



**Caritas diocesane di Concordia-
Pordenone, Gorizia, Trieste e
Udine**

RETI DI COMUNITÀ



Il presente rapporto è stato realizzato da:

Osservatori diocesani delle Povertà e delle Risorse delle Caritas diocesane di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine.

Gruppo di lavoro:

Barachino Andrea, Celotti Manuela, Chimera Adalberto e Vidoni Omar

Supporto metodologico e scientifico:

Molinari Paolo (IRES FVG Impresa Sociale)

Il rapporto è stato curato da:

Barachino Andrea, Celotti Manuela, Chimera Adalberto, Molinari Paolo e Vidoni Omar

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Balestrucci Fiorella, Responsabile dell'Osservatorio delle Politiche di protezione sociale e del Sistema Informativo dei Servizi Sociali

Aprile 2015



Sommario

Sommario	2
Introduzione	3
1. La comunità	4
Cosa s'intende per comunità?.....	4
Cambiamenti sociali e bisogni	7
Una Chiesa capace di prossimità.....	9
La Caritas e il territorio.....	11
I centri di ascolto e le comunità parrocchiali	12
2. Scenari di pianificazione sociale	15
Il piano di zona come strumento strategico di pianificazione sociale	15
Il PDZ tra governance e partecipazione	18
3. Reti di comunità: indagine	23
Obiettivi e metodologia.....	23
Caso studio 1°.....	26
Caso studio 2°	35
Caso studio 3°	45
Caso studio 4°	55
4. Considerazioni finali	63
Reti caritative e servizio sociale	63
Reti di comunità e piano di zona	66
5. Tracce interviste e focus group	68



Introduzione

Il 2015 è l'anno conclusivo del secondo periodo di programmazione sociale in Friuli Venezia Giulia (Piano di Zona 2013-2015), così come a suo tempo previsto da specifiche linee guida regionali che hanno fortemente sostenuto strumenti permanenti di pianificazione e programmazione del sistema locale dei servizi e interventi. È parso opportuno riflettere su come realizzare processi di pianificazione sociale che consentano a tutti coloro che vivono in un determinato territorio e sono interessati al benessere collettivo di partecipare attivamente alla costruzione delle politiche sociali che lo governano. Nella nostra società, infatti, si assiste a una radicale trasformazione del sistema di protezione sociale e spesso si sottolinea l'importanza delle comunità locali nella loro capacità costruire reti di sostegno, di trovare, attraverso un'attiva partecipazione, un senso di comunità capace di garantire un futuro solidale e integrato. Da tale riflessione è nato il presente contributo che intende rivolgersi da un lato alle reti di organizzazioni caritative, cioè a soggetti non istituzionali delle comunità locali, e dall'altro alle connessioni tra queste e il soggetto istituzionale, il Servizio sociale dei Comuni, che assume il PDZ come un documento strategico di programmazione complessiva delle attività.

Il rapporto si articola in quattro capitoli. I primi due descrivono la cornice di senso che ha orientato la realizzazione della ricerca. Il primo, denominato "la comunità", tratta del rapporto tra la Chiesa e il territorio, dove la Carità e la prossimità che costituiscono l'essenza dell'approccio cristiano si concretizzano in "Opere segno" come i centri di ascolto, i centri di distribuzione e le esperienze caritative delle realtà parrocchiali. Il secondo, denominato "Scenari di pianificazione sociale" introduce al tema della concertazione delle politiche sociali territoriali, analizzando lo strumento dei piani di zona attraverso i filtri dell'ascolto, della consultazione e della partecipazione. Il terzo capitolo, denominato "Reti di comunità: indagine", contiene le note metodologiche ed è suddiviso in quattro sotto capitoli, ognuno dei quali riporta l'analisi di uno dei quattro casi studio considerati dalla ricerca. Si tratta dei territori degli Ambiti socio-assistenziali di Trieste, con particolare riferimento all'ex UOT 3, dell'Ambito distrettuale 2.2 Basso Isontino, dell'Ambito distrettuale 3.1 del Gemonese, Val Canale e Canal Del Ferro e dell'Ambito Sociale Sud 6.3 di Azzano Decimo. Ciascun sottocapitolo è suddiviso in quattro parti, la prima fornisce informazioni di cornice sul contesto territoriale, la seconda affronta il tema della rete caritativa presente su ogni territorio e delle sue dinamiche interne, il terzo approfondisce il rapporto tra la rete caritativa e il servizio sociale territoriale, il quarto esplora le reti di comunità e il piano di zona. Il quarto capitolo, infine, riporta le riflessioni conclusive. Segue un'appendice contenente le tracce utilizzate per realizzare le interviste e i focus group.



1. La comunità

Cosa s'intende per comunità?

Il termine comunità è un concetto ponte tra scienze diverse, che possono incontrarsi sia pur appartenendo ad ambiti disciplinari differenti, come ad esempio quelli della sociologia, della psicologia, della psichiatria o dell'urbanistica. Affiancare il termine psicologia a quello di comunità comporta un ampliamento della prospettiva dell'intervento psicologico, dove il focus non è sul singolo soggetto nella sua dimensione intrapsichica ma nell'analisi della persona nel contesto. Per la psichiatria il concetto di comunità fa riferimento alla cura dei disturbi psichiatrici in contesti sociali contrapposti ai manicomi di un tempo, con pratiche e terapie non "repressive". In urbanistica la tradizione del *community planning* ha portato un significativo contributo all'analisi delle politiche pubbliche del territorio, alla pianificazione di quartieri o di siti con metodo partecipato e condiviso. Lo spazio come produzione di beni materiali e immateriali, di risorse, di capitale sociale all'interno di una rete di relazione tra le persone che nel territorio vivono e interagiscono. In pratica il concetto di comunità è ampiamente diffuso, con utilizzi e abusi quasi quotidiani.



Ma che significati assume il concetto di comunità? Infatti può essere inteso come territorio, copresenza, partecipazione, vicinanza, solidarietà, sicurezza, sentimenti, faccia a faccia, reciproca comprensione, ecc. Per il sociologo Ferdinand Tönnies, che per primo affronta la questione, la comunità (*Gemeinschaft*) esiste in rapporto al suo opposto identificato nella società (*Gesellschaft*): comunità è "vita reale e organica" mentre la società è "formazione ideale e meccanica"; la prima è "organismo vivente", la seconda "aggregato e prodotto meccanico". La dicotomia comunità – società non avrà vita facile nella stessa sociologia¹. Anche dal punto di vista semantico è un termine impegnativo: può offrire più letture, sia che la si voglia "cum-moenia", ovvero territorio delimitato da mura, da confini, sia che dia rilievo a quel munus ("cum-munus"), ovvero al dono. Dono di una parte di sé ad altri con cui si stabilisce fiducia, senso di appartenenza, sicurezza.

Per il sociologo Arnaldo Bagnasco il concetto è uno dei più complessi della storia della sociologia e mette in guardia sul termine, sulle trappole di un concetto da intendersi come metafora

¹ Max Weber, ad esempio, la sostituisce con la dicotomia comunità/associazione dove per comunità intende l'agire sociale fondato su una comune appartenenza (affettiva o tradizione) soggettivamente sentita, mentre per associazione l'agire sociale poggia su legami razionalmente costruiti in relazione a scopi e valori.

o sogno più che come concetto analitico². Ricorda che quando Tönnies lo ha usato aveva pretese analitiche molto importanti ma consiglia di usare un concetto oggi più utile e analitico, quello di rete. Tra i sociologi molti rifiutano il concetto di comunità. Tuttavia Bagnasco, constatando che nonostante tutto in varie discipline continua e continuerà ad essere usato, avverte di utilizzarlo con attenzione. Consiglia in ogni caso di usare concetti derivati come rete o identità, strumenti più controllabili analiticamente.

Tralasciando ricordi, sentimenti e ambivalenze che la ricchezza semantica della parola comunità evoca, si può condividere la definizione di Martini e Torti che la identifica in “un insieme di soggetti che condividono aspetti significativi della propria esistenza e che, per questa ragione, sono in un rapporto di interdipendenza, possono sviluppare un senso di appartenenza e possono intrattenere tra loro relazioni fiduciarie”³. E’ questo insieme di soggetti l’attore principale della pianificazione che persegue obiettivi partecipati di politica sociale. Considerare la comunità un soggetto significa riconoscerle la capacità di porsi degli obiettivi, di lavorare per perseguirli, di agire per modificarsi e per modificare il contesto in cui è inserita; significa riconoscere le risorse, le potenzialità e le capacità che è in grado di esprimere, ossia riconoscerla come una comunità “competente”. Ciò significa considerarla “un soggetto che possiede un sapere e un saper fare”, che devono essere recuperati ancor prima che migliorati e sono e possono essere utilmente impiegati per risolvere i problemi della quotidianità del vivere; “un soggetto che apprende” e può migliorare ed accrescere le proprie competenze; “un soggetto di storia”, ossia con un passato che ne definisce l’identità e la cultura, che ne sostanzia il presente e ne alimenta il futuro; un “soggetto di poteri”, cioè che partecipa, attraverso le istituzioni e gli strumenti democratici, alla formulazione delle scelte che la riguardano. Una comunità così intesa, infatti, non si limita ad essere destinataria o beneficiaria delle politiche sociali ma chiede ed è in grado di esserne l’artefice.

Assumere il modello della competenza rende possibile la pratica della partecipazione individuando nella comunità l’attore principale della pianificazione, che persegue gli obiettivi partecipati di politica sociale. La partecipazione, tuttavia, non può realizzarsi qualora tra i membri della comunità non vi siano senso di appartenenza, coinvolgimento e senso di responsabilità. E’ difficile che le persone e i gruppi propendano a fare qualcosa e ad assumere impegni e rischi qualora non si sentano radicati in un contesto e “toccati” emotivamente – ossia coinvolti – da un evento o da un problema che lo riguardano. Il senso di responsabilità sociale è la consapevolezza che le condizioni di vita della collettività e i problemi che in essa si verificano chiamano in causa tutti; indipendentemente dalle cause che concorrono al verificarsi degli stessi, il senso di responsabilità impone di fare qualcosa ed è pertanto a fondamento di comportamenti attivi e solidali. Se il

² Bagnasco fa alcuni esempi emblematici delle possibili trappole insite nel concetto. Ad esempio, la *comunità virtuale* che è l’esatto opposto di quello che si può immaginare essere la comunità (la comunità virtuale si crea artificialmente e nella quale si può entrare o uscire molto facilmente, dandosi regole a piacere ... esattamente il contrario di quanto diceva Tönnies – comunità virtuale e comunità funzionano in modi differenti e spesso contrapposti). Ma la trappola delle trappole è il suo uso politico: in nome della comunità si compiono ancor oggi pulizie etniche; uno degli slogan del nazismo era “*indietro verso la comunità*”. Bagnasco A., *Tracce di comunità*, Il Mulino, Bologna, 1999.

³ Martini E.R., Torti A., *Fare lavoro di comunità*, Carocci, Roma, 2003, p. 13.

senso di responsabilità è il sentire che si deve fare qualcosa, il potere è la reale possibilità di farlo: senso di responsabilità e potere vanno considerati quindi nella loro interdipendenza.

Senso di appartenenza, coinvolgimento e senso di responsabilità sono presupposti della partecipazione che implica un esercizio di potere, la possibilità di decidere, di controllare, sia nel senso di determinare che in quello di verificare le azioni di coloro che hanno ricevuto/accettato deleghe. Per partecipazione, infatti, si può intendere il processo attraverso cui i cittadini, organizzati in gruppi e/o associazioni, determinano o concorrono a determinare le scelte che riguardano la loro vita e ne controllano l'efficacia rispetto ai loro interessi. Per promuovere la partecipazione risultano fondamentali tutte quelle strutture intermedie, fra cui le organizzazioni di comunità, le associazioni, ecc. che permettono ai cittadini di uscire dalle condizioni di isolamento e di sentire di avere del potere che sostenga il senso di responsabilità. La misura del potere e il suo reale esercizio sono infatti la discriminante che distingue la partecipazione dal coinvolgimento. Sia il coinvolgimento che la partecipazione si basano su un processo centrale dello sviluppo di comunità, ossia la creazione di connessioni fra i soggetti e/o gli attori sociali presenti nella comunità. La connessione, oltre a soddisfare il bisogno di relazioni sociali, crea le premesse per la partecipazione e il coinvolgimento in quanto permette di superare l'isolamento e il senso di impotenza, favorisce lo sviluppo di un vissuto comune rispetto a un problema e la scoperta di risorse non viste o considerate in precedenza. La creazione di connessioni richiede comunicazione e si sostiene sul riconoscimento di interessi comuni o complementari.

Lo sviluppo di coinvolgimento, partecipazione e connessioni è ciò che favorisce lo sviluppo di comunità, ossia il processo che "si pone l'obiettivo di permettere ai soggetti che vivono in determinate condizioni di cambiarle in relazione ai loro bisogni/interessi" consentendo quindi di accrescere il sentimento di comunità e di sostenere la comunità come soggetto. Si tratta di un processo che "presuppone l'assunzione di responsabilità da parte dei soggetti per le loro condizioni, il riconoscimento e la legittimazione delle loro competenze e dei loro 'criteri' di valutazione della qualità della vita e di scelta della direzione da dare al cambiamento"⁴. Una prospettiva, questa, che mette in discussione il paradigma centrale di riferimento dei servizi che identifica il potere col sapere professionale e rende evidente che il dovere dei cittadini di assumersi responsabilità è inseparabile dai loro diritti di poter scegliere il proprio destino, sia pur entro un

Community care.

Orientamento delle politiche sociali moderne secondo cui le misure assistenziali (care) a favore delle categorie sociali più deboli (particolarmente gli anziani non autosufficienti, i disabili fisici, le persone con difficoltà di apprendimento e con disagio mentale) vengono organizzate dando priorità alla loro fondamentale esigenza di vivere entro i confini e la cultura della comunità locale di appartenenza. Si tratta di un orientamento che assume come presupposto valoriale che per le persone assistite sia preferibile continuare a rimanere nel contesto in cui sono vissute. Esso inoltre riconosce la presenza e l'attivazione spontanea nelle comunità locali di molti aiuti grazie a dinamiche relazionali ed affettive inerenti la libera capacità di iniziativa delle persone, i loro legami di parentela ed il loro vivere associato.

⁴ Ibidem.

quadro normativo ben chiaro. Lo sviluppo di comunità, quindi, appare essenziale sia per una reale democrazia sia per la realizzazione di politiche sociali equilibrate ed efficaci; è infatti la forza interna di una comunità il motore che spesso crea e impone processi di cambiamento o di risposta a bisogni collettivi. In particolare, esso risulta fondamentale per la realizzazione di progetti di intervento nell'area del disagio sociale o per affrontare, con qualche speranza di successo, problemi la cui soluzione dipende dai comportamenti dei cittadini come, ad esempio, il rispetto dell'ambiente, il rapporto con i "diversi", i comportamenti devianti, la prevenzione delle tossicodipendenze, l'emarginazione/solitudine degli anziani. In questo senso sviluppo di comunità e promozione del benessere coincidono: non può esserci promozione del benessere nel senso globale del termine in assenza di senso di responsabilità sociale, di potere e di competenze.

Cambiamenti sociali e bisogni

La comunità locale, nelle sue forme e manifestazioni, ha da sempre rappresentato il luogo in cui le persone potevano inscrivere il proprio progetto personale di vita all'interno di un progetto collettivo e quindi condividerlo attraverso vincoli di solidarietà e altruismo. "I processi sociali (globalizzazione, postmodernismo ...) e le politiche attuate negli ultimi decenni (neoliberismo, deregolazione ...) hanno posto le condizioni per lo sgretolamento del tessuto sociale, esaltando la libertà dell'individuo a scapito della dimensione collettiva. È proprio dallo sgretolamento sociale, dall'indebolimento crescente delle relazioni di comunità e dalla sensazione di impotenza collettiva che deriva la tormentosa sfiducia esistenziale che caratterizza l'uomo dell'Occidente, il suo senso di solitudine e di precarietà".⁵ La modernità liquida, così definita dal sociologo polacco Z. Bauman, indica con chiarezza le incertezze della nostra società, sempre più a rischio, che si riferiscono in particolare a:

- frammentazione dei legami sociali;
- crescente individualizzazione;
- forte competitività generalizzata;
- instabilità e insicurezze;
- povertà diffuse;
- perdita di fiducia verso la politica⁶.

I cambiamenti sociali che le nostre comunità locali stanno vivendo hanno determinato l'emergere di nuovi bisogni di cui si è dovuto tener conto in questi ultimi anni quali:

Il Friuli Venezia Giulia è una regione con sempre meno nati, con un calo generalizzato che interessa anche gli stranieri...

Solo una questione demografica? Non solo: essere genitori (e in particolare madri) in Friuli Venezia Giulia e in Italia risulta ancora particolarmente faticoso rispetto ad altri contesti, dove i sistemi di welfare sostengono con interventi "di sistema" sia la natalità, sia le molteplici forme di famiglia, sia l'effettiva possibilità di conciliare la genitorialità (e in particolare la maternità) con il lavoro. IRES FVG,(2015)

⁵ Caritas italiana, *Testimoniare la carità, Partecipazione e cittadinanza*, Città Nuova Editrice, Roma, 2008, p.6.

⁶ Bauman Z., *Voglia di comunità*, Editori Laterza, Roma-Bari,2001; *Modernità liquida*, Editori Laterza, Roma-Bari,2002.

- “la fragilità e la trasformazione della famiglia, sempre più “istituzione guscio”, priva al proprio interno di elementi rassicuranti, di responsabilità e di stabilità;
- l’ambito del lavoro che enfatizza gli aspetti di flessibilità e mobilità, che di fatto producono precarizzazione anche dei progetti di vita delle persone, e nell’elevata mobilità l’indebolimento delle reti relazionali;
- l’aumento delle famiglie a rischio di povertà con conseguente difficoltà di accesso al mercato residenziale e all’aumento della richiesta di contributi economici o accesso al patrimonio residenziale pubblico, a volte con elevata concentrazione di situazioni di emarginazione negli insediamenti di edilizia pubblica”.⁷

Queste trasformazioni sociali ed economiche hanno interessato anche il nostro contesto regionale, con conseguente emersione di nuovi bisogni che si sono aggiunti a quelli già presenti e conosciuti, come ad esempio la denatalità⁸ e l’invecchiamento della popolazione⁹. Anche la presenza di persone con cittadinanza straniera è ormai un dato strutturale non trascurabile unitamente ai fenomeni migratori più recenti di persone che provengono via mare dal Mediterraneo o dai confini a nord del territorio regionale. Nel 2014 la popolazione residente sfiora le 108.000 unità, con un’incidenza sul totale della popolazione pari all’8,8% (Udine 7,7%, Pordenone 11,2%, Trieste 8,1% e Gorizia 8,6%, Nord Est 10,8%, Italia 8,1%). I minori stranieri residenti presentano un’incidenza superiore ed è legittimo porsi la domanda su quali opportunità si debbano promuovere per facilitare efficaci percorsi di integrazione sociale: i residenti stranieri in età 0-14 anni nel 2014 erano 20.408, il 13,2% sul totale dei residenti della stessa età; i residenti in età 15-24 anni erano 12.661, il 12,3% sul totale e i residenti in età 25-34 anni erano 23.370, il 18,6%.

L’invecchiamento della popolazione ...

Nel 2014 in Friuli Venezia Giulia tale incidenza sfiora il 25%, circa 3 punti percentuali in più rispetto a dieci anni fa e anche rispetto alla media nazionale; solo la Liguria presenta un valore maggiore (27,7%). In provincia di Trieste la popolazione è ancora più sbilanciata verso le fasce più elevate (28,2%), collocandosi al secondo posto in Italia dopo Savona (28,3%); [...] A livello comunale spiccano i territori montani della regione: Drenchia (dove il 47,4% dei residenti ha più di 65 anni), Tramonti di Sopra (41,1%), Clauzetto (38,1%), Dogna (38%), Rigolato (36,7%), Barcis (35,3%). I dati mettono in luce gli squilibri presenti nella struttura della popolazione nazionale e soprattutto regionale, che hanno delle ripercussioni molto importanti, ad esempio sul sistema previdenziale e sulla sua sostenibilità nel tempo. IRES FVG, (2014)

⁷ Ibidem.

⁸ Cristini C., *La natalità in Friuli Venezia Giulia*, IRES FVG, iReport, 01/15.

⁹ Russo A., *La popolazione in Friuli Venezia Giulia nel decennio 2004-2014*, IRES FVG, infoCliK 2014.

Una Chiesa capace di prossimità

La comunità cristiana, di fronte ai cambiamenti sopra descritti, è chiamata a “sostenere forme di partecipazione democratica e di democrazia partecipativa, a creare occasioni per l’impegno civile e per l’assunzione diretta di responsabilità da parte dei cittadini in funzione della tutela dei diritti, del bene comune e per la difesa dell’ambiente, in modo di accrescere il peso dei cittadini nei processi di governo della comunità locale”.¹⁰ Per la comunità cristiana il rapporto con il territorio è una dimensione costitutiva e identitaria. “Il territorio è per la parrocchia non è solo il luogo di competenza ma anche di appartenenza. [...] La presenza della parrocchia nel territorio si esprime anzitutto nel tessere rapporti diretti con tutti i suoi abitanti, cristiani e non cristiani, partecipi della vita della comunità o ai suoi margini. [...] Presenza nel territorio vuol dire sollecitudine verso i più deboli e gli ultimi, farsi carico degli emarginati, servizio dei poveri, antichi e nuovi, premura per i malati e per i minori in disagio. [...] Presenza è anche capacità da parte della parrocchia di interloquire con gli altri soggetti sociali del territorio”¹¹.

Certamente le sfide dei tempi moderni hanno modificato l’organizzazione sociale delle nostre comunità locali e anche la parrocchia ha dovuto adeguarsi¹². Richiamando le considerazioni di don Giovanni Nervo, che nel 1971 per incarico della Conferenza Episcopale Italiana ha avviato la Caritas italiana, si può sostenere che è “compito della Chiesa, e nel concreto della parrocchia, collaborare con le istituzioni per le migliori soluzioni possibili ai problemi della popolazione, particolarmente dei più deboli”¹³, sottolineando altresì che questa priorità è sancita da alcuni articoli della Costituzione italiana e non solo un’esigenza evangelica.

Per don Nervo la collaborazione tra la parrocchia e le istituzioni locali, sia pur nella differenza di compiti e di ruoli, è possibile se tutti pongono al centro degli interessi comuni la persona. “Comune e parrocchia sono strumenti al servizio delle persone e delle famiglie. Non ci sono i poveri della parrocchia e quelli del Comune, non ci sono giovani della parrocchia e quelli del comune. Se si mettono al centro i poveri e i giovani, la parrocchia e il Comune non possono non collaborare per dare la soluzione migliore ai loro problemi, di qualunque colore sia

Immaginare vie generative

“... quando si parla di bisogno e di fragilità solo il legame sociale può aiutare a moderare e orientare la domanda, a rafforzare la reciprocità, a stimolare le risorse personali. Solo a partire dal basso, da esperienze istituenti locali può partire una reale innovazione, capace di creare arene concrete di corresponsabilità e di contribuzione, dove la cittadinanza sia praticata in modo attivo e creativo. Concepito in questo modo, come potenziamento della membrana intermedia e vitale della vita sociale – fatta di relazioni, famiglie, territori, comunità – il welfare può tornare a essere luogo di innovazione sociale”. Giaccardi G. (2014)

¹⁰ Caritas italiana, *Testimoniare la carità, Partecipazione e cittadinanza*, Città Nuova Editrice, Roma, 2008, p.7.

¹¹ Caritas italiana, *Testimoniare la carità, Il legame con il territorio*, Roma, 2007, p. 10,

¹² Giaccardi C., *La povertà oggi: sintomo, metodo, profezia*, 37° Convegno nazionale delle Caritas diocesane, Cagliari, 2014, p.3.

¹³ Nervo G., *Chiesa comunità di fede, di preghiera, di carità*, Edizioni Messaggero Padova, Padova, 2011, p. 124-125.

l'amministrazione in quel momento; importano le persone alle quali il comune deve dare una risposta".¹⁴ La Chiesa però non può esimersi dall'essere presenza viva in quelli che da Enzo Bianchi vengono identificati come i luoghi di periferia esistenziale, quale premessa di una riflessione sulla prossimità proposta al 37° convegno nazionale delle Caritas diocesane, tenutosi a Cagliari il 31 marzo-3 aprile 2014. Bianchi, in quella occasione, ricordava che sin dal Concilio Vaticano II e da Giovanni XXIII la chiesa è stata capace di essere profetica così come profetiche sono state le parole di Paolo VI "nell'enciclica *Ecclesiam suam* (1964) : la chiesa deve venire a dialogo con il mondo in cui si trova a vivere. La chiesa si fa parola; la chiesa si fa dialogo; la chiesa si fa conversazione (§ 67)".¹⁵ Per il priore della comunità monastica di Bose la prossimità è essenziale per la Chiesa. "Occorre decidere di farsi prossimo, di incontrare l'altro, superando precomprensioni, pregiudizi, fatiche e diffidenze. L'altro è sempre un fratello – possiamo aggiungere nella fede – un fratello per il quale Cristo è morto (1 Cor 8,11)".¹⁶

Domandarsi: chi sono i poveri ? Chi sono i bisognosi? Quali sono le periferie esistenziali? Per Enzo Bianchi è sbagliato. "Se uno si immette nella logica del ricercare chi è il prossimo, sbaglia, perché finirà per prestabilire chi vuole incontrare, finirà per decidere lui il bisogno prossimo, mentre la *necessitas* è quella di farsi, di rendersi prossimo a chiunque si incontri, a ogni uomo o donna che ci passa accanto. La vera *necessitas* è la decisione della prossimità verso l'altro, non importa chi lui o lei sia; non dobbiamo avvicinarci all'altro perché è nel bisogno, ma l'altro deve essere reso prossimo in quanto uomo o donna, fratello o sorella in umanità. Nell'incontro poi conosceremo il suo eventuale bisogno: solo così di può fare un cammino che umanizza chi incontriamo e noi stessi: È la fraternità o la sororità che ci stabilisce quali persone e soggetti, perché nessuno può diventare soggetto senza umanizzarsi, senza la relazione con gli altri".¹⁷

La quotidianità dell'azione caritativa implica però uno stile con cui praticarla e su questo è indispensabile porsi in discussione, operare con discernimento e domandarsi sempre se lo stile è adeguato all'opera che si compie, sottolinea E. Bianchi. "Sono convinto che ciò che è urgente per la chiesa e per la Caritas non è in primo luogo aggiungere, aggiungere azioni a quelle in cui siete già impegnati, quanto piuttosto assumere la povertà come stile. È una sfida enorme. [...] "La seconda sfida caratteristica della chiesa e del cristiano nell'azione caritativa è certamente l'umiltà, che potremmo anche definire povertà spirituale: essa permette di raggiungere uomini e donne per i quali non avviene il discernimento e il riconoscimento, se non da parte di chi si sente umile come loro, bisognoso come loro della misericordia di Dio. [...] "Non dimenticate dunque: anche una Caritas che non arrivasse ad avere molti mezzi e a fare tante opere, può però sempre fare la carità di chi dà se stesso, la propria presenza all'altro, agli altri. Questo è ciò che il Signore vuole".¹⁸

¹⁴ Nervo G., *Chiesa comunità di fede, di preghiera, di carità*, Edizioni Messaggero Padova, Padova, 2011, p. 125.. Don Nervo ricorda a proposito che la chiesa non ha il compito di organizzare i servizi della città terrena [...] anche se è compito dei laici e dei cristiani organizzare come cittadini i servizi, in collaborazione con tutti.

¹⁵ Bianchi E., *Con il vangelo nelle periferie esistenziali, relazione teologica pastorale*, 37° Convegno nazionale delle Caritas diocesane, Cagliari, 2014, p.3.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Ibidem, p. 2.

¹⁸ Ibidem, p. 4-6.

La Caritas e il territorio

La Caritas, nella diversità di contesto di riferimento come quello nazionale, diocesano e parrocchiale, resta sempre un organismo pastorale istituito per animare la parrocchia o la pluralità di parrocchie che fanno riferimento a una diocesi. L'obiettivo che persegue è sempre lo stesso: promuovere la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale. Che si tratti della Caritas diocesana o parrocchiale il suo obiettivo è quello di partire dai fatti concreti – bisogni, risorse, emergenze – e realizzare percorsi educativi finalizzati al cambiamento concreto negli stili di vita ordinari dei singoli e delle comunità o gruppi, sia in ambito ecclesiale che civile. I destinatari di questo servizio di animazione in grado di incidere concretamente nella vita quotidiana delle persone sono i poveri, la chiesa e il territorio. Il metodo è semplice e si basa sull'ascolto, sull'osservazione e sul discernimento nella capacità di individuare tra tutte le azioni possibili quelle che danno risposte immediate nella prospettiva però di un cambiamento nel futuro.

Il metodo adottato dalla Caritas si concretizza in tre snodi – *ascoltare, osservare e discernere* – non tanto consecutivi bensì cornice di un percorso di lavoro consolidato nel tempo attraverso pratiche ed esperienze.

ASCOLTARE. L'ascolto non "è solo strumento e tecnica, ma metodo, nel senso etimologicamente forte di percorso, cammino condotto non in forma solitaria, ma comunitariamente, in solido.[...] In secondo luogo l'ascolto si rivela come parte di un processo più complesso che è quello del dialogo, perché se c'è uno che ascolta o che è invitato a farlo è perché c'è qualcun altro che parla o desidera farlo. Ascoltare assume così il senso radicale dell'esserci, del farsi presente, del rifiuto di fuggire, nell'indifferenza come nello spiritualismo disincarnato, davanti all'altro e alle sue vicende, come anche davanti alle sue richieste e necessità. E questo conduce a un terzo aspetto: l'ascolto quando non è di mestiere, interessato o troppo emotivo, ci pone di fronte alla inespugnabile libertà dell'altro, alla sua individualità irriducibile anche ai nostri buoni e volenterosi schemi. L'altro nella sua autonomia non sarà mai quello che noi vogliamo che sia. L'ascolto non può essere uno strumento di potere, anche se rivestito di buone intenzioni".¹⁹

OSSERVARE. L'ascolto non può non accompagnarsi dal guardare e dall'osservare, anche con la parzialità implicita del vedere. Per la Caritas è importante guardarsi dentro e fuori: "Guarda vicino, intorno a sé, a quello che succede, alle vicende che toccano o influiscono sull'esistenza degli uomini, guarda alla cultura, alla politica, all'economia, guarda alle tragedie e alle lacrime, guarda al mondo dei non credenti, degli altri credenti, guarda fino ai confini del mondo, ..." [...] "Come per l'ascolto ci si deve esaminare su chi si guarda, su perché e come si guarda".²⁰

Il metodo della Caritas

Il metodo «Ascoltare, Osservare, Discernere per animare» nasce dall'esperienza più che trentennale di servizio ai poveri e viene assunto come approccio ordinario alla progettualità di ogni ambito della Caritas affinché liberi tutte le sue potenzialità e permetta quel processo di lavoro ordinato e continuo che diventa animazione del territorio e della comunità.

¹⁹ Perini G., *Caritas parrocchiale e metodo; Ascoltare, osservare, discernere*, atti 30° Convegno nazionale delle Caritas diocesane, 13-16 giugno 2005, p. 2.

²⁰ *Ibidem*, p.3.

DISCERNERE. “Dall’ascolto e dall’osservazione procede il discernere, che copre una vasta gamma di significati. Dal capire il quadro della situazione, al programmare l’azione, al decidere il tipo e le modalità di intervento: tutto questo fa parte dell’ambito del discernimento. Gli aspetti visibili di questo terzo livello metodologico potrebbero essere condensati nelle opere segno e nei vari interventi sia di natura operativa che educativa, che la Caritas è chiamata a mettere in atto”.²¹

I centri di ascolto e le comunità parrocchiali

I centri di ascolto parrocchiali o inter-parrocchiali (riferiti al territorio di una forania o decanato che comprendono più parrocchie tra loro vicine) sono “porte sociali”, “... luoghi di accoglienza e di ascolto che, in modo capillare, assicurano la presenza sul territorio regionale di volontari disponibili ad accogliere ed ascoltare, con discrezione e semplicità, chiunque si trovi in difficoltà. I volontari che vi operano sono persone, in prevalenza adulte o anziane, che gratuitamente, ma con costanza e sistematicità dedicano parte del proprio tempo per tenere aperte con continuità porte che possono essere varcate da chiunque abbia bisogno di un aiuto, sia materiale sia di tipo morale, sia di beni o servizi sia di ascolto e dialogo. Sono luoghi cosiddetti a bassa soglia perché per accedervi non è richiesto alcun requisito né la compilazione di alcun documento. Luoghi in cui ci si può recare anche solo per parlare con qualcuno, per sfogare dolori o manifestare difficoltà con la certezza di essere ascoltati da chi si adopera per incoraggiare, orientare e indirizzare verso persone o servizi, per quanto possibile, offrire anche un aiuto concreto o supporto tecnico”²². Nel 2013 in Friuli Venezia Giulia sono stati rilevati 31 centri di ascolto (*di seguito* CdA) con una presenza attiva di circa 200 volontari.²³

I CdA nascono da un percorso di riflessione avviato negli organismi di corresponsabilità presenti nelle parrocchie, quali il Consiglio pastorale parrocchiale e l’Assemblea parrocchiale. Di norma la parrocchia o le realtà parrocchiali che formano una forania o un decanato decidono di costituire un CdA quale strumento operativo di risposta a due obiettivi essenziali. Il primo è quello di costruire una rete di fronteggiamento alla crescita di fenomeni di povertà e di disagio presenti nel territorio, percepiti con preoccupazione dai parroci e dai laici. Il secondo è quello di dotarsi di uno strumento non solo di sostegno ai bisogni di quanti si rivolgono alla parrocchia perché in disagio economico e sociale, ma soprattutto di promozione di processi di cambiamento e responsabilizzazione di un territorio capace di esprimere solidarietà. Non si tratta quindi di

²¹ Ibidem.

²² Zenarolla A., *Denaro con fiducia, Ripensare gli interventi economici per il contrasto della povertà*, Milano, Franco Angeli, 2012, p. 74.

²³ I volontari attivi nei CdA sono persone che costantemente seguono percorsi di confronto e di formazione continua indispensabili nel supportare impegni emotivi, pratici e organizzativi delle attività monitorate e rendicontate nei report annuali predisposti dal gruppo di lavoro integrato degli osservatori della povertà e delle risorse (OPR) delle Diocesi di Concordia-Pordenone, Gorizia, Trieste e Udine nell’ambito della collaborazione con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Osservatorio delle politiche di protezione sociale (gli ultimi report sono disponibili nei siti delle Caritas diocesane e nel sito della Regione cfr. www.regione.fvg.it).

risposte soltanto assistenziali, come ad esempio l'erogazione di una borsa alimentare o di un contributo per il pagamento di per una fornitura essenziale quale quella della luce, dell'acqua o del gas, ma anche di una testimonianza della comunità diretta a rimuovere le cause che producono la povertà.

Il CdA opera nella convinzione di essere solo uno dei nodi della rete sociale presente sul territorio e ha il compito di porre in relazione la persona accolta con gli altri nodi della rete, in primis le istituzioni civili. Deve in ogni caso saper interagire sia con i nodi della rete formale (servizi sociali, servizi sanitari, ecc.) che informale (associazioni, enti ecclesiali, cooperative sociali, ecc.). La sua identità costitutiva di organismo pastorale della comunità parrocchiale, può facilitare gli incontri relazionali tra istituzioni ed enti che devono farsi carico delle persone in difficoltà. I CdA non sono soltanto un mezzo con cui le comunità cristiane parrocchiali possono essere più prosime e più solidali con le persone che vivono percorsi di disagio economico e sociale, ma anche una opportunità per leggere la povertà e l'esclusione sociale presenti sul territorio della parrocchia e per riflettere sulle cause che le generano. Sono quindi allo stesso tempo un ponte e un'antenna. Sono un ponte tra la comunità e coloro che vivono in povertà o in condizioni di esclusione, sono antenne perché possono captare segnali e condizioni di disagio sommerse.

Le modalità operative del CdA sono strutturate essenzialmente su dimensioni ritenute importanti per perseguire gli obiettivi e per punti si possono riassumere in:

- a) *Accoglienza*. La persona deve sentirsi accolta, deve sentirsi in piena dignità anche a fronte di comportamenti e stili di vita problematici. Il *setting* e il luogo dell'ascolto sono importanti, così come le distanze e i ruoli di colui che ascolta e di colui che è ascoltato. I volontari e gli operatori del CdA devono adottare modalità rispettose ed empatiche, far percepire alla persona che dedicano tempo e attenzione alla sua situazione personale.
- b) *Ascolto*. L'ascolto è l'inizio di una relazione di aiuto che coinvolge anche chi ascolta in un progetto comune che mira alla promozione umana. L'ascolto è la prima forma di aiuto. Il CdA non vuole essere un contenitore di problemi e di pratiche da evadere bensì di storie da assumere, il "luogo della relazione nel senso che chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno".²⁴
- c) *Orientamento*. Una persona in difficoltà sovente non riesce ad essere "consapevole" dei propri bisogni o a riconoscerne le priorità. Compito del CdA è quello di facilitare una rilettura dei bisogni, dare informazioni sulle effettive risorse del territorio (servizi, opportunità, nominativi e indirizzi utili, ecc.). Chi vive in povertà spesso è anche escluso, perché non ha una rete formale e informale su cui poter contare al momento del bisogno.
- d) *Accompagnamento*. Accompagnare significa affiancare la persona, perseguire un percorso di superamento del bisogno, costruire tappe e soluzioni su cui attivarsi oltre che individuare le azioni di contenimento o di contrasto del disagio nella prospettiva di un cambiamento. Accompagnare significa non solo verificare che i soggetti e le istituzioni della società civile si siano attivati per farsi carico dei problemi delle persone ma anche verificare se la persona ha realmente compiuto i passi necessari discussi e condivisi nella fase di orientamento.

²⁴ Caritas, *Linee guida per i centri di ascolto*, Roma, 1999, p. 9.

e) *Risposta al bisogno*. Il CdA non è sostitutivo di quello che deve fare la società civile con cui collabora, né dimentica le competenze specifiche e istituzionali dei servizi ma spesso è in grado anche di offrire prime risposte a situazioni di emergenza oltre che attivarsi nella rete del territorio. Sono soluzioni temporanee o parziali come la ricerca immediata di una accoglienza di emergenza o temporanea, o la fornitura di generi alimentari e piccoli sussidi economici immediati. I CdA sono da questo punto di vista sportelli di prima risposta su cui la Caritas (diocesana, foraniale o parrocchiale) si affida per la gestione di interventi e prestazioni come quelle relative alla distribuzione di alimenti e vestiario, di prestiti (micro credito sociale), di residenzialità provvisoria, di accompagnamento e sostegno psicologico o di mediazione.

Operare in prossimità ai bisogni delle persone in disagio e povertà è comunque un compito complesso per le dimensioni relazionali e organizzative che implica. Volontari e operatori operano in strutture di lavoro aggregate, in équipe di confronto e sostegno, e devono conoscere le opportunità territoriali relative ai servizi pubblici e privati esistenti. L'impegno è di conoscere, ad esempio, se in un dato quartiere c'è una rete di vicinato che può sostenere una persona o una famiglia per piccole incombenze quotidiane, se ci sono volontari che possono affiancare le persone in percorsi di sostegno, di affiancamento, di accompagnamento ai servizi, se si sono persone disponibili per interventi semplici di aiuto e solidarietà, se ci sono risorse associative, sportive e culturali che possono favorire soluzioni di integrazione e accoglienza comunitaria. Agire con questa responsabilità significa anche farsi riconoscere come snodo della rete, collaborare ed essere parte propositiva nella finalità di promuovere e coinvolgere la comunità locale. Per la Caritas tra i compiti del CdA rientra anche la funzione di *advocacy*, di denuncia delle situazioni di mancata risposta a bisogni reali, di mancato rispetto dei diritti di cittadinanza sociale. Non si tratta di una rivendicazione aprioristica di diritti fondamentali, ma di una promozione sociale della persona che a volte comporta il sostegno delle decisioni dei servizi anche se non sempre apprezzate dalle persone che chiedono aiuto. Essere snodo di rete significa inoltre responsabilizzarsi per un rispetto della segretezza e *privacy*, garantire la discrezionalità nell'uso di dati e informazioni sensibili dotandosi di un sistema coerente con le normative vigenti.

In questi ultimi anni i CdA attraversano una fase di ripensamento e di trasformazione oltre che di crescita territoriale. La presenza di un CdA diocesano unitamente a CdA parrocchiali o foraniali implica oggi la revisione organizzativa dei compiti e una definizione dei ruoli tra i diversi livelli di testimonianza presente sul territorio. Non è da meno la crescita di prestazioni erogate alle persone, spesso su delega dei servizi; questo sbilanciamento fa perdere al CdA il ruolo di "tessitore di reti" e di testimonianza. Del resto la crescita delle richieste prestazionali, soluzione semplice e comoda, mette in evidenza contraddizioni riconducibili a posizioni di forte delega e deresponsabilizzazione civile. La consapevolezza della complessità dei bisogni e delle azioni di contrasto deve far comprendere che l'integrazione e la collaborazione rappresenta il metodo coerente finalizzato alla promozione umana e alla eliminazione delle cause di povertà e disagio.



2. Scenari di pianificazione sociale

Il piano di zona come strumento strategico di pianificazione sociale

Il piano di zona (*di seguito* PDZ) è lo strumento con cui costruire politiche sociali partecipate e integrate. Così come proposto dalla Legge 328/2000, il PDZ è uno strumento attraverso il quale i Comuni, con il concorso di tutti i soggetti attivi nel territorio, contribuiscono alla progettazione e all'organizzazione del sistema territoriale delle politiche e dei servizi alla persona. Esso rappresenta, pertanto, una progettualità partecipata che si propone di sperimentare un processo di organizzazione e riorganizzazione del complesso delle risorse disponibili a partire dal basso – dalla comunità – al fine di contribuire a produrre azioni sociali condivise, interventi e servizi articolati sulla base di effettive esigenze del cittadino e realizzati col suo coinvolgimento e col concorso dei diversi soggetti operanti nel territorio.

Nello specifico è lo strumento attraverso il quale i Comuni associati definiscono:

- gli obiettivi strategici e le priorità di intervento nonché gli strumenti e i mezzi per la relativa realizzazione;
- le modalità organizzative dei servizi, le risorse finanziarie, strutturali e professionali, i requisiti di qualità;
- le forme di rilevazione dei dati nell'ambito del sistema informativo;
- le modalità per garantire l'integrazione tra servizi e prestazioni;
- le modalità per realizzare il coordinamento con gli organi periferici delle amministrazioni statali, con particolare riferimento all'amministrazione penitenziaria e della giustizia;
- le modalità per la collaborazione dei servizi territoriali con i soggetti operanti nell'ambito della solidarietà sociale a livello locale e con le altre risorse della comunità;
- le forme di concertazione con l'azienda sanitaria locale.

Le finalità richiamate nel testo normativo evidenziano che il PDZ è uno strumento per il governo delle politiche sociali volto, in particolare, a:

- favorire la formazione di sistemi locali di intervento fondati su servizi e prestazioni complementari e flessibili, stimolando in particolare le risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, nonché a responsabilizzare i cittadini nella programmazione e nella verifica dei servizi;
- qualificare la spesa, attivando risorse, anche finanziarie, derivate dalle forme di concertazione;
- definire criteri di ripartizione della spesa a carico di ciascun Comune, delle aziende unità sanitarie locali e degli altri soggetti firmatari dell'accordo, prevedendo anche risorse vincolate per il raggiungimento di particolari obiettivi;
- prevedere iniziative di formazione e di aggiornamento degli operatori finalizzate a realizzare progetti di sviluppo dei servizi.

In seguito la Legge Costituzionale 3/2001 ha imposto una verifica del sistema regionale di welfare rinviandolo, per alcuni aspetti, all'approvazione di linee guida per la costruzione dei PDZ prefigurate dalla stessa L.328/2000. In Friuli Venezia Giulia nel corso del 2004 è stata approvata una prima normativa di riordino (L.R. 23/04) in particolare del settore sanitario. Nel contesto di



una complessiva revisione dei processi programmatori e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria il PDZ da un lato e il Piano di attività territoriali (PAT), dall'altro, costituiscono gli strumenti della programmazione locale, rispettivamente del sistema sociale (Ambito) e del sistema sanitario (Distretto). La pianificazione sociale regionale e locale trova poi nella L.R. 6/2006 la sua cornice strategica funzionale idonea a regolare il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali dei Comuni. Il tema generale dell'integrazione sociosanitaria e delle politiche sociali riceve altresì una forte determinazione nella citata legge, con un rilancio che dovrà trovare forti sinergie tra il programma delle attività territoriali della sanità (PAT) e quello dei Comuni associati in Ambito distrettuale (PDZ); di fatto, per le attività di reciproca interconnessione, i due strumenti dovranno sovrapporsi e prevedere modalità di elaborazione congiunta.

Una prima sperimentazione della pianificazione sociale è stata attuata nel triennio 2006-2008 e ha fornito per la prima volta alle Direzioni regionali coinvolte e agli organismi tecnici (Distretti sanitari e Ambiti distrettuali), aspetti critici e opportunità di innovazione²⁵. A questa prima fase è seguito un periodo quasi triennale di sospensione²⁶ in attesa di predisporre il piano regionale degli interventi e dei servizi sociali (il Piano sociale) e solo a marzo del 2012, anche in assenza di un atto importante, la Regione ha avviato un secondo periodo di programmazione sociale emanando precise linee guida per la predisposizione dei PDZ per il periodo 2013-2015²⁷. Anche a superamento del ritardo la Regione ha inteso dotare il territorio di uno strumento permanente di pianificazione e programmazione del sistema locale dei servizi e interventi sociali²⁸. Le linee

Il PDZ quale piano regolatore del sistema integrato.

La scelta della regione di definire il PDZ come strumento permanente di governo locale dei servizi sociali e sociosanitari qualificandolo quale piano regolatore del sistema integrato ha come obiettivo il superamento della discontinuità della pianificazione locale. Per raggiungere questa finalità è particolarmente importante ricordare il PDZ con i documenti di pianificazione e programmazione dei Comuni e degli altri soggetti che partecipano alla realizzazione del PDZ stesso, anche per quanto attiene l'aspetto economico-finanziario. Regione FVG, (2012)

²⁵ La valutazione finale sui risultati della sperimentazione attuata nel periodo 2006-2008 – *L'esperienza dei piani di zona nella Regione Friuli Venezia Giulia: opportunità e prospettive*, novembre 2009 – è consultabile sul sito della regione Friuli Venezia Giulia [cfr. www.regione.fvg.it (home>salute sociale> sistema sociale e sanitario>> piani di zona: modalità, indirizzi...)] unitamente ai diversi documenti di monitoraggio e di valutazione di processo che precedono la valutazione finale e in specifico: *1° Report Piani di zona 2006-2008*, 2007; *I progetti dei Piani di Zona*, 2007; *2° Report dei Piani di Zona*, 2008; *Report finale Piani di Zona 2006-2008*, 2009; *La governance nei Piani di Zona*, 2007; *Piani di Zona e partecipazione in Friuli Venezia Giulia*, 2009.

²⁶ Il processo di pianificazione nonostante il ritardo della Regione nel definire le sue priorità strategiche non ha interrotto i percorsi partecipativi, avviati con la prima sperimentazione. In molti Ambiti distrettuali i tavoli di lavoro con i soggetti istituzionali e non sono diventati sia pur con scelte differenziate modalità ordinarie con cui il servizio sociale ha inteso avviare momenti di collaborazione. Modalità in seguito riconfermate nella pianificazione 2013-2015.

²⁷ Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, *Linee guida per la predisposizione dei Piani di Zona*, allegato alla Delibera 458 del 22 marzo 2012.

²⁸ *Ibidem*, pag. 5.

guida considerano il PDZ come un documento strategico di programmazione complessiva delle attività del servizio sociale dei Comuni, che “individua obiettivi e sostenibilità di tutte le attività svolte nel contesto dell’Ambito distrettuale, diretto alla programmazione dei servizi nel loro complesso e non più prevalentemente orientato alla realizzazione di progettualità specifiche”.²⁹ Tale intenzione viene determinata dalla individuazione di macro obiettivi comuni (accompagnati da risultati attesi e indicatori di risultato) anche se la prospettiva fa riferimento al welfare di comunità, dove “l’assistenza e la cura realizzate nella comunità dai servizi strutturati devono coniugarsi all’assistenza, alla cura e all’impegno civico espressi dai membri della stessa comunità, nella convinzione che il benessere per i cittadini possa venir garantito dall’incrocio fecondo di queste due prospettive”³⁰.

Nella sua strumentalità il PDZ è un atto di programmazione concertata col quale, sulla base di osservazioni e analisi dei bisogni di comunità rilevati dalle organizzazioni che assumono la regia degli interventi (il servizio sociale dei Comuni), vengono ricostruiti, prioritariamente sulla base degli obiettivi proposti dalla Regione e secondariamente sulla base delle esigenze del territorio di riferimento (Ambito distrettuale), i livelli essenziali di protezione sociale che si traducono in un piano e in un conseguente programma per lo più integrati in un unico documento, anche se con scansioni annuali differenziate. Con esso si tende a facilitare l’evoluzione delle politiche sociali da mera erogazione di risorse che i Comuni associati in Ambito organizzano, a struttura di risposta ai bisogni che si connette alla comunità, diventando ente sistema. Si tratta di una struttura di risposta che richiede una nuova capacità di integrazione tra i servizi e una rinnovata attenzione di questi ultimi alle risorse che una comunità è in grado di esprimere e di sostenere. In primis, l’integrazione sanitaria, vincolante per un effettivo supporto a famiglie, a minori e a persone anziane e disabili. Non deve comunque essere dimenticato che fondamentali sono anche le connessioni tra i diversi servizi e settori che caratterizzano il sistema di welfare: dall’istruzione alle politiche per la casa, alla formazione ai servizi culturali e di aggregazione, ecc..

Se nel metodo il PDZ vuole essere un processo che promuove e attiva partecipazione e condivisione, come prodotto è un documento (triennale con attuazioni annuali) che, formalmente approvato, si caratterizza quale accordo di programma. Non si tratta però di un documento statico e definitivo quanto piuttosto di un documento di carattere processuale in quanto chiamato ad accompagnare e riflettere il processo dinamico di sviluppo della comunità. Esso, pertanto “assume dunque il significato di una traccia operativa per consentire un confronto tra i diversi attori sociali, e l’Accordo di programma rappresenta il documento di indirizzo di fondo delle politiche sociali che verranno definite durante il continuo confronto processuale”.³¹

L’aspetto processuale è determinante nel verificare se gli obiettivi prefissati vengono perseguiti, perché gli stessi risultati, così come gli obiettivi e le macro azioni per conseguirli, dipendono da processi organizzativi che coinvolgono soggetti diversi e sono condizionati da risorse e vincoli interni a tali soggetti ed esterni ad essi, in quanto propri del più ampio contesto di riferimento. Tali processi possono pertanto favorire oppure ostacolare il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi, e diventa quindi fondamentale individuarli e monitorarne l’andamento

²⁹ Ibidem.

³⁰ Ibidem, p.10.

³¹ Battistella A., *Piani di zona: e ora?* In *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 8, 2003.

al fine di rilevare, prima possibile, i fattori che invece di agevolarlo lo rendono difficile.³² L'analisi dei processi è ciò che consente di capire come il contesto reagisce agli interventi che vengono attivati su di esso e di cogliere le cause che portano al raggiungimento o meno degli obiettivi e dei risultati attesi, rendendo possibile la comprensione di quanto sta accadendo e l'eventuale messa in atto degli interventi di contrasto o di supporto più opportuni. Si tratta quindi di un'analisi il cui valore aggiunto risiede non solo nella possibilità di intervenire in modo da evitare il mancato conseguimento dei risultati/obiettivi attesi, ma anche nella possibilità di promuovere apprendimento individuale e organizzativo. Se svolta in modo da coinvolgere i diversi soggetti istituzionali e non istituzionali implicati nella realizzazione dei processi, tale analisi diventa un valido strumento di partecipazione e di apprendimento inter-organizzativo e comunitario. Però, essendo un'analisi di carattere qualitativo, essa richiede uno sforzo riflessivo da parte dei soggetti coinvolti, e in particolare da parte dei responsabili del conseguimento degli obiettivi, che dovranno essere accompagnati in una rielaborazione delle attività svolte funzionale, non solo alla loro rendicontazione, ma soprattutto alla loro comprensione.

Il PDZ tra governance e partecipazione

La costruzione e realizzazione del PDZ, nelle modalità sopra evidenziate, è un'occasione con cui trasformare la partecipazione da valore dichiarato a valore agito. Essa infatti non può essere data per scontata né può essere considerata l'esito spontaneo di una naturale predisposizione dei cittadini. Perlomeno qualora venga intesa nel significato più completo e forte, ossia come "totalità delle forme (personali, formali, informali ecc.) attraverso le quali individui, gruppi e collettività tutelano i propri interessi o contribuiscono al processo di scelta su materie che li riguardano"³³. La partecipazione così intesa, ossia come possibilità di contare e influire sui processi decisionali, si distingue dalla semplice partecipazione e collaborazione, richiedendo un investimento in termini di impegno e responsabilità di gran lunga maggiore. Impegno e responsabilità che i cittadini sono disposti ad assumere se hanno delle motivazioni valide. La tendenza – e tentazione – ad evitare di partecipare o a delegare la partecipazione ad altri è molto diffusa, soprattutto quando l'argomento su cui si è chiamati ad intervenire non coinvolge direttamente, può essere affrontato da altri o si presume – talvolta a ragione – di non conoscere o di non essere in grado di affrontare. Nonostante tali tentazioni e ostacoli, la partecipazione è comunque possibile e praticabile: rappresenta un processo complesso che "non trova, però, limitazioni strutturali tali da non consentire d'investire su di esso in modo significativo ed efficace".³⁴

Come non può essere data per scontata la tendenza dei cittadini a partecipare allo stesso modo non basta richiamare la partecipazione come valore e principio ispiratore delle proprie

³² È con una valutazione di processo che si possono apportare utili correttivi e miglioramenti al fine di perseguire gli obiettivi prefissati a differenza di una valutazione di risultato che solo ex post indica il raggiungimento o mancato raggiungimento di indicatori prestabiliti. Il monitoraggio se non accompagnato da verifiche valutative di processo non produce né interazioni né apprendimenti.

³³ Botazzoli P., Martini R., *Partecipazione* in Dal Pra Ponticelli M. (dir. di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, p. 422.

³⁴ Fazzi L., *Costruire politiche sociali*, FancoAngeli, Milano, 2003, p.94.

politiche per poter dire che si sta promuovendo la partecipazione dei cittadini. Quest'ultima, infatti, può essere ricercata e praticata a diversi livelli e con diverse modalità. Per Luca Fazzi, riproponendo le riflessioni di Arnstein,³⁵ si possono individuare otto piani di partecipazione distinti in tre livelli rispettivamente di partecipazione, quasi-partecipazione e non-partecipazione. L'ascolto, la consultazione e la partecipazione propositiva si collocano a un livello di non-partecipazione in quanto non prevedono la possibilità – ascolto e consultazione – o non danno la garanzia – di una partecipazione propositiva – che l'istituzione politica sia obbligata ad appropriarsi dei contenuti e delle proposte emerse dai cittadini e ad intervenire in modo coerente e conseguente ad esse.

L'ascolto, infatti, se rappresenta lo strumento per dare ai cittadini la possibilità di esprimere le proprie opinioni ponendo, di fatto, al centro dell'attenzione un soggetto solitamente trascurato, presenta tuttavia non pochi limiti. Introduce una modalità di comunicazione unidirezionale, che prevede la possibilità di ascolto ma non quella di risposta assegnando ai cittadini un ruolo semi-attivo che non obbliga alla risposta; riproduce una comunicazione gerarchicamente differenziata in cui un soggetto stabilisce le condizioni e la direzione del flusso e l'altro si limita a rispettarli; lascia alla discrezionalità dei politici attribuire importanza e significatività di quanto detto dai cittadini; non implica l'assunzione di una prospettiva di *empowerment* dei cittadini cui non vengono date informazioni, competenze e conoscenze per interagire in modo costruttivo con le istituzioni; alimenta fenomeni di "selezione avversa" per cui coloro che non si sentono o non sono in grado di esprimersi su tematiche specifiche vengono esclusi.

La consultazione include la possibilità di interazione tra le parti, prevede la presenza di organismi di rappresentanza che possono esprimere pareri o avanzare istanze relative a determinati temi di politica pubblica. Tali organismi possono inoltre favorire una migliore comprensione dei problemi e una più appropriata selezione delle risposte. Essi, tuttavia, se dotati solo di potere consultivo non possono negoziare o pretendere la messa in atto di azioni conseguenti alla consultazione per cui il potere politico rimane l'unico titolare delle funzioni decisionali relative alla costruzione dei programmi di intervento. In tale modalità di partecipazione, da ultimo, rimane il rischio di produrre forme di rappresentanza sterili che innescano processi di delegittimazione anziché di sviluppo e di evoluzione del processo democratico.

La partecipazione propositiva, infine, attribuisce ai cittadini il ruolo di fornire non solo pareri ma anche di avanzare proposte che, se adeguatamente argomentate, necessitano di risposte che richiedono di una riflessione che può indurre a modificazioni negli schemi di riferimento e nelle convinzioni dei *decision makers*. Alla possibilità di avanzare proposte, tuttavia, non corrisponde un obbligo ad assumersene la realizzazione da parte delle istituzioni politiche.

Il passaggio ai livelli di quasi-partecipazione implica l'assunzione di azioni improntate sul principio della *partnership* ossia sul riconoscimento sociale della complementarità di istituzioni e cittadini nella costruzione dei programmi di intervento. La *partnership* parte quindi dal riconoscimento della sostanziale eguaglianza dei partecipanti indipendentemente dal loro ruolo o dallo status e l'impegno a realizzare processi di dialogo e confronto tra le diverse prospettive e ragioni unitamente alla disponibilità a modificarle nel caso in cui vi siano argomentazioni ragionevoli e fondate per farlo. Il modello della *partnership* "prevede la predefinizione di una res pubblica

³⁵ Ibidem, p.103-109.

sulla base della quale si misura la volontà e la disponibilità dei singoli attori a partecipare ad un processo di confronto e di dialogo. [...] è socialmente istituzionalizzato il dialogo come elemento portante della prassi di costruzione della politica: ad essere legittimata è, dunque, l'interazione in quanto tale, e non la possibilità astratta di avanzare proposte senza specificare in che modo esse possano essere accolte o discusse. [...] In terzo luogo, il dialogo avviene all'interno di uno spazio pubblico inteso [...] come luogo od occasione pubblicamente rendicontabile e socialmente trasparente".³⁶

Il livello di partecipazione più elevato nella proposta di Arnstein prevede il controllo diretto dei cittadini sui propri bisogni e sulle proprie condizioni di vita partendo dal riconoscimento della loro capacità di sviluppare in modo autonomo strategie di *problem solving* e *problem making* su taluni argomenti. Si tratta, quindi, di un livello in cui si assiste a una delega di potere ai cittadini che per mantenere il senso e le finalità della politica sociale non deve scatenare invece dinamiche conflittuali o comunque disfunzionali ad essa e richiede di svilupparsi in contesti caratterizzati da un'elevata condivisione sui fini e da un altrettanto elevato livello di integrazione tra i diversi attori.

I livelli più elevati di partecipazione si basano sul riconoscimento delle competenze della comunità e contengono sempre una componente di *empowerment* inteso come potere da esercitare e potere da acquisire. Oltre a questo però è importante ricordare che una reale partecipazione non può non prevedere la possibilità che si sviluppi dissenso e conflitto. Il rapporto tra partecipazione e conflitto è, per così dire, reciproco: la partecipazione infatti può acuire il conflitto - facendo emergere differenti interessi e dando la possibilità a differenti posizioni di esprimersi e confrontarsi - ma quest'ultimo può a sua volta attivare la partecipazione offrendo l'opportunità per una sua gestione produttiva e negoziale.

Se il processo di pianificazione sociale intende caratterizzarsi come processo di partecipazione e inclusione della comunità nessuno può esserne escluso così come aveva previsto in origine anche la L.328/2000. In base al dettato di quest'ultima, gli attori del sistema sociale di territorio chiamati a prendere parte del processo di pianificazione possono essere raggruppati per unità di senso per obiettivi di condivisione e di responsabilità come segue:

- i diversi soggetti istituzionali (il Comune singolo o associato, il Distretto e servizi sanitari, le scuole, ecc.) concorrono, nell'ambito delle proprie competenze, a formulare, realizzare e valutare le politiche sociali;
- gli enti delle Chiese (Parrocchie) e delle Confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese e che operano nel settore dei servizi sociali, contribuiscono in pieno all'analisi, alla programmazione e alla realizzazione della rete di interventi e servizi sociali della città;
- le organizzazioni sindacali e le associazioni di tutela degli utenti partecipano a formulare gli obiettivi di benessere sociale e a valutarne il raggiungimento;
- le comunità locali, le famiglie, i singoli cittadini sono soggetti attivi delle politiche sociali e svolgono un ruolo protagonista nella progettazione e nella realizzazione del sistema;

³⁶ Ibidem, p.107.

- i soggetti del Terzo Settore (ONLUS, cooperative sociali, volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato) concorrono alla programmazione, all'organizzazione e alla gestione del sistema integrato;
- il mondo delle attività produttive, i privati: le imprese concorrono, esercitando appieno una "cittadinanza d'impresa", alla programmazione e dove ritengono opportuno anche all'organizzazione e alla gestione del sistema integrato;
- il mondo della finanza e del credito: soggetto fondamentale per realizzare un sistema di interventi e servizi efficiente, etico e sostenibile.

Per tutti i soggetti indicati (in Friuli Venezia Giulia richiamati dall'art. 12, comma 8 della LR 23/04) non sussistono limiti alla sottoscrizione dell'accordo di programma se, dopo aver condiviso il processo di elaborazione del PDZ, intendono anche mettere a disposizione del sistema integrato le proprie responsabilità, risorse e competenze contribuendo anche alla sua concreta realizzazione. L'accordo di programma è sottoscritto dai Sindaci dei Comuni dell'Ambito e, per le parti di integrazione sociosanitaria, dal Direttore Generale dell'Azienda sanitaria. Gli altri soggetti istituzionali individuati nei diversi ambiti territoriali aderiscono all'accordo di programma sottoscrivendolo in riferimento agli obiettivi specifici di loro competenza e agli interventi e servizi programmati di concerto nell'ambito del PDZ. I soggetti non istituzionali, aderiscono sottoscrivendo l'accordo di programma per dichiarare la propria condivisione degli obiettivi del PDZ. Il ruolo e l'impegno di questi soggetti, unitamente alle modalità di regolazione delle relazioni reciproche tra partner istituzionali e non, devono essere esplicitate nell'accordo stesso.

La modalità con cui si struttura la *governance* viene esplicitata nelle Linee guida della Regione con ruoli chiari per i soggetti coinvolti: "Se da un lato i soggetti istituzionali sono chiamati a operare in un'ottica di condivisione e cooperazione volta a sostenere i processi di cittadinanza attiva, esplicitando in modo trasparente gli obiettivi specifici che s'intendono raggiungere attraverso lo strumento del PDZ, d'altro lato i soggetti privati che intervengono nel percorso di pianificazione e programmazione sono tenuti ad assumere un atteggiamento responsabile e costruttivo nella consapevolezza di essere co-protagonisti di decisioni e azioni che influiranno sul sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali".³⁷ La stessa modalità di partecipazione viene declinata in modo funzionale all'idea di *governance*: concertazione, consultazione e co-progettazione. Il prospetto³⁸ che segue sintetizza le dimensioni della partecipazione previste dalle Linee guida regionali.

Si può altresì cogliere con determinazione che la scelta della modalità organizzativa più consona al funzionamento processuale del PDZ è costituita dai tavoli tematici di lavoro, anche se trattasi di tavoli non decisionali. Le modalità attuative sono comunque lasciate ai singoli ambiti distrettuali. "L'approccio partecipativo si mantiene nella fase di attuazione del PDZ, quando si realizza la parte preponderante dell'attività di co-progettazione, si effettua il monitoraggio, si attuano le azioni di valutazione e di diffusione dell'informazione, si redige il programma attuativo annuale (PAA). Come era prevedibile, il processo non ha raggiunto un analogo livello di inclusione e di efficacia in tutte le diciannove aree, ma questa constatazione non svaluta il lavoro

³⁷ Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, *Linee guida per la predisposizione dei Piani di Zona*, allegato alla Delibera 458 del 22 marzo 2012, pp.10-11.

³⁸ Chiesa R., *La pianificazione strategica. Scenari e reti per orientarsi nella complessità*, in Quaderni di Orientamento, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Anno XXII, n.43, dicembre 2013, p.91.

complessivo , piuttosto suggerisce che è importante rafforzare le competenze di gestione dei soggetti pubblici titolari di tutti gli interventi dove l'approccio partecipativo ha un ruolo rilevante".³⁹

Prospetto, le dimensioni della partecipazione

Dimensione	Mandato	Modalità organizzativa	Composizione	Criterio di inclusione
Concertazione	Definire obiettivi generali e priorità	Assemblea dei Sindaci eventualmente allargata	Sindaci con possibile integrazione di attori sociali organizzati	Rappresentanza di interessi generali o di categoria
Consultazione	Conoscere i bisogni e le istanze. Far emergere gli obiettivi specifici. Segnalare risorse e proposte	Tavoli di consultazione	SSC, soggetti istituzionali, organismi del privato sociale, altri attori	Conoscenza dei bisogni, delle istanze e delle risorse della comunità locale
Co-progettazione	Definire le modalità attuative dei singoli interventi e il ruolo dei partner	Workshop di progettazione partecipativa	Soggetti pubblici e privati interessati a raggiungere specifici obiettivi	Disponibilità a contribuire all'attuazione

Fonte: Chiesa R., 2013

³⁹ Ibidem.

3. Reti di comunità: indagine

Obiettivi e metodologia

Obiettivo dell'indagine è quello di analizzare le reti sociali di comunità con particolare attenzione a quelle caritative di natura ecclesiale. L'intento è di evidenziare quali aspetti, criticità, punti di forza emergono all'interno del funzionamento delle reti ecclesiali che si sono create all'interno delle comunità e dei territori per fronteggiare la povertà e l'esclusione sociale, evidenziando sia i percorsi interni, sia quelli esterni con il Servizio sociali dei Comuni per concentrarsi infine sulle relazioni tra queste due sfere.

La promozione e lo sviluppo delle reti sociali sono gli strumenti con cui accrescere il capitale sociale degli individui e delle comunità. Col termine rete – che comunemente indica un insieme di punti collegati tra loro da linee - in ambito sociale s'intende l'insieme di relazioni esistenti tra persone, anche se queste non necessariamente si incontrano nello stesso momento e nello stesso luogo. I nodi rappresentano gli individui, i gruppi, le organizzazioni mentre le linee identificano l'insieme delle relazioni. "Il concetto di rete può essere considerato un modo per definire la realtà di una persona, cioè il significato che questa attribuisce alle relazioni, al contesto in cui vive e, viceversa, il significato che gli altri, le relazioni e il contesto attribuiscono alla persona stessa. Il concetto di rete assume, così, il ruolo di uno strumento di lettura della realtà psicologico-sociale".⁴⁰ L'idea di rete ci porta necessariamente ad un sociale costruito dalle relazioni che si creano tra le persone, tra le persone e gli elementi materiali e simbolici dell'ambiente e più ampiamente tra gruppi, organizzazioni, istituzioni. "In altri termini, il concetto di rete evoca un'idea di società intesa non come una serie di 'fatti' che si impongono sulla vita dei soggetti, singoli e collettivi, ma di una società che è costruita (e cambiata, trasformata, fatta e disfatta) dall'agire umano".⁴¹

La rete sociale non è solo un concetto utilizzato per meglio descrivere ed interpretare la realtà, ma anche uno strumento di intervento, soprattutto nel lavoro dei servizi sociali, sanitari e di comunità in generale. Per lavoro di rete si intende l'azione perseguita di un operatore, o anche di più operatori congiuntamente, che si esplica in una relazione con una rete di persone, cioè con altre relazioni preesistenti o potenziali, migliorando in tal modo la reciproca qualità e la reciproca capacità di azione. L'operatore di rete è colui che, per professione e in forza

Le reti sociali informali

Le numerose risorse veicolate al soggetto dalle sue reti di riferimento vanno a comporre una rete di sostegno protettiva nel caso di difficoltà o malessere. In particolare, l'importanza della rete sociale primaria di sostegno all'attore sociale risulta confermata da numerose ricerche condotte sul tema di servizi e interventi nel lavoro sociale: quanto più la rete è «funzionante», tanto più risulta decisiva riguardo la capacità e la possibilità di affrontare situazioni-problema e rischi sociali (buffering effect), consentendo al soggetto di reagire e di superare tali situazioni. Ma non solo: la centralità delle reti informali viene rimarcata anche qualora si intraprendano interventi non soltanto su patologie in atto o per attuare azioni di recupero sociale, ma anche per realizzare interventi di tipo preventivo e di vita «normale». (Serra. 2001 pp. 78)

⁴⁰ Amerio P., *Psicologia di comunità*, il Mulino, Bologna, 2000, p.331

⁴¹ Ibidem, p.333

di un mandato, si pone come guida relazionale all'interno di un assetto di rete, assumendo una posizione intermedia tra reti primarie e secondarie, accompagnando i singoli e le reti come totalità nella promozione e nello sviluppo di relazioni orientate al bene comune, sostenendo lo sviluppo delle reti verso la condivisione e l'autonomia⁴².

La ricerca con approccio prettamente qualitativo si basa sulla raccolta di narrazioni da parte di alcuni soggetti nella loro veste di attori e testimoni privilegiati del lavoro di rete, con particolare riferimento anche al ruolo istituzionale. La numerosità dei possibili contesti territoriali su cui approfondire i nodi delle reti sociali ha imposto una scelta che si è concretizzata nell'individuazione di quattro contesti individuati come casi studio tra i diversi territori che compongono gli Ambiti distrettuali del servizio sociale dei Comuni :

- Ambito distrettuale 1.2 (Trieste) e in particolare sull'Unità operativa territoriale n.3 43 del Comune di Trieste;
- Ambito distrettuale 2.2 Basso Isontino (Monfalcone);
- Ambito distrettuale 3.1 Gemonese (AAS n. 3);
- Ambito distrettuale 6.3 Sud (Azzano Decimo).

La motivazione di queste scelte sono legate al tentativo di garantire la maggior caratterizzazione possibile dei territori e dei percorsi comunitari in essi attivati. Si va dal tessuto comunitario prettamente cittadino di Trieste, al Centro Urbano di medio/grandi dimensioni di Monfalcone e Comuni limitrofi, all'area pedemontana e montana di Gemonza, sino alle realtà di pianura con più centri di medie dimensioni dell'azzanese. Accanto a queste caratteristiche territoriali⁴⁴, si è cercato di individuare i casi studio anche sulla base della conoscenza di esperienze che potessero essere espressione di un lavoro di rete, più o meno riuscito, all'interno del territorio.

Gli strumenti di rilevazione scelti sono stati l'intervista e il *focus group*. In particolare per ogni singolo caso studio sono stati intervistati:

- Il referente del Centro di Ascolto Caritas foraniale;
- un parroco del territorio scelto tra il vicario foraneo o un suo delegato da questi scelto come referente per le attività caritative della forania;
- il responsabile del servizio sociale dei Comuni.

Per ogni contesto sono stati altresì realizzati due *focus group* che hanno coinvolto:

- Referenti/responsabili delle realtà delle realtà associative ecclesiali di seguito indicate come "caritative";
- assistenti sociali operanti nel servizio sociale dei Comuni dei rispettivi Ambiti distrettuali.

⁴² Donati P., Folgheraiter F. (a cura di), *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Erikcosn, 1999; Folgheraiter F., Donati P. (a cura di), *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Erikson, Trento, 1991; Folgheraiter F., *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erickson, Trento 2000.

⁴³ Confluita in seguito al riordino dei SSC all'interno dell'Ufficio Territoriale 1.

⁴⁴ Le caratteristiche di ciascun territorio sono sintetizzate nei paragrafi dedicati ai singoli casi studio.

Il gruppo di lavoro ha provveduto a elaborare le tracce per le interviste e per i *focus group* articolate su 3 tematiche principali che tenessero conto della specificità dell'interlocutore, del proprio ruolo e quindi del proprio punto di osservazione.

I temi considerati sono stati:

1. Il quadro territoriale ovvero quali sono le realtà e i soggetti che si prefigurano come nodi della rete comunitaria;
2. La collaborazione tra rete caritativa e il servizio sociale dei Comuni;
3. Il vissuto dei piani di zona come strumento per la costruzione e la facilitazione di processi di collaborazione e di partecipazione.

Nelle tracce delle interviste destinate al responsabile del Centro di Ascolto e al parroco e nella traccia del *focus group* delle realtà caritative è stato introdotto un ulteriore tema: la collaborazione e la rete interna tra questi soggetti.

Le interviste e i *focus group* sono stati registrati e in seguito si è provveduto a una trascrizione totale di quanto registrato. Il materiale raccolto è stato inserito al fine dell'analisi all'interno di una matrice nella quale sono stati inseriti i temi e gli interlocutori. Il quadro sinottico che segue evidenzia per lo strumento e i testimoni prescelti i temi sui quali si sono concentrate le domande rivolte ai diversi interlocutori.

	Quadro territoriale	Collaborazione tra CdA / realtà caritative/ parrocchia	Collaborazione tra rete caritativa e servizio sociale dei Comuni	Piani di Zona
Intervista Responsabile CdA	X	X	X	X
Intervista parroco	X	X	X	X
Intervista Responsabile SSC	X		X	X
Focus group realtà caritative	X	X	X	X
Focus group assistenti sociali	X		X	X

L'analisi dei materiali raccolti si è poi strutturata per ogni singolo caso studio con una articolazione caratterizzata da quattro paragrafi:

- Il contesto territoriale;
- La rete caritativa;
- Collaborazione tra servizio sociale e rete caritativa;
- Reti di comunità e piani di zona.

I materiali relativi ai 4 casi studio sono stati nuovamente riletti dal gruppo di lavoro che sulla base della lettura condivisa del materiale ha condiviso le riflessioni conclusive riportate nel quarto capitolo del presente rapporto.

Caso studio 1°

Il contesto territoriale

Il territorio individuato come caso studio fa riferimento ad alcuni quartieri della città di Trieste che coincidono con quella che una volta si chiamava l'Unità Operativa n. 3 (ex UOT 3⁴⁵) : Barriera Vecchia, Chiadino-Rozzol, San Giovanni, in cui vivono 59.219 abitanti di cui 31.363 donne e 27.856 uomini.

Come previsto dal piano di lavoro sono state effettuate tre interviste con il responsabile del Social Point Bethlem, con la responsabile dell'ex UOT 3 e con il parroco della Parrocchia di Santa Teresa del Bambin Gesù in Trieste. Due *focus group* hanno invece coinvolto alcuni responsabili delle realtà caritative, il primo, e alcuni assistenti sociali comunali del territorio. Il territorio di riferimento è un contesto fortemente urbanizzato, costituito da un susseguirsi di condomini popolari e dalla presenza di una percentuale elevata di cittadini immigrati.

“E' una zona complessa dove è alta la presenza di nuclei familiari stranieri che vivono in case private con canoni non sostenibili per il loro reddito. I SSC intervengono per fronteggiare rischi di sfratto per importi elevati, per morosità molto elevate.” [operatore 1]

“Abbiamo anche molti nuclei familiari monogenitoriali, quindi le mamme con bambini, che così sono una delle fasce più a rischio, straniere e italiane. Donne che si separano e quindi escono da una certa stabilità e si ritrovano di colpo con poco o niente. Sto pensando anche a donne, straniere e non, che subiscono maltrattamenti e hanno bisogno di essere messe in protezione anche con figli minori.” [operatore 1]

“Questo territorio è molto variegato perché ha grandi sacche di povertà e molte delle persone che in esso vivono provengono dall'Africa o dalla Bosnia, piuttosto che dalla Romania, dal Kosovo o dalla Cina. Si comprende allora che qui, anche rispetto ad altre zone della città dove pure risiedono stranieri, la situazione è più complessa e conseguentemente anche le difficoltà sono molto diverse rispetto ad altri territori più omogenei.” [religioso 1]

La rete caritativa

Nei quartieri urbani di riferimento si registrano grandi sacche di povertà, che in alcuni casi si tramutano in situazioni di forte criticità difficili da fronteggiare, come il caso degli sfratti per morosità di nuclei familiari, ma lo stesso territorio è anche caratterizzato dalla presenza di molte realtà del privato sociale ecclesiale impegnato sul fronte del sostegno delle situazioni di povertà ed esclusione sociale.

⁴⁵ La riorganizzazione dei SSC del Comune di Trieste ha accorpato le quattro UOT preesistenti in due UOT: la UOT2 comprende la ex UOT 2 e la ex UOT 4 e la UOT 1 raggruppa la ex UOT 1 e la ex UOT 3.

“Se dobbiamo parlare delle realtà caritative esclusivamente ecclesiali credo dobbiamo far riferimento alla Caritas parrocchiale di Santa Teresa che dall’inizio del 2012 ha sostituito la San Vincenzo de’ Paoli parrocchiale, estintasi per motivi dovuti soprattutto all’anzianità e alla malattia delle persone che vi facevano parte.” [religioso 1]

La Caritas parrocchiale di Santa Teresa opera con un Centro di Ascolto e un punto di distribuzione di generi alimentari.

“Se dobbiamo parlare poi di altre realtà sicuramente c’è la San Vincenzo de’ Paoli parrocchiale che opera, sempre sul territorio, nella parrocchia di San Vincenzo de’ Paoli, così come [un’altra Conferenza] San Vincenzo de’ Paoli parrocchiale che opera nella parrocchia della Beata Vergine delle Grazie di via Rossetti. In questa zona queste sono le tre realtà caritative ecclesiali più significative che in essa operano, tenendo presente che la Caritas parrocchiale di Santa Teresa ha anche un suo distaccamento in un’altra chiesa, sempre sul territorio parrocchiale, che è la chiesa-oratorio della Sacra Famiglia, dove anche lì operano delle persone per la distribuzione soprattutto del vestiario e delle borse della spesa.

Non vorrei inoltre dimenticare il fatto che, sul territorio, operano anche altre due realtà:

- la Comunità di Sant’Egidio: ospitata in parrocchia, svolge un’opera preziosissima in particolare proprio verso gli stranieri. In parallelo al doposcuola parrocchiale, hanno il doposcuola denominato “Scuola della Pace”, che due pomeriggi alla settimana è rivolto in modo speciale ai bambini stranieri, che quindi vengono seguiti dagli educatori, e ai loro genitori che nei medesimi orari hanno l’opportunità di frequentare una scuola gratuita d’italiano con l’intento di favorire una maggior integrazione;

- la Comunità di Accoglienza “San Martino al Campo”, che ha la sede proprio a due passi da qui, in via Gregorutti, dove fa prima accoglienza e segue il mondo della povertà e del carcere con varie tipologie di presenza: dalle unità di strada, al servizio di ristoro in stazione operato assieme alla Comunità di Sant’Egidio, al gruppo carcere, alle case di accoglienza, al centro diurno.” [religioso 1]

Le criticità sociali del territorio hanno spinto la Diocesi di Trieste a istituire il Social Point Bethlehem con lo scopo di far condividere nello stesso sportello quattro realtà caritative: la Caritas diocesana, la Caritas parrocchiale, il Centro Aiuto alla Vita e la Commissione diocesana per la pastorale sociale e del lavoro. In questo modo si cerca di superare un’azione di aiuto settoriale, puntando sulla presa in carico integrata e coordinata tra gli enti coinvolti.

“Dopo attenta valutazione della conformazione del territorio e della popolazione che vi è parte e a seguito di approfonditi dialoghi tra Caritas parrocchiale di Santa Teresa e Caritas Diocesana, nell’ambito della Giornata per la Vita 2014 è sorto il Social Point “Betlemme” attento soprattutto a coloro che, nel bisogno, avrebbero difficoltà ad accedere a circuiti ecclesiali.” [religioso 1]

Il Social Point ha due particolarità, che lo rendono un servizio che si differenzia dagli altri. La prima specificità è che quattro realtà caritative diverse operano nello stesso sportello e cercano di prendere in carico la persona, che chiede aiuto, in modo congiunto. Queste quattro realtà nascono per rispondere a tre diverse tipologie di bisogni connessi alla povertà ed esclusione sociale. Il Centro Aiuto alla Vita offre servizi a supporto delle donne in gravidanza e delle famiglie

con figli appena nati. La Commissione diocesana per la pastorale sociale e del lavoro accompagna le persone disoccupate alla ricerca del lavoro e coloro che hanno un problema lavorativo a trovare una soluzione, infine, la Caritas parrocchiale e diocesana aiuta le persone e le famiglie in difficoltà economica.

La povertà, essendo multi-fattoriale, fa sì che una persona che vive in disagio economico e in esclusione sociale abbia bisogno del supporto di più servizi, ognuno dei quali specializzato in una problematica. Con il Social Point la persona o la famiglia in povertà può ottenere un aiuto da tutte e quattro le realtà senza dover rivolgersi a diversi sportelli e, non solo, gli operatori delle quattro realtà dialogano insieme per una presa in carico integrata, finalizzata alla risoluzione dei bisogni connessi alla maternità e alla cura dei figli, alle problematiche nell'ambito lavorativo e a necessità economiche e sociali.

“La cosa bella – e oserei dire la grande sfida – di quest’esperienza è sicuramente il fatto che realtà, generalmente operanti a livello individuale secondo il proprio carisma, qui lavorano in rete proprio in maniera continuativa tanto che una volta al mese c’è anche un momento di verifica dell’attività, di quelle che sono le proposte, di quello che viene promosso a livello anche territoriale.” [religioso 1]

La seconda particolarità è rappresentata dal fatto che la sede del Social Point non è in un edificio a servizio di una parrocchia (come un oratorio o una casa canonica), ma in un locale preso in affitto. Questa scelta è stata adottata per riuscire ad incontrare anche le persone in povertà ed esclusione sociale che, per motivazioni religiose e opinioni personali, non si avvicinerebbero ad un servizio con sede in un edificio con forte identità religiosa.

Nel territorio dell’unità operativa oggetto della presente ricerca c’è anche la Caritas parrocchiale di San Giovanni Decollato che gestisce un Centro di Ascolto e sostiene i nuclei familiari con piccoli sussidi economici e con la distribuzione di alimenti e vestiario. La Parrocchia di San Pio X assiste dagli 80 ai 100 nuclei familiari in difficoltà economica. La Parrocchia di Santa Caterina distribuisce generi alimentari alle famiglie e persone in disagio economico e sociale. La Caritas parrocchiale di San Luca ha appena iniziato ad operare. Non si può dimenticare il Convento dei Frati Cappuccini Minori di Montuzza che gestiscono la mensa dei poveri, che ha sede nel territorio dell’ex UOT 3. Bisogna sottolineare che questo servizio è a disposizione di tutta la popolazione presente a Trieste.

Nel *focus group* con le assistenti sociali sono emerse anche le attività di sostegno sociale delle confessioni religiose non cattoliche tradizionalmente forti a Trieste: le Chiese Ortodosse, le Chiese Protestanti, specialmente quella Avventista, e le comunità ebraica e musulmana.

Dai *focus group* con le realtà caritative si rileva una rete di soggetti, impegnata nel fronteggiare il disagio economico sociale, molto attiva e con molte iniziative, molto impegnata nelle attività che svolge quotidianamente per sostenere le persone, ma non sufficientemente integrata al suo interno. I volontari coinvolti evidenziano alcune criticità.

“Noi, sarà che forse siamo il cucuzzolo lassù, ma non abbiamo contatti con le realtà del nostro decanato, l’unico discorso che appunto facevo prima era quello che quando abbiamo qualche sospetto diamo la borsa della spesa. Dopo io invio la mail alla responsabile del Centro di Ascolto della Caritas diocesana con i dati della persona per sapere se è già passata, se hanno qualche informazione in più.” [volontario/a 6]



“Una volta il decanato aveva più spesso delle relazioni, poi si sono esaurite.” [volontaria 1]

Si sottolinea che la crisi economica ha incrementato la povertà e l'esclusione sociale, sia nel numero sia nell'intensità. Il grosso impegno quotidiano che le realtà caritative devono sopportare per fronteggiare le emergenze sociali di fatto limitano la cura delle relazioni all'interno della rete caritativa.

E' importante ricreare opportunità di riflessione, trovare “luoghi” di incontro tra realtà caritative che operano nella stessa zona, come può essere il decanato. Potrebbe agevolare la condivisione di uno stile nell'operare comune e potrebbe facilitare la diffusione di buone prassi, già sperimentate in una parrocchia del decanato, in tutte le altre parrocchie. Questi momenti di condivisione possono servire per far sì che ci sia uno scambio di consigli finalizzati a risolvere le difficoltà che si manifestano nel servizio di accompagnamento, aiuto e presa in carico delle persone che si rivolgono alle realtà caritative. Questi “luoghi” di confronto potrebbero, infine, favorire un'osservazione comune delle povertà ed esclusioni sociali presenti sul territorio, il cui risultato potrebbe essere la condivisione di un progetto comune in risposta alla povertà più emergente.

A dire dei volontari, infatti, la necessità di incontrarsi tra le diverse realtà caritative non deve essere finalizzata a verificare se ci sono persone che si rivolgono a più servizi, ma a trovare un luogo dove elaborare un progetto condiviso:

“L'unico pensiero che mi veniva è che il ritrovarsi in decanato non sia solo finalizzato a sapere che tizio fa il giro dei sette sepolcri, perché è vero stiamo parlando comunque di gente povera, se si prendono due borse in un mese. [Se fossi povera] farei anch'io, [il giro di] quattro parrocchia [per prendere una borsa alimentare], ecco più che altro che il ritrovarsi sia finalizzato a un progetto.” [volontario/a 10]

Le realtà caritative evidenziano in ogni caso un buon rapporto di collaborazione con la Caritas diocesana.

“I rapporti con la Caritas diocesana avvengono attraverso telefonate personali, chiamano, non c'è problema, oppure la responsabile del Centro di Ascolto diocesano manda una mail alla Conferenza stessa, ma son contatti veramente ottimi e positivi, siamo tranquilli, un'altra volontaria della stessa Conferenza invece fa parte del Centro Aiuto alla Vita, perciò abbiamo queste possibilità di contatti”. [volontario/a 1]

Da quanto si riesce a percepire da ciò che hanno detto i diversi rappresentanti delle realtà ecclesiali che operano nell'ambito socio-assistenziale, nel territorio dell'ex UOT 3 non esiste un lavoro in rete tra le diverse realtà caritative, ma ogni realtà caritativa si interfaccia con il Centro di Ascolto della Caritas diocesana nel caso in cui ci sia bisogno di un aiuto oppure di un supporto specifico. Utilizzando la teoria delle reti proposta da Mintzberg⁴⁶ non si tratta di una rete paritetica tra soggetti dello stesso livello, ma di reti *bottom-up* e *top-down*, c.d. pivotali, dove la Caritas diocesana svolge un ruolo di coordinamento e regia. Le realtà caritative, quindi, nel momen-

⁴⁶ Mintzberg H., *La progettazione dell'organizzazione aziendale*, Il Mulino, Bologna, 1985.

to in cui sorge un problema si relazionano preferibilmente con il livello diocesano, contattando la responsabile del Centro di Ascolto della Caritas diocesana, per richiedere un supporto nella loro azione di aiuto e accompagnamento. Questa strategia adottata dalle realtà caritative nel breve periodo sicuramente semplifica il loro lavoro, ma nel lungo periodo potrebbe creare dei problemi organizzativi dovuti all'intasamento e al sovraccarico del livello diocesano. Investire sul coordinamento delle organizzazioni caritative che operano nel territorio significa in prospettiva creare una migliore divisione dei compiti tra livello parrocchiale e diocesano.

I diversi soggetti della rete caritativa, che operano nelle comunità parrocchiali, condividono la regola della competenza territoriale: ogni soggetto prende a carico le persone o i nuclei familiari in disagio sociale ed economico che sono residenti o dimorano all'interno del territorio della parrocchia. Un volontario impegnato in un servizio di carità parrocchiale riferisce:

“Possono ricorrere alla parrocchia solamente le persone bisognose che sono nell'ambito del territorio della parrocchia, perché altrimenti ci sono situazioni di pellegrinaggio da una parrocchia all'altra.” [volontario/a 8]

La competenza territoriale non è una regola rigida e non derogabile, e infatti non viene applicata quando la realtà caritativa parrocchiale non fornisce un dato servizio:

“L'unica cosa [parlando di re-invio] di nostra spontanea volontà, sapendo che noi diamo solo cibo e sapendo che ci sono le Parrocchie di San Vincenzo e di San Luca che fanno distribuzione di vestiario, alcune volte se chiedono noi dirottiamo in queste due parrocchie”. [volontario/a 6]

Collaborazione tra servizio sociale e rete caritativa

Gli intervistati sottolineano che nella pratica quotidiana i soggetti della rete caritativa e gli operatori dei servizi sociali collaborano per cercare di fronteggiare e sostenere le persone in povertà ed esclusione sociale. Questa prassi si è dimostrata vincente soprattutto in questi ultimi anni, quando la crisi economica ha incrementato la povertà e acuito la gravità delle situazioni di disagio. Operatori e volontari sono convinti che solo lavorando assieme in rete si riesce a fronteggiare la povertà crescente. In questa rete ogni soggetto è chiamato a svolgere il suo ruolo a seconda delle proprie risorse e competenze.

“E' prassi condivisa ormai da tempo che si lavori in rete con tutte le risorse del territorio, sia con la parrocchia che con il Centro di ascolto o con le altre realtà che ogni territorio poi offre, dalla associazione più piccola di volontariato a quella più grande che si occupa di tutta la città. E' una strategia che in qualche maniera è comunque vincente, perché in un momento di crisi come questo fare fronte comune per fronteggiare o per tentare di dare risposta ai bisogni sempre più complessi serve molto perché da soli non si fa nulla. Io parlo sempre di cordata, ognuno fa il suo pezzettino e si è insieme.”

Penso che si sia raggiunto un buon livello [di collaborazione tra SSC e rete caritativa] dovuto a tanti anni di conoscenza, di rapporto. L'integrazione si fonda sulla conoscenza reciproca, in qualche maniera lavorando fianco a fianco poi certi rapporti diventano anche più fluidi perché c'è fiducia reciproca”. [operatore 1]

“Diciamo che c’è una grande collaborazione anche perché credo che sia interesse di tutti, perché, soprattutto in questo tempo dove per vari motivi si sono ridotte fortemente le risorse umane e materiali, nessuno riesce a risolvere da solo il singolo caso. Per questo il lavoro di rete è un lavoro che conviene, conviene a tutti, io credo che, da questo punto di vista, c’è sicuramente questa convinzione anche da parte dei servizi sociali, che pure si appoggiano alle realtà caritative ecclesiali. Per questo c’è un buonissimo rapporto, c’è un contatto continuo attraverso il telefono, la mail, anche per singoli casi che noi affidiamo a loro e che loro affidano a noi, ma proprio in questa integrazione”. [religioso 1]

Tranne la Comunità San Martino al Campo, tutte le altre realtà caritative presenti sul territorio oggetto di questa indagine riferiscono che non hanno protocolli e convenzioni scritte che regolano la collaborazione tra servizio sociale e realtà caritative. Pur non essendoci nessun accordo formale che regolamenti questa relazione, nella prassi si è venuta a creare una strategia di lavoro comune che assegna una divisione dei compiti tra servizio sociale e realtà caritativa. Le realtà della rete caritativa sono chiamate a sostenere i nuclei familiari e le persone in disagio socio-economico con la fornitura di generi alimentari e beni di prima necessità, come il vestiario, e ad erogare dei sussidi finalizzati alle spese domestiche quotidiane quando vengono a crearsi delle emergenze alle quali il servizio sociale non può rispondere nell’immediatezza.

“ (...) il Comune ha tempi lunghi e quindi si rivolge a noi per avere un aiuto immediato, in questo caso le sentiamo, perché appunto noi diamo subito, [un aiuto] economico immediato mentre loro hanno tempi lunghi, devono fare la richiesta, deve venire approvata, tante cose, se hanno bisogno ci trovano, punto, come vogliono e chiedono appunto se possiamo pagare subito, pronta cassa.” [volontario/a 2]

I servizi sociali, invece, prendono in carico le famiglie e le persone in povertà economica ed esclusione sociale con un progetto di vita a medio - lungo termine, collaborando con i soggetti caritativi del territorio. In molti casi sono le assistenti sociali che cercano una presa in carico integrata con le realtà caritative, perché gli operatori di queste realtà del privato sociale ecclesiale possono offrire un accompagnamento nel quotidiano. Inoltre, i volontari delle realtà caritative che fanno riferimento a una parrocchia, vivendo nel territorio parrocchiale conoscono le persone e possono offrire delle informazioni utili sul contesto sociale dove le persone in povertà economica ed esclusione sociale vivono.

“Mi riferisco in particolare agli operatori della comunità di San Martino al Campo, ma comunque anche alla Caritas parrocchiale che hanno una possibilità di accompagnamento e di incontro con la marginalità, con la quotidianità dei problemi di queste persone, trovo molto utile anche il fatto di incontrarsi, molte volte, in situazioni più complesse, lavoro chiedendo che vengano anche i referenti di queste realtà territoriali, e ognuno mette il suo contributo. (...). È importante per creare realmente questa rete ma anche per evitare forse alla persona di disperdersi dietro a mille contatti, mille risposte diverse”. [operatore 2]

Questa forte collaborazione tra i soggetti della rete non è però percepita molto fluida dalle realtà caritative parrocchiali. I volontari lamentano che in certi casi le assistenti sociali inviano delle persone senza alcun preavviso.



“Attraverso e-mail del comune [siamo avvisati che ci inviano una persona], molto spesso mandano persone senza avvisare, senza un biglietto di accompagnamento, e questo ci mette in difficoltà perché noi vorremmo questa collaborazione che non sempre avviene”. [volontario/a 1]

Allo stesso modo una volontaria di una parrocchia ha rilevato che in certi casi ci sono stati anche nei suoi riguardi degli invii impropri:

“Da noi un paio di volte sono venute due persone con un foglietto dicendo “l’assistente sociale di via (...) mi ha detto di venire qua”, noi prima non sapevamo niente, dopo non abbiamo saputo niente, abbiamo solo dato...” [volontario/a 6]

Alcune lamentele vengono sollevate per la sospensione delle riunioni periodiche tra soggetti del privato sociale e assistenti sociali che operano sul territorio di competenza.

“Sono saltati anche i rapporti [con] i servizi sociali del comune; da cinque anni non avvengono più [le riunioni tra soggetti del privato sociale e le assistenti sociali dell’ex UOT 3]; anche perché devo riscontrare che anche nelle ultime riunioni c’è uno stato di sofferenza perché a seguito di immissione di molti immigrati, quindi cittadini stranieri, c’è una richiesta diciamo quasi assoluta nei confronti dei servizi sociali per cui i servizi sociali sono andati in tilt e quindi non c’è più quella risposta che c’era una volta”. [volontario/a 8]

La situazione di sofferenza viene esplicitata anche dalle assistenti sociali. Si è rilevata più volte una inadeguatezza e un senso di sconfitta dovute ad un aumento della povertà sul territorio e a una riduzione dell’organico che spinge i SSC a dover lavorare solo sulle emergenze non riuscendo più a curare le relazioni sul territorio.

“Negli ultimi 4 anni a causa di questa enorme povertà, noi non ce l’aspettavamo, nessuno si aspettava di ritrovarsi in questa situazione, i ritmi sono diventati così pesanti che anche il fatto di darsi l’appuntamento con la persona della parrocchia che poteva essere referente si risolveva via mail o via telefono, di corsa”. [operatore 4]

La crisi economica, che ha causato l’esplosione delle povertà e delle emergenze sociali, non ha solo messo in difficoltà la rete caritativa, ma anche i SSC del territorio, che sono costretti a intervenire per sanare situazioni di emergenza, dovute ad esempio a sfratti per morosità, blocco delle utenze e difficoltà a garantire i bisogni primari della persona. Questo lavoro di risposta emergenziale toglie tempo, risorse e attenzione nel curare la presa in carico condivisa con altri soggetti della rete sociale e la promozione della comunità.

Questo senso di frustrazione ribadito da tutte le assistenti sociali intervenute al *focus group* crea a loro un senso di fallimento rispetto all’ideale di assistente sociale che avevano immaginato per la loro vocazione professionale: quello cioè di lavorare sul territorio per costruire reti sociali e con progetti di vita finalizzati alla promozione della persona.

“Nel momento del bisogno, anche nella fase acuta, nell’emergenza, noi chiamiamo [le realtà della rete caritativa]; sicuramente è più difficile dopo mantenere i contatti, nel senso che noi teniamo i contatti con la persona, la parrocchia tiene i contatti con la persona, forse è più difficile rispetto a prima un lavoro di rete che comprenda una prossimità fisica, un lavoro di gruppo, oltre al colloquio insieme secondo me aiuta molto la persona.” [operatore 4]



Rimane, comunque, l'opinione condivisa in tutte le assistenti sociali che le realtà caritative sono una risorsa importantissima. Sottolineano però la presenza di due barriere che ostacolano la fluidità del lavoro in rete. La prima è la gestione dei dati sensibili in base alla normativa sulla privacy. I SSC possono condividere i dati sensibili, riferiti ad esempio all'ambito sociale o alla sua situazione familiare oppure economica, soltanto se "l'utente" acconsente alla condivisione di queste informazioni con la realtà caritativa.

"Forse sarebbero meglio dei contesti più strutturati in modo da poter anche garantire che ci sia una sorta di riservatezza, perché per dire mi son ritrovata a degli incontri dove una volta c'era un volontario, la volta dopo c'era un altro volontario, e dopo ogni tanto arrivava qualcuno che... e magari si parlava di problemi anche abbastanza riservati". [operatore 2]

"Io quando i cittadini sono d'accordo coinvolgo le parrocchie e li vediamo insieme, facciamo il progetto congiunto e viceversa però ecco non c'è altrimenti passaggio di comunicazione nel senso che dipende dal cittadino". [operatore 5]

Riguardo all'obbligo della riservatezza dei dati la stessa assistente sociale racconta un aneddoto che ha vissuto personalmente nella sua esperienza professionale.

"A me è capitato un caso in cui una ragazza mi ha detto "per amor del cielo no" perché è la mamma del mio ex marito [che è la volontaria della Conferenza San Vincenzo de' Paoli che opera nella sua parrocchia], se venisse a sapere in che situazione sono io sarei rovinata: quindi bisogna stare molto attenti, noi abbiamo il segreto professionale e un mandato diverso, io sono una professionista, l'altro è un volontario, ovviamente c'è un diverso trattamento dei dati e delle informazioni, questa è una cosa da cui non si può prescindere, pur volendo aiutare". [operatore 5]

La seconda barriera è la presenza di un linguaggio differente tra i volontari delle realtà ecclesiali e i SSC. Il non utilizzare un linguaggio condiviso può generare incomprensioni e conflitti tra i SSC e le realtà caritative. Questa difformità nei codici comunicativi è dovuta alla diversa formazione e ai diversi valori di cui sono portatori gli assistenti sociali e i volontari e operatori delle realtà caritative.

"Con San Martino al Campo parliamo lo stesso linguaggio cioè non abbiamo bisogno di spiegarci, ci capiamo, con le parrocchie l'abc è diverso abbiamo bisogno di costruirci una piattaforma comunicativa, anche saperlo per me ma se arriva la collega nuova dovrà cominciare da capo". [operatore 3]

Reti di comunità e piano di zona

Il piano di zona (di seguito PDZ) ha un ruolo strategico e rappresenta un documento importante per le politiche sociali di territorio.

"Sicuramente il PDZ deve essere uno strumento di programmazione del territorio, dev'essere uno degli strumenti. Questo PDZ per come è stato pensato e poi portato avanti per la città di Trie-



ste è un PDZ strategico, alto, che porta avanti degli obiettivi in qualche maniera appunto strategici, che devono poi collocarsi, in qualche maniera inserirsi, nel territorio". [operatore 1]

L'ambito socio-assistenziale 1.2, che comprende la città di Trieste, è molto ampio, a forte densità, con un elevato numero di abitanti, quasi 210.000, e inoltre ci sono tantissime realtà del privato sociale. Diventa quindi difficile utilizzare il lavoro di progettazione e attuazione dei PDZ come strumenti per consolidare una rete sociale tra gli attori del settore pubblico e del privato sociale, per condividere gli obiettivi con tutti i soggetti della rete socio-assistenziale (pubblici e privati) e per definire i ruoli dei diversi attori.

"Forse in altre realtà territoriali più piccole può funzionare il piano di zona. Io ho lavorato per tanti anni da un'altra parte. Il fatto di esserci trovati in un territorio piccolo con tutti gli operatori intorno a un tavolo piccolino tipo questo e vederci periodicamente a cascata ha determinato la costituzione di un gruppo di lavoro sulla comunità, parlano più le mie colleghe io sono qui da poco, forse non c'è questa ricaduta...". [operatore 5]

Se gli obiettivi che i PDZ si prefiggono sono la costruzione e il consolidamento della comunità e la condivisione degli obiettivi di miglioramento della qualità sociale in un territorio, questi scopi non possono essere perseguiti in un territorio così popoloso e con molti soggetti del privato sociale.

L'impostazione della Regione Friuli Venezia Giulia purtroppo non ha agevolato il consolidamento della rete sociale e la costruzione della comunità avendo predefinito a livello regionale molti obiettivi, che dovevano essere lasciati alla decisione dei singoli territori.

"Questi PDZ così come sono stati impostati, sono stati calati poi dall'alto, dalla Regione, non è che in qualche maniera gli ambiti si sono costruiti con i propri partner, io mi ricordo il primo piano di zona, il secondo era già impostato in maniera diversa, qua invece abbiamo dovuto gestire un pacchetto preconfezionato e complesso, molto complesso, in qualche maniera il territorio, parlo le UOT, hanno colto una certa distanza, perché se si pensa ai vari obiettivi di questo piano di zona, posso dire che una ricaduta quotidiana ben poco spendibile, sono cose così macro, così appunto complesse da portare avanti che chi è ogni giorno sul territorio non ha proprio percezione". [operatore 6]

Per la numerosità dei soggetti e la complessità del territorio non hanno infatti partecipato alla costruzione dei PDZ tutte le realtà del privato sociale, ma solo le più rilevanti e organizzate. Per questa ragione anche tra i soggetti della rete ecclesiale soltanto soggetti molto strutturati come, ad esempio la Caritas diocesana di Trieste, la Comunità di San Martino al Campo e il Centro Aiuto alla Vita, hanno partecipato alla fase di progettazione dei PDZ. Le Caritas parrocchiali e le Conferenze San Vincenzo de Paoli non hanno condiviso la stesura dei PDZ.



Caso studio 2°

Il contesto territoriale

Il territorio individuato come caso studio fa riferimento all'Ambito distrettuale 2.2 Basso Isonzino che comprende nove Comuni: Doberdò del Lago, Fogliano-Redipuglia, Grado, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, San Canzian d'Isonzo, San Pier d'Isonzo, Staranzano e Turriaco. Per quanto riguarda il mondo ecclesiale lo stesso territorio fa riferimento al Decanato di Monfalcone, che 5 anni fa ha ricompreso i territori dei precedenti Decanati di Monfalcone e di Ronchi. Le parrocchie comprese nel Decanato sono 27. La popolazione dell'Ambito al 1 gennaio 2014 era di 71.155 persone di cui 35.043 maschi e 36.112 femmine. Accanto a Monfalcone, che ha una popolazione di 27.843 abitanti e a Ronchi Dei Legionari, che supera i 10.000, tre sono i Comuni di media popolazione e quattro i piccoli Comuni (con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti).

Le persone straniere residenti erano in totale 7.352, delle quali 4.038 maschi e 3.314 femmine. Rappresentano il 10,3% della popolazione, percentuale notevolmente più elevata rispetto al dato provinciale che vede i residenti stranieri attestarsi all'8,5% della popolazione totale. Un caso a sé è Monfalcone, per la presenza del cantiere navale dell'Italcantieri, con un numero elevato di lavoranti stranieri, che non rientrano in questo conteggio perché spesso non sono residenti in Italia. Monfalcone registra una popolosa comunità di persone provenienti dal Bangladesh, che si è storicamente insediata e allargata proprio attorno al cantiere navale. Le persone straniere residenti a Monfalcone rappresentano comunque, da sole, il 69,2% della popolazione straniera complessivamente residente in provincia.

Sul versante ecclesiale sono presenti diverse realtà parrocchiali che si occupano di ascolto, di distribuzione di viveri o vestiario e di fornire supporto economico alle persone in difficoltà. Si tratta di realtà più o meno strutturate che si basano sull'opera dei volontari. La maggior parte di essere rispondono alle persone della parrocchia di appartenenza, ma esiste anche la Caritas interparrocchiale di Ronchi, che raccoglie le tre parrocchie della cittadina e la realtà di Monfalcone, dove le parrocchie più attive (Marcelliana, San Niccolò, e San Giuseppe) fanno da riferimento per quelle più piccole e cercano di coordinare gli interventi. A queste realtà vanno aggiunte due associazioni particolari: il Centro di Aiuto alla Vita e l'Associazione "Aurora", che pur facendo parte dell'ambito ecclesiale non afferiscono ad una parrocchia in particolare.

"le nostre Parrocchie in questo decanato sono 2; in quasi tutte le Parrocchie c'è il gruppo della carità. C'è poi una realtà più grande, a Monfalcone e a Ronchi, che è interparrocchiale e fa riferimento a un gruppo di parrocchie. (...). Queste hanno il famoso CdA e privilegiano questo come primo servizio e poi distribuiscono viveri di prima necessità, vestiti che raccolgono e, nei limiti del possibile, con l'aiuto evidentemente delle Parrocchie, vengono incontro a pagamenti, affitti, luce, gas. (...)" [religioso 1].

Da evidenziare anche la presenza di un Emporio della Solidarietà, di recente apertura, che nasce come progetto del Piano di Zona, con il supporto della Caritas diocesana di Gorizia e dell'Ambito distrettuale. Questo progetto, analogo a quello già sperimentato a Gorizia, prevede di accentrare la distribuzione di viveri in un unico punto, a servizio della popolazione residente nei 9 Comuni. I volontari delle numerose parrocchie che attualmente distribuiscono le borse

spesa in modo frazionato sul territorio collaboreranno quindi alla gestione di un unico punto distributivo, liberando tempo e risorse da dedicare all'ascolto delle persone in difficoltà.

La rete caritativa

L'originaria suddivisione fra il Decanato di Monfalcone e il Decanato di Ronchi condiziona ancora le realtà caritative e le parrocchie attive nel territorio, che faticano ad intrecciare collaborazioni e sinergie che interessino l'intero ambito. La Commissione della Caritas decanale si è infatti riunita poche volte negli ultimi anni, mentre prima venivano realizzati diversi incontri annuali. Dal punto di vista organizzativo è altresì complesso stabilire periodici momenti di confronto sul tema della carità e sulla collaborazione fra le realtà caritative del decanato, anche se i referenti che hanno partecipato alla ricerca sono convinti che un'azione sinergica da parte dei parroci potrebbe favorire la collaborazione concreta tra le diverse realtà, sviluppare nuove ed efficaci sinergie.

" (...) a Ronchi siamo un po' isolati, perché quando si incontrano quelli di Monfalcone si incontrano solo quelli di Monfalcone. Quindi siamo un po' distaccati (...) però penso che si dovrebbe guardare sempre il territorio del monfalconese, tutto, perché molte persone che vengono a Ronchi, vengono anche a Monfalcone o quelle di Monfalcone vengono anche a Ronchi, quindi c'è forse un interesse comune per affrontare le cose. (...)." [volontario/a 1]

Sul territorio vengono organizzati circa quattro incontri l'anno, ai quali vengono invitate tutte le Caritas parrocchiali del Decanato, per favorire un minimo di raccordo sui casi e di aggiornamento reciproco. La partecipazione non è numerosa in quanto i volontari sono pochi e sono assorbiti dall'operatività e quindi dedicano agli incontri di gruppo un tempo residuale, sia dal fatto che le realtà che seguono pochi casi, o che non fanno una lettura approfondita delle problematiche, non percepiscono la necessità operativa del confronto.

"Eh uno dei motivi, a mio avviso, perché c'è poca collaborazione è che in genere, io parlo del mio gruppo, le persone sono poche, non fanno solo quello, ma fanno anche altro, perciò son fin qua, non son più giovani e fare ulteriori, non so, riunioni per incontrare gli altri diventa faticoso." [volontario/a 2]

"(...) mi auguro che da ora in poi, (...) questa benedetta rete di comunità diventi veramente una rete di navigazione dove le notizie possano passare in modo da avere dagli altri ecco non solo consigli, ma anche modi concreti per poter intervenire nel territorio e cercare di espletare queste proposte qua. (...2)". [volontario/a 3]

La necessità di un raccordo è tanto più importante se consideriamo che le persone in cerca di aiuto si muovono liberamente sul territorio del Decanato e capita spesso che si rivolgano a diverse parrocchie. Oltre ad un "movimento" interno alle due zone di Ronchi e Monfalcone, che vede le persone in cerca di aiuto rivolgersi a diverse parrocchie limitrofe, si rilevano anche spostamenti più importanti, che coinvolgono territori di comuni diversi.

"Nella nostra Parrocchia vengono anche queste persone qui che non sono, diciamo, del rione. Allora li accontentiamo per quella volta e gli diciamo di andare al Comune, al servizio sociale, di farsi dare la carta e di rivolgersi alla Parrocchia dove abitano". [volontario/a 2]

Negli anni, sia per motivi legati alla sempre maggiore scarsità delle risorse, che su consiglio della Caritas diocesana di Gorizia, le parrocchie hanno però iniziato ad adottare un “criterio territoriale” per l'accoglienza e il sostegno delle persone in difficoltà. Esiste quindi una prassi abbastanza condivisa in base alla quale le diverse parrocchie si occupano delle persone che vivono sul proprio territorio, rimandando le altre persone alle realtà parrocchiali presenti nelle loro zone di residenza.

“ Ci siamo dati anche tra di noi, Caritas parrocchiali, questo stile di dire che se uno viene da me che sono in un rione periferico della città e abita in centro, cerchiamo di dirottarlo nella Parrocchia del centro e loro se sanno che quello che vien da loro è del rione mio lo dirottano da me, da noi insomma. Quindi c'è stato questo un po' anche per evitare che uno non faccia il giro di tutte le Caritas, no? E rimangono fuori altri che magari in questo momento hanno bisogno. (...) all'inizio magari eravamo più separati tra di noi, adesso anche se i parroci non ci convocano, ci siamo anche trovati, no? Per vedere proprio, per fare un censimento di queste persone”. [volontario/a 4]

Il senso di questa prassi va però cercato nel ruolo che la parrocchia può avere rispetto alle persone fragili che compongono la propria comunità. Appare evidente il compito di vicinanza, di sostegno e di integrazione comunitaria che le parrocchie possono realizzare nei confronti delle persone in difficoltà, attraverso un sostegno che coinvolge il parroco, il gruppo caritativo, ma anche gli altri membri della comunità, perché tutti sono chiamati a fare la propria parte.

“(...) ok, abiti in quella parrocchia, allora il tuo riferimento deve essere quella parrocchia, perché ha la possibilità di starti vicino, starti accanto (...)”. [volontario/a 5]

“(...) ho l'impressione che passi in maniera negativa il fatto di dire “non abiti nel territorio della mia parrocchia, vai nella tua parrocchia”. Non è una questione di non volere e non dare, è un problema di vicinanza e di educazione (...) quello che si cerca di curare è la relazione e la vicinanza: se sono famiglie di altre parrocchie io non le conosco. Quindi ecco perché il demandare alla parrocchia di appartenenza, perché la parrocchia di appartenenza ti è vicina, ti conosce, ti può sostenere. (...)”. [volontario/a 5]

Il territorio di Ronchi, che comprende tre parrocchie, è invece un caso a parte, perché lì esiste una Caritas interparrocchiale che raccoglie volontari dalle diverse parrocchie e sostiene le persone che arrivano da tutto il Comune. Un ruolo centrale è svolto dal parroco, che affianca attivamente l'operatività del punto di ascolto e di distribuzione, occupandosi di seguire direttamente alcune persone in difficoltà, ma anche di coordinare le diverse raccolte e donazioni che consentono al centro di svolgere il suo servizio di prossimità.

“lo posso far conto su diverse associazioni che fanno delle iniziative e poi mi dicono questo è per la Caritas ... Perché? Perché sanno che qua ci sono 100 persone ogni settimana, qualcuno deve trovare le risorse, no? ...”. [religioso1]

“(...) essendo attualmente l'unico centro Caritas nell'ex zona decanale di Ronchi comprende tutto, dalle parrocchie vicine (le persone) vengono da noi a prendere la spesa (...) le altre parrocchie fanno la raccolta alimenti nei periodi di Natale, Avvento e Quaresima e aiutano portando la Caritas di Ronchi. (...) La Caritas è interparrocchiale, perché a Ronchi ci sono tre parrocchie. Per cui diciamo che attualmente i volontari sono delle tre parrocchie di Ronchi insomma”. [volontario/a 1]

L'ipotesi di un centro di Ascolto decanale, che serva un territorio molto più vasto di quello che caratterizza il centro interparrocchiale di Ronchi, appare di difficile attuazione, perché il decanato è molto esteso e contiene realtà diversificate, che presentano criticità particolari. Ciò non toglie che l'ipotesi di strutturare dei Centri di Ascolto interparrocchiali, votati all'ascolto e alla presa in carico delle persone ma disgiunti dai compiti della distribuzione, appare invece auspicabile. Questo tema non può essere però trattato senza considerare l'apertura di un Emporio della solidarietà, progetto promosso dalla Caritas diocesana con la collaborazione dell'Ambito distrettuale di Monfalcone. I volontari sono convinti che il progetto, sgravando di fatto le parrocchie dai compiti distributivi, consentirà di valorizzare l'ascolto, inteso come momento di cura e attenzione per la persona e i suoi problemi.

“Si potrebbe realizzare effettivamente quello che è il Centro di Ascolto, cosa che prima invece, dato che bisognava prontamente anche intervenire per dare la borsa della spesa c'era meno tempo a disposizione per potersi dedicare alle persone, quindi ci si calerà veramente su quello che è il Centro di Ascolto”. [volontario/a 3]

“Sicuramente l'apertura dell'emporio potrà favorire i tempi del punto d'ascolto che adesso direi sono, qualche volta possono essere un po' sacrificati (...) però se la persona ha bisogno di essere ascoltata in quel momento non posso dirle “torni domani”. E abbiamo cercato qualche anno fa di tenere separate le due cose, quindi la distribuzione delle borse spesa e il centro di ascolto, ma la cosa era ingestibile perché intanto non eravamo in numero, non siamo in numero sufficiente per poterlo fare (...). [volontario/a 5]

“A Ronchi è un problema l'ascolto, ma veramente, perché oltre alla distribuzione dei viveri abbiamo il vestiario, quindi dal mio punto di vista diventa un mercato”. [volontario/a 6]

Due casi particolari sono il Centro di Aiuto alla Vita e l'Associazione Aurora. Il primo, nato nel 1975 con la finalità di contrastare l'aborto, sostiene le mamme in difficoltà attraverso una presa in carico complessiva, che può anche comportare l'erogazione di aiuti di tipo materiale (distribuzione di viveri, sostegno economico ecc.) nel caso in cui la mamma in questione versi in situazione di povertà. L'Associazione Aurora gestisce invece una casa d'accoglienza per donne in difficoltà, dove trovano alloggio persone provenienti da diverse parrocchie, con le quali non risulta però esserci una grande sinergia. La potenzialità di un maggior coinvolgimento di queste due risorse territoriali all'interno della rete ecclesiale di prossimità va dunque ulteriormente esplorata.

Collaborazione tra servizio sociale e rete caritativa

La collaborazione tra le realtà caritative e il servizio sociale, seppur con alcune differenze, è una pratica consolidata con buoni livelli di sinergia e un reciproco riconoscimento di funzioni. La collaborazione operativa prevede “l'invio”, previa valutazione delle condizioni di bisogno a cura del servizio sociale, di persone in difficoltà presso le Caritas, che provvedono alla distribuzione di viveri o vestiario ma anche a mettere in campo altre forme di sostegno. A questa prima fase, a seconda della strutturazione interna della Caritas parrocchiale, segue la semplice erogazione di un servizio, o in alcuni casi anche un accompagnamento più articolato, comprensivo di ulteriori colloqui di conoscenza e di valutazione dello stato di bisogno.



“(...) la maggior parte dei bisogni vengono segnalati dall’assistente sociale e le persone sono invitate a venire da noi piuttosto che so? alla Marcelliana ... ecco anche qua a seconda del territorio, e poi noi facciamo il colloquio e cominciamo a relazionarci con queste persone (...)”. [volontario/a 5]

Il modo di porsi delle realtà caritative è quindi duplice: alcune accettano di intervenire praticamente su mandato del servizio sociale, al quale viene riconosciuto il compito di valutare i bisogni delle persone e di indicare il tipo di intervento necessario, altre invece mantengono una maggiore autonomia, sia nella definizione delle problematiche che nell’attivazione delle azioni di supporto.

“Sì, si parte sempre dai servizi sociali anche perché noi come Caritas non possiamo indagare se quella persona ha bisogno o meno, cioè non abbiamo i mezzi per farlo. Allora i servizi sociali ce li mandano e ci chiedono di dar la borsa spesa non so, per tre mesi, dopo di che la persona deve rinnovare con i servizi sociali. Dopo i servizi sociali ci chiedono anche di pagare certe bollette, siccome loro hanno i tempi lunghi per intervenire, le paghiamo noi e dopo il Comune ci rimborsa”. [volontario/a 2]

“(...) noi interveniamo su tutte le persone che ci segnalano e poi conta che noi personalmente andiamo a casa loro, parliamo, vediamo la situazione com’è. Tante volte il Comune è anche più burocratico (...) invece noi possiamo valutare (...)”. [volontario/a 7]

Le realtà caritative percepiscono di avere maggiore libertà di azione rispetto al servizio pubblico, sia per quanto riguarda i criteri di risposta, che sono meno burocratici e rigidi. Un esempio classico è quello degli interventi economici in situazione d’urgenza, dove le Caritas intervengono con tempi molto più brevi rispetto al servizio sociale, e vengono contattate dal servizio stesso con la richiesta di procedere all’anticipo delle somme.

Nonostante questo scoglio il servizio sociale del territorio risulta consapevole delle dinamiche di comunità, all’interno delle quali il servizio pubblico è uno dei soggetti chiamati a dare risposte alle persone in difficoltà, avvalendosi in sinergia e in modo sussidiario delle realtà caritative e delle associazioni del territorio. Nell’ottica di valorizzare le possibilità e le competenze di ognuno e mantenendo l’orizzonte dell’integrazione comunitaria, questo è il vero senso del lavoro di comunità. La declinazione operativa di tale approccio non può però prescindere dal fatto che gli operatori, i volontari così come le assistenti sociali, interpretano il proprio ruolo con una componente di personalizzazione e vivono il rapporto tra servizio pubblico e volontariato con sfumature diverse.

“Per terzo settore intendo tutta una serie di soggetti che in qualche modo sono un punto di riferimento per portare a termine dei progetti personalizzati, quindi con una centratura sulla persona, che trova nel nostro servizio alcune risposte che però hanno sempre la necessità di collocarsi in un contesto di cui il servizio sociale è una parte (...)”. [operatore 1]

“(...) da quest’anno abbiamo una convenzione (...) rispetto alla gestione dei contributi economici erogati dal servizio e la necessità di eventuali diciamo così, anticipi rispetto alla erogazione ordinaria che ha dei tempi alle volte burocratici più lunghi rispetto alla necessità che viene rappresentata (...) talvolta anche di svolgere un ruolo educativo di accompagnamento dell’utente nella gestione del denaro, di persone che hanno bisogno di essere monitorate (...)”. [volontario/a 8]



La collaborazione operativa fa emergere anche i pregiudizi e i luoghi comuni, che vanno affrontati e superati attraverso una maggior conoscenza reciproca e attraverso il confronto finalizzato a definire buone prassi condivise.

“(...) il servizio pubblico svolge una funzione che è normata ed è esercitata da figure professionali. Il volontariato o le strutture caritatevoli svolgono un ruolo assolutamente importante. Non voglio dire che è un livello più basso, è altro. È un qualcosa che trova valore nella sua complementarietà come l'intervento pubblico, ma questo deve passare attraverso una relazione di fiducia e di reciprocità. Se io ho l'idea che, da un lato l'operatore si scoccia perché il volontario entra nel merito e dall'altra il volontario non condivide il progetto che fa l'assistente sociale, tanto lei non c'è mai... Questi luoghi comuni dovrebbero essere sgombrati dal campo attraverso delle posizioni di rapporto di fiducia e di reciprocità”. [operatore 1]

“(...) necessità di ricondurre le relazioni, di ricondurre i rapporti anche all'interno di alcuni processi, alcune prassi proprio per codificare anche i rispettivi ruoli, codificare anche l'emotività (...), ricondurre all'interno di alcuni protocolli e codificare l'invio delle persone o definire in maniera molto chiara cosa faccio io, cosa fai tu, quali sono i punti di interscambio, secondo me veramente ha portato a un miglioramento dei rapporti (...)”. [volontario/a 9]

La necessità di coordinare gli interventi, pur nel rispetto della libertà d'iniziativa di ogni soggetto, emerge come un tema importante. A volte gli interventi di sostegno si sovrappongono senza che i soggetti interessati, assistente sociale e volontari Caritas, siano a conoscenza dei reciproci sforzi. Questo gap provoca degli effetti distorti anche sui beneficiari degli aiuti, che possono leggere l'opportunità di “strumentalizzare” il sistema.

“(...) Caritas può fare quello che vuole dei suoi posti, così come può fare quello che vuole delle risorse che si da in parrocchia. Rispetto a questo tema diciamo dove finisce il nostro intervento subentra quello di Caritas e che rapporto c'è tra questi, secondo me su questo dovremmo un po' ragionare ogni tanto, a nostro avviso le persone sfruttano un po' questo doppio mandato, quindi riescono a distorcere le risorse che diversamente dal servizio non avrebbero avuto (...) dopodiché ripeto la libertà di operare questa nessuno la vuole togliere (...) però sulle persone singole alle volte facciamo fatica a dare dei messaggi coerenti su questo doppio livello”. [volontario/a 8]

Alla necessità di coordinare gli interventi si connette in modo inscindibile il tema della suddivisione del territorio di competenza, suddivisione che viene riconosciuta dalle assistenti sociali, che provvedono ad inviare le persone presso i servizi caritativi presenti su quello specifico territorio. Viene citato anche il tema dei livelli organizzativi interni alle parrocchie, alcune delle quali hanno una loro chiara strutturazione rispetto alle attività caritative, con ruoli e funzioni definiti fra parroco e volontari, mentre altre risultano organizzate in modo più informale. Questa differenza incide sulla presa delle decisioni e può accorciare o allungare i tempi necessari alla definizione dei progetti di intervento integrati.

“Porrei l'accento su questi snodi importanti, perché sennò per il servizio significa fare un lavoro triplo e io ho bisogno di interfacciarmi con persone che siano in grado di dirmi il percorso, di dirmi sì o no e di farmi capire determinate cose. Perché se io devo fare tre passaggi per me non è funzionale, le Caritas nel tempo si sono strutturate (...)”. [volontario/a 9]

Anche la tutela della privacy rappresenta un nodo, sia per i volontari delle Caritas che per le assistenti sociali, che stanno cercando un equilibrio per definire quali informazioni possono essere condivise e quali no, all'interno dei limiti della cornice giuridica. I volontari percepiscono spesso una certa reticenza da parte degli assistenti sociali nel riferire informazioni relative alle persone che usufruiscono di risorse caritative. Questa posizione, seppur riconducibile alle regole sulla privacy, non facilita l'integrazione degli interventi, né la percezione dei volontari di essere co-protagonisti nella definizione dei progetti individuali di integrazione sociale.

"I rapporti con le assistenti (...) sono ottimi, però qualche volta mi sono sentita dire che non possono parlare perché c'è la privacy (...)". [volontario/a 6]

"Il punto di forza è che ci si conosce, la conoscenza è il punto di forza, secondo me, la disponibilità reciproca a parlarsi e a non, (...) a mettere sul piatto tutto quello che c'è, no?, perché qualche volta loro sono coperti da silenzi ... è vero che bisogna tenere i segreti, che non occorre parlare tanto, però per far capire bisogna pure che... (ci si confronti)". [religioso 1]

"Una difficoltà c'è nel condividere delle informazioni, dei dati che sono dati personali e molto spesso anche sensibili (...) noi chiaramente non possiamo condividere a tappeto tutti i casi che gestiamo, però potrebbe avvenire il contrario, perché Caritas comunque è una realtà privata e può far firmare una liberatoria per il trattamento dei dati che consente di confrontarsi con i servizi pubblici". [volontario/a 8]

La condivisione delle informazioni sulla storia delle persone seguite non è cosa da poco. Oltre al dato giuridico va evidenziato un interrogativo sostanziale: è sempre necessario che diversi servizi conoscano tutti gli elementi della condizione di disagio delle persone seguite? È sempre necessario sottoporre le persone a doppi o tripli colloqui durante i quali devono nuovamente raccontare la propria storia a interlocutori diversi? Pare di poter dire che più l'intervento richiesto alle Caritas risulta complesso (accompagnamento, monitoraggio della situazione economica, sostegno economico ecc.), più si giustifica un colloquio approfondito, anche nell'ottica di porre le basi di una solida relazione di aiuto.

"Dipende anche dalla complessità dell'intervento che si chiede e dalla criticità della situazione. Ad esempio alla mensa (gli invii) non vengono fatti con un banale modulo, ma generalmente con una telefonata dove si condivide un po' di più e si stabilisce anche un sistema di feedback di informazioni perché per una persona che va alla mensa, va alla Caritas, ci deve essere una situazione grave, una situazione evidentemente abbastanza complessa". [volontario/a 8]

"Io pongo l'accento sulla finalizzazione delle cose. Se devo fare un progetto di ampio raggio che riguarda anche minori, con la necessità di monitorare, non so, come la mamma si veste, se è adeguata... condividiamo gli obiettivi, la finalizzazione è diversa, possiamo anche fare degli approfondimenti, altrimenti mi sembra un'eccessiva puntualizzazione che diventa ridondante". [volontario/a 9]

In molti casi sono i volontari ad avere maggiori informazioni ed in questi casi si può innescare un processo di "rimandi incrociati", anche perché dopo l'invio da parte del servizio sociale il contatto più frequente è quello che la persona ha con i volontari della distribuzione. Questi incontri abbastanza frequenti rappresentano una grande potenzialità, non sempre valorizzata, rispetto all'obiettivo dell'integrazione comunitaria, laddove i volontari potrebbero utilizzare le distribu-



zioni come un aggancio con le persone in difficoltà, per promuovere azioni di accompagnamento e di coinvolgimento delle stesse.

“Ci sono esperienze anche nel caso opposto, io ho inviato una persona semplicemente per una borsa spesa per 3 mesi. Io poi non l’ho più vista, invece gli operatori della Caritas chiaramente la vedevano ogni settimana e dopodiché sono stati loro a chiamarmi e dirmi “Guarda non vedo bene la signora, succede così”. C’è stato uno scambio inverso”. [volontario/a 10]

Il progetto che ha portato all’apertura dell’Emporio, infine, viene visto come un passaggio molto importante per favorire maggiori sinergie tra le diverse realtà caritative e fra queste e il servizio sociale. Sia le Caritas parrocchiali che il servizio pubblico puntano molto su questo progetto e hanno grandi aspettative.

“Diciamo che l’emporio ha buone potenzialità per essere un’opportunità di raccordo e secondo me qui la partita la giocheranno molto gli operatori che gestiranno l’emporio, nel saper dare valore alle piccole cose e nei piccoli contributi che possono dare i volontari (...) L’importante credo sia riuscire a dare peso ai volontari, un ruolo a tutti, senza esclusione. (...) L’emporio credo che sia per loro un’opportunità in più per concentrarsi sul centro d’ascolto e non avere la fatica anche fisica dell’approvvigionamento”. [operatore 1]

Reti di comunità e piano di zona

Il PDZ viene visto come un “contenitore” che consente di fare sistema, uno strumento articolato che consente di superare le logiche settoriali e di spostarsi verso dinamiche complesse, in grado di dare risposte alle persone tenendo conto di una dimensione fondamentale: la dimensione comunitaria. La conoscenza reciproca, il riconoscimento e la fiducia appaiono come elementi fondamentali per poter fondare riflessioni di territorio e azioni sinergiche.

“(...) veniamo a conoscenza di associazioni che magari sono presenti sul territorio da tempo e noi non le conosciamo, non sappiamo cosa fanno. Il rischio dell’auto-referenzialità secondo me in qualsiasi tipo di attività (sociale, culturale) è il limite che dobbiamo in qualche modo contrastare. Noi abbiamo fatto, abbiamo scelto nel nostro obiettivo strategico di governance nel piano di zona di attivare il forum del PDZ (...). Una decina di soggetti almeno raccontano quello che fanno, propongono le loro iniziative ed è una cosa incredibile rilevare che è una scoperta per gli altri. (...). Essere rete vuol dire anche riconoscersi in qualche modo. Non significa soltanto conoscere, ma riconoscersi, cioè in una comunità che ha una dimensione abbastanza limitata la relazione passa attraverso il conoscersi e il riconoscersi (...) se organizzi un forum la retroazione che hai è potentissima, nel senso che si vede gente che parla, che sta insieme, che invita alla formazione reciproca, cioè innesca delle relazioni che sono di un valore capitale sociale eccezionale (...) proattivo sul territorio e sulla comunità. (...) è il discorso della fiducia di prima, cioè se si riesce a trovare un elemento su cui poi attorno si costruiscono anche le differenze (...)”. [operatore 1]

Un merito dei PDZ è stato quello di aver creato delle occasioni per incontrarsi e per sviluppare dei ragionamenti di comunità. Diverse realtà, quella più inquadrata del Servizio pubblico e quella più spontanea del volontariato hanno potuto iniziare a contaminarsi a vicenda e a porsi

delle domande sui propri obiettivi, sul proprio stile e sulle strategie da mettere in atto per condividere un percorso comune.

“(...) credo molto che uno sguardo risolutivo, proprio per la complessità dei sistemi in cui viviamo, sia un recupero del fare comunità, dell’approccio di comunità, da parte di ognuno, ma lo sguardo deve essere quello di aiutare la comunità, di arrivare alla comunità e di aiutarla a svilupparsi, a darsi risorse e questo è sicuramente molto complesso, ma credo che per la specificità delle gestioni individuali possa esserci lo spazio. (...)” [operatore 2]

La cornice normativa del PDZ risulta però non sempre chiara per i referenti delle realtà caritative, che riferiscono di aver partecipato agli incontri ma non sembrano aver colto fino in fondo né la complessità della misura, né le opportunità che essa porta con sé. Si percepisce uno scarto tra la consapevolezza che caratterizza l’agire operativo, con tutte le sue dinamiche, e il piano della concertazione fra pubblico e privato sociale, finalizzato a definire azioni territoriali di sistema. Da citare, comunque, la distinzione tra il primo ed il secondo Piano di Zona, che vengono percepiti come diversi: il primo, con finanziamenti ad hoc, più improntato al “fare” e al realizzare progetti diversificati, il secondo, più collaborativo e relazionale, dal quale è nato il progetto dell’emporio, che raccoglie tutte le realtà ecclesiali del decanato.

“(...)rispetto al primo posso dire che questo, per quello che riguarda la nostra realtà, ha fatto da collante per far sorgere un'unica realtà, cosa che invece non ho notato nel precedente PDZ, perché siccome il precedente PDZ era improntato sui progetti e su progetti individuali, c'è stata la corsa all'individuale e ognuno ha fatto il suo e nessuno sapeva quello che faceva l'altro”. [volontario/a 5]

Un elemento interessante dei PDZ di questo Ambito è il coinvolgimento delle Parrocchie su Tavoli tematici diversi. Questo approccio valorizza infatti gli interventi e le attività che le realtà ecclesiali svolgono in diversi ambiti, in particolare in quello sociale e in quello relativo alle famiglie e ai giovani.

“Qualche volta abbiamo partecipato. Io sono andato più volte sia nell’ambito educativo, sia nell’ambito assistenziale, ma anche loro vengono a queste nostre riunioni sono presenti sempre”. [religioso 1]

Questo approccio si basa inoltre sulla trasversalità delle tematiche sociali e sulla necessità di promuovere politiche integrate, che considerino i diversi bisogni della persona in modo interdipendente. A bisogni complessi devono corrispondere progetti che integrino le diverse risorse presenti sul territorio, valorizzando le competenze e le specificità di ognuna di loro. La povertà di una famiglia, ad esempio, non è solo un dato di deprivazione materiale ma può comportare “mancanze” a livello di occasioni e opportunità di vita. Oltre alle distribuzioni di viveri o vestiario e al supporto economico rivolto alla famiglia nel suo complesso, le parrocchie possono anche intervenire con azioni di tipo socio-educativo e di tipo comunitario, con particolare riferimento ai bambini e ai ragazzi.

“Noi abbiamo, già nel 1° PDZ (2004-2006), avviato una progettualità che si chiama “Comunità educante in rete” che aveva l’obiettivo di potenziare gli oratori parrocchiali, nel senso che, vista la necessità di offrire ai minori in senso general generico delle opportunità di tipo educativo, socializzante e rilevando che in quella fase, proprio sui tavoli di zona era stata rilevata la

difficoltà che gli oratori avevano nel mantenere questi progetti di spazi, di accoglienza, di gioco, di attività, di promozione, è stato elaborato questo progetto, che è molto semplice, nel senso che consiste nel mettere a disposizione degli oratori delle risorse educative (...) (i minori) Fanno parte di famiglie che hanno dei bisogni di natura economica. A me vien sempre da pensare alla povertà del minore, non in senso materiale, ma di opportunità, nel senso che una famiglia che non ha risorse deve concentrarsi sui bisogni materiali il più possibile e quindi affitto, bollette (riscaldamento, luce) e alimentazione (...) Restano scoperti tutta una serie di (io li chiamo) bisogni, che saranno anche forse dei bisogni di tipo consumistico, come la possibilità di fare un'attività sportiva, la possibilità di suonare uno strumento... cioè la possibilità di andare, che ne so, in gita con la parrocchia sulla neve ti richiede di avere gli scarponi, piuttosto che il maglione, indifferente... Cioè rispetto ai minori non credo siano bisogni solo auto-indotti, esigenze che fanno parte di un percorso di crescita. Allora la deprivazione di queste famiglie ha una ricaduta tanto maggiore su una dimensione di sviluppo, cioè la possibilità di leggere un libro, di vedere giornali, voglio dire tante cose e magari la famiglia ha l'idea che è più importante riuscire a prendere un tablet piuttosto che uno smartphone per il figlio, perché è un oggetto consumistico. Quello è un bisogno indotto, quello sì, mentre l'esigenza di dare opportunità non è neanche sentita. (...) Il progetto degli oratori cerca un po' di compensare questo, è un supporto a tutto campo. Si hanno famiglie che non riescono ad aiutare i propri figli sotto il profilo scolastico e l'attività nell'oratorio ha sempre una prima ora di compiti, compiti anche autogestiti, quindi anche supporto all'autonomia, che è un aspetto importante o di supporto reale se ce n'è la possibilità, e poi di gioco, attività fisica (...)" [operatore 1]

Questo progetto integra quindi il servizio pubblico e la realtà ecclesiale attraverso un'azione che valorizza le competenze e le risorse di entrambi i soggetti, dimostrando che lavorare insieme per la promozione delle persone e della comunità è possibile.

" (Il PDZ) è lo strumento adatto per promuovere questa rete di comunità e queste sinergie, queste relazioni, perché è uno strumento che abbraccia tutte le politiche sociali e non è settoriale perché altrimenti qualsiasi progettualità sarebbe di settore. Il piano di zona consente veramente di fare sistema perché coinvolge l'azienda sanitaria dove è necessario che ci sia integrazione socio-sanitaria, coinvolge altre istituzioni, la scuola, altri soggetti del territorio, quindi in qualche modo è un contenitore che consente di fare sistema. Io apprecherei un bilancio positivo di questo biennio del PDZ (...)" [operatore 1]



Caso studio 3°

Il contesto territoriale

Il territorio dell'Ambito distrettuale 3.1 Gemonese si snoda dalla Pedemontana giungendo sino al Confine di Stato e raggruppa 15 comuni che complessivamente sommano circa 34.000 abitanti. È una realtà molto variegata, dove l'aspetto geografico gioca un ruolo in alcuni casi cruciale per quanto riguarda la tematica della creazione di reti di comunità⁴⁷. Nel profilo di comunità si evidenzia come: "La morfologia del territorio e l'economia rurale hanno determinato lo sviluppo di un tessuto insediativo disperso e a bassa densità abitativa, composto da una molteplicità di piccoli abitati (frazioni), anche a notevole distanza dal capoluogo comunale, e da pochi centri di dimensioni maggiori"⁴⁸. Questo è un elemento che troveremo citato spesso nei vari interventi, soprattutto dagli operatori sociali coinvolti. E' anche uno degli elementi che ha reso complesso l'individuazione dei soggetti da contattare per quanto riguarda realtà caritative. Il PDZ individua tra gli obiettivi primari la necessità di "promuovere relazioni, reti sociali, solidarietà e cultura della responsabilità – in particolare tra le nuove generazioni – per fronteggiare l'abbandono del territorio e la disgregazione del tessuto sociale (obiettivi di promozione)"⁴⁹.

Da un punto di vista ecclesiale il territorio comprende tre foranie: Gemona, Moggio e Tarvisio. La presenza del tessuto caritativo ecclesiale si concentra con un numero consistente di iniziative nel territorio del Gemonese, dove emerge la presenza oltre che del centro di Ascolto foraniale di Gemona, anche di realtà associative dislocate nei vari Comuni che, pur vantando un'ispirazione ecclesiale, in relazione con il Parroco, ma in qualche modo non organiche. La presenza di tre foranie in un unico ambito ha complicato l'individuazione delle persone da intervistare e si è pertanto optato per un'analisi più approfondita delle reti caritative del Gemonese, portatrici al loro interno di una realtà significativa al fine dell'analisi del presente capitolo.

La rete caritativa

Dal lavoro di ricerca svolto sul territorio del Gemonese e, in minima parte, della Val Canale e del Canal del Ferro, si è evidenziato come i due territori presentino un tessuto di realtà associative e del privato sociale, di matrice ecclesiale e non, molto variegato. Questo aspetto si concretizza in una realtà molto peculiare nel territorio gemonese, dove la presenza di alcune realtà e di persone con una forte spinta aggregante ha consentito la nascita del Coordinamento delle associazioni culturali e di volontariato sociale, realtà all'interno della quale risultano aderenti 28 tra

⁴⁷ Per maggiori riferimenti si rimanda al profilo di comunità redatto nel dicembre 2012 riferiti ai Piani di Zona del triennio 2013-2015 disponibile al link: <http://www.aas3.sanita.fvg.it>.

⁴⁸ Ibidem p. 6.

⁴⁹ Ibidem p. 55.

gruppi e associazioni⁵⁰. Intorno al Coordinamento, che non esprime tuttavia solamente realtà caritative, ruota molto della rete che si è attivata anche per iniziative di solidarietà.

“Il tavolo è nato ufficialmente tanto tempo fa però era rimasto lì inattivo e non operativo, anche perché mancava un luogo proprio fisico dove riunire le persone e le Associazioni, [...] per il coordinamento una signora di Gemona ha messo a disposizione per le associazioni questo luogo in comodato gratuito, proprio qui in centro a Gemona, è una struttura ben messa, ben attrezzata anche da parte delle associazioni, si è formalizzata e emanata anche questa attività perché ci ha dato la possibilità di riunirci tutti insieme, tutti in rete anche da un punto di vista informativo, e circa da 2 anni e qualcosa, su pressione su lavoro abbastanza forte di due esponenti di due associazioni presenti nel coordinamento [...] prima è stato fatto un invito a tutte le associazioni di Gemona, che si è presentato poi al tavolo è stata presentata l’attività il programma e l’idea di questo gruppo, di formare questo gruppo, dopo di che chi ha aderito liberamente, si è presa in carico la formazione di questa nuova realtà da lì si è iniziato a discutere di vari problemi, anche idee di intervento per quanto riguarda la collaborazione di questa associazioni in manifestazioni qui a Gemona”. [volontario/a 1]

La spinta generativa del tavolo traspare in molte interviste e nei *focus group* sia come luogo per la creazione e manutenzioni delle reti, sia come luogo nel quale sono nati e hanno preso il via alcuni progetti. Nel narrare la storia del coordinamento si evidenziano alcuni elementi interessanti su come una sfida di questo tipo possa aver preso corpo. Innanzitutto un punto di partenza da alcuni ricondotto alla mappatura predisposta dalle realtà del privato sociale che gravitano su Gemona, da altri a un invito all’associazione a partecipare; ma soprattutto la presenza di persone che hanno speso il loro “carisma” in un’attività aggregativa di associazioni. Nella fase del consolidamento si possono considerare invece la presenza di una segreteria attiva e ben organizzata e la messa a disposizione, in comodato, di una casa che è diventata luogo di incontro e, per alcune realtà, anche sede delle attività. L’aspetto del “luogo” pare aver assunto nella lettura fornita da alcuni volontari un elemento aggregante importante. Questi aspetti sono stati esplicitati in maniera molto chiara da parte di vari interlocutori:

“A Gemona abbiamo la fortuna anche di avere un coordinamento delle associazioni e alcune di noi è all’interno di questo che comunque aiuta a fare rete, aiuta anche a farsi degli scambi, a conoscersi e capire quello che facciamo, perché rischiamo, appunto, di sovrapporci. Se abbiamo queste occasioni di incontro aiuta [...]”. [volontario/a 2]

“A me è stato chiesto quando è nato se volevo far parte del coordinamento delle associazioni e ho detto di sì. - Conoscendo (...) per quello sono entrata!” [volontario/a 3]

“Il coordinamento delle associazioni, c’è ne sono 150 a Gemona tra sportive, sociali, ecologiche, culturali e allora ogni mese il coordinamento si trova progettando alcune manifestazioni o sentendo anche idee nuove per reinventare qualcosa e viene invitata anche la parrocchia che è presente tramite la Caritas o il gruppo giovanile del Glemonensis. Quindi si ritrovano diciamo ma-

⁵⁰ Per maggiori informazioni sul coordinamento: <http://www.associagemona.org>

gari due operatori della parrocchia o anche tre o anche quattro a lavorare in questo stesso tavolo ma con vesti e responsabilità diverse. [religioso 1]

Tra le varie attività sviluppate dal Coordinamento che, aggregando realtà caritative e non, favoriscono il lavoro di rete tra le realtà, più volte è stato citato l'esempio dell'Emporio Amico "Di man in man"⁵¹, del quale si evidenzia, da parte dei volontari, efficacia e concretezza.

"L'Emporio non è un ente terzo. È nato proprio in seguito a questo discorso di mappatura che è stato fatto per dire "incontriamoci, capiamo chi siamo, cosa facciamo e se c'è qualche esigenza" per cui partendo da questo è nata l'idea proprio di creare questo Emporio per cui di dare la possibilità alle persone che non ne hanno la possibilità di accedere a dei beni di uso comune (...)". [volontario/a 4].

Il coordinamento rappresenta una risorsa nell'interlocuzione anche per i servizi sociali, in quanto consente di riportare a livello dei tavoli del PDZ una sintesi delle posizioni delle varie associazioni rappresentate. Oltre a questo aspetto di efficienza, riconducibile alla capacità di condivisione dei membri del Coordinamento, si evidenzia anche una maggiore efficacia nell'azione di presentare e portare avanti le istanze che emergono tra le associazioni, alle quali si riconosce in qualche modo maggior forza e autorevolezza là dove presentano bisogni e soluzioni elaborati in modo condiviso.

"Nel Gemonese abbiamo la fortuna di avere un coordinamento delle associazioni di volontariato, [...] il dialogo è facilitato da questo organismo che fa sintesi, [...] però qui l'interfacciarsi è più semplice perché comunque loro hanno un'organizzazione per cui al tavolo sulle fragilità loro hanno partecipato come associazioni dell'ambito, come coordinamento. Quindi è troppo bella questa tentativo di sintesi, molto importante che viene fatto nel gemonese anche perché poi permette al volontariato di avere un'interfaccia forte con il resto del mondo". [operatore 2]

Tuttavia il Coordinamento, pur non essendo "escludente" e rappresentando una bella realtà che coltiva e facilita il lavoro di rete, non è rappresentativo di tutte le realtà del territorio gemonese. In qualche modo il tema della volontarietà del coordinamento potrebbe essere uno degli aspetti che stanno consentendo efficienza e efficacia, e una continuità delle riflessioni e delle azioni intraprese al suo interno.

"Prevalgono le associazioni di Gemona, locali a dirti la verità e questo di vario genere sia culturale, musicologi, giovani...ci sono veramente di tutti i tipi dai cori... ecco. [...] è aperto anche ai dintorni ma forse poco rappresentato". [volontario/a 2]

⁵¹ Il progetto Emporio amico "di man in man" nasce grazie all'iniziativa delle associazioni. A.V.U.L.S.S. - Associazione per il Volontariato nei Servizi Socio-Sanitari, Associazione Volontari «San Martino» di Arterga, C.A.V. – Centro Aiuto alla Vita, Comitato per la Solidarietà di Osoppo, Gruppo Caritas della Parrocchia di S. Maria Assunta di Gemona del Friuli, Coordinamento delle Associazioni Culturali e di Volontariato Sociale di Gemona del Friuli. Il progetto rientra nel Piano di zona del Servizio sociale dei Comuni e si è concretizzato grazie alla Caritas Diocesana, ai Frati del Santuario e a tanti volontari. Cfr Volantino invito inaugurazione <http://www.diocesiudine.it>.

“Però non è tanto facile riuscire ad aprire perché poi devi ancora lavorare, coinvolgerli...sono una trentina e non sono tutte! Perché quella lì è un'adesione volontaria. È un quindici anni che c'è il coordinamento”. [volontario/a 4]

“All'interno del coordinamento queste associazioni si sono dette "bene siamo qua, che cos'è che potremmo già incominciare a fare? una mappatura di quelli di noi che si occupano in modo particolare di servizi offerti per la povertà" e hanno creato questa mappa specifica e quindi non tutte le associazioni di volontariato che abbiamo citato fanno parte del coordinamento e non tutte del coordinamento sono dentro alla mappa. [operatore 3]

Per quanto riguarda l'ambiente ecclesiale, si rileva nel territorio del gemonese la presenza di una serie di realtà che, pur richiamandosi alla Chiesa, non hanno come riferimento “giuridico” la Parrocchia. Esiste un Centro di Ascolto foraniale che è inserito all'interno della rete e che dialoga operativamente con le altre realtà dei comuni limitrofi. Spostandosi verso nord la situazione è decisamente diversa. Il primo aspetto che emerge è propriamente geografico: distanze più ampie tra i centri abitati, molto spesso di dimensioni ridotte. La situazione di reti meno fitte e consolidate non è tuttavia solo una questione geografica:

“(...) è la parte del Canal del Ferro e Val Canale dove siamo ad uno stato di sfilacciamento delle reti naturali, delle reti di base gravissimo. In certi momenti siamo in preda al pessimismo, lì veramente c'è una situazione molto più degradata da un punto di vista sociale. Il bisogno che ci viene portato è quello di costruire momenti di aggregazione non finalizzati addirittura a fare in modo che la gente stia insieme senza qualcosa da fare anche, c'è un bisogno di socializzazione inespreso forte, quasi basilico. [...]come c'è invece da Moggio in su. Moggio è ancora borderline, se poi sali tutti conoscono la situazione del nostro territorio spopolamento, crollo demografico, invecchiamento della popolazione, popolazione già sparsa in frazioni ecc.(...) è chiaro che lì le reti naturali sono molto rarefatte e la nostra possibilità di agganciarci a queste reti è ridotta”. [operatore 1]

“Un po' ho provato, insomma, sto provando in questi anni lavorando nell'area lì del Nord a fare degli incontri, per esempio, con la Caritas, con la Croce rossa, l'Associazione del club degli alcolisti in trattamento (CAT) quindi con varie realtà sul territorio [...]Ecco poi l'altra difficoltà, dicevo, è anche la chiusura del territorio, della comunità ma anche delle associazioni di volontariato, un po' anche insomma della Caritas di quel luogo”. [operatore 3]

“C'è forse una collaborazione con gli operatori ma che sono a Tarvisio mentre il gemonese è già più lontano per cui io penso che i colleghi della Caritas, Croce Rossa con gli assistenti sociali anche ci lavorano però a livello di singola situazione non di rete più ampia.- Alcune di queste associazioni sono presenti anche nel territorio del Nord, a parte l'Associazione Trasaghis, Peonis quelle no...però, ecco, la Caritas, l'AVULSS, CAI, l'Emporio amico, la Croce Rossa sono tutte realtà che sono presenti anche nel Nord. Io penso che in quel territorio c'è anche un buon numero di volontari, semmai forse le difficoltà sono che sono che volontari di associazioni autonome e anche che difficilmente si mettono in relazione tra di loro, anche tra associazioni, e poi c'è proprio difficoltà a mettersi in relazione con i servizi, i servizi sociali in particolare”. [operatore 4].

Considerata l'ampiezza del territorio, come evidenziato in premessa, non si è riusciti a interloquire con tutte le reti nella zona montana. Quello che traspare non è tanto l'assenza di realtà di volontariato “caritativo”, quanto la difficoltà per questo di mettersi in rete. D'altronde già la

presenza di associazioni o di realtà è di per sé una prima risposta al bisogno di aggregarsi in forma leggera e “non strutturata”.

Collaborazione tra servizio sociale e rete caritativa

Dall’analisi emerge una realtà di collaborazione basata, nel vissuto narrato dai volontari, molto sul rapporto personale. È una collaborazione che si è costruita nel tempo, vincendo le reciproche diffidenze, in alcuni casi anche con approcci molto maturi al tema della comunità. Il tema della “forma mentis” con il quale si approccia il lavoro di comunità ritorna in molte delle indicazioni fornite anche dagli operatori professionali:

“(...) quindi Don A. non dice “è solo un problema vostro del servizio sociale” ma dice “è un problema nostro della comunità” per cui (...) lì lavoro bene assieme”. [operatore 2]

“Con i servizi sociali, io parlo come CAV, si è instaurato un legame di fiducia reciproca, di fiducia (...). perché io posso anche capire la difficoltà dei servizi sociali nell’interloquire con la persona lì, ma (...) nel tempo è stata acquisita anche la serietà del volontariato che opera, che lavora bene, che fa le cose precise, che non c’è la diffusione di notizie fuori”. [volontario/a 4]

Nella maggior parte dei casi, i rapporti non sono legati o regolati da convenzioni e sono molto informali: quelle che si caratterizzano come prassi positive sono poi consolidate nel tempo, dando nell’operatività molto peso agli aspetti personali della relazione tra volontari e operatori professionali. A interferire su queste “relazioni” operative, da tutti è segnalata la questione della Privacy, in alcuni frangenti superata nel momento in cui i Servizi constatano la serietà con la quale sono trattati i dati sensibili da parte dei volontari.

“La privacy, secondo me, è un grande ostacolo perché dobbiamo arrampicarci qualche volta a chiedere delle cose che sarebbero utili proprio per poter dopo essere più sereni noi nell’operatività nostra. -Si però si fermano a un certo punto devi veramente scavare o capirle da soli le cose, avremmo bisogno di un pochettino di più di informazioni; dal momento che tu sei entrato in fiducia e che, comunque, tu stai facendo un lavoro quasi nel senso che segui bene queste persone, devi sapere qual qualcosa di più altrimenti forse fai danni se tu non sai. Secondo me la fiducia la devi conquistare tu come volontario rispetto ai servizi, perché loro la privacy è chiaramente la cosa più importante (...) è solo questo che fa la differenza: il rapporto che tu sei riuscito ad instaurare e anche quello che loro hanno visto che tu stai facendo”. [volontario/a 2]

Alcune difficoltà possono nascere dove nelle azioni di presa in carico delle persone si scontrano dei piani e dei punti di vista diversi sul versante etico. Da questo punto di vista si lamenta come laicità e organizzazioni connotate da un forte orientamento etico possono entrare in “conflitto”. Il rapporto e la relazione serve inoltre al volontario e alle organizzazioni caritative a individuare quelle che sono le sue potenzialità, aiutando a rinforzare la propria vocazione e a confrontarsi con i propri limiti. La dinamica relazionale che è stata narrata pare connotarsi come molto “comprensiva” nei confronti dei servizi o, per meglio dire, con le professionalità messe in campo dal servizio sociale. La percezione che ci sia una certa strumentalità nel coinvolgimento delle realtà caritative da parte dei servizi sociali echeggia negli interventi, tuttavia sembra esserci nei volontari che si relazionano con i servizi sociali la consapevolezza che molti limiti sono

legati più a limiti delle norme e dei regolamenti ai quali gli operatori del servizio sociale devono attenersi, piuttosto che a una mancanza di volontà nel collaborare e nel voler “risolvere” in maniera congiunta il caso.

“Sicuramente si ha un po' la sensazione che i servizi sociali “approfittino” del volontariato però d'altro canto capisco che il volontario arriva tante volte dove il servizio sociale non ha gli strumenti per arrivare. Perché il volontario comunque può avere quel rapporto amicale, quell'informalità che è facilitante per tante situazioni rispetto al servizio sociale che comunque è un servizio, un'istituzione. Anche se poi anche lì dipende da persona a persona, ci sono delle persone dei servizi sociali splendide che fanno ben oltre il loro, come ci sono delle persone che non si spostano allora con queste persone si può aver più difficoltà nel capire. Però con altre il tempo, il conoscersi, il creare la fiducia reciproca ha aiutato ad instaurare questo rapporto”. [volontario/a 4]

Sul ruolo delle organizzazioni caritative nel rapporto con i servizi emerge anche il tema dell'*advocacy*. In particolare la realtà del Centro di Ascolto individua un limite nel rapporto proprio nella poca veste istituzionale che il Cda assume. È un elemento importante rispetto alle riflessioni sul singolo caso, e quindi sugli aspetti più operativi, perché introduce la tematica del rapporto, e quindi della rete, tra organizzazioni. Come evidenziato dal Parroco, la rete non si crea e alimenta solamente all'interno della gestione congiunta dei casi, ma anche nella realizzazione di eventi in comune e di partecipazione a iniziative organizzate da uno dei nodi della rete. L'essere presenti, da parte delle realtà istituzionali, a iniziative ed eventi è un elemento apprezzato, quasi a dire che, pur non riuscendo a fare tutto insieme, si presta comunque attenzione a quello che la realtà del mio territorio propone.

“(...)però il Cda deve avere una struttura propria in grado di sostenere il dialogo con le istituzioni.[...] si tratta di dare una veste più marcata alla presenza del cda che opera anche in stretto contatto con le istituzioni [...], dovrebbe essere qualche cosa di ufficiale dovrebbe essere ancora più rete per quanto riguarda le strutture pubbliche”. [volontario/a 1]

“Quest'anno a differenza dello scorso io ho detto ai Comuni, sentite signori il vostro compito non è solo da un punto di vista sociale provvedere alle buche e alle luci nelle strade, è anche di elevare la qualità della vita familiare. Siete disposti a farvi carico di questi incontri, di queste iniziative?”. [religioso 1]

Il punto di vista delle istituzioni è speculare: viene riconosciuta l'importanza della presenza delle associazioni e realtà caritative e cercata la collaborazione con esse. Se nella fascia pedemontana questo elemento appare assodato analogamente, con intensità e complessità diversa, è un aspetto che si manifesta anche nelle zone più a Nord dell'Ambito, realtà territoriale, quest'ultima, che abbiamo visto essere più problematica anche in termini di frammentarietà del tessuto sociale.

“Io, essendo, un assistente sociale che lavora sui casi di solito mi confronto con queste realtà soprattutto sul singolo caso delle singole persone e, soprattutto, rispetto all'area della fragilità economica, non solo ma prevalentemente. Sempre con il consenso, naturalmente, della persona che diciamo viene prima di tutto, ci si confronta sul caso perché è importante sapere chi sta fa-

cendo cosa, quindi noi comunichiamo alle realtà caritative quello che ad esempio stiamo facendo, quello che stiamo dando (...). [operatore 2]

Il percepito dalle interviste si polarizza tra il bisogno di coinvolgimento della rete del privato sociale, consapevole anche dell'apporto che esso può dare, che potrebbe mantenersi, almeno nell'operatività concreta, anche a un livello di prassi, e quello degli operatori dei servizi sociali che ravvisano la necessità di dotarsi di strumenti che consentano di facilitare, se possibile, il rapporto. Secondo gli operatori professionali del servizio, si tratta di iniziare a lavorare su protocolli e su momenti di confronto e formazione condivisi, questo anche per facilitare il rapporto e l'efficacia delle azioni. Emerge in maniera forte il tema della formazione condivisa come punto di partenza per rafforzare le reti, sia nell'operatività che per facilitare momenti di riflessione nei momenti più alti. La formazione e la conoscenza reciproca servono anche per superare una delle difficoltà rilevata da entrambi i fronti della rete ovvero sia il pregiudizio: degli operatori sociali nei confronti dei volontari, dei volontari nei confronti di chi opera nelle associazioni di volontariato:

“A livello delle segnalazioni reciproche, uno sforzo penso sia stato quello di cercare tutto sommato un protocollo, ecco perché una persona che arriva un giorno al servizio e io la devo inviare alle reti informali, all'associazionismo lo posso fare con una procedura simile per tutti; e anche viceversa, quando l'associazione poi ci invia una persona lo fa secondo un filtro che ci siamo comunicati, che abbiamo condiviso. Secondo me, questi sono un po' i metodi: cercare di formarsi insieme, cercare dei protocolli condivisi, cercare un coinvolgimento quello che noi possiamo mettere in atto”. [operatore 3]

“(...) serve veramente sempre di più una reciproca conoscenza perché a volte c'è un pregiudizio reciproco tra servizi e volontariato che impedisce una buona riuscita degli sforzi comuni. Questo è quello che a me pare di aver rilevato, un qualcosa che sentivo che c'era già ma lavorando assieme, paradossalmente, mi è venuto più chiaro qual era il problema e in taluni aspetti, per fortuna, si sono anche migliorate queste difficoltà. Faccio un esempio. Spesso mi sento dire o c'è la sensazione molto forte che il volontariato, comunque, giudica i servizi di eccessiva burocratizzazione, di trincerarsi dietro i protocolli, dietro la privacy, di non essere immediatamente presenti, di non fare quelle che sono le aspettative perché il sociale dovrebbe fare tutto! Poi, appunto, viene spiegato che certe cose non possiamo farle, perché il sociale non vuol dire andare a buttar giù la porta e costringere una persona a farsi aiutare se non vuole, o comunque altre cose. Dall'altro lato spesso i servizi hanno un pregiudizio nei confronti del volontariato: alcuni volontari si fanno coinvolgere troppo, oppure tendono a dimenticarsi così una valenza di tipo educativo...che non è vero, può essere in una situazione ma non in tutti! Quindi il fatto di ritrovarsi assieme, di darci dei metodi comuni, dei linguaggi comuni, quindi mi sembra che questo pregiudizio attraverso la conoscenza reciproca venga meno; non si cerchi l'uno nell'altro il capro espiatorio e di conseguenza si incomincia a lavorare più assieme”. [operatore 4]

Questo aspetto del “darsi tempo per lavorare insieme” si legge anche spostando l'attenzione dai rapporti concreti e giornalieri tra volontari e assistenti sociali a chi è chiamato a dirigere i servizi sociali, sino ad arrivare a una sorta di obbligo di coinvolgimento in fase di progettazione denominata, come evidenziato sotto, “regola del tre”.

“C'è un po' di pregiudizio, c'è un po' di timore, d'altra parte c'è il rischio di essere tecnici e quindi di incutere timore e soggezione, ma solo la frequentazione reciproca e l'uscire dalle proprie case, andare a casa gli uni degli altri, ci aiuta a fare questi passaggi. Quindi io mi aspetto questo una fiducia in eccesso cioè un'apertura che ci permette di avere il tempo di conoscerci davvero e di capire che lavorare insieme forse è anche proficuo, su alcune cose lo abbiamo capito sul altre no. [...] "applicare la regola del tre sempre" cosa vuol dire: se c'è qualcosa da progettare in qualche posto la si progetta in almeno tre soggetti perché questo garantisce che oltre al servizio ci sia generalmente il comune, ma anche un terzo soggetto che di solito è l'associazionismo”. [operatore 1]

Nelle interviste e nei focus è percepita una diversa lettura della collaborazione mano a mano che l'analisi sale dal rapporto legato al caso specifico all'analisi dei confronti all'interno dei luoghi di concertazione e partecipazione istituzionale. Nel primo caso, in qualche modo, informalità e prassi di rapporto tra volontario e assistente sociale portano a un “rischio” di de-istituzionalizzazione, con tutti gli aspetti positivi e negativi che da questo derivano e, come abbiamo visto, con un bisogno percepito da parte dei operatori di provare a rivestire, dove possibile e in forma concordata, una forma di collaborazione codificata. Nel secondo caso l'aspetto è più complesso ed emerge nella diversa percezione che è data a funzioni e utilità dello strumento di programmazione sociale territoriale che è il piano di zona.

Reti di comunità e piano di zona

Quasi tutte le persone coinvolte hanno dimostrato di conoscere (o almeno di aver sentito nominare) il PDZ; tuttavia la lettura che ne viene data è molto varia e in alcuni casi dicotomica. La visione cambia sia sulla base dei soggetti che esprimono il proprio punto di vista (servizi sociali e volontari), sia se il confronto passa dal piano ideale, cioè una pianificazione condivisa, al piano dei risultati che da questa attività di pianificazione deriva. Il livello di coinvolgimento da parte degli attori del territorio nella prima fase di programmazione è stato intenso e ha cercato di coinvolgere anche quelle aree del territorio dell'ambito più lontane, così come la parte relativa alla co-progettazione e alla gestione dei tavoli (attraverso la già citata “regola del tre”). In un territorio geograficamente così vasto e frammentato significa ovviamente una fatica maggiore, e soprattutto la difficoltà di vedere sempre rappresentate tutte le realtà costrette a spostarsi.

“Il profilo di comunità l'abbiamo costruito in forma partecipata nel senso che abbiamo redatto quello che ci sembrava una fotografia dello stato di questo territorio, quello che gli operatori vedevano, lo sguardo nostro su questo territorio, e abbiamo cercato di interrogare la comunità locale per capire se le cose erano viste snello stesso modo, se condividevamo con le comunità locali la lettura dei problemi e delle risorse del territorio”. [operatore 1]

La percezione di questo lavoro da parte delle realtà del privato sociale è stata però molto differente a partire dal numero degli attori coinvolti con tavoli nei quali si è partiti in molti e si è concluso in pochi (aspetto rilevato sia dai servizi sociali che dai volontari). Questo aspetto è importante soprattutto perché, in una prospettiva di lavoro di costruzione di reti, una progressiva diminuzione degli attori coinvolti in qualche modo sembra destabilizzare la convinzione anche nei soggetti che decidono di proseguire il percorso.

“All’inizio nella fase dell’analisi erano presenti in molti e avevano molte cose da dire, nella fase della concretizzazione sono spariti in molti (...)”. [operatore 1]

“Alla fine di venti che si era, come associazioni rappresentati di enti perché c’era l’Ufficio per l’impiego, c’era gente che poteva dire qualche cosa anche a livello più importante...ci siamo trovati in poche associazioni”. [volontario/a 2]

Viene individuato come realtà paradigmatica del funzionamento del PDZ l’esempio dell’Emporio Amico “Di man in man” a partire dalle letture diverse a seconda degli interlocutori. L’emporio per gli operatori è frutto del tavolo legato alla vulnerabilità, per i volontari è sì inserito all’interno dei piani di zona, ma è qualche cosa che comunque si sarebbe realizzata. Prima ancora che un problema di gestione condivisa, sembra essere un problema di coinvolgimento generale, ciascuno per quanto di propria competenza.

“Se non andavamo alla riunione non succedeva niente, nel senso che l’Emporio andava avanti lo stesso. Non ha influito il PDZ sull’Emporio”. [volontario/a 5]

“(...) va bene che l’emporio si emancipi, forse non sono riuscita a far comprendere che la cornice del PDZ, la cornice di una rete più ampia, permette di superare un rischio di autoreferenzialità che si pone quando tu fai questi progetti”. [operatore 1]

“È partito all’interno dei PDZ e poi, almeno da come lo percepisco io, ha preso il suo corso proprio nell’ambito dell’associazionismo, del volontariato con una gestione loro diretta”. [operatore 3]

Del PDZ viene in qualche modo premiata l’idea che questa forma di pianificazione in sé porta aspetti positivi di incontro, di conoscenza tra gli attori che si concretizza nella prima fase dei lavori dei tavoli salvo poi arenarsi nel rendere concreto il passaggio all’operatività. La lettura degli esiti operativi è diversa, ma spesso questo dipende dal diverso bagaglio di informazioni che i soggetti hanno sui percorsi che possono riguardare anche altri ambiti di intervento presenti nei PDZ.

“Il succo è questo qui, per noi volontari i PDZ lo vedi come uno strumento che alla fine della fiera si concretizza in poco, anche se dal punto di vista concettuale sarebbe ottimo. Sulla carta va bene, per cui uno dice è la prima volta che a livello così di servizio pubblico, di istituzione ha chiamato anche i volontari a fare il ruolo di altri servizi sociali, di altre istituzioni per cui anche il volontario si è sentito coinvolto in una progettualità alla pari delle istituzioni. E questo va bene, io dico, buona cosa però poi alla fine dei progetti concreti che poi effettivamente si sono realizzati in questo triennio non ce n’è sono stati, solo il nostro, l’Emporio”. [volontario/a 4]

“Il bilancio è positivo, si è lavorato bene. Abbiamo fatto tante cose dentro ai piani di zona, tante cose con la comunità e devo dire che, pur con tanta fatica, abbiamo portato a casa tanti risultati”. [operatore 1]

“Non mi possono monitorare sulla base delle associazioni che sottoscrivono l’accordo di programma perché si chiede di fare una cosa che non vogliono fare. Abbiamo pensato per questo a strumenti diversi come adesioni di consenso, inoltre bisogna fare un buon lavoro di valutazione che in questa pianificazione non vengono fatti”. [operatore 3]

Volendo dare una lettura generale, il piano di zona viene visto come utile a creare reti di comunità, nel momento in cui riesce a far da cornice, senza “imbrigliare”, le realtà che si riescono a coinvolgere all’interno del percorso. In sintesi il processo è tanto importante quanto l’esito, almeno in una prospettiva di comunità. La rete, lo abbiamo visto sia nella parte riferita ai rapporti operativi che in riferimento ai PDZ, non vive solo di carte e accordi sottoscritti frutto di una visione “burocratica-amministrativa”, ma si nutre del tempo e delle idealità che le organizzazioni e chi vi opera all’interno riescono a mettere in campo; questo viene esplicitato, in termini diversi ma chiari, da parte di tutti gli attori intervistati. Infine emerge l’importanza non solo di cosa si raggiunge, ma di come si formano le volontà e di come si raggiungono gli obiettivi.



Caso studio 4°

Il contesto territoriale

Il territorio individuato come caso studio fa riferimento a 7 Comuni: Azzano Decimo, Chions, Fiume Veneto, Pasiano di Pordenone, Prata di Pordenone, Pravidomini e Zoppola. Il profilo comunità contenuto nel documento di piano registra una popolazione residente (2011) di 60.922 abitanti di cui 30.491 donne e 30.431 uomini, con una presenza di 8.050 persone straniere residenti, il 13,2% del totale; al 31.12.2014 la popolazione residente un lieve incremento nel numero complessivo dei residenti, 60.965 persone, benché si registri al contempo una flessione della presenza di stranieri, pari a 7.335 persone. Il PDZ ha mappato ben 57 realtà del “terzo settore” che hanno la propria sede legale nel territorio dell’ambito. A queste si aggiungono le reti caritative di matrice ecclesiale che non rientrano giuridicamente nelle forme tipiche del terzo settore.

Dal punto ecclesiale, dopo la nuova suddivisione territoriale emanata in Diocesi di Concordia – Pordenone nel 2014, all’interno del territorio dell’Ambito Distrutturale Sud, gravitano tre foranie. Le parrocchie dei Comuni di Azzano Decimo, Chions, Fiume Veneto, Prata di Pordenone e Pravidomini fanno riferimento alla Forania di Azzano Decimo. Le parrocchie del territorio del Comune di Zoppola gravitano sulla forania di San Vito al Tagliamento, mentre le parrocchie del Comune di Pasiano di Pordenone rientrano nella Forania del Basso Livenza. Accanto alle foranie nell’analisi territoriale delle realtà caritative assume una particolare rilevanza la composizione delle Unità Pastorali⁵² all’interno delle quali ruotano, le attività delle Caritas.

“Ci sono quattro unità pastorali dove operano realtà caritative. Le unità pastorali sono: Azzano Decimo, poi Chions, Fiume Veneto e Prata. La forania ha in sé circa 46.000 persone. 46.000 in tutta la nostra forania. All’interno della forania si lavora principalmente per unità pastorali (...)”. [religioso 1]

La rete caritativa

Le quattro Unità pastorali sopra indicate sono organizzate in modo diversificato. I servizi di prossimità sono i medesimi, con alcune differenziazioni tra le varie parrocchie (distribuzioni di viveri, vestiario e farmaci, sostegno economico, accompagnamento, ascolto), mentre le reti caritative sono abbastanza differenziate. Abbiamo infatti territori, come Fiume Veneto e Chions, dove le parrocchie si sono organizzate per gestire le attività caritative in modo associato o coordinato e territori dove invece esiste una certa separazione tra le realtà ecclesiali.

⁵² Nella Forania di Azzano Decimo sono presenti 5 Unità Pastorali, le Parrocchie di Pasiano di Pordenone e di Zoppola a loro volta sono Unità Pastorali nelle Foranie delle quali fanno parte.

“(...) come unità pastorale abbiamo cominciato a lavorare parecchio tempo fa, infatti siamo ancora punto di riferimento per la diocesi perché stiamo collaborando tutti insieme, tutte le parrocchie stanno collaborando. In pratica cosa abbiamo fatto? Abbiamo organizzato un centro di distribuzione del vestiario in una unica sede e questo vale sia per Pravidomini che per Villotta e per Taiedo, allora, purtroppo, non siamo ancora arrivati ad avere il CdA per una serie di problematiche legate soprattutto alla paura di non riuscire a farcela, soprattutto quella di non essere all'altezza, di non avere gli operatori pronti per fare questa cosa (...). [volontario/a 1]

“All'interno della forania si lavora principalmente per unità pastorali. (...) In sostanza un'unica Caritas per l'intera unità pastorale. (...) Noi facciamo una formazione mensile per tutti i volontari delle parrocchie che confluiscono qui. Quindi la Caritas è riferimento per le parrocchie: c'è un unico incontro formativo per tutti i volontari e tutte fanno riferimento alla Parrocchia di Fiume Veneto, in orchestra con i parroci e con i volontari, laici”. [religioso 1]

L'Unità pastorale di Fiume Veneto, che coincide con il medesimo Comune, vede la presenza di una Caritas che si esprime attraverso un unico Centro di Ascolto, attorno al quale ruotano molte e articolate attività di sostegno ai poveri (sostegno economico, accompagnamento, visite domiciliari, distribuzioni di viveri, vestiario e mobili, corsi di italiano ecc.). I volontari delle diverse parrocchie sono impegnati in una Caritas unica, strutturata e responsiva, che può contare su molti volontari ed è in grado di offrire molti servizi di sostegno per le persone in difficoltà presenti nell'Unità pastorale. Accanto a questa impostazione centralizzata e coordinata, favorita dalla presenza di un unico Comune di riferimento, troviamo però anche Unità pastorali maggiormente frammentate al loro interno, dove oltre alla Caritas è presente la San Vincenzo e dove le parrocchie lavorano autonomamente l'una dall'altra.

“Secondo me sarebbero auspicabili dei percorsi insieme perchè di fatto trattiamo la stessa materia con strumenti diversi e con modalità diverse è vero ma l'argomento è quello! E secondo me questo aiuterebbe a migliorare la comunicazione con noi e poi importantissimo tra di loro perchè secondo me questa non-comunicazione tra Caritas territoriali, tra frazioni è una dispersione di risorse forte”. [operatore 1]

“C'è un aspetto che volevo sottolineare (...) che è il rapporto in atto nel lavoro, diciamo, di rete tra servizio sociale dei Comuni e le Caritas e tra le Caritas stesse e altre associazioni caritative, che pur appartenendo, molte di loro, a una stessa organizzazione (...) in realtà non si conoscevano e avevano anche modalità diverse operative e modi diversi di dialogare con l'ente pubblico e tutto questo, a distanza, ripeto, di un lavoro di forse due anni sta producendo adesso degli effetti per loro stessa osservazione e ammissione, (...) ognuno aveva, come dire, delle borse spesa diverse. Adesso si sta cercando davvero di fare un lavoro collettivo che è molto apprezzato da loro stessi (...)”. [volontario/a 2]

La separazione tra le varie parrocchie viene percepita soprattutto dal personale del servizio sociale, che rileva la mancanza di una rete ecclesiale coordinata a livello di Ambito. Questa frammentarietà è risultata ancora più evidente in relazione al progetto “Centro di Solidarietà Alimentare” (di seguito CSA), il progetto che ha accorpato la distribuzione di generi alimentari trovando un equilibrio tra la centralità del punto di raccolta e la distribuzione capillare realizzata attraverso le parrocchie. Il percorso che ha portato alla condivisione del progetto all'interno del

PDZ e alla sua start up ha favorito il dialogo tra le realtà caritative ed infine il loro coordinamento, se non altro rispetto al tema della distribuzione degli alimenti.

“(...) questo Centro di solidarietà alimentare, che ha visto la luce nel 2008 dopo un percorso di circa 2 anni di incontri in cui siamo riusciti appunto a inaugurare e a portare avanti appunto questa forma di collaborazione, che vede le realtà caritative attorno a questo tavolo. (...) Questo è stato per noi una grandissima innovazione, perché di fatto qui eravamo abituati comunque a lavorare molto da soli e quindi questa piccola sperimentazione ci ha consentito appunto di migliorare l’offerta, soprattutto anche di metterci in gioco come associazioni, anche in altri ambiti che prima magari comunque non erano proprio di nostra competenza e di questo dobbiamo sicuramente ringraziare l’ambito che ci seguiti appunto anche in questo percorso”.
[volontario/a 3]

Nonostante le sinergie rispetto alla distribuzione siano migliorate, emerge comunque, tra i desiderata, la possibilità di attivare un vero e proprio Centro di Ascolto, che sia in grado di leggere i bisogni delle persone e di rispondere con strumenti diversi.

“Quello che la nostra Caritas ancora non ha, è il Centro di ascolto, ci manca perchè ci mancano forse persone, non abbiamo tanto tempo e tanti volontari da dedicare oltre a quello che stiamo facendo ora.. collaboriamo nei casi più gravi con il Fondo Caritas diocesano che ci da una mano per i pagamenti delle bollette (...)”. [volontario/a 4]

“Il centro di ascolto è quello che può verificare le criticità di una famiglia che si presenta, gli dai la borsa, invece lì viene ascoltato, viene seguito e dovrebbero passare tutti da lì, perché non si può pensare di dare una borsa e “arrivederci”, non è un aiuto quello; noi cerchiamo comunque di indirizzarli, di andare lì assolutamente (...)”. [volontario/a 5]

Una situazione particolare è quella di Prata di Pordenone, dove accanto ad un Centro di Ascolto che serve l’intera Unità pastorale con la collaborazione di volontari provenienti dalle diverse parrocchie, la distribuzione viene gestita in modo frammentato, con le diverse parrocchie che mantengono una loro autonomia.

“(...) abbiamo creato insieme un CdA che è nato nel 2013, dopo 2 anni di incontri (...) e un’altra forma di collaborazione è nata poi con la costituzione del CSA, perché abbiamo cominciato a collaborare a livello di ambito, perché è un progetto che è stato coordinato dall’ambito, quindi un secondo livello di collaborazione è stato quello dell’ambito. Adesso è nato un terzo livello di collaborazione che è quello della Forania (...)”. [volontario/a 6]

In questo caso il Centro di Ascolto è nato da una riflessione di territorio sollecitata dal Parroco, in linea con le proposte avanzate dalla Caritas diocesana.

“Diciamo che c’era solo la distribuzione, poi il nostro parroco diceva “però bisognerebbe fare qualcosa di più” anche quello di (...) “forse è meglio anche vedere di mettere su un centro di ascolto”, allora se ne parlava; poi piano piano abbiamo trovato la stanza che il comune ci ha dato e abbiamo trovato un po’ di persone disponibili, abbiamo fatto tutti i corsi e così è iniziato. Due anni fa abbiamo aperto e abbiamo fatto l’inaugurazione e a oggi devo dire abbastanza bene”. [volontario/a 5]

“(a ...) il CdA funziona proprio come strumento di collaborazione siccome è gestito a turno dai volontari delle singole parrocchie. Questo ci porta una volta al mese a trovarci per confrontarci su chi c’è stato, quindi grazie al CdA ci troviamo e collaboriamo, magari se non ci fosse ognuno andrebbe per conto suo, e quindi funziona come uno strumento di collaborazione più che come CdA, perché purtroppo non è molto frequentato, perché le persone vanno ai centri di distribuzione ma non vanno al CdA”. [volontario/a 7]

Il tema della collaborazione tra realtà caritative ritorna con diversi accenti in più interventi, se da un lato si enfatizza la comunione di intenti sul territorio globalmente considerato dall’altro non c’è sempre l’evidenza di rapporti da tempo strutturati di collaborazione su tutto il territorio.

Collaborazione tra servizio sociale e rete caritativa

Il rapporto tra le realtà caritative e il servizio sociale può declinarsi in diverse forme, le situazioni più frequenti sono quelle in cui esiste una totale autonomia di visioni e di intenti, quelle in cui le realtà caritative “eseguono” gli interventi su valutazione e indicazione del servizio sociale e quelle, infine, dove pur nel rispetto della reciproca identità e autonomia è possibile creare solide collaborazioni. Sul territorio dell’Ambito di Azzano Decimo queste situazioni coesistono, a testimonianza di come la particolarità e la storia dei servizi e delle realtà ecclesiali, così come il vissuto personale dei ruoli, siano importanti nel determinare la buona riuscita delle collaborazioni o viceversa la mancanza delle stesse.

Alcune realtà caritative risultano operare in sinergia molto stretta con il servizio sociale, al punto da sostenere le persone solo su mandato dell’assistente. Si tratta di realtà che delegano completamente o quasi la valutazione delle situazioni di bisogno e diventano protagonisti degli interventi successivi di sostegno economico o distribuzione. Si tratta quasi dell’esecuzione di alcuni compiti all’interno di un progetto di sostegno pensato e gestito dall’assistente sociale, alla quale si riconosce la titolarità completa del caso. L’impressione è che queste realtà caritative, molto organizzate dal punto di vista operativo, sentano però di non avere i mezzi e le competenze, e a volte anche i volontari adatti, per capire fino in fondo le situazioni di povertà e per scegliere quali aiuti mettere in campo.

“Tutti quelli che vengono qua e che hanno bisogno di aiuto devono portarci una carta dell’assistente sociale che (attesti che) sono veramente in situazioni di bisogno, perché noi non è che possiamo... Vengono tutti, non possiamo sapere, allora quelli devono passare tutti da lì, poi se ci sono cose più gravi allora si va lì, la chiamo (l’assistente), parliamo di questo, di cosa fare, di come poterli aiutare e loro veramente sono sempre stati disponibili. (...) Loro mi chiamano e io gli do, c’è questa collaborazione di aiutarsi magari insieme, mi chiamano, io chiamo loro (...)”. [volontario/a 5]

“(...) facciamo un po’ di ascolto con le persone che ci vengono mandate dalle assistenti sociali. Noi facciamo praticamente solo su segnalazione, (...) li mettiamo in contatto con l’assistente sociale, devono però tornare con la richiesta perché purtroppo bisogna essere sicuri a chi si da questo pacco viveri. Le famiglie sono sempre più numerose e quindi c’è una responsabilità, però non è che mandiamo via nessuno anche la prima volta che uno viene, lo stesso li accogliamo, ci



facciamo spiegare e poi diciamo anche il discorso che andando dall'assistente sociale". [volontario/a 8]

Questa modalità operativa trova riscontro in una particolare visione del servizio sociale, che si "trattiene" l'onere e la facoltà di valutare le condizioni di bisogno delle persone, distinguendo tra la funzione professionale delle assistenti sociali, che si basa su competenze e formazione specifica, e la funzione complementare del volontariato, al quale non viene richiesto di essere un esperto di problematiche sociali, né di assumersi in qualche modo la responsabilità di scegliere come intervenire.

"La relazione d'aiuto, in qualche modo, ha la regia ovviamente del professionista. Questo io credo. Il volontario svolge una parte in interdipendenza, forse anche in autonomia, ovviamente, no, nel senso che qui, cioè, non c'è una totale dipendenza da niente, nessuno svolge un ruolo, come dire, perfettamente esecutivo mai, no, se fosse così... perché è chiaro che, quando stai nella relazione con la persona, c'entri dentro comunque e quindi non è che fai mai qualche cosa di completamente esecutivo. E sono queste un po' le cose anche che vanno chiarite. Secondo me in fondo il volontario non è che debba avere una grande formazione. (...) è una cosa volontaristica e spontanea che ha valore, perché ha queste caratteristiche. È un privato che è il vicino di casa, piuttosto che, voglio dire, anche una persona non conosciuta, che comunque offre dell'aiuto, no, c'è questo aspetto del dono, c'è... quel che penso io, ecco, della natura del volontario, no, per cui c'è una gratuità, c'è una partecipazione, ci sono aspetti valoriali di fondo che sono, che sono questi. [volontario/a 5]

In altri casi i gruppi caritativi mantengono invece una completa autonomia di azione e di valutazione, che inizia con la lettura dei bisogni e si chiude con la gestione degli interventi di aiuto. Sul territorio è stata evidenziata un'unica realtà caritativa così spiccatamente slegata dalla rete territoriale dei servizi.

La terza possibilità, infine, che trova riscontro anche in questo Ambito, è rappresentata da quelle realtà caritative che hanno una forte identità e si riconoscono il compito di aiutare le persone povere e le persone in difficoltà con lo stile Caritas, che rimanda al principio cristiano della prossimità e della fraternità. Operano quindi in modo autonomo, riconoscendosi la titolarità di poter intervenire in modo accogliente nella presa in carico delle persone dall'ascolto, all'attivazione degli aiuti, passando per la valutazione dei bisogni. Ma allo stesso tempo, forse proprio grazie alla forte identità che le contraddistingue e all'esperienza maturata in decenni di attività, riconoscono il valore di una forte collaborazione con la rete territoriale dei servizi, pubblici e non, con la quale interagiscono, si confrontano, si scambiano informazioni e coordinano gli interventi, come riferito anche da alcune assistenti sociali.

"Diciamo che la collaborazione per quello che so io al di fuori di questo territorio si basa prevalentemente anche su segnalazioni delle assistenti sociali. (...) La nostra Caritas invece ha una bella iniziativa e una bella autonomia. Diciamo che completa, se non a volte sostituisce l'azione civile. Nel senso che le assistenti sociali danno alcune indicazioni, però noi entriamo più nel capillare delle famiglie. Teniamo conto che c'è una bella orchestrazione, una bella collaborazione comunale, una grande attenzione anche del Sindaco, però a volte noi ci troviamo a supplire ciò che in qualche maniera le assistenti sociali non riescono a seguire. (...) Abbiam chiesto che



quando stanziano dei fondi la Caritas possa essere autonoma, perché non possiamo essere l'ufficio amministrativo del Comune in cui dicono "vabbè, stanziamo 'sti soldi per la Caritas" però poi li spendi secondo la gestione come se fossimo ufficio economato. Adesso invece si è fatto un passo in avanti, i contributi vengono utilizzati anche a riguardo dei casi, delle necessità che noi individuiamo nel territorio". [religioso 1]

"Adesso non c'ho ragionato su come potremmo migliorarci però di certo parlando di (...) viene fatto un buon lavoro con la Caritas ma perché c'è proprio un rapporto diretto. Secondo me questo funziona: prendi incarico le persone, si parla anche sui casi, si fa co-progettualità. Questo fa sì che si riescano anche ad ottimizzare le risorse, quindi in una situazione magari interviene il Comune o l'ambito con la borsa-lavoro, su un'altra interviene la Caritas. Quindi c'è comunque una progettualità fatta insieme, in collaborazione (...)". [operatore 2]

"La Caritas parrocchiale è molto strutturata, ha molte risorse quindi si lavora non solo sul versante alimentare ma anche vestiario, di mobili e comunque hanno la possibilità anche di avere un loro budget in autonomia, che gestiscono per l'aiuto alle persone in difficoltà legato a bollette, insomma quello che ritengono necessario in quel momento. Rispetto alla collaborazione con il Comune, la Caritas di (...) ha comunque una sua forte autonomia, hanno degli interventi, delle risorse proprie che gestiscono in autonomia. Però, nonostante questo, negli anni hanno impostato un buon lavoro di collaborazione con il Comune, con il servizio sociale. Quindi nonostante sia autonoma con risorse proprie eccetera c'è una forte collaborazione. Ci si sente quasi quotidianamente sui casi. Questo secondo me è una forza, nel senso che in genere i volontari della Caritas sono quelli che conoscono meglio le situazioni, le dinamiche di paese eccetera, quindi collaborando insieme si può veramente costruire una progettazione sulle persone e sulle situazioni più mirata (...)". [operatore 3]

Queste realtà caritative operano in un rapporto di collaborazione paritaria con il servizio sociale, del quale vedono i punti di forza ma ipotizzano anche dei limiti operativi, individuati nella rigidità delle norme e dei ruoli. Rigidità che le Caritas possono superare perché sono "istituzionalmente" più libere e rispondono a valori operativi che consentono maggior flessibilità e discrezionalità rispetto alle situazioni.

"(...) la Caritas ha una maggiore forza lavoro, una maggiore disponibilità e soprattutto ha una vicinanza verso le famiglie che va al di là delle istituzioni. Credo che tutto ciò che è istituzionalizzato ha dei confini delimitati, per cui l'assistente sociale magari non è che al pomeriggio può andare a casa di una famiglia. Cambiare una bombola, fare un trasloco. È quella prossimità che cambia. La Caritas va oltre ciò che sono i confini stabiliti da un ente civile, perché ha una prossimità che è fondata sulla solidarietà e la solidarietà va oltre l'equità. Il Signore non dà ciò che è giusto a tutti, ma dà ciò di cui c'è bisogno, bisogno profondo, no? Allora in quel caso noi sentiamo che possono esserci, collaborando con gli enti, dei limiti, imposti dai ruoli, che vengono abbattuti invece nella cultura della fraternanza". [religioso 1].

Un ultimo tema, sempre più attuale, è infine quello dell'uso efficiente ed efficace delle risorse. Tema connesso in modo evidente alle reti territoriali dei servizi e alle collaborazioni che possono sussistere tra di essi, che pone il problema della regia delle attività e del ruolo del servizio sociale.

“(...) ci sono delle risorse che vengono mal utilizzate e che con la regia di qualcuno possono essere utilizzate in maniera migliore. Ed è questo probabilmente il ruolo che deve assumere il servizio sociale nello specifico. (...) (quello del coordinamento della rete territoriale e dell’accompagnamento delle parrocchie) È un lavoro di cesello finissimo, che non produce risultati domani, neanche dopodomani forse neanche tra un anno ma da qui a qualche anno in più forse sì però bisogna incominciare. Chi lo potrebbe fare? Forse sono proprio i servizi sociali”. [operatore 4]

Reti di comunità e piano di zona

Per quanto riguarda i volontari e i referenti della rete ecclesiale i rimandi sul PDZ lasciano percepire uno stacco tra la consapevolezza che esiste rispetto alle loro attività istituzionale di ascolto, distribuzione e sostegno alle persone in difficoltà, e il loro ruolo all’interno della pianificazione territoriale. I rimandi sono vaghi e la maggior parte dei referenti non sembra avere chiarezza di cosa sia un PDZ e quali obiettivi persegue. Si percepisce quindi uno stacco tra la concretezza della gestione quotidiana dei servizi e della collaborazione con le assistenti sociali e la generalità delle riunioni e delle progettualità del PDZ, nonostante alcune, come ad esempio il CSA, abbiano ricadute concrete e tangibili sull’operatività di ogni centro.

“(...) ci siamo incontrati, c’erano incontri diciamo quindicinali. Poi venivano fuori tante cose belle, però io poi non ho più visto una ricaduta nel territorio. È come se parliamo, parliamo, parliamo, però dopo quando andiamo via i progetti che venivano fatti lì io non li ho visti realizzati nel territorio, no? Adesso abbiamo alcuni volontari che ogni tanto mi dicono “sì, sono andato al piano di zona”, però non vedo poi che c’è un progetto realizzato, non vedo un qualcosa, allora(..)”. [volontario/a 8]

Il servizio sociale aveva invece ben chiaro che uno degli obiettivi del Piano di zona era di valorizzare le risorse locali.

“(...) in ambito è già un bel po' che si sta facendo, che secondo me ha una forza incredibile e che è il lavoro dei PDZ, dove ci sono questi gruppi per area tematica e dove comunque si è andati a coinvolgere le realtà del territorio. Secondo me questa è una forza nel rafforzare le reti di comunità, perché si parte dal basso, dove si fanno emergere i bisogni, e proprio le realtà del territorio, quindi l'associazione x, la persona y che è stata coinvolta che vive in quel territorio che vede le persone, i problemi, porta le situazioni e da lì poi si cerca di attivare risorse. Quindi secondo me non è una novità nel senso di una cosa che si potrebbe fare ma è una cosa già in atto che vedo che sta funzionando. (...)”. [operatore 4]

“(...) credo che appunto anche già il triennio precedente si fosse già molto orientato a creare, insomma, delle sinergie, a prendere atto che, insomma, welfare, non welfare - welfare comunque non solo pubblico, deve tener conto, insomma, anche di tutte le realtà e tutti i soggetti che in qualche modo interagiscono con la comunità e....questo in termini molto generali. E credo che quest’ambito abbia lavorato molto su questo (...)”. [operatore 5]



Il Piano di Zona viene visto anche nei termini di un processo che deve aiutare a far crescere i territori, prescindendo dalle valutazioni di breve periodo sulla ricaduta concreta che ci può essere per le persone in difficoltà e andando al futuro e alle buone prassi che possono nascere da questa pianificazione.

“(...)E io penso, poi, alcuni risultati già si stanno vedendo, altri, secondo me, si vedranno in futuro, perché, poi, quando muovi, come dire, processi complessi che si sviluppano sui territori raccogliendo... quando una valutazione a breve magari non è così... è utile, ma non ti dà la misura di tutto lo sforzo compiuto. Alle volte anche da parte nostra c’è la sensazione, come dire, di lavorare quasi come Don Chisciotte, contro i mulini a vento, perché è quello che ormai passa, no, nel contesto più generale. Penso alla situazione socio-economica: quello che faccio, in realtà, poi, è incontrare persone, fare interagire le persone, cercare di sviluppare alcuni comuni e, però, questo non risolve spesso i problemi delle persone. Tuttavia credo che questo sia uno sforzo che vale la pena di essere fatto e che produce, comunque, alcuni risultati. [operatore 5]

“(...) Siamo, come dire, storicamente responsabili un po’, no, del futuro. Può dipendere da tutti noi più che forse dai... di quanto poteva accadere qualche anno fa”. [operatore 6]

“(...) devi costruire bene i tavoli dei PDZ, cioè dentro devi mettere gente che ci crede nonostante tutto. Se tu dentro i tavoli non ci metti dentro gente che ci crede nonostante tutto in quel tavolo lì non si dirà nulla. Si piange addosso e si paralizza ulteriormente. Per cui possono essere luoghi ma dipende come li costruisci”. [operatore 3]



4. Considerazioni finali

Reti caritative e servizio sociale

Questo rapporto segue due studi precedenti, l'uno dal titolo "La qualità e l'efficacia del nostro ascolto" e l'altro denominato "Gli aiuti alimentari in FVG. Reti comunitarie a supporto delle persone in povertà". Si tratta di due ricerche condotte all'interno del protocollo sottoscritto tra la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e le quattro Caritas diocesane regionali. Entrambi gli studi hanno "guardato" all'interno della rete ecclesiale dei servizi di prossimità, il primo concentrandosi sui Centri di Ascolto diocesani, foraniali⁵³ e parrocchiali, e sulla loro capacità di attuare un ascolto accogliente ed efficace, mentre il secondo ha coinvolto le organizzazioni che a livello regionale si occupano di distribuire viveri alle persone in povertà. In quest'ultimo caso si trattava di realtà del terzo settore appartenenti sia al mondo ecclesiale che al mondo laico. In entrambi i rapporti è emerso il ruolo cruciale delle collaborazioni e delle sinergie fra i soggetti del pubblico e del privato sociale che partecipano alla presa in carico o comunque al sostegno delle persone e delle famiglie in difficoltà. È per questo motivo che abbiamo ritenuto di approfondire con una specifica ricerca il tema delle reti di comunità, con particolare riferimento alla rete ecclesiale dei servizi di prossimità (gruppi caritativi, Centri di Ascolto, associazioni, gruppi parrocchiali, Gruppi Vincenziani, Conferenze di San Vincenzo) e al rapporto tra questa rete e il servizio sociale dei Comuni.

In linea con quanto emerso dalle ricerche precedenti, anche il presente studio mette in evidenza che rispetto ai rapporti interni al mondo ecclesiale le sinergie e le collaborazioni non sono per nulla "scontate". In nessun dei quattro territori considerati si può infatti parlare di una vera e propria rete che copra il territorio dell'ambito socio assistenziale di riferimento. Questo dato non sorprende, perché l'organizzazione ecclesiale delle foranie o dei decanati non è sovrapponibile alla suddivisione territoriale degli Ambiti o dei Comuni. Laddove esistono delle collaborazioni sulla dimensione di Ambito queste derivano, come nel caso dell'Emporio di Monfalcone e dell'Emporio di Gemona, da progettualità specifiche. In generale, quindi, la rete ecclesiale dei servizi di prossimità, siano essi gruppi caritativi, gruppi o Conferenze di San Vincenzo, associazioni o Centri di Ascolto, si organizza in autonomia e in semplicità, sulla base di motivazioni caritative e di bisogni segnalati nel contesto delle attività parrocchiali. La necessità di una forte collaborazione di rete territoriale è per lo più una esigenza indotta dall'azione del servizio sociale, ad esempio attraverso i tavoli tematici dei PDZ, o attraverso progettualità specifiche, oppure dalla Caritas diocesana di riferimento, attraverso la funzione di supporto e accompagnamento delle realtà parrocchiali. I volontari delle organizzazioni caritative e delle parrocchie, soprattutto se di piccole dimensioni, operano in modo semplice, con azioni e interventi di prossimità che dipendono dalla disponibilità personale dei volontari stessi e spesso dall'appoggio del parroco,

⁵³ Le "Foranie" o "Decanati" sono aggregati territoriali di parrocchie che condividono un coordinamento pastorale.

rispondendo all'assunto del "facciamo tutto quello che possiamo". Un elemento fondamentale per capire l'organizzazione, l'approccio e lo stile di servizio delle diverse realtà caritative e di prossimità è il vissuto personale del ruolo e del servizio che contraddistingue ogni volontario e influenza le relazioni comunitarie. Dalle interviste incrociate così come dai focus group emerge infatti la percezione che siano le persone a determinare la facilità o la difficoltà di innescare collaborazioni e sinergie tra servizi diversi. Allo stesso modo emerge come sia quasi sempre un intervento esterno, della Caritas diocesana oppure del servizio sociale, a determinare i cambi di rotta verso una maggior integrazione fra servizi diversi e territori circoscritti. I risultati diventano inoltre più evidenti laddove questi processi sono strettamente collegati a progettualità concrete, rispetto alle quali le diverse realtà caritative sono chiamate a confrontarsi e a costruire modalità condivise, a partire da conoscenza e riconoscimento reciproco.

Tra gli elementi che hanno favorito le collaborazioni tra realtà parrocchiali distinte e precedentemente autonome le une dalle altre, va infine ricordata la crisi economica, che ha determinato un aumento delle richieste di aiuto, sia in termini quantitativi (aumento di richieste) che di intensità dei bisogni presentati, provocando una crisi nelle organizzazioni caritative, che hanno dovuto adottare nuove modalità per valutare le priorità di intervento e per ottimizzare la propria azione sul territorio. Un esempio di queste nuove strategie è l'adozione del criterio territoriale. Oggi, a fronte di una sempre più evidente scarsità di risorse, la necessità di trovare dei criteri per "governare" le richieste di aiuto diventa quasi imprescindibile e la maggior parte delle realtà caritative hanno adottato il criterio territoriale, facilitando di riflesso anche gli interventi del servizio sociale, che conosce la mappa delle realtà ecclesiali di prossimità e invia le persone al proprio servizio di riferimento. La conseguenza di questo ri-assessment è che ad oggi molte parrocchie possono contare su buone collaborazioni con le assistenti sociali del territorio, e quindi sotto questo aspetto il rapporto Caritas – servizio sociale funziona bene.

La suddivisione dei territori di competenza ha dato origine alla nascita di numerose micro reti, che spesso attivano gli stessi servizi di prossimità a pochi chilometri di distanza, con un notevole costo in termini di risorse. La domanda fondamentale diventa quindi la seguente: è possibile promuovere delle forme organizzative interne al mondo ecclesiale che, basandosi sulla suddivisione dei compiti e la specializzazione degli interventi, riescano a sgravare le parrocchie da una serie di servizi poco gestibili se organizzati su dimensioni territoriali troppo piccole, liberando tempo e risorse per il vero lavoro di comunità? Non tutti i servizi risultano efficacemente organizzabili a livello parrocchiale e lo sforzo che alcune parrocchie fanno per rincorrere gli standard proposti dalle diocesi (ascolto approfondito, presa in carico, rilevazione dei dati, gestione privacy) è rilevante se confrontato con i risultati ottenuti. Il rischio derivante da questa situazione è la delega tout court di alcune attività a chi si ritiene più competente per svolgerle, come ad esempio il servizio sociale, riducendo gli interventi Caritas all'esecuzione di alcune azioni di supporto. Fra queste, la più comune è la distribuzione di alimenti, che in alcuni casi viene attivata solo su mandato dell'assistente sociale, alla quale viene riconosciuto il diritto/dovere di valutare il reale bisogno delle persone. In questo processo non c'è né ascolto, né discernimento, né concertazione degli interventi e la comunità locale perde la possibilità di farsi soggetto protagonista, insieme al servizio pubblico e allo stesso beneficiario dell'aiuto, di un progetto di integrazione sociale. La seconda possibile deriva, di segno opposto, è la completa autonomia della realtà caritativa rispetto al contesto. Alcuni servizi di prossimità, forti della propria appartenenza al mondo ecclesiale e rifacendosi al principio della carità, gestiscono i "casi" in perfetta autonomia, prescindendo dal confronto con gli altri attori del territorio e dalla concertazione degli interventi, creando di fatto delle cesure importanti nella rete territoriale dei servizi di prossimità. Anche que-

sta modalità sembra portare con sé dei rischi intrinseci, perché la risposta a situazioni complesse non può che essere a sua volta complessa. Le persone in difficoltà vivono oggi più che mai una povertà multiproblematica e multifattoriale, che richiede risposte articolate, basate sul coinvolgimento di una rete di soggetti del pubblico e del privato sociale che si attivano ognuno in base alle proprie competenze e alle proprie vocazioni. In questo senso il ruolo che potrebbero avere le Caritas parrocchiali e le realtà del mondo ecclesiale nella presa in carico delle persone in difficoltà pare indissolubilmente connesso al tema della comunità e dell'accoglienza. In quest'ottica i servizi attualmente erogati, a partire dalle distribuzioni, per continuare con il sostegno economico e finire con le visite domiciliari, potrebbero diventare, e a volte già lo sono, strumenti di aggrancio e di integrazione comunitaria.

La terza modalità, che interseca la collaborazione Caritas - servizio sociale con la collaborazione intra-ecclesiale, poggia su un volontariato parrocchiale organizzato che comprende spesso persone provenienti da diverse parrocchie. Questa impostazione conta inoltre su una suddivisione chiara di compiti e servizi, specializzando l'azione dei volontari. La strada da imboccare pare quindi delinearci in una differenziazione di competenze, che lascia alla dimensione parrocchiale il cruciale compito della vicinanza comunitaria e dell'integrazione quasi quotidiana delle persone nel tessuto locale, da realizzarsi anche attraverso gli strumenti dell'ascolto e degli aiuti materiali; mentre interventi più specialistici potrebbero venire affidati a un livello superiore di organizzazione. Alcune pratiche efficaci risultano, ad esempio, quelle adottate sul territorio dell'Ambito di Azzano, dove la realtà ecclesiale è stata organizzata, all'interno della forania, in sub Unità pastorali. In particolare nelle Unità pastorali di Prata e di Fiume Veneto, seppur queste siano organizzate in modi diversi, si riscontra una maggiore sinergia tra le parrocchie. A Prata esiste un CdA di recente attivazione, che funge da punto di ascolto, in relazione con il servizio sociale, per le parrocchie di tutta l'Unità pastorale, mentre le parrocchie, suddivise su più comuni, mantengono una loro autonomia nella distribuzione degli alimenti. A Fiume Veneto invece le parrocchie dell'Unità pastorale ricadono tutte all'interno dello stesso comune e questo ha facilitato la nascita di un unico centro Caritas, molto organizzato ed interattivo, che è stato in grado di attivare un Centro di Ascolto, ma anche i servizi di distribuzione di viveri, vestiario e mobilia, oltre al servizio di sostegno economico, sostegno nell'apprendimento della lingua italiana e molto altro ancora. La dimensione territoriale delle Unità pastorali, che può contare su maggiori risorse rispetto alle singole parrocchie, sia in termini di volontari coinvolgibili che di capacità organizzativa, ma che allo stesso tempo risulta meno dispersiva della dimensione foraniale o decanale, pare quindi essere particolarmente adatta per creare sinergie e collaborazioni efficaci tra le realtà caritative, nell'ottica di migliorare i servizi di prossimità e di facilitare i rapporti con il servizio sociale. Il passaggio da promuovere potrebbe essere dalle parrocchie alle reti di comunità, nella consapevolezza che le stesse vanno accompagnate e formate attraverso la presenza e l'apporto delle Caritas diocesane.

Nel rapporto tra le realtà ecclesiali e il servizio sociale appare comunque auspicabile, come richiesto dagli stessi operatori del servizio sociale, attivare dei percorsi di conoscenza e confronto reciproco, volti a riconoscere il reciproco mandato, le reciproche finalità e stili operativi, con l'obiettivo di definire degli "accordi di lavoro e di collaborazione". Nel concreto l'esigenza è quella di accordarsi su alcune modalità operative e di riconoscere le buone prassi che stanno funzionando, per impegnarsi reciprocamente a rispettarle, così da facilitare l'interazione tra pubblico e privato sociale nella presa in carico integrata delle persone in difficoltà.



Un altro nodo da non sottovalutare è il ruolo dei parroci. Figure di riferimento per la realtà parrocchiale e sovra-parrocchiale, sono sostegno spirituale, guida, promotori dei servizi di prossimità, snodo cruciale per coinvolgere la comunità e vanno necessariamente considerati e coinvolti nella dialettica del cambiamento. Alcuni di loro risultano particolarmente sensibili e personalmente attivi rispetto ai servizi caritativi della propria parrocchia, altri utilizzano una delega più ampia ai volontari. In entrambi i casi i passaggi che favoriscono il coordinamento tra le realtà ecclesiali e poi fra queste e il servizio sociale vanno indirizzati e sostenuti attraverso il coinvolgimento dei parroci.

Reti di comunità e piano di zona

Rispetto alle politiche sociali territoriali emerge come sul piano operativo si siano registrati dei cambiamenti interessanti, che hanno modificato e spesso migliorato i rapporti tra il servizio sociale e la rete ecclesiale di prossimità. A livello culturale, invece, il metodo del PDZ, al di là della sua declinazione concreta, risulta avere confini abbastanza sfocati per i membri della rete ecclesiale. I volontari delle Caritas sono nella maggior parte dei casi consapevoli di aver partecipato a degli incontri convocati dall'Ambito per discutere di aspetti connessi alla povertà del territorio. Conoscono inoltre alcuni progetti nati o consolidatisi in seno ai PDZ, come ad esempio quelli legati alla realizzazione degli Empori della Solidarietà, ma non sembrano aver colto pienamente l'importanza dei tavoli tematici quali luoghi di partecipazione territoriale per la costruzione di politiche sociali. L'impressione è che non abbiano capito che cosa siano, nella sostanza, i PDZ e nemmeno cosa significa parteciparvi e quali opportunità possono nascere dai momenti d'incontro. Il divario tra l'operatività e la concretezza del quotidiano e la dimensione riflessiva del confronto e della progettazione, emerge dalla narrazione dei vissuti personali e pone delle questioni fondamentali, che vanno affrontate per poter ragionare in termini di partecipazione comunitaria. Nei quattro territori considerati sono pochissimi i volontari che ritengono di aver vissuto una esperienza di partecipazione. Richiamando le considerazioni sviluppate nel secondo capitolo relative ad ascolto, consultazione e partecipazione, appare evidente come solo in rari casi i rappresentanti del mondo ecclesiale abbiano realmente partecipato alla definizione dei Piani di Zona e alla progettazione territoriale delle misure di contrasto alla povertà. Le ragioni di questa non completa partecipazione, che ha assunto per lo più le vesti dell'ascolto, della consultazione e raramente della partecipazione propositiva, vanno analizzate considerando sia il vissuto delle realtà parrocchiali e delle Caritas diocesane, che la modalità di organizzazione e gestione dei tavoli messa in atto dagli Ambiti. Per quanto riguarda la riflessione interna al mondo ecclesiale pare di poter dire che i volontari e i rappresentanti delle realtà caritative non erano abbastanza preparati per poter "stare" in modo partecipativo sui tavoli tematici ma anche che i tavoli non sono gli unici strumenti per costruire percorsi di partecipazione. Questo ci rimanda alla necessità di rafforzare la riflessività, la visione strategica e il compito di rappresentanza e di testimonianza che le realtà caritative devono riconoscersi per poter rispondere al proprio mandato. Il "fare" per una Caritas, per un gruppo parrocchiale, per una realtà ecclesiale deve accompagnarsi alla testimonianza del proprio impegno, al coinvolgimento della comunità e alla rappresentanza dei bisogni dei poveri, intesi in senso lato. La Caritas diocesana deve quindi farsi carico di accompagnare le realtà parrocchiali e foraniali a raggiungere questa consapevolezza, per poter usufruire appieno dell'occasione di rappresentanza, testimonianza e partecipazione. Va inoltre sottolineato che si rileva uno stacco tra le persone che vengono delegate a partecipare ai PDZ e le realtà di appartenenza, nel senso che non pare esserci un rimando costante rispetto alle

attività dei tavoli. I “delegati” a partecipare ai PDZ dovrebbero rappresentare le proprie realtà di appartenenza, facendosi portatori delle istanze percepite in seno alle realtà caritative, ma anche veicolo di rimandi sull’operato dei PDZ e di crescita complessiva dell’intero gruppo di lavoro. Riassumendo, l’impressione derivata dall’ascolto dei referenti del mondo ecclesiale ci porta a dire che in questa tornata di Piani di Zona c’è stata presenza, ma non vera e propria partecipazione.

Sul fronte degli Ambiti distrettuali e del loro compito di regia rispetto alla pianificazione territoriale, emerge una chiara consapevolezza delle dinamiche partecipative e di comunità che vanno promosse e sostenute nei territori. Sia i responsabili di Ambito che le assistenti sociali dimostrano di conoscere gli obiettivi regionali e le finalità che dovrebbero sottendere al processo dei PDZ. Ci si chiede dunque perché, nonostante dai tavoli siano nati alcuni progetti concreti e di ampia portata riformatrice rispetto alle storiche dinamiche di territorio (vedi Emporio), il mondo ecclesiale tenda ancora a non sentirsi protagonista nelle dinamiche dei PDZ. Una risposta, seppur parziale, è che forse non basta lavorare in modo concertato per realizzare appieno il mandato dei PDZ. I progetti concreti possono essere lo strumento ma non il fine della pianificazione territoriale, soprattutto se prendiamo come riferimento la Legge 328/2000.

Il Piano di Zona è uno strumento dalle enormi potenzialità che può aspirare a diventare lo strumento ordinario di governo partecipato del territorio. Questo significherebbe probabilmente scegliere di incardinare all’interno degli Ambiti socio-assistenziali figure dedicate all’animazione di comunità e alla promozione della partecipazione. Un lavoro di empowerment di comunità che risulta assolutamente necessario per raggiungere una vera partecipazione dei cittadini e delle loro rappresentanze alla definizione delle politiche sociali di territorio. Una scelta che andrebbe inoltre supportata con l’acquisizione di competenze specifiche da parte del personale di Ambito dedicato a questo tipo di attività. Essere animatori di comunità, promotori di reti, facilitatori delle dinamiche di gruppo e di territorio, non è facile né scontato, richiede infatti delle competenze e delle esperienze specifiche. Costruire e coordinare tavoli tematici formati da rappresentanti del pubblico e del privato sociale significa costruire dei luoghi di confronto e di influenzamento reciproco dove ogni partecipante deve avere la possibilità di comprendere la cornice e di esprimere il proprio punto di vista. È compito del facilitatore creare questo tipo di dinamiche, o quantomeno, appunto, di facilitarle. Questi tavoli sono di per se stessi molto complessi, basti pensare alle differenze dei codici comunicativi, del mandato dei partecipanti, delle aspettative sull’esito dei lavori del tavolo stesso, per comprendere quanta padronanza delle dinamiche di gruppo e di comunità sia indispensabile avere per gestirli, promuoverli e renderli strumento di vera partecipazione e quindi fucina di politiche sociali realmente condivise.

Aver attivato i Piani di Zona significa comunque aver intrapreso una strada di partecipazione che deve ancora esprimersi in tutte le sue potenzialità, per creare consapevolezza nei cittadini, per coinvolgere le associazioni di volontariato, i tecnici e i politici in una vera e propria presa in carico comunitaria del territorio, dei suoi problemi e delle sue potenzialità.



5. Tracce interviste e focus group

Traccia intervista Responsabile del Centro di Ascolto

1. Specificare qual è il territorio di riferimento per la ricerca e definire qual è il territorio di riferimento del centro di ascolto (CdA);
2. Quali sono le strategie d'intervento del CdA rispetto al territorio? Opera in più Comuni/parrocchia/e? Cosa potrebbe fare per migliorare la sua capacità d'intervento?
3. Quali sono le realtà caritative presenti nel territorio di riferimento (Caritas parrocchiali, associazioni di volontariato, gruppetti caritativi)? A suo avviso quali sono le più impegnate o attive?
4. Che tipo di attività svolgono? Che cosa privilegiano nei loro interventi?
5. Esiste una collaborazione tra il CdA e le realtà caritative presenti nel territorio?
 - a. Se SI, con quali realtà? Come si concretizza la collaborazione? Come è nata? Come si è consolidata? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione?
 - b. Se NO, per quale motivo non esistono delle collaborazioni? Non se ne percepisce il bisogno? Non c'è la disponibilità degli altri a collaborare? Quali sono le criticità e i punti di forza del lavoro in autonomia?
6. Quale ruolo dovrebbe avere il CdA foraniale rispetto alla rete caritativa? Quali sono le aspettative del CdA? La rete caritativa è pronta per interventi integrati e fortemente collaborativi? Se SI, quali sono stati gli aspetti che hanno favorito il lavoro di rete? Se NO, quali criticità andrebbero superate?
7. Con il Comune/servizio sociale esiste una qualche forma di collaborazione? Se SI, come si concretizza operativamente? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione? Se NO, per quale motivo non esistono collaborazioni? Quali sono le criticità?
8. Il responsabile del CdA conosce lo strumento del PDZ? E' stato coinvolto in questi anni? Ha aderito al PDZ? Se conosce o partecipa al PDZ, come valuta questa esperienza? Le sue aspettative?

Traccia intervista Parroco/Vicario foraneo

1. Specificare qual è il territorio di riferimento per la ricerca e definire qual è il territorio di riferimento della parrocchia/forania;
2. Quali sono le realtà caritative presenti nel SUO territorio di riferimento (Caritas parrocchiali, associazioni di volontariato, gruppetti caritativi)? Che tipo di attività svolgono? Che cosa privilegiano nei loro interventi?;
3. A suo avviso quali sono le più impegnate o attive? Sono autonome? Oppure cercano di collaborare tra di loro? Come valuta l'operato del CdA?;
4. Esiste una collaborazione tra le realtà caritative presenti nel territorio? Se nel territorio è presente un CdA foraniale oppure un CdA importante, questo collabora con le realtà caritative?;



- a. Se SI, con quali realtà? Come si concretizza la collaborazione? Come è nata? Come si è consolidata? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione?;
 - b. Se NO, per quale motivo non esistono delle collaborazioni? Non se ne percepisce il bisogno? Non c'è la disponibilità degli altri a collaborare? Quali sono le criticità e i punti di forza del lavoro in autonomia?;
5. Quale ruolo dovrebbe avere la parrocchia/forania rispetto alla rete caritativa e al CdA? La rete caritativa è pronta per interventi integrati e fortemente collaborativi? Se SI, quali sono stati gli aspetti che hanno favorito il lavoro di rete? Se NO, quali criticità andrebbero superate?;
 6. Il Comune/SSC è collaborativo con il CdA e le realtà caritative? Se SI, come si concretizza operativamente? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione? Se NO, per quale motivo non esistono collaborazioni? Quali sono le criticità?;
 7. Il Parroco conosce lo strumento del PDZ? Sono state coinvolte le parrocchie e/o la forania? Se lo conosce o partecipa al PDZ come valuta questa esperienza? Come valuta gli obiettivi del PDZ?.

Traccia intervista Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni

1. Specificare qual è il territorio di riferimento per la ricerca e definire qual è il territorio di riferimento del SSC;
2. Quali sono le strategie del Servizio sociale di Ambito rispetto alle reti sociali del territorio e alle realtà caritative in particolare? Cosa potrebbe fare il SSC per migliorare la sua capacità d'intervento e quella delle reti comunitarie? (Cosa dovrebbe fare il SSC e cosa dovrebbero fare le realtà caritative/associative...);
3. Quali sono le realtà caritative presenti nell'Ambito più impegnate o attive? Sono autonome? Oppure sono collaborative? Quali sono gli aspetti critici delle reti di comunità che potrebbero essere superati nel rapporto tra SSC e realtà caritative?;
4. Il SSC "cerca" la collaborazione delle realtà caritative? Se SI, come si concretizza operativamente la collaborazione? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione? Se NO, per quale motivo non esistono collaborazioni? Quali sono le criticità?;
5. Quali strumenti/percorsi potrebbero favorire una rete sociale di comunità forte e collaborativa? Cosa fa o potrebbe fare il SSC per promuoverla?;
6. Il PDZ è lo strumento adatto per promuovere la comunità e fare sinergia funzionale tra chi è operativo nel territorio? Nei primi due anni di questo triennio PDZ (2013-2015) che cosa ha fatto il SSC? Quali obiettivi ha perseguito? Le realtà caritative sono state collaborative? I risultati sono stati soddisfacenti?.

Traccia focus group realtà caritative

1. Che rapporto hanno le vostre realtà con il territorio? Operate in più Comuni/parrocchia/e? Cosa potreste fare per migliorare la vostra capacità d'intervento?;
2. Esiste una collaborazione tra le realtà che rappresentate?;

- a. Se SI, come si concretizza la collaborazione? Come è nata? Come si è consolidata? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione?;
 - b. Se NO, per quale motivo non esistono delle collaborazioni? Non se ne percepisce il bisogno? Non c'è la disponibilità degli altri a collaborare? Quali sono le criticità e i punti di forza del lavoro in autonomia?.
3. A vostro parere che ruolo dovrebbe avere il CdA rispetto alla rete caritativa? Quali sono le vostre aspettative? Il CdA è pronto per interventi integrati e fortemente collaborativi? Se SI, quali sono stati gli aspetti che hanno favorito il lavoro di rete? Se No, quali criticità andrebbero superate?;
 4. Con il Servizio Sociale esiste una qualche forma di collaborazione? Se SI, come si concretizza operativamente? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione? Se NO, per quale motivo non esistono collaborazioni? Quali sono le criticità?;
 5. Conoscete lo strumento del PDZ? Siete stati coinvolti in questi anni? Avete aderito al PDZ? Se conoscete o partecipate al PDZ, come valutate questa esperienza? Quali sono le vostre aspettative?.

Traccia focus group assistenti sociali

1. Quali sono le strategie del Servizio sociale di Ambito rispetto alle reti sociali del territorio e alle realtà caritative in particolare? Cosa potrebbe fare il SSC per migliorare la sua capacità d'intervento e quella delle reti comunitarie? (Cosa dovrebbe fare il SSC e cosa dovrebbero fare le realtà caritative/associative...);
2. Quali sono le realtà caritative presenti nel territorio più impegnate o attive? Sono autonome? Oppure sono collaborative? Quali sono gli aspetti critici delle reti di comunità che potrebbero essere superati nel rapporto tra SSC e realtà caritative?;
3. Il SSC "cerca" la collaborazione delle realtà caritative? Se SI, come si concretizza operativamente la collaborazione? Quali sono le criticità e i punti di forza della collaborazione? Se NO, per quale motivo non esistono collaborazioni? Quali sono le criticità?;
4. Quali strumenti/percorsi potrebbero favorire una rete sociale di comunità forte e collaborativa? Cosa fa o potrebbe fare il SSC per promuoverla?;
5. Il PDZ è lo strumento adatto per promuovere la comunità e fare sinergia funzionale tra chi è operativo nel territorio? Nei primi due anni di questo triennio PDZ (2013-2015) che cosa ha fatto il SSC? Quali obiettivi ha perseguito? Le realtà caritative sono state collaborative? I risultati sono stati soddisfacenti?.

