sempre chiaro a tutti che se pure usiamo il linguaggio della sociologia o della matematica, dietro e dentro ci sta la passione per l'uomo che è la stessa passione che Dio ci ha comunicato in Gesù Cristo. Dietro e dentro ci sono vite donate nella semplicità e nell'umiltà di un impegno quotidiano senza contraccambio. Dietro e dentro pulsa il sangue vivo della carità, delle relazioni tra persone; pulsa il Vangelo di Gesù Cristo, che ci ha conquistato e ci ha fatto capire che la nostra vita va spesa perché si affermi dovunque il Regno di Dio, regno di giustizia, di pace e di amore.
Termino con un grazie sincero, dal più profondo del cuore a tutti quelli che sono dentro questo dossier e a chi con pazienza e intelligenza ci ha lavorato per metterlo a nostra disposizione.

† Fausto Tardelli
Vescovo di Pistoia

Introduzione

“Ecco, io faccio una cosa nuova:
proprio ora germoglia, non ve ne accorgete?
Aprirò anche nel deserto una strada”
Isaia (43, 16-21)

Siamo giunti al tredicesimo dossier Caritas e come accade da molti anni lo presentiamo in una situazione socio-economica molto difficile, sia a livello nazionale che locale.
Secondo l’Istat i poveri in termini assoluti sono oltre 4,5 milioni ed è il dato più alto dal 2005.
Viviamo un momento di grande vulnerabilità nelle nostre comunità, percepibile indistintamente da singoli o famiglie.
Vulnerabilità che produce mancanza di fiducia, di speranza e genera paura per l’oggi e per il futuro.
Nel nostro territorio non vediamo segni significativi di ripresa, soprattutto dal punto di vista del lavoro.
Papa Francesco, parlando del lavoro lo definisce parte integrante del “piano di amore di Dio” ed “elemento fondamentale per la dignità di una persona”.
“Il lavoro -prosegue- ci ‘unge’ di dignità, ci riempie di dignità; ci rende simili a Dio, che ha lavorato e lavora, agisce sempre; dà la capacità di mantenere se stessi, la propria famiglia, di contribuire alla crescita della propria Nazione”.
Dai dati raccolti in questo dossier emerge che molte, troppe persone si rivolgono ai nostri centri di ascolto per chiedere aiuto per pagare una bolletta, l’affitto, chiedere la spesa o altri beni di prima necessità, ma sopratutto ci chiedono di essere per loro speranza.
Speranza alla quale aggrapparsi per non scivolare nelle sabbie

mobili della società, dalle quali diventa sempre più difficile uscire. Nel contempo diminuisce la fiducia nelle Istituzioni: sono saltati i meccanismi sociali, si è creata una frattura tra cittadini e istituzioni.
Il rapporto politici/cittadini risulta compromesso a causa dell'autoreferenzialità della politica e della banalità del suo linguaggio, come se quest'ultima non comprendesse le problematiche di chi vive uno stato di grave privazione e le risposte che vengono date risultano insufficienti, deboli e incomplete.
Lo dobbiamo dire con forza: la povertà non è quasi mai al primo posto dell'agenda della politica.
Forte è stato l'appello di **Papa Francesco** per la **Giornata mondiale contro la povertà di quest'anno** che si è rivolto ai **politici** invitandoli soprattutto a mettere in campo interventi "seri" a favore delle **famiglie** e dell'**occupazione** per combattere la **povertà:** "Uniamo le nostre forze, morali ed economiche per lottare insieme contro la **povertà** che degrada, offende e uccide tanti fratelli e sorelle, attuando politiche serie per le famiglie e per il lavoro".
Allora ascoltiamo il nostro pontefice e cerchiamo di unirle, sempre di più e davvero, le nostre forze, con l'obiettivo forte di fare squadra, ognuno con il proprio ruolo e la propria specificità.
Rispolveriamo i valori costituzionali ed evangelici che ci invitano ad avere spinta solidale politica, economica e sociale.
Costruiamo una rete solidale fra privato e istituzioni, fra famiglie, nelle nostre comunità, per non rimandare ad altri quello che ci compete, per essere in grado di sostenere davvero coloro che fanno più fatica.
La Caritas Diocesana di Pistoia sta cercando di fare le propria parte, sostenuta con vigore dal nostro Vescovo, che negli orientamenti pastorali 2016-2019, al punto 11, esorta affinché "...in ogni parrocchia o gruppo di parrocchie in alleanza, vicariato o zona ci sia la Caritas. È bene, però, che la Caritas sia vissuta per quello che essa è, e cioè un organismo pastorale al servizio sia della crescita nella carità di tutta la comunità cristiana che

della sua testimonianza di attenzione ai poveri nel territorio in cui vive".
I Centri di ascolto sono risultati uno strumento valido come 'occhi e orecchie' della comunità cristiana. Non solo non possiamo farne a meno, ma li dobbiamo incrementare e sostenere con convinzione. L'ascolto dovrà sicuramente cercare di essere a trecentosessanta gradi. Attento a tutti i bisogni degli uomini e delle donne di un territorio, espressi e non espressi. Non solo quelli materiali, ma anche quelli morali e spirituali. "Con l'occhio del padre della parabola che vede da lontano il figlio disperso o con l'occhio del samaritano che 'vede' prima di tutto col cuore".
In questo ultimo anno, abbiamo rafforzato la nostra rete dei centri di ascolto e dei servizi. Non solo dal punto di vista informatico, con un nuovo programma, ma sopratutto con l'incontro e lo scambio di esperienze.
Si sono create delle relazioni virtuose fra gli operatori e i volontari e questo ha migliorato il nostro mettersi in ascolto dei poveri.

Ecco, io faccio una cosa nuova:
proprio ora germoglia,
non ve ne accorgete?
Aprirò anche nel deserto una strada

Abbiamo scelto questa frase di Isaia perché è un'esortazione a guardare il nostro tempo, con tutta la sua problematicità (stiamo davvero attraversando il deserto!) e ad aprirsi alla speranza, volgendo lo sguardo verso il futuro, perché Dio è sul punto di "fare una cosa nuova" e noi dobbiamo e vogliamo credere a questo!
Arriverà la primavera, che fa germogliare sugli alberi gemme nuove, come sempre, dopo ogni inverno.
"Si apriranno strade nel deserto e sgorgheranno sorgenti di acqua nella steppa!"

Isaia invita tutti noi a guardare la luce di speranza di Dio: colui che aprì una strada nel mare facendo uscire il suo popolo dalla condizione servile, sarà in grado di aprire una strada nel deserto, così da ricondurre i suoi nella terra della benedizione.
Ogni ferita è una feritoia: questa è la certezza che dobbiamo donare a coloro che ci pongono nelle nostre mani le loro inquietudini e le loro paure.
Cerchiamo di far germogliare il bello che c'è in ogni persona: il bello è presente in tutti.
L'esperienza ci insegna, lo abbiamo visto con i nostri occhi, molte vite riprendono a germogliare e fare i frutti e questo accade quando camminiamo insieme ai fratelli in difficoltà, affrontando il deserto arido della sofferenza con la pazienza, l'ascolto, la tenacia e con la tenerezza per far emergere la voglia di rialzarsi dopo una caduta.
Concludo questa mia introduzione con un'immagine.
Fuori dall'Aula Magna avrete visto delle scatole colorate con i nomi dei nostri centri di ascolto.
Le scatole contengono delle lampadine (è un gesto simbolico ovviamente!).
La luce di queste lampadine a risparmio energetico che ci sono state donate e che noi distribuiamo nei nostri territori, vogliamo che sia simbolo di una contagiosa speranza, di una ferma fede e di una profonda carità.
Grazie a tutti coloro che hanno reso possibile il lavoro di questo dossier.
Grazie, in particolare, a tutti gli operatori e i volontari dei centri d'ascolto e delle opere segno, per il loro prezioso servizio e la loro presenza a fianco dei fratelli.
Tutti insieme diventiamo costruttori di speranza!

Marcello Suppressa
Direttore della Caritas di Diocesana

I dati della rete diocesana dei Centri d'Ascolto

Premessa

Nel corso del 2015 le Caritas della Toscana hanno adottato un nuovo strumento per la raccolta dati presso i loro Centri d'Ascolto, dal 5 ottobre 2015 infatti è attiva la nuova piattaforma informatica denominata Mirodweb che per la prima volta mette in collegamento in tempo reale tutti i dati di tutte le diocesi della Toscana favorendo una maggiore circolarità delle informazioni, oltre che a facilitarne la raccolta e la loro rielaborazione. Il presente capitolo si suddivide in due parti: nella prima riporteremo brevemente i dati riferiti all'intero anno 2015, nella seconda analizzeremo più dettagliatamente il confronto tra i dati dei primi semestri dal 2012 al 2016. Ricordiamo che i dati di questo dossier sono stati raccolti dai centri operativi della rete diocesana dei Centri d'Ascolto, che fa riferimento al progetto di rete Caritas regionale, denominato Mirod, che attualmente per la Diocesi di Pistoia comprende i seguenti centri:

- Centro d'Ascolto diocesano di Pistoia
- mensa don Siro Butelli
- Centro Mimmo
- Spaccio della Solidarietà della Misericordia di Pistoia
- Volontariato Vincenziano di Pistoia centro
- Associazione San Martino de Porres
- Associazione Il Delfino Onlus
- Centro d'Ascolto zonale S. Maria Assunta di Quarrata
- Centro d'Ascolto zonale Don Tonino Bello di Agliana

- Centro d'Ascolto parrocchiale di Oste
- Centro d'Ascolto zonale suor Margherita Caiani di Poggio a Caiano
- Centro d'Ascolto zonale di Carmignano
- Centro d'Ascolto zonale di Lamporecchio
- Centro d'Ascolto parrocchiale di Casalguidi
- Centro d'Ascolto zonale di Montale
- Centro d'Ascolto parrocchiale di Limite sull'Arno
- Centro Aiuto alla Vita di Pistoia (per il primo anno nella nostra raccolta dati)

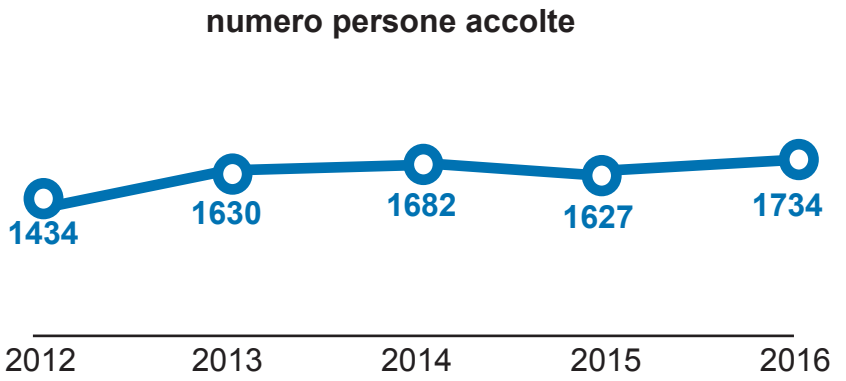
I principali dati del 2015

Le persone accolte dai centri d'ascolto della rete della Caritas diocesana di Pistoia nel corso dell'intero anno 2015 sono state 2124, il 7,8% in meno rispetto all'anno 2014. In realtà non registriamo un vero e proprio calo, anzi tutt'altro (come vedremo nella parte successiva del capitolo). Riteniamo che questa diminuzione sia dovuta più al cambio di strumento per la raccolta dei dati (la piattaforma informatica Mirodweb) che non ad un effettivo calo delle presenze. L'unificazione e la pulizia dei database di tutte le Caritas diocesane della Toscana ha portato alla luce numerosi "doppioni" tra i nominativi presenti in questi ultimi. Risultavano cioè stessi nominativi presenti in più diocesi. Questo non tanto perché ci si rivolga a più Caritas diocesane allo stesso tempo, ma piuttosto perché le persone si muovono e si spostano, passando da un territorio all'altro, da una città all'altra e quindi anche ad un'altra Caritas. La percezione degli operatori e referenti dei Centri d'Ascolto è piuttosto che la situazione sia rimasta sostanzialmente invariata rispetto al recente passato, se non addirittura peggiorata in alcune zone. Non tragga quindi in inganno questo valore che registriamo per l'anno 2015, in ogni caso le presenze presso i nostri centri restano abbondantemente sopra le 2000

unità dall'anno 2013 in poi.
Altrettanto alto resta il numero delle visite registrate, ben 20.020 con una media di oltre 9 visite a persona.
La maggior parte di queste persone si concentra nel territorio del comune di Pistoia (oltre la metà delle persone accolte), seguono i comuni di Quarrata, Agliana, Serravalle Pistoiese, Montemurlo, Carmignano e Montale.
Il 22,0% delle persone accolte arriva ai nostri centri per la prima volta proprio nel corso dell'anno 2015.
Il 59,1% di queste persone è di sesso femminile.
Il 49,3% ha cittadinanza italiana, dato che si conferma di anno in anno come una particolarità tipica del nostro territorio diocesano.
Il dato della presenza di italiani è rilevante sia in valore percentuale ma anche in valore assoluto (1046 persone), in quanto è il più alto della Toscana per l'anno 2015, secondo solo a quello della Diocesi di Firenze (ma si consideri che la Diocesi di Firenze annualmente ha più del doppio, quasi il triplo, delle presenze rispetto a quella di Pistoia). Riguardo gli stranieri registriamo come nazionalità maggiormente rappresentate quella albanese (32,0%) e a seguire la marocchina (29,9%), romena (10,3%) e nigeriana (9,4%).
La maggioranza delle persone accolte vive in nucleo familiare, coniugati o famiglie di fatto, con o senza figli (74,1%), sempre molto alta la percentuale delle persone che risultano sole ben il 16,2%.
Il 54,6% delle persone accolte vive in un'abitazione in affitto, l'11,9% in un'abitazione di edilizia popolare, l'8,6% in un'abitazione di proprietà ed il 6,9% in un'abitazione di amici o familiari, dati in linea con quelli degli ultimi anni.
Le persone disoccupate risultano essere il 61,1% del totale, gli occupati sono solo il 12,3%.
Le problematiche riscontrate maggiormente continuano ad essere di tipo economico, per mancanza di lavoro e difficoltà nel reperimento e/o mantenimento di un'abitazione.

Dati a confronto: i primi semestri dal 2012 al 2016

Nel corso del primo semestre dell'anno 2016 le persone accolte presso i centri della rete della Caritas diocesana di Pistoia sono state 1734, registriamo un aumento rispetto al primo semestre 2015 del 6,6% ed il dato più alto mai registrato per la Diocesi di Pistoia da quando vengono pubblicati annualmente i nostri dossier.

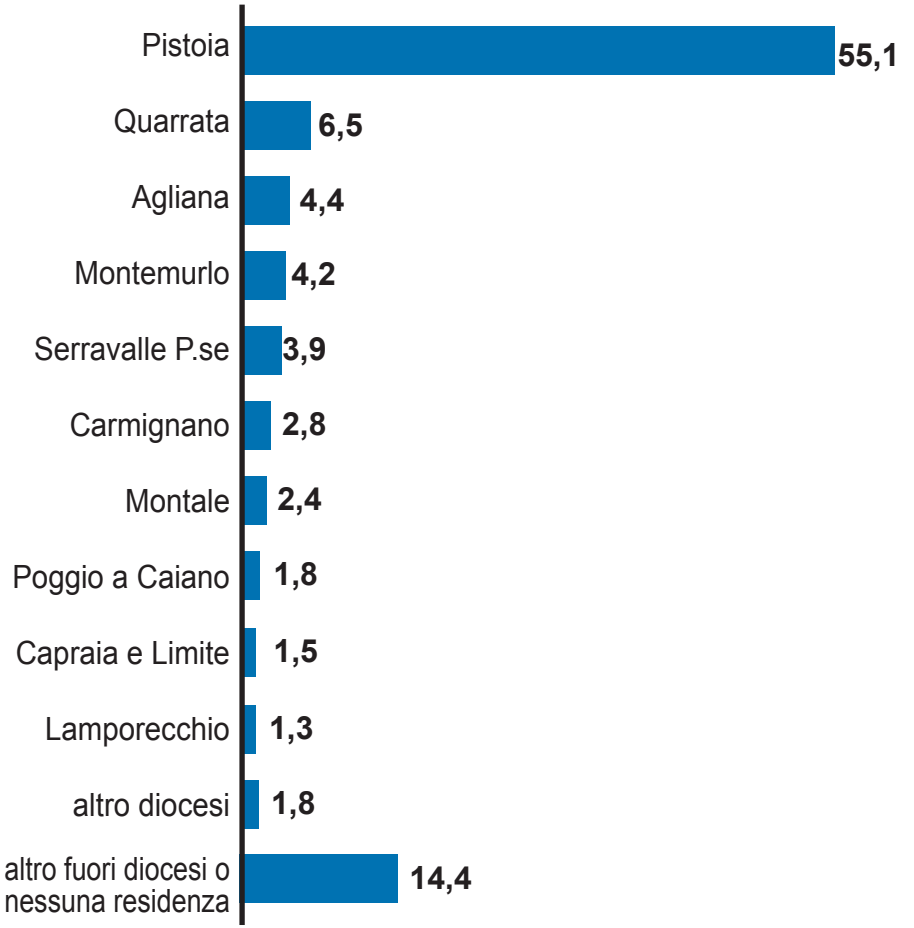


Come dicevamo nella prima parte del capitolo relativa ai dati dell'intero anno 2015, le persone accolte presso i nostri centri non sono affatto in calo ma anzi sono tornate ad aumentare dopo che almeno dal 2013 sembravano essersi stabilizzate. A livello regionale si registrano dei cali nelle presenze presso i Centri d'Ascolto della rete Caritas in varie diocesi e anche molto rilevanti, soprattutto tra quelle più popolose. La diocesi di Pistoia invece non segue affatto questa tendenza. Questo lo possiamo giustificare in parte con l'entrata nella nostra rete informatica del Centro di Aiuto alla Vita di Pistoia (CAV), che comunque collaborava con Caritas praticamente da sempre. L'aumento delle presenze però non può essere dovuto

solo a questo, anche perché si consideri che molte delle famiglie in carico dal CAV erano già conosciute e seguite dalla Caritas diocesana. Dall'altro lato possiamo sicuramente dire che il nuovo strumento di raccolta dati, la già citata piattaforma informatica Mirodweb, ha facilitato molto la raccolta dati rispetto al vecchio metodo e l'ha anche in qualche modo spronata ulteriormente. Anche tutto il lavoro di coordinamento e condivisione fatto soprattutto con i centri esterni al perimetro della città di Pistoia ha sicuramente inciso sul lavoro dei Centri d'Ascolto e quindi della raccolta dati. Anche il lavoro con le Caritas parrocchiali ha portato i suoi frutti in questo senso e sicuramente oggi riusciamo ad avere un riscontro più preciso e puntuale di quella che è l'attività delle parrocchie nella città di Pistoia. In generale possiamo dire che, almeno per quello che riguarda il nostro territorio diocesano, non rileviamo assolutamente un miglioramento o una ripresa, rispetto alla crisi economica patita negli scorsi anni o quanto meno non c'è nessun segnale forte in questo senso.

La ripartizione sul territorio diocesano vede la maggior parte delle persone accolte concentrarsi nel territorio del comune di Pistoia, come è naturale che sia e come rileviamo ogni anno. Oltre la metà delle persone incontrate è residente a Pistoia (55,1%). Seguono poi i comuni di Quarrata, Agliana, Montemurlo, Serravalle Pistoiese e via via tutti gli altri con percentuali costanti rispetto alle precedenti rilevazioni. Ci preme piuttosto sottolineare come invece spicchi la percentuale di persone non residenti nel territorio diocesano. Come sottolineato anche in passato la maggior parte di queste persone si rivolgono presso i servizi della mensa don Siro Butelli e molti di loro sono persone senza fissa dimora o comunque domiciliate a Pistoia ma non residenti. Questo è un dato importante in quanto dimostra che non è necessario possedere una residenza anagrafica per accedere ai servizi di Caritas, soprattutto quelli di bassa soglia come la mensa don Siro oppure il Centro Mimmo che sia per un pasto oppure per un cambio di vestiti.

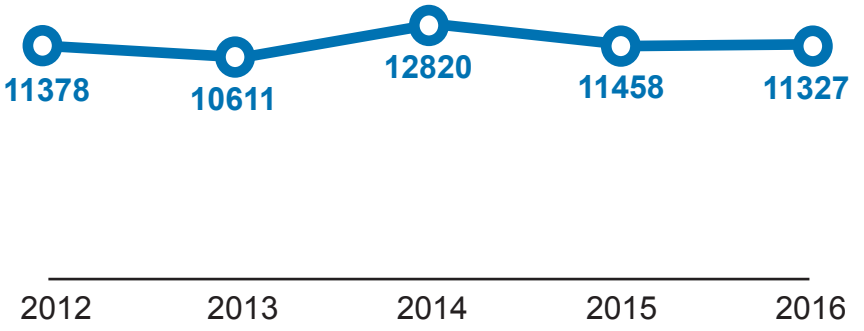
residenza (%)


Pistoia
55,1
Quarrata
6,5
Agliana
4,4
Montemurlo
4,2
Serravalle P.se
3,9
Carmignano
2,8
Montale
2,4
Poggio a Caiano
1,8
Capraia e Limite
1,5
Lamporecchio
1,3
altro diocesi
1,8
altro fuori diocesi o nessuna residenza
14,4

Una persona su 7 tra coloro che si rivolgono alla Caritas diocesana di Pistoia non è residente nel territorio diocesano, ma è comunque in carico. La dove la persona ha una residenza e una fissa dimora si cerca invece di coinvolgere i servizi del suo territorio di appartenenza.

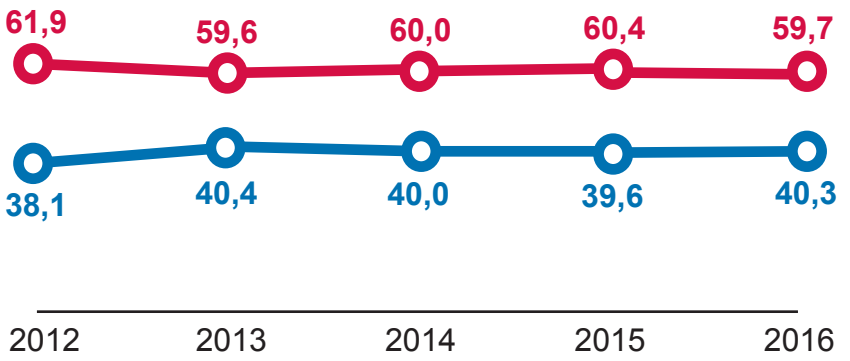
Il numero totale delle visite presso i nostri centri per il primo semestre 2016 è di 11.327 sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno. Il numero medio di contatti a persona è superiore a 6, quindi più di uno al mese. Si consideri che alcuni centri fanno distribuzioni quindicinali o addirittura settimanali di alimenti, questo a seconda del numero delle persone in carico e delle risorse a disposizione. Nel quinquennio preso in esame vediamo che il numero delle visite totali è sempre stato molto alto, sempre oltre le 10.000 visite al semestre, questo a testimonianza di un lungo e anche faticoso lavoro portato avanti dai Centri d'Ascolto. Infatti il 46,3% delle persone accolte si è presentata presso i centri 6 o più volte nell'arco di tutto il primo semestre 2016. Non ci sono particolari differenze tra italiani e stranieri.

numero di visite



La maggior parte delle persone accolte risulta essere di sesso femminile, dato questo che resta costante negli anni e che rispecchia quella che è la situazione a livello regionale. È solitamente la donna a rivolgersi al Centro d'Ascolto ed a chiedere un sostegno per la propria famiglia, anche nel caso in cui vengano registrati i dati del marito è spesso poi la moglie a presentarsi a nome di quest'ultimo.

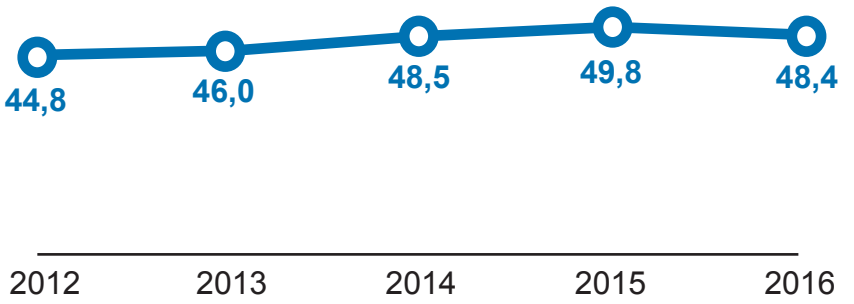
sesso persone accolte (%)



Così come per i dati dell'intero anno 2015 che riportavamo sopra, anche nel primo semestre 2016 la presenza di persone di cittadinanza italiana presso i nostri centri è molto forte, rimane sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno ed è costante dal primo semestre 2014. Storicamente le persone di cittadinanza italiana sono le più restie a rivolgersi a Caritas soprattutto per un senso di vergogna e di orgoglio personale. L'alta presenza di italiani nei nostri centri non può che evidenziare il buon lavoro fatto da tutti i centri nell'intrecciare buone relazioni con queste persone e anche nel mantenerle. Nonostante questo la percezione degli operatori sul campo e dei sacerdoti, è che ancora molte

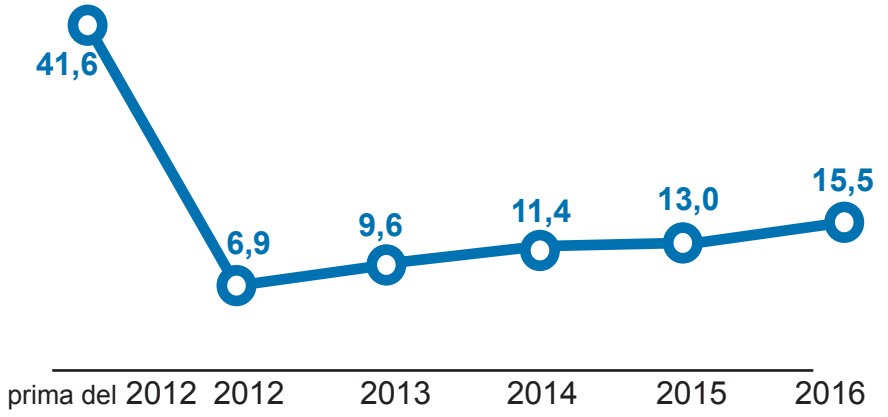
persone italiane siano restie nel presentarsi a chiedere aiuto nonostante lo stato di bisogno. Questo si rileva soprattutto nei centri più piccoli e meno popolosi o anche in alcune parrocchie della città di Pistoia. Dal grafico è evidente come l'alta presenza di cittadini italiani presso in nostri centri sia un fattore costante, non dimentichiamo che nel 2008 erano appena il 27,0% delle persone incontrate.

presenza italiani (%)

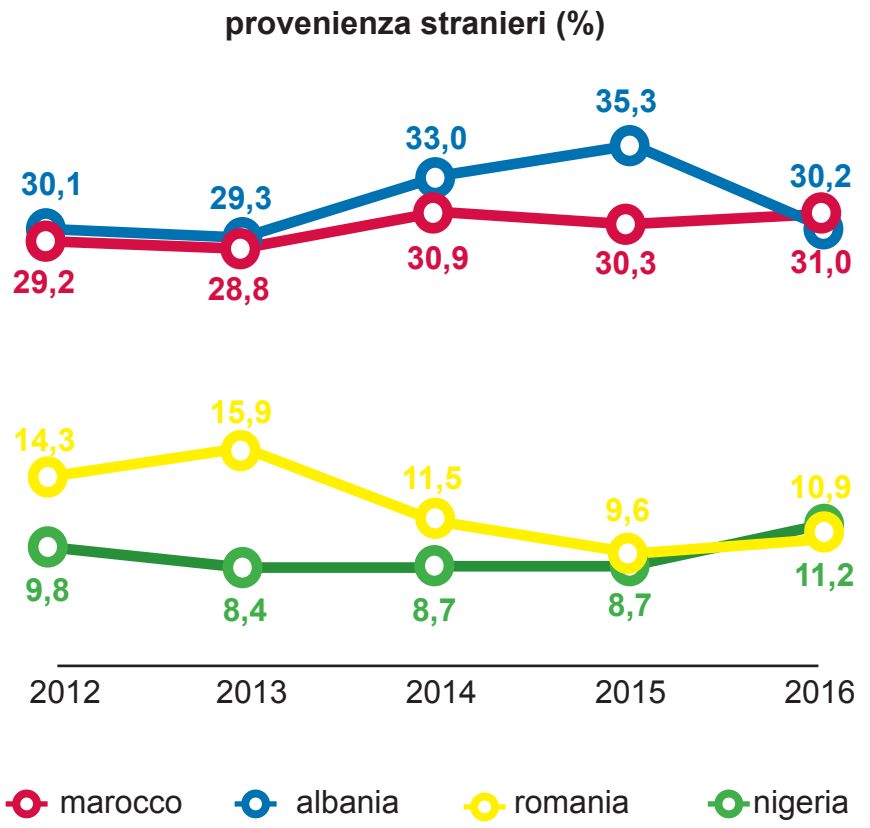


Il grafico successivo prende in considerazione l'anno di del primo contatto con un centro della Caritas di Pistoia. Come negli scorsi anni abbiamo un'alta percentuale di persone che conosciamo da oltre 5 anni, questo non significa che siano in carico da così tanto tempo, alcuni di questi tornano dopo periodi di assenza. In ogni caso resta una percentuale molto alta, oltre il 41,6% delle persone accolte è conosciuta da Caritas Pistoia da almeno 5 anni. Non registriamo grandi differenze percentuali tra italiani e stranieri su questo dato.

anno di arrivo al centro (%)



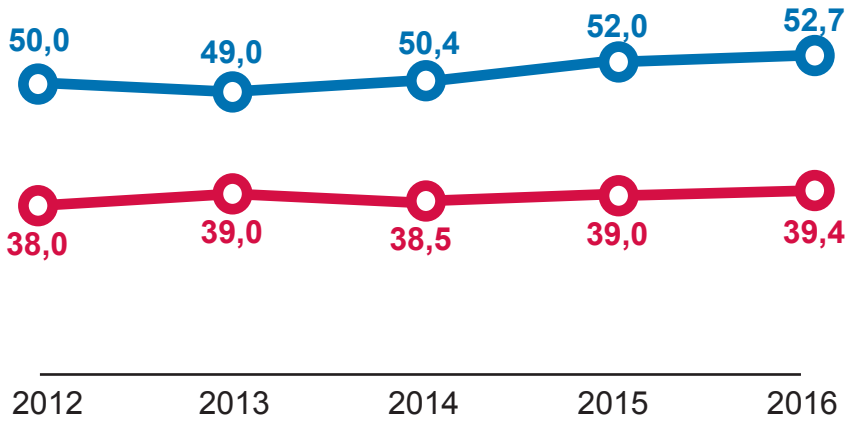
Le nazionalità straniere presenti nei Centri d'Ascolto della rete della Caritas diocesana di Pistoia sono ben 57 e le nazioni più rappresentative sono ancora Marocco, Albania, Nigeria e Romania. Registriamo un netto calo percentuale della presenza albanese che scende al 30,2% della popolazione straniera accolta, costante la presenza marocchina ormai da diversi anni ma che quest'anno risulta come la più rappresentata. Continua la lenta diminuzione della presenza dei romeni che quest'anno vengono superati anche dai nigeriani. Altro dato caratteristico della nostra diocesi è l'ormai costante diminuzione della presenza di persone di cittadinanza romena (storicamente una delle nazionalità più presente in Toscana e anche nei centri Caritas). Tra le altre nazionalità non si registrano particolari dati percentuali, la quinta nazionalità straniera più rappresentata è quella tunisina che si attesta poco sopra l'1%. Praticamente la totalità degli stranieri comunitari è rappresentata dalle persone di cittadinanza romena, infatti solo il 13,0% degli stranieri è comunitario. Tra gli extracomunitari la problematica dell'irregolarità giuridica è quasi nulla.



Prendendo in esame l'età media delle persone che si rivolgono ai servizi della rete della Caritas diocesana di Pistoia possiamo vedere come tra gli italiani l'età va di anno in anno aumentando confermando che da una certa età in poi è sempre difficile riuscire a risollevarsi, in primo luogo per l'impossibilità del reperimento di una nuova occupazione. Per gli stranieri l'età media oscilla tra i 38 ed i 39 anni in tutto il quinquennio preso in esame, ciò dimostra anche che c'è un certo ricambio tra questi ultimi e che dopo un certo periodo di presa in carico lasciano i nostri servizi, gli italiani invece tendono a restare in carico più a lungo. In generale ci preme sottolineare che hanno meno di 40 anni oltre un terzo delle

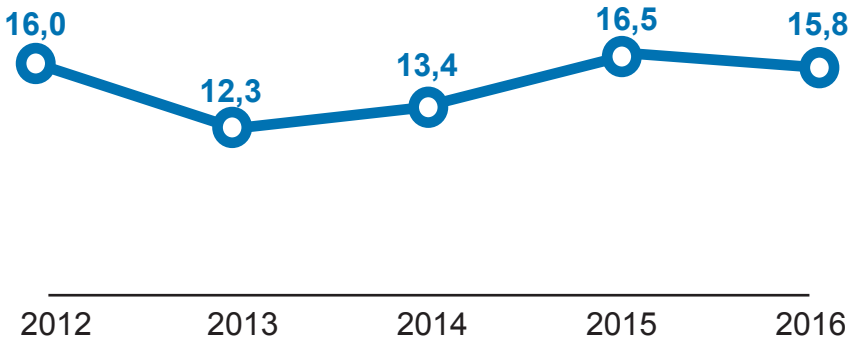
persone accolte (il 37,5% del totale), di queste la maggior parte sono di cittadinanza straniera. Le donne sono mediamente più giovani degli uomini, il 45,9% di queste ultime ha meno di 40 anni, mentre quasi i 3/4 degli uomini ha almeno 40 anni o più (74,6%).

età media



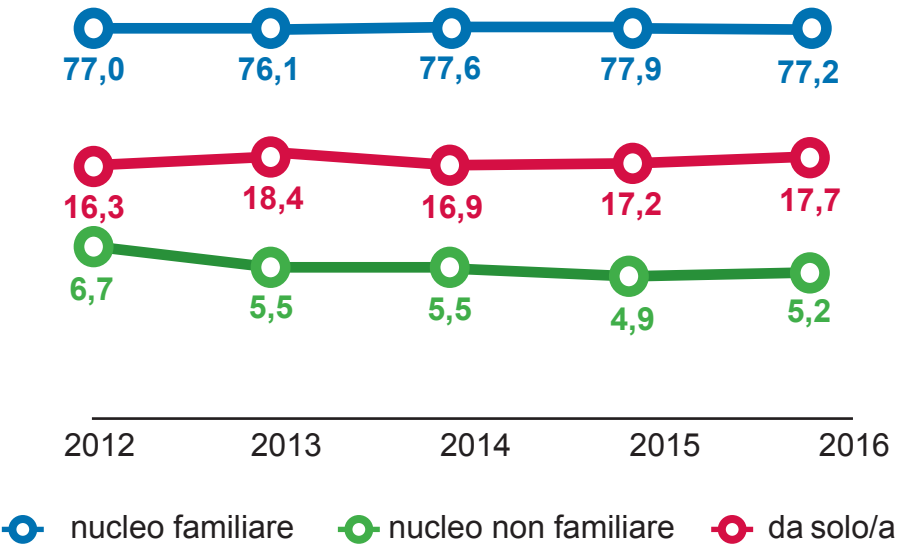
La quasi totalità delle persone che risultano essere pensionate è di nazionalità italiana (meno dello 0,5% degli stranieri afferma di essere pensionato e solo l'1,4% di quest'ultimi ha più di 65 anni). Il dato per il primo semestre 2016 subisce una piccola diminuzione rispetto all'anno precedente, tuttavia resta in linea con quanto registrato in questi anni. Questo dato è preoccupante in quanto difficilmente queste persone torneranno autonome dato che l'unica fonte di reddito è la pensione che però risulta essere insufficiente ai loro bisogni.

pensionati italiani (%)

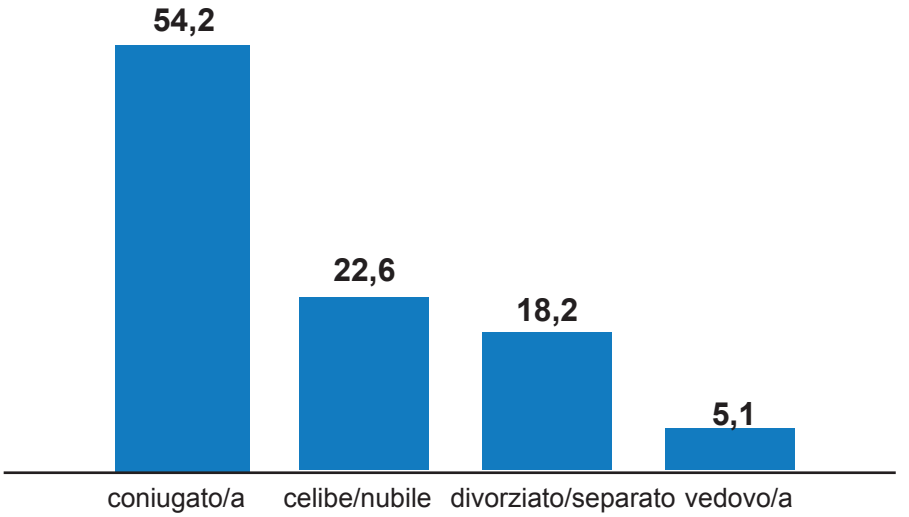


La maggior parte delle persone accolte vive in nucleo familiare (con o senza figli, o in famiglia di fatto) dato sostanzialmente immutato negli ultimi 5 anni, così come i dati relativi alle persone sole e a coloro che vivono in nucleo non familiare (cioè con persone esterne alla rete del nucleo familiare). Ben l'85,8% degli stranieri vive in nucleo familiare, mentre molto alta è la percentuale degli italiani che risultano soli, ben il 27,6% degli italiani incontrati. Tra le persone incontrate il 54,2% risulta essere coniugato, soprattutto per quanto riguarda gli stranieri (59,0%), il 22,6% celibe o nubile soprattutto tra gli italiani (32,9%), queste persone spesso però appartengono ad una famiglia di fatto, cosa invece più rara nelle persone di nazionalità straniera. Le persone separate o divorziate sono invece il 18,2%, non ci sono grandi differenze tra italiani e stranieri, il 5,1% sono vedovi.

tipo di convivenza (%)

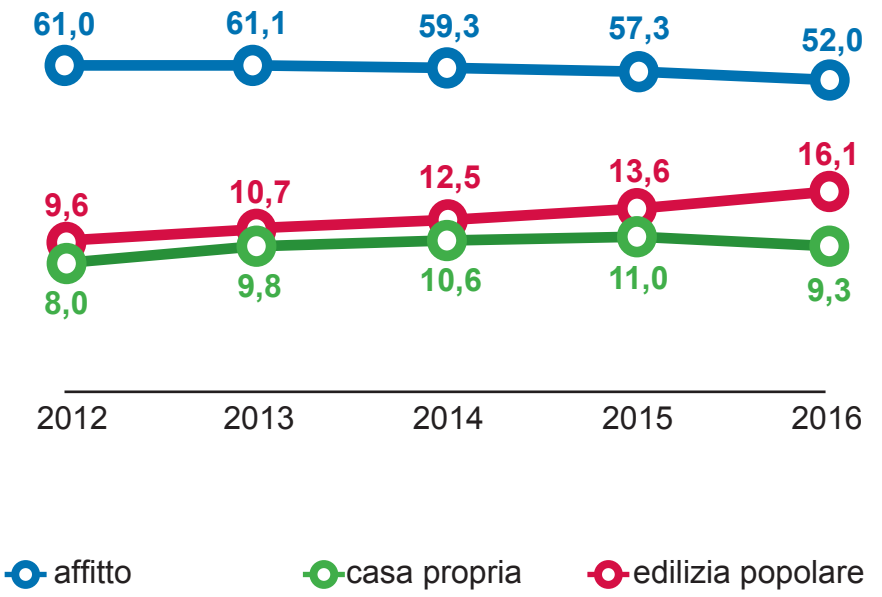


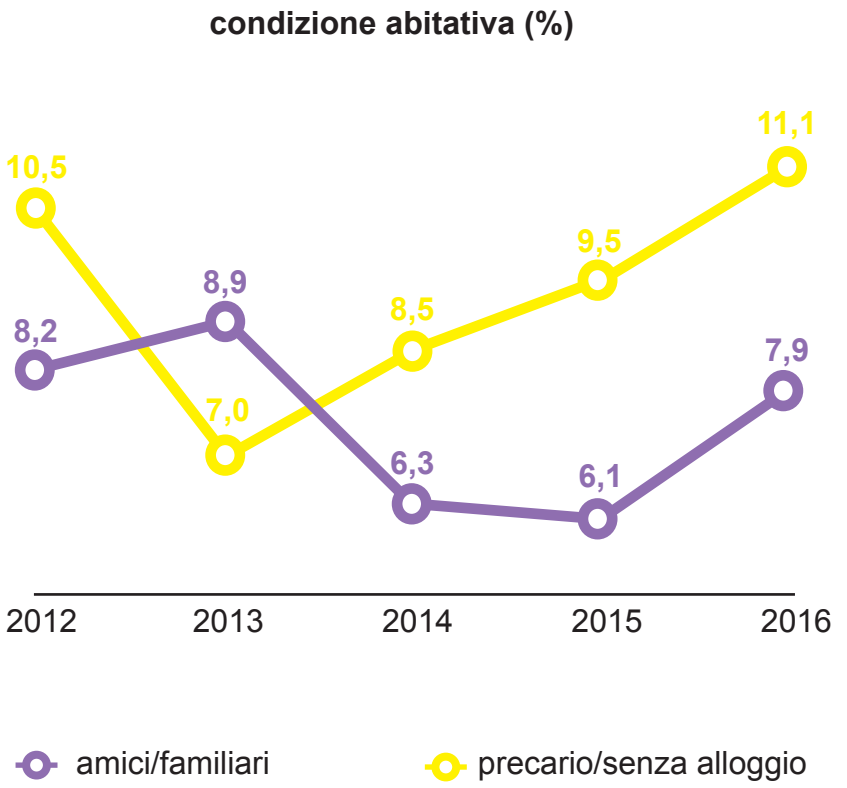
stato civile (%)



Riguardo la condizione abitativa, lentamente continuano a diminuire le persone che vivono in affitto, sebbene restino la maggioranza assoluta, questa diminuzione è di pochi punti percentuali ma la ravvisiamo ogni anno ormai dal primo semestre 2013. Per il primo semestre 2016 registriamo il calo più sensibile degli ultimi anni, almeno dal punto di vista percentuale. Diminuiscono quindi coloro che vivono in un'abitazione in affitto e di conseguenza aumentano coloro che abitano in una casa di edilizia popolare, chi abita in un'abitazione di amici o familiari (che spesso risulta essere un'abitazione di proprietà dei genitori della persona incontrata) e coloro che hanno un alloggio di fortuna o addirittura senza dimora. Sostanzialmente costante la percentuale di persone proprietarie di un'abitazione propria.

condizione abitativa (%)

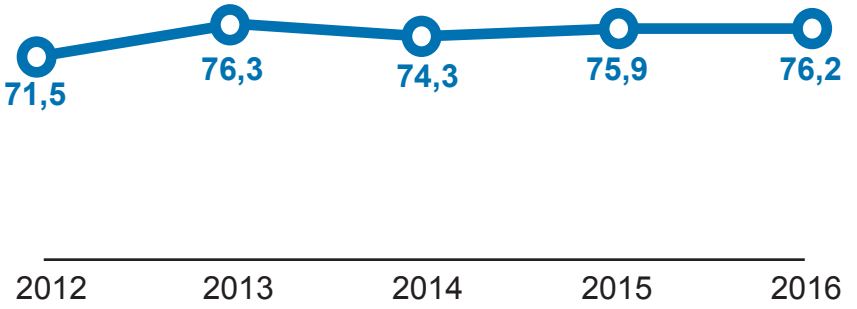




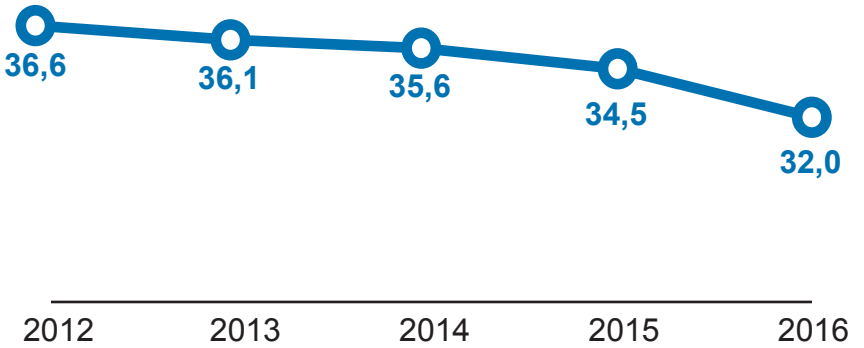
Ci preme sottolineare come la maggioranza delle persone residenti in una casa di edilizia popolare siano di cittadinanza italiana (ben il 21,0% del totale degli italiani) ed in valore assoluto risultano addirittura più del doppio degli stranieri. Le persone di cittadinanza italiana risultano essere la stragrande maggioranza anche tra coloro i quali hanno un'abitazione di proprietà, sono infatti il 16,0% del totale delle persone italiane accolte nei nostri centri, di contro solo il 3,2% degli stranieri ha una casa propria. Per quanto riguarda gli stranieri circa i 2/3 (il 65,2%) vive in una casa in affitto privato.

Il livello di scolarizzazione delle persone accolte resta mediamente basso, il 76,2% delle persone accolte ha al massimo un titolo di studio pari alla licenza media inferiore. In generale gli stranieri hanno mediamente un titolo di studio superiore a quello degli italiani, sebbene anche questa differenza si stia assottigliando.

persone con al massimo licenza media inferiore (%)

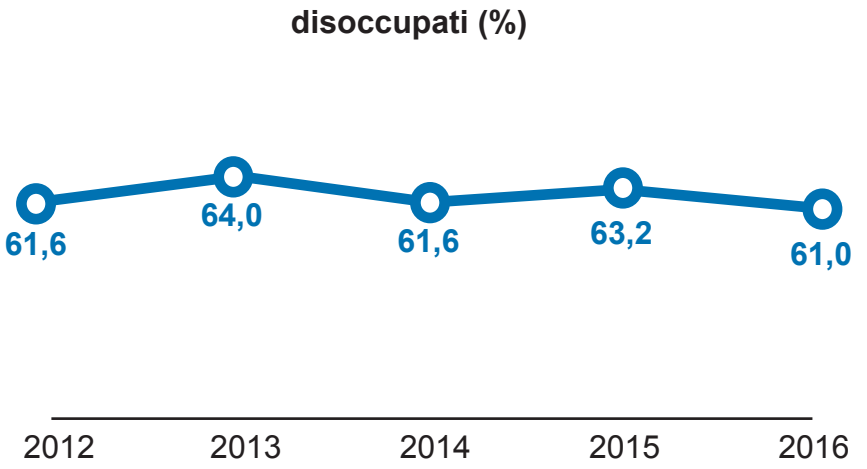


stranieri diplomati o laureati (%)

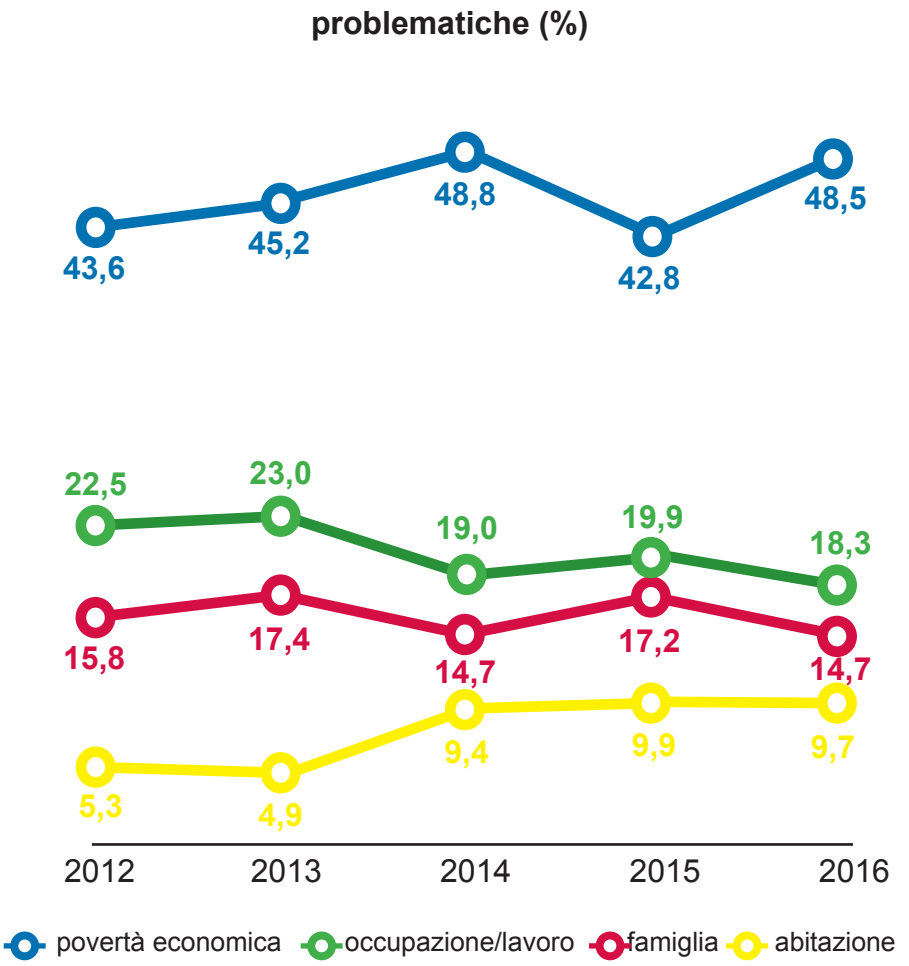


Il problema della disoccupazione è forse il più comune tra le persone che incontriamo nei nostri Centri d'Ascolto, la presenza in percentuale di persone disoccupate tra quelle incontrate è sostanzialmente costante nel quinquennio 2012-2016, allo stesso tempo sia in percentuale che in valore assoluto non riscontriamo differenze tra italiani e stranieri senza un'occupazione. Piuttosto vorremmo evidenziare che soprattutto per le fasce d'età più avanzate (over50), la bassissima possibilità di reperire una nuova occupazione nel mercato del lavoro ha fatto si che le persone perdessero anche la fiducia nella possibilità di ritrovarne una. Non è affatto raro infatti incontrare persone nei nostri Centri d'Ascolto che pensano non saranno più in grado di trovare un'occupazione stabile e un contratto regolare con tutte le certezze e garanzie che ne derivano. Questo è molto avvilente ovviamente per le persone che si ritrovano a vivere queste difficoltà, ma allo stesso tempo anche per i volontari ed operatori che possono opporre ben poche soluzioni a questo problema, spesso offrendo delle risposte che risultano essere solamente un palliativo al problema vero e proprio. È comune per i nostri Centri d'Ascolto cercare di accompagnare queste persone in questo periodo in attesa che possano cominciare a percepire la pensione, sperando che dopo riescano a camminare con le proprie gambe, anche se spesso non è sufficiente nemmeno questo, come abbiamo già visto.

Le persone occupate risultano essere solo il 10,8% del totale, meno dello scorso anno (per il primo semestre 2015 erano il 12,8%). Le maggiori differenze tra italiani e stranieri si trovano tra i pensionati, come già detto praticamente tutti di nazionalità italiana, e tra le casalinghe che rappresentano il 15,8% delle persone straniere incontrate (si consideri che tra gli italiani sono solo il 3,5%).

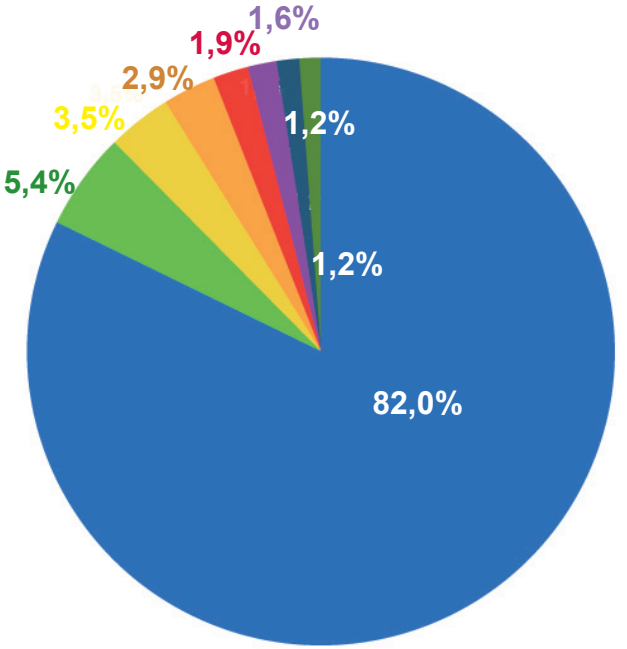


Passiamo adesso alle problematiche rilevate dai nostri centri d'ascolto per il primo semestre 2016. Non assistiamo a particolari flessioni, la maggior parte delle problematiche rilevate sono di tipo economico, quasi la metà, seguono le problematiche relative al lavoro, quelle familiari e poi per la casa. Nelle altre categorie emergono tra le problematiche più riscontrate a livello percentuale quelle relative alla salute ed alla disabilità (4,7%), alle dipendenze (1,2%), all'istruzione (0,6%) ed alla detenzione e giustizia (0,3%).



Prendiamo invece in esame queste quattro categorie di bisogni partendo dalle problematiche di tipo economico. Per far capire quanto siano comuni questo genere di bisogni, si consideri che nel 95,5% delle persone che incontriamo si riscontra almeno una problematica di tipo economico. Il bisogno più comune è la mancanza di reddito del singolo o della famiglia che a noi si rivolge. Nella maggior parte dei casi delle risorse quindi ci sono ma non bastano.

Problematiche economiche

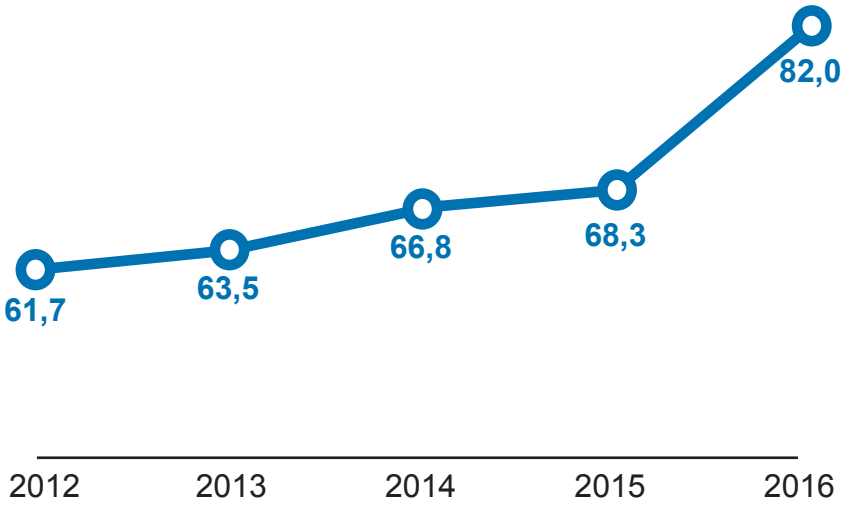


- reddito insufficiente
- nessun reddito
- indebitamento
- povertà estrema (sdf)
- difficoltà di gestione del reddito
- indisponibilità rispetto ad esigenze di carattere straordinario
- mendicità
- mutui/prestiti

Rispetto ai dati del primo semestre 2015 questa problematica aumenta in modo considerevole, passando dal 68,3% dello scorso anno all'attuale 82,0%. Ne risentono in percentuale tutte le altre problematiche che sono quindi in calo, almeno in percentuale.

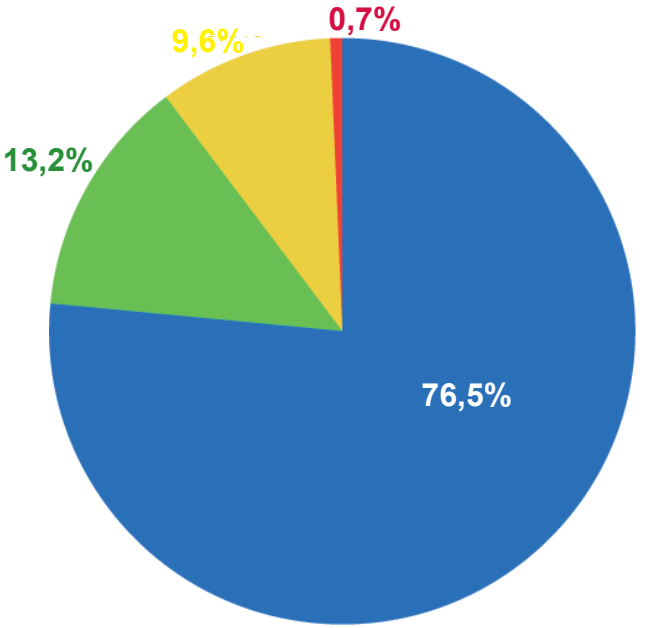
Questo riteniamo sia dovuto anche al cambio di strumento di rilevazione dei dati (Mirodweb), che ha sicuramente migliorato la registrazione dandoci un quadro più completo e realistico. Rilevante è anche il dato relativo a coloro che invece non hanno nessuna forma di reddito e i senza fissa dimora (anche loro senza alcun reddito ma con l'aggravio di non avere nemmeno un tetto) che sommate insieme raggiungo l'8,3% del totale delle problematiche economiche.

reddito insufficiente
(in % sul totale delle problematiche economiche)



Riguardo le problematiche lavorative come già detto la più comune è quella riguardante la disoccupazione della persona che a noi si rivolge, in questa categoria non registriamo particolari oscillazioni rispetto al precedente anno: resta molto comune e diffuso il lavoro nero, così come molti necessiterebbero ore di lavoro in più.

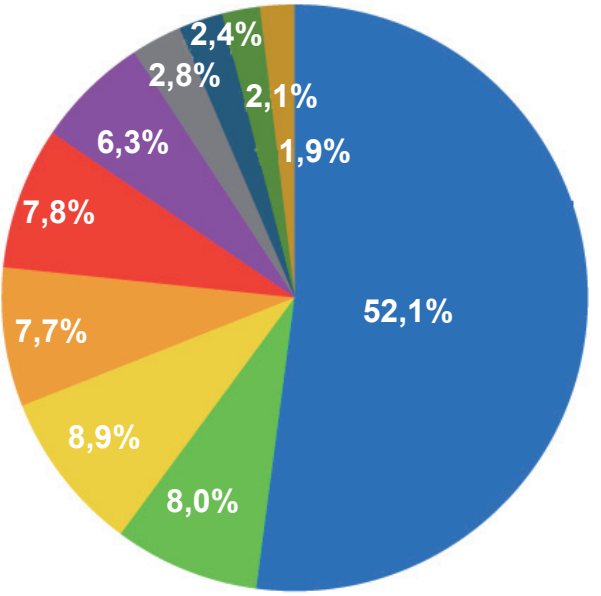
Problematiche occupazione/lavoro



- disoccupazione
- lavoro nero
- ore di lavoro insufficienti
- cassa integrazione/mobilità

Per il primo semestre di quest'anno così come ogni anno tra le problematiche familiari la più ricorrenti troviamo la disoccupazione del congiunto o di un altro familiare, è comune trovare situazioni familiari in cui entrambi i coniugi risultano quindi essere disoccupati o comunque in cui più di un membro del nucleo è senza un'occupazione.

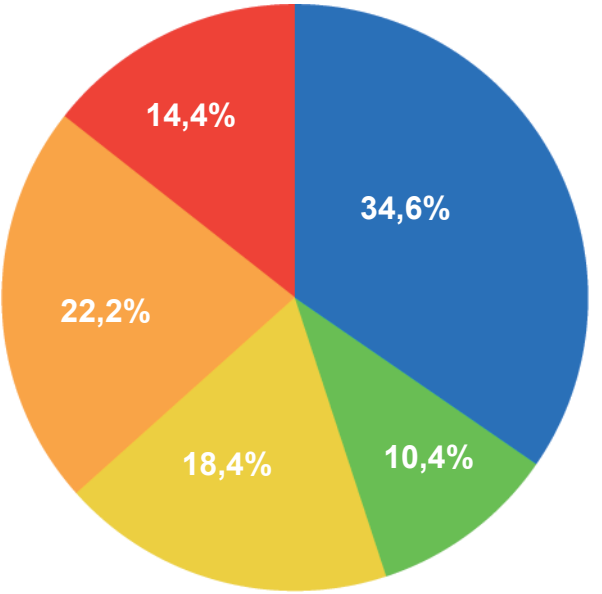
Problematiche familiari



- disoccupazione di congiunto/familiare
- malattia fisico-psichica di congiunto/familiare
- divorzio/separazione (anche di fatto)
- conflittualità con parenti/genitori figli/di coppia
- maternità nubile/genitore solo
- handicap di congiunto/familiare
- problemi di detenzione giustizia di congiunto/familiare
- maltrattamenti e trascuratezze
- morte congiunto/familiare
- dipendenze di congiunto/familiare

Tra le problematiche abitative emerge un'aumento percentuale delle persone senza abitazione o comunque con una sistemazione precaria e provvisoria. Queste maggiormente si rivolgono ai servizi dedicati ai senza fissa dimora messi a disposizione dalla mensa don Siro Butelli, ma non è impossibile incontrarle anche negli altri Centri d'Ascolto. Il bisogno percentualmente più rilevante ancora una volta riguarda la difficoltà di mantenere la propria abitazione, sia nel pagamento dell'affitto o del mutuo o ancora delle rate condominiali.

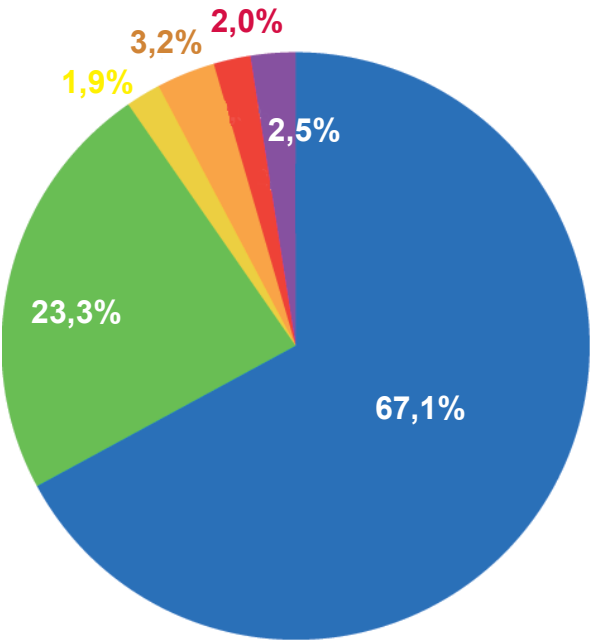
Problematiche abitative



- difficoltà nelle spese alloggiative (affitto/mutuo/condominio)
- sfratto
- residenza provvisoria
- mancanza di casa
- abitazione precaria/inadeguata

A queste problematiche fanno riferimento delle richieste, che grazie al nuovo strumento di raccolta dati da quest'anno riusciamo a riportare più puntualmente e possiamo quindi darne riscontro nel nostro dossier. Poco più dei 2/3 delle richieste sono relative a beni e servizi materiali (viveri, vestiario, servizio mensa e prodotti per l'infanzia), seguono richieste di sussidio economico principalmente relative al pagamento di utenze di acqua luce e gas, ma notiamo una rilevante percentuale anche di richieste di accesso al progetto di microcredito della regione Toscana (progetto "Dare credito all'inclusione sociale") pari al 6,6% di tutte le richieste di sussidi economici. Le richieste alla voce alloggio si riferiscono principalmente all'accoglienza dei senza fissa dimora nel periodo invernale per l'emergenza freddo, lavoro in sinergia con i servizi sociali del comune di Pistoia. Con consulenza professionale si indica principalmente l'attività dello sportello legale del progetto "Orientamento" e le richieste relative alla sanità si riferiscono all'acquisto di farmaci e visite mediche. Rispetto a tutte queste richieste possiamo riportare che nell'intero semestre 2016, la Caritas diocesana di Pistoia e tutti i servizi ed associazioni facenti parte della sua rete di raccolta dati, hanno effettuato interventi in favore delle persone accolte per una cifra di oltre 200.000 €, facendo una stima per difetto (è infatti impossibile dare un valore certo ad ogni pacco alimentare o pacco vestiario erogati da più soggetti).

Richieste (%)



- beni/servizi materiali
- consulenza professionale
- sussidi economici
- sanità
- altro
- alloggio

Dentro, oltre e al di là dei dati

Riflessione sui Centri d'Ascolto e condivisione dell'esperienza di ascolto.

Premessa

Ormai sono almeno sei anni dall'inizio di quella che viene definita crisi economica, nei precedenti Dossier abbiamo messo in evidenza i progetti sorti a contrasto del grave aumento della povertà e dell'emergere di nuove povertà sul territorio della Diocesi di Pistoia e le difficoltà che i Centri d'Ascolto hanno dovuto affrontare in questi anni sia in termini di aumento del bisogno di assistenza materiale, sia in termini di mancanza di risposte efficaci all'uscita dalla situazione di disagio, prima fra tutte il lavoro.
La diversificazione e la multidimensionalità delle problematiche ha fatto sì che i Centri d'Ascolto si siano trovati nell'urgenza di rielaborare le competenze acquisite e rinnovarle, di ampliare i contenuti del loro sapere, e al contempo di razionalizzare gli interventi a favore delle persone in un'ottica nuova.
L'emergere sempre di più di situazioni complesse, di grave marginalità e di multidimensionalità ha messo i Centri d'Ascolto in crisi e da questa crisi si aperto un cammino nuovo di confronto e condivisione sulla realtà quotidiana e sugli obiettivi.

Il coordinamento dei Centri d'Ascolto Caritas

Nel 2014 la Caritas diocesana ha messo in atto un percorso formativo di aggiornamento dei volontari e formazione dei nuovi volontari, durante gli incontri di formazione è emerso il bisogno dei volontari di condividere le loro esperienze e soprattutto di confrontarsi sulla lettura delle problematiche incontrate nei centri.
Abbiamo così istituito un coordinamento dei Centri d'Ascolto bimestrale al quale partecipano i referenti dei centri, il quale in prima istanza è servito a condividere le funzioni e le attività del tavolo,

e soprattutto una nuova metodologia di lavoro: la condivisione.

Il coordinamento ha funzioni di:

- Progettazione dei percorsi di formazione
- Progettazione e condivisione di buone pratiche
- Condivisione delle problematiche dei centri
- Condivisione di progetti ed opportunità
- Scambio di esperienze
- Definizione delle linee di intervento e di risposta
- Lettura delle situazioni complesse

Le riunioni di coordinamento sono fissate di volta in volta e la comunicazione è curata dalla Caritas diocesana. Ogni centro può portare nelle riunioni argomenti e questioni da condividere che vengono trattate insieme alle proposte della Caritas diocesana, la quale ha il compito di informare i centri su tutte le questioni che li possono riguardare.
Il coordinamento permette la diffusione del sapere, il miglioramento delle capacità di ascolto, di valutazione e di intervento, è il luogo in cui i centri possono parlare delle loro difficoltà in ordine all'organizzazione interna, ai rapporti con i servizi territoriali, alla presa in carico delle persone e a trovare nel confronto delle esperienze altre soluzioni, altri punti di vista essenziali affinché i centri non si chiudano e non cedano alla trasformazione in meri erogatori di beni.
Per i centri è molto importante sapere di avere un punto di riferimento di secondo livello, la Caritas diocesana, che li supporta nella lettura delle situazioni, che li orienta nei servizi e nelle opportunità territoriali, che prende i carico le situazioni che vanno oltre le competenze richieste ai volontari. È certamente importante per i centri che i volontari abbiano conoscenza e competenze

adeguate alla lettura dei bisogni, ma è anche vero che ci sono questioni che necessitano di interventi specialistici che devono essere affrontate ad un altro livello in quanto i Centri d'Ascolto non sono nati come luoghi specializzati composti da figure professionali, ma come luoghi di ascolto, accoglienza, relazione, di incontro della comunità cristiana con il disagio delle persone in cui la dote dei volontari deve essere in prima istanza l'accoglienza. Per questo la Caritas diocesana ha la funzione di supportare i centri, di attivare interventi professionali per qualsiasi questione. I Centri d'Ascolto segnalano le questioni ai referenti della Caritas diocesana, i quali per le loro competenze supportano direttamente, oppure orientano a servizi interni ad esempio lo sportello di orientamento legale, a servizi esterni in una modalità di back office. In alcune situazioni complesse la Caritas diocesana prende in carico direttamente le persone tenendo informati i centri.
Lo sportello di orientamento legale è una risorsa essenziale per i Centri d'Ascolto, in quanto prende in carico le situazioni, supporta i Centri d'Ascolto e soprattutto fornisce consulenza alle tante persone che altrimenti, se non accompagnate, resterebbero con i loro problemi che spesso non credono neppure possano essere risolti.
Altro aspetto molto importante del coordinamento è la condivisione delle risorse; nel momento in cui le situazioni di povertà sono notevolmente aumentate i centri si sono attivati nel reperimento delle risorse, ad esempio degli alimenti, su ogni territorio. Questo ha fatto sì che sia aumentata la capacità di reperire risorse ma in maniera disomogenea sul territorio diocesano, per questo è stata attivata una rete dei centri affinché si condividano le risorse e si elimini il rischio di spreco nel momento in cui, ad esempio, arrivano su un territorio troppi alimenti a scadenza.
Il coordinamento, inoltre, è il luogo in cui i centri rielaborano il loro ruolo, cercando di evitare il rischio di essere i delegati della carità per le comunità. Questo rischio, come il rischio di deriva

assistenzialistica di cui parleremo di seguito, è sempre presente nelle comunità. I centri, come le Caritas parrocchiali, in effetti rischiano di essere individuati come luoghi deputati alla carità delle comunità, luoghi chiusi, autoreferenziali, che vengono meno alla funzioni di sensibilizzazione e coinvolgimento nella carità, i centri parlano poco della carità, le comunità ascoltano poco ed allora è necessario che i centri abbiano la capacità, tramite strumenti, di condividere la loro esperienza. Per questo si è prevista la possibilità di redigere dossier zonali e di programmare percorsi di coinvolgimento e sensibilizzazione delle comunità declinate ai destinatari specifici.

Ascoltare

In un incontro regionale di Caritas è emerso il bisogno di riscoprire la bellezza dell'ascolto, la bellezza dell'incontro con le persone e della condivisione delle situazioni difficili della vita, della sofferenza.

Crediamo che questo mettere al centro la bellezza della condivisione sia mettere al centro l'essenza dell'accoglienza.

In questi anni molto difficili, segnati dall'impoverimento delle persone e da nuove povertà, abbiamo osservato la tendenza diffusa, non solo dei Centri d'Ascolto, di proiettarsi sul dare, sul fornire risposte a bisogni primari. Questa tendenza è in parte giustificata dal sostanziale impoverimento, e in parte perché all'aumento di servizi incentrati sul dare non si rileva un contemporaneo aumento della capacità di ascolto e di lettura delle situazioni di povertà. Parliamo spesso di multidimensionalità della povertà, che è passata dal singolare al plurale, oggi parliamo di "le povertà" intendendo non una serie di manifestazioni di disagio, ma un groviglio. La famiglia che diciamo "povera" nella maggior parte dei casi è una famiglia in cui troviamo problematiche di disoccupazione, emarginazione, disagio sociale, dipendenze, problemi finanziari, indebitamento, problemi di salute, in grovigli sempre

nuovi dati dalla velocità di trasformazione della società.
Questi grovigli complessi premono su chi si tende verso l'altro ed affatica l'ascolto, mette in crisi i volontari che rischiano di optare per l'assistenzialismo, rischiano di non voler ascoltare per mantenere anche una distanza emotiva, per non entrare nelle storie. Spesso i volontari ci chiedono – chi siamo noi per dire a qualcuno quello che osserviamo, quello che intravediamo ?-
Di fronte a questa questione ci siamo chiesti come Caritas diocesana che cosa c'è al di là dei dati che rileviamo, che cosa sfugge alla rilevazione e soprattutto perché sfugge.

Dentro, oltre e al di là dei dati

In fase di elaborazione di questo Dossier abbiamo incontrato i referenti dei Centri d'Ascolto, nel coordinamento, ed abbiamo svolto un'attività di gruppo durante la quale ci siamo interrogati su quali sono le maggiori problematiche rilevate e quali problematiche non vengono raccontate, ma percepite dai volontari durante l'ascolto.
Innanzitutto ci siamo detti che certamente la questione della povertà economica è un comune denominatore, il reddito assente e insufficiente collegato alla mancanza di lavoro è il centro di ogni storia, ma a questa problematica si connettono altre questioni in relazione, come detto sopra, alla multidimensionalità ed all'aumento dei target di fragilità. Inoltre, e questo è stato il centro del confronto, ci sono tutta una serie di problemi, disagi che le persone non dicono, ma che emergono dai comportamenti, dal non detto, dal modo di nasconderli e che i volontari ascoltano, comunque, ma che non diventano dati, in quanto non dichiarati. Tutto questo universo del non detto, è il cuore del groviglio e di questo crediamo sia essenziale parlare.

La famiglia

Nei Centri d'Ascolto aumentano sempre di più le famiglie monopa-

rentali e disgregate, aumenta la presenza di persone impoverite dalla disgregazione della famiglia: donne sole con figli a carico, uomini separati.
Si nota, sempre di più, la precarietà delle unioni, delle convivenze, in un aumento della temporaneità dello stare insieme, del fare famiglie, con effetti disastrosi dal punto di vista sociale ed economico, in quanto non solo vengono meno punti di riferimento allargati, ma anche tutta una serie di relazioni di riferimento. Assistiamo non raramente a nuclei monoparentali che non hanno più una rete di riferimento, ieri famiglia, oggi donna sola con figli magari, in conflitto con la propria famiglia di origine, con l'ex marito o compagno, con la famiglia di lui in una solitudine di relazioni che mette in sofferenza sia economicamente che socialmente.
Dall'altra parte si assiste sempre di più al disagio degli uomini separati, disoccupati, fuori da casa, in alloggi precari che non riuscendo a provvedere a se stessi non possono contribuire nemmeno al mantenimento dei figli.
Emergono, inoltre, problematiche connesse alla disperazione, alla fatica del quotidiano che sono conseguenze dell'impoverimento e che incidono negativamente sul benessere psico–sociale.
Aumentano le persone che sviluppano dipendenza da gioco, sia uomini che donne, con alcuni casi di persone anziane, situazioni in cui il gioco diventa la scommessa sul futuro, e dove molti investono il poco che hanno, lo stipendio, la pensione, ma dove di fatto si giocano il futuro, le relazioni. Di questo le persone non parlano mai, e certamente non ne parlano i diretti interessati ma neppure i familiari, nemmeno quando i volontari cercano di tendere una mano, per sostenere e non per giudicare. Questa problematica viene rilevata nelle situazioni in cui le persone dichiarano un lavoro senza stipendio -mio marito lavora, ma non lo pagano mai-, questa più che un'affermazione è un campanello d'allarme. Un volontario racconta di una persona che ha cambiato tre volte lavoro in un anno, quindi tre datori di lavoro, ma

che nessuno lo ha mai pagato. Da sottolineare è anche il fatto che i Centri d'Ascolto sono inseriti nei territorio, sono parte della comunità e che quindi osservano anche al di là dei momenti di ascolto, vedono le persone e raccolgono il non detto.
Altra problematica sempre più emergente è la violenza domestica, anche questa nascosta, non solo violenza fisica, ma anche verbale e psicologica nei confronti delle donne, ma che emerge dai comportamenti, dentro il racconto della vita quotidiana. Sono le donne maggiormente esposte al disagio, maggiormente coinvolte nella ricerca di sostegno economico, sono le donne che per lo più di rivolgono ai centri, come affrontato anche nello scorso dossier. Le donne vivono, spesso, in situazioni drammatiche come se fossero normali o solo temporanee, situazioni che non dicono, ma che emergono ad esempio nella paura, nel terrore di non riportare a casa nulla, di non riuscire a mantenere la famiglia. Si rileva anche un aumento del fenomeno della dipendenza da alcool delle donne.
Questa tendenza al nascondere coinvolge anche il disagio dei figli – stanno bene, vanno bene a scuola – viene comunemente affermato, ma poi la realtà è diversa ed emerge attraverso il confronto con la rete territoriale. I figli, spesso, non stanno bene, hanno problemi scolastici, non accedono, per problemi economici, ad attività importanti per la crescita, come le gite scolastiche, lo sport, ai momenti comunitari. Come possono partecipare a compleanni dei compagni, come possono partecipare alla cena delle famiglie della classe?
Ma tutto questo è rielaborato come superfluo, ed economicamente è comprensibile, ma ha chiaramente effetti importanti nel benessere dei figli.

Il lavoro

I volontari si chiedono spesso, anche in maniera provocatoria, -ma come riescono a mangiare queste famiglie con nessun

reddito? Come riescono a vivere?- questa domanda sorge dalla consapevolezza che nessun aiuto attivo sui territori, nemmeno quando tutte le reti di supporto sono attivate, sia pubbliche che private, è sufficiente al mantenimento delle situazioni senza reddito.
La risposta a questa domanda apre ad un universo che non vorremmo mostrare, e stiamo parlando del lavoro irregolare "nero" ed delle attività illecite. Di questo le persone non parlano, difficilmente affermano di lavorare irregolarmente e certamente non raccontano di attività illecite, ma è chiaro che ci sono situazioni di questo tipo e che ce ne sono sempre di più.
La sensazione di questo aumento del lavoro irregolare allarma da un punto di vista sociale, in quanto, appunto, contribuisce alla precarietà della vita quotidiana, ad un vivere giorno per giorno senza alcuna garanzia sul domani, con gravi ripercussioni sulle famiglie e sulla società, come se ci fosse un processo in atto di involuzione sociale allarmante.

Le situazioni debitorie

I Centri d'Ascolto rilevano il constante aumento delle situazioni debitorie che contribuiscono in maniera determinante a questo groviglio. Si rilevano difficoltà con il pagamento delle utenze, degli affitti, delle rate condominiali, dei mutui, spesso con cifre enormi, in quanto le persone non portano all'attenzione dei Centri d'Ascolto la prima volta che non riescono a pagare l'affitto, ma quando ormai la situazione è difficilmente sanabile.
A questo si aggiungono finanziamenti presi per sanare i debiti o per mantenersi nella vita quotidiana. In effetti ciò che si rileva, come molto pericoloso, è l'atteggiamento verso i finanziamenti, che vengono attivati, a fronte di un reddito insufficiente, per contribuire al reddito e non solo per spese eccezionali, fino al giorno in cui non restano che solleciti ai pagamenti e una povertà ingigantita da un debito irrecuperabile.

Non si escludono, se pur non dette, situazioni di debito con parenti, conoscenti, di cui tuttavia non possiamo rilevare né la portata né le conseguenze in caso di inadempimenti.

Conclusioni

Il lavoro dei Centri d'Ascolto e del coordinamento è mirato a trasformare il "non detto" in parte della relazione, dell'ascolto affinché le persone possano sentirsi veramente accolte e possano essere accompagnate nell'uscita dal disagio.

Resta un interrogativo da esplorare -perché le persone tendono a non dire tutto? A non condividere tutto?-

I volontari rilevano vari motivi: la vergogna delle persone di essere nelle situazioni in cui sono, la paura delle persone di entrare veramente nel loro disagio, in una sorta di tendenza all'oblio delle loro difficoltà e la difficoltà a riconoscere il ruolo dei Centri d'Ascolto e delle comunità portata da una sfiducia generale nella società, nelle istituzioni, negli altri.

In contrapposizione a questa realtà del "non detto" i Centri d'Ascolto portano esperienze in cui la relazione "salva". Quando si instaura un rapporto di fiducia si attiva tutta la rete dei Centri d'Ascolto; una rete che è non fatta solamente di rapporti istituzionali, di professionalità e servizi, ma anche e soprattutto di comunità, di persone che possono trovare soluzioni dove sembrano non esserci, che possono creare relazioni essenziali a contrastare la solitudine e la marginalità rimettendo al centro le persone. La solitudine è il dramma più grande, poiché è nella solitudine che si crea e si complica il groviglio, ad ogni giorno di solitudine in più in molte situazione si aggiunge e si aggrava un problema.

Alcune storie dai centri operativi

Il senso di raccontare queste storie, raccolte nell'ambito del Centro di Ascolto per Marginalità Sociali presso la mensa "don Siro Butelli", è di dare risalto all'importanza del **"fare insieme"**, quello che Caritas chiama pedagogia dei fatti.
Indipendentemente dal risultato finale, che nell'economia di una vita non è certo determinabile in un lasso di tempo di mesi o anni, è importante evidenziare come le **persone** siano state al **centro** del proprio progetto di ricostruzione.
Loro, per primi, sono stati chiamati a fare insieme a noi un percorso da protagonisti.
Un noi, che non è limitato ai volontari o agli operatori Caritas, ma spazia, in un'ottica di piena sinergia e collaborazione, con tanti soggetti del territorio.
Il valore aggiunto del nostro lavoro è proprio questo: fare insieme!

Il compito di Caritas, infatti, è essenzialmente quello di promozione e animazione:

Esorta le comunità cristiane al senso della carità traducendo in impegni concreti l'amore preferenziale per i poveri.

Forma permanentemente, attraverso percorsi educativi le persone. Favorisce la condivisione del sapere tra il personale volontario e professionale impegnato nei servizi.

Sostiene l'indirizzo pastorale del nostro Vescovo, l'azione delle opere caritative e il volontariato.

Incoraggia iniziative concrete rivolte a bisogni di particolare gravità, attivando servizi sperimentali come modello e profezia.
Le storie raccolte sono di 3 uomini, di età diversa e di 2 donne, grosso modo coetanee.

Ciro

Padre in carcere da oltre 20 anni, madre alcolizzata che ha sempre seguito il padre durante gli spostamenti da una casa circondariale all'altra.
Il padre di Ciro ha chiesto, anni fa, di essere inserito in un programma di protezione per collaboratori di giustizia, pertanto sia lui che tutti i suoi familiari, nel corso degli anni hanno dovuto cambiare identità molte volte.
Ciro fin da piccolo oltre a cambiare il suo contesto di studio e di gioco, ha dovuto imparare a cambiare nome e storia personale: quando era figlio di un prode eroe militare di carriera sempre in missione all'estero o di un marinaio di professione sempre lontano da casa.
La madre non ha mai potuto seguire i suoi due figli, delegando la parte genitoriale alla sorella maggiore di Ciro.
Abbiamo incontrato Ciro circa 7 anni fa, minorenne. La madre si era rivolta al Centro d'Ascolto per chiedere un contributo per tornare al paese di origine.
Durante i vari incontri al **Centro d'Ascolto**, lei mostrava sicurezza nel suo progetto di vita: tornare a casa, aspettare l'uscita del marito dal carcere e da lì ripartire.
Ciro ogni volta stava in silenzio, chiedeva aiuto con gli occhi, fin quando un giorno ha chiaramente espresso la volontà di cambiare la sua situazione.
Ha accompagnato alcuni volontari alla "casa" dove viveva con la madre: un rudere abbandonato, un secchio per i bisogni e delle candele per la luce. La sera non riusciva a dormire per il freddo. Si vergognava molto di questa condizione e piangeva.
Abbiamo contattato il **Servizio Sociale** e Ciro è stato inserito in una casa di accoglienza di una **parrocchia della nostra Diocesi**.
La madre di Ciro, contrariamente a quanto avremmo potuto pensare, decise di tornare a casa da sola.
Ciro, grazie al coinvolgimento di alcuni volontari della parrocchia

e della Caritas Diocesana, si è iscritto a **scuola** (il suo sogno era quello di prendere il diploma), ha iniziato un programma di recupero scolastico personalizzato durante il quale i volontari hanno cercato di colmare alcune lacune, ha iniziato a frequentare uno sport di gruppo e una **terapia psicologica** di supporto (grazie alla collaborazione con il Centro Psicologico Popolare della Comunità Incontro).
Ha preso regolare **residenza nel Comune di Pistoia**, grazie al coinvolgimento e la collaborazione con l'**Ufficio Anagrafe**.
Ciro, dopo un anno passato nella casa di accoglienza della parrocchia, è stato accolto presso una **famiglia**.
Durante questo periodo ha deciso di cambiare cognome (già maggiorenne) e ha concluso il suo percorso di studi.
Dopo il diploma ha fatto il **servizio civile** con un altro ente e ha continuato il suo percorso sportivo.
Durante i sei anni trascorsi in questa famiglia Ciro ha continuato comunque ad avere contatti con la famiglia di origine.
Durante questo tempo in "famiglia", Ciro è stato aiutato a fare un **corso professionale** di cucina, oltre alla **patente di guida**.
Purtroppo Ciro ha avuto dei comportamenti tali che hanno impedito la continuazione dell'accoglienza in famiglia, ha iniziato a fare uso di sostanze, ha consumato tutti i risparmi messi da parte durante il servizio civile.
Ciro, dopo tutto il percorso fatto, si è trovato al punto di partenza. Fortunatamente non ha mai interrotto i rapporti con Caritas Diocesana e, quando è uscito dalla famiglia che lo accoglieva, ha trovato posto presso l'**Albergo Popolare del Comune di Pistoia** e ha fatto accesso ai **servizi di marginalità di Caritas Diocesana** (vestiario, mensa, medicinali, sportello di ascolto).
Viste le condizioni di salute di Ciro, è stato deciso di prendere i contatti con il **SERT** per fargli iniziare un periodo di monitoraggio e di supporto medico per tentare una disintossicazione.
È stato nuovamente messo in campo il supporto psicologico pres-

so il **Centro Psicologico Popolare della Comunità Incontro**.
Abbiamo cercato di dare stabilità a Ciro, è stato inserito in una casa di accoglienza e nel contempo abbiamo cercato di mediare con la famiglia che lo aveva accolto per prospettare un suo ritorno a casa, senza successo.
Ha trovato un lavoro presso un hotel e si è rivelato molto bravo, ma non ha retto e ha lasciato l'impiego.
Ciro è inserito in un percorso d'inclusione presso i centri operativi Caritas, in attesa che la sua situazione si stabilizzi e possa nuovamente pensare d'intraprendere un percorso di autonomia.

Lello
Lello è arrivato in mensa accolto nel programma **"emergenza freddo"**.
Non è residente a Pistoia, vi è solo domiciliato, la sua residenza ufficiale rimane nel paese di origine in Sardegna, che ha lasciato a 18 anni e dove non è più tornato.
Figlio di un operaio e di una casalinga, la vita in Sardegna gli andava stretta e, raggiunta la maggiore età, si è trasferito prima al nord Italia e poi in Toscana.
Ha svolto vari impieghi, fin quando ha deciso di lavorare stabilmente per una grande compagnia di comunicazioni.
Lavorando come promoter dei servizi di questa grande azienda riusciva a mantenersi da solo, una casa e una vita serena.
A Pistoia si sposa e vive anni felici, condividendo l'abitazione con la famiglia molto presente della moglie.
Problemi di salute lo costringono a letto per diversi mesi e in questa occasione viene licenziato per superamento del limite del periodo di malattia.
Alla fine della convalescenza, decide di tentare la strada di un lavoro in proprio, utilizzando l'esperienza maturata negli anni.
Investe moltissimi soldi nell'immagine, bei vestiti, ufficio in affitto in centro città, tecnologia all'avanguardia, ma dimentica che il

mondo di certi lavori viaggia a velocità non calcolabili e in pochi mesi si ritrova pesantemente indebitato.
Il suo matrimonio va in crisi e si separa, trova quindi una sistemazione di appoggio presso un amico e successivamente inizia una convivenza con una ragazza, che termina dopo poco tempo e a questo punto giunge all'accoglienza in mensa.
Dopo un periodo di "silenzio", nel quale Lello non ha rivolto parola a nessuno, abbiamo cercato di spronarlo a parlare di se con gli operatori e cercare di capire meglio la sua storia.
Abbiamo cercato di coinvolgerlo in alcune attività di socializzazione e ad oggi svolge un **progetto d'inclusione sociale presso i centri operativi della Caritas**. Queste attività lo stanno aiutando a confrontarsi con il mondo del reale e con una visione più autentica della vita.
Abbiamo pensato di dargli una stabilità maggiore inserendolo presso una casa di accoglienza e stiamo lavorando, in sinergia con il Centro Psicologico Popolare della Comunità Incontro per far emergere il blocco che gli impedisce di intraprendere un percorso di autonomia, dalla ricerca del lavoro a tutto il resto. Si vergogna molto di se e della sua condizione, il suo blocco psicologico è il nodo che crediamo vada sciolto per dargli un'opportunità di vita normale.

Giuseppe
Uomo, anziano solo. Conosciuto ai nostri servizi da molti anni. Recentemente, in estate, molti cittadini hanno **segnalato alla mensa "don Siro Butelli"** la presenza di un anziano (all'apparenza molto sofferente) che dormiva sulle panchine di un noto giardino pubblico di Pistoia.
Giuseppe è un ex dipendente statale, buona pensione, divorziato da anni, dipendente da alcool e da gioco di azzardo.
Nel corso degli anni abbiamo tentato molti interventi d'aiuto, sempre falliti perché al raggiungimento dell'autonomia, Giuseppe ha creato ostacoli a non finire.

La sua storia è sempre stata un susseguirsi di camere prese in affitto e poi lasciate con morosità consistenti.
Questa estate, quando Giuseppe ha fatto nuovamente accesso ai nostri servizi, lo abbiamo trovato molto cambiato, davvero sofferente e con un inizio di demenza senile.
Abbiamo fatto un **intervento in emergenza** assicurandogli un posto letto, la mensa e il vestiario.
Abbiamo preso i contatti con una pensione a buon prezzo che si è resa disponibile ad accoglierlo, nonostante un debito pregresso che abbiamo provveduto a saldare, perché Giuseppe, ovviamente, non aveva un soldo a disposizione.
Abbiamo preso i contatti con il **Servizio Sociale** che già aveva in carico Giuseppe.
È emerso che Giuseppe ha rinunciato all'**Ammininistratore di Sostegno** perché vuole lui la gestione esclusiva dei soldi, abbiamo cercato una mediazione su questo e, insieme al Servizio Sociale, stiamo cercando di convincerlo a cambiare la sua posizione.
Abbiamo coinvolto l'**ASL** per una valutazione sull'autosufficienza di Giuseppe, in modo da prevedere un suo inserimento in una residenza protetta.
Nel frattempo Giuseppe ha lasciato la sua sistemazione presso l'affittacamere che gli avevamo trovato ed è tornato a vivere in strada.
Lo abbiamo accolto nuovamente presso il servizio di accoglienza in emergenza presente presso la mensa "don Siro Butelli" e stiamo cercando di contenere la situazione al fine di poter proseguire con il lavoro iniziato insieme al Servizio Sociale.

Margherita
Bellissima, di quelle bellezze rare e delicate, che non vorresti mai toccare per paura di romperle. Farfalla delicata, Margherita, dagli occhi neri, parla di visioni di angeli e demoni che dipinge su carta con pastelli ed acquarello. Margherita si vende per scaldare il

suo fragile corpo di appena 40 kg con alcool e false tenerezze.
La sua instabilità mentale regala squarci della sua vita, tanto disastrata e tanto amara.
Disconosciuta da suo padre, madre alcolizzata, Margherita frequenta la scuola. È brava, parla 3 lingue.
Riesce a fare molto nei primi anni della sua adolescenza, va all'estero, sembra che tutto il mondo sia nelle sue mani.
All'età di 25 anni inizia però ad aprirsi una voragine in lei.
Non riesce più a tener testa al "cane nero" della depressione, anestetizza il dolore con alcool e droghe, inizia a entrare e uscire da percorsi di comunità e ospedali.
Margherita la incontriamo nuovamente a Dicembre 2015, la conosciamo da anni. **Ci viene segnalata** perché dorme in strada e alcuni passanti, indignati, hanno chiamato noi.
Siamo andate tante sere a trovarla, per cercare di parlare con lei. Le abbiamo portato coperte e vestiti, bevande calde.
Ci ha allontanato tanto, ci ha ringhiato contro. **Ci ha chiesto aiuto**. Aiuto arrivato grazie a un trattamento sanitario obbligatorio, che l'ha resa più docile ed abbiamo potuto accompagnarla presso un affittacamere. Qui Margherita ha trovato un pò di stabilità. Abbiamo coinvolto alcuni **volontari per darle un filo rosso al quale far sempre riferimento**.
Non è rimasta molto nella sistemazione che le abbiamo trovato, passata la stagione invernale è tornata in strada.
Mantiene con noi un legame sottile. Grazie alla sensibilità della **comunità**, che adesso la conosce e ci avverte, riusciamo a sostenerla nei momenti più difficili, ma una farfalla non si può legare.

Francesca
Famiglia perbene del basso Lazio, Francesca nasce e cresce in un contesto familiare matriarcale, senza un padre e con un fratello maggiore che cerca di fare l'uomo di casa.
Francesca non è in salute, da sempre soffre di problemi nefro-

logici. Ha una figlia in giovanissima età che viene affidata a sua madre, addirittura prende il suo cognome e vive questa sua maternità con molta superficialità, considerando la figlia più come una sorella che altro.
Francesca scappa di casa, cerca il suo futuro. Incontra vari uomini e con loro vive relazioni malate che la portano a vivere in **strada**. A Pistoia incontra Bernard, un ragazzo romeno più piccolo di lei di quasi 10 anni.
Lui è un pluripregiudicato nonostante la sua giovane età, viene incarcerato e lei lo aspetta. Lui le scrive tenerissime lettere di amore. Il **cappellano del carcere ci chiama**, non sapevamo niente della storia fra Bernard e Francesca, lo abbiamo scoperto da lui. Ci dice che Bernard è molto depresso e preoccupato per Francesca, non riceve sue lettere da giorni.
Non sapevamo come dirglielo, ma Francesca era stata ricoverata in gravi condizioni ed era fra la vita e la morte.
Francesca è riuscita a sopravvivere alla crisi nefrologica, ma con una tracheotomia e l'indicazione di fare dialisi 4 volte a settimana. Bernard, intanto è uscito di prigione e ha cercato per come ha potuto di garantire a Francesca la sua vicinanza. Insieme hanno preso possesso di un rudere abbandonato, hanno allestito una "casa" con pochi mezzi di fortuna, ma lei non ha retto questa situazione. Ha iniziato ad avere febbri altissime e molte crisi che l'hanno costretta a svariati ricoveri.
Bernard la lascia improvvisamente e questo per lei è un duro colpo. Viene ricoverata e noi veniamo **contattati dal reparto di nefrologia** perché le sue condizioni risultavano disperate.
Abbiamo iniziato una **mediazione con la famiglia** di origine di Francesca (madre e fratello) e un percorso di **ricongiungimento**. Abbiamo accompagnato Francesca a Roma, il fratello è venuto a prenderla ed è finalmente tornata in famiglia.
Speriamo per lei che ritrovi un po' di quella serenità che si è negata per tanto tempo.

chiuso in tipografia nel mese di dicembre 2016
dalla Tipografia Gf Press di Masotti
Fotocomposizione: Graficamente Pistoia