



CAMMINARE INSIEME

AGLI IMPOVERITI, ALLA CHIESA E ALLE COMUNITÀ

IX Rapporto 2016

sulle povertà incontrate nei servizi Caritas
e Fondazione Comunità Solidale

Caritas diocesana di Trento

Via S. Giovanni Bosco 7, Trento
Tel. 0461 891350 – Fax 0461 891359
caritas@diocesitn.it
www.caritastrento.it

Fondazione Comunità Solidale

Via F. Barbacovi 4, Trento
Tel 0461 891340 – Fax 0461 891349
comunitasolidale@diocesitn.it
www.comunitasolidale.org

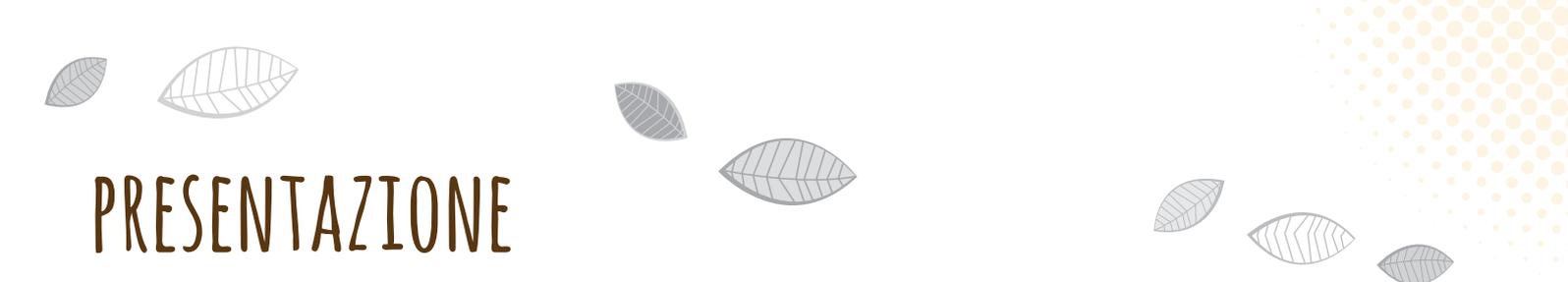
SOMMARIO



pag.

PRESENTAZIONE	3
1. INTRODUZIONE	5
2. La tipologia e la presenza territoriale dei servizi Caritas e Fondazione	8
2.1 Attività e presenza	8
2.2 Gli operatori e i volontari	14
3. I numeri dei servizi	16
3.1 Area Ascolto	18
3.1.1 Centri di Ascolto di Solidarietà e Punti di Ascolto Parrocchiali	18
3.1.2 Il progetto “Credito Solidale”	27
3.1.3 Il progetto “Ridare Speranza”	32
3.1.4 Il “Servizio Carcere”	35
3.1.5 Il progetto “Altr’Uso”	40
3.1.6 I Fondi Straordinari di Solidarietà dei decanati di Trento e Rovereto	42
3.2 Area Accoglienza	47
3.2.1 Unità di Strada	47
3.2.2. Centro diurno di Rovereto	50
3.2.3 Case di Accoglienza	51
3.2.4 Casa Briamasco	57
3.3 Area Abitare	58
3.3.1 Il “Sentiero”	58
3.3.2 Casa “D. Chizzola” di Mori	60
3.3.3 Alloggi Sociali	60
3.3.4 Progetto “Una Canonica da Vivere” Val di Non	61
4. Focus group e approfondimenti	62
4.1 Focus su accompagnamento economico	62
4.2 Focus su instabilità lavorativa	66
4.3 Approfondimento sui disturbi di personalità	69
5. La Diocesi di Trento e i Richiedenti Protezione internazionale	70
6. Conclusioni	73





PRESENTAZIONE

La dimensione della testimonianza della carità ha sempre occupato un posto importante nelle logiche pastorali dell'Arcidiocesi di Trento. È un impegno continuativo negli anni che si manifesta attraverso molte iniziative concrete.

La Caritas diocesana e la Fondazione Comunità Solidale rappresentano la principale espressione di questa attenzione, avendo come mission la dimensione educativa verso le comunità da una parte e la concreta risposta ai bisogni dall'altra.

Lo statuto Caritas recita infatti *“La Caritas diocesana è l'ufficio pastorale, istituito nella Arcidiocesi di Trento, cui spetta il compito di promuovere la testimonianza della carità nelle comunità locali, in forme consone ai tempi e alle necessità, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica.”*

Parallelamente quello della Fondazione Comunità Solidale afferma che essa *“persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, attraverso l'individuazione, il perseguimento e la promozione di opere-segno, finalizzate all'assistenza sociale, socio sanitaria, all'accoglienza, alla promozione e alla formazione”*.

Esse possono essere considerate propulsori e “conduttori” verso le comunità cristiane - ma rivolgendosi anche a tutte le persone sensibili e attente - di una chiamata a vivere, sperimentare e agire la carità in prima persona. Ed infatti le loro azioni si esplicano in un contesto territoriale peraltro ricco di iniziative, di occasioni che permettono a numerosi gruppi di esprimere vicinanza e solidarietà verso chi è meno fortunato.

In questo cammino insieme alla comunità, per noi è fondamentale dare forza e centralità alla persona, nelle sue fatiche e nelle sue potenzialità che vanno maggiormente valorizzate e riscoperte, per poter accompagnarla in un percorso promozionale e positivo.

Caritas e Fondazione Comunità Solidale sono quindi strumenti, mezzi che all'interno della Chiesa trentina sollecitano, interrogano e talvolta rispondono alle istanze sociali e umane del nostro tempo, in collaborazione

innanzitutto coi gruppi e le associazioni ecclesiali, le parrocchie e anche con le istituzioni e le associazioni di matrice laica.

In questo panorama di riferimento da diversi anni le due realtà hanno condiviso la necessità di concretizzare uno degli elementi fondanti dello stile dell'agire Caritas: l'osservare. Le situazioni che infatti esse incontrano nella loro quotidianità sono spesso specchio di dinamiche e fenomeni ben presenti nella società trentina e si è ben presto sentita la necessità di dare un senso a richieste, persone, storie, volti incontrati, tentando di definire un quadro complessivo che potesse divenire non solo una fotografia ma anche un racconto dell'esistente.

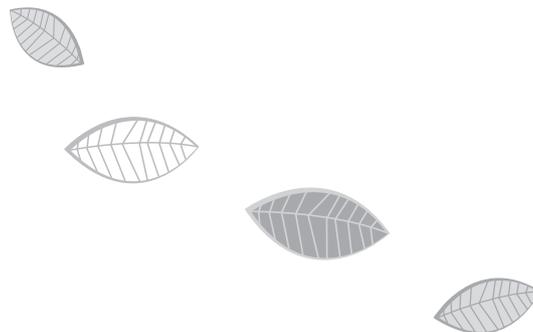
Il senso di un report dei servizi Caritas e Fondazione sta tutto qua: dare un nome alle fatiche incrociate nei mesi e negli anni e condividerlo con la comunità trentina, favorendo una riflessione interna – tra operatori, volontari e vari servizi – ed esterna, rivolta cioè all'opinione pubblica, sollecitandola a guardare la realtà in modo nuovo e diverso.

Roberto Calzà

Direttore Caritas diocesana di Trento

Cristian Gatti

Direttore Fondazione Comunità Solidale



1. INTRODUZIONE

La Caritas diocesana di Trento e la Fondazione Comunità Solidale presentano la nona edizione del Rapporto sulle povertà incontrate, gli interventi e i servizi predisposti da queste due organizzazioni. Fino al 2013 la pubblicazione aveva cadenza annuale. In seguito ad un riflessione interna al gruppo di lavoro denominato Osservatorio, che ha curato la redazione del presente Rapporto, è maturata la decisione di realizzarlo con cadenza biennale, per consentire da un lato di rilevare dei cambiamenti dei fenomeni più significativi e di più ampio spettro e dall'altro di facilitare gli approfondimenti tematici di natura più qualitativa.

Per quanto riguarda i servizi di Caritas diocesana i dati quantitativi presentati sono quelli raccolti in 11 (su 13) Centri di Ascolto e Solidarietà (CedAS) presenti in diocesi e 25 Punti di Ascolto Parrocchiali (PAP) (su 27), 4 Sportelli del Credito Solidale, il Servizio Carcere, il Progetto Ridare Speranza. I dati vengono raccolti e codificati in banche dati con modalità differenziate: i CedAS di Trento, Rovereto e Mori ed i 12 PAP della Vallagarina utilizzano il database Os.Car¹ per la rilevazione dei dati, i 10 PAP di Trento utilizzano per la raccolta dati un questionario dell'attività annuale somministrato tramite un'intervista; ulteriori 8 CedAS periferici e 3 PAP utilizzano dei fogli di calcolo (Excel) che rilevano la condizione anagrafica e le richieste/risposte presentate durante l'anno; per i due negozi Altr'Uso sono stati utilizzati strumenti di indagine del gradimento presso la clientela tramite questionario semi strutturato. In fase di analisi delle informazioni depositate nelle diverse banche dati vengono effettuati sistematici interventi di controllo e di verifica, di eventuale riclassificazione, di costruzione di unità e tabelle di sintesi allo scopo di dare evidenza, con rigore metodologico, alle informazioni pervenute.

Per quanto riguarda Fondazione Comunità Solidale sono stati presi in considerazione i dati quantitativi provenienti dalle Case di Accoglienza di Trento e Rovereto, dall'Unità di Strada di Trento e dal Centro Diurno di Rovereto. Sono informazioni raccolte e sistematizzate in banche dati interne, finalizzate alla rendicontazione e valutazione delle attività svolte. La raccolta dati viene svolta quindi con metodi diversi a seconda dei servizi.

1 "Os.Car" sta per Osservatorio Caritas ed è **un sistema di rilevazione delle povertà** adottato dalle Caritas del Triveneto e viene messo a disposizione dalle singole Caritas diocesane ai propri Centri di Ascolto sia come supporto gestionale dell'attività quotidiana sia per la standardizzazione e informatizzazione dei dati raccolti.

Alcuni di questi utilizzano database funzionali a tutte le esigenze interne ai servizi (in particolare per le Case di Accoglienza di Trento e Rovereto e il Sentiero). Altri servizi invece utilizzano fogli Excel per la raccolta dei dati anagrafici e di interesse gestionale. Nel tentativo di ovviare, almeno parzialmente, alle differenze di raccolta dei dati, nel 2015 è stato richiesto a tutti i servizi di ricomporre alcuni dati depositati nelle diverse banche dati in strutture informative omogenee e comparabili finalizzate alla stesura del presente Rapporto. Il percorso partecipato con gli operatori dei servizi ha comunque come ricaduta lo scopo di pervenire a standardizzare le pratiche quotidiane di documentazione e di evidenza delle attività svolte. In questo modo i dati che verranno raccolti nei prossimi anni avranno una maggiore fruibilità, nonché potranno essere comparati con una maggiore correttezza in termini scientifici tra loro. Di fatto però questa riorganizzazione della raccolta dati permette solo alcuni confronti con gli anni precedenti, proprio per la disomogeneità dei dati raccolti in passato; questo il motivo per cui molti dei dati presentati faranno riferimento solamente all'anno 2015.

Per la prima volta, con il presente Rapporto, i dati anagrafici delle persone incontrate da Caritas e Fondazione Comunità Solidale (FCS) - una volta decodificati - sono riuniti in un unico database e tramite delle procedure di *record linkage* sono stati eliminati i duplicati (gli stessi utenti possono rivolgersi a più servizi) e corrette, dove possibile, eventuali imprecisioni² per far in modo che i dati risultino accurati e comparabili. Questo aspetto è stato migliorato rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto e dopo un lungo lavoro di analisi è stato possibile ricostruire il numero complessivo di persone incontrate da entrambe le organizzazioni e di conseguenza dare evidenza con rigore alle persone che hanno usufruito dei servizi.

Sono state osservate le regole standard della ricerca sociale sia per quanto riguarda il processo di analisi e trattamento dei dati quantitativi sia nella fase di individuazione delle tematiche qualitative da approfondire e della conseguente preparazione di due focus group, finalizzati a un confronto interno su problematiche ritenute prioritarie per gli operatori e i volontari (i due temi oggetto dei focus sono stati l'instabilità lavorativa e l'accompagnamento in situazioni di gravi difficoltà economiche). Con questo Rapporto Caritas e Fondazione Comunità Solidale hanno avviato un percorso comune di analisi e di riflessione, migliorando la metodologia di raccolta dei dati e la conseguente elaborazione, favorendo nel contempo una lettura più qualitativa dei fenomeni in continuo mutamento presenti sul territorio.

Al fine di rendere più semplice la lettura del testo si riporta una breve legenda degli acronimi più utilizzati all'interno della presente pubblicazione.

2 Errori di trascrizione o di registrazione dove i volontari\operatori possono aver inserito dei valori errati, come ad esempio una data di nascita o un cognome scritto in modo differente (in particolar modo per le persone straniere) o più semplicemente dove manca una o più variabili chiave (mancata risposta).

- ATAS: Associazione Trentina Accoglienza Stranieri
- CedAS: Centro di Ascolto e Solidarietà
- Cinformi: Centro informativo immigrazione, unità operativa del Dipartimento Salute e solidarietà sociale della Provincia Autonoma di Trento.
- CSM: Centro Salute Mentale
- Ethos: Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora
- FCS: Fondazione Comunità Solidale
- Feantsa: Federazione Europea della organizzazioni che lavorano con persone senza dimora
- Fio.PDS: Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora
- F.S.d.S: Fondo Straordinario di Solidarietà
- Hope: Homeless peer
- ITEA: Istituto Trentino di Edilizia Abitativa
- Os.Car: Osservatorio Caritas gestionale utilizzato dai CedAS per la rilevazione dei dati
- PAP: Punto di Ascolto Parrocchiale
- PRESA: Progetto Rifugio Emergenza Socio Abitativa
- Ser.D: Servizio Dipendenze
- UdS: Unità di Strada

2. LA TIPOLOGIA E LA PRESENZA TERRITORIALE DEI SERVIZI CARITAS E FONDAZIONE

2.1 ATTIVITÀ E PRESENZA

Le attività direttamente finalizzate alla risposta dei bisogni dei poveri si svolgono attraverso numerosi servizi, che si articolano in tre aree funzionali:

- Area Ascolto;
- Area Accoglienza;
- Area Abitare.

La mappa dei servizi suddivisa per aree funzionali, come di seguito evidenziata dalla Figura 1, fa cogliere tale presenza nel contesto territoriale della diocesi che rispetto al passato registra una crescita dei diversi servizi (di Caritas e di Fondazione). Le aree dove questi sono maggiormente presenti fanno riferimento alle Valli dell'Adige e della Vallagarina, dove risiede la maggioranza della popolazione trentina. Le due valli sono inoltre bacini delle due più grandi città – Trento e Rovereto – che registrano una presenza significativa di persone vulnerabili e senza dimora e rappresentano punto di arrivo e di passaggio obbligato per coloro che emigrano sia verso sud che verso nord. La presenza di servizi in altri contesti è in crescita, anche nelle valli più periferiche come ad esempio in Val di Non, Val Rendena, Val di Fiemme e Giudicarie.

La tipologia dei servizi articolata nelle tre aree funzionali trova di seguito una sua più specifica descrizione. In particolare:

Area Ascolto. In questa area sono compresi tutti i servizi della Caritas con la funzione principale di offrire ascolto, prime risposte e accompagnamento svolta per lo più dai numerosi CedAS e dai PAP³ e dai volontari del servizio Carcere che periodicamente fanno visita ai detenuti. Negli anni sono nati servizi specifici, in seguito all'emergere di nuovi bisogni e/o alla necessità di rispondere in modo diverso a bisogni consolidati nel tempo. Attraverso gli Sportelli del Credito Solidale, ad esempio, le persone possono trovare un sostegno economico e di finanziamento sotto forma di prestito; nei negozi Altr'uso è possibile acquistare abiti usati a

3 Il CedAS generalmente ha una dimensione decanale ed è il luogo dove tutti coloro che hanno bisogno di orientamento o aiuto possono trovare persone che le ascoltano, indirizzano e sostengono. Dove è presente si avvale della collaborazione del PAP che è l'ambito privilegiato dell'incontro con i poveri che risiedono sul territorio parrocchiale.

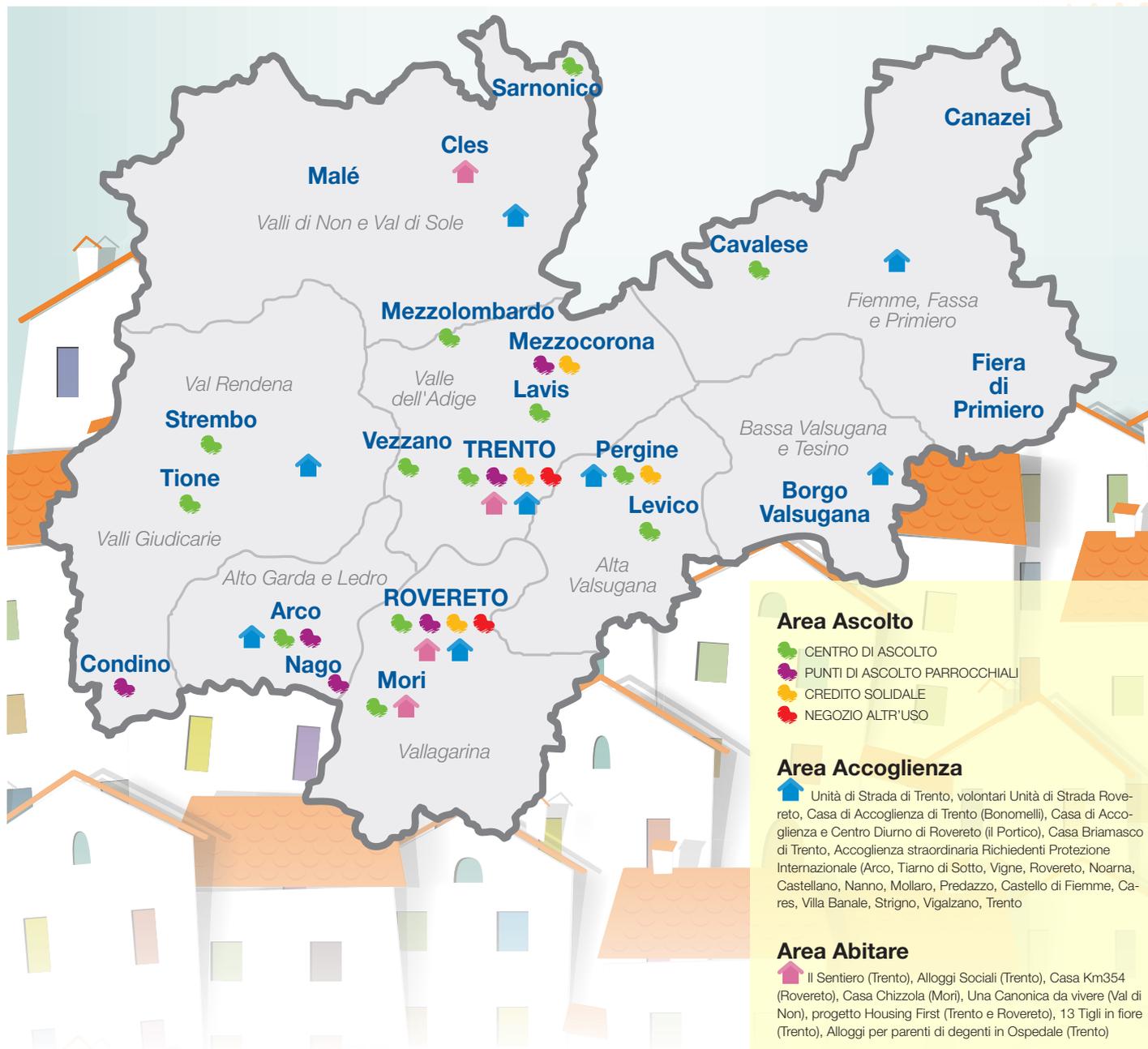


Figura 1 Mappa dei servizi Caritas e Fondazione nella Diocesi di Trento.

prezzi modici e trovare un luogo di incontro dove interessere relazioni tra persone di condizione sociale, cultura e origine diversa; il progetto Ridare Speranza mira ad offrire occasioni temporanee di lavoro per dare un po' di sollievo a chi da troppo tempo fatica a reinserirsi nel mondo del lavoro. Rientrano sempre in questa area anche i Fondi Straordinari di Solidarietà promossi dai decanati di Rovereto e Trento, che operano in stretta collaborazione con i rispettivi CedAS, e sono nati in risposta alla crisi economica attuale, con il fine di sostenere persone e famiglie in comprovata difficoltà economica.

Il CedAS è un servizio che svolge le seguenti attività:

- raccoglie le segnalazioni delle necessità e dei bisogni, con particolare attenzione alle nuove forme di povertà,
- si rende *interprete delle istanze dei poveri* presso la comunità civile e gli organi competenti,
- individua *progetti e risposte mirate*,
- sollecita la costituzione di *reti di solidarietà* in collegamento con realtà sociali, coinvolgendo le comunità ecclesiali di appartenenza,
- opera un *ascolto e successivo orientamento* con eventuale presa in carico delle persone in difficoltà, tramite una serie di interventi rivolti a risolvere particolari e momentanee situazioni di bisogno.

La presenza di CedAS e PAP è significativa nella Zona Pastorale⁴ di Trento, la più densamente popolata della Diocesi, che coincide grossomodo con l'area comunale di Trento (compresi Matterello e Povo) e nella Zona Pastorale della Vallagarina, composta dai quattro decanati⁵ di Rovereto, Vallagarina, Mori, ed Ala, territorialmente più estesa della prima, che copre i principali comuni contigui Rovereto, a nord fino a Besenello, e a sud fino ad Avio.

A partire dal 2013 la Caritas diocesana ha posto, tra i suoi obiettivi principali, quello di promuovere sul territorio diocesano le realtà delle Caritas decanali e dei CedAS. Così negli ultimi tre anni sono nati nuovi Centri di Ascolto soprattutto in zone più periferiche rispetto alle due realtà sopra citate: a Cavalese, (Val di Fiemme), Strembo (Val Rendena) e Sarnonico (Val di Non). Nello stesso arco temporale la Caritas diocesana ha accompagnato CedAS già presenti sul territorio nel ripensare le proprie priorità e stile di agire: l'idea di fondo è quella di sostenerli in maniera organizzata, puntuale e promozionale, al fine di qualificarne l'azione verso i poveri, favorire la dimensione comunitaria della carità, offrire spunti e risposte in ambito formativo e pastorale. Rimane costante il rapporto e collegamento periodico con tutti i CedAS finalizzato a:

- fornire un accompagnamento mirato tramite operatori dedicati (anche volontari),

4 Una Zona Pastorale è una circoscrizione ecclesiastica in cui può essere suddivisa una diocesi. Comprende alcune parrocchie vicine fra loro e omogenee dal punto di vista sociale e pastorale. La suddivisione in zone pastorali è infatti funzionale all'organizzazione di attività in comune fra varie parrocchie in modo da poter valorizzare al meglio le risorse di parrocchie piccole o per fronteggiare la carenza di sacerdoti. In alcune diocesi le zone pastorali sono ulteriormente divise in decanati.

5 Il decanato è quell'articolazione territoriale della diocesi che raggruppa un certo numero di parrocchie tra loro vicine al fine di favorire la cura pastorale mediante un'azione comune.

- migliorare – per quanto concerne l’aspetto più legato alla risposta ai bisogni – le attività sia nel metodo (stile, motivazioni, obiettivi) che nell’operatività (strumenti di intervento e osservazione, abilità relazionali, costruzione di reti, capacità di animazione della comunità,...) e – per quanto concerne l’animazione pastorale e il discernimento – la capacità di osservazione del territorio (povertà e risorse) quale elemento di condivisione con le rispettive Caritas decanali,
- favorire un maggiore collegamento di rete, incoraggiare collaborazioni, scambio di prassi, confronti e sostegno reciproco,
- raccogliere richieste e realizzare azioni di tipo formativo diversificate (es. metodologica e psicologica) per i volontari.

In questi anni sono stati promossi due nuovi servizi “innovativi” in risposta a bisogni diversi, alcuni più espliciti come quello del vestiario, altri più latenti come quello dei prestiti. Infatti a seguito di un lavoro puntuale di osservazione e lettura dei bisogni delle persone incontrate dai Centri di Ascolto sono nati nel 2009 gli Sportelli del Credito Solidale a Trento e Rovereto (e successivamente a Pergine e Mezzocorona) e il Negozio Altr’Uso a Trento, dal 2011 presente anche a Rovereto.

Anche il 2013 ha portato alcune novità: sempre a partire da una riflessione sui nuovi bisogni emergenti, è stato avviato il progetto Ridare Speranza, finalizzato a favorire opportunità lavorative concrete, affiancate da un accompagnamento costante e mirato nella ricerca di un lavoro; il decanato di Rovereto ha promosso il Fondo Straordinario di Solidarietà per rispondere alle necessità economiche delle famiglie, esperienza replicata poi nel 2014 anche dal decanato di Trento. Su questi servizi ed altri progetti, non ci soffermiamo a lungo in questa sede, in quanto, come per il Servizio Carcere, saranno in seguito oggetto di specifici approfondimenti.

Area Accoglienza. All’interno di quest’area trovano collocazione alcuni servizi di Fondazione Comunità Solidale, in particolare quelli che si occupano dell’accoglienza delle persone senza dimora, delle loro fragilità e risorse, della tutela dei bisogni primari legati al pernottamento, ai pasti e all’igiene personale, dell’ascolto e dell’accompagnamento verso i servizi del territorio.

Di quest’area fa parte il servizio Unità di Strada, che si occupa del contatto delle persone sul territorio di Trento direttamente nei luoghi che esse frequentano (piazze, giardini, centro città) con la finalità di conoscere, accogliere, ascoltare, creare relazione con le persone incontrate per poi, dove possibile, mediare verso la presa in carico di servizi specialistici con l’obiettivo generale di migliorare le condizioni di vita delle persone. Le principali attività del servizio si strutturano con tre uscite settimanali in fascia serale al parco della stazione ed uscite in fascia diurna itineranti sul territorio comunale di Trento; gli interventi riguardano: colloqui, accompagnamento e mediazione con i servizi, collaborazione a progetti riguardanti persone senza dimora ed, in generale, iniziative,

eventi e ricerche legate all'approfondimento e contrasto della grave marginalità sociale.

Inoltre sono presenti le Case di Accoglienza Mons. Bonomelli di Trento e Il Portico di Rovereto che offrono ospitalità serale e notturna alle persone senza dimora che ne fanno richiesta tramite lo Sportello Unico per l'accoglienza delle persone senza dimora⁶, con carattere di temporaneità per rispondere ai bisogni primari delle persone con una prospettiva di accompagnamento. La struttura di Trento offre 41 posti letto durante il periodo estivo, con 18 posti aggiuntivi durante l'inverno all'interno del PRESA, adiacente alla struttura principale della casa d'accoglienza. La struttura di Rovereto accoglie invece 30 persone. Anche qui durante l'inverno viene aumentato il numero di posti disponibili, aggiungendo alla capienza ordinaria ulteriori 8 posti letto.

All'area accoglienza fa riferimento anche il Centro Diurno di Rovereto che si rivolge a donne e uomini e si propone di rispondere a bisogni primari quali un pasto caldo (mensa) e la cura dell'igiene personale (servizio docce e lavanderia). L'ultimo servizio coinvolto in quest'area è Casa Briamasco, struttura che propone una accoglienza sempre in orario serale e notturno per persone in emergenza abitativa, su periodi medio - lunghi e attraverso la facilitazione degli Hope (cfr. Capitolo 2.2- box Hope-Homeless peer). In struttura vengono accolti 13 ospiti, con il supporto di 2 referenti notte che fanno parte del gruppo degli Hope.

In tutte queste strutture ai servizi primari si affiancano alcune attività di sostegno con colloqui individualizzati, animazione ludico-educativa e culturale, segretariato sociale e orientamento al territorio, sostegno relazionale, socializzazione e reinserimento nel contesto comunitario.

Per quanto riguarda l'accoglienza straordinaria di Richiedenti protezione internazionale Caritas e Comunità Solidale hanno avviato a fine 2015 un progetto diffuso sul territorio diocesano, per i cui dettagli si rimanda al Capitolo 5.

Area Abitare. All'interno di quest'area sono riuniti i servizi di Fondazione che forniscono alle persone soluzioni abitative con progettualità di media o lunga durata, allo scopo di promuovere l'autonomia personale, con modalità differenti a seconda della struttura e dell'ambito di intervento. La casa "Il Sentiero" è una comunità alloggio dove vengono accolte 16 persone, che oltre all'alloggio offre a ciascun ospite la possibilità di un accompagnamento, con l'opportunità di accedere a percorsi personalizzati e strutturati al fine facilitare l'autodeterminazione e il reinserimento sociale. La finalità principale è quella di prevenire i rischi di disgregazione sociale e di isolamento, offrendo un luogo di supporto per avviare percorsi di inclusione. Le persone accolte partecipano alla gestione della casa, a momenti di socializzazione e vengono affiancati nell'orientamento e accompagnamento della ricerca lavoro e di corsi di formazione.

6 Il servizio offre la possibilità di fare richiesta per un posto letto, con carattere di temporaneità, ed essere inseriti nella lista d'attesa per l'accesso ai dormitori. Lo Sportello viene gestito dalla Provincia, insieme al Comune di Trento - Area Inclusione Sociale, in collaborazione con alcune realtà del privato sociale che operano con le persone senza dimora (FCS, ATAS, Casa della Giovane, Villa Sant'Ignazio, ecc).

Gli Alloggi sociali di Trento hanno invece come finalità quella di offrire un'opportunità alloggiativa a persone adulte singole e a nuclei familiari in situazioni di emarginazione sociale, al fine di favorirne il reinserimento, sperimentandosi in un contesto abitativo. Alle persone ospitate vengono proposti servizi di ascolto e tutoraggio al fine di potenziare il recupero e mantenimento delle abilità pratico-relazionali. Si offre inoltre supervisione e supporto al buon andamento della convivenza, monitoraggio e sostegno delle capacità gestionali della quotidianità, servizio di segretariato sociale e un costante sostegno relazionale individuale e di gruppo. Il servizio è inserito in un lavoro di rete in collaborazione con i servizi sociali e sanitari e del privato sociale del territorio. Sono disponibili differenti tipologie di alloggio: ad alta protezione, a bassa protezione e la comunità alloggio, in ragione dell'intensità di supporto nell'accompagnamento degli ospiti, nonché delle finalità dell'accoglienza. Il servizio è offerto anche a persone con disagio psichico o con precedenti dipendenze da sostanze o in condizioni di non autonomia.

A Trento vi è inoltre l'alloggio per donne "13 tigli in fiore", un progetto che si pone l'obiettivo di fornire alle persone che vi partecipano un sostegno abitativo ma anche un supporto generalizzato al fine di integrarsi nel miglior modo possibile nel tessuto sociale e lavorativo cittadino, favorendo nel contempo una graduale autonomia abitativa, personale ed economica. Accanto a questa esperienza vi sono altri due alloggi per parenti di persone degenti presso l'ospedale Santa Chiara.

Sia a Trento che a Rovereto, dal 2014 Fondazione sta sperimentando l'approccio Housing First a contrasto della grave marginalità; questa metodica si caratterizza per alcuni principi chiave: ad esempio, la casa come diritto umano primario e strumento di cura della persona, l'autodeterminazione e la libertà di scegliere, la separazione tra alloggio ed eventuale trattamento sanitario (psicologico, psichiatrico, di disintossicazione, ecc.), il supporto di servizi d'accompagnamento, la compartecipazione ai costi. FCS ha attivato due alloggi, con l'accoglienza di una persona singola a Rovereto e di una coppia a Trento.

Nel Comune di Rovereto è attivo da alcuni anni il progetto "Casa KM 354". È una struttura di accoglienza per adulti maschi provenienti da un contesto di strada e quindi in stato di emarginazione o a rischio di grave emarginazione, che necessitano di essere accolti e accompagnati durante il percorso di reinserimento sociale e lavorativo. La casa offre ospitalità ad un massimo di 6 persone a cui viene offerta la possibilità di coabitare in semi autonomia con la presenza di operatori e volontari. A Mori invece è presente Casa "D. Chizzola" che offre 5 alloggi semi protetti a bassa protezione con il fine di promuovere l'autonomia personale e la socializzazione di persone che hanno già avviato un percorso progettuale. In Val di Non si è avviato nel corso del 2015 il progetto "Una canonica da vivere" che offre ospitalità a uomini o donne adulti, anziani o nuclei familiari in carico al Servizio Sociale o al Servizio di Salute Mentale. Elemento peculiare del progetto è stata la volontà della Diocesi di mettere a disposizione spazi abitativi, altrimenti sottoutilizzati, a servizio delle persone più fragili della comunità. La finalità generale del servizio è quella di sostenere la persona nel portare a termine il proprio

percorso verso l'autonomia attraverso la definizione di un progetto individualizzato, condiviso dall'ospite e dalla rete dei servizi coinvolta e che ha lo scopo di aiutare la persona a valorizzare le proprie capacità e risorse.

2.2 GLI OPERATORI E I VOLONTARI

I servizi di Caritas e FCS realizzano le loro attività attraverso 65 dipendenti di cui 52 (pari all'80%) sono quotidianamente impegnati in interventi di ascolto, accompagnamento, accoglienza delle persone in difficoltà. Gli operatori sono persone che hanno una formazione specifica nei vari settori delle discipline educative e sociali (educatori professionali, sociologi, psicologi, ecc) e/o persone che hanno maturato negli anni una grande esperienza, supportata da specifici corsi di formazione. Di fatto, l'esperienza è importante: lavorare in servizi di ascolto, contatto, accoglienza e progettualità con persone in situazione di emarginazione sociale significa condividere quotidianamente le fatiche delle persone accolte, raccoglierne le fragilità e farsi prossimi anche nei momenti più difficili di provocazione, di aggressività, di delusione, di disperazione, di sconforto. L'operatore dev'essere in grado di raccogliere tali difficoltà, nonostante o in aggiunta alle proprie personali, senza richiudersi di fronte alla sofferenza, dando valore a ciò che le persone portano e supportandole laddove queste richiedano un aiuto concreto per cambiare le cose, senza al contempo cedere alla tentazione di sostituirsi ad esse nell'azione. In tutta semplicità si può affermare che l'operatore è colui che si affaccia al "margine", che tende la mano alle persone cosiddette "emarginate", a creare legami e relazioni per attenuare la differenza tra chi è dentro e chi è fuori.

In questa prospettiva è altrettanto determinante l'apporto di volontari⁷: in servizio attualmente sono circa 600 persone, a cui si aggiungono 9 giovani volontari del Servizio Civile Universale Provinciale, impegnati tutti i giorni in diverse strutture residenziali e in servizi primari di risposta ai bisogni.

È proprio nell'ottica del bene comune, della gratuità e della "dimensione comunitaria della carità", che la Caritas da sempre, e negli ultimi anni anche FCS, pongono tra i propri obiettivi principali la promozione e la partecipazione del volontariato all'interno dei propri servizi. Attraverso di esso infatti si sviluppa una contagiosa e diffusa educazione alla carità, che passa da esperienze e disponibilità concrete, fatte di incontro con l'altro, di prossimità ed ascolto.

Attraverso il volontariato si cerca anche di favorire nella comunità la sensibilità e la disponibilità a promuovere i valori che fondano una società più giusta e più umana. In quest'ottica Caritas e FCS offrono periodicamente percorsi formativi strutturati sulle esigenze dei singoli territori interagendo con le singole parrocchie, i decanati,

7 La "Carta del volontariato" del 2001 definisce il volontario come colui che "adempiti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito, promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni".

zone o unità pastorali⁸. È ormai acquisita la consapevolezza che la formazione continua anche nel volontariato è strategica per comprendere e stare accanto alle persone con problematiche sempre più complesse e multiformi. A quanti si mettono a disposizione per operare, sia nell'animazione come nel servizio ai poveri, si richiede quindi la partecipazione alle occasioni formative proposte, a cui possono essere affiancate esperienze di confronto e/o tirocinio in altre Caritas o CedAS presenti in diocesi, nonché nei servizi di FCS.

HOPE-HOMELESS PEER

Fondazione Comunità Solidale partecipa al progetto del Fare Assieme del Comune di Trento. Questo progetto prevede una intensa partnership tra Enti che lavorano con le persone senza dimora sul territorio di Trento: il progetto lanciato e promosso dal Comune di Trento con la collaborazione in seguito di Villa S. Ignazio e di FCS.

Il progetto del Fare Assieme prevede la partecipazione delle persone senza dimora a vari livelli. Secondo il Participation toolkit redatto da FEANTSA nel 2013 la *“partecipazione è un modo di lavorare che permette alle persone di partecipare alle decisioni ed alle azioni che riguardano la loro vita ed è basato sulla convinzione che le persone abbiano il diritto di esprimersi in merito al modo in cui i servizi che utilizzano sono creati e gestiti”*.

In particolare la partecipazione si sviluppa nel riconoscimento che le persone senza dimora hanno il diritto di essere prese in considerazione nelle proprie opinioni e prospettive; nella creazione di luoghi che permettano di esprimere e generare azioni ad esse collegate, favorendo feedback coerenti per le persone sull'impatto che la partecipazione ha generato. Tutto questo allo scopo di generare empowerment e cioè capacità nelle persone di portare avanti i propri diritti e raggiungere il proprio potenziale e le proprie aspirazioni. La veste attuale del progetto del Fare Assieme prevede la partecipazione attraverso il coinvolgimento degli Hope, *Homeless peer*, cioè persone che in ragione della loro esperienza personale diretta (hanno vissuto o che stanno vivendo momenti di grave disagio abitativo) sono disponibili a collaborare nella gestione delle attività offerte dai servizi a contrasto delle povertà estreme. Gli Hope vengono seguiti costantemente in un percorso di rielaborazione delle proprie difficoltà, sia personali sia incontrate nelle varie attività del gruppo. L'attività pratica che gli Hope svolgono nella gestione di servizi (case di accoglienza, mediazione al conflitto) viene retribuita tramite regolare contratto di lavoro.

La forza di questa progettualità sta nell'estrema permeabilità tra gli ambienti, le posizioni degli attori coinvolti, che si mettono in relazione in maniera inedita. La rete dei servizi che supporta il progetto è molto ampia coinvolgendo sia gli Enti sia gli Hope che fanno parte del team operativo e che portano con sé tutto il proprio vissuto, esponendosi personalmente e professionalmente per cercare di far funzionare al meglio le cose.

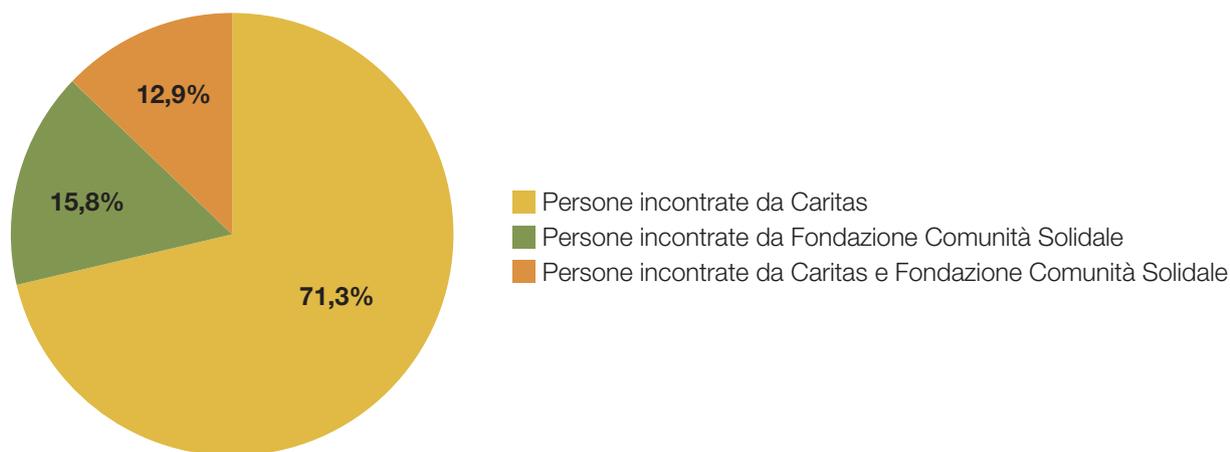
8 Le unità pastorali si definiscono come *“forme di collaborazione stabile ed organica tra parrocchie vicine, configurata e riconosciuta istituzionalmente. Proprio perché sono una forma di collaborazione pastorale, il volto delle Unità pastorali si profila variegato. In merito si possono fare esempi: cooperazione tra parrocchie vicine su alcuni ambiti della pastorale, affidamento ad un sacerdote di due parrocchie, incarico per un servizio pastorale interparrocchiale”*.

3. I NUMERI DEI SERVIZI

Come già esplicitato nell' introduzione, nel corso del 2015 si è proceduto ad un importante e impegnativo lavoro di confronto anagrafico tra i diversi database in uso a Caritas e FCS, che ha consentito di ricostruire il numero complessivo di persone che hanno afferito, in qualsiasi momento dell'anno e per qualsiasi durata di tempo, ad uno o più servizi presi in esame.

Si può così affermare che sono almeno 3.502⁹ le persone incontrate: come illustrato nel Grafico 1 oltre due terzi di queste (2.498 persone) si sono rivolte esclusivamente ad uno o più servizi Caritas, il terzo circa rimanente (1.004 persone) si divide tra coloro che sono stati accolti esclusivamente dai servizi di FCS e coloro che si sono rivolti ad entrambe le organizzazioni. Andando più in profondità nell'analisi si scopre che il 45% (450 su 1.004) di quanti hanno avuto accesso ai servizi di FCS è stato preso in carico anche dai servizi della Caritas gravitanti intorno alle città di Trento e Rovereto: ciò indica una multi problematicità di questi soggetti, che necessitano di essere aiutati in un'ottica di rete tra servizi diversi e complementari per poter intraprendere un percorso efficace di autonomia.

Grafico 1: Persone incontrate suddivise tra Caritas e Fondazione Comunità Solidale, anno 2015, v. %.



⁹ Almeno 3.502, il dato è prudenziale e in difetto perché limitatamente ad alcuni servizi (Punti di Ascolto, Fondi Straordinari di Solidarietà, Unità di Strada), non è stato possibile per diversi motivi procedere al confronto anagrafico (nome e cognome) delle persone incontrate.

Per la quasi totalità di queste persone è possibile conoscere anche la cittadinanza: 1/3 delle persone accolte sono italiane e 2/3 provengono da altri Paesi, riconducibili circa a 100 diverse cittadinanze.

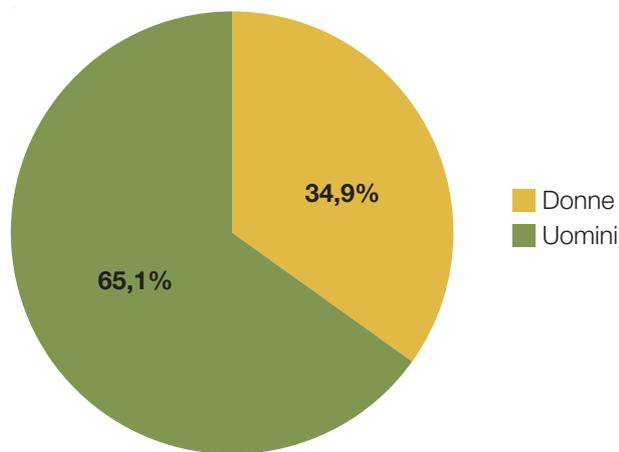
Come riportato nella Tabella 1, le persone provenienti dall'Europa sono le più numerose e tra queste oltre il 60% sono italiane: molto più distanziati coloro che provengono da paesi dell'Europa dell'Est. Al primo posto in questa categoria troviamo i cittadini provenienti dall'area balcanica (Albania, Kosovo, Serbia, Montenegro, Bosnia Erzegovina, Macedonia) (269 persone), seguiti da 238 rumeni. Per quanto riguarda invece il continente africano spicca la presenza di persone originarie del Nord Africa, in particolare da Marocco (514) e Tunisia (199). Tra i paesi asiatici invece va sottolineata la cospicua presenza di coloro che provengono dall'area pakistana con 227 persone.

Tabella 1: Persone suddivise per area geografica di provenienza, anno 2015, v.a.

Aree Geografiche	v.a.
Europa	1890
Italia	1141
Europa Est No Ue	382
Europa Est Ue	355
Altri paesi europei	12
Africa	1174
Nord-Africa	800
Altri paesi africani	374
Asia	328
America	81
Sud-America	60
Altri paesi americani	21
Apolide	1
Totale	3474
<i>n.r.</i>	28

Per quanto riguarda il genere (Cfr. Grafico 2), gli uomini sono la maggioranza, pari al 65%. Questo dato è influenzato anche dal fatto che la maggior parte dei servizi di FCS accolgono esclusivamente uomini, come nel caso delle strutture Accoglienza Bonomelli e il Sentiero a Trento e Il Portico a Rovereto. Sono destinati ad una accoglienza femminile (ma non esclusiva) gli alloggi presenti a Trento e a Mori, che hanno comunque una capacità ricettiva di molto inferiore rispetto alle strutture di accoglienza maschile.

Grafico 2: Suddivisione delle persone incontrate per genere, anno 2015, v.%.
18



3.1 AREA ASCOLTO

Come già indicato nel secondo capitolo, in questa area ricadono tutti i servizi promossi da Caritas diocesana o strettamente collegati con essa. In particolare i dati quantitativi presentati fanno riferimento ai CedAS e PAP, gli Sportelli del Credito Solidale, il progetto Ridare Speranza, il Servizio Carcere, i Fondi Straordinari di Solidarietà dei decanati di Rovereto e Trento. Per i negozi Altr'Uso, in assenza di dati specifici, si fa riferimento alle finalità perseguite e ai risultati di un questionario di gradimento sottoposto ai clienti dei negozi.

Per la numerosità delle attività avviate dai servizi i dati vengono ricompresi in tipologie omogenee: si può anticipare che nel corso del 2015 i diversi servizi hanno incontrato 2.948 persone¹⁰, di cui un terzo circa sono di cittadinanza italiana (1.035), mentre le altre (1.885) sono straniere (di 28 persone non si conosce la cittadinanza). Il 60% delle persone che si rivolgono ai servizi Caritas sono uomini.

3.1.1 CENTRI DI ASCOLTO DI SOLIDARIETÀ E PUNTI DI ASCOLTO PARROCCHIALI

I CedAS in linea di massima sono di riferimento per le zone pastorali o decanati, e possono avvalersi per lo svolgimento delle loro attività dei PAP, che sono l'ambito privilegiato dell'incontro coi poveri: una realtà promossa dalla parrocchia dove le persone in difficoltà possono incontrare volontari preparati per ascoltarle e accompagnarle nella ricerca di soluzioni ai propri problemi, configurandosi come riferimento per tutte le

¹⁰ I numeri delle persone che hanno frequentato i servizi di Caritas e FCS sono influenzati dalle 450 persone, pari al 12,9%, che si sono rivolte ai servizi di entrambe le organizzazioni (cfr. Grafico 1). Queste persone verranno conteggiate sia in Caritas che in FCs quando si analizzano le singole aree.

persone che risiedono sul territorio parrocchiale e che vivono un momento di difficoltà.

I dati presentati in questo capitolo sono quelli che i volontari raccolgono attraverso una scheda socio - anagrafica utilizzata durante i colloqui e successivamente vengono inseriti in database specifici. I dati relativi alle persone incontrate nel biennio 2014-2015 presentati nella Tabella 2 sono raccolti in ciascun servizio preso in esame; pertanto è possibile che le persone si siano presentate in più servizi durante l'arco dell'anno esaminato: nel 2015 abbiamo infatti riscontrato che su 2.948 persone, quasi una su dieci (274 persone pari al 9,4%), ha avuto accesso a più servizi Caritas.

Tabella 2: Persone incontrate dai CedAS e PAP nel biennio 2014-2015, suddivise per italiani e stranieri, v. a.

	2014			2015		
	N. persone	Italiani	Stranieri	N. persone	Italiani	Stranieri
CedAS Arco (+PAP)	143	75	68	150	74	76
CedAS Cavalese	-	-	-	8	4	4
CedAS Lavis	283	62	221	227	46	181
CedAS Levico	89	41	48	91	37	54
CedAS Mezzolombardo	28	8	20	20	6	14
PAP Mezzocorona	18	4	14	6	3	3
CedAS Mori	99	26	73	99	30	69
CedAS Pergine	222	66	156	168	51	117
CedAS Rovereto	485	151	334	544	141	403
PAP Vallagarina	577	169	408	538	186	352
CedAS Strembo	-	-	-	1	0	1
CedAS Trento	889	342	547	755	295	460
PAP Trento	514	175	339	440	129	311
CedAS Vezzano	25	8	17	20	3	17

I dati indicati nella Tabella 2 registrano una significativa dinamica sia dei servizi che delle persone accolte: nel corso del 2014-2015 sono divenuti operativi due nuovi Centri di Ascolto a Cavalese (Val di Fiemme) e Strembo (Val Rendena), rafforzando la presenza Caritas non solo nelle cittadine più popolate, ma anche in altre valli del Trentino. Si manifestano inoltre dinamiche differenti nei diversi territori: alcuni presentano numeri in linea con il 2014 se non in aumento (Arco, Levico, Mori, zona pastorale della Vallagarina comprensiva di CedAS e PAP),

mentre altri - alcuni in maniera significativa - hanno visto un calo delle persone incontrate (Lavis, Pergine, Rotaliana, zona pastorale di Trento). In quest'ultimo caso si tratta di CedAS operativi da decine di anni. Come già spiegato nel secondo capitolo per alcuni di loro si è avviato un processo di riflessione e cambiamento sulle procedure operative d'intervento. A Trento questo si è concretizzato in un maggiore collegamento tra CedAS e PAP e da un'attenta lettura del contesto urbano che presenta una variegata panoramica di realtà del privato sociale che erogano aiuti di tipo materiale. Ciò consente al CedAS ed ai PAP di investire tempo e risorse per instaurare una vera relazione di prossimità con le persone incontrate, per l'accompagnamento delle persone/famiglie nella gestione delle proprie risorse economiche e nella ricerca del lavoro (in merito Cfr. Capitolo 3.1.3). Per i CedAS come Pergine (nel corso del 2014 e 2015 ha ridotto l'attività in seguito alla ristrutturazione della nuova sede) e Lavis le motivazioni del calo sono diverse, ma almeno in parte riconducibili ad un percorso di consapevolezza dei volontari che vi operano rispetto all'idea che l'aiuto alle persone non può essere esclusivamente un'erogazione di aiuti materiali (es. vestiario o mobilio), ma che diviene necessario accompagnarle in un percorso educativo, superando la logica prettamente assistenzialista del dare fine a se stesso. Realtà come Mori, Rovereto (con i PAP), Levico, Vezzano, (quest'ultimi due più recenti, nati nel 2010) hanno un andamento piuttosto lineare, alcuni con un leggero aumento di presenze. A Rovereto, secondo il coordinatore e volontari, l'attivazione del Fondo Straordinario di Solidarietà del decanato di Rovereto (cfr. Capitolo 3.1.6) di cui sia il CedAS e PAP attraverso i propri volontari raccoglie le domande di finanziamento ha favorito la conoscenza di una fascia di popolazione che precedentemente non si rivolgeva alla Caritas. Significativo è quello che sta avvenendo sul territorio della Rotaliana dove hanno sede il CedAS di Mezzolombardo e il PAP Mezzocorona: per spiegare il calo delle persone incontrate i volontari hanno presentato alcune riflessioni in merito all'importante lavoro di responsabilizzazione verso molti immigrati svolto nel 2014, che li ha resi autonomi nell'aiuto reciproco, principalmente attraverso lo scambio di beni materiali (es. mobilio o attrezzature per l'infanzia), così da non avere più necessità di rivolgersi alla Caritas per alcune esigenze materiali. A Mezzolombardo inoltre si segnala l'elevato ricambio delle famiglie straniere, richiamate dagli affitti meno cari rispetto ai paesi limitrofi, sostituite da altre, che successivamente si spostano per lavoro, cambiando zona di residenza.

Le presenze registrano comunque numeri differenziati negli anni. Le variazioni più che a cambiamenti economici e sociali del territorio si devono però correlare alle diverse modalità operative adottate da alcuni servizi. Come già accennato si è sviluppata una maggiore consapevolezza rispetto alla reale utilità di una mera erogazione materiale indistinta e continuativa (ad esempio viveri e vestiario), e a partire da una verifica più puntuale del bisogno (anche di tipo documentale richiedendo ad esempio lo stato famiglia, dati in merito alla situazione economica del nucleo familiare, ecc.) sono stati modificati alcuni criteri di distribuzione di

beni materiali. A Trento questo si è concretizzato nell'uniformare le prassi operative tra il CedAS e i PAP collegati, in particolare rispetto all'erogazione degli alimenti, nella convinzione che altre associazioni offrono comunque una risposta ai bisogni primari, con criteri semplificati di accesso.

Il profilo socio anagrafico delle persone accolte può essere compreso sulla base di aspetti significativi quali la cittadinanza, l'età, la convivenza, la casa, il lavoro.

Per quanto riguarda la cittadinanza, gli stranieri rappresentano la quota maggioritaria delle persone incontrate presso i CedAS (il 67,2% del totale) nel corso del 2015, con l'eccezione di Arco dove sono in sostanziale parità con gli italiani. La diminuzione degli stranieri incontrati (-8,2% nel 2015), è in linea con il trend che si registra a livello provinciale¹¹ (-1,4 gli stranieri residenti al 31.12.14, dopo anni di costante crescita) e trova concordi nel fatto che l'Italia e il Trentino sono sempre meno attrattivi per quanti migrano, molti dei quali spesso si soffermano poco sul territorio italiano per poi emigrare verso altre nazioni. Alcune persone o nuclei familiari in seguito alla perdurare della crisi economica e del lavoro sono rientrati in patria. Gli italiani, senza dimenticare che comunque incidono per oltre un terzo del totale, calano, salvo qualche eccezione, in maniera piuttosto uniforme su tutto il territorio diocesano (-10,8%), in maniera più consistente sulla città di Trento (CedAS e PAP).

Il 60% delle persone accolte dai CedAS e PAP vive in famiglia, e il restante 40% vive da solo. I 3/4 delle famiglie hanno figli a carico e vi è una maggiore incidenza di famiglie immigrate (8 su 10). Tra le famiglie italiane vi è una significativa incidenza dei nuclei monogenitoriali con figli a carico (1/3 delle famiglie italiane che vivono con figli) che fanno presupporre problematiche diverse rispetto alle famiglie straniere, sia relativamente al disagio economico che nelle dinamiche relazionali legate ai vissuti precedenti di conflittualità di coppia. La presenza complessiva di 1.634 famiglie seguite dai CedAS porta a dedurre che le persone realmente aiutate siano almeno 4.300 in totale, dato che l'aiuto è nella maggioranza dei casi rivolto all'intero nucleo familiare. Le persone che vivono da sole gravitano in prevalenza nei contesti urbani, quasi tutte intorno alle città di Trento e Rovereto (oltre il 90%), dove vi è la presenza dei principali servizi di accoglienza e orientamento per persone senza dimora.

Un quadro dettagliato della situazione alloggiativa delle persone accolte dai CedAS e dai PAP può essere compreso analizzando i dati riportati dalla Tabella 3. Il 60% vive in abitazioni prevalentemente in affitto (9 su 10), cosa che spesso genera nelle famiglie momenti di difficoltà nelle spese, soprattutto in una situazione di forte precarietà lavorativa: questo porta le persone a rivolgersi ai CedAS per avere un aiuto per far fronte alle spese legate ad affitti, utenze, spese condominiali. Il restante 40% è interessato da condizioni di forte precarietà abitativa: il 18,4 % è ospite di strutture di accoglienza/ appartamenti sociali e il 16,3% vive un forte disagio

¹¹ M. Ambrosini, P. Boccagni, S. Piovesan, *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2015*, Cinformi, gennaio 2016

abitativo in quanto dorme per strada o in ripari di fortuna oppure si appoggia all'ospitalità di amici e conoscenti.

Tabella 3: Condizione abitativa delle persone incontrate dai CedAS e PAP, anno 2015, v. %¹².

Condizione abitativa	v. %
Abitazione	59,5%
Strutture di accoglienza	18,4%
Senza tetto/riparo di fortuna	16,3%
Altro	5,8%
Totale	100,0%

Un'altra informazione rilevante, che forse ci aiuta a definire un profilo più preciso delle persone accolte, riguarda l'età. Si registra un progressivo innalzamento dell'età: un terzo si colloca nelle fasce di età comprese tra i 50-65 e over 65. Ancora più interessante è il fatto che in queste fasce troviamo un 23% di stranieri, come a dire che progressivamente avremo sempre più a che fare con immigrati non più giovani, stabili ormai da anni sul territorio. L'incidenza degli italiani nelle fasce di età più alte è ancora più elevata raggiungendo quasi il 50% (47,9% pari a 411 persone).

Tabella 4: Distribuzione delle persone incontrate dai CedAS e PAP per fasce di età suddivisa, italiani e stranieri, anno 2015, v. %¹³.

Classi di età	Italiani	Stranieri	v.%
Meno 18	0,0%	0,0%	0,0%
18-29	10,1%	19,7%	16,4%
30-39	13,4%	29,9%	24,1%
40-49	28,6%	27,4%	27,8%
50-65	38,2%	22,1%	27,7%
Oltre 65	9,7%	0,9%	4,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

¹² I dati relativi alla condizione abitativa si riferiscono a 2.243 persone, di 824 non è stato rilevato il dato (pari al 27%). Almeno la metà dei dati non rilevati provengono dai PAP di Trento.

¹³ Non si conosce l'età di 603 persone, pari al 19,7% sul totale. Il 70% del dato mancante è dei PAP di Trento.

La rilevante presenza di persone con 40 anni e più ci collega direttamente al tema del lavoro. A partire dal 2013 i CedAS hanno accolto molte persone che avevano perso il lavoro o subito una forte riduzione oraria dello stesso. Questo ha determinato ridotte capacità di gestione, difficoltà e incapacità nelle spese familiari, ritardi e morosità. A fronte di queste criticità sono state avviate in diocesi due azioni importanti e strettamente interconnesse: il progetto Ridare Speranza, operativo a Trento e Rovereto, (cfr. Capitolo 3.1.3) finalizzato ad offrire occasioni lavorative temporanee per dare sollievo alle persone e successivamente per accompagnarle alla ricerca di un lavoro¹⁴ sul libero mercato, e la formazione specifica di volontari nell'accompagnamento economico delle famiglie (con lo strumento del bilancio familiare). Sono stati gli stessi volontari ed operatori dei vari servizi di Caritas e FCS a segnalare queste problematiche come i temi prioritari su quali avviare una riflessione generale a livello diocesano. I due focus, presentati di seguito in specifici paragrafi, sono stati pensati come occasione di confronto e scambio tra le varie esperienze territoriali, tanto da pervenire a percorsi di operatività concreta. In particolare sul tema del lavoro i volontari vivono una sensazione di "impotenza": affermano infatti che *"il problema dei problemi è il lavoro, l'origine di quasi tutte le situazioni difficili; al di là delle problematiche interpersonali sempre molto presenti, è purtroppo la mancanza di lavoro, non tanto e non solo come valore assoluto, ma soprattutto come discontinuità che non permette un minimo di visione sul futuro e quindi una totale impossibilità di programmare qualcosa"*. Altre testimonianze delineano un profilo diversificato di coloro che sono senza occupazione e che evidenziano le ripercussioni personali e relazionali che questo produce: *"si rivolgono a noi molte persone che durante l'estate lavorano a termine e nel periodo invernale sono senza reddito. Per lo più sono persone sole e con un'età avanzata. Queste persone non credono più ad un futuro sereno, in un domani migliore"* e ancora: *"la tematica lavorativa [...] è il tema sociale che maggiormente opprime le famiglie e soprattutto quei nuclei familiari già fragili nella gestione delle risorse e negli equilibri relazionali interni"*.

Se le persone che si sono rivolte ai CedAS nel corso del 2015 sono diminuite, per le richieste si registra sì un calo ma molto contenuto (-2,2% rispetto al 2014), quasi a significare che le persone presentano ai CedAS più richieste di aiuto, ben oltre 7 procapite. Alla luce di questo appare evidente che problematiche sempre più complesse necessitano di più risposte, non esclusivamente di natura materiale, costanti nel tempo. In questo senso si può affermare che i Centri di Ascolto stanno sempre di più operando in un'ottica di accompagnamento della persona/nucleo familiare che non si risolve in un solo colloquio ma che necessita di tempi più lunghi, di incontri più frequenti e di una sinergia di interventi da attuare in rete con altri soggetti del territorio.

14 Sul lavoro non è possibile presentare dati quantitativi attendibili, per un problema dato dalla modalità di inserimento di questa informazione dal database Os.Car, in uso a Trento, Rovereto e Mori. Guardando il campione degli altri CedAS "periferici" (Arco, Cavalese, Lavis, Levico, Mezzocorona, Mezzolombardo, Pergine, Strembo e Vezzano) emerge che oltre l'85% ha problemi riconducibili ad uno scarso reddito dato dall'assenza di lavoro, lavoro precario o da invalidità/pensione.

Tabella 5: Andamento delle richieste d'intervento nel biennio 2014-2015, v.a.

	2014	2015
	Richieste	Richieste
CedAS Arco	1.934	2.207
CedAS Cavalese	-	14
CedAS Lavis	1.291	1.414
CedAS Levico	1.751	2.186
CedAS Mezzolombardo	62	47
PAP Mezzocorona	29	18
CedAS Mori	1.056	869
CedAS Pergine	1.342	1.198
CedAS Rovereto	1.804	1.598
PAP Vallagarina	3.430	2.944
CedAS Trento	2.865	2.821
PAP Trento	5.887	5.667
CedAS Vezzano	43	47
Totale	21.494	21.030

Alle 21.030 richieste di aiuto i servizi di ascolto della Caritas hanno dato seguito con 19.928 risposte. La Tabella 6 registra per macro tipologie il raccordo tra le richieste poste ai servizi e le risposte che gli stessi hanno valutato coerenti e sostenibili¹⁵.

¹⁵ Le richieste e le risposte sono registrate sulla base di tipologie analitiche, raggruppate in macro gruppi, seguendo le principali linee guida del sistema informativo Os.Car.

Tabella 6: Tipologie di interventi richiesti e risposte erogate nel 2015, v.a.

Tipologia	Richieste	Risposte
Alimenti	9.688	9.146
Ascolto e Accompagnamento	2.865	4.116
Sussidi e finanziamenti	3.003	2.501
Beni e Servizi materiali (mobilio, vestiario)	3.442	2.080
Segretariato	292	502
Sanità	508	498
Supporto lavorativo/formativo	744	449
Servizio Posta/Domicilio e Recapito	448	448
Altro	40	188
Totale	21.030	19.928

In generale si registra una riduzione significativa nell'erogazione dei pacchi viveri e di altri beni materiali (quali vestiario o mobilio). Appare significativo che le risposte messe in atto in termini di ascolto e accompagnamento siano aumentate aderendo di fatto a quello che dovrebbe essere proprio lo stile Caritas, ossia lo stare accanto e vicino a chi è in difficoltà. Si conferma importante l'aiuto fornito attraverso i sussidi economici e finanziamenti (a fondo perduto o sotto forma di prestito) principalmente per fare fronte alle spese legate al mantenimento dell'abitazione (affitti, spese condominiali, utenze...) che nel 2015 ammontavano ad oltre 167.000 euro. Gli anticipi su delega dei servizi pubblici (reddito di garanzia, una tantum, ecc.) sono stati di oltre 35.000 euro. Il servizio Posta/Domicilio e Recapito, pur collocandosi al penultimo posto, assume una sua rilevanza nel momento in cui è un servizio offerto esclusivamente dal CedAS di Trento e svolge una funzione fondamentale che consente a molte persone con una dimora non stabile di accedere ad una serie di diritti che altrimenti vedrebbero negati, come illustrato nel box seguente.

RESIDENZA ANAGRAFICA DI PERSONE SENZA DIMORA NEL COMUNE DI TRENTO

Le Linee ministeriali di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia raccomandano, tra le altre cose che l'eventuale concessione della residenza presso associazioni o altri luoghi alle persone senza dimora (l'elezione di domicilio o di residenza in convivenza) venga regolata attraverso apposito accordo procedimentale con l'anagrafe comunale. Questo punto introduce ad uno sguardo locale: visto che da circa vent'anni, Caritas

diocesana, Servizio Sociale e Ufficio Anagrafe del Comune di Trento hanno un accordo per garantire l'iscrizione anagrafica a tutte quelle persone che, pur presenti in maniera continuativa sul territorio comunale di Trento (la presenza continuativa minima richiesta varia a seconda delle situazioni da 1 a 3 anni), non possono accedere ai diritti fondamentali e ai servizi riconosciuti ai cittadini residenti perché prive di abitazione. Le persone che usufruiscono del servizio Posta/Domicilio e Recapito ai fini dell'iscrizione anagrafica della Caritas diocesana sono:

- singoli o nuclei familiari che dormono in strada (senza fissa dimora, rom/sinti/giostrai che alloggiano in camper o roulotte al di fuori del campo nomadi di Ravina);
- persone accolte nei dormitori che a seguito della perdita della casa hanno perso anche la residenza;
- persone domiciliate presso amici senza la disponibilità economica per affittare un posto letto o un appartamento;
- nuclei familiari in affitto privi di contratto regolare e che quindi non possono dichiarare la residenza e richiedere l'iscrizione anagrafica.

L'iscrizione anagrafica consente quindi a queste persone di accedere ad alcuni diritti fondamentali riconosciuti ai cittadini residenti: il diritto alla presa in carico da parte del servizio sociale e quindi l'opportunità di aderire a progetti di aiuto che mirano ad un reinserimento sociale, la possibilità di beneficiare di interventi economici da parte del servizio, il diritto al rilascio della tessera sanitaria e alla scelta del medico di base (diritto riconosciuto anche alle persone non residenti e domiciliate sul territorio ma non alle persone in strada prive di domicilio), il diritto di presentare domanda di casa ITEA dopo aver maturato i 3 anni di residenza, il diritto di richiedere l'assegno regionale al nucleo per i figli dopo i 5 anni di residenza richiesti, il diritto di beneficiare del reddito di garanzia "sociale" ma non di quello provinciale, ecc. Le persone che usufruiscono di tale servizio possono disporre fino a quando acquisiscono una residenza effettiva, ad esempio per ingresso in alloggio (es.: ITEA, FCS, Crosina Sartori, ATAS ecc.) o in struttura che rilascia la residenza a chi viene accolto (es. Il Sentiero).

Dato l'elevato numero di richieste di concessione del servizio pervenute a Caritas dal servizio sociale, da qualche anno è stata coinvolta anche la cooperativa Punto d'Incontro, che svolge questo servizio per gli uomini singoli stranieri mentre Caritas continua a occuparsi dei rom e dei sinti, di uomini e donne singoli italiani e nuclei familiari italiani e stranieri. In Tabella 7 si riportano alcuni dati del 2015 su coloro che hanno usufruito del servizio.

Tabella 7: Tipologie di richiedenti che hanno usufruito del Servizio Posta/Domicilio e Recapito, anno 2015, v.a.

Tipologie di richiedenti	v.a.
Giostrai, singoli	2
Uomini, singoli	24
Donne, singole	6
Nuclei sinti o rom	18
Nuclei, stranieri	2
Totale	52

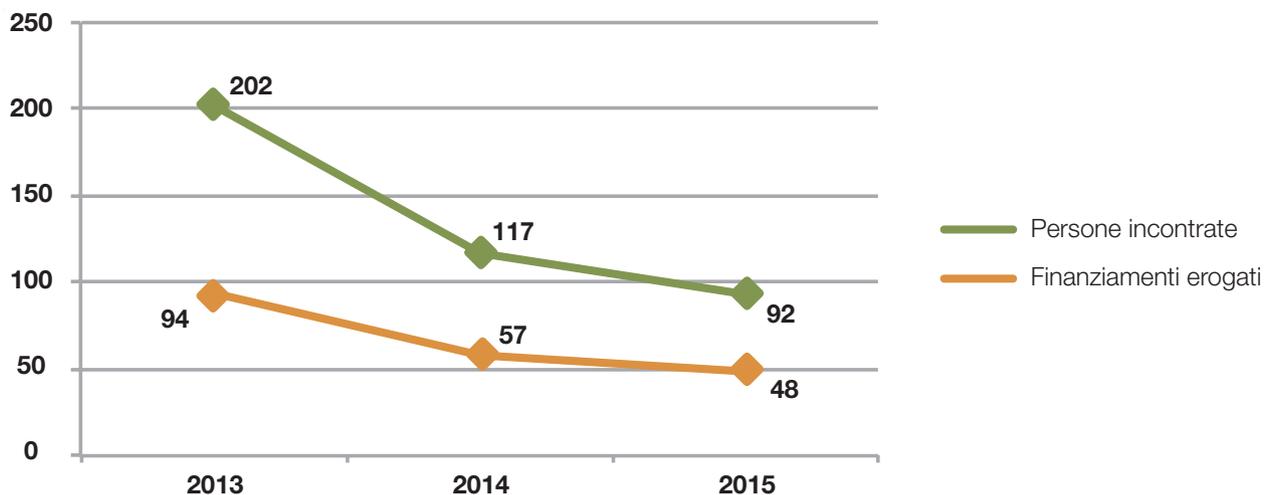
3.1.2 IL PROGETTO “CREDITO SOLIDALE”

Il progetto “Credito Solidale” nasce nel 2009, promosso dalla Caritas diocesana e realizzato in convezione con le Casse Rurali di Aldeno e Cadine e Rovereto e con la collaborazione dei Comuni di Trento e Rovereto. Nel 2010, dopo il primo anno di sperimentazione, hanno aderito alla Convenzione anche le Casse Rurali di Trento, Pergine e Mezzocorona, coinvolgendo i Comuni di Pergine e Mezzocorona. L’obiettivo del progetto è quello di rispondere al disagio sociale riscontrato presso fasce di persone e famiglie impegnate a sostenere impegni finanziari superiori alle proprie capacità economiche nel breve/medio periodo ed a cui l’accesso al credito è reso difficile, sebbene abbiano le potenzialità necessarie per sostenere gli oneri connessi alla restituzione di prestiti di importo contenuto.

Attualmente sono operativi sul territorio diocesano quattro Sportelli di Credito Solidale a Trento, Rovereto, Pergine e Mezzocorona, che si avvalgono della collaborazione di 27 volontari, molti con esperienza lavorativa attuale o pregressa nel mondo bancario: la Caritas diocesana, attraverso una coordinatrice, supervisiona l’andamento complessivo del progetto, attraverso incontri periodici con i volontari. Nel corso del triennio 2013-2015 gli operatori dei quattro Sportelli hanno incontrato 411 persone ed erogato 199 finanziamenti¹⁶: il 48,4% delle persone che si sono rivolte al Credito Solidale sono state finanziate. La differenza tra domande e finanziamenti erogati trova una sua ragione nel fatto che durante i colloqui i volontari approfondiscono sia il motivo per cui le persone richiedono un finanziamento (che deve essere documentato) e contestualmente viene fatto un bilancio familiare sulle entrate ed uscite del nucleo, per inquadrare (in un’ottica educativa e pedagogica) la situazione economica della famiglie e verificare la sostenibilità della restituzione del prestito. Capita che alcune persone con le proprie entrate economiche, non siano in grado di sostenere un ulteriore prestito da restituire o altre presentino una situazione debitoria gravosa e complessa che non potrebbe essere comunque risolta con lo strumento del Credito Solidale. In questi casi le persone vengono inviate e accompagnate ad altri servizi sia interni alla Caritas (es. Centri di Ascolto e Solidarietà) o al mondo ecclesiale (es. Fondi Straordinari di Solidarietà decanali) che esterni (ad esempio, associazioni di tutela dei consumatori) o alle istituzioni pubbliche (servizi sociali dei Comuni). Nel corso del 2015 le persone che hanno richiesto un prestito sono state 92, confermando la linea di tendenza che dal 2014 vede un calo degli accessi al servizio (-21,4% rispetto al 2014); questo comporta anche una riduzione dei finanziamenti erogati (-15,8%), passati da 57 nel corso del 2104 a 48 nel 2015 (Cfr. Grafico 3), per un importo complessivo pari a 101.854,32 € (-7% rispetto al 2014).

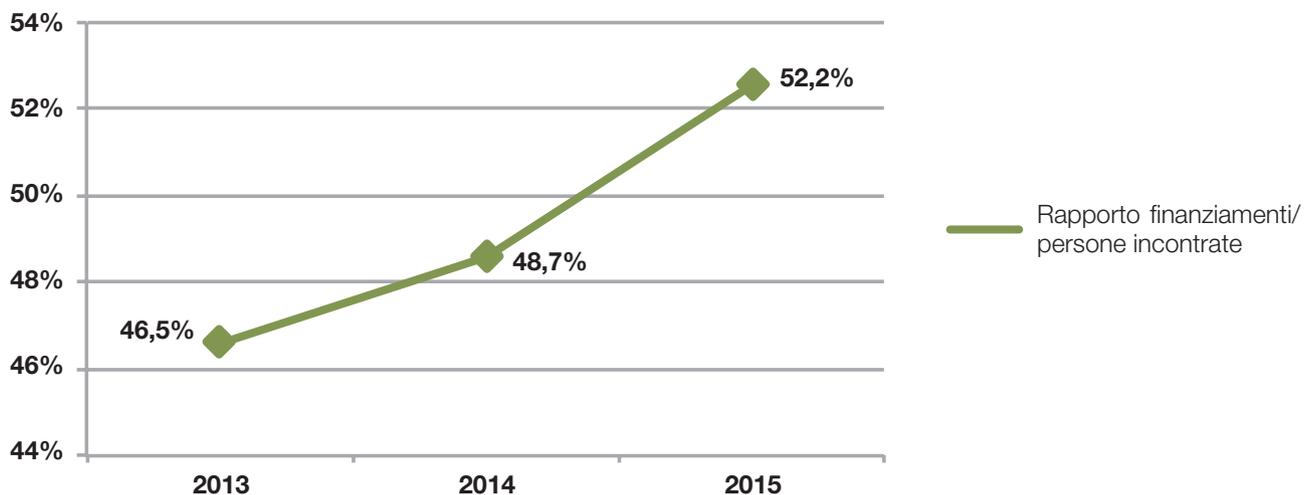
¹⁶ Alcune delle persone finanziate e/o che si sono rivolte agli Sportelli possono essere conteggiate più volte in quando nel corso del triennio preso in considerazione possono essersi rivolte agli Sportelli in anni diversi e anche avere ottenuto più finanziamenti nel corso degli anni.

Grafico 3: Andamento persone incontrate e finanziamenti erogati, 2013-2015, v.a.



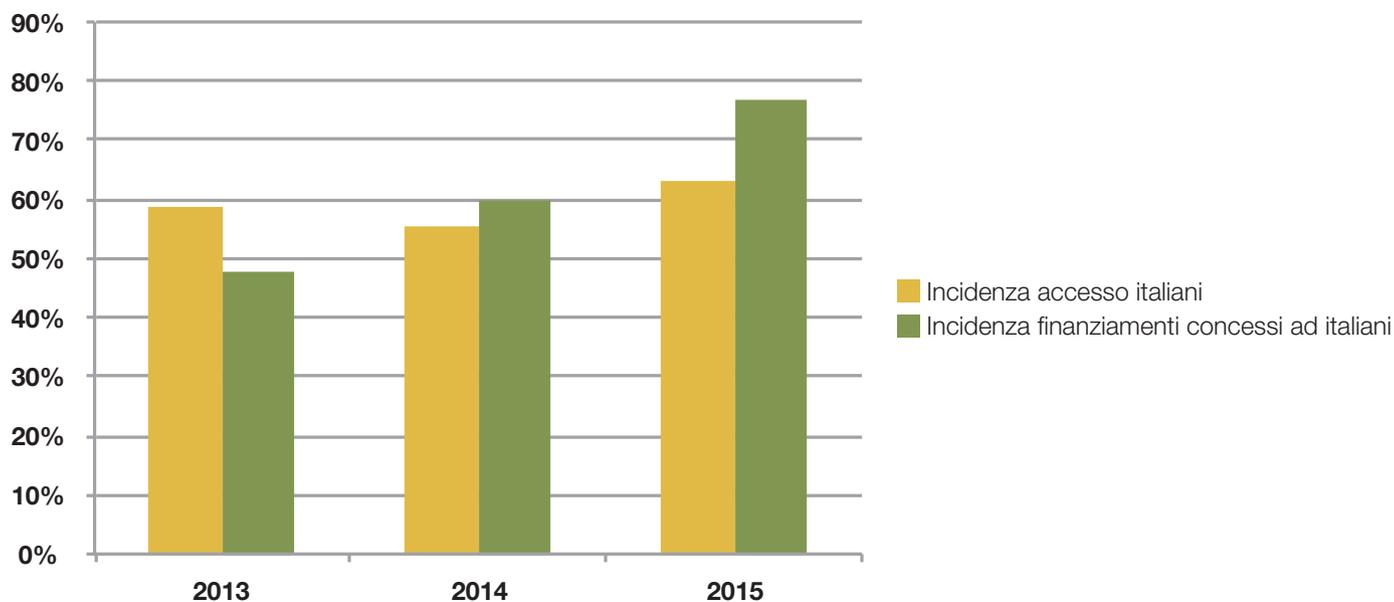
Ci sono comunque altri aspetti che evidenziano l'importanza e l'utilità del progetto. Innanzitutto, come rappresentato dal Grafico 4, il rapporto tra finanziamenti concessi e persone incontrate è in costante crescita negli ultimi tre anni e nel 2015 registra un incremento di 3,5 punti % rispetto all'anno precedente. A questo si aggiunge anche l'incremento costante negli ultimi 2 anni del prestito medio erogato che da 1.743 € del 2013 sale a 2.122 € nel 2015 (+ 21,7% rispetto al 2013), con un periodo di restituzione medio di circa 28 mesi.

Grafico 4: Rapporto finanziamenti /persone incontrate, 2013-2015, v. %.



Un altro indicatore di una situazione economica familiare che in generale diviene sempre più complessa da gestire e che tende a cronicizzarsi nel tempo, è dato dall'aumento medio dell'importo del prestito concesso (si erogano prestiti compresi tra 500€ - 3000€), evidenziando situazioni debitorie sempre più elevate. L'accesso agli Sportelli e ai finanziamenti registra una netta prevalenza di italiani (63,0% italiani sul totale delle domande e 77,1% sul totale dei finanziamenti ottenuti) e quindi fa riflettere sulle gravi difficoltà economiche di molte famiglie italiane e non solo di immigrati che non possono avvalersi di una rete familiare solida (Cfr. Grafico 5).

Grafico 5: Incidenza italiani su totale accessi finanziamenti concessi, 2013-2015, v.%.



I volontari testimoniano come *“le difficoltà che si riscontrano nella gestione economica familiare costituiscono nella gran parte dei casi l’origine di necessità finanziarie impellenti a fronte di spese straordinarie o consistenti. Tuttavia l’incapacità di gestione delle spese familiari porta spesso anche a non far fronte agli impegni ordinari (es. affitto, spese condominiali)”*, che, tra i finanziati, come riportato nella sottostante Tabella 8, da soli incidono per i 2/3 delle motivazioni per cui viene richiesto un prestito (le persone possono chiedere un prestito per far fronte a più motivazioni di spesa).

Tabella 8: Motivi prevalenti delle richieste di finanziamento registrate dagli sportelli “Credito Solidale”, anno 2015, v.a.¹⁷.

Motivi richieste finanziamento	Trento	Rovereto	Pergine	Totale
Casa (cauzione, affitti, bollette, traslochi, spese condominiali)	18	18	5	41
Debiti arretrati (assicurazioni, finanziarie)	5	1	1	7
Tasse arretrate (Equitalia)	1	1	2	4
Altre spese (legali, scolastiche, ecc.)	4	5	1	10
Totale	28	25	9	62

Gli operatori inoltre evidenziano che *“i problemi finanziari nascono spesso dalla mancanza di considerare la voce risparmio nel bilancio familiare, in previsione di impegni imprevisti. Sembra quasi che non vi sia una visione di medio - lungo periodo. Le difficoltà nella gestione finanziaria familiare si ripercuotono ovviamente anche sulle capacità di rispettare gli impegni di restituzione del Credito Solidale. Le problematiche sono sentite, ma non si affrontano nei colloqui per la concessione del prestito. Non abbiamo infatti contatti frequenti con gli utenti nel corso della restituzione del prestito [...]”*; altri focalizzano l’attenzione sul fatto che *“il problema della corretta gestione del bilancio familiare per le persone che si rivolgono al Credito Solidale non risulta determinante in quanto nel 95% dei casi le entrate del richiedente sono appena sufficienti a coprire le spese strettamente necessarie: affitto, bollette varie, spese mediche [...]*. Possiamo affermare che solo nel 5% dei casi da noi affrontati, un puntuale controllo delle uscite potrebbe portare ad un miglioramento di bilancio. Si tratta di casi in cui le entrate sarebbero sufficienti a far fronte alle spese fisse (affitto, bollette, spese mediche ecc.), ma uno stile di vita scorretto (gioco, spese non necessarie) provoca uno squilibrio tra entrate ed uscite ed il reddito non è più sufficiente. In questi casi l’aiuto di una persona preparata che aiuti a stabilire la priorità di spesa risulterebbe fondamentale per l’equilibrio del bilancio. Questo aiuto potrebbe protrarsi nel tempo e chiaramente deve esserci la disponibilità totale delle persone che chiedono un finanziamento ad essere seguiti”.

Le considerazioni sopra evidenziate spiegano in modo sintetico le gravi situazioni economiche e finanziarie delle famiglie e le criticità delle azioni intraprese con il prestito che in assenza di un accompagnamento di medio periodo evidenziano limiti di risposta. Si coglie la difficoltà di arrivare alla fine del mese anche in presenza di lavoro a tempo indeterminato con una scarsa retribuzione (800€/1000€ mensili), con la quale vanno sostenute spese di affitto intorno ai 400/600€ mensili, con punte anche di 800€ nei centri urbani

¹⁷ I motivi delle richieste di finanziamento non riportano i dati relativi allo Sportello di Mezzocorona in quanto nel corso del 2015 non ha erogato finanziamenti né registrato accessi

più grandi. In questo senso alcuni volontari non ritengono che l'accompagnamento economico mirato delle persone sia la soluzione del problema, in quanto le difficoltà sono generate dal contesto generale di crisi economica e del lavoro che si riflette anche in un abbassamento e riduzione dei salari, al quale però non corrisponde una riduzione dei costi della vita (es. canoni di locazione).

D'altra parte è un dato di fatto che diverse persone necessiterebbero di un accompagnamento economico che invece sarebbe risolutivo dei loro problemi. Tale accompagnamento necessita però di evidenti competenze di natura relazionale (è importante creare una reciproca fiducia tra chi supporta e chi accetta di essere aiutato) come di un maggiore numero di volontari, opportunamente formati, che si rendano disponibili ad accompagnare le situazioni più fragili. Relativamente agli aspetti più prettamente di bilancio economico, il progetto "Credito Solidale", dal 2009 e sino al 2015, ha erogato finanziamenti per un ammontare complessivo di quasi 732.000 €, con un rientro di oltre mezzo milione di euro (Cfr. Tabella 9).

Tabella 9: Attività degli sportelli del progetto "Credito solidale" (prestiti, rientri, insolvenze), periodo 2009-2015, valori monetari in euro e v.%.

Attività finanziarie	2009-2015
Prestiti erogati	731.797,74
Rientrati	501.209,66
Debito Residuo	140.971,10
Prestiti erogati al netto del debito residuo	590.826,64
Sofferenza	97.029,73

Al 31.12.15 il debito residuo, ossia l'importo erogato in corso di restituzione, era di oltre 140.000 €, mentre l'importo complessivo messo a sofferenza e addebitato ai Fondi di Garanzia di competenza degli Sportelli era poco più di 97.000 €.

La restituzione di fatto si configura, per usare una citazione di Pierluigi Doves, direttore della Caritas di Torino, come *"un tentativo di rendere circolare l'atto d'aiuto verso il povero: l'idea ispiratrice non è tanto quella del prestito, quanto quella di rendere possibile per altri quanto ho ricevuto io. Un obiettivo educativo, ma anche strumento di cittadinanza di base¹⁸"*, che nel caso specifico del progetto di Credito Solidale si realizza attraverso lo strumento dei Fondi Rotativi di Garanzia.

18 Doves. P, *Dove va il welfare delle Parrocchie? Otto linee d'azione per far fronte all'accrescersi delle povertà*, in Animazione Sociale, novembre 2015

3.1.3 IL PROGETTO “RIDARE SPERANZA”

A fronte della profonda crisi socio economica che ha colpito il nostro Paese e la nostra Provincia, la Caritas diocesana e la Fondazione Comunità Solidale hanno cercato di capire come rispondere in maniera efficace alle difficoltà che sempre più frequentemente le persone sono chiamate ad affrontare.

Il risultato di questo pensiero si è concretizzato nel progetto “Ridare Speranza” rivolto a coloro che maggiormente sono stati colpiti dalla crisi occupazionale. La spinta decisiva alla realizzazione del progetto è avvenuta grazie all'intervento dell'allora Arcivescovo Bressan, che ha creduto fortemente in questo percorso, sostenendolo con un cospicuo finanziamento.

L'obiettivo è quello di *ridare speranza* nel futuro a chi da troppo tempo fatica nel trovare un'occupazione e unitamente la dignità del vivere. Ciò significa dare la possibilità a soggetti in difficoltà di mostrare le proprie capacità e iniziare un percorso di emancipazione sociale attraverso esperienze lavorative. Un secondo obiettivo è quello di costruire occasioni che rappresentino una sorta di prevenzione dell'emarginazione per quei soggetti che, nonostante abilità e competenze adeguate o anche positivi percorsi lavorativi pregressi, sono oggi fuori dal mercato e rischiano di non trovare risorse e motivazioni per rientrarvi.

I destinatari dell'intervento sono i soggetti fragili che sia pur con professionalità e abilità adeguate non riescono a ricollocarsi nel mondo del lavoro (es. over 50, donne sole con la gestione dei figli totalmente a loro carico, ecc). Un gruppo di lavoro composto da operatori di Caritas e FCS hanno il compito di accogliere le segnalazioni e di accompagnare i destinatari alle attività lavorative individuate all'interno dei diversi servizi.

Si è convenuto che la modalità migliore per dare concretezza al progetto fosse quella del “lavoro in somministrazione” tramite un'apposita agenzia di lavoro (che permette una certa elasticità ma allo stesso tempo dà garanzie per i lavoratori assunti). Ciascuna persona è assunta per un periodo che va da un minimo di 15 giorni ad un massimo di sei mesi.

I lavoratori sono stati impiegati principalmente in alcuni servizi quali: il Centro di Ascolto e Solidarietà di Trento presso il magazzino vestiario e il magazzino dei viveri, i negozi Altr'Uso di Trento e Rovereto, Il Sentiero, il dormitorio Bonomelli, Casa Briamasco a Trento e Il Portico a Rovereto (Casa di Accoglienza e Centro Diurno). Ciò ha portato anche a diversificare le mansioni richieste (dal riordino e pulizia a giardinaggio e piccole manutenzioni, dalla selezione ed etichettatura del vestiario, all'allestimento delle vetrine e gestione cassa contabile, dal confezionamento dei pacchi viveri al carico/scarico merci).

Prima di addentrarci nella presentazione più dettagliata dei dati si riporta la testimonianza della coordinatrice del progetto, la quale sottolinea *“l'importanza di quello che secondo noi ha rappresentato il valore aggiunto di questa esperienza, ovvero l'individuazione di percorsi mirati ed individualizzati di ricerca occupazionale. L'obiettivo è stato*

perseguito seguendo le modalità già attuate e sperimentate all'interno della "Finestra lavoro e formazione", servizio attivato negli ultimi mesi all'interno del "Il Sentiero" (struttura di FCS) e che prevede il supporto di un operatore nella ricerca attiva di un lavoro e/o di un'opportunità formativa. L'operatore, il volontario o chi accompagni la persona nel suo percorso di ricerca lavoro ha la responsabilità e il dovere di affrontare con l'utente la frustrazione derivante dalla sua situazione, cercando di gestire le implicazioni emotive che si celano dietro la "condizione di disoccupato" e che molto spesso possono portare le persone ad un atteggiamento passivo di fronte alla ricerca del lavoro (in particolare la poca capacità di essere pro-attivi e di sapersi muovere in maniera adeguata, alcuni pregiudizi sul mercato e sulla ricerca del lavoro, la mancanza di obiettivi chiari nel ricollocarsi, ...).

La parte quindi che più ci interessa sviluppare e, che rappresenta una novità metodologica importante, non è quella di fornire un sostegno nello scrivere il curriculum vitae o nell'utilizzare i mezzi informatici o nella lettura degli annunci di lavoro (opportunità offerta già da molti altri sul territorio), ma quella di ascoltare le storie e i vissuti delle persone e assieme a loro iniziare un percorso che rispecchi le specifiche esigenze di ogni persona. Parliamo quindi di progetti di ricerca lavoro individualizzati".

Nel periodo 2013-2015 sono state assunte complessivamente 63 persone, il 66,7% italiani (pari a 42 persone, a seguire vi sono gli africani con un 19,0%), in prevalenza uomini 69,8% (n. 44). Ha influito sulla differenza di genere il fatto che la maggior parte dei servizi offrono una tipologia di occupazione tipicamente maschile (piccola manutenzione, giardinaggio, carico/scarico, ecc...). Le donne assunte sono state indirizzate per lo più su lavori di pulizia, riordino del magazzino vestiario e ruolo di commessa nei negozi Altr'Uso. La cospicua presenza di italiani (Cfr. Tabella 10) è in linea sostanzialmente con le finalità per cui è nato il progetto, ossia quella di dare una risposta concreta a persone, soprattutto italiane, che si sono trovate improvvisamente in difficoltà per la perdita del lavoro, e il loro bisogno esplicito, quando si rivolgevano al Centro di Ascolto, era quello di trovare una nuova occupazione.

Tabella 10: Cittadinanza delle persone che hanno usufruito del progetto Ridare Speranza, 2013-2015 v.a. e %.

Cittadinanza	v.a.	v.%
Italia	42	66,7%
UE	4	6,3%
Extra UE	3	4,8%
Africa	12	19,0%
Asia	1	1,6%
America	1	1,6%
Totale	63	100,0%

La Tabella 11 mostra la distribuzione dei lavoratori nel triennio, alcuni di essi hanno svolto il loro lavoro a cavallo tra due anni, per questo sono conteggiati più volte. Il 2014 è stato l'anno con il maggior numero di soggetti assunti, perché i lavoratori del progetto sono stati gli artefici della ristrutturazione e del restauro degli arredi della nuova sede del negozio del riuso "Altr'Uso". La professionalità di alcuni lavoratori (falegnami e cartongessisti) è stata una risorsa fondamentale in quel periodo dando la possibilità – inizialmente poco consapevole ma valutata a posteriori - di sperimentare in qualche modo quel "welfare generativo"¹⁹ richiamato a più riprese in questi ultimi anni. Le persone assunte infatti, non hanno solo trovato un'opportunità di lavoro ma hanno anche messo a frutto le loro competenze e la loro creatività, creando un valore aggiunto per Altr'uso che ha beneficiato di un arredo originale e di qualità che ne ha valorizzato l'attività.

Tabella 11: Assunti nel triennio 2013-2015, per genere, v.a.

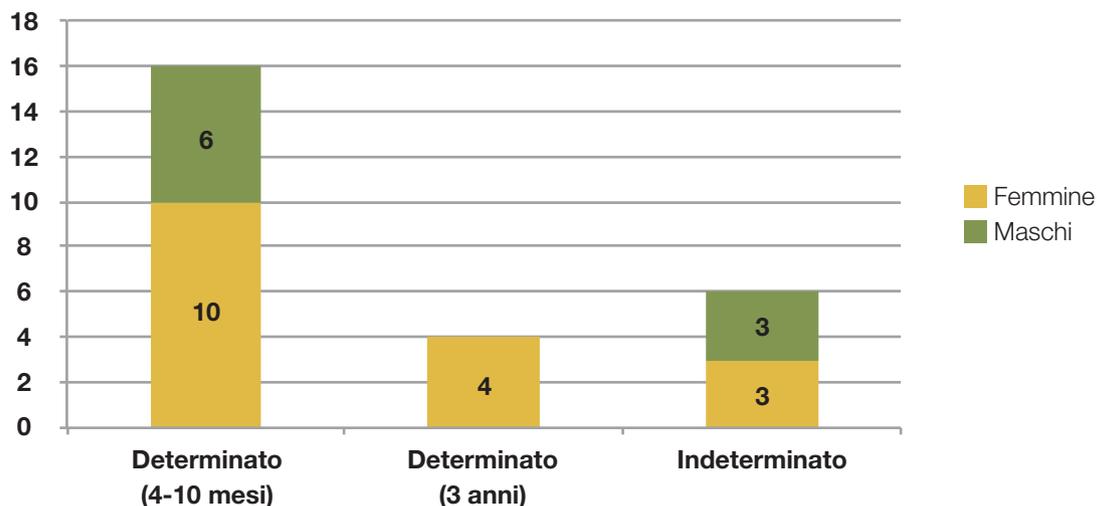
Anno	Maschi	Femmine	Totale
2013	17	4	21
2014	25	9	34
2015	16	10	26
Totale	58	23	81

Gli esiti di questo progetto sono misurabili in termini di ricollocamento delle persone sul mercato del lavoro esterno, grazie sia all'esperienza maturata in un contesto lavorativo "protetto" dato dai nostri servizi sia all'accompagnamento nella ricerca attiva di un lavoro: dei 63 lavoratori oltre il 40% (26 soggetti, 9 donne e 17 uomini) ha trovato un nuovo lavoro dopo aver concluso il percorso con Ridare Speranza (in settori diversificati come quello agricolo, smaltimento dei rifiuti, portineria, aziende alimentari e cooperative di servizi). Due persone sono state accompagnate al raggiungimento dei requisiti per ottenere la pensione, sei gli inserimenti non andati a buon fine e ventuno risultavano al 31/12/2015 ancora in cerca di un impiego mentre altre otto erano ancora inserite nel progetto.

Il Grafico 6 illustra le tipologie di contratto con la durata di coloro che hanno trovato lavoro in seguito a Ridare Speranza: il 61,5% è stato assunto per periodi inferiori all'anno, il 15,4% con contratti di 3 anni e il 23,1% a tempo indeterminato.

¹⁹ <http://www.welfaregenerativo.it/>

Grafico 6: Tipologia di contratto e durata, distribuito per genere



3.1.4 IL “SERVIZIO CARCERE”

Il Servizio Carcere è un progetto la cui finalità è quella di “*seguire i detenuti più indigenti, quelli che non hanno risorse economiche, che non lavorano e non hanno parenti o una rete amicale che li possa sostenere. Per la maggior parte quindi stranieri*”. Ripensatosi nel 2012 è coordinato dal Centro di Ascolto e Solidarietà di Trento. Un gruppo di 6/7 volontari periodicamente effettuano le visite nella Casa Circondariale²⁰ (carcere) di Trento (sito in località Spini di Gardolo) sostanzialmente per raccogliere un bisogno materiale (vestiario e generi per l’igiene personale richiesto dai detenuti) ma facendo di questa occasione un modo per ascoltare e stare accanto a detenuti che sono per lo più privi di reti parentali e amicali e per i quali avere l’occasione di potersi raccontare ai volontari è spesso l’unico tramite con il mondo esterno. “*Questi incontri, semplici ma costanti nel tempo, contribuiscono a costruire relazioni di fiducia e talvolta di amicizia con molte delle persone che incontriamo. Cercare di alleviare la solitudine e alcune difficoltà concrete può aiutare a maturare la speranza di poter ricominciare a vivere una vita normale*”. La presenza di volontari fra di loro “è solo il tentativo di non farli sentire degli esclusi dal resto del mondo: basta così poco: un po’ di attenzione, una parola, un sorriso, per trasmettere un briciolo di speranza e risollevare a volte il morale”.

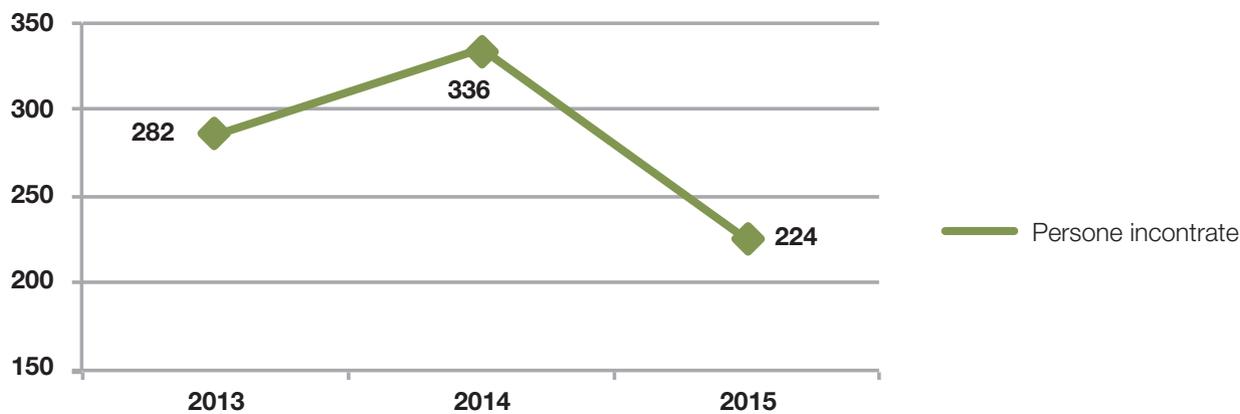
²⁰ La Casa Circondariale è un carcere dove vi sono detenute le persone in attesa di giudizio e quelle condannate a pene inferiori ai cinque anni (o con un residuo di pena inferiore ai cinque anni). Sono gli istituti più diffusi, presenti praticamente in ogni città sede di Tribunale.

Per rispondere alle richieste di beni di prima necessità da parte dei detenuti ci si avvale della stretta collaborazione con il CedAS di Trento, dove altri 2/3 volontari si occupano della preparazione di vestiario o prodotti per l'igiene confezionati appositamente per loro.

Dal 2013 al 2015 i volontari hanno incontrato complessivamente 842 detenuti²¹. Come rappresentato dal Grafico 7, nel 2015 si registra un calo dei detenuti incontrati (-33,3%), dato in linea con quanto riportato nel *Primo rapporto on line sulle carceri italiane* (2015) a cura dell'Associazione Antigone (<http://www.associazioneantigone.it/Index3.htm>), dove si afferma che *“gli ingressi annuali sono notevolmente diminuiti,[...] e questo ha favorito il contenimento delle presenze. Tuttavia l'alto numero di detenuti privi di fissa dimora, di reti sociali nel territorio e indigenti rende difficoltosa l'applicazione dei benefici extramurari a causa della mancanza di riferimenti esterni dei detenuti (nel 2014 ha coinvolto 64 detenuti) e della detenzione domiciliare (16 detenuti nel 2014)”*.

Nel 2015 per esigenze della struttura carceraria le visite in carcere da parte dei volontari sono passate da settimanali a quindicinali, anche se come ci viene riferito questo non ha influito in maniera significativa sul numero di persone incontrate: da dieci/dodici persone a settimana, si incontrano una ventina di persone ogni quindici giorni.

Grafico 7: Persone incontrate dagli operatori del Servizio Carcere, 2013-2015, v.a.



Dei detenuti incontrati nel 2015 un terzo sono italiani (32,6%), seguiti da tunisini e marocchini (complessivamente 25,9%), rumeni 14,3%, in netta prevalenza uomini (92,9%) e tendenzialmente giovani visto che il 62,2% dei detenuti ha un fascia di età compresa tra i 18 e i 40 anni.

²¹ 842 sono i detenuti che i volontari hanno incontrato in 3 anni. Alcuni possono essere conteggiati più volte tra un anno e l'altro in quanto possono trovarsi in carcere per più anni oppure essere usciti in un anno e rientrati nel successivo.

Il Grafico 8 e il Grafico 9 sottostanti sono utili per comprendere che il calo delle persone incontrate ha interessato più gli stranieri (- 38,6% vs. - 18,9 % italiani) mentre rispetto al genere vi è un calo più accentuato delle donne rispetto agli uomini (- 44,8% donne vs -32,2% maschi).

Grafico 8: Andamento detenuti incontrati per provenienza nel 2013-2015, v.a.

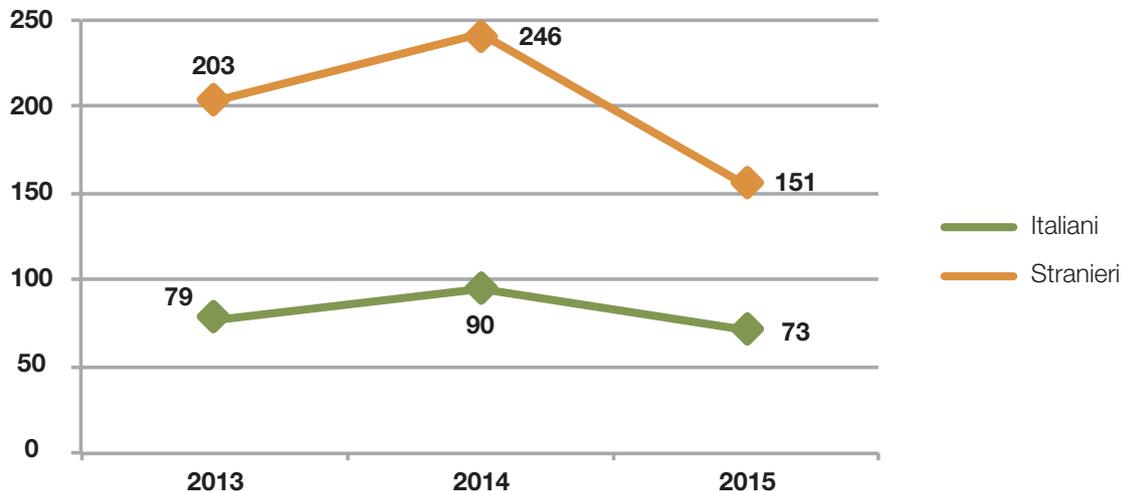
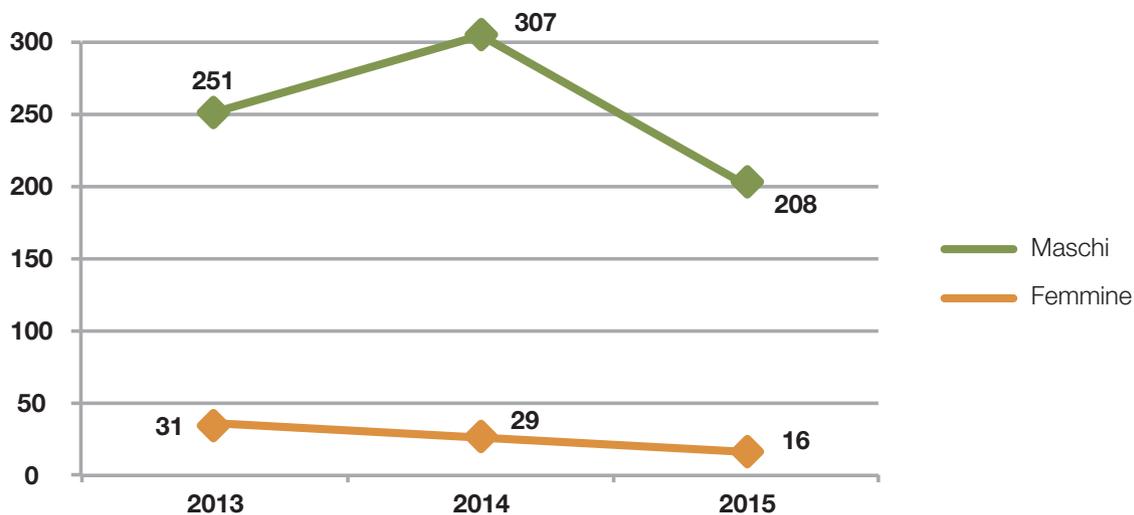
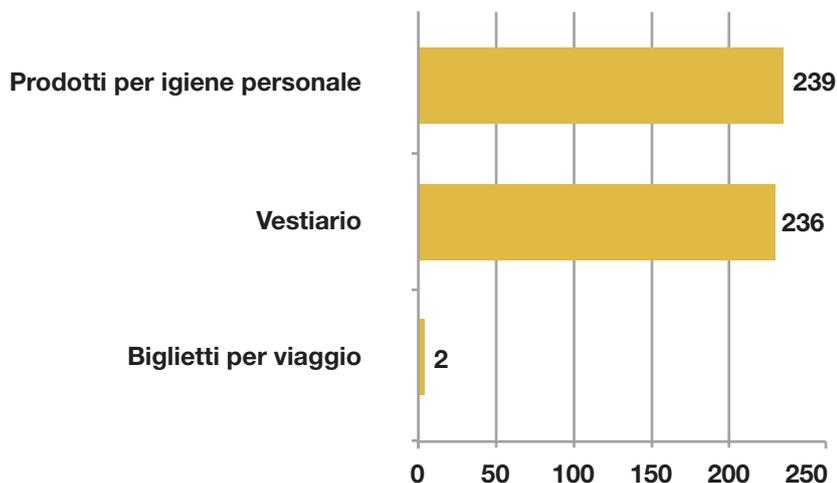


Grafico 9: Andamento detenuti incontrati per genere nel 2013-2015, v.a.



Il Grafico 10 illustra gli interventi materiali effettuati nel 2015: si tratta di beni di prima necessità quali il vestiario e prodotti per l'igiene personale; i biglietti per viaggi sono interventi erogati su segnalazione ed accompagnamento degli operatori di Unità di Strada di FCS (vedi box Dentro ConTatto alla fine del presente Capitolo) quando i detenuti, soli e senza un posto dove andare, vengono rilasciati dopo avere scontato la loro pena, e desiderano spostarsi da Trento verso altri luoghi, dove hanno la loro casa e/o delle relazioni parentali o amicali.

Grafico 10: Interventi erogati per i detenuti nel 2015, v.a.



Fare servizio in questo ambito, oltre a portare speranza e prossimità dentro il carcere, contribuisce a cambiare anche l'immaginario (spesso pieno di pregiudizi) che si può avere rispetto ai carcerati. Come racconta una volontaria, essi divengono *“persone assolutamente normali, uomini e donne dai volti talvolta tristi, rassegnati, o un po’ spaventati, parecchi molto sorridenti, gentili e accoglienti”*. Si scopre e si tocca con mano *“la sofferenza che vivono per la mancanza di libertà e per l’essere stati privati di conseguenza anche dei loro affetti”* e dalle loro confidenze si comprende paradossalmente che *“spesso la loro preoccupazione più grande è quella di uscire, dopo aver scontato la pena e ritrovarsi soli, abbandonati dalle mogli o compagne, di non essere più riconosciuti come padri dai loro figli, di non essere accettati in un posto di lavoro perché portano con sé come un’etichetta, un marchio, che li fa sentire per sempre degli “ex carcerati”*. Il rifiuto sia da parte della famiglia che della società pregiudica un positivo reinserimento sociale una volta scontata la pena, in quanto *“spesso li porta a ricadere negli errori del passato, e a commettere di nuovo – per la sopravvivenza – i medesimi reati, che li portano prima o poi a venir arrestati ancora una volta o più volte”*. Spesso confidano di aver paura di riprendere a fare le cose più ordinarie, anche solo prendere un treno, a sapere dove andare,

cosa fare. Sono talmente abituati a svolgere solo ciò che gli vien detto di fare da qualcun altro, o a dover chiedere il permesso per fare qualsiasi cosa, che dimenticano cosa significa vivere con la propria autonomia". A questi timori e preoccupazioni per una futura vita fuori, si aggiungono le fatiche della vita quotidiana in una struttura di detenzione, dove la maggior parte della giornata viene trascorsa in cella: *"il tempo scorre molto lentamente, le giornate sono assai ripetitive, soprattutto per chi non ha la possibilità di scambiare qualche parola con i proprio compagni di cella o di sezione, perché parlano altre lingue, provengono da altre culture e tradizioni, sono fedeli di altre religioni, oppure per chi non è impegnato in qualcuno dei corsi scolastici o laboratori, o in qualche piccolo servizio/lavoro che viene distribuito a turno per periodi di 2 mesi".*

DENTRO CONTATTO

L'attività prevista dal progetto "Dentro ConTatto" di Unità di Strada ha preso avvio a marzo 2015 e ha svolto fin da subito una duplice funzione: la prima direttamente all'interno dell'Istituto Penitenziario, in stretta collaborazione con l'Area Educativa, per incontrare le persone prossime alla scarcerazione che sul territorio non hanno alcun riferimento familiare, amicale ed alcuna presa in carico da parte di servizi specialistici. Sulla base di quanto poi raccolto in questa prima parte di attività, si è implementata la seconda funzione, concretizzatasi in accompagnamenti verso servizi attivi sul territorio comunale: Case di Accoglienza di Trento e Rovereto per il posto letto da attivare dal momento stesso della scarcerazione, Servizi Sociali dell'Area Inclusione Sociale del Comune di Trento e/o Servizi Sanitari (Centro di Salute Mentale, Ser.D.) per una presa (o ripresa) in carico e per l'attivazione di percorsi di re inclusione post-scarcerazione, servizi dedicati per la regolarizzazione di documenti (Cinformi), il Servizio Carcere di Caritas per interventi specifici che hanno consentito il ritorno al proprio paese di origine per quelle persone che erano arrivate a Trento solo per questioni legate a trasferimenti interni agli Istituti Penitenziari.

Oltre a questo, la collaborazione con l'Area Educativa, ha permesso che gli operatori di Unità di Strada incontrassero anche persone a seguito di una richiesta di colloquio, secondo le modalità prescritte dall'Istituto. Questo sta permettendo di seguire persone già utenti del servizio di Unità di Strada e programmare per tempo il ritorno sul territorio, elaborando le condizioni necessarie per evitare la reiterazione di comportamenti illegali.

In questo modo il servizio ha allargato l'orizzonte dei suoi interventi, fungendo sempre di più da ponte tra dentro e fuori; sempre di più infatti le persone detenute chiedono all'operatore di poter sollecitare l'intervento dell'avvocato o di informare un familiare del loro trasferimento. Si riscontra l'impossibilità di far fronte a tutte le richieste, viste le molte domande di colloquio e un tempo limitato dell'operatore per poter incontrare le persone, con conseguente dilatamento anche dei tempi di risposta. È da sottolineare come spesso in carcere si incontrino persone con problematiche complesse, soprattutto di tipo psichiatrico, che in questo luogo non sempre trovano la tipologia di cura di cui avrebbero bisogno. Le complesse procedure del mondo penitenziario e le difficoltà che queste persone hanno spesso nell'esprimere il loro malessere fanno sì che non sempre riescano a trovare il modo per essere ascoltate e comprese.

3.1.5 IL PROGETTO “ALTR’USO”

Promosso da Caritas diocesana in collaborazione con le Parrocchie dei decanati di Trento e Rovereto e della Fondazione Comunità Solidale il progetto nasce nel 2009 ed è presente con due negozi a Trento e Rovereto: rimette in circolo abiti, scarpe, accessori usati ancora in buono stato, donati dai cittadini e messi in vendita. Chi compra da “Altr’Uso” dà valore a ciò che acquista e contribuisce alla sostenibilità ambientale, alla pratica del riuso a stili di vita più sobri e consapevoli. È aperto a tutti perché vuole essere un luogo di incontro che favorisce le relazioni tra persone di condizione sociale, cultura e origine diversa.

I segni distintivi dell’attività sono l’attenzione verso chi è in difficoltà sociale ed economica in quanto Altr’Uso nasce come risposta innovativa ad un bisogno: quello di potersi vestire dignitosamente a poco prezzo. La possibilità di un acquisto è vista anche come momento di relazione, di inclusione sociale, esprime una cultura della sobrietà, del riuso e della riduzione degli sprechi. Ad Altr’Uso si può trovare un’ampia scelta di abiti usati, selezionati e di qualità, per uomo, donna e bambino secondo la stagione corrente a prezzi molto convenienti e con una particolare attenzione a chi fa più fatica. Oltre ai vestiti si possono trovare accessori (borse, valige, scarpe...), e biancheria per la casa (tovaglie, piumoni, lenzuola ...).

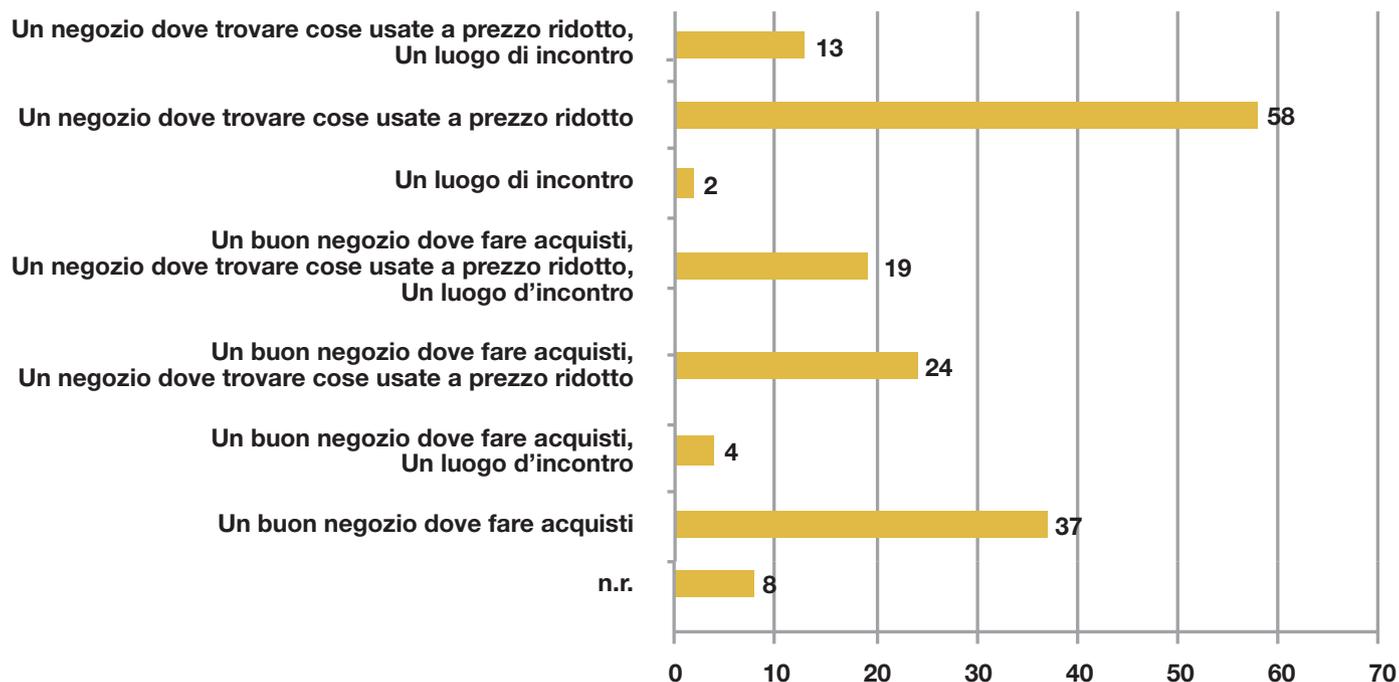
Ogni settimana i volontari di Altr’Uso (una settantina in tutto) si occupano della raccolta e selezione del vestiario, dell’allestimento dei negozi e del supporto ai clienti. Grazie al progetto “Ridare Speranza” all’interno dei negozi sono offerte delle occasioni lavorative temporanee a persone colpite dalla crisi occupazionale (cfr. Capitolo 3.1.3). I lavoratori impiegati nei negozi e/o magazzini vestiario a partire dal 2013 fino a dicembre 2015 sono stati 18. Alcune lavoratrici, dopo il termine di sei mesi, hanno continuato la collaborazione con i negozi come volontarie e si affiancano nel favorire l’ingresso di una nuova lavoratrice, trasmettendo le proprie competenze professionali e relazionali acquisite. Anche in questo caso, siamo forse davanti ad un possibile esempio di come *“realizzare azioni generative in cui la persona riceve aiuto, la stessa persona dà aiuto, chi riceve l’aiuto può a sua volta mettere a disposizione qualcosa”*²².

Altr’Uso funziona attraverso tre fasi principali: la donazione di indumenti ancora in buono stato da parte dei cittadini presso i due magazzini vestiario collegati alla Caritas; la selezione dell’indumento usato e la vendita presso i negozi. Grazie ad un breve questionario proposto ai clienti dei negozi da metà ottobre a fine dicembre 2015 è stato possibile conoscere le motivazioni dei clienti a fare acquisti ad Altr’uso e l’immagine che ne hanno. Quasi

22 *“La crisi con le sue pesanti ricadute sociali, obbliga a un ripensamento e a un salto di qualità della lotta alla povertà in un sistema di welfare che deve diventare capace di rigenerare le proprie risorse, sia economiche che di personale. Un welfare generativo quindi, che deve responsabilizzare e responsabilizzarsi, sulla base di un diverso incontro tra diritti e doveri, rispetto ad azioni ed esiti, passando dalla logica del costo a quella dell’investimento e privilegiando l’efficacia”, in Vincere la povertà con un welfare generativo, a cura di Fondazione Emanuela Zancan, rapporto 2012.*

tutti, (hanno compilato il questionario 165 persone), considerano elevata la qualità della merce disponibile. Alla richiesta di definire Altr'Uso ("Altr'Uso è..." risposta multipla, Cfr. Grafico 11) il 73% di quanti hanno risposto (157) afferma che è un negozio dove trovare cose usate ad un prezzo ridotto. In particolare la voce che vede Altr'Uso come un "Luogo d'incontro" è quasi sempre associata ad una seconda definizione tra "Un negozio dove trovare cose usate a prezzo ridotto" e "Un buon negozio dove fare acquisti".

Grafico 11: Altr'Uso è...



L'analisi dei commenti lasciati in uno spazio al termine del questionario risulta interessante perché consente di dare senso rispetto agli obiettivi generali del progetto Altr'uso. Risalta la soddisfazione della clientela rispetto al personale (operatrici e volontarie), che viene descritto come "gentile, disponibile, simpatico, aperto al dialogo, cortese...", agli spazi dei negozi "ambiente familiare ed accogliente, negozio bello e curato", alla merce e prezzi "materiale selezionato con cura; trovo tutte le cose belle di ottima qualità, accessibile anche a chi non può permettersi spese per vestiti". Varie anche le riflessioni sul progetto complessivo "fate un bellissimo lavoro, aiutate le persone più bisognose, è un modo ecologico di fare shopping, svolgete una funzione socialmente utile, valido per riutilizzare tutti i vestiti e rimanenze".

3.1.6 I FONDI STRAORDINARI DI SOLIDARIETÀ DEI DECANATI DI ROVERETO E TRENTO

In questo capitolo viene presentata l'esperienza di due progetti, promossi dai decanati di Rovereto e Trento, entrambi chiamati "Fondo Straordinario di Solidarietà" (F.S.d.S.), quali testimonianza di una chiesa locale che si è resa protagonista nel promuovere risposte attuali facendosi carico delle problematiche osservate e studiate nel contesto locale/territoriale. In entrambi i casi vi è una stretta collaborazione con Caritas diocesana attraverso i CedAS e PAP, anche attivando sinergie tra progetti e servizi.

Il Fondo Straordinario di Solidarietà di Rovereto. Istituito dal Consiglio decanale di Rovereto, in collaborazione con la Caritas decanale - Centro di Ascolto e Solidarietà e i Punti di Ascolto Parrocchiali, il Fondo, attivo dal 2013, è una delle iniziative nate in risposta alla crisi economica, con il fine di sostenere persone e famiglie in comprovata difficoltà.

È finanziato da offerte di privati e di enti che vengono ridistribuite secondo criteri prestabiliti, con il fine di promuovere una cultura della solidarietà, della carità e della sobrietà.

Per la gestione del Fondo è stata nominata una Commissione, eletta dal Consiglio decanale di Rovereto che, affiancata da un Comitato di gestione, si occupa di coordinare e verificare il buon andamento della iniziativa. Tale Commissione opera rispettando un regolamento appositamente redatto, che individua i seguenti criteri di gestione:

- sostenere persone e famiglia in difficoltà, residenti o domiciliate nel territorio del decanato di Rovereto da almeno un anno, con un contributo *a fondo perduto, previo progetto educativo "a monte"*,
- l'accesso ai servizi è condizionato da prova di oggettiva o temporanea difficoltà economica, a seguito della perdita di una fonte indispensabile di sostentamento o di un inesistente, o quasi, potere economico.

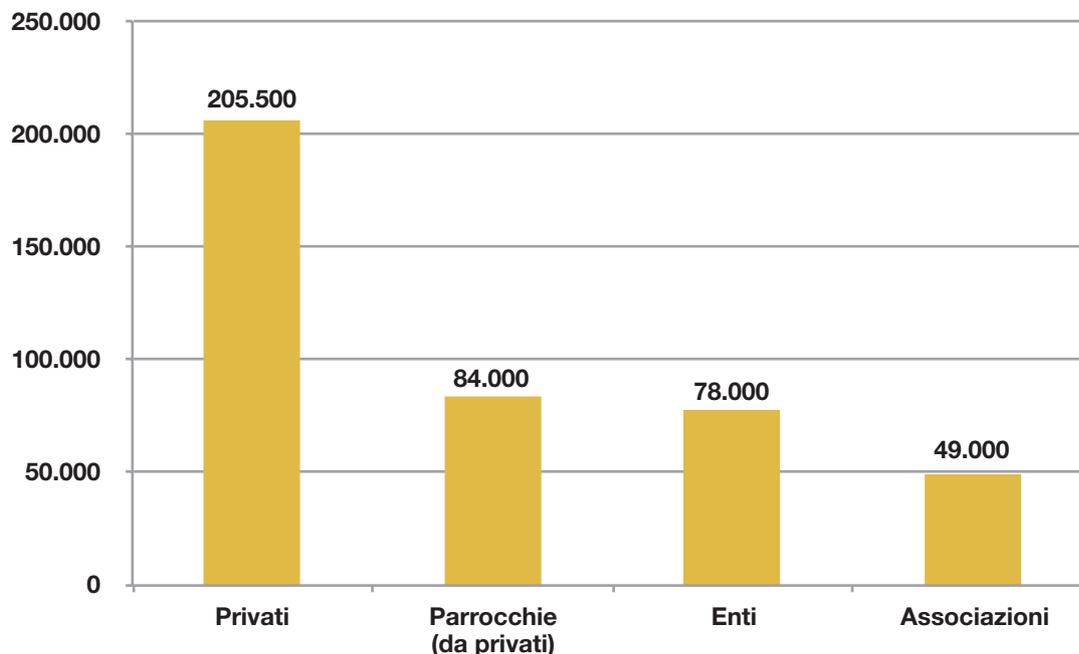
Nello specifico il F.S.d.S. si occupa di fornire un aiuto economico agli utenti che fanno domanda o quelli segnalati dei vari servizi sopra descritti, anche e soprattutto tramite "l'accompagnamento" individualizzato alla gestione del bilancio familiare; questo avvalendosi del supporto di circa cinquanta volontari, coordinati da un responsabile supportato da un operatore assunto "ad hoc" per seguirne la gestione, anche da un punto di vista metodologico.

I dati relativi all'attività, messi a disposizione dal Comitato di Gestione del F.S.d.S., sono complessivi di tre anni di attività ed aggiornati al 31.12.2015.

Il Grafico 12 illustra le offerte raccolte per finanziare le attività da febbraio 2013 a fine 2015: si tratta di un totale di 416.500 euro, 2/3 dei quali (il 69,5%) provengono da offerte di privati cittadini, raccolti anche tramite la parrocchia di provenienza.

I dati qui descritti testimoniano una forte partecipazione della cittadinanza roveretana a sostegno del progetto.

Grafico 12: Provenienza offerte raccolte nel periodo 2013-2015 e valori monetari in €.



Sempre nel triennio di riferimento sono stati erogati contributi economici pari a 316.000 €. Le pratiche complessive esaminate sono state 570, di cui il 90% ha avuto esito positivo (513 domande accolte vs. 57 rifiutate). Due terzi circa dei contributi (220.000 €) sono stati finalizzati a rispondere alle richieste provenienti da cittadini italiani (308 italiani e 205 stranieri).

La tipologia di intervento per la quale è stato erogato il contributo riguarda prevalentemente le spese di gestione delle abitazioni (come canoni di affitto, utenze ...) ed è stata pari all'82,8%. I fruitori indiretti dei contributi erogati, in quanto debitori dei beneficiari, fanno riferimento per lo più a enti, società pubbliche e privati del mercato immobiliare: il 18,8% e il 16,3% dei contributi hanno coperto i debiti che le persone hanno maturato con ITEA (edilizia pubblica) e Trenta, principale società locale di gestione commerciale dell'energia elettrica e dei servizi di igiene ambientale (rifiuti). Con queste due importanti società di servizi locali nel corso del tempo si sono concordate alcune prassi e accordi (es. rateizzazione del debito...) per cercare di risolvere le problematiche delle persone, seguite dai volontari del F.S.d.S.

I volontari segnalano, tra le problematiche ricorrenti delle persone/famiglie incontrate le limitate capacità di amministrazione del denaro, le elevate spese destinate all'alloggio, gli sfratti ed il gioco d'azzardo.

Quest'ultima problematica è riscontrata in 8 (16%) su 50 persone/nuclei familiari, accompagnati dai volontari attraverso percorsi individualizzati nella gestione del bilancio familiare. In questo senso, come descrive l'operatore del F.S.d.S., *“l'iter di accompagnamento economico diviene una tematica preminente del servizio [...] Nel corso del nostro mandato ci siamo resi conto che il vero bisogno dell'utenza non è solo la mancanza di lavoro che, quindi, non permette un'indipendenza economica e che fomenta problematiche sociali e psicologiche, forse prima latenti, ma diviene la necessità di trasmettere strumenti cognitivi e non, idonei all'organizzare entrate e uscite (nella maggior parte dei casi, in forma minima, viene quasi sempre percepito un sussidio)”*.

Accanto all'importanza di un accompagnamento personalizzato è prioritario avere la disponibilità di volontari formati che sappiano instaurare un rapporto di fiducia con l'utenza. Infatti, *“tale rapporto aiuta la persona affidataria a gestire al meglio le proprie spese. Notiamo, quindi, che il nostro aiuto è essenziale in quanto gli organi preposti territoriali non riescono a farsi carico anche di queste problematiche e quindi, demandano ad un volontariato attivo e formato la costruzione, a supporto, di reti di sostegno”*.

A partire dalla capacità di lettura dei bisogni, il F.S.d.S., nel corso degli anni, è riuscito a creare sinergie con altri progetti promossi da Caritas diocesana, quali “Ridare Speranza” e “Credito Solidale”. Con il primo ha supportato opportunità di lavoro in strutture di Fondazione e con il secondo ha offerto ulteriori garanzie per l'erogazione di prestiti personali.

Il F.S.d.S. ha attivato numerose e positive sinergie con altri soggetti - ecclesiali e non - presenti sul territorio. Nell'incontrare alcune situazioni con ulteriori difficoltà esso le può segnalare e accompagnare persone all'associazione “Cantiere Famiglia” (promossa dai quattro decanati della Vallagarina in risposta a persone e famiglie con difficoltà relazionali/famigliari) e alla Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) Clementino Vannetti di Rovereto.

Si è rafforzata la collaborazione con i servizi sociali competenti (Comune di Rovereto e Comunità di Valle), attraverso la costruzione di progetti individualizzati, in cui il F.S.d.S. cura l'accompagnamento economico delle stesse. Inoltre, grazie alle segnalazioni e alla costruzione di progetti comuni, 13 persone segnalate dal F.S.d.S. ai servizi sociali, sono state inserite nel progetto “Intervento 19” del Comune di Rovereto (Intervento 19 promosso dall'Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento). Infine alcuni istituti scolastici hanno invitato i volontari stessi a parlare di questa esperienza nelle classi.

Alla luce di questo si può affermare che *“il lavorare in rete, con altri servizi come il comune [...] e altre associazioni/enti territoriali con i quali, negli anni, si è stretto un rapporto di sinergia, efficace ed efficiente, sia il vero tesoro di queste nostre imprese”*.

Il Fondo Straordinario di Solidarietà di Trento. Istituito dal Consiglio pastorale decanale di Trento, in collaborazione con la Caritas diocesana di Trento, il Centro di Ascolto e Solidarietà (CedAS) e Punti di Ascolto Parrocchiali (PAP) di Trento, la Conferenza San Vincenzo e il Credito Solidale è attivo da marzo del 2014.

Come per Rovereto tale progetto è finanziato da offerte di privati e di enti; ridistribuite, utilizzando criteri prestabiliti, con il fine di promuovere una cultura della solidarietà, della carità e della sobrietà. Se ne occupa una Commissione istituita dal Consiglio pastorale decanale affiancata da un Comitato di gestione sulla base di un apposito regolamento e si avvale della collaborazione attiva (per richiesta di informazioni e per la presentazione e redazione della domanda di finanziamento) dei Punti di Ascolto Parrocchiali della parrocchie di residenza/domicilio, del Centro di Ascolto di Trento, della S. Vincenzo di Gardolo e/o in alternativa del Parroco.

I dati messi a disposizione dal Comitato di gestione del Fondo sono presentati anche in questo caso in forma aggregata e si riferiscono al periodo compreso tra marzo 2014 e dicembre 2015.

Il F.S.d.S. ha raccolto quasi 260.000 €: la Tabella 12 illustra la provenienza delle offerte raccolte.

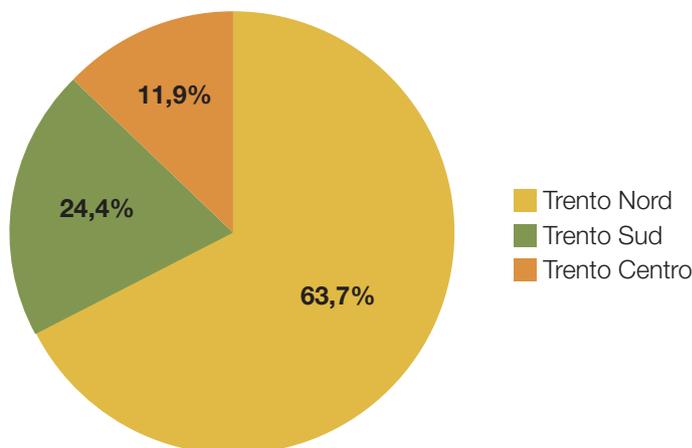
Tabella 12: Provenienza offerte, valori monetari in €, 2014-2015.

Offerte	€
Da parrocchie	90.182,22
Da privati direttamente sul c/c del Fondo	86.619,90
Da Enti	83.065,17
Interessi	127,23
Totale	259.994,52

Le domande complessivamente presentate sono state 295 (di cui 159 di cittadini italiani e 136 da immigrati) e quelle accolte 200.

Su oltre 536.000 € richiesti, sono stati erogati oltre 148.000 € (pari al 27,7% sul totale delle somme richieste); di queste oltre la metà (poco più di 83.000 €) sono state destinate a rispondere alle richieste di contributo economico provenienti da cittadini italiani. La ripartizione per provenienza geografica delle richieste di intervento al Fondo evidenzia che praticamente i 2/3 delle domande sono state fatte da persone residenti a Trento Nord, zona ove vi è una forte percentuale di residenti immigrati e in generale vi è un tessuto sociale più fragile.

Grafico 13: Provenienza geografica delle richieste, 2014-2015, v. %.



Uguualmente al Fondo Straordinario di Solidarietà di Rovereto, i contributi economici erogati nel 92,0% dei casi sono stati finalizzati a coprire le spese legate all'abitazione (affitti 80,1% e utenze 11,9%); i principali soggetti terzi che hanno ricevuto le somme a copertura di debiti contratti dai beneficiari si annoverano sempre Itea e Trenta (rispettivamente 46.383,13 € pari al 31,2% e 14.967,42 pari 10,1% sul totale somme erogate).

Alla luce di questi dati i volontari del F.S.d.S. di Trento pongono attenzione al fatto che *“le somme erogate ammontano a meno di un terzo rispetto alle richieste pervenute: ovvero i bisogni espressi sono ben più consistenti delle risposte date. Le domande vengono respinte in applicazione del regolamento istitutivo del Fondo, quali la mancanza di requisiti come la residenza da almeno un anno nel comune, quando l'esame dei conti correnti presenta situazioni non compatibili con una richiesta di aiuto (entrate elevate, spese non coerenti con le entrate, importanti rimesse verso i paesi di provenienza, prelievi ingiustificati che suggeriscono abitudini di gioco, situazioni di indebitamento talmente gravi da risultare inutile un l'intervento del F.S.d.S.). Inoltre un certo numero di soggetti che hanno presentato domanda nel primo anno di attività hanno ripresentato la domanda nell'anno seguente, a dimostrazione che le fragilità e le difficoltà tuttora sussistono. Questo porta a fare alcune osservazioni:*

- *per molte delle persone intercettate permane la condizione di disoccupazione e quindi si ripresentano le criticità nell'affrontare le spese correnti, quali principalmente affitti e utenze;*
- *in taluni casi traspare un atteggiamento di richiesta passiva di aiuto, più configurabile come assistenza continuativa e quasi dovuta;*

- *la situazione di disagio e di bisogno in assoluto più presente è dovuta alla perdita del lavoro accompagnata molto frequentemente dalla impossibilità o incapacità di trovare un'altra occupazione per periodi anche molto prolungati;*
- *alle numerose difficoltà obiettive si accompagna spesso anche una generalizzata difficoltà a gestire la propria situazione economica e familiare, talvolta resa ancora più difficile dalla presenza di dipendenze, generalmente negate, che rendono ancora più gravi le fragilità esistenti.*

In conclusione appare che in molti casi la risposta più adeguata, al di là dell'intervento economico immediato, potrebbe consistere in un'attività di affiancamento nella gestione economica, un accompagnamento che coinvolga le persone e le aiuti a mettersi in gioco e prendere parte attiva nella loro vita assumendosi carichi e responsabilità.”

3.2 AREA ACCOGLIENZA

Mantenendo la suddivisione per aree presentata nel secondo capitolo, è importante e prioritario analizzare i servizi così detti di bassa soglia, che contattano e accolgono cioè tutte le persone presenti sul territorio senza distinzione o criteri selettivi. I servizi a soglia più alta accolgono infatti solo particolari tipologie di persone (persone con residenza sul territorio provinciale, oppure segnalate dal servizio sociale o da servizi specialistici, ecc) e quindi non sempre registrano in modo esaustivo tutta la complessità dei bisogni. Per questo motivo l'analisi che segue prende in considerazione, in primis, il servizio di aggancio di Unità di Strada e in seguito, il Centro Diurno di Rovereto e le Case di Accoglienza di Trento e Rovereto.

3.2.1 UNITÀ DI STRADA

Il servizio Unità di Strada incontra le persone senza dimora presenti sul territorio del Comune di Trento. Per persone senza dimora si fa riferimento a quanto indicato nelle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta, promosse da Fio.PSD e approvate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali a dicembre 2015: *“ciò che connota una persona senza dimora è una situazione di disagio abitativo, più o meno grave secondo la classificazione ETHOS, che è parte determinante di una più ampia situazione di povertà estrema”*²³. ETHOS definisce alcuni sottogruppi di forme di deprivazione legate all'abitare che identificano la

²³ *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, pag. 15, scaricabili su <http://www.fiopsd.org/linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta-in-italia/>

condizione di *homelessness*, cioè dell'essere senza dimora: queste sono, in particolare:

- dormire all'aperto, senza un riparo di alcun tipo;
- avere un luogo temporaneo dove dormire;
- vivere in abitazioni insicure per via di affitto insicuro, sotto sfratto o in condizioni di violenza domestica;
- vivere in case inadeguate.

Nel periodo 2013-2015 l'Uds è entrata in contatto con una media di 557 persone all'anno (cfr. Tabella 13). Delle 538 persone incontrate nel corso del 2015, 462 sono uomini e 76 sono donne. Il dato relativo alla presenza delle donne in strada rimane costante rispetto agli anni precedenti. È da considerare come la donna che si trova in questa situazione viva una condizione di maggior pericolo rispetto all'uomo, e necessita perciò di una tutela e di una attenzione maggiore. Si sottolinea come sul territorio comunale di Trento però non ci siano ancora molte possibilità di accoglienza femminili in bassa soglia.

Tabella 13: Persone incontrate dal servizio Unità di Strada nel triennio 2013-2015, v.a.

	2013	2014	2015
Persone incontrate	564	569	538

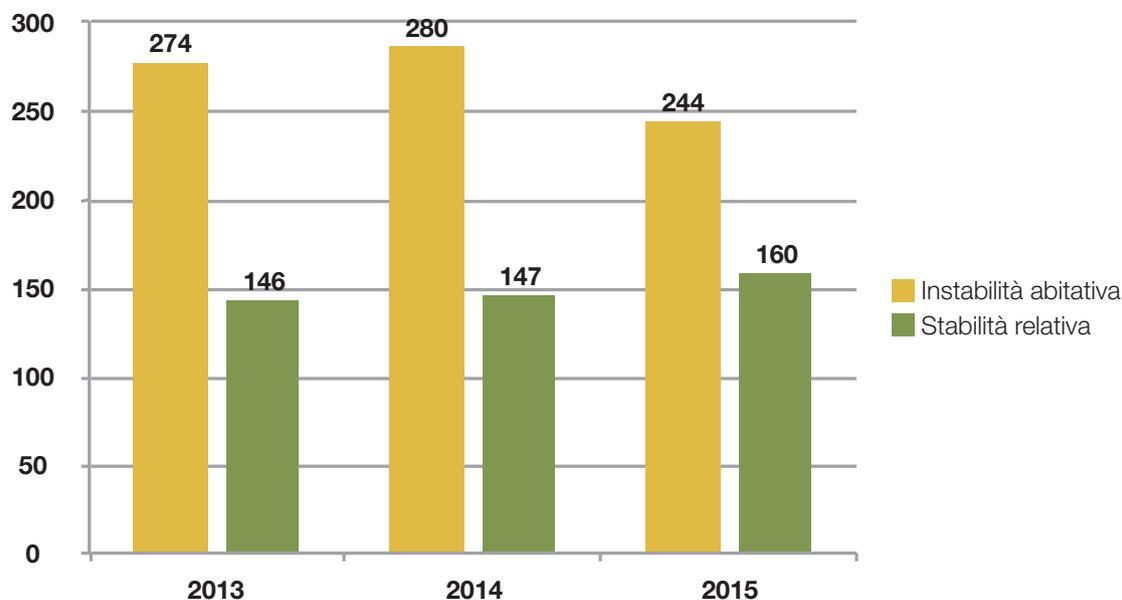
Il servizio ha altresì rilevato, analizzando il totale delle persone conosciute, che a dicembre 2015 le persone senza tetto, che sperimentano cioè una mancanza totale di dimora abitativa, erano 65, di cui 29 accolte in servizi notturni, con alcune ore forzatamente all'aperto e 36 collocabili nella tipologia più grave di ETHOS ("sopravvivenza all'aperto"), quindi senza nemmeno la presenza di un riparo per la notte.

Prima di una ulteriore riflessione sul dato complessivo va descritta una peculiarità del servizio: l'Uds non fa una puntuale rilevazione anagrafica delle persone che incontra (sarebbe impensabile in un contesto di strada) e quindi solamente di una parte dei propri utenti conosce alcuni riferimenti anagrafici a seguito di accompagnamenti verso servizi terzi, ecc. Chiedendo però al servizio di valutare tra le persone conteggiate nella anagrafica complessiva presentata all'inizio del Capitolo 3, quante di queste fossero sicuramente conosciute anche da loro, il totale è risultato di 86 persone. Senza avere la pretesa di fornire un dato preciso, si può quindi supporre che vi siano, oltre alle 3502 persone conteggiate nei vari servizi Caritas e FCS nel 2015, un cospicuo numero di persone tra i loro utenti che non incontrano mai nessun altro servizio e che non vengono altrimenti rilevate.

Una riflessione interessante è quella sulla condizione abitativa delle persone incontrate dal servizio. Utilizzando la classificazione europea ETHOS, gli operatori dell'Uds hanno ricompreso i soggetti incontrati sulla base

di due macro dimensioni: l'instabilità abitativa e la relativa stabilità. Nella prima dimensione sono comprese le situazioni relative all'estrema instabilità e alla stabilità temporanea, abusiva o pericolosa (tutte le persone senza tetto o che dormono in casa o in fabbrica abbandonata o in tende o ancora in auto) e nella seconda quelle che hanno invece una relativa stabilità dovuta ad una progettualità di lunga durata in strutture o persone che hanno comunque una sistemazione abitativa adeguata ma che vivono in contesti di isolamento sociale. Il Grafico 14 illustra questa ricostruzione relativamente all'ultimo triennio.

Grafico 14: Macrocategorie di relativa stabilità e instabilità (area fisica) per gli utenti di unità di Strada, 2013-2015, v.a.



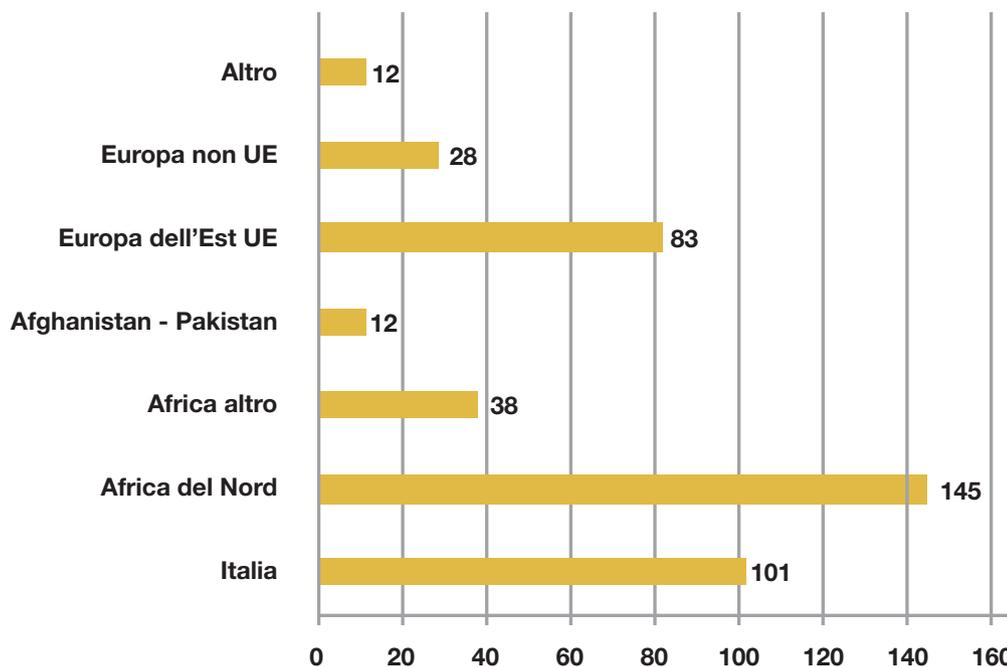
La forte differenza tra le situazioni di relativa stabilità e quelle di instabilità nei tre anni presi in considerazione, evidenzia come ci siano molte più situazioni di marginalità grave rispetto a quelle che godono di un qualche tipo di opportunità. Questo è sintomatico del fatto che la soglia di accesso ai servizi di inclusione sociale è alta rispetto a quelle che sono le caratteristiche delle persone senza dimora. Come sottolineato in precedenza, UdS incontra numerose persone che, per caratteristiche proprie, non hanno possibilità di accesso ai servizi se non a quelli di bassa soglia e a quelli sanitari di base, vedendosi preclusa qualunque possibilità di una stabilità abitativa legata ad una qualche forma di progettualità.

3.2.2 CENTRO DIURNO DI ROVERETO

Come già esplicitato nel Capitolo 2, il Centro Diurno di Rovereto che si rivolge a donne e uomini e si propone di rispondere ad alcuni bisogni primari e a offrire un sostegno per il reinserimento sociale: le persone usufruiscono di specifici servizi, quali l'accoglienza, l'ascolto, l'accompagnamento, il segretariato sociale, il servizio mensa e panini, la colazione e il servizio docce.

Il Centro ha accolto nel 2015 un totale di 419 persone, di cui 29 donne e 390 uomini. Come si vede dal Grafico 15 al Centro è prevalente la presenza di africani, in particolare magrebini, seguiti da cittadini italiani e di paesi dell'UE.

Grafico 15: Persone accolte nel 2015, divise per macroaree al Centro Diurno di Rovereto, v.a.



Il servizio mensa prevede l'erogazione di 20 pasti all'anno per persona ed è necessaria una prenotazione. I dati sui pasti erogati sono riportati in Tabella 14. Rispetto al totale dei pasti potenzialmente erogabili nel corso di un anno (5.457) la richiesta effettiva si limita al 67% delle possibilità.

Tabella 14: Pasti erogati al Centro diurno di Rovereto.

	2013	2014	2015
Pasti erogati	3.468	3.836	3.314

Per quanto riguarda i panini, che invece vengono erogati senza necessità di prenotazione e per un numero di volte illimitato, la percentuale di utilizzo sale all'85%. Questo dato, paragonato a quello dell'utilizzo dei pasti gratuiti mensa, fa riflettere sul concetto di soglia di accesso alla prestazione mensa: il dato infatti suggerisce che l'utilizzo di un servizio libero, piuttosto che minimamente regolamentato con il servizio mensa, favorisca notevolmente il gradimento e l'utilizzo. Questo è da imputare alle difficoltà della tipologia di utenza che frequenta il Centro. A ciò va anche aggiunto che vi sia la possibilità che un utilizzo maggiore del servizio panini sia dovuto al fatto che alcune persone, dopo aver consumato il 20 pasti disponibili, continuano per tutto l'anno a fruire del panino per supplire alla mancanza del pranzo.

Altro dato che viene raccolto è quello del servizio doccia: nell'arco del 2015 il servizio è stato utilizzato per un totale di 1.464 docce, un dato non alto però importante. Va infatti notato che tutte le persone che pernottano in casa di accoglienza o in altre strutture hanno sempre la possibilità di fare la doccia alla sera e quindi questo dato è indicativo di quale sia il reale bisogno non soddisfatto da altri servizi o residenze.

3.2.3 CASE DI ACCOGLIENZA

Attualmente le accoglienze in residenze a bassa soglia sono regolamentate sulla base dei criteri di accesso e alle scelte effettuate dallo Sportello Unico per l'accoglienza della Provincia Autonoma di Trento, ufficio filtro di tutte le accoglienze delle persone senza dimora, come anticipato nel Capitolo 2. Allo Sportello afferiscono tutte le persone che hanno necessità di un posto letto in bassa soglia; il suo compito è quello di valutare le priorità, stilare una lista di persone accolte ed indirizzarle verso le strutture di prima accoglienza presenti sul territorio. Tra queste strutture ci sono anche le Case di Accoglienza "Mons. Bonomelli" di Trento e "Il Portico" di Rovereto che dalla fine del 2014 opera in rete con lo sportello provinciale, modificando conseguentemente le modalità di accesso precedenti. Le case accolgono prevalentemente persone senza dimora in stato di emarginazione o grave emarginazione, spesso con situazioni di multiproblematicità, dipendenze, disagio psichico, oltre a situazioni sanitarie precarie. Nelle case vengono anche accolti lavoratori che si trovano senza dimora e che hanno bisogno di un posto letto pena la perdita del lavoro stesso.

Tabella 15: Persone accolte nelle Case di Accoglienza, 2013-2015, v.a.

	2013	2014	2015
Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli	662	665	556
Casa di Accoglienza Il Portico	417	435	329

Va precisato che i dati presentati in Tabella 15 sono quelli raccolti dalle singole strutture: è possibile quindi che alcune persone siano state accolte in entrambe le strutture. I dati riflettono la domanda di accoglienza e delle richieste avanzate nel corso degli anni. Come si evince dalla Tabella il 2015 è stato un anno in cui il numero delle persone accolte è diminuito sia a Trento sia a Rovereto. Questa variazione è sicuramente dovuta al fatto che le modalità di accoglienza sono state modificate nel corso del 2015: a livello provinciale, in accordo con i servizi e l'equipe dello Sportello Unico, si è valutato di modificare i criteri classici di accoglienza che prevedevano una accoglienza di 30 giorni nel periodo invernale e 20 nel periodo estivo, prolungando questo periodo fino a 60 giorni per le persone residenti o ex-residenti. Tempi di accoglienza più lunghi evidentemente riducono le possibilità di accesso alle strutture che registrano naturalmente un calo delle persone accolte.

Per quanto riguarda l'età delle persone accolte, come si evince dalla Tabella 16, le strutture presentano una distribuzione quasi omogenea e simile nelle diverse fasce di età. Va evidenziato che ogni anno vengono ospitati nelle strutture anche alcuni minori, che in situazioni emergenziali vengono accolti su segnalazione dei servizi sociali e limitatamente a casi o circostanze particolari, per le quali si interviene nell'emergenza e qualora non vi siano alternative a servizi specifici per giovani minorenni. Per il resto l'andamento mostra una presenza circa del 30% di giovani adulti con età compresa tra i 18 e i 29 anni, un altro 30% nella fascia tra i 30 e i 39 anni ed un restante 40% delle persone nelle due fasce tra i 40 e i 49 anni e tra i 50 e i 65 anni.

Tabella 16: Fasce di età delle persone accolte, nel corso del 2015, v %.

	0-17	18-29	30-39	40-49	50-65	Oltre 65
Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli	1,1%	30,6%	27,7%	21,0%	18,9%	0,7%
Casa di Accoglienza Il Portico	0,6%	27,7%	29,8%	24,9%	16,7%	0,3%

Il numero di pernottamenti nelle due strutture nell'arco degli ultimi tre anni viene evidenziato dalla Tabella 17. Come si vede il numero di pernottamenti non è significativamente differente da quello degli anni precedenti. Per la Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli nel 2015 il numero totale di pernottamenti possibili era di 17.701 (questo numero varia di anno in anno a seconda dei giorni di apertura del dormitorio PRESA - cfr. Capitolo

2), con una percentuale di utilizzo della struttura pari al 96,7%. Per quanto riguarda Il Portico di Rovereto invece il numero totale di pernottamenti possibile era nel 2015 di 12.358 con una percentuale di utilizzo della struttura del 92,8%. Il motivo per cui queste percentuali sono vicine al 100% (ma non coincidenti) è dovuto al fatto che se persone a cui lo Sportello Unico assegna un posto non si presentano in struttura, il posto per quella notte rimane disponibile ma non occupato.

Tabella 17: Pernottamenti a confronto sul triennio 2013-2015, v.a.

	2013	2014	2015
Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli	17.466	18.152	17.127
Casa di Accoglienza Il Portico	13.222	11.521	11.472

Un dato altrettanto significativo è quello della provenienza delle persone accolte, soprattutto se suddivisa per macroaree di riferimento. Dal Grafico 16 e dal Grafico 17 si può constatare la provenienza degli ospiti suddivisa tra italiani, cittadini appartenenti a stati dell'Unione Europea e cittadini appartenenti a stati altri. Gli italiani rappresentano in entrambe le case di accoglienza solo il 16% degli ospiti nel 2015. La suddivisione ulteriore degli stranieri in persone provenienti da paesi UE (il 14 % del totale per Bonomelli e il 10% del totale per Il Portico) e da paesi extra UE (il 70 % del totale per Bonomelli e il 74% per il Portico) è importante perché definisce differenti status di diritto rispetto alla permanenza sul territorio.

Grafico 16: Provenienza delle persone accolte in Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli, nel 2015, v. %.

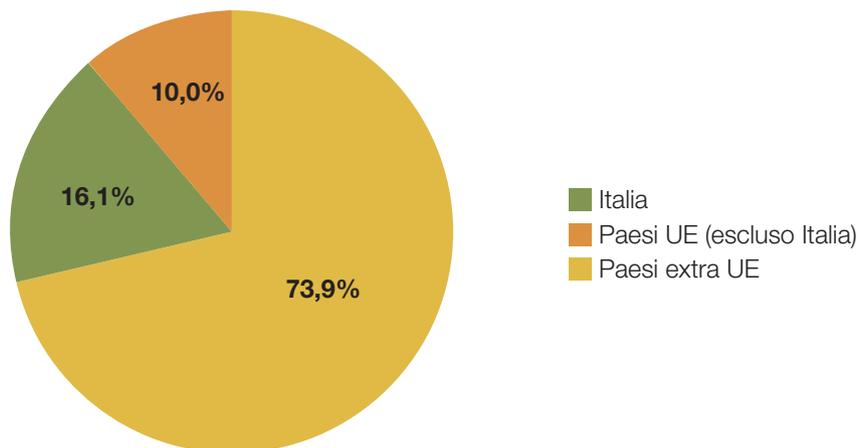
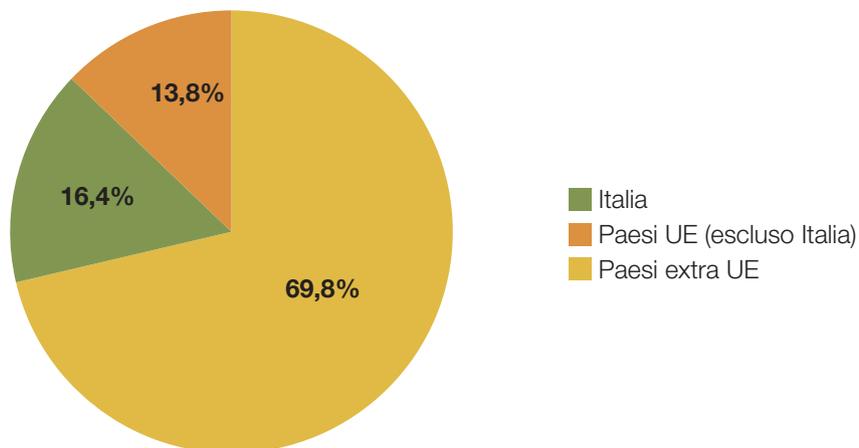


Grafico 17: Provenienza delle persone accolte in Casa di Accoglienza Il Portico nel 2015, v. %



Nel Grafico 18 e Grafico 19 si è voluto mostrare una suddivisione dettagliata della provenienza. Questo approfondimento può essere in alcuni situazioni semplificato, in quanto non tutte le situazioni provenienti da un'area sono simili, ma vuole essere un tentativo di far emergere, tra gli ospiti delle strutture, differenti tipologie di persone. Per quanto riguarda gli italiani i numeri assoluti vedono 91 persone accolte a Trento e 53 a Rovereto. Tra questi va specificato che sono compresenti soggetti che hanno la residenza sul territorio di Trento, altri che hanno perso la residenza e altri ancora che hanno la residenza in altre regioni italiane. Tra gli stranieri spiccano le persone provenienti da stati dell'Africa del Nord (in particolare Marocco e Tunisia), spesso con una lunga storia di vita e residenza in Italia e percorsi migratori fallimentari alle spalle. Tra quanti provengono dall'Africa sub-sahariana quelli incontrati con più frequenza provengono dal Senegal, Mali e Costa d'Avorio. Rispetto agli stati europei interni all'Ue spiccano coloro che arrivano da Romania e Bulgaria: questi ultimi detengono la media di età più alta in assoluto (50 anni rispetto ai 39 anni in media dei rumeni o ai 40 dei marocchini).

Grafico 18: Persone accolte divise per macroaree in Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli, anno 2015, v.a.

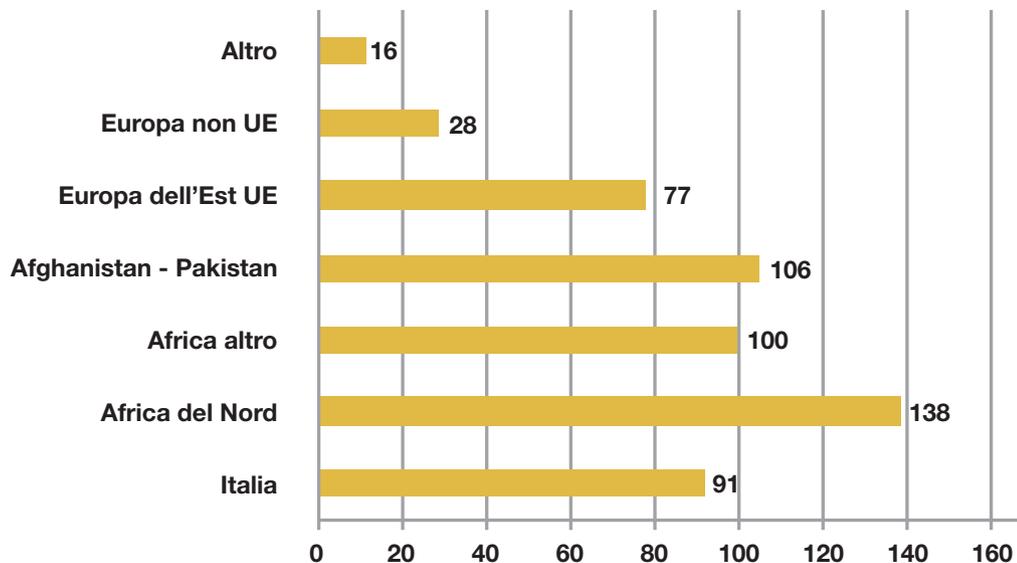
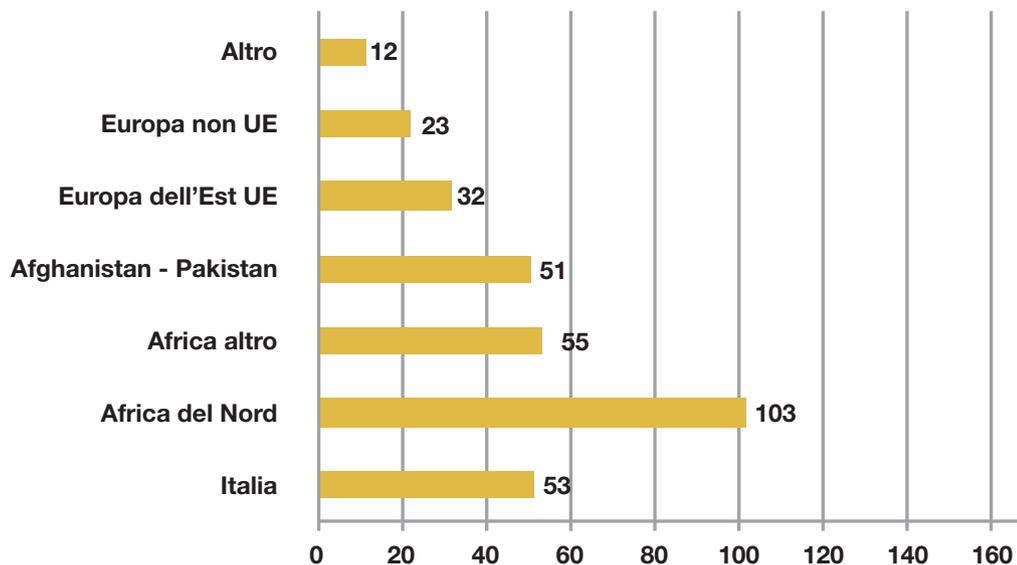


Grafico 19: Persone accolte divise per macroaree in Casa di Accoglienza Il Portico, anno 2015, v.a.



Quelle descritte sono le nazionalità che compongono oltre il 75% delle persone ospitate nelle strutture di prima accoglienza. Un gruppo rilevante sono le persone provenienti da Pakistan ed Afghanistan, che compongono il 20% e il 15% delle accoglienze, rispettivamente a Trento e Rovereto (questo fenomeno viene analizzato box seguente).

PAKISTANI ED AFGANI NELLE CASE DI ACCOGLIENZA DI TRENTO E ROVERETO

Negli ultimi cinque anni si è assistito ad un progressivo aumento, tra le accoglienze nelle Case di Accoglienza di Trento e di Rovereto di persone di nazionalità afgana e pakistana (questi ultimi rappresentano la netta maggioranza del totale, 98 su 106 a Trento e 48 su 51 a Rovereto, nel corso del 2015).

Tabella 18: Accoglienze di persone provenienti da Afghanistan e Pakistan, nel triennio 2013-2015, v.a.

	2013	2014	2015
Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli	61	101	106
Casa di Accoglienza Il Portico	32	58	51

A seguito di un controllo sui singoli nominativi si è visto che in totale nel 2015 il numero di quanti sono stati ospitati in una delle due case di accoglienza comprende 119 pakistani e 11 afgani, per un totale di 130 persone (alcune delle quali hanno dormito, nell'arco dell'anno, in entrambe le strutture, motivo per il quale il dato presentato non coincide con la somma dei dati in Tabella 18). La distribuzione di età è molto diversa da quella complessiva delle case: quasi il 90% provenienti da questi due paesi sono persone giovani, al di sotto dei 40 anni. Dall'operatività quotidiana emerge un quadro ben chiaro: si tratta di richiedenti asilo che sono fuori dalle quote stabilite in Provincia e che sono arrivati sul territorio autonomamente per inoltrare la loro richiesta presso la locale Questura.

La prima particolarità di queste persone è che, essendo giunte da poco sul territorio nazionale, non parlano italiano, per cui la comprensione linguistica durante la fase di accoglienza risulta molto complicata se non impossibile visto che spesso conoscono solamente i dialetti locali delle zone di provenienza o l'urdu. Ne conseguono numerosi problemi, sia in termini di relazione sia di comprensione delle regole della convivenza; gli operatori poi trovano difficoltà nel capire problematiche e progettualità dei singoli, per cui difficilmente riescono a interpretare le situazioni reali di questi soggetti ed il loro status giuridico. Una percentuale comunque rilevante ha già presentato domanda di asilo politico (più del 10% presso il Portico di Rovereto), mentre molti altri riportano di essere in contatto con Cinformi e di voler fare la domanda, pur non avendo ancora attivato l'iter. Confrontando i dati delle accoglienze nelle Case e nel Centro Diurno di Rovereto si osserva un mancato o assente utilizzo dei servizi di erogazione pasti, docce, ecc., a cui potrebbero accedere. Questo fa pensare che questi richiedenti asilo abbiano l'esigenza primaria del posto letto per la notte, utilizzando gli altri servizi per persone senza dimora solo lo stretto necessario.

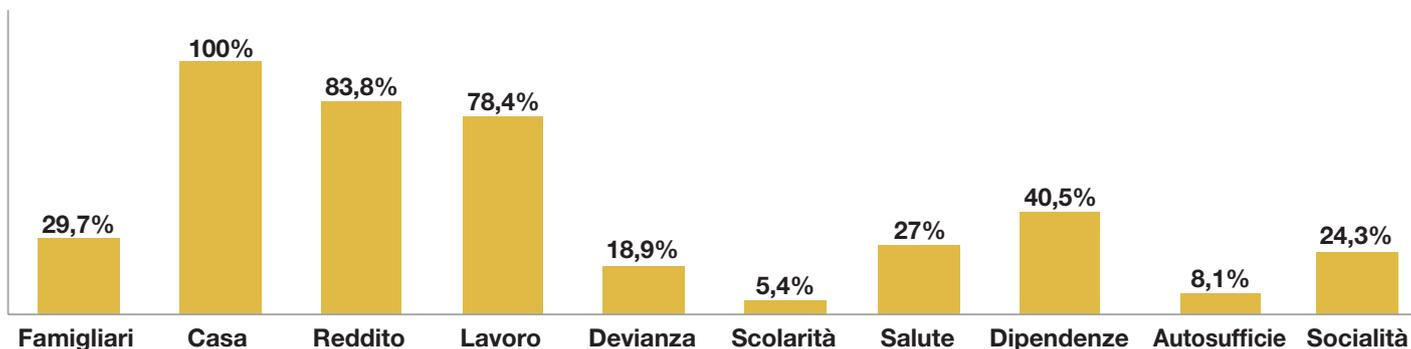
3.2.4 CASA BRIAMASCO

Nel 2015 Casa Briamasco, una struttura residenziale che accoglie persone in emergenza abitativa, ha accolto un totale di 44 persone con una durata media dell'accoglienza di 6 mesi circa, per le accoglienze concluse nell'anno in esame. Tra destinatari l'instabilità lavorativa o l'assenza di lavoro era prevalente: 19 persone con una occupazione instabile (tirocinio o borsa lavoro), i restanti 21 disoccupati e alcune persone che percepivano una pensione per anzianità o invalidità.

Nel 2015 è stato fatto un primo tentativo di registrare, rispetto alle persone accolte in struttura, le problematiche presentate nei singoli casi in modo da poter costruire una loro mappatura. Per dare solidità scientifica a questo lavoro sono state adottate categorie ben definite, sperimentate durante la ricerca sulla grave marginalità svolta da Caritas Triveneto proprio nel 2015. Tale ricerca era volta a fare una istantanea delle persone presenti nelle strutture sul territorio in una data ben definita.

Come viene messo in risalto dal Grafico 20 di seguito riportato (e com'è ovvio aspettarsi) il 100% delle persone accolte in Casa Briamasco ha problemi legati all'abitazione. Le altre problematiche riscontrate con altissima percentuale sono quelle relative al reddito e lavoro, che coinvolgono l'80% circa degli ospiti. Altre difficoltà riscontrate, con percentuali inferiori al 50% ma comunque molto rilevanti, sono quelle della dipendenza (abuso di alcol, sostanze o gioco d'azzardo), quelle familiari, di salute e di socialità.

Grafico 20: Aree di problematicità delle persone accolte in Casa Briamasco nel 2015, v.%.



Questo dato mette in rilievo tutta la complessità della situazione analizzata, la multi problematicità di quanti vengono accolti, la necessità di pensare in modo più flessibile risposte personalizzate e diversificate secondo la situazione di ogni singola persona.

3.3 AREA ABITARE

Come già esplicitato all'interno di quest'area ricadono i servizi che forniscono alle persone soluzioni abitative su progettualità specifiche e per periodi di media o lunga durata, con il fine di promuovere l'autonomia personale, con modalità differenti a seconda della struttura e dell'ambito di intervento. I dati raccolti da questi servizi non vogliono essere una immagine della situazione sul territorio, ma semplicemente una fotografia di quello che i servizi stessi registrano all'interno delle proprie strutture. Per la specificità dei progetti personali i numeri di ospiti sono contenuti, e le accoglienze di medio o lungo periodo. In Tabella 19 sono riportate le accoglienze negli ultimi tre anni per tutti i servizi dell'area.

Tabella 19: Persone accolte nei servizi dell'area abitare nel 2013-2015, v.a.

Servizi	2013	2014	2015
Il Sentiero	45	54	38
Alloggi sociali	47	46	54
Casa Km 354	3	5	7
Casa Chizzola	18	22	17
Progetto "Una Canonica da vivere" Val di Non	-	-	14
Housing First Trento	-	2	2
Housing First Rovereto	-	1	1

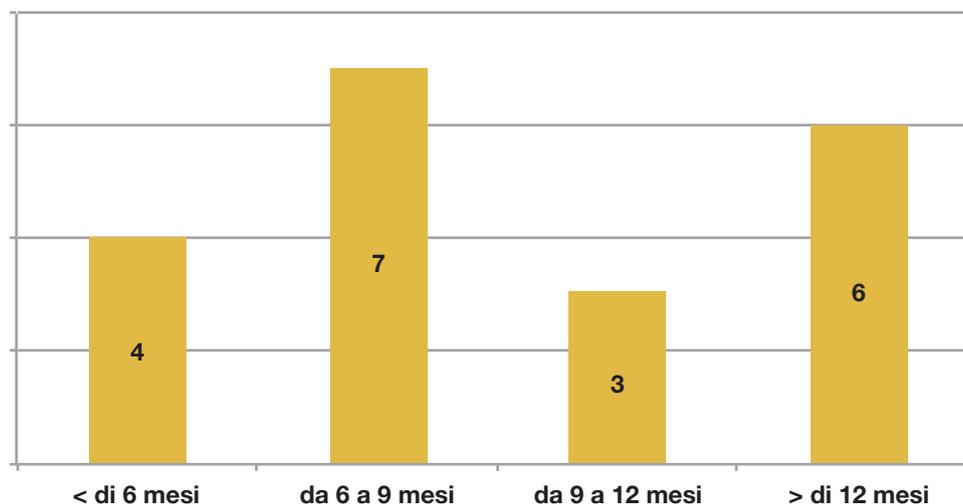
I dati relativi alle persone accolte sono diversi di anno in anno: tale variabilità dipende dal fatto che i progetti di lungo periodo hanno durata molto variabile ed è possibile che un anno vi siano molte dimissioni e nuove accoglienze, mentre l'anno successivo si registri una permanenza lunga in struttura delle persone già presenti, che incide quindi riducendo il dato sul totale delle persone accolte.

3.3.1 IL "SENTIERO"

Nel 2015 il Sentiero ha accolto 38 persone, 22 italiani e 16 stranieri. Nell'arco dell'anno sono terminati 20 progetti di accoglienza, di cui 15 hanno portato come esito un miglioramento della condizione abitativa di partenza della persona, verso forme di alloggio diverse: appartamenti sul libero mercato, alloggi ITEA, accoglienze in appartamenti a bassa o ad alta protezione gestiti da FCS o da ATAS. Due percorsi hanno

portato invece all'accoglienza presso strutture comunitarie, una accoglienza non è andata a buon fine e si è deciso per il rientro della persona in un dormitorio a bassa soglia, mentre due persone hanno interrotto il percorso per motivi personali. I progetti hanno una durata variabile a seconda dei singoli casi. Come mostra il Grafico 21, la maggior parte delle persone che hanno terminato il loro progetto nel corso del 2015 lo hanno fatto in un periodo di tempo inferiore ai nove mesi e nessuno di loro ha superato l'anno e mezzo di accoglienza (il progetto più lungo è durato 504 giorni, poco più di 16 mesi).

Grafico 21: Durata dell'accoglienza presso il Sentiero nel 2015, v.a.



Tra le problematiche rilevanti che sono state registrate tra gli ospiti c'è sicuramente quella della ludopatia. Già nel 2014 si è rilevato che la durata dei progetti di quanti soffrono di questa dipendenza è solitamente più lunga rispetto a progetti attivati per le altre tipologie di utenza che, generalmente, si concludono entro gli otto mesi. La lunga durata di questi progetti è ascrivibile al fatto che la ludopatia si presenta spesso latente e correlata ad altre problematiche, quali la depressione e il disturbo di personalità. Peraltro molto spesso coesistono più dipendenze nello stesso individuo (gioco e/o alcool e/o farmaci e/o cocaina e/o eroina). In questi casi i servizi sanitari coinvolti possono essere molti (Ser.D, CSM, servizio di alcologia) e non sempre è facile predisporre in tempi celeri il coinvolgimento di tutti i soggetti presenti nella rete.

3.3.2 CASA “D. CHIZZOLA” DI MORI

Nell’arco del 2015 sono state ospitate 17 persone. Ad inizio anno tutti e 5 gli alloggi erano occupati, tre da nuclei familiari, due da singoli. La problematica predominante era il disagio psichico.

Da gennaio ad agosto quattro dei cinque soggetti ospitati hanno terminato l’accoglienza per la scadenza dei tempi del progetto educativo. Due nuclei familiari hanno reperito un alloggio sul libero mercato e sono comunque rimasti in carico al servizio sociale soprattutto per difficoltà di tipo economico. I due singoli, invece, sono risultati assegnatari di alloggio di edilizia pubblica e solo uno solo di loro è rimasto in carico al servizio sociale. Da aprile ad agosto vi sono stati tre nuovi ingressi: due nuclei familiari di origine africana, ed un singolo con cittadinanza italiana.

A fine anno 2015 risultavano così ancora accolte in struttura 10 persone (tre famiglie e un singolo). La maggioranza è in carico al servizio sociale che si occupa di minori: risultano infatti ospitati 4 bambini, tutti di origine africana.

3.3.3 ALLOGGI SOCIALI

Tra gli alloggi sociali presenti sul territorio di Trento, va fatta una distinzione rispetto alle tipologie. Da una parte infatti c’è il progetto Comunità Alloggio, che prevede un appartamento per donne in Piazza della Mostra e quattro appartamenti nello stabile di Largo medaglie d’Oro; tale progetto prevede visite quotidiane in loco da parte degli operatori con l’idea di sostenere, accompagnare e monitorare le persone accolte verso una maggiore autonomia, con la presenza di un ufficio per gli operatori all’interno delle strutture. Oltre alla Comunità Alloggio ci sono poi 13 appartamenti semi-protetti ad alta e bassa protezione, in convenzione con il Comune di Trento, dove anche qui le persone vengono seguite puntualmente, a seconda delle esigenze e del tipo di progettualità, previste nell’accoglienza.

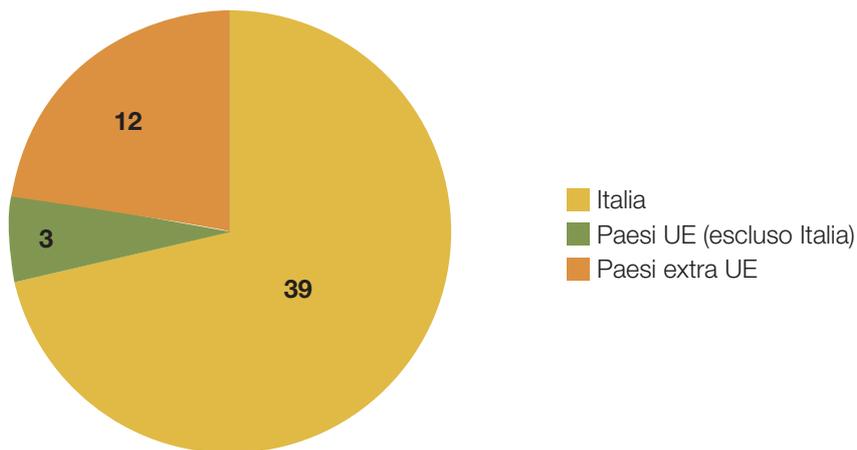
Per quanto riguarda la Comunità Alloggio nel corso del 2015 si sono avvicendate nell’accoglienza 21 persone (14 maschi e 7 femmine), mentre 9 in totale sono le persone che hanno concluso il proprio percorso nell’arco dell’anno. L’età media degli ospiti è sempre piuttosto alta e ben 14 su 21 hanno un’età nella fascia tra i 50 e i 65 anni. Alcuni di loro avevano un lavoro, 4 sul libero mercato ed 11 tramite Intervento 19, che garantisce un reddito dignitoso pur lasciando incertezza sul futuro, essendo un lavoro stagionale.

In generale, non esiste un profilo unico delle persone accolte, che presentano spesso problematiche molto diverse tra loro e che si intrecciano differentemente a seconda dei casi: disagio psichico grave e lieve, doppie diagnosi, problemi di dipendenza, problemi di integrazione sociale, fragilità, grave marginalità.

Anche per gli Alloggi semi-protetti rimane alto il numero di ospiti che sono in carico anche a servizi specialistici

quali Ser.D, Alcologia e Centro di Salute Mentale. Delle 33 persone ospitate in totale nell'arco del 2015, 11 hanno un lavoro (anche in questo caso 7 sono inserite all'interno del progetto Intervento 19 ed uno in un laboratorio per i prerequisiti lavorativi). Altri tre ospiti sono negli alloggi come Accoglienti Adulti, attraverso un specifico progetto del Comune di Trento che affianca a persone particolarmente fragili persone appositamente formate.

Grafico 22: Provenienza delle persone accolte negli alloggi sociali, nel 2015, v.a.



3.3.4 PROGETTO “UNA CANONICA DA VIVERE” VAL DI NON

Da febbraio 2015 sul territorio della Val di Non è presente il progetto “Una canonica da vivere” che offre ospitalità a uomini o donne adulti, anziani o nuclei familiari in carico al Servizio Sociale o al Servizio di Salute Mentale. Nel 2015 sono state accolte in totale 14 persone, due nuclei famigliari rispettivamente di quattro e cinque persone e cinque persone singole. I progetti che si sono conclusi nel corso dell'anno hanno visto il passaggio delle persone ospitate verso sistemazioni alloggiative più sicure, quali appartamenti dell'ITEA o appartamenti in affitto presso privati.

4. FOCUS GROUP E APPROFONDIMENTI

In questo capitolo sono presentate le sintesi di due focus group realizzati a fine aprile 2016 sui temi dell'accompagnamento economico e dell'instabilità operativa, individuati come temi prioritari da operatori e volontari di Caritas e di Comunità Solidale su una lista generale di sette tematiche. Nel selezionare le persone partecipanti ai focus si è seguito il criterio della rappresentatività territoriale, dei servizi più coinvolti quotidianamente nell'affrontare le problematiche legate ai due ambiti e di una compresenza di operatori e volontari. Questo a garanzia di un'adeguata emersione dei diversi punti di vista ed esperienze in essere. L'ultimo paragrafo è dedicato ad un approfondimento sul tema del disagio sociale e disturbi di personalità, presenti nelle tematiche individuate ed affrontato, invece che con un focus group, in un incontro ad hoc realizzato tra operatori di diversi servizi che ha visto coinvolti l'Unità di Strada, il Sentiero e Casa Briamasco.

4.1 FOCUS SU ACCOMPAGNAMENTO ECONOMICO

I partecipanti al focus fanno riferimento ad alcuni servizi che sono diversamente connotati e operano – seppur in collaborazione – con destinatari simili ma in situazioni differenti. Ciò nonostante concordano che le persone incontrate o accolte in difficoltà economica e con redditi insufficienti a vivere dignitosamente, non sempre riescono a darsi priorità per superare i momenti critici di gestione del proprio bilancio familiare.

Cosa c'è e cosa si fa. Il territorio esprime un ricco panorama di soggetti attivi e che, in diversa misura, concorrono all'aiuto di persone con disagio economico e finanziario. Rilevante è l'impegno delle pubbliche istituzioni, che oltre alle ordinarie competenze di assistenza economica dei servizi sociali dei Comuni trova nella legislazione provinciale importanti strumenti e misure di sostegno al reddito (reddito di garanzia ordinario e sociale). Le realtà di Caritas e FCS (in modo professionale o a titolo di volontariato) si muovono a volte in modo settoriale, a volte in maniera decisamente più integrata e sono varie le modalità di azione presenti sul territorio di cui sono titolari agenzie diverse (ad esempio, la S. Vincenzo e altre associazioni). Alcuni operatori (soprattutto nei servizi FCS) accompagnano costantemente il percorso della singola persona e l'aspetto economico è una parte di esso, per cui il loro ruolo è quello di una mediazione e un monitoraggio dei bisogni materiali di questi ospiti, così da metterli in relazione con quei soggetti che possono supportarli in questo senso. Più diretto, sia nell'intervento economico (in particolare i pagamenti, soldi in mano raramente

vengono dati), che nell'accompagnamento al bilancio familiare, è il servizio degli operatori e volontari dei vari Centri di Ascolto o del Credito Solidale che comunque, per specifici interventi di altra natura (viveri, vestiario), si rivolgono ad una rete più ampia che, tra l'altro, contribuisce spesso ad ampliare lo spettro di osservazione. Rispetto alle istituzioni un elemento che ricorre costantemente è il rapporto coi servizi sociali che, valutato generalmente in modo positivo, fa emergere diverse osservazioni critiche rispetto all'erogazione, gestione, opportunità dei contributi economici concessi dall'ente pubblico. Nel considerare ad esempio positivo il progetto di occupazione denominato Intervento 19 che permette l'impiego di soggetti deboli, si evidenzia che – per questioni meramente amministrative – il contributo relativo al periodo di disoccupazione viene dato in modi e tempi non consoni ad un percorso di autonomia della persona (che per sei mesi è a casa senza percepire alcun compenso, poi riceve tutto in un'unica soluzione senza sapere come gestire questa grossa somma). Va tenuto conto che altre istituzioni con cui risulta opportuno potenziare un rapporto di collaborazione sono ITEA e Trenta, visto che rappresentano i principali enti con cui molte persone seguite sono indebitate. In questo senso soprattutto Caritas è un interlocutore autorevole e ottiene spesso, grazie al suo intervento, un'attenzione sui singoli casi, anche se ciò non si esprime in termini generali in una maggiore tutela di queste persone in difficoltà (cambiando ad esempio qualche procedura che penalizza gli utenti). Allo stesso tempo si evidenzia come fondamentale un rapporto costruttivo e puntuale con le Casse Rurali (sia per via del Credito Solidale che per la possibilità di poter collaborare autorevolmente in caso di necessità).

Perché è importante accompagnare. L'importanza di un accompagnamento e di una prossimità che aiuti singoli e famiglie a uscire da situazioni di indebitamento e o difficoltà prettamente economiche è testimoniato dal fatto che a molte di queste persone mancano gli elementi base per poter affrontare una situazione spesso emergenziale e a volte sconosciuta fino a poco tempo prima. Appare spesso evidente che non ci siano le capacità per uscirne da soli, anche perché la mancanza di risorse racchiude in sé altre fatiche. Al di là della “strumentazione” tecnica (prestito, consulenza, bilancio familiare, ...) emergono alcuni elementi fondamentali per un accompagnamento mirato:

- a) la conoscenza della persona e delle sue difficoltà economiche: pur evidenziando la fatica per qualche volontario di “indagare” alcuni delicati aspetti dei richiedenti anche tramite una scheda specifica, appaiono decisive sia la conoscenza della situazione economica reale (reddito, debiti, ...) ma ancor più la costruzione di una relazione di fiducia che porti, a partire dalle piccole cose (fare la spesa insieme, accompagnare le persone in banca, fissare un appuntamento con ITEA, ...) a strutturare percorsi di accompagnamento costruttivi e non solo funzionali a risolvere l'urgenza. Con l'attenzione che l'insistere sul primo aspetto (la situazione economica e la gestione del denaro) non diventi penalizzante per l'altro (la fiducia e l'accompagnamento).

- b) Emerge un sostanziale orizzonte educativo: è piuttosto sentita la frustrazione di chi opera da anni con le stesse persone e non vede cambiamenti come invece è notevole l'entusiasmo per quanti sono stati aiutati in maniera positiva a ridurre (se non risolvere) i loro problemi. A seconda dei casi è mancata o è stata ben presente una dimensione educativa che dovrebbe mirare ad aumentare le competenze o almeno alcune sicurezze nei soggetti incontrati all'interno di percorsi volti all'emancipazione e non all'assistenza.
- c) La necessità di aumentare le competenze o affidarsi ad altri: davanti alla crescente complessità (debiti, mutui, rate e poi avvocati, ingiunzioni, sfratti, a volte legate a cause di separazione o simili, gestione del sussidio...) per svolgere un adeguato accompagnamento si comincia a sentire l'esigenza di poter disporre o contare su competenze specifiche che spesso operatori e volontari non hanno (e forse non possono avere).

Punti di forza e debolezza. Sicuramente non si può restare inattivi ed è necessario muoversi verso la persona. La fatica principale forse è quella di coinvolgerla nel partecipare e contribuire (in termini di restituzione economica ma non solo) per quanto gli è possibile.

Punti di forza. Il tempo dell'assistenzialismo (anche per le risorse in calo) è finito. In alcune situazioni è oggettivamente difficile pensare ad una semplice restituzione del denaro prestato ma è centrale poter fare almeno un patto, centrato sulla fiducia e sulla responsabilità di ognuno: *"Il Centro di Ascolto adesso si ferma qui, la relazione di aiuto è impegno da parte nostra ma anche da parte vostra"*. A quel punto si può proporre altro, un accompagnamento al bilancio familiare, una condivisione di scelte e priorità.

Rispetto ad esempio a quanti effettivamente hanno visto la loro vita cambiare per la perdita del posto di lavoro, la risposta non poteva essere ancora "ti pago l'affitto o le bollette", ma si è provato a creare occasioni di lavoro, assumendo queste persone presso le nostre strutture per un periodo di sei mesi, per non dare una risposta assistenzialista.

Più complesso con persone senza dimora, magari con dipendenze o anche altri che coi soldi hanno un rapporto non corretto. In quel caso è fondamentale cogliere la richiesta di aiuto, che è poi la richiesta ad essere contenuti e fermati in un comportamento che – con fatica – ritengono non corretto. Se poi il denaro è molto e/o arriva in un sol colpo è davvero difficile.

Emergono poi elementi di forza che si sostengono l'un l'altro:

- il lavorare in gruppo, come equipe di un servizio o come Caritas locale, aiuta a condividere le fatiche e il peso delle scelte, come le frustrazioni;
- il puntuale lavoro di rete con il territorio risulta molto positivo anche per le persone seguite che hanno maggiori e migliori riferimenti per poter affrontare le proprie difficoltà;

- la costante e mirata formazione aiuta a non perdere di vista le priorità e lo stile di attenzione alla persona che vogliamo mantenere;
- tutto ciò aiuta a conservare le motivazioni e i principi che guidano il nostro agire;
- la capacità di cambiamento del nostro modo di operare: spesso è quello che fa la differenza nell'intercettare nuovi soggetti e nell'esser loro vicini nel modo adeguato a quella situazione, a quella fatica e a quella povertà.

Punti di debolezza. E' altrettanto vero che dobbiamo vigilare sul nostro senso di onnipotenza, che da una parte ci vede sempre frustrati perché non salviamo tutti e nel modo migliore, dall'altra rischia di farci prendere il posto dell'ente pubblico che, per diversi motivi, risulta "distaccato", mentre noi ci sentiamo sempre molto (a volte troppo) coinvolti.

Allo stesso tempo siamo spesso "affezionati" a persone e prassi che non ci permettono di guardare le situazioni in modo distaccato, finendo alla fine per creare frustrazioni e rabbia da una parte ("*li stiamo aiutando da 10 anni!*") e non rinnovandoci nei nostri gruppi e nel nostro fare.

Manca poi forse una piena consapevolezza, come mondo socio ecclesiale, rispetto a fenomeni, storture, ingiustizie che – sulla base della nostra esperienza e della lettura dei fenomeni – dovremo denunciare o contribuire a risolvere con maggior decisione.

Rispetto al pubblico sono nuovamente emerse delle criticità: ci sono amministratori di sostegno che sono nominati da un tribunale a cui però non segue una effettiva presa in carico della persona, servizi sociali che nel momento del bisogno non sono facilmente raggiungibili e in cui il turn over è tale da non poter dare continuità ad un intervento, esistono procedure ancora lunghe e poco funzionali (vedi l'erogazione di alcuni sussidi per cui chiedono a Caritas di anticipare), interventi frammentari e poco coerenti.

Il coinvolgimento della comunità. Per molti partecipanti appare centrale l'attenzione ad una dimensione comunitaria dell'esperienza di prossimità, verso cui poter raccontare sia le povertà incontrate che le "storie di successo", cioè quanto si è fatto e si fa per aiutare gli altri e quali risultati si son raggiunti.

Al riguardo ogni iniziativa di coinvolgimento e comunicazione – dalla raccolta viveri sul territorio, agli incontri nelle scuole, alle iniziative di servizio per i giovani, all'articolo sul bollettino ma anche al rapporto con i compaesani – è vista come una via importante per sensibilizzare e contribuire ad una comunità solidale che può crescere in questa direzione.

Anche una certa coerenza delle proposte e delle iniziative (ad esempio parrocchiali) aiuta sia a sensibilizzare che a trovare persone attente che si mettono anche a disposizione.

4.2 FOCUS SU INSTABILITÀ LAVORATIVA

Il tema è quello del lavoro, della difficoltà di inserirsi nel mondo del lavoro e dell'instabilità lavorativa.

Cosa esiste e cosa si fa. A diverso titolo i partecipanti al focus si occupano di “accompagnamento” al lavoro, sia come operatori sia come volontari (con qualche fatica per questi ultimi a possedere competenze adeguate a questo servizio), sia all'interno di strutture di accoglienza che seguendo persone che si rivolgono ai centri di ascolto anche per altre richieste.

Emergono innanzitutto alcune fatiche, colte sia negli utenti che tra gli operatori e volontari.

Per chi vive difficoltà personali esiste una sostanziale fatica ad accedere al lavoro: spesso non ci sono competenze informatiche, che servono anche per lavori di basso profilo e nemmeno obiettivi concreti, una visione di quello che si può e vale la pena fare. Manca un ritmo, una motivazione forte per la ricerca lavorativa oltre a qualche altro strumento, qualcuno invece ha perso proprio la concezione del lavoro, dei comportamenti da osservare, delle regole minime da non trascurare. Alcuni vengono da esperienze lavorative molto “tradizionali” e risulta loro molto complesso ridefinire competenze e abilità, anche perché mancano di specializzazioni o comunque di versatilità, autonomia, esperienza.

Inoltre alcune istituzioni (centri per l'impiego, Agenzia del lavoro) sono visti come lontani, utili solo per rinnovare la disoccupazione. Ad alcuni corsi di formazione non si riesce nemmeno ad accedere perché si è alzato il livello di accesso, in altri casi il problema è dato da questioni logistiche (trasporti, costi, gestione famiglia) cosa peraltro che a volte penalizza anche chi cerca un lavoro (soprattutto nel turismo dove gli orari sono complessi da gestire se non si possiede patente e un mezzo proprio).

Le donne appaiono maggiormente facilitate a trovare un impiego, per diversi motivi: sono più flessibili, anche mentalmente, forse sentono di più le responsabilità familiari e comunque possono accedere a più ambiti (pulizie, servizi di cura e assistenza e simili) mentre i maschi, soprattutto se han perso lavoro da tempo (magari impiegati nell'edilizia che ora è in profonda crisi), tendono a fermarsi, perdono un po' di capacità di reazione.

Diverso il discorso badanti dove c'è ancora qualche opportunità lavorativa mentre nel cosiddetto “progettone” o Intervento 19 per i lavori socialmente utili ormai ci sono liste con graduatorie molto lunghe oppure sussistono problemi di budget per cui è difficile accedere.

Si fa presente che per i volontari, soprattutto in periferia, a volte mancano competenze, strumenti e tempo per accompagnare queste persone. Ci si organizza a volte con una banca dati e una bacheca con cui aiutare le persone a operare una prima ricerca, cercando di responsabilizzarle. Interessante sarebbe avere dei riferimenti, persone esperte a cui chiedere pareri e informazioni per stare vicini a quanti cercano lavoro. Si evidenzia che un coinvolgimento delle comunità nell'affrontare questa problematica potrebbe dare qualche

risposta interessante. Oltre a sentire direttamente le aziende (con la segnalazione a livello personale all'imprenditore qualcosa si ottiene), ci sono occupazioni temporanee legate alle famiglie, alle parrocchie, a enti e associazioni (pulizie, custodia, sgomberi e giardinaggio e simili) che, tramite i voucher, potrebbero dare una parziale risposta al bisogno occupazionale. Si tratta di uno strumento che va maggiormente diffuso e fatto conoscere.

In altre realtà più periferiche e piccole ci sono degli esperimenti, anche tramite i servizi sociali o certe associazioni, come il recupero di alcuni orti per occupare persone "incollocabili". Purtroppo anche i nostri contadini preferiscono chiamare per la raccolta sempre la stessa gente dalla Polonia o dalla Romania.

In FCS esiste un progetto in cui delle persone senza dimora vengono coinvolte in un percorso, per gestire servizi per altre persone senza dimora. Possono poi essere assunti come operatori di Comunità Solidale però con un percorso che prevede l'accompagnamento, la fiducia, il lavorare insieme su tanti aspetti critici. Viene riportata l'esperienza, nata nel 2013 in Caritas diocesana, di proporre qualcosa di nuovo e diverso, offrendo lavoro temporaneo così che le persone col proprio stipendio potessero gestire in maniera autonoma le spese di casa. Non più un sostegno economico ma una opportunità. Vengono ricordati a tal riguardo i progetti di Ridare Speranza o le attività dei negozi Altr'Uso (cfr. Capitoli 3.1.3 e 3.1.5)

Un'altra esperienza è quella del Progetto Network, condotto da FCS, l'associazione di promozione sociale Infusione e il Comune di Trento: si cerca di sensibilizzare e cercare di creare delle connessioni tra le persone che sono in carico ai servizi sociali e il mercato del lavoro. L'idea è quella di creare delle opportunità di tirocinio retribuito, con due formule: tirocinio in ambiente protetto, quindi in strutture gestite dai due enti, FCS e Infusione, oppure il tirocinio in azienda. L'obiettivo è dare a queste persone a breve un'occasione di reinserimento lavorativo e, più a lungo termine, una opportunità più stabile. La prospettiva è quella che nel momento in cui ci sono persone in difficoltà reinserite nel mercato del lavoro ad avvantaggiarsi è l'intera comunità, nel senso che l'obiettivo è quello di ridurre drasticamente il numero di persone in carico ai servizi sociali, favorire percorsi di autonomia e di indipendenza.

Uno strumento interessante è quello del tirocinio come quello utilizzato nel progetto Network. In questo caso si tratta di un tirocinio retribuito, a volte di lunga durata, perché con le persone in stato di svantaggio la normativa offre opportunità fino ad un massimo di 24 mesi, un periodo doppio rispetto a quelli ordinari. Le aziende che vengono coinvolte nel Progetto Network vanno a costituire l'ambiente del distretto dell'economia solidale e a queste aziende viene richiesta una certa garanzia, nel senso che il progetto dà l'opportunità di avere forza lavoro ad un regime fiscale estremamente agevolato e dall'altra parte, l'azienda, s'impegna qualora il tirocinio dovesse dare esito positivo, di assumere la persona.

È giusto che Caritas e FCS si occupino di inserimenti lavorativi?

Si evidenzia qualche perplessità in quanto si rischia di sostituirsi all'ente pubblico, tenendo conto che a

monte resta comunque la mancanza di lavoro.

Si riscontra un elevato bisogno di offrire opportunità lavorative, ma allo stesso tempo ci si interroga se è nostro compito continuare a fornire delle risposte in questo senso o se invece è più opportuno provare a trovare strade di collaborazione con altri soggetti istituzionali che si occupano del tema del lavoro.

Dovrebbe essere esplicitato che questo passaggio non è ovvio, ma anche noi dobbiamo essere consapevoli che stiamo facendo cose che forse sono altro dall'ascolto e dall'accompagnamento.

Però è anche vero che oggi la domanda di lavoro è continua e in un Centro di Ascolto siamo chiamati a interrogarci e confrontarci su questo. Sulla risposta possiamo discutere, sono cose che vanno valutate nel tempo con l'attenzione a non allontanarsi dai nostri principi ma non possiamo esimerci dal cercare di capire questo reale bisogno. Forse a noi spetta più il compito di riattivare le persone, di dare loro fiducia, di coltivare relazioni, di ritrovare coraggio, di rimettersi in moto: già questo dà risultati importanti.

Si apre in merito anche una riflessione sul come "dare fiducia a chi nessuno dà fiducia" evitando di separare chi ce la può fare e chi no e allo stesso tempo sensibilizzare la comunità aprendo orizzonti nuovi – come ha fatto il progetto Ridare Speranza – per persone apparentemente destinate al fallimento.

Punti di debolezza. A volte la nostra sensazione è quella dell'incapacità di non poter minimamente incidere sul problema. Come già detto a monte c'è la mancanza di lavoro ma anche quello di una concorrenza spietata, una sorta di guerra tra poveri, con offerte di lavoro al ribasso nei settori meno specializzati che soprattutto utilizzano gli stranieri. E non si può fare molto, anzi, a volte meglio restarne fuori per non favorire questa situazione che, tra l'altro, vede anche la nuova preoccupazione di organizzare le assunzioni in modo compatibile ai rapporti tra etnie. Nell'ambito del trattamento dei rifiuti ad esempio molte persone vengono assunte di settimana in settimana, con chiare differenze a seconda delle etnie.

Si puntualizza inoltre che esiste la modalità della "segnalazione"; gli incollocabili vengono segnalati all'interno di un circuito che è disposto ad accoglierli (ad esempio, Il servizio sociale segnala la persona alla cooperativa sociale per il tal progetto): è un orizzonte limitato alle cooperative sociali, a specifici progetti, che sono predisposti per quel target di persone; a volte si creano due livelli di mercato separati, quello ordinario e quello protetto.

Punti di forza. Accompagnare direttamente le persone, dando indicazioni e sostenendole nella ricerca del lavoro, può essere positivo. Importante è creare fiducia. Alcune modalità operative su cui concentrarsi riguardano la sensibilizzazione della comunità locale, ovvero parlare e spiegare il bisogno che c'è, perché solo sensibilizzando e testimoniando i percorsi possibili la gente sente il desiderio di dare il proprio contributo. In secondo luogo l'esperienza di tre anni con i lavoratori di Ridare Speranza insegna che la cosa più importante è l'accompagnamento in un percorso di elaborazione delle difficoltà e della ricerca di strumenti che da una parte rendano i percorsi di reinserimento più autonomi e più incisivi.

C'è anche l'opportunità di utilizzare lo strumento del voucher, che pur limitatamente garantisce una possibile entrata, una opportunità di ricominciare a lavorare, e magari di essere anche più incisivi nella ricerca di lavoro.

4.3 APPROFONDIMENTO SUI DISTURBI DI PERSONALITÀ

Nei servizi di Unità di Strada e il Sentiero, emerge quanto siano in crescita situazioni di persone, incontrate o accolte, che presentano disturbi di personalità, a volte con diagnosi certificate. Entrambi i servizi sottolineano quanti soggetti siano spesso presi in carico sia dai servizi di salute mentale sia dai servizi per le dipendenze (Servizio per le Dipendenze e Alcologia) e il meccanismo di rimbalzo che a volte si verifica, non riuscendo a determinare quale sia la problematica principale e di conseguenza senza determinare quale dei servizi abbia l'onere di avere una maggiore presa in carico. Questo comporta inevitabilmente una serie di disguidi che nel frattempo porta la persona, in attesa di risposte spesso tardive, ad assumere atteggiamenti devianti che comportano in qualche occasione l'incarcerazione.

Nello specifico UdS sostiene che il fenomeno del disturbo antisociale nella popolazione incontrata nel tessuto urbano di Trento, interessa varie fasce d'età e persone molto giovani, spesso manifestanti un comportamento volto a diverse forme di devianza (comportamenti delinquenti, furti, aggressioni fisiche/verbal). Quando UdS si trova di fronte a situazioni di questo tipo si attiva indirizzando e accompagnando la persona presso i servizi specialistici e, se l'utente è d'accordo, facendo parte della rete.

Altrettanto significativa risulta essere l'esperienza della struttura residenziale Il Sentiero, in quanto, essendo una comunità alloggio, lavora a stretto contatto con i propri ospiti, monitorando gli stessi nell'arco dell'intera giornata e per periodi sufficientemente lunghi e continuativi, dai sei mesi in poi. Attraverso il quotidiano lavoro degli operatori è possibile ricostruire un quadro descrittivo della persona con disturbo antisociale, che aiuta a comprendere i motivi che sottendono alla complessità nella relazione di aiuto con queste persone. Tra le caratteristiche emerse riscontriamo una serie di atteggiamenti ostili verso gli altri ospiti, verso gli operatori stessi con reazioni impulsive e violente, verso se stessi, non riuscendo a portare a termine una progettualità nel lungo periodo. Queste persone vivono spesso situazioni di dipendenza da sostanze, utilizzate come panacea nei momenti in cui si sentono in difficoltà. All'abuso di sostanze si sommano forme di devianza e pendenze giudiziarie. Nello stesso passato di queste persone è facile individuare un vissuto di altrettante dipendenze, stati di abbandono e disturbi antisociali nell'ambito familiare.

Prendendo atto della complessità che questo disturbo comporta, la modalità di lavoro degli operatori con queste persone si è dovuta articolare di conseguenza. Gli operatori sottolineano quanto sia importante creare fin dal principio una relazione di fiducia con la persona, affinché siano poi possibili accompagnamenti verso servizi specialistici che supportino la persona rispetto alla particolarità del disagio.

5. LA DIOCESI DI TRENTO E I RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

All'aumentare dei flussi di rifugiati inviati dal governo in Trentino, nell'estate del 2015 l'Arcidiocesi di Trento si stava interrogando su come attivarsi in prima persona davanti a questo fenomeno quando è arrivata la esplicita richiesta della Provincia Autonoma di Trento (che – a differenza di altre province e regioni – ha la gestione diretta dell'accoglienza) di aiutarla a trovare altri alloggi.

La scelta è stata rapida, determinata e mirata a creare un'opportunità non tanto e solo di accoglienza per persone che sfuggono alla guerra e alla miseria, ma un'occasione di testimonianza per le comunità cristiane che avrebbero potuto divenire protagoniste di una nuova carità.

Dopo un monitoraggio delle disponibilità e la necessaria verifica tecnica, Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale - incaricati dalla Diocesi di seguire il progetto - hanno perseguito la strada della condivisione e della partecipazione. Ecco allora spiegato il numero di incontri (spesso più di uno per ogni realtà) e i km fatti per allargare l'informazione e il consenso ad una proposta su cui però non si è mai voluto arrivare tramite "referendum volanti" (la responsabilità della scelta resta comunque alla parrocchia), ma favorendo una consapevolezza e una riflessione innanzitutto nella comunità cristiana (in qualche modo responsabile dell'immobile messo a disposizione). Senza imporre niente, si è chiesto al consiglio pastorale di scegliere, di dare un orientamento, da condividere poi con i gruppi, le associazioni e/o con la popolazione tutta.

Nonostante qualche dubbio, assolutamente legittimo e spesso attenuato dalla conoscenza delle cose, e qualche isolata e palese contestazione (peraltro quasi sempre di marcato stampo ideologico), la sensazione dei direttori della Caritas diocesana e di Fondazione Comunità Solidale è quella di avere incontrato comunità attente, curiose e sostanzialmente disponibili a mettersi in gioco.

Informazione, sensibilizzazione e partecipazione: questi sembrano essere stati i punti vincenti di questa proposta, unitamente alla chiarezza di ruoli e di condizioni. Le parrocchie non percepiranno alcun affitto (la Diocesi ha voluto sgombrare da subito il campo da possibili equivoci rispetto a eventuali guadagni sulla pelle dei migranti), la gestione affidata a Fondazione Comunità Solidale tramite un comodato gratuito (così da sgravare la parrocchia da qualsiasi incombenza burocratica/amministrativa), la richiesta alle comunità di favorire un'accoglienza nel quotidiano, fatta di incontri, occasioni e soprattutto di relazioni

con richiedenti asilo, prevalentemente giovani, che si troveranno in posti sconosciuti e lontanissimi dai loro paesi di origine, sostenuti dagli operatori e dal confronto continuo con Caritas e Fondazione Comunità Solidale.

La partecipazione della Diocesi al Progetto di Accoglienza Straordinaria si concretizza nella gestione attraverso la Fondazione Comunità Solidale di 21 appartamenti, per un totale di 124 ospiti (fra cui 30 siriani giunti tramite il corridoio umanitario), e si caratterizza per una particolare ricerca di collaborazione con le comunità locali, in primo luogo attraverso le parrocchie, ma non solo.

L'aiuto fondamentale che le comunità possono dare, è quello di accompagnare i richiedenti asilo per un tratto del loro cammino, facendo sentire loro quel calore e quella vicinanza di cui persone che stanno vivendo da anni lontano da casa hanno bisogno, ma anche aiutandoli a costruirsi quelle autonomie che serviranno nel prosieguo del loro percorso.

A livello nazionale, il progetto di accoglienza prevede il diritto a farne parte (e quindi anche a rimanere all'interno degli alloggi messi a disposizione dalla Diocesi per questo scopo) solo fino al termine della verifica dei requisiti per ottenere la protezione internazionale: l'iter completo dura mediamente circa due anni. Prima di arrivare negli appartamenti i richiedenti asilo trascorrono periodi in altre strutture di prima accoglienza, dunque nella grande maggioranza dei casi l'accoglienza presso le canoniche non dura più di circa 10-12 mesi.

Ogni appartamento è seguito da un operatore, che svolge tutti i compiti di base (verifiche situazione burocratica dei singoli ospiti, accompagnamenti, visite, collegamenti con gli altri enti coinvolti nell'accoglienza, ...) ma è la presenza dei volontari a fare davvero la differenza. I modi possono essere i più diversi, e le varie comunità hanno dato dimostrazione di grande fantasia. Oltre ad attività comuni un po' a tutte, come pranzi, cene, colloqui in italiano per migliorare la lingua, e aiuto in varie incombenze quali l'accompagnamento dal medico o in qualche ufficio, a seconda delle specificità dei luoghi e, soprattutto, degli interessi dei volontari e degli ospiti, sono nate e si stanno sviluppando attività del tutto particolari come la promozione di incontri tra richiedenti asilo e i bambini della catechesi o il coinvolgimento nella preparazione di eventi culturali e musicali locali.

Questo tipo di accoglienza, caratterizzato da un ingresso dei richiedenti asilo nel tessuto stesso della comunità, può causare alcuni timori e di fraintendimenti, ma proprio la presenza degli operatori, e di molte persone sensibili, che conoscono e hanno rapporti frequenti con gli ospiti, danno la possibilità di chiarire o, là dove fosse necessario, di intervenire (ma fino ad ora non è mai successo).

È opportuno infine ricordare che nel verificare quali canoniche potessero ospitare i rifugiati sono emerse anche ulteriori disponibilità che si son volute mettere a disposizione di situazioni di disagio sociale dei residenti di

alcuni territori. Perché non c'è un'accoglienza di serie A e una di serie B e perché la carità e la misericordia sono universali. Oggi c'è semplicemente un'occasione in più per metterle in pratica.



Figura 2: Distribuzione degli ospiti della Diocesi sul territorio Trentino.

6. CONCLUSIONI

Questo nono Rapporto ricostruisce il quadro degli interventi che Caritas e Fondazione Comunità Solidale hanno avviato nel contesto territoriale diocesano. Le informazioni e i dati raccolti unitamente alle considerazioni più qualitative evidenziate nei diversi capitoli aiutano a cogliere, sia pur nella parzialità delle due organizzazioni coinvolte, l'impegno della Chiesa trentina nell'accogliere e nel rispondere a richieste di aiuto e di sostegno. Sono molteplici i protagonisti di questo impegno documentato nel Rapporto: operatori, volontari, parroci, religiosi, cittadini che esprimono la testimonianza empatica delle comunità ecclesiali presenti sul territorio e, in modo semplice - diretto o indiretto, si relazionano a persone che vivono in condizioni di difficoltà economica e lavorativa, di povertà materiale e relazionale, di marginalità ed esclusione. Questo agire concreto si caratterizza nel promuovere la solidarietà della comunità ecclesiale, nel trovare soluzioni immediate, nel fare. Dall'ascolto dei bisogni e delle richieste, spesso urgenti, all'individuazione di possibili soluzioni, infatti, i percorsi d'intervento sono condizionati da priorità pratiche di risposta.

Proprio per questo stile operativo, dove prevalgono flessibilità e prontezza d'agire, la ricomposizione di tante iniziative e settori d'intervento è importante. Il Rapporto è quindi uno strumento utile anche a restituire informazioni su quanto è stato fatto e si continuerà a fare, allo stesso modo in cui apporta indicazioni valutative che possono influire sulle strategie future delle organizzazioni e sui processi operativi di tutti gli attori coinvolti.

Il Rapporto, dando evidenza agli interventi realizzati, porta a sintesi alcune considerazioni generali che di seguito si possono così sintetizzare. In primis, fa comprendere l'articolazione e la varietà dei servizi attivi. Le presenze territoriali sono diffuse, in crescita per implementazione di esperienze già in essere, per imitazione di pratiche che hanno trovato gradimento o hanno prodotto risultati positivi. Questo comporta necessariamente un investimento costante nel tempo per raccordare le iniziative che le comunità ecclesiali attivano. La stabilizzazione di servizi in essere, la crescita di nuove iniziative, la differenziazione degli interventi con specifiche finalizzazioni determina la riorganizzazione del sistema di risposta che nel tempo, infatti, è diventato più variegato ma anche più complesso. Coordinamento, formazione continua di operatori e volontari, documentazione e monitoraggio sono aspetti ineludibili che accompagnano la crescita dei servizi e impongono nuove attenzioni per il governo complessivo degli interventi.

Che si tratti delle iniziative e dei progetti della Caritas diocesana o parrocchiale oppure dei servizi di Comunità Solidale è comunque essenziale riflettere a partire dalle esperienze concrete e documentate. Il Rapporto dà

conto di questo sforzo con l'intento di convincere la comunità locale ad agire sugli stili di vita ordinari dei singoli e dei gruppi sociali, sia in ambito ecclesiale che civile. A livello interno, invece, la riflessione proposta apre un confronto tra le diverse componenti delle rispettive organizzazioni coinvolte che, per la rilevante crescita di questi anni, assumono di fatto ruoli non semplicemente sussidiari ma per molti aspetti anche una titolarità completa. Il Rapporto, infine, restituisce informazioni e dati su un percorso intrapreso nell'essere testimoni diretti di carità e accoglienza. L'impegno si è radicato territorialmente ed è cresciuto in dimensione e qualità, attivando risorse umane e finanziarie che sono andate ad affiancarsi al sistema locale di welfare. In un mondo in continua evoluzione, il percorso intrapreso contribuisce a costruire interventi sociali rispettosi di personalizzazione e prossimità.

La differenziazione degli interventi - dai servizi di ascolto ai progetti finalizzati ai servizi di accoglienza residenziale - fa cogliere la vasta gamma delle possibili risposte a bisogni, da quelli più semplici e materiali a quelli complessi di sostegno e accompagnamento, di pronta emergenza abitativa o di permanenza in struttura finalizzate a progetti personalizzati di recupero. Questo porta a constatare che oggi la Chiesa trentina, con le realtà operative di Caritas e Fondazione Comunità Solidale, articola territorialmente un sistema organico di risposte, non limitate e non settoriali. Questa crescita non può non determinare in futuro un confronto e un percorso integrato con tutte le agenzie, pubbliche e private, che caratterizzano il sistema assistenziale locale, per concorrere con altri, in un contesto istituzionale attento e sensibile alle problematiche sociali, a costruire il sistema di welfare dei prossimi anni.

Alcune riflessioni portano anche a riaffermare l'importanza del contributo di cittadinanza attiva delle comunità ecclesiali, impegnate con un numero rilevante di volontari che, con costanza e regolarità, si coinvolgono direttamente nelle iniziative, attivando forme di responsabilizzazione sociale necessarie affinché si possa dare speranza a chi è in difficoltà e dare forza a una indispensabile solidarietà caritatevole e umana. Inoltre, non va dimenticato che lo sforzo organizzativo delle risposte si fonda su contributi le cui fonti sono diverse: si tratta di risorse dirette delle comunità ecclesiali e della Chiesa, di donazioni, di elargizioni solidali, di tanto impegno personale dei volontari unitamente a finanziamenti istituzionali. Tutte queste fonti concorrono a dare garanzia ai progetti e ai servizi, a renderli sostenibili e stabili nel tempo. Il valore educativo e sociale di questi impegni porta ad affermare con rinnovato vigore e convinzione l'importanza del farsi prossimo, del costruire vicinanza, dell'impegnarsi direttamente alla soluzione delle difficoltà e contraddizioni sociali. Solo con questo sforzo integrato di risorse, infatti, si può far fronte alla spesa sociale, qualificandola per l'ampia condivisione di obiettivi da perseguire, e per un esteso coinvolgimento diretto, trasparente e solidale di molti soggetti.

CURATORI E RINGRAZIAMENTI

Il presente Rapporto è stato curato dal gruppo di lavoro dell'Osservatorio diocesano, composto da operatori e volontari di Caritas diocesana di Trento e Fondazione Comunità Solidale: Giulio Bertoluzza, Giorgio Broli, Roberto Calzà, Cristian Gatti, Enrico Micheloni, Eleonora Gabrielli, Federica Rubini, Fabio Simonini, Lorenzo Travaglia, con la supervisione scientifica del dott. Paolo Molinari, dell'Istituto Ricerche Economico Sociali del Friuli Venezia Giulia.

Un vivo ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito alla raccolta dati e alla stesura del Rapporto, a chi ha partecipato ai focus group e ai volontari dei numerosi servizi per il loro importante impegno cristiano.



*Il vero potere è il servizio.
Bisogna custodire la gente,
aver cura di ogni persona, con amore,
specialmente dei bambini, dei vecchi,
di coloro che sono più fragili
e che spesso sono
nella periferia del nostro cuore.*

(Papa Francesco)