

CESEVOT

Cesvot Edizioni

I Quaderni

Bimestrale
n. 66, Dicembre 2013
reg. Tribunale di Firenze
n. 4885 del 28/01/1999

Direttore Responsabile
Cristiana Guccinelli

Redazione
Cristina Galasso

spedizione in abbonamento postale
art. 2 comma 20/c legge 662/96 FI

ISSN 1828-3926

ISBN 978-88-97834-09-0

Prodotto realizzato nell'ambito di un
sistema di gestione certificato alle
norme Iso 9001:2008 da Rina con
certificato n. 23912/04

Pubblicazione Periodica del
Centro Servizi Volontariato Toscana

CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA



Fondazione
Volontariato
e Partecipazione

Qua
deni

**Crisi economica
e vulnerabilità sociale**
Il punto di vista del volontariato

a cura di
Simona Carboni

66

Introduzione

La vulnerabilità secondo il volontariato toscano: coordinate di un progetto di ricerca

di Simona Carboni

I dati e le annotazioni che si propongono alla lettura, in queste pagine, sono il frutto di un progetto di ricerca¹ realizzato, in collaborazione, da Cevot e Fondazione Volontariato e Partecipazione (Fvp), tra gennaio e novembre 2012. L'obiettivo dell'iniziativa era quello di avviare una riflessione sulle modalità con le quali *attualmente* il terzo settore toscano, in particolare le organizzazioni di volontariato (Odv), si rappresentano e si fanno carico dei processi e degli esiti di vulnerazione sociale. Dove "attualmente" ha significato prestare un particolare riguardo ad un contesto spazio/temporale in cui si è acuita la crisi economica (cfr. Tarantola 2012), ma in cui si evidenziano anche profondi cambiamenti socio-culturali (Mazzoli 2012).

La finalità di una simile riflessione è, ovviamente, quella di verificare la portata dei processi di vulnerazione sociale, intercettati dal no-profit toscano, per coglierne i principali *aspetti conoscitivi*. Ma è anche quella di provare ad individuare e valorizzare possibili *opportunità di sviluppo pratico*, per il sistema territoriale degli aiuti, a partire dalle esperienze già maturate dalla solidarietà civica. Ciò in termini sia di sviluppo delle capacità di lettura dei problemi, sia di miglioramento delle capacità di progettare e realizzare interventi operativi.

L'ipotesi dalla quale muove il lavoro è quella per cui (anche) l'osservazione mirata delle realtà del terzo settore, e dunque del volontariato, può contribuire a fornire elementi utili per comprendere le dinamiche di fragilizzazione del tessuto sociale che sono in atto a seguito della crisi delle società industriali e delle loro storiche forme di protezione (Castel 2004). Questa osservazione può portare alla luce sensibilità e consapevolezze nuove, dimensioni problematiche, ma può contribu-

1 Il titolo dell'iniziativa era: "Crisi economica e vulnerabilità sociale. Quale protagonismo del volontariato?".

ire anche a fare emergere prospettive di tutela più adeguate rispetto alle drammatiche trasformazioni, in corso, per poi offrirle alla discussione critica.

Un'articolazione di tale ipotesi generale è che, provocando ed ascoltando l'esperienza delle formazioni solidali del territorio, sia possibile dare un contributo anche alla focalizzazione delle nuove dinamiche di precarizzazione che colpiscono i corsi di vita di fette crescenti della popolazione (Negri e Saraceno 2003), spesso poco visibili socialmente, più restie a chiedere soccorso presso la rete delle agenzie di aiuto tradizionali, ed appartenenti a gruppi socio-economici tutt'altro che marginali, quali quelle del "ceto medio impoverito" (Mazzoli 2012).

In un simile quadro, il percorso d'indagine proposto da Fvp si è concentrato su alcuni fuochi problematici che sono sembrati strategici per metter alla prova quelle ipotesi. Ovvero:

- le tendenze e le dinamiche che il volontariato e il terzo settore individuano in tema di vulnerabilità sociale, nel territorio ove intervengono, ma anche all'interno della propria organizzazione e della propria membership;
- le pratiche ed i metodi con cui quegli attori stanno lavorando sulle vulnerabilità e con le soggettività vulnerabili;
- le trasformazioni e le eventuali vischiosità che tali 'ricalibrature' (cognitive, operative e propositive) sperimentano.

Per affrontare queste aree tematiche il progetto si è misurato, come ogni ricerca (soprattutto quelle svolte "sul campo"), con la necessità di definire e restringere adeguatamente il terreno d'indagine, in termini di unità di osservazione e di metodologia. Perciò l'analisi si è concentrata:

- sulle rappresentazioni e sulle esperienze di un nucleo di attori provenienti dal mondo del volontariato e/o dell'associazionismo toscano ed esplicitamente impegnati nell'area degli interventi di supporto al fronteggiamento dei bisogni materiali ed attivi nelle diverse aree (provinciali) del territorio;
 - sulla capacità che tali soggetti hanno, in quanto attori sociali, di riflettere criticamente sulla propria esperienza (conoscitiva,
-

progettuale, operativa, propositiva) e di fornire informazioni ed elementi di analisi utili alla ricerca e all'arricchimento della riflessione collettiva.

In questo Quaderno si offrono alla lettura gli aspetti principali del lavoro di ricerca della FVP sperando che possano costituire uno stimolo alla riflessività per quanti operano nei sistemi di aiuto territoriali e per quanti partecipano alla sua progettazione: volontari ed operatori, cittadini e decisori istituzionali. D'altro canto lo si licenzia anche come un modesto contributo conoscitivo per quanti si dedicano allo studio sistematico dei recenti processi di trasformazione sociale ed alle conseguenze che questi producono sui tessuti relazionali ed i loro attori. Il testo si apre con un capitolo dedicato al quadro interpretativo entro il quale ci si è mossi per costruire l'itinerario conoscitivo e per analizzarne i rilievi empirici. Lo stesso ripercorre anche il disegno della rilevazione, con le sue tappe, le sue finalità, le attività e le coordinate metodologiche adottate. Il resto dei capitoli è dedicato alla ricostruzione sistematica dei dati: è ripartito per temi e dà ampio spazio alla "testimonianza diretta" dei protagonisti associativi, incontrati sul territorio. Il primo tema affrontato (cap. 2) è quello del funzionamento attuale dell'offerta associativa in materia di disagio socio-economico (le attività realizzate, gli "utenti" e i bisogni intercettati, le risorse umane e sociali coinvolte). Il secondo tema proposto (cap. 3 e 4) è quello delle trasformazioni riscontrate di recente sul fronte dell'utenza come su quello dei bisogni. Il terzo tema (cap. 5) è quello degli adeguamenti, realizzati, immaginati o tentati, dal no-profit toscano per far fronte allo "tsunami" relazionale, economico e culturale che ha investito negli ultimi anni anche il tessuto sociale toscano. L'ultimo capitolo (il sesto), è dedicato agli impatti che possono aver indotto simili drammatiche tensioni sulla risorsa principe delle associazioni e delle organizzazioni solidali: i volontari. Alle annotazioni conclusive è riservato il ruolo di ricomporre il quadro teorico e conoscitivo e di proporre alcune ulteriori piste di riflessione e di orientamento all'azione, per quanti (soprattutto volontari, ma anche operatori, *policy maker*, studiosi e cittadini) siano interessati a comprendere ed a fronteggiare meglio i nuovi rischi e i nuovi stati vulnerazione sociale.

Sebbene la responsabilità di quanto scritto è, come sempre, tutta degli autori e del curatore queste pagine non sarebbero state possibili senza il prezioso contributo di molte altre persone che hanno svolto funzioni diverse ed essenziali, nei momenti della raccolta dei dati come in quelli della stesura dei report e del Quaderno.

Un ringraziamento speciale va a tutte le persone, volontarie/i e operatrici/tori, che ci hanno concesso il loro tempo per rispondere alle nostre interviste telefoniche e per discutere con noi dei temi che qui affrontiamo.

Inoltre si ringraziano il Cevot regionale, la Misericordia di Firenze, Arcisolidarietà di Arezzo, la fondazione Fortes di Siena, le Querce di Mamre di Grosseto, il Dipartimento di Scienze Politiche di Pisa, l'Auser di Livorno per aver ospitato le interviste e gli incontri di gruppo sul territorio.

A Cristina Galasso, Sandra Gallerini, Cristina Guccinelli, Mauro Pellegrino di Cevot un grazie per i riscontri puntuali e costanti sul nostro operato e per il supporto tecnico che ci hanno di volta in volta offerto. Infine, un ringraziamento a Gino Mazzoli per l'interlocuzione saggia ed intelligente ed al team della Fondazione Volontariato e Partecipazione, ricercatori e operatori, che è stato costantemente investito e costantemente, con pazienza, ha risposto alle sollecitazioni ed alle richieste che ogni rilevazione sul campo porta con sé. Ad Adonella Guidi, Riccardo Guidi, Mariella Popolla ed Arianna Cortopassi un grazie di cuore per avermi consentito di portare a termine questo lavoro, supportandomi sempre, e tanto di più quando è venuta al mondo la piccola Margherita.

Capitolo 1

Ricerca attorno alla vulnerabilità sociale: ipotesi interpretative e annotazioni di metodo

di Simona Carboni

1. Vulnerabilità e trasformazioni sociali: un “nuovo” quadro interpretativo per il disagio socio-economico

Ragionare e ricercare attorno al tema della vulnerabilità sociale non è affatto scontato. V. Borghi (2005), nell'*incipit* di una rilevazione territoriale di qualche anno fa, ne richiama due dei principali motivi. In primo luogo, come in *ogni studio sociale*, il rapporto tra osservatore e campo di ricerca ha una natura “circolare” ed “interpretativa”. Il fenomeno osservato “non ci parla direttamente ed esplicitamente”, le sue dimensioni e le sue dinamiche “non possono essere registrati come oggetti la cui interazione è auto-evidente”. Piuttosto, la scelta della prospettiva (vulnerabilità sociale, appunto, anziché esclusione o povertà) costituisce un atto interpretativo (il primo) inevitabile e determinante. Infatti

a seconda delle categorie attraverso le quali si cerca di mettere a fuoco e delineare i contorni del campo di analisi alcune proprietà del sociale verranno in primo piano, altre saranno trascurate, alcune dinamiche assumeranno un rilievo centrale mentre altre rimarranno sullo sfondo e così via. I concetti di esclusione sociale, di *underclass*, di povertà, di vulnerabilità, di disuguaglianza - e le pratiche di ricerca che ad essi si legano - configurano [...] una diversa realtà sociale come campo di ricerca, una scena in cui gli attori presentano caratteristiche differenti e la loro esperienza assume un diverso significato (ivi 6)

In seconda battuta, il campo di ricerca in cui ci si muove (disuguaglianza, disagio socio-economico) si riferisce a fenomeni e processi che normalmente vengono definiti, classificati e trattati *istituzionalmente* (oltre che da attori sociali, associativi, utenti e ricercatori). I modi in cui le istituzioni li assumono e li affrontano sono importanti perché sono alla base della loro visibilità, della loro natura pubblica, della loro comunicazione e delle scelte sociali che li riguardano.

Le medesime definizioni istituzionali, oltre tutto, rientrano nel campo di indagine che concorrono a delimitare, perché non rappresentano risposte “tecniche e neutrali” a problemi dati e da loro indipendenti. Eppure, proprio le categorie della vulnerabilità sociale, ad oggi, vengono adottate solo eccezionalmente ed in modo marginale dalle *routine* istituzionali e amministrative, come da quelle delle altre agenzie (tra cui il terzo settore) che pure intervengono sulla scena.

Tutti questi attori, piuttosto, tendono a mantenere forti legami con “pratiche, capacità di lettura e di intervento ancora ampiamente ipotecate da concezioni che rimandano al concetto di povertà” (ivi 8).

Per entrambi questi motivi soffermarsi sulle principali specificità del quadro interpretativo entro cui si pone questa ricerca, per esplicitare meglio i contenuti dello “slittamento semantico - dalla prospettiva della povertà a quella della vulnerabilità -” si fa estremamente importante.

Intanto, si può dire che è a partire dagli anni '90 che il tema della vulnerabilità sociale ha attratto l'attenzione di molti analisti internazionali e nazionali, i quali si sono interrogati circa le sue fenomenologie, i suoi processi, ma anche circa i fattori che ne hanno provocato l'affermarsi e il diffondersi.

Lo scenario collettivo che si presenta nella realtà occidentale è infatti profondamente mutato rispetto a quello del cinquantennio precedente. Il concetto di povertà “come indice sintetico dei problemi di disuguaglianza e di ingiustizia sociale, mostra evidenti insufficienze”. Il suo carattere statico, la sua unidimensionalità e la sua finalizzazione a misurare la condizione economica¹ (riferita al reddito o alla capacità di consumo) risultano poco efficaci nel dar conto di “situazioni di difficoltà in cui non solo le risorse in sé (che pure continuano a rivestire un ruolo primario), ma anche le capacità di metterle a frutto acquisiscono un peso determinate” (Borghi 2005, 11).

Neppure il concetto di esclusione sociale, diffusosi negli anni '80, riesce a colmare adeguatamente i limiti del riferimento a povertà e pre-

1 Ovviamente gli studiosi si sono a lungo interrogati ed hanno in diversi modi provato a gestire tali limiti. Sui problemi e le possibili soluzioni si vedano, fra i più recenti, Tomei (2011; Tomei e Natili 2011).

senta criticità sue proprie. Pur caratterizzato dallo sforzo di cogliere gli aspetti processuali e pluridimensionali della nuova questione sociale, rischia di essere ambiguo ed impreciso, ma soprattutto rischia di non cogliere le dimensioni intrinsecamente sociali e politiche dei fenomeni a cui guarda (Castel 1995a).

L'attenzione per la vulnerabilità sembra poter superare i limiti e valorizzare gli spunti positivi dell'esclusione. Infatti

anch'essa [...] insiste sul fenomeno della dilatazione dell'area sociale di rischio, sulla moltiplicazione di posizioni e situazioni che pur non ricadendo entro i confini individuati attraverso i parametri con cui si definisce la povertà, generano sofferenza [...]; e anch'esso indica la natura pluridimensionale e processuale che caratterizza tali situazioni. Tuttavia [...] lungi dal riferirsi a soggetti e dinamiche marginali della società [...] tenta di mettere a fuoco problemi che attengono in modo determinante ai processi della riproduzione sociale stessa e che stanno pertanto al centro delle dinamiche evolutive della società nel suo complesso. [...] A partire dalla constatazione della paradossale persistenza della povertà nei paesi opulenti, tale prospettiva si sforza di trasformare la base informativa di cui ci si serve per l'analisi di tali fenomeni, spostandone il fuoco dai beni primari e dall'accesso ad essi [...] ai 'funzionamenti' (gli "stati di essere e di fare") ed alle 'capacità' (le "varie combinazioni di funzionamenti") che le persone sono effettivamente in condizione di acquisire ed esprimere all'interno di specifici contesti socio-economici ed istituzionali (Borghi 2005, 14)

Più analiticamente il riferimento a vulnerabilità sociale, sebbene non ne manchino accezioni diverse, rimanda all'idea che

nelle società post-fordiste, quali emergono dalla crisi delle società industriali, cresca l'area della popolazione che risulta versare [...] in situazioni [...] in cui c'è incertezza e sensazione di perdita di controllo - anche se non è presente un disagio conclamato. [...] L'insicurezza diventa un dato familiare. [...] La quotidianità del rischio dai punti estremi della stratificazione sociale progressivamente diventa un fenomeno che riguarda gli strati intermedi (Negri 2006, 15)

La nozione si colloca, dunque, nel cuore delle riflessioni sulla destrutturazione delle società industriali e sul diffondersi di più ampi margini d'incertezza (Bauman 1999 e 2000; Beck 2000a; Luhmann 1996), in

stretta connessione con l'ipotesi che, entro l'orizzonte della modernità (nella sua forma più recente) rischi, per così dire, di *nuova generazione*, vadano investendo segmenti sociali via via più ampi e "inusuali". Sebbene, infatti, le società moderne, contemporanee, appaiano mediamente più pacificate, più protette e garantite di quanto non siano state quelle pre-moderne (Castel 2004; Ranci 2002a), le stesse, nel tempo, hanno visto evidenziarsi una forte linea di discontinuità interna, una vera faglia endogena, che riguarda sia la *natura* dei rischi progressivamente assunti come socialmente rilevanti, sia l'*atteggiamento* mostrato dagli attori nei loro confronti (Giddens 1994).

In particolare, i rischi della tarda-modernità, l'epoca attuale, hanno mantenuto, rispetto ai loro precedenti primo-moderni, il connotato di minacce la cui eventualità dipende dall'azione umana e non dal destino o da una volontà esterna. Eppure si sono anche progressivamente distinti. In quanto si sono *generalizzati*, sono diventati più *intensi* ed hanno via via perduto la loro *calcolabilità tecnica*. Così le società post-industriali, pur continuando a produrre internamente vettori di insicurezza, hanno via via perduto la capacità di proteggere i soggetti dall'eventualità che quei danni si materializzino. Parallelamente, gli individui avrebbero smarrito la fiducia nella capacità pratica e scientifica, di singoli ed organizzazioni, di prevederli e controllarli. Ciò ha fatto sì che le minacce attuali sembrino tornare ad essere, come nelle civiltà tradizionali, "una realtà ineludibile, da cui non pare possibile tutelarsi, con cui si convive, sviluppando strategie diversificate di adattamento" (Ranci 2002b, 528).

Va detto che, entro la cornice generale circa le matrici sociali dell'incertezza contemporanea, la fenomenologia del rischio sociale è stata per molto tempo declinata soprattutto in termini ambientali (Beck, 2000b). Teorie e analisi conoscitive si sono soffermate soprattutto su minacce nucleari, inquinamento, effetti dannosi delle nuove tecnologie. Queste tipologie hanno costituito gli esempi più diffusi di effetti perversi, globali, incalcolabili e distruttivi, conseguenti allo sviluppo della conoscenza scientifica e tecnologica dell'uomo.

Rispetto a ciò si può dire che gli "stati di vulnerabilità" sociale, rappresentino la declinazione *socio-economica* della riflessione sul rischio

tardo-moderno. Con essi, infatti, l'attenzione si sposta sulle conseguenze imprevedibili, ineludibili e quotidiane, di cambiamenti collettivi che hanno colpito soprattutto le forme e l'organizzazione della produzione economica e delle relazioni sociali della vita quotidiana, contribuendo a generare sì incertezza, ma entro uno scenario di azione più prossimo per gli individui (Ranci 2002b, 529).

In questo ambito specifico della produzione sociale dell'insicurezza, o meglio degli "stati di vulnerabilità", si è cercato di individuare sia le dinamiche peculiari che causano il rischio; sia le declinazioni specifiche della nuova natura di tali stati; sia, infine, gli impatti fondamentali, indotti dalla precarietà, sulle persone e le loro relazioni.

In ordine ai processi di causazione, molti autori (Esping-Andersen 1999; Castel 1997; Ranci 2002; Paci 2005) convergono nel sottolineare che all'origine della instabilità diffusa vi sia la progressiva erosione del sistema di protezione sociale, a tre pilastri, affermatosi, pur con declinazioni fra loro diverse, nelle società occidentali, a partire dal secondo dopoguerra.

Un sistema, tutto sommato "recente", che era stato capace di garantire, ai più, sicurezza e tutela di fronte alla maggior parte delle incertezze dell'esistenza indotte dagli assetti sociali moderni. La sua struttura si basava sull'equilibrio tra:

- organizzazione del lavoro fordista;
- modelli familiari fondati sulla netta divisione dei ruoli sessuali e sulla responsabilità reddituali del maschio capofamiglia;
- istituti di welfare, prevalentemente assicurativo-occupazionali.

Tutti e tre questi pilastri, singolarmente, sarebbero stati investiti da profondi mutamenti, ed anche la loro coerenza reciproca sarebbe entrata in crisi, disarticolandoli, senza che si sia definito un nuovo equilibrio adattivo.

In particolare, sul fronte occupazionale, si è imposta una dinamica di precarizzazione del lavoro tutt'altro che marginale, la cui centralità si lega all'affermarsi delle nuove esigenze tecnologico-economiche del capitalismo moderno. Secondo R. Castel (1995b) tale precarizzazione si sviluppa attraverso: a) la "destabilizzazione" di chi era stabile (ovvero parte della classe operaia integrata e i salariati della classe

media); b) la “installazione nella precarietà” di una vasta massa di occupati atipici e di disoccupati che alternano lavoro a non lavoro (i giovani ad esempio); c) la creazione di una popolazione “sovranumeraria” di soggetti che non trovano collocazione occupazionale a causa della carenza di domanda di lavoro (come i disoccupati di lunga durata, i titolari di assistenza di lungo corso, etc).

Sul piano delle relazioni primarie, si è assistito “alla perdita graduale di densità delle reti familiari e di sociabilità” (Ranci, 2002b 532). Le relazioni familiari si sono fatte più instabili e meno scontate. Avanzano nuove forme di convivenza (famiglie unipersonali, monoparentali etc). Anche la forma nucleare di famiglia, ove persiste, subisce importanti processi di riorganizzazione interna: a causa dell’ingresso delle donne nel mondo del lavoro, ma anche per via di fenomeni (più mediterranei) come l’allungamento della permanenza dei figli entro le mura domestiche, il diffondersi ed il perdurare di ulteriori ed intense domande di cura, come quelle degli anziani non autosufficienti.

Le istituzioni di welfare, infine, per vari motivi, non sembrano essere state capaci di ri-sintonizzarsi con i profili di rischio sociale emergenti (Ferrera 1998, Pavolini 2002, Paci 2005). Riescono, tuttalpiù, a tutelare quelle porzioni di società che ancora risultano integrate entro strutture produttive e familiari in cui permangono, in tutto o in parte, i tratti ed i funzionamenti del passato fordista.

Venendo alla natura profonda dei nuovi profili di rischio, o dei “nuovi stati di bisogno” (Paci 2005), questi, nei loro contenuti, sono piuttosto variegati e compositi, costituiscono una fenomenologia complessa ed articolata, ma ciò non toglie che tutti condividano un medesimo carattere, che giustifica quello “slittamento” semantico (Pavolini 2002), oltre che terminologico, che dal rischio, appunto, condurrebbe alla vulnerabilità.

Secondo Rosanvallon (1997) i rischi sociali assunti come pubblicamente rilevanti nelle società industrial-fordiste erano per lo più *aleatori* e *circostanziati*, quindi *rari* e simili a incidenti, dovuti al caso o a contingenze specifiche. Per questo potevano essere sottoposti ad analisi previsionali e potevano essere gestiti attraverso meccanismi attuariali di protezione e di welfare. Infine erano per lo più *passeggeri*.

Gli stati di vulnerabilità attuali, invece:

- a) hanno un'alta probabilità di verificarsi, sono pressoché *certi*, ed espongono gruppi sempre più numerosi, spesso abituati a sentirsi garantiti, ai pericoli che quindi non sono più circostanziati, ma *estesí*. Per questo non sono neppure più gestibili secondo una logica attuariale e diventano tanto ordinari da non essere neppure immediatamente riconoscibili. Possono perfino non sembrare dannosi in sé, perché spesso lo diventano quando si cumulano con altri fattori di fragilità.
- b) Tendono a *protrarsi a lungo*, non sono più temporanei e transitori (si pensi alla disoccupazione di lungo corso o all'invalidità cronica della non autosufficienza anziana). Per questo più che essere protetti, nei loro confronti, occorre essere attrezzati a gestirli. Tale dispiegamento temporale non rende neppure facile distinguere la relazione logico/temporale fra esposizione ad un evento e degenerazione in danno. Non è semplice distinguere in essi tra cause ed effetti, tra azioni positive e negative, tra prevenzione ed intervento.
- c) Categorie di rischio e danni che ne conseguono non sono più individuabili con esattezza. La costante è che rimandano a situazioni di instabilità della posizione sociale occupata dai soggetti. Nel lavoro (flessibile) come nelle relazioni primarie (individualizzate) lo stato di vulnerabilità si lega soprattutto al "fluttuare" degli attori entro le strutture sociali di riferimento.
- d) Infine, gli stati di vulnerabilità si presentano come profondamente "idiosincratici" (conflittuali e personalizzati) proprio per la loro estrema disomogeneità (Paci 2005).

Ciò detto, su origini sociali e natura specifica dei profili di bisogno, resta da delineare, almeno per sommi capi, quale impatto questi ultimi possano provocare. Le riflessioni disponibili (Ranci 2002a) riguardano soprattutto gli effetti indotti sulla vita quotidiana delle persone, in particolare sulle "capacità" di gestire la stessa.

Intanto, occorre sottolineare come a diventare essenziale, entro questa chiave interpretativa sia l'impatto che la vulnerazione sociale ha sulla riduzione o sull'indebolimento delle *capacità* dei soggetti di in-

dividuare ed intraprendere azioni volte alla soddisfazione dei bisogni, non tanto a causa di una riduzione delle risorse in sé, quanto per la sopravvenuta difficoltà a usare e finalizzare le risorse date. Dunque, è sull'indebolimento e sulla difficoltà dell'essere attori sociali, in contesti così imprevedibili, che cade l'attenzione, più che sulla carenza di beni e risorse (materiali, culturali, relazionali). L'impatto dell'integrazione precaria nei principali sistemi di relazione, distribuzione ed accesso alle risorse provoca, prima di tutto, una fragilizzazione delle *capacità di gestire* l'incertezza. In secondo luogo induce la difficoltà a costruire riflessivamente l'io, l'identità.

Sotto il primo aspetto, possiamo dire che l'esito si presenta come un disagio nel *saper fronteggiare* il succedersi di eventi avversi ineludibili e di successi passeggeri. Più in particolare, sarebbero le capacità "secondarie" a vacillare, quelle che riguardano il *saper scegliere* e il *saper migliorare la propria condizione*, più che quelle primarie che hanno a che fare con il saper risolvere specifici problemi ed emergenze (Ranci 2002b, Micheli 2002, Navarini 2002). A minare questa "competenza strategica", facendo spazio a logiche adattive o sub-adattive (come l'abbandono o l'evasione), concorrerebbero:

- 1) la difficoltà a riconoscere i rischi nella propria situazione
- 2) la compressione della possibilità di scegliere e dunque di affrontare attivamente e razionalmente il cambiamento a cui si è esposti.

In riferimento, infine, al riflesso che la precarizzazione ha sul piano dell'identità, avanza la difficoltà a fare delle esperienze sociali (occupazionali, ma anche relazionali), ormai frammentate, un oggetto di rielaborazione, riflessiva, individuale, riconducibile a coerenza.

In base a tale complesso di richiami sembra più facile comprendere la definizione analitica dei nuovi stati di bisogno/vulnerabilità, proposta da C. Ranci (2002b) ed assai spesso richiamata in studi teorici e conoscitivi, nazionali, sul tema. Vulnerabilità per l'autore non è la probabilità più o meno nota di subire danni, ma è

una situazione di vita in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti è permanentemente minacciata da un inserimento instabile dentro i principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse. Essa sorge dunque all'in-

crocio tra instabilità dei ruoli sociali ricoperti, debolezza delle reti sociali in cui si è inseriti, difficoltà di sviluppare strategie appropriate di fronteggiamento delle situazioni critiche e frammentazione dell'identità personale (ivi 546.)

In tal senso, la precarietà della condizione dei lavoratori più giovani e delle donne, come la situazione di non autosufficienza degli anziani diventano emblematici, giacché la loro vulnerabilità non sembra più riducibile al solo circuito dei “penultimi” (i marginali) della struttura sociale e/o demografica, ma coinvolge via via gruppi sociali, centrali, per classi di età e collocazione di ceto: gruppi un tempo abituati a condizioni di vita “garantite”, rispetto ai quali R. Castel (1995b) parla di “progressiva erosione delle posizioni intermedie”.

Il quadro interpretativo di massima, sopra delineato, gode oggi di un relativo consenso, tra i ricercatori sociali. Sebbene taluni insistano più esplicitamente sulle ricadute collettive/pubbliche della vulnerazione (Ruggeri 2004) ed altri aggiungano una certa insoddisfazione per l'eccessivo peso attribuito alle dinamiche ed alle variabili economico-sociali. In particolare, alcune letture più recenti e “meno welfariste”, sviluppatesi in Italia (Mazzoli 2012) hanno cercato di evidenziare entrambi simili aspetti. Hanno ribadito la dimensione socio-culturale degli stati di vulnerabilità e si sono soffermate sia sulle dinamiche e sugli impatti di “evaporazione dei legami sociali”, sia sui condizionamenti più specificatamente culturali come il ruolo assunto dall’“ideologia performativa” dominante.

Su questo, G. Mazzoli scrive

personalmente trovo discutibile *la reductio ad welfare* di queste nuove povertà, che prevale nelle riflessioni sui servizi socio-assistenziali. Secondo questa posizione l'area dei vulnerabili (assurta all'onore della cronaca a motivo della crisi economico-finanziaria del 2009) coinciderebbe con quella dei “quasi marginali”, dei penultimi, esplosa numericamente a fronte della caduta di alcune protezioni sociali [...] Sono invece convinto che il fenomeno sia molto più ampio e con radici molto profonde, e in questo senso sia un evento politico che una lettura tutta “welfarista” rischia di impoverire rispetto alla consapevolezza dei *rischi involutivi per la democrazia*, ma anche delle *potenzialità innovative delle pratiche di partecipazione* che questa vicenda veicola (Mazzoli 2012, 15)

Seguendo simili approfondimenti il processo di vulnerazione assumerebbe sì una valenza strutturale (“economico-finanziaria” e legata all’“indebolimento dell’airbag dello Stato sociale”), ma manifesterebbe anche un’importante matrice *simbolica*.

Si sarebbe passati, infatti:

da un immaginario collettivo basato sul rispetto delle regole e disciplina [...] ad un regime culturale formalmente libertario, ma dominato dall’imperativo rivolto all’individuo di auto realizzarsi, di “essere se stesso” (assediato da una miriade di opportunità e con l’obbligo di coglierle tutte) e senza le protezioni (forti, ma visibili) del regime culturale precedente (ivi 18)

Tra gli effetti negativi di questa trasformazione trovano spazio allora anche nuove fenomenologie quali: la “paralisi della richiesta d’aiuto”; le “regressioni cognitive” che portano all’acquisto vistoso pur con il conto in rosso; ma, soprattutto, nella sfera politica, l’allontanamento dalla cittadinanza attiva, il maturare di una progressiva ostilità verso lo Stato e la permeabilità nei confronti di letture semplificatorie delle trasformazioni in atto.

In più, è proprio la radicale diffusione di quell’immaginario che fa ipotizzare che l’esito di vulnerazione vada a coinvolgere porzioni assai ampie delle fasce centrali della struttura sociale (i “terzultimi” oltre che i “penultimi”), ovvero una larga fetta di popolazione che fino a poco tempo fa sembrava dotata di strumenti ed abilità che le rendevano capace di fronteggiare in autonomia i propri bisogni, e che adesso risulta invece esposta sia a *dissesti materiali* che alle *conseguenze psico-sociali* che derivano dai tentativi, controproducenti, di gestirli, quali: l’indebitamento progressivo, la depressione, l’allontanamento dalla sfera pubblica, il risentimento etc.

Per sintetizzare, la vulnerabilità in aumento, investirebbe

persone in genere proprietarie di un’abitazione, con un titolo di studio che va oltre la scuola dell’obbligo, con un reddito da lavoro e tuttavia spesso con una condizione economica traballante, perché, fortemente permeate dalla cultura dominante del *no limits*, che vivono al di sopra dei propri mezzi (a diversi livelli di reddito e di status sociale), facendo un consistente ricorso ad acquisti di ogni tipo. Quest’area - che va da chi “non arriva alla quarta settimana” e tenta la fortuna all’Enalotto, a chi ha una

condizione economica migliore, ma si impasticca e tenta la fortuna in Borsa - presenta alcuni tratti trasversali ricorrenti: scarsa tenuta interna alla famiglia; debolezza delle reti parentali e di vicinato; difficoltà (vergogna) nel chiedere aiuto, posizione ostile verso le istituzioni, sulle quali si scarica lo smarrimento dovuto all'incapacità di darsi una ragione di un tenore di vita che non è mai all'altezza delle aspettative e delle opportunità che ci circondano e che rischia di scivolare [...] verso la povertà. (Mazzoli 2012, 25)

2. La solidarietà organizzata come osservatorio sui “nuovi stati di bisogno”

Tra i modi di analizzare la vulnerabilità sociale, anche in Italia, ad oggi, sono stati prediletti alcuni ambiti di ricerca, come la destrutturazione del mercato del lavoro (Fullin 2002), della famiglia o la stessa attuale condizione femminile (Rinaldi 2005) quale snodo paradigmatico dei due processi citati. Proprio il ricondurre la vulnerabilità “all’instabilità dell’inserimento nei principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse”, lavoro e famiglia, come sintetizza Ranci (2002b), sembra aver portato a guardare con attenzione soprattutto le dinamiche che investono tali sistemi: l’occupazione come prevalente meccanismo di accesso alla cittadinanza sociale e la famiglia/prossimità come condizione di accesso alle risorse di solidarietà.

In alcuni casi, il terzo settore, anche quello associativo, è stato considerato un punto di ingresso sul tema, di qualche rilievo, ma per lo più introduttivo e “propedeutico” rispetto a ulteriori raccolte dati ed analisi, anche piuttosto sistematiche ed articolate (cfr. Ires 2005).

Il progetto Cesvot-Fvp prova invece a collocare il no-profit al centro dell’analisi, come soggetto-oggetto privilegiato, per quanto assai poco consueto, coinvolgendo, in particolare, il volontariato impegnato contro le ‘vecchie e nuove povertà’ in una prima specifica esplorazione. Si ipotizza, infatti, che quest’ambito relazionale costituisca uno dei possibili, ulteriori, osservatori delle dinamiche e degli esiti della vulnerabilità, in quanto luogo dove possono confluire e manifestarsi, proprio in tempi di maggiore crisi, i percorsi di precarizzazione più drammatici, quelli che hanno sperimentato già gli avvitiamenti negativi più eclatanti dei percorsi biografici, magari solo temporaneamente

e, assai spesso, *a partire* dal manifestarsi di un disagio materiale e di carenze economiche conclamate.

Dunque, merita dedicargli un'attenzione peculiare ed approfondita, perché le rappresentazioni e le pratiche che qui vi si riscontrano, oltre che incidere sul benessere collettivo in termini di offerta di beni e servizi, vanno a costituire una componente, effettiva o potenziale, del discorso pubblico sulla nuova questione sociale.

In particolare, proprio la fenomenologia dei “nuovi stati di bisogno” che parrebbe investire anche ceti sociali più centrali e la cui portata non manca di richiamare la fisionomia semi-emergente di un iceberg, intercettando l'azione del terzo settore non può che sollecitare in esso la definizione di nuovi criteri di lettura dei problemi e di definizione degli aiuti, più adeguati al mutamento e utili ad arricchire il più ampio contesto di definizione e ri-definizione delle politiche sociali contro la vulnerabilità.

Rispetto a ciò, come si anticipava citando V. Borghi, cogliere e promuovere le capacità riflessive del no-profit secondo i termini, complessi e processuali, della vulnerabilità sociale per quanto utile, conoscitivamente e politicamente, non è però affatto scontato poiché le ipoteche simboliche del pauperismo possono essere ancora molto radicate.

Per questo, le ricostruzioni tentate dai ricercatori Fvp si sono avvalse soprattutto di metodi semi-narrativi e le discussioni su cui si basano si sono concentrate su questioni concrete, quali le trasformazioni occorse sul piano degli utenti, dei loro bisogni e delle modalità di fruire dei servizi, e i mutamenti che hanno coinvolto gli interventi di aiuto e le rispettive risorse umane dedicate (come gli stessi volontari). Attraverso questi fuochi si è cercato di evidenziare le peculiarità delle dinamiche di vulnerazione, colte dal terzo settore, e le strategie di risposta sociale già realizzate e/o ipotizzabili.

3. L'indagine regionale: annotazioni metodologiche e tappe

Il processo e le modalità di rilevazione adottati dall'indagine Cesvot-Fvp sono stati definiti in stretta coerenza con la sua *finalità esplorativa* e con i suoi obiettivi conoscitivi.

In primo luogo, osservare i processi di vulnerazione sociale attuali e le loro trasformazioni attraverso il punto di vista e l'esperienza del no-profit toscano e in particolare del volontariato, ha significato coinvolgere ed ascoltare una pluralità di soggettività civiche, radicate sui territori, attive nell'area del bisogno economico, ma non necessariamente afferenti alla *sola* tipologia formale delle organizzazioni di volontariato (ex l.n. 266/1999)

Per cogliere i fenomeni e i processi in parola e valorizzare progetti, sensibilità, legami sociali, attorno al tema, sono state incluse varie tipologie associative. Tutte ad alta "intensità" di azione volontaria, ma riconducibili a strutture fra loro diverse: vere e proprie Odv, associazioni di promozione sociale, strutture diocesane, onlus... L'attenzione della ricerca, infatti, era soprattutto rivolta alle tensioni più recenti che attraversano l'ambiente sociale con cui si relaziona l'azione volontaria, in qualche modo organizzata, e alle modalità di risposta che possono essere messe in campo o tentate, anziché concentrarsi strettamente sulle specifiche dinamiche organizzative ed identitarie che coinvolgono l'ambiente interno delle formazioni sociali.

Durante la ricerca, e l'analisi dei dati, in particolare, si è tenuta comunque presente la possibilità di confrontare prospettive, problemi e strategie operative specifiche, sulla base della natura organizzativa difforme del legame associativo, proprio delle varie realtà coinvolte, ma quest'aspetto, in definitiva, e per questo progetto, non ha presentato un particolare rilievo. Piuttosto, in base ai riscontri raccolti nello studio, potrebbe rappresentare un ulteriore sviluppo di ricerca da affrontare con percorsi di rilevazione e strumenti metodologici diversi e specifici.

In ordine alla formazione del "campione" coinvolto, a diverso titolo, nelle rilevazioni, sempre per via degli obiettivi propri dell'iniziativa, questo non intendeva essere assolutamente rappresentativo in senso statistico di un universo associativo regionale. Piuttosto è stato il frutto di una selezione ragionata, realizzata dai ricercatori, e validata con il comitato di pilotaggio del progetto, operata prevalentemente sulla base di una lista di soggetti particolarmente attivi nelle 10 province toscane, formata soprattutto a partire dalle conoscenze del territorio

proprie delle 11 Delegazioni territoriali di Cesvot.

Tab. 1 Le associazioni che hanno composto il campione ragionato per le interviste telefoniche

Delegazione segnalate	Nominativo associazione coinvolta nella rivelazione telefonica	Validità contatti telefonici
Arezzo	Social Net	intervista valida
Arezzo	Camminando s'apre cammino	intervista valida
Arezzo	Arci Solidarietà	intervista valida
Arezzo	Acli	intervista valida
Arezzo	Associazione Codice Adaf onlus	intervista valida
Empoli	Caritas di S. Miniato	intervista valida
Empoli	Pubbliche assistenze riunite di Empoli	intervista valida
Empoli	Associazione vecchie e nuove povertà	intervista valida
Empoli	Cif di Fucecchio	intervista valida
Empoli	Misericordia	intervista valida
Firenze	Solidarietà Caritas onlus	intervista valida
Firenze	Associazione banco alimentare della Toscana onlus	intervista valida
Firenze	Ciao (Centro informazione ascolto orientamento)	intervista valida
Firenze	Humanitas (Pubblica assistenza Firenze)	intervista valida
Firenze	Auser	intervista valida
Firenze	Misericordia	intervista valida
Grosseto	Coord. Inter-parrocchiale opere caritative (Follonica)	intervista valida
Grosseto	La ronda della carità e della solidarietà	intervista valida
Grosseto	Caritas diocesana	intervista valida
Grosseto	Le querce di Mamre onlus	intervista valida
Grosseto	Misericordia di Grosseto	non prestano servizi
Grosseto	Misericordia di Arcidosso	non prestano servizi
Livorno	Comunità di S.Egidio di Livorno e Pisa	intervista valida
Livorno	S. Vincenzo de Paoli di Piombino	intervista valida

Livorno	Caritas	intervista valida
Livorno	Auser territoriale Livorno	intervista valida
Livorno	Auser territoriale di Cecina e Riparbella	intervista valida
Lucca	Mevv (Associazione medici versiliesi Viareggio)	intervista valida
Lucca	Il Germoglio di Viareggio	intervista valida
Lucca	Gvai (Gruppo volontari accoglienza immigrati)	intervista valida
Lucca	Gruppi volontariato vincenziano di Viareggio	intervista valida
Lucca	Caritas	intervista valida
Massa Carrara	Avaa (Associazione volontari ascolto accoglienza)	intervista valida
Massa Carrara	S. Vincenzo de Paoli di Carrara Pontremoli	intervista valida
Massa Carrara	Centro aiuto alla vita di Massa-Montignoso	intervista valida
Massa Carrara	Centro sociale caritas dell'annunziata onlus	intervista valida
Pisa	Misericordia di Pisa	intervista valida
Pisa	San Vincenzo de Paoli di Pisa	intervista valida
Pisa	Misericordia di Pontedera	intervista valida
Pisa	Misericordia di Pontedera II (autocandidatura)	intervista valida
Pisa	Caritas di Pisa	intervista valida
Pistoia	Vides di Montecatini Terme	intervista valida
Pistoia	Arci Solidarietà	intervista valida
Pistoia	Ass. Pozzo di Giacobbe	intervista valida
Pistoia	Caritas	intervista valida
Pistoia	Cav (Centro aiuto alla vita)	intervista valida
Prato	Cav (Centro aiuto alla vita)	intervista valida
Prato	Caritas	intervista valida
Prato	Associazione Al Maghreb	intervista valida
Prato	S. Vincenzo de Paoli	intervista valida
Siena	Arci di Colle Val D'Elsa	intervista valida
Siena	Misericordia di Abbadia San Salvatore	intervista valida
Siena	Auser Chianti (di Gaiole in Chianti)	intervista valida

Siena	Pubblica Assistenza di Poggibonsi	intervista valida
Siena	Caritas di Chiusi	intervista valida
totale	55	
totale valide	53	

Per cercare di offrire un margine di espressione adeguato alle possibili difformità territoriali regionali, nel campione si è assicurata una copertura di tutte le province toscane (incluso 5 testimoni per provincia). Si è poi fatto in modo di comprendere, per ogni gruppo provinciale, almeno un soggetto diocesano, almeno una Odv riconducibile a strutture regionali più ampie e almeno una Odv, più locale e meno strutturata. È stata prevista anche la possibilità di includere associazioni che nel corso del lavoro fossero sembrate particolarmente significative o avessero espresso un interesse qualificato a partecipare, autocandidandosi, nelle occasioni di promozione pubblica dell'iniziativa.

In ordine al percorso di rilevazione, dopo un momento di predisposizione delle ipotesi è stata condotta una prima indagine telefonica, dedicata soprattutto ai bisogni intercettati ed agli interventi attualmente realizzati dal terzo settore toscano, nell'area dell'impoverimento e del disagio materiale. Questa ha coinvolto tutto il campione selezionato ed ha portato ad una restituzione parziale già nel febbraio del 2012². Dopo un'ulteriore passaggio di verifica e ricalibratura delle ipotesi di lavoro è seguita la realizzazione di una fase di approfondimento che, nei mesi estivi, ha visto la partecipazione di un sottoinsieme più ristretto di soggetti associativi, interessati a precisare quanto era già emerso ed a problematizzarlo, alla luce delle proprie esperienze e delle proprie progettualità, attraverso confronti ed incontri diretti con i ricercatori.

2 Presso "Villaggio Solidale", festival nazionale del volontariato che si tiene annualmente a Lucca.

3.1 Prima fase: la rilevazione telefonica

L'indagine sui 'bisogni e gli interventi in tempi di crisi' è partita ai primi di gennaio 2012 e si è conclusa a metà marzo del 2012, riuscendo a totalizzare 53 interviste valide su 55 contatti effettuati³. Come anticipato, anche il suo scopo era eminentemente esplorativo, quindi non aspirava a produrre generalizzazioni, ma a restituire una panoramica sintetica, per quanto piuttosto estesa, delle caratteristiche dell'offerta e delle progettualità regionali. Per tale motivo ha incluso tutti e 55 i soggetti selezionati nel campione: tutti attivi in regione, nell'area delle 'vecchie e nuove povertà', ma emanazione di 'tradizioni' culturali e associative anche piuttosto diverse fra loro.

Per la sua realizzazione, il piano di rilevazione prevedeva la somministrazione telefonica, da parte dei ricercatori Fvp, di interviste semi-strutturate, rivolte ai referenti di iniziative e di attività associative dirette intenzionalmente al disagio materiale. Metodologicamente l'intervista semi-strutturata⁴ proponeva, in base ad una traccia costruita *ad hoc*, a tutti gli intervistati, una medesima selezione di domande chiave, ma privilegiando modalità di risposta aperte che valorizzassero più possibile l'autonomia riflessiva e la varietà delle posizioni e delle esperienze degli interlocutori.

Come si può notare dalla griglia adottata (Fig. 1), ogni colloquio mi-

3 Due associazioni tra quelle inizialmente incluse nel campione, su segnalazione della delegazione di riferimento, al momento dell'intervista hanno dichiarato di non svolgere, in realtà, servizi ed azioni esplicitamente rivolte al disagio materiale.

4 Secondo P. Corbetta (2003), in generale, nella rilevazione tramite interrogazione, si può distinguere tra questionario ed intervista, come esempi di strumenti standardizzati e non standardizzati. A sua volta l'intervista, strumento aperto, flessibile, adattabile ai diversi contesti empirici, modellabile nel corso dell'interazione può presentare diversi gradi di flessibilità (ed essere quindi strutturata, semi strutturata o non strutturata). Nell'intervista semi-strutturata l'intervistatore dispone di una traccia, definita con vari possibili gradi di accuratezza e dettaglio, che riporta gli argomenti che deve toccare nel corso del colloquio. Ma l'ordine con cui si propongono i temi ed il modo di formularli sono rimessi alla valutazione del ricercatore. Questo modo di condurre l'intervista concede ampia libertà ad intervistato e intervistatore garantendo allo stesso tempo che tutti i temi necessari siano discussi e tutte le informazioni rilevanti siano raccolte (ivi, pp. 77-84). La scelta degli strumenti dipende dagli obiettivi della ricerca e dalle caratteristiche del fenomeno studiato (ivi, p. 87).

rava a raccogliere informazioni sulle caratteristiche attuali dei servizi, dei loro utenti, dei rispettivi bisogni, sia economici che extra-economici. Poneva poi attenzione ai relativi cambiamenti rilevati, con riferimento soprattutto agli ultimi due/tre anni. Infine, la traccia conteneva una sezione dedicata agli esiti, ai limiti e alle opportunità che hanno accompagnato i tentativi di predisporre, da parte delle associazioni, nuove modalità d'intervento più adeguate alle tensioni in corso.

Ogni intervista ha, di fatto, presentato una durata media di 40 minuti, i suoi contenuti sono stati registrati entro un *data base* appositamente predisposto in modo da facilitare l'analisi dei contenuti emersi. Sebbene per il raggiungimento di un colloquio valido siano stati necessari, mediamente, almeno tre contatti, la disponibilità e la generosità degli interlocutori è stata notevole ed ha portato a buoni risultati conoscitivi. I temi proposti sono stati affrontati con attenzione e spesso anche con dovizia di particolari. Il *medium* telefonico, apparentemente 'freddo', non sembra avere costituito un fattore di diffidenza o una causa di reticenze. Il clima relazionale che si è instaurato, sebbene in una situazione apparentemente 'distaccata', è stato, infatti, positivo ed ha consentito di raccogliere anche valutazioni critiche di dettaglio e analisi problematiche

Fig. 1 La griglia tematica dell'intervista telefonica

Sezione anagrafica
Anagrafica intervistato
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e cognome _____ • Ruolo nell'associazione _____
Anagrafica dell'associazione
<ul style="list-style-type: none"> • Nome dell'associazione _____ • In quale Comune prevalentemente si svolgono le vostre attività a sostegno delle persone in difficoltà economica? _____ • Quanti soci, complessivamente, sono coinvolti in queste attività? _____ • Quanti volontari, complessivamente, sono coinvolti in queste attività? _____ • Quanti dipendenti, complessivamente, sono coinvolti in queste attività? _____ • Ci sono altre figure che partecipano alle attività? (es. servizio civile volontario, sacerdoti, suore, etc.) _____ (Se ce ne sono, specificare di quali e di quante figure si tratta) _____ • L'attività è inserita in una convenzione con enti pubblici? _____ (Se sì, specificare con quali enti ed a quale proposito) _____ • L'attività è realizzata in collaborazione con una rete di soggetti? _____ (Se sì, specificare con quali soggetti e a quale proposito) _____ _____
I servizi e le iniziative attuali
<p>Quali interventi o attività realizza l'associazione a favore delle persone in difficoltà economica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che tipo di interventi o attività state attuando in materia di disagio economico? _____ • Com'è strutturato il servizio? _____ • Chi sono le persone che portano avanti operativamente avanti queste attività? _____ • Quando è iniziata questa attività? _____ • Quanti utenti si rivolgono al vostro servizio? _____
Gli utenti, i bisogni e le loro trasformazioni
<p>Che caratteristiche hanno gli utenti che incontrate?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi sono le persone che si rivolgono al vostro servizio? _____ • Vengono in maniera saltuaria o regolare? _____ • Quali bisogni presentano oltre le difficoltà economiche? _____ • Secondo lei sono cambiati gli utenti negli ultimi due/tre anni? Come? _____ • I loro bisogni sono cambiati? Se sì, come? _____ • Riuscite a rispondere a tutte le problematiche? (A cosa riuscite a dare risposta ed a cosa no?) _____ _____

(Se si sono indicate delle trasformazioni) Adeguamenti e prospettive nelle attività

In base ai cambiamenti indicati avete riprogettato o ridefinito le vostre attività?

- Come le avete modificate? _____
- Queste modifiche quali effetti hanno prodotto? _____
- Se i miglioramenti sono ancora insufficienti (o se non si è riusciti a realizzare gli aggiustamenti necessari) quali sono stati le difficoltà, gli ostacoli o i problemi? _____

Il complesso delle interviste realizzate ha visto il coinvolgimento, in qualità di referenti di servizi, di soggetti che ricoprono ruoli e posizioni organizzative piuttosto diverse fra loro.

Nominativi e recapiti sono stati proposti dalle stesse organizzazioni che hanno individuato al loro interno i testimoni ritenuti più adeguati ad interloquire con i ricercatori sul tema, a seguito di un primo contatto, stabilito dalla Fondazione e/o da Cevot, con i vertici delle associazioni.

In prevalenza, i questionari sono stati somministrati a soggetti che ricoprono posizioni gestionali apicali (21 presidenti, 1 vicepresidente, 1 rappresentante legale) ed a soggetti con funzioni di responsabilità e coordinamento operativo dei servizi (15 responsabili di servizio, 2 coordinatori, 2 direttori, 2 responsabili di progettazione). Segue un gruppo di testimoni dai ruoli più strettamente esecutivi, costituito da: 4 operatori dei servizi, 2 volontari, 1 addetto alla segreteria dell'associazione, 1 addetto all'ufficio di presidenza.

Tab.2 I soggetti intervistati telefonicamente: distribuzione per ruolo associativo (frequenze assolute)

Ruolo associativo	n.
Coordinatore	2
Direttore	2
Operatore servizi	4
Operatore segreteria	1
Operatore Ufficio Presidenza	1
Presidente	21
Rappresentante legale	1

Responsabile servizi	15
Responsabile ammin.	1
Progettista	2
Vicepresidente	1
Volontario dell'associazione	2
totale	53

Venendo, invece, alle dimensioni complessive delle risorse umane mobilitate dalle formazioni coinvolte, le associazioni su cui ci si è soffermati fanno riferimento a una base sociale totale di 7696 unità, tra attive e passive, e possono contare in tutto su 3637 volontari e 269 dipendenti retribuiti.

Tab. 3. Sintesi delle risorse umane complessivamente mobilitate dalle 53 associazioni toscane analizzate (frequenze assolute).

tot. Soci	tot. Volontari	tot. Dipendenti
7696	3637	269

Dunque le associazioni che hanno partecipato, mobiliterebbero, a vario titolo e con varia intensità, un bacino di riferimento sociale non banale che, però, rischia di essere sovrastimato in quanto, sebbene nelle interviste si esplicitasse di quantificare le risorse umane dedicate ai servizi per il disagio economico, i dati forniti potrebbero comprendere anche soci e operatori che gravitano indirettamente o implicitamente attorno a quelli e si riferiscono piuttosto al complesso delle attività svolte dalle formazioni studiate, soprattutto in casi di strutture articolate e multi-attività quali quelli di Misericordia, Pubblica Assistenza, Auser, Arci.

3.2 Seconda fase: l'approfondimento territoriale

Dopo la fase d'indagine, realizzata attraverso il *set* di interviste telefoniche, il progetto ha previsto l'allestimento di un'attività di approfondimento territoriale dedicata a incontrare *face to face*, alcune esperien-

ze locali più significative, “individuate” a partire dall’insieme di realtà intercettate durante le attività precedenti, tenendo conto, ancora una volta, anche delle eventuali segnalazioni sorte nel corso dei contatti e degli scambi maturati nell’iniziativa.

La *finalità* di questo secondo passaggio era quello di evidenziare, con maggior dettaglio, fino a che punto e con quali modalità, attori civici e sociali (che hanno maturato una certa sensibilità ed esperienza nell’area del bisogno materiale, attraverso la realizzazione di azioni di supporto, ma anche grazie alla frequentazione quotidiana del territorio e di utenti effettivi e potenziali) siano in grado di intercettare *i mutamenti più eclatanti in corso* e siano capaci di *re-interpretare la complessità dei bisogni attuali, in termini di vulnerazione sociale, in una fase di congiuntura economico-sociale particolarmente critica*. L’attenzione si è concentrata quindi sui processi di ri-definizione di nuovi e più adeguati profili problematici e su quelli di ri-definizione di logiche e modalità d’intervento più coerenti.

L’analisi esplorativa, infatti, aveva mostrato un panorama piuttosto eterogeneo, che a macchia di leopardo, rispetto ai territori e alle identità associative, presentava gradi di sensibilità al cambiamento e di capacità di adeguamento, tra loro ben diversi e distintamente orientati, che sarebbe stato utile analizzare ulteriormente. Ciò anche alla luce dell’impatto che potevano presentare in ordine alla capacità di intercettare, coinvolgere e promuovere quella fascia scarsamente visibile di vulnerabili, costituita dai membri di classi più centrali. In particolare, quindi, sembrava piuttosto rilevante soffermarsi *conoscitivamente* e mettere a confronto le progettualità più innovative per coglierne la genesi, i protagonismi, le operatività, i problemi e le prospettive.

In una logica *più pratica*, poi, gli approfondimenti territoriali, come spazi esplicitamente dedicati alla riflessione e al confronto sull’operare quotidiano, aspiravano a provocare le capacità osservative ed auto-riflessive delle stesse associazioni, contribuendo così a supportarne la capacità progettuale e propositiva, ed aspiravano anche a portare alla luce, in modo piuttosto sistematico ed ordinato, modalità di pensiero e/o di azione, più o meno “micro”, più o meno formalizzate, ma innovative ed efficaci, per dare loro un’occasione di condivisione

e diffusione, sia entro gruppi di discussione locali, sia pubblicamente (attraverso le successive attività di restituzione e comunicazione dei prodotti del progetto).

La *struttura* del percorso di approfondimento, prevedeva inizialmente la realizzazione di un set di gruppi di riflessione, almeno 3, animati dai ricercatori FVP, costituiti per “autocandidatura” dai componenti associativi appartenenti al gruppo dei 53, a seguito di una comunicazione d’invito lanciata da Cevot e dal team di ricerca. Tali gruppi avrebbero dovuto corrispondere alle aree vaste della regione e ritrovarsi a lavorare per due/tre fasi successive, assumendo le vesti di laboratori ricorsivi.

Ben presto però tale modello è risultato insostenibile: una simile struttura è stata considerata troppo onerosa per le associazioni e il percorso è stato ridisegnato *in itinere*. Per cercare di realizzare una buona copertura territoriale, ma anche un certo livello di prossimità e dedizione temporale alla riflessione, tenendo conto dei vincoli di mobilità e di agenda espressi dai referenti associativi, per lo più volontari attivi, si è allora ipotizzato di costituire due *trance* d’incontri di gruppo: una territoriale, suddivisa per aree (Siena, Arezzo, Firenze, Pisa, Livorno, Grosseto) e una *trance* regionale, realizzata, presso la sede fiorentina di Cevot, in plenaria.

In casi estremi, per non perdere testimonianze ritenute particolarmente salienti o per approfondire questioni particolarmente delicate si è previsto di integrare i gruppi attraverso interviste individuali, rivolte ad osservatori privilegiati⁵. Il metodo di lavoro adottato negli incontri di gruppo è stato quindi organizzato in base al modello dei *focus group*⁶, privilegiando una tecnica di conduzione che fosse più favorevole all’emersione di informazioni, rappresentazioni e proiezioni che non alla costruzione di opinioni.

Le discussioni sono state animate almeno da un ricercatore-modera-

5 Di nuovo si è trattato di condurre interviste individuali semi strutturate, il riferimento ai testimoni privilegiati sottolinea meglio come i soggetti incontrati siano stati considerati “conoscitori ed esperti del fenomeno, del quale hanno una visione diretta e profonda” (Corbetta 2003, p. 89.)

6 Corrao S., *Il Focus Group*, Milano, Franco Angeli, 2002.

tore che, in forma mediamente direttiva, ha orientato la discussione sulla base di una traccia tematica pre-definita. Là dove sono state realizzate delle interviste individuali, queste sono state condotte in base ad una traccia tematica speculare a quella che guidava le discussioni focalizzate, per quanto adattata alla diversa situazione relazionale in cui si conduceva il colloquio. Questo per rendere confrontabili e/o cumulabili i rispettivi contenuti.

Ogni discussione e ogni intervista sono state registrate e ne sono stati tratti dei resoconti.

La traccia tematica adottata per le discussioni (e, *mutatis mutandis*, per le interviste) ha tenuto conto dell'esigenza di approfondire e mettere a confronto le diverse rappresentazioni che gli interlocutori potevano avere circa alcuni argomenti chiave, su cui aveva gettato una prima luce l'intervista telefonica.

In particolare sono state discusse:

- le trasformazioni che hanno di recente interessato i bisogni e gli utenti delle iniziative realizzate dall'associazione;
- le iniziative e le modalità con cui le associazioni cercano di rispondere a simili trasformazioni (attuazioni e progettualità);
- le difficoltà/opportunità che incontrano aggiustamenti e innovazioni di prospettiva e/o di azione;
- le proposte ipotizzabili per intercettare i nuovi bisogni/utenti, adeguare l'intervento, superare gli ostacoli all'adeguamento.

A queste aree se n'è aggiunta un'ulteriore, che non era stata direttamente affrontata nei colloqui telefonici, ma era emersa nel corso delle argomentazioni di alcuni intervistati e che pareva costituire un tassello importante per la ricostruzione delle dinamiche di fragilizzazione sociale degli attori, soprattutto di quelli appartenenti a strati e ceti considerati per molto tempo garantiti. Si trattava del tema:

- della presenza, dei caratteri e degli esiti delle difficoltà che attraversano i percorsi biografici degli stessi volontari ed operatori associativi.

Un approfondimento particolare nelle discussioni è stato quindi riservato proprio alla questione delle vulnerazioni del ceto medio, ovvero: ai bisogni che vi si riferiscono, ai modi con cui è possibile intercettare

ed agire su questi, alle difficoltà che rendono difficile orientare l'operato delle associazioni verso tale nuovo target.

In questa direzione, i ricercatori hanno cercato di sollecitare l'attenzione dei propri interlocutori ed il loro racconto su 4 sotto-temi. Ovvero su:

1. le modalità attraverso le quali viene intercettata la vulnerazione dei ceti medi sul territorio;
2. le caratteristiche di simili tipologie di utenza (reale o potenziale) e dei loro bisogni;
3. le strategie e modalità operative (anche micro) attraverso le quali le associazioni cercano di intervenire su queste specifiche "categorie". In particolare, si è cercato di far emergere e prestare attenzione all'affermarsi di logiche di "qualificazione sociale" quali:
 - farsi soglia/abbassare la soglia degli interventi associativi o del territorio;
 - passare dall'intervento sui singoli alla costruzione di relazioni e legami attorno e con i portatori di bisogno;
 - intervenire promuovendo la connessione tra gruppi sociali/ceti diversi;
 - promuovere il tessuto sociale della comunità;
 - produrre nuove risorse oltre che redistribuirne di date.

Infine, si è cercato di focalizzare:

4. le condizioni che facilitano/impediscono il ri-orientamento cognitivo e operativo delle associazioni verso i soggetti vulnerabili e i loro bisogni. Siano esse:
 - interne o esterne all'ambiente associativo;
 - variabili in base alla dimensione associativa, grado di storicità, livello di formalizzazione dell'operato, grado d'integrazione con le istituzioni pubbliche e i servizi.

L'individuazione dei 4 sotto temi, in particolare, è stata il frutto dell'attività di confronto e supervisione condotta dai rilevatori di Fvp con G. Mazzoli, alla luce dei primi rilievi ottenuti dalle interviste telefoniche e delle esperienze di riflessione teorico/conoscitiva e di animazione sociale condotte da questo studioso e dal suo gruppo di lavoro.

I soggetti associativi incontrati nei *focus group* (18) e negli incontri individuali (2), durante la primavera/estate 2012, hanno dunque rappresentato un sotto-insieme, costituito da 20 unità, del gruppo originario di 53 elementi. A questi si sono aggiunti 2 ulteriori soggetti che hanno partecipato solo all'incontro regionale del novembre 2013. Rispetto a quanti invitati (tramite convocazione inviata dal Cescvot regionale e rinforzi telefonici seguiti da FVP) si è assistito a una caduta significativa delle adesioni che se, da un lato denota, una certa difficoltà di coinvolgimento attivo e ricorrente di questa fetta del terzo settore, in percorsi di auto-riflessività e condivisione critica del proprio operare, dall'altra, non ha inficiato il significato conoscitivo di una rilevazione che metodologicamente non intendeva offrire una rappresentazione statisticamente generalizzabile dei fenomeni analizzati, ma una loro prima prospettazione, per quanto approfondita.

Più in dettaglio, la caduta del "sub-campione" sembra comunque riconducibile ad alcuni motivi ricorrenti, quali: problemi logistici e di disponibilità materiale dei referenti, disinteresse esplicito, imprevisti dell'ultimo minuto. In positivo, si può notare, come sia prevalso il coinvolgimento di soggetti attivi nelle città sede materiale dei focus o in città facilmente collegate ad esse dalla rete dei trasporti. Ciò potrebbe connotare le rappresentazioni di seguito proposte come prevalentemente "urbane" e quindi meno sensibili alle specificità rurali o delle aree più periferiche della regione.

Solo in alcuni casi (quello senese) la drastica caduta dei partecipanti non ha consentito una vera e propria attività di discussione di gruppo focalizzata, in simili occasioni, si è comunque proceduto a realizzare almeno un'intervista individuale, sulla base di quella traccia tematica equivalente di cui si è fatto cenno.

Fig. 2 Schema riassuntivo degli incontri di approfondimento condotti sul territorio regionale

<p>Pisa (Sede Unipi) Gruppo Volontari Accoglienza Immigrati, Viareggio Caritas, centri di ascolto, Lucca S. Vincenzo de Paoli, Carrara e Pontremoli Caritas, centro di ascolto, Pisa Misericordia/sportello antiusura, Pontedera</p>
<p>Firenze (sede Cesvot regionale e Caritas) Ass. di Volontariato Solidarietà Caritas, Firenze Ass. Banco Alimentare della toscana, Firenze Il pozzo di Giacobbe, Quarrata Pubbliche Assistenze riunite e centro antiviolenza, Empoli</p>
<p>Siena (Sede Fortes) Auser Chianti, Gaiole in Chianti</p>
<p>Arezzo (Sede Arci) Codice ADAF, Arezzo Arci Solidarietà, Arezzo</p>
<p>Grosseto (Sede Querce di Mamre) La Ronda della Carità e della Solidarietà, Grosseto Le Querce di Mamre, Grosseto Coord. Inter-parrocchiale opere caritative, Follonica Caritas diocesana, Grosseto</p>
<p>Livorno (Sede Auser Comprensoriale) Caritas, Livorno Auser Comprensoriale, Livorno Auser territoriale, Cecina</p>
<p>Approfondimento individuale Ass. Amici di Essere, Firenze</p>
<p>Focus regionale in plenaria (sede Cesvot regionale, Firenze) Caritas, centro di ascolto, Prato Misericordia/sportello antiusura, Pontedera Ass. il Mosaico onlus, Firenze</p>

Il gruppo degli interlocutori effettivi, complessivamente, è risultato composto in prevalenza da vere e proprie Odv (15 su 22) e secondariamente da associazioni che coinvolgono volontari, ma che formalmente non sono iscritte ai registri. Ciò peraltro rispecchia la struttura di base delle liste di segnalazioni fornita dalle delegazioni provinciali

Cesvot da cui è originato il campione ragionato con cui si è lavorato. Questo, come si vedrà, almeno per i temi affrontati nelle discussioni territoriali, (trasformazione degli utenti, dei bisogni, degli interventi e delle risorse umane disponibili in tempi di crisi) non ha evidenziato significative differenze tra i punti di vista espressi dalle due “componenti”, mentre è prevalsa una notevole uniformità di esperienze e prospettive. Le distinzioni più evidenti e interessanti, piuttosto, sembrano corrispondere più al tipo di servizi posti in essere (è il caso del microcredito o del potenziamento delle capacità di gestione economico-finanziaria delle famiglie, ad esempio).

In generale, le discussioni collettive e i colloqui individuali sono stati particolarmente ricchi e articolati, sebbene, come anticipato, l'assonanza delle posizioni ricostruite sia stata rimarchevole. In particolare, gli intervenuti hanno apprezzato esplicitamente l'opportunità di conoscersi e confrontarsi su un tema specifico e su aspetti concreti del loro operato. In molti casi hanno approfittato dell'occasione per scambiarsi contatti oltre che esperienze.

Alcuni incontri si sono caratterizzati per una particolare concentrazione tematica: è il caso di quello aretino (attento soprattutto sulle difficoltà organizzative incontrate dalle associazioni più di recente) e di quello grossetano (in cui sono state rimarcate soprattutto le tensioni patite nei rapporti eccessivamente laschi con gli enti locali ed i servizi sociali). In tutti i colloqui, individuali o di gruppo, è stato comunque possibile affrontare i medesimi fuochi tematici selezionati per la traccia.

Capitolo 2

L'offerta associativa per il disagio socio-economico: una panoramica sul presente

1. Premessa

Il primo obiettivo conoscitivo di questo studio è stato quello di ricostruire *le principali caratteristiche* dell'offerta associativa *attualmente* rivolta al disagio socio-economico, nel panorama dei casi coinvolti nella ricerca. Ciò, in sintesi, consentiva di rispondere a tre finalità. In primo luogo, data l'eterogeneità dei soggetti sociali selezionati e la pluralità dei territori coperti, offriva una prima occasione per *esplorare in generale*, le peculiarità dell'esperienza civica toscana nel settore. In secondo luogo, permetteva di conoscere più da vicino e in modo confrontabile *i casi* oggetto di analisi, di cui s'intendevano ricostruire le coordinate specifiche. Infine, forniva del *materiale propedeutico*, ma essenziale, per strutturare e condurre approfondimenti mirati, di gruppo ed individuali, sui territori. Nel primo senso, le informazioni raccolte propongono alcuni elementi di sfondo, che possono anche andare a costituire, in futuro, una base, da verificare criticamente, per studi sistematici e rappresentativi dell'universo associativo regionale. Nella seconda direzione, la rilevazione si colloca entro la logica dello "studio di caso", per cui si riferisce alle sole proprietà delle unità incluse nel campione selezionato. Infine, l'osservazione ha costituito una tappa processuale che ha permesso ai ricercatori di interloquire in modo avveduto e circostanziato con le singole realtà no-profit, incontrate in un secondo momento *face to face*.

Le informazioni circa l'attuale funzionamento dell'offerta associativa sono state raccolte soprattutto attraverso la realizzazione del set di interviste telefoniche semi-strutturate condotte con i 53 referenti degli enti contattati. Agli intervistati si è chiesto, in sintesi, *che cosa* fanno oggi per il disagio socio-economico le loro associazioni, *come* e *con chi* lo fanno (quali risorse interne e quali collaborazioni esterne attivano), *a chi* si rivolgono (quali utenti e quali bisogni intercettano). L'obiettivo era quello di registrare le coordinate principali e più consolidate dell'azione quotidiana delle organizzazioni interpellate o, detto

in altri termini, il senso consolidato che attribuiscono al loro operare volontario per il disagio materiale.

In particolare, però, proprio il tema dei contenuti e delle modalità di realizzazione degli interventi e quello dell'utenza e dei bisogni intercettati sono stati analizzati anche nell'ottica, più mirata, di verificare se le associazioni hanno già immaginato e strutturato nel presente una logica d'intervento coerente con la natura dei nuovi stati di vulnerabilità e/o esplicitamente rivolta a fasce di utenza, inusuali, quali quelle provenienti da gruppi sociali "integrati", ovvero non strettamente riconducibili alle categorie più tradizionali della marginalità e dell'esclusione. Nel caso in cui questo riconoscimento esplicito non fosse stato rilevato nelle rappresentazioni degli intervistati, ci si è comunque interrogati, sempre in sede di analisi dei dati, su quali interventi e funzionamenti possano costituire, già a oggi, degli strumenti di potenziale sviluppo nella direzione di ridefinire, allargare e/o mutare l'ambito sociale d'intervento associativo per tradurre in pratica quello slittamento semantico dalla povertà alla vulnerabilità sociale di cui si ragionato nelle pagine precedenti.

In merito al ripercorrere i contenuti conoscitivi raccolti, questi si propongono qui alla lettura seguendo l'ordine del *cosa fanno* le associazioni, *per chi e con chi*.

2. I contenuti della solidarietà nell'area delle vecchie e nuove povertà

Il quadro dei servizi, resi nelle diverse province toscane, emerso dalle interviste telefoniche è piuttosto omogeneo. È rilevabile, ovviamente, un ventaglio di attività che i referenti associativi dichiarano di realizzare, ma questo tutto sommato è piuttosto contenuto e la sua articolazione è assai ricorrente. Rimanendo ad un livello di osservazione meso-organizzativo non si osservano, dunque, progettualità o azioni particolarmente creative o originali, piuttosto le varie attività mappate possono essere ricondotte alle seguenti tipologie.

1. Offerta di rifugio notturno, servizi igienici, mense, distribuzione di generi alimentari, vestiario e altri beni di prima necessità (compresi farmaci, beni e accessori per la famiglia fino ai mo-
-

-
- bili per la casa).
2. Supporto per affrontare spese, pagare utenze, soddisfare bisogni specifici (sanitari, abitativi), attraverso trasferimenti monetari, pagamenti diretti e/o buoni d'acquisto.
 3. Servizi medico/infermieristico di media e bassa soglia (ambulatori contigui ad altri servizi associativi o itineranti che ne facilitano la fruizione).
 4. Micro credito.
 5. Attività di socializzazione (per minori, immigrati, famiglie, anziani), ricreative e d'integrazione.
 6. Servizi di accoglienza, ascolto (anche dedicati, come ad es. quelli antiusura, quelli per donne, minori o immigrati), orientamento (scolastico, all'abitare, al consumo).
 7. Accompagnamento alla rete dei servizi territoriali (sociali, sanitari, abitativi, occupazionali), mediazione (linguistica, culturale).
 8. Preformazione, formazione, orientamento lavorativi e inserimenti occupazionali.

Ovviamente questa distinzione è per lo più analitica, in molti casi, infatti, le singole associazioni, soprattutto quelle più grandi e strutturate (come ad esempio le Pubbliche assistenze, le Misericordie o le Caritas) finiscono per complessificare la loro stessa offerta e la articolano su più livelli di azione, per cui sono pochi i casi che presentano offerte 'monotematiche'. Questo elemento costituisce un potenziale interessante, per quanto embrionale, soprattutto in un'ottica d'intervento sulla vulnerabilità di gruppi sociali nuovi e più integrati e in quella della qualificazione sociale dell'aiuto. Infatti, rende disponibili opportunità di connessione e contaminazione, all'interno delle medesime realtà organizzative, tra interventi di carattere più conviviale e neutro (come l'animazione, la socializzazione, la mediazione ad esempio) con quelli più prestazionali e stigmatizzanti (il supporto monetario, all'alloggio etc). Il mix intra-associativo di interventi è una base di partenza importante, su cui poter sviluppare una riflessività progettuale ed operativa non banale, in quanto può facilitare occasioni di incontro tra utenti provenienti da percorsi biografici e ceti sociali ben diversi, ma

può anche facilitare percorsi d'integrazione tra interventi che agiscono sui singoli individui e interventi che invece si concentrano più sulla cura dei legami e dei tessuti relazionali, agendo sul piano dei rapporti sociali e della comunità.

Sempre su di un piano analitico, si può notare come all'interno del ventaglio sopra riportato le attività delle associazioni osservate si caratterizzano per finalità, orientamenti e modalità operative piuttosto diverse e variamente capaci di intercettare e interpretare il mandato di agire su situazioni di vulnerazione, anche rispetto a quelle meno visibili e difficili da cogliere.

Circa le prime due tipologie, ad esempio, entrambe si riferiscono a prestazioni tipicamente erogatorie. Sebbene si avvalgano di diversi tramiti, quali beni in natura, pagamenti diretti, trasferimenti monetari o simil-*voucher*. Configurano poi forme di aiuto rivolte soprattutto a tamponare carenze materiali conclamate, nella maggior parte dei casi, croniche o estreme. Prioritariamente riempiono vuoti e si rivolgono ai singoli portatori di bisogno, magari anche personalizzando molto gli interventi. Ciò vale anche se a ben guardare tali prestazioni: a) si estendono per periodi che possono variare notevolmente secondo le tipologie di utenti (cronici, periodici, occasionali); b) corrispondono a carenze che si dispongono diversamente su un *continuum* d'intensità; c) riflettono dinamiche sociali e biografiche di impoverimento ben distinte (dalla dis-affiliazione dei senza fissa dimora, alla vulnerabilità di occupati e pensionati afflitti dalla sindrome della terza settimana, dai difficili percorsi di reinserimento sociale degli ex detenuti ai costi della conciliazione che gravano sulle famiglie mono-genitoriali più fragili).

In merito, invece, ai servizi sanitari (tipologia n.3), questi, pur se professionali e sempre prestazionali, evidenziano un orientamento all'aiuto che non solo integra la lettura economica della carenza con l'attenzione alle sue dimensioni psico-fisiche, ma ri-lancia una questione, oggi molto attuale, soprattutto in merito alla vulnerazione di nuovi gruppi sociali, quella della necessità di *abbassare la soglia degli interventi*. Gli ambulatori itineranti, come quelli dislocati presso le sedi associative, vanno a proporre l'aiuto, per quanto *tecnico*, il più

vicino possibile ai luoghi della quotidianità delle persone, fuori dagli spazi istituzionali dedicati, ricercando più attivamente la domanda di aiuto, anziché attendere che sia questa ad individuare, accedere ed attivare un'offerta.

Infine, le ultime tre tipologie di interventi, individuati dall'indagine, si caratterizzano per connotare l'aiuto di soggetti che comunque presentano (anche) carenze o ristrettezze economiche, soprattutto in termini di *promozione* della loro capacità di attivarsi entro i processi di fronteggiamento dei problemi. Sia attraverso azioni che cercano di rafforzarne competenze e dignità (ad es. ascolto, orientamento, accoglienza); sia attraverso interventi che sostengono le abilità degli attori ad intessere relazioni e sviluppare socialità: rispetto al tempo libero, alle esperienze culturali o di svago (es. socializzazione e integrazione), ma anche rispetto alla rete territoriale delle agenzie di servizio (mediazione, accompagnamento) o attraverso servizi, piuttosto inusuali e di ultima ideazione per il no-profit, in molti casi poco formalizzati e strutturati, quali quelli rivolti a sostenere l'inclusione nella sfera del mercato del lavoro (es. preformazione, formazione, inserimenti occupazionali).

3. Gli utenti intercettati ed i loro bisogni

Spostando l'attenzione dai contenuti delle attività *ai destinatari delle stesse*, data la natura esplorativa e focalizzata di questo studio, non sembra tanto interessante soffermarsi sullo spettro delle tipologie di utenti intercettati prevalenti, ma lo è di più sottolineare il fatto che nella descrizione degli utenti attuali, i referenti associativi propongono rappresentazioni piuttosto consuete, tutte interne alla "tradizione" pauperistica dei servizi per il disagio economico.

Dunque, non sembrerebbe essersi consolidata una focalizzazione, attuale ed esplicita della presenza e delle istanze di una vulnerabilità o di un impoverimento che coinvolge fasce sociali nuove o deriva da dinamiche sociali inedite. Per dibattere di simili aspetti, è stato necessario un surplus di provocazione da parte dei ricercatori, attraverso il porre a tema esplicitamente, con i referenti associativi, la questione delle trasformazioni più recenti dell'utenza e dei loro bisogni, su cui si

tornerà, dedicandogli un intero capitolo.

Si può tuttavia dire che, in corrispondenza di offerte di rado monotematiche, si osserva una carenza di esperienze dirette o fruite in modo esclusivo da gruppi sociali specifici, in alternativa ad altri. Al mix di interventi corrisponde un mix sociale di fruitori.

Ad esempio, l'offerta civica osservata sembra, complessivamente, far riferimento a entrambi i generi: anche se le donne vengono citate come le attivatrici più frequenti dei servizi per la famiglia e contro la violenza domestica.

L'azione solidale, poi, si concentra sugli adulti e secondariamente su minori e anziani; si dedica a mix, anche se di proporzioni variabili, di connazionali e immigrati. Intercetta sia le famiglie che i single. È utilizzata in prevalenza da soggetti esclusi dal mercato del lavoro e da quello immobiliare, ma non mancano porzioni di individui e nuclei che, pur se inclusi, trovano difficoltà ad agire quelle sfere di relazione in modo adeguato e soddisfacente. Talvolta vengono attivati percorsi dedicati, come quelli pensati per i soggetti sottoposti a restrizione della libertà, sia dentro che fuori dagli istituti di pena.

Venendo ai contenuti dei bisogni intercettati dal no-profit, solo in 5 casi su 53 i referenti associativi dichiarano di non registrare esigenze extra-economiche e per un solo caso queste sarebbero addirittura assenti. Dunque in ordine alle istanze sociali, l'area delle esigenze extra-economiche, all'attenzione dell'offerta associativa costituisce un terreno di azione piuttosto interessante, sia per la sua tipologizzazione, anch'essa piuttosto ricorrente, sia per gli specifici contenuti assunti. Si registrano, infatti:

- problemi legati alla mancanza o alla qualità del lavoro (18 segnalazioni)
 - problemi legati all'abitare e alla casa (13 segnalazioni)
 - dipendenze da alcool o da altre sostanze (12 segnalazioni)
 - problemi di salute fisica (11 segnalazioni)
 - psicopatologie più o meno gravi (5 segnalazioni)
 - problemi di gioco d'azzardo (2 segnalazioni)
 - abbandono e perdita di autostima (5 segnalazioni)
 - fragilizzazione del tessuto familiare/conflictualità familiare (13
-

-
- segnalazioni)
 - problemi nella socializzazione e/o educazione dei figli (3 segnalazioni)
 - conflittualità con gli immigrati (2 segnalazioni)
 - solitudine, isolamento (13 segnalazioni)
 - difficoltà a relazionarsi con i servizi e le istituzioni (9 segnalazioni)
 - mancanza/richiesta di permessi di soggiorno (3 segnalazioni)

Da una parte i problemi dell'abitare e dell'occupazione costituiscono un'evidenza eclatante, strutturale, ricorrente e attuale, che torna costantemente in questa indagine, soprattutto per essersi acuita negli ultimi due/tre anni. Dall'altra è significativa anche la presenza di un'area di bisogno di salute, non banale per un sistema di welfare universalistico come quello sanitario italiano, che si estende dalla patologia fisica a quella psichica, passando per forme di dipendenza tradizionali e nuove. Soprattutto però l'area della fragilizzazione delle relazioni sembra risultare particolarmente significativa, in quanto abbraccia un po' tutto lo spettro delle agenzie di integrazione sociale e chiama in causa così la necessità di un orientamento radicalmente "sociale" dell'intervento in questa area della solidarietà. Dalla relazionalità primaria, infatti, (instabilità coniugale e rapporti con i figli) la fragilizzazione dei tessuti sociali si estende alla relazionalità comunitaria (solitudine, isolamento, conflittualità con gli immigrati), fino a cogliere una crisi di non poco conto anche nell'area della sfera pubblica (indicata dalla difficoltà di entrare in relazione con i servizi e con le istituzioni, ma segnalata anche dalla necessità, per le associazioni, di gestire l'assenza o la richiesta di permessi di soggiorno da parte degli immigrati).

A fronte di una simile portata delle carenze relazionali intercettate, è significativo come l'azione solidale sperimenti margini d'insufficienza, se non di vero e propria disallineamento. Solo in 9 casi su 51 gli intervistati esprimono un giudizio del tutto positivo sulla capacità della propria formazione di soddisfare in modo adeguato i bisogni incontrati sul territorio e presso i propri punti di accesso. Nel resto dei 51 casi (due referenti non hanno risposto) le interviste rimarcano

la presenza di difficoltà ricorrenti che vengono di seguito esposte, in ordine di frequenza:

1. Difficoltà/impossibilità a soddisfare il bisogno di occupazione.
2. Difficoltà/impossibilità a soddisfare il bisogno di abitazione vera e propria o di ricovero di media/lunga durata.
3. Difficoltà a far fronte al moltiplicarsi ed all'acutizzarsi dei bisogni normalmente affrontati, a causa del divario crescente tra domanda sociale e risorse monetarie, spaziali e umane a disposizione.
4. Difficoltà a soddisfare il bisogno di integrazione sociale attraverso percorsi di aiuto più inclusivi ed autonomizzanti che evitino la cronicizzazione delle carenze, travalichino la logica di assistenza passivizzante e le soluzioni temporanee ed emergenziali.
5. Difficoltà a soddisfare bisogni di integrazione culturale.

Le prime due tipologie di bisogni insoddisfatti, lette in corrispondenza con quanto detto sopra a proposito dei principali problemi extra economici intercettati, mostrano la drammaticità con cui la questione occupazionale e abitativa si presenta alle associazioni studiate. Il riferimento al deficit di risorse disponibili per far fronte all'incremento quantitativo di richieste da gestire, invece, è meno insistito di quanto ci si poteva aspettare (10 segnalazioni su 53 casi) in un periodo di crisi e solo talvolta implica il riferimento esplicito ad una insufficienza dei finanziamenti pubblici. Più delicata è invece la questione del deficit di copertura nell'area dell'integrazione sociale, in quanto questa corrisponde a una fetta importante del bisogno extra economico segnalato dalle stesse associazioni, viene di frequente ricondotta alla necessità di rivedere radicalmente il ruolo e le modalità di operare dei servizi e delle istituzioni di welfare, richiama con forza la centralità e il contributo di un'operatività dell'aiuto, associativa e/o tecnica, che sviluppi più e meglio la propria dimensione specificatamente sociale. Per concludere, in una porzione assai estesa dei casi analizzati, le interviste indicano un accesso ai servizi associativi costante e regolare da parte degli utenti. Un accesso intermittente o temporaneo, invece, oltre che più raro è caratteristico soprattutto degli stranieri e di chi

non ha una fissa dimora, corrisponde ad alcuni servizi specifici come la distribuzione di generi alimentari in strada, il banco farmaceutico, il supporto al pagamento di beni “stagionali” (come le utenze d’inizio anno o i libri scolastici dei figli), la distribuzione degli indumenti.

4. Le risorse umane coinvolte nei servizi associativi

Le attività ricostruite attraverso le interviste telefoniche vengono realizzate per mezzo di composizioni piuttosto eterogenee di risorse umane. In esse la componente religiosa trova ancora uno spazio di rilievo (al pari di quello riservato al Servizio Civile), quella volontaria prevale, ma è ormai piuttosto diffusa la predisposizione ad avvalersi di porzioni più o meno significative di collaboratori retribuiti, talvolta in corrispondenza del finanziamento di specifici progetti.

Per ordine di frequenza, in 29 casi su 52, (un caso non disponeva di dati) si riscontrano mix di personale volontario e dipendente (sebbene entro tali miscele, poi, prevalga quasi sempre la quota dei volontari); seguono, con un minimo scostamento, i casi in cui non viene coinvolto alcun operatore dipendente da parte dell’associazione interpellata (24 su 52). A ciò si aggiunge¹ che in 13 casi su 52 sono attivi anche piccoli gruppi o singoli, ragazzi/e, in Servizio Civile e quasi nella stessa proporzione (14 su 52) svolgono un ruolo operativo e/o di coordinamento soggetti appartenenti alle istituzioni religiose del territorio (parroci e suore)². Sporadicamente (5 casi su 52) si segnalano *altre* collaborazioni, quali quelle di scout, dei soggetti in affidamento in prova ai servizi sociali, di persone in formazione o detenuti in permesso esterno.

5. Partnership e altre collaborazioni

Anche in termini di collaborazioni ‘esterne’ (reti orizzontali o vere e proprie partnership istituzionali) l’attivismo di quest’area della solida-

1 Questo dato come i seguenti sono stati segnalati in aggiunta a quelli sul personale volontario e dipendente, per questo la somma delle frequenze complessive supera il totale dei casi.

2 Tale aspetto ovviamente risente in una certa misura anche del coinvolgimento nell’indagine di 11 strutture Caritas, almeno 1 per ogni Delegazione.

rietà toscana e il tessuto relazionale che vi si sviluppa attorno sembrano essere piuttosto dinamici ed articolati.

Non è da escludere che ciò possa collegarsi da vicino ai più recenti sviluppi in termini di progettualità ed interventi, oltre che all'*habitus* generalizzato della tradizione civica toscana. Infatti, proprio quegli sviluppi, come si è anticipato e si vedrà anche oltre, vanno comprendendo aree sempre più "complesse" d'intervento, quali l'abitare, l'occupazione, l'integrazione nella comunità e l'inclusione presso i servizi, il sostegno delle capacità di fronteggiamento delle difficoltà: aree che difficilmente possono dispiegarsi in contesti mono-attoriali o per mezzo di modalità autoreferenziali.

Venendo ai dati, a tale proposito rileva come 33 intervistati su 53 (oltre il 62% dei casi) segnalino la presenza di relazioni formalizzate di convenzionamento tra la propria associazione e gli enti pubblici istituzionali (in prevalenza ma non esclusivamente locali). Fra questi spiccano diversi casi in cui il rapporto o non è solo duale (ma si estende a più 'firmatari' pubblici e/o sociali) o non è l'unico in essere (e viene accompagnato da altre convenzioni che coinvolgono la medesima associazione). Da un lato, la diffusione di simili *partnership* non deve essere sopravvalutata, in quanto non sempre le convenzioni segnalate riguardano esclusivamente o prioritariamente i servizi di nostro specifico interesse, dall'altra la medesima diffusione non è ugualmente banale in quanto le stesse *partnership* finiscono per contribuire comunque alla sopravvivenza e alle economie di scala realizzate da molte associazioni, quotidianamente, anche andando a sostenere ambiti più sperimentali e meno istituzionalizzati d'intervento. Infine, la ricchezza dei partenariati va a indicare e implica pur sempre la presenza di situazioni di scambio, fiducia e interlocuzione pubblico/privato attivi e ulteriormente accessibili che possono rappresentare un potenziale di sviluppo (progettuale e ideativo oltre che materiale). Le dotazioni relazionali e cooperative delle associazioni osservate, però, non sembrano potersi ridurre alle sole formule istituzionalizzate del convenzionamento pubblico, visto che ben 50 intervistati su 53 dichiarano anche di intrattenere *rapporti di collaborazione con altri soggetti del territorio*.

Tale informazione, ovviamente, non ci dice abbastanza della natura, dell'intensità o delle dinamiche di questa declinazione ulteriore del radicamento comunitario delle associazioni, ma fa riflettere sul suo rilievo massiccio e sullo scarto possibile tra partnership formalizzate e reti, orizzontali o talvolta miste, concretamente attive sui territori.

Le collaborazioni segnalate, durante le interviste telefoniche, infatti, oltre ad essere diffusissime, più delle relazioni di convenzionamento, vengono sovente definite "informali" dagli intervistati, oltre che formalizzate. Riguardano, nella maggior parte dei casi, altre realtà del terzo settore (unendo cooperative, volontariato, promozione sociale, enti parrocchiali ecc.) e in casi affatto sporadici intercettano anche il mondo for profit (la grande distribuzione per la raccolta dei beni di prima necessità, i piccoli artigiani e i commercianti locali per le forniture alimentari più quotidiane, imprese o famiglie del territorio presso cui avviare chi ha problemi di occupazione). Simili situazioni hanno trovato varie esemplificazioni anche durante lo svolgimento dei gruppi di discussione territoriali come si può vedere nei brani che seguono:

[...] noi abbiamo anche delle convenzioni con dei negozi, una macelleria alcuni centri di distribuzione commerciali, che ci forniscono cose a breve scadenza che noi mettiamo in frigo, cuciniamo oppure le diamo alle famiglie, avvertendole che sono a breve scadenza, loro le surgelano o le consumano. [...] poi abbiamo chiesto l'aiuto dell'Anteas perché come Ronda, per statuto, non potremmo fare queste cose, invece mettendoci assieme ad un'altra associazione come quella, ora possiamo (ref. la Ronda della carità e della solidarietà, Grosseto)

Per il settore economico collaboriamo molto con la Misericordia pisana, [...] ci aiutano con le loro competenze, spesso, infatti, sono tutti ex bancari, dei tecnici, e molte volte ci si affida a loro anche per pratiche e casi nostri o per situazioni di cui non siamo molto sicuri (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa)

Sempre a prescindere da relazioni di convenzionamento, le cooperazioni non mancano di coinvolgere, per lo più sul piano strettamente operativo, servizi ed enti pubblici territoriali entro pratiche e micro-pratiche di azione congiunta, più o meno, protocollari.

A tale proposito sembra interessante citare alcuni altri brani tratti dai *focus group* e dalle interviste, in quanto, in positivo, evidenziano la

quotidianità e l'utilità di simili relazioni non formalizzate, ma in negativo sottolineano pure come la loro carenza o la loro intermittenza possa condizionare assai negativamente la realizzazione delle attività e le pratiche di aiuto.

Ormai lavoriamo da tanti anni e quindi siamo in grado di fare lavoro di rete, con i vari servizi sul territorio (dai servizi sociali, alle Asl, anche con la questura). [...] Con il Comune di Lucca e con quello di Capannori abbiamo diversi servizi proprio in convenzione [...] ma per tutte le altre cose funzionano reti informali consolidate nel tempo. Se una persona viene e banalmente, ti chiede un aiuto, sai che sta su un territorio, allora conosci l'assistente sociale che ci opera, la chiami, fai una verifica e fai da supporto. Se la persona ha un bisogno sanitario, idem, contattiamo la Asl, attraverso i canali che ormai nel tempo si sono attivati (ref. Gvai, Lucca)

[...] il lavoro che viene fatto nell'accompagnamento implica un rapporto sempre più stretto con i servizi sociali; viene la famiglia X, che è in carico ai servizi sociali, e dal momento che la si segue si apre un rapporto stretto con i servizi sociali. C'è una consuetudine, non ci sono rapporti formali in questo. Questa è una collaborazione finalizzata che si dà necessariamente, ma non la vivo come una partnership ovviamente (ref. Querce di Mamre, Grosseto)

Gli utenti classici [...] sanno che in Caritas si trovano tutte le informazioni sulla rete dei servizi del territorio: come l'accesso ai servizi sociali, perché noi di solito lavoriamo in maniera sussidiaria. Per cui se la persona viene da me e ha la residenza io telefono all'assistente sociale e gli dico di prendersi in carico questa persona e continuo a rompergli le scatole nella misura in cui questa mi rimbalza, oppure cambiano gli assistenti sociali ogni due mesi per cui devo ricominciare d'accapo a raccontargli tutto (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze)

Capitolo 3

Le trasformazioni sul lato della domanda: nuovi meticcianti sociali e vecchie presenze

di Simona Carboni

1. Premessa

Il secondo obiettivo conoscitivo di questa indagine era verificare la portata ed approfondire i caratteri delle dinamiche di cambiamento che hanno investito, più di recente, la domanda di aiuto, intercettata dal segmento di no-profit toscano attivo nell'area del disagio socio-economico

Mobilitando l'esperienza e le rappresentazioni di un gruppo di soggetti che quotidianamente è impegnato, sul territorio, nella realizzazione di interventi di aiuto, rivolti a quanti sperimentano percorsi d'impoverimento, più o meno radicale e prolungato, si è cercato di cogliere, in primo luogo, le variazioni che *in generale* potevano aver interessato la loro utenza (reale e potenziale) negli ultimi due/tre anni e le rispettive necessità.

Più *in particolare*, però, si è cercato di focalizzare l'eventuale presenza di tipologie di utenza *inedite*, compresa, ancora più nel dettaglio, quella, di soggetti caratterizzati da collocazioni occupazionali e dotati di risorse sociali e culturali che in passato consentivano maggiori tutele rispetto agli effetti negativi delle turbolenze socio-economiche (esponenti del così detto ceto medio impoverito). In tal senso l'ipotesi che una porzione dei nuovi utenti potesse essere riconducibile alle collocazioni intermedie della stratificazione sociale ha costituito un'articolazione dell'ipotesi più generale che anche il no-profit sia attualmente un testimone importante dei cambiamenti sociali che investono l'area dei bisogni e producono vulnerazione, tanto da costituire una risorsa per il sistema di welfare sia per la propria funzione osservativa, che per quella ideativa ed operativa.

Per ragionare delle trasformazioni che hanno corrisposto al periodo in cui alla crisi economica è stato dato un peso e un riconoscimento condiviso, anche in Italia, si è cercato di portare l'attenzione dei refe-

renti delle associazioni, soprattutto sull'esperienza d'intervento degli ultimi due/tre anni. E lo si è fatto sia dedicando una sezione specifica delle interviste telefoniche a tale tema, sia ritornandovi, successivamente, nelle discussioni collettive e negli approfondimenti individuali, realizzati dai ricercatori con il gruppo più ristretto dei referenti che hanno accolto l'invito a partecipare agli incontri territoriali.

Il primo tipo di base informativa, dunque, si riferisce all'intero campione della ricerca e riporta dati più sintetici e individuali, la seconda base informativa, invece, si riferisce a un minor numero di testimoni, ma è frutto di una più intensa ed articolata interlocuzione tra i vari referenti no-profit e tra questi e i ricercatori.

Quanto emerso nelle due rilevazioni costituisce il materiale conoscitivo su cui si basa questo capitolo che affronta, appunto, il tema delle trasformazioni degli utenti, dei loro bisogni e gli impatti che queste hanno avuto sulle organizzazioni no-profit toscane ascoltate.

2. Il mutamento dell'utenza

In prima battuta, si può dire, che già la rilevazione telefonica, condotta con le 53 associazioni, aveva evidenziato l'ampia condivisione di una rappresentazione dinamica della propria utenza da parte degli enti no-profit toscani. Sebbene, poi, i contenuti di questo dinamismo presentino alcune variazioni ricorrenti.

Solo in 7 casi su 53 i referenti associativi intervistati non hanno segnalato alcun cambiamento di rilievo. Nel restante numero di casi le tensioni sono state indicate esplicitamente e sono risultate riconducibili ad alcune tipologie ricorrenti, che nelle singole esperienze, ancora una volta, possono però presentarsi congiuntamente.

Provando a distinguere analiticamente¹ le oscillazioni riguardano:

- la diminuzione del numero di utenti (citata da 3 casi²)

¹ Il riferimento che viene fatto alla frequenza, in valore assoluto, con cui le tipologie si presentano è ovviamente del tutto indicativa e non può che essere circoscritta al solo gruppo di casi analizzati. Inoltre la somma delle varie frequenze è maggiore del numero dei casi in cui è stato segnalato un cambiamento in quanto alcuni intervistati hanno indicato più di una tipologia di trasformazione.

² Segnalazioni provenienti dalla Caritas di Chiusi, dall'Humanitas (Pubblica As-

-
- l'aumento del numero di utenti (10 casi)
 - la variazione della composizione demografica dell'utenza (18 casi)
 - la variazione della composizione sociale dell'utenza (19 casi)
 - l'aumento di casi di bisogno estremo (2 casi)
 - la presenza di tipologie di utenza nuove, ad oggi escluse dal circuito dei Servizi Sociali (2 casi)

La prima tipologia è estremamente rara e sarebbe stata difficilmente interpretabile senza approfondimenti specifici, salvo ipotizzare che possa essere causata da un disallineamento, intervenuto di recente, tra domanda di aiuto e contenuti o modalità operative dello stesso. Questa spiegazione continua a costituire una delle ipotesi di lettura possibile, valida per alcuni casi, ma un intervento di approfondimento ne suggerisce anche un'ulteriore:

In questo periodo di crisi economica le famiglie dei disabili non ce la fanno a coprire le necessità, le attività sono considerate superflue, per cui la qualità della vita diminuisce. Molte persone che prima chiedevano dei servizi ora, esplicitamente, hanno dichiarato la difficoltà a pagarsi il servizio (ref. Humanitas, Firenze).

Questa testimonianza indica come alcune offerte del no-profit, soprattutto quelle meno "materiali", ma ritenute ugualmente importanti per qualificare l'esistenza delle persone più fragili, se rese a fronte di un qualche compenso/rimborso monetario, per quanto calmierato, come le "attività" per i ragazzi disabili, ad esempio, rischiano di essere, oggi, sacrificate nella ridefinizione del paniere dei consumi delle famiglie.

La seconda tipologia di mutamento segnalata (l'incremento numerico dei soggetti di aiuto) oltre ad essere coerente con l'ipotesi di un peggioramento delle condizioni socio-economiche del paese e dell'affanno in cui si trovano gli istituti di tutela welfaristi, potrebbe riflettere

sistenza) di Firenze e dal Mevv di Viareggio, dunque tre realtà associative molto diverse: una diretta al bisogno economico materiale, la seconda all'assistenza ai disabili oltre che ai più tradizionali servizi socio-sanitari, l'ultima concentrata sulle difficoltà medico-sanitarie e sui servizi di bassi soglia.

anche una certa difficoltà (o desuetudine) da parte degli intervistati a focalizzare, con attenzione, l'utenza e "l'oggetto immateriale" (Olivetti Manoukian 1998) del proprio operato sociale, e, quindi, a fare il punto sull'andamento dell'operatività associativa a partire dalle qualità dei destinatari dei servizi e dalle specificità individuali e sociali che essi presentano. Deriverebbe, in altre parole, da un eccesso di autoreferenzialità associativa.

In ordine alle due tipologie successive (le variazioni di composizione) si può osservare come sembrano indicare una sorta di processo di rimescolamento, di meticcio, demografico e sociale, di cui anche il terzo settore è testimone. Come se i passati confini tra chi ce la fa 'da solo' e chi non ci riesce fossero diventati sempre più permeabili e anche i gruppi in difficoltà, intercettati dalla solidarietà civica, diventassero sempre più eterogenei e compositi. Non a caso, guardando alle variazioni demografiche, si riscontrano segnalazioni apparentemente contraddittorie fra loro, ovvero si presentano sia casi in cui ad aumentare, in termini relativi e rispetto ai due/tre anni precedenti, sono le donne (3) (soprattutto se sole con figli), sia casi (7) in cui a crescere sarebbero gli uomini; sia casi (7) in cui sarebbero incrementati in prevalenza gli utenti stranieri, sia casi, speculari, per cui a crescere sarebbero stati gli italiani (9). Un segnale importante viene poi dal dato per cui, di recente, aumenterebbe l'accesso ai servizi non solo da parte dei nuclei familiari (non necessariamente disgregati), ma anche da parte delle fasce di età più basse (ragazzi e giovani).

Allo stesso modo, sul piano della composizione più propriamente socio-economica, le sub-variazioni segnalate indicano (in 7 casi) l'incremento (o la "comparsa") di utenze inusuali, provenienti da gruppi sociali definiti sinteticamente "medi", "estranei all'area della marginalità", appellati anche con riferimenti quali "le persone in giacca e cravatta che stanno in strada", "la zona grigia delle famiglie", "le famiglie medie", "quelli che prima donavano e adesso invece chiedono aiuto". A questi si affiancano i riferimenti all'incremento recente di soggetti che hanno perso il lavoro e rimangono disoccupati, dei pensionati impoveriti, degli immigrati che si erano stabilizzati, dei lavoratori poveri e di quelli precari. Questa variazione è senza dubbio

la più interessante per la nostra ricerca e dunque è stata oggetto di approfondimento e discussioni ripetute sui territori.

Per concludere, sono quasi irrisonanti (2) i riferimenti alla radicalizzazione del bisogno estremo (indicata dall'aumento di coloro che sono "senza speranza"), mentre colpisce, per le specificità delle dinamiche di fragilizzazione a cui rimanda, l'indicazione, anche se quantitativamente contenuta (2 casi), del fenomeno dei nuovi accessi da parte di soggetti che oggi sfuggono alle maglie, divenute sempre più larghe, dei servizi sociali istituzionali, in quanto indica esplicitamente le difficoltà e le inadeguatezze incontrate dal sistema di tutela istituzionale e dai servizi sociali in particolare.

Le discussioni di gruppo e le interviste individuali, confermano molti rilievi emersi dai colloqui telefonici, ma consentono di entrare, criticamente, in maggiori particolari.

Circa l'alto livello di condivisione riconosciuto ai mutamenti della domanda, intanto, si può dire che le recenti trasformazioni dell'utenza si *presentano come un elemento trasversale delle discussioni secondo alcuni diversi punti di vista*. In primo luogo, sembrano aver investito realtà associative ben diverse fra loro per assetti organizzativi, cultura di riferimento, struttura dell'offerta. Valgono per vere e proprie Odv (ad es. il Pozzo di Giacobbe di Quarrata, il Gvai di Lucca, le Querce di Mamre di Grosseto), ma anche per gli enti ecclesiastici (come le Caritas diocesane e i centri di ascolto di Lucca, Pisa, Livorno, Grosseto) e per forme associative volontarie non formalmente riconosciute (come ad es. la S. Vincenzo de Paoli di Carrara e Pontremoli).

In seconda battuta, il mutamento, in parola, trova riscontri sia su territori più periferici e decentrati (come la provincia di Pistoia o l'area follonichese) che su quelli a maggiore urbanizzazione (ad es. Firenze e Pisa città) e si osserva sia rispetto ad aree economicamente più dinamiche, sia in territori meno sviluppati. Come ben sintetizza il seguente passaggio della referente dei centri di ascolto Caritas di Lucca:

[...] in un anno mezzo sono nati tre nuovi centri di ascolto in zone in cui non era pensabile, fino a poco prima, che ci fosse necessità di un simile servizio. Si tratta, infatti, di zone residenziali, collinari, benestanti [...] (ref. Caritas, Centri d'ascolto, Lucca).

I contenuti di una simile tensione, ovviamente, non sono, però del tutto omogenei e si precisano meglio secondo la tipologia di *mission* e d'*intervento* assunti a punto di riferimento dai referenti associativi. Ciò nonostante merita rilevare come le variazioni della domanda sono state registrate sia nell'ambito dei servizi e delle prestazioni caritative più "tradizionali", di prima accoglienza, storicamente destinati a intercettare soprattutto gruppi marginali e a soddisfare bisogni elementari (come ad es. la Ronda della Carità e della Solidarietà o le Querce di Mamre di Grosseto), sia nell'ambito di servizi di "nuova generazione", quali quelli legati al micro-credito, al supporto e alla mediazione finanziaria (ad es. quelli realizzati presso la Misericordia di Pontedera, ma anche presso le varie Caritas) o alla formazione e all'orientamento lavorativo (come il Pozzo di Giacobbe di Quarrata o la Caritas volontariato solidarietà di Firenze). La metamorfosi della domanda trova conferma, infine, anche in servizi non prioritariamente orientati al disagio economico, come testimonia, di seguito, la referente delle Pubbliche assistenze riunite di Empoli.

[...] Noi abbiamo un Centro Aiuto Donna [...] Ed ecco l'esempio: [...] prima, avevamo soprattutto interventi di sostegno psicologico, legale e di percorso, mentre ora abbiamo anche da rispondere a esigenze di tipo materiale. Spesso accade che al momento della denuncia o dell'allontanamento dal compagno noi diamo alla donna una casa-rifugio, poi successivamente cerchiamo di fargli trovare casa, lavoro... Le difficoltà sono tante, perché magari sono donne con bambini, con un solo stipendio e i bambini: è dura! Ecco che allora subentriamo noi e cerchiamo di aiutare come possiamo: con il pacco alimentare, ma addirittura il signore che si occupa del pacco alimentare [...] riesce anche a trovare mobili, vestiti... tramite un giro che ormai ha creato (ref. Pubbliche assistenze riunite, Empoli).

Ancora, in termini generali, secondo alcuni testimoni, molti dei segnali di cambiamento che oggi vengono detti eclatanti, in realtà risultavano loro visibili ben prima dell'esplosione della recente crisi. Le associazioni ne sono state, quindi, testimoni piuttosto precoci. Nel tempo, poi, i fenomeni così "anticipati" sono diventati macroscopici (per diffusione) e sempre più gravi (per intensità e complessità).

[...] Stiamo andando oltre all'utente classico, quello che veniva

alla mensa. [...] negli ultimi 4 anni (forse già da un pochino prima che arrivasse la crisi tosta) gli utenti sono cambiati. Nel senso che qualcuno dei volontari che ci dava una mano nei servizi più semplici è diventato utente [...] all'inizio, [...] in periodi particolari e per servizi particolari. Per esempio, a Settembre nel periodo dell'acquisto dei libri dei figli che diventa un dramma, oppure se uno dei due coniugi della famiglia perdeva uno dei due redditi e si trovavano così in difficoltà a sostenere le spese extra [...] come la rata dell'assicurazione della macchina. Oppure a Febbraio, quando arriva da pagare la prima rata del gas per il riscaldamento [...]. Questa tipologia ha cominciato a venire da noi a chiedere aiuti, via via crescendo di numero e via via in occasioni e periodi sempre meno sporadici [...] fino a cinque anni fa era una tipologia di utenza impensabile (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

In materia di anticipazioni, merita evidenziare come, attualmente, sia proprio il carattere *sommerso* e non ancora esplicito di una domanda che cresce ulteriormente e che coinvolge progressivamente gruppi sociali "integrati" ad essere oggetto di percezioni precoci nelle associazioni.

Mi viene da aggiungere allora una cosa [...] e riguarda l'elemento del "sommerso". Quello che è cambiato è questa gente che non sta ancora spingendo, ma comincerà a spingere fra un po'. Questa percezione alcuni anni fa non c'era, [...] si aveva l'impressione di intercettare un po' tutto il bisogno, estremo, espresso dal territorio. [...] quest'area di sommerso che non si manifesta ancora a noi, ma si percepisce, è presente all'esterno, spinge. Si percepisce da quello che ci viene riportato da persone nuove che vengono da noi e che prima non si sarebbero mai avvicinate (ref. Il pozzo di Giacobbe, Quarrata).

[...] il cattivo uso del denaro oggi è trasversale ai ceti sociali, è da riscontrarsi anche nelle fasce più alte e non solo nelle medio basse. Non si vede nel medio periodo, ma comincia (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa.)

Ciò conferma l'attitudine alla lettura precoce delle tensioni che agiscono sul fronte del bisogno da parte delle associazioni, ma anche un potenziale preventivo non banale, sul piano delle risposte, che potrebbe essere giocato sia in termini di predisporre interventi (gestione) che di promuovere la voce dei soggetti intercettati (sviluppo

della cittadinanza). Tali potenziali rischiano, però, di non dispiegarsi pienamente qualora non siano adeguatamente riconosciuti e valorizzati: sia dentro le organizzazioni (nella cultura associativa e come stimolo progettuale), sia fuori da esse, nel sistema dei servizi, rispetto al quale si registrano le sofferenze più esplicite.

Noi abbiamo questo centro dal 2002 [...], vediamo che oggi le istituzioni della zona si sono rese conto che era il momento di intervenire, ma non tengono conto delle associazioni locali che già operano sul territorio come se quello che c'è non fosse mai esistito. Noi abbiamo sperimentato e la rete ci siamo trovati a farla, in città, quasi per difenderci, per dire che c'eravamo, ma loro fanno finta di niente, fanno cose nuove, come se inventassero quello che già c'è, fanno progetti che noi avevamo già fatto dieci anni prima praticamente (ref. Pubbliche assistenze riunite, Empoli)

Al di là delle risorse, però la carenza che patiamo è nel riconoscimento. Mi accontenterei che il dirigente (dei servizi sociali comunali, ndr) a volte venisse qua, parlassimo assieme, facessimo un piano. D'idee ce ne sono in giro un sacco; dal volontariato, te le abbiamo elencate, spuntano un sacco di idee, ma poi devono essere valorizzate, non accaparrandosele (ref. Querce di Mamre, Grosseto)

3. Verso un meticcio sociale della domanda di aiuto

Entrando nel merito delle trasformazioni, come avevano già indicato le interviste telefoniche, anche per le associazioni osservate, in tempi di crisi, avanza l'esigenza di confrontarsi con una domanda che travalica, senza sostituirla, la marginalità o l'esclusione più grave (quella "storica").

I soggetti con cui l'azione volontaria si confronta attualmente costituiscono non soltanto una realtà "inattesa", "nuova", ma anche una realtà sempre più complessa ed articolata, internamente disomogenea, in cui continuità e discontinuità coesistono. Rispetto a ciò interventi standardizzati e definiti una volta per tutte perdono di efficacia, emerge sempre più l'esigenza di "personalizzare" l'azione e di "accompagnare" gli attori nei loro percorsi di fronteggiamento delle difficoltà. Occorre sostenere con attenzione la disponibilità e la competenza delle risorse umane coinvolte, ma emerge sempre più anche la ne-

cessità di fare “sistema” con le diverse risorse del territorio e con gli enti istituzionali.

[...] Noi abbiamo quindi un misto tra vecchio e nuovo che ci mette molto in difficoltà, non tanto dal punto di vista delle richieste finanziarie, ma proprio per la specificità degli accompagnamenti che richiedono. [...] Ora questo per dire che fino a cinque anni fa non avevamo né le stesse richieste, né gli stessi utenti, né le stesse esigenze di riorganizzarsi nei servizi che abbiamo avuto. Poi accanto a tutto questo ci sono le tipologie classiche: malati di Aids, i senza dimora (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Quanto anticipato sopra, emerge in maniera forse più eclatante nell'esperienza delle associazioni che nel passato si sono occupate soprattutto di bisogni estremi (fornendo alloggio, servizi igienici igiene, cibo, vestiario in strutture o sul territorio), sia che si tratti di “piccole” Odv che di enti caritativi ben più strutturati, e costituisce un primo aspetto del rimescolamento sociale (meticciano) dell'utenza evidenziato in più modi da questa ricerca.

Riassumendo: per le povertà estreme è aumentato il numero delle persone che vengono; ma per le nuove povertà è aumentata la necessità qualitativa dell'intervento, sia in termini d'importanza del bisogno economico, sia in termini di necessità di seguire le famiglie e di accompagnarle a uscire dal disagio (ref. Caritas diocesana, Grosseto).

Per noi che abbiamo sempre fatto servizio di distribuzione del cibo in strada, quindi proprio di bassissima soglia, ci sono delle novità e non del tutto eccezionali. Adesso i volontari ci dicono che ci sono diversi capifamiglia che hanno perso il lavoro e si rivolgono a loro. Non solo per prendere il cibo in strada e poi portarlo ai propri familiari, ma vengono in sede per prendere il sacchetto con la pasta e il tonno. Perché chi era muratore, ad esempio, in ditte piccole, ha subito le ulteriori riduzioni del personale o la chiusura (ref. Ronda della carità e della solidarietà, Grosseto).

Come evidenziano gli stralci d'intervento proposti sopra, soprattutto il primo, il rimescolamento sociale dell'utenza pone le associazioni di fronte ad una sfida qualitativa, ma anche ad una pressione quantitativa. Al fenomeno del meticciano, si accompagna, infatti, anche quello

dell'estensione della domanda e dell'intensificarsi dei bisogni da soddisfare. L'utenza appare oggi sia più complessa, in una mistura tra vecchio e nuovo, che più numerosa ed "esigente": l'azione volontaria, di fatto, viene sollecitata sia a *fare diversamente* che a *fare di più*.

Proprio perché, però, la pressione quantitativa, con il portato di urgenza e sofferenza umana che vi si lega, non rischi di attrarre più energie di pensiero e azione di quante se ne destinino alla sfida qualitativa, diventa assai importante soffermarsi su chi siano gli utenti "nuovi", "recenti" (a cui si riferiscono i referenti associativi e che contribuiscono a questo "rimescolamento" sociale) e su quali conseguenze la loro presenza abbia per l'azione associativa.

Partiamo dalla provenienza geografica: quasi tutte le associazioni incontrate sul territorio operano da tempo con gli stranieri. Soprattutto, però, quelle in cui gli immigrati hanno costituito per anni un *target* importante, quando non prevalente, sottolineano come oggi si sia aggiunta, per alcuni servizi in particolare, anche la domanda degli italiani.

Sì, è successo questo soprattutto per alcuni dei nostri servizi. Sulla mensa, più o meno abbiamo sempre avuto italiani e stranieri. Invece, sull'Agenzia Casa abbiamo avuto più italiani negli ultimi tempi. [...] Prima non era emerso questo bisogno e non si faceva servizio casa, adesso sì. [...] Si tratta in prevalenza d'italiani (spesso del Sud), di media età, senza lavoro e con figli a carico (ref. Gvai, Lucca).

La forbice delle presenze nazionali/extranazionali, lo avevano già segnalato le interviste telefoniche, si restringe, ma ciò che soprattutto viene sottolineato, nei colloqui diretti, è che "lavorare con gli Italiani", in simili casi, può implicare una pressione significativa per l'associazione e i suoi volontari. Sia per le difficili dinamiche intersoggettive che tendono a svilupparsi entro le relazioni di aiuto (legate ad atteggiamenti culturali assistenzialistici o ad esperienze pregresse negative del sistema istituzionale dei servizi), sia per le fragilità oggettive che questi utenti "imprevisti" cumulano. In particolare, a tale riguardo, i referenti associativi insistono sulle difficoltà di adattamento e sulle minori capacità di fronteggiamento delle difficoltà, proprie dei connazionali.

Nel mio, non so cosa ne pensano gli altri, trovo che si tratta di utenti in stato di bisogno molto più problematici degli stranieri [...]. Mentre gli stranieri in stato di bisogno, hanno un bisogno oggettivo, non problematiche specifiche, l'italiano, in genere, ce l'ha. Cumulano abusi, per esempio. Poi sono più pretenziosi, sono prevalentemente, è un dato statistico non un pregiudizio, provenienti dal Sud, hanno perso il lavoro (ref. Gvai, Lucca).

Mentre gli stranieri arrivano a noi come primo punto che serve, grazie alla rete territoriale che abbiamo, a risolvere questioni come i ricongiungimenti familiari o per avere informazioni sulla formazione e sulle occasioni date dalla Provincia; gli italiani invece arrivano da noi in ultima battuta, quando hanno fatto il giro di tutti i possibili aiuti, quando sono proprio a terra. Per cui lavorare con gli italiani diventa davvero pesante oggi. Non perché necessariamente abbiano disagi particolari, anche in casa, ma perché hanno avuto l'esperienza d'innumerabili porte chiuse e quando arrivano da noi si pongono in maniera molto aggressiva. Per esempio, magari prima si sono rivolti ai servizi sociali, ai centri per l'impiego... ma fino a che non avevano avuto bisogno di questi servizi, non si rendevano conto che cercare un lavoro diventa un lavoro, che ai centri dell'impiego non è che possono richiamare tutti se trovano qualcosa, ma sono le persone che devono andare almeno una volta a settimana per verificare. Oppure non si rendevano conto che serve avere accesso alla rete web per verificare gli annunci... è impegnativo. Quando vengono da noi per l'orientamento al lavoro accade che gli operatori, che normalmente gestiscono solo gli stranieri, si vedono inviare [...] italiani che non hanno un curriculum e va fatto, ma non sanno neppure cos'è, perché quando sono entrati a lavorare, venti anni fa l'hanno fatto grazie al passa parola (Ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

[...] gli italiani sono più fragili, come diceva F., soprattutto quelli che avevano un certo benessere, per loro scendere di uno scalino è difficile. Gli immigrati affrontano meglio la difficoltà, nel disagio, per esempio, la questione dell'alimentazione, dei consumi e dello spreco sono molto attenti, non sprecano (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Circa la presenza in sé degli stranieri sono stati sottolineati mutamenti notevoli, in termini di provenienze/etnie di riferimento ed in termini di esigenze espresse dagli stessi. Le storie e le culture con cui gli operatori si confrontano, non sono più le stesse, il bagaglio di esperienze

cumulate nel tempo rischiano di diventare insufficienti per costruire un contatto ed un rapporto costruttivo.

Nel servizio mensa, tra gli stranieri poi abbiamo notato un incremento dei nord africani e dei senegalesi, rispetto al passato. Questi prima non utilizzavano questo tipo di struttura, mentre da un anno e mezzo lo stanno facendo in modo più evidente [...] si tratta di aver perso i lavori di commercio che seguivano” (ref. Coordinamento inter parrocchiale opere caritative, Follonica).

Se in alcuni casi, registrati nei focus, le variazioni di provenienza potevano sembrare riconducibili allo strutturarsi dinamico dei flussi migratori o a vicende geopolitiche specifiche, in altri, come quello riportato sopra, è facile riconoscere l'esito delle declinazioni territoriali delle attuali dinamiche economico-sociali.

I riflessi della crisi si osservano anche in alcune recenti variazioni delle esigenze di aiuto espresse dagli immigrati: come la domanda di supporto al rimpatrio, anziché all'integrazione (citata dalla referente Caritas volontariato e solidarietà di Firenze) o la domanda di alloggio, vitto e occupazione proveniente dalle ex “badanti” (testimoniata dalle parole dei referenti del Gvai di Lucca e della Misericordia di Pontedera).

[...] questi stranieri ci cercano all'inizio del loro percorso, e poi, però s'integrano, ora con sempre più difficoltà perché non trovano lavoro facilmente. Gli immigrati che vengono da noi [...] oggi sono diminuiti in percentuale e tra loro è aumentato il numero di coloro che vengono per tornare a casa o perché non hanno più il permesso di soggiorno, e scivolano nel nero, in settori soprattutto come l'edilizia, o perché non ce la fanno più a rimanere qua. [...] Quindi adesso cominciano a venirci a cercare anche per tornare a casa loro, perché l'esperienza d'immigrazione non gli consente di portare avanti i loro progetti di esistenza e vengono da noi per avere una mano a rimpatriare (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Noi abbiamo ora a che fare con quella che possiamo definire l'immigrazione di ritorno. Persone sistemate dieci anni fa che ora tornano da noi perché il problema ricorrente è che perdono il lavoro, magari avevano pure comprato casa, con il mutuo, ora hanno perso il lavoro e tornano da noi. Le badanti poi... che vanno prevalentemente alla mensa, prima era relativamente

semplice anche collocarle, ora hanno molto meno lavoro e usufruiscono della mensa. Ora infatti abbiamo anche il problema dell'alloggio delle donne (ref. Gvai, Lucca).

Ora noi abbiamo la fila delle badanti che cercano lavoro, mentre prima avevamo la fila delle famiglie che cercavano la badante, tanto che il nostro era diventato quasi un centro di trasmissione in cui chiedevamo alle badanti che conoscevamo di far venire altre persone e conoscenti perché avevamo la richiesta delle famiglie da soddisfare. Ora siamo costretti a rimandarle a casa: perché lavoro non ce n'è. Le donne che sono rimaste senza lavoro ora puliscono e non hanno bisogno della colf, badano agli anziani e non hanno più bisogno delle badanti (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Quest'ultimo caso, quello delle badanti, sembra molto interessante perché accenna ad un riassetto drammatico delle dinamiche di cura nel nostro paese. In un contesto in cui non può che crescere la domanda di *accudimento* (per l'invecchiamento della popolazione e la crescita dell'aspettativa di vita), in cui si riduce o non decolla l'offerta pubblica di *care*, anche la strategia di mercato invierebbe segnali di crisi. Si osservano le prime eccedenze di lavoro di cura, peraltro spesso assai poco tutelato quando non sommerso, che oltre a vulnerare le assistenti familiari, riversano ancora una volta le responsabilità di assistenza sulla componente femminile del nucleo primario che già si barcamena tra marginalità occupazionale e fatica nel gestire la doppia presenza.

In positivo, però, proprio gli immigrati che hanno raggiunto una soglia accettabile d'integrazione e sono riusciti a mantenerla, possono costituire anche una nuova risorsa di solidarietà, probabilmente innescata dallo stabilirsi di un certo vincolo di gratitudine:

[...] un'altra attività che facciamo è la raccolta e distribuzione dei mobili. Prima le famiglie ci davano le cose e noi le piazzavamo generalmente agli extra-comunitari che quando arrivano non hanno nulla. Sapete ora com'è cambiata la tipologia di chi ci offre i mobili da piazzare? Prima erano i più abbienti che magari compravano una camera nuova e ti davano la vecchia, ora invece no, queste persone non te le danno le cose, ma mi dicono che le vanno a vendere, perché hanno bisogno anche di questi soldi, mentre mi ri-dà i mobili che gli avevamo piazzato il maroc-

chino, che ora ha trovato lavoro e ha trovato di meglio, [...] il senegalese che ti ridà il passeggino o il mobile che gli avevi dato a suo tempo (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Fra i nuovi utenti, esulando in modo sempre più eclatante dall'area della marginalità e dell'esclusione, si trovano poi *le famiglie*, non di rado *dual earner* (a doppio reddito) che hanno subito di recente una drastica riduzione delle entrate a causa della perdita di uno o entrambi i redditi da lavoro e per le quali le tutele di welfare sono insufficienti (perché esaurite o esigue) o sono assenti (è il caso del lavoro atipico, precario, nero). Si tratta di tipologie di utenti, italiani e non, spesso con figli, più propriamente riconducibili ai nuovi gruppi vulnerabili di cui si ragiona anche in letteratura. Collocabili soprattutto nell'area del lavoro dipendente, manuale o piccolo-impiegatizio, o del piccolo lavoro autonomo (artigianale o commerciale), si trovano a fare i conti, sul piano delle condizioni materiali oggettive, con la riduzione delle entrate, con il caro-vita e non di rado con l'eccessivo indebitamento. Sul piano individuale mostrano difficoltà a prendere consapevolezza delle proprie mutate condizioni di vita e si caratterizzano proprio per l'incapacità di individuare ed attuare strategie di fronteggiamento adeguate a questo loro nuovo scenario di azione.

Le nuove famiglie che vengono da noi effettivamente presentano situazioni nuove. Spesso si tratta di famiglie in cui lavoravano entrambi i coniugi, il marito perde il lavoro (va in cassa integrazione o roba simile), la moglie prima andava a servizio, e con quei 300 euro ci pagavano il mutuo della casa, ma ora non ci va più perché ora molte donne sono a casa e non lavorano, quindi non richiedono più servizi (che fanno da loro) e così ecco che sorge il problema (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

[...] da quando alla fine del 2008 è iniziata questa crisi c'è stata senza dubbio un'impennata di persone che vengono da noi, un osservatorio del tutto particolare ovviamente, e che avevano lavori da operai, specialmente nell'edilizia, che magari lavoravano in due con la moglie, ma in cui uno ha perso il lavoro per cui anche se c'era un uso sano delle risorse, l'economia familiare con un solo reddito ha collassato. Ma questa realtà, certo cresciuta, non è più un'emergenza, è diventata un po' l'ordine del giorno. Ora invece vediamo che vengono da noi anche elementi ulteriori

e diversi, appartenenti ai ceti superiori: mi vengono in mente di recente i casi di un insegnante, un dentista, un dottore, qui il cattivo uso del reddito ha inciso (ref. Caritas, centri d'ascolto, Pisa).

A metà degli anni '90 fino al 2007, la stragrande maggioranza delle persone che chiedeva aiuto a noi era immigrata e chiedeva prima per i bisogni primari e poi per farsi un percorso d'inserimento e di vita (corsi d'italiano, casa, corsi di formazione professionale, via via per gradi di complessità). Queste persone ora come ora stanno uscendo dai nostri percorsi di aiuto perché, bene o male, si sono piazzati [...]. Oggi sono aumentate a dismisura le richieste di aiuto da parte d'italiani, tra virgolette, normali. Si tratta famiglie in cui si lavorava in due, ma è bastato che uno perdesse il lavoro per scombinare un equilibrio che oggi come oggi è quanto mai fragile, secondo me. [...] Vengono i brividi a pensare a tre casi che stiamo seguendo ora [...], hanno perso il lavoro e non sono pensionabili per qualche mese di contributi mancanti. [...] Si cerca di fargli maturare quel minimo di contributi che servono per arrivare almeno alla minima pensione che gli spetta. [...] Abbiamo un artigiano, un direttore di azienda del tessile pratese e un impiegato: sono persone che vengono e fanno attività con i bimbi, fanno gli autisti dei bambini. Sono catapultati in una dimensione di vita completamente stravolta per incidenti di percorso neppure voluti da loro (ref. Il pozzo di Giacobbe, Quarrata).

Tra questi utenti potremmo includere, quali declinazioni specifiche di una realtà sociale tutto sommato "integrata", anche i pensionati con i trattamenti più modesti, i padri separati che pur occupati sono impegnati nel pagamento dei contributi per i familiari, le giovani coppie o i *single* che, anche senza spese di mantenimento dei figli, si trovano a far fronte ad un indebitamento eccessivo (spesso cumulato per casa e consumi).

Poi abbiamo ora anche gli anziani che vengono da noi, all'inizio perché soffrono la solitudine, ma poi ti raccontano anche che con 400 euro al mese non riescono a comprare le medicine o giù di lì. [...] Nelle nostre stesse strutture di accoglienza abbiamo oggi ospiti un tempo impensabili come: i genitori maschi divisi che hanno uno stipendio ancora, ma che pagando l'assegno per i figli o hanno i soldi per mangiare o pagano l'affitto e quindi alla fine entrano nelle case di accoglienza. Questi fino a qualche anno fa erano autonomi, non navigavano dell'oro

ma erano autonomi. Rotture familiari e separazioni costituiscono un vettore di rischio grosso (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Sono cresciuti per tutti i servizi gli accessi dei giovani: sì, anche per il servizio antiusura. Si tratta qui di coppie giovani, non sposate, che hanno perso tutti e due o uno lavoro, con figli, e che hanno fatto un cattivo uso del denaro, nel senso che hanno la rata della macchina, hanno comprato il super frigorifero, la tv eccezionale, hanno 600 euro annuo di Skype, alcuni hanno anche il debito dalla parrucchiera [...] è la scala dei bisogni che cambia, così anche il bisogno di essere aiutato finisce per legarsi a uno standing, ad un tenore di vita che si è innalzato (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Noi nella nostra realtà, al di là delle famiglie, abbiamo anche una decina di ragazzi locali, singoli, che dormono in macchina (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Una simile utenza viene intercettata soprattutto nei servizi di micro-credito, supporto finanziario, sostegno all'occupazione ed all'abitare, o in servizi che calmierano il costo di alcune prestazioni specialistiche come quelle mediche, infermieristiche, farmaceutiche, di trasporto sociale o sanitario.

La tipologia di persone che vengono da noi sono cambiate. Intanto, quando noi abbiamo iniziato con lo sportello anti-usura, nel 2000 circa, la percentuale d'impresе artigianali o commerciali, era circa il 5%, oggi superano il 40%. In passato il taglio medio d'intervento per famiglia era intorno ai 10.000. [...] Oggi siamo intorno ai 100.000 euro, o meglio 80.000. Perché si lavora molto sui mutui.... Volenti o nolenti se uno ha il mutuo, è perché ha una casa, se poteva permettersi la rata del mutuo che è di un certo impatto, significa che aveva un reddito familiare dignitoso, visto che poi per un bel po' di tempo queste persone pagavano regolarmente quindi la loro condizione, era tale da riuscire a far fronte a simili costi. Oggi non ce la fanno. [...] Poi subito dopo vengono persone che hanno problemi a pagare tasse e spese. Sono commercianti e artigiani per lo più, che per anni hanno vissuto con il motto "tanto le tasse non si pagano". Ora però gli arriva Equitalia e sono dolori. Quindi oggi abbiamo commercianti e artigiani, ma [...] con provenienza diversa da prima: prima veniva il verduraio scalzato dal supermercato, [...] oggi invece vengono gli artigiani dei tomaifici, delle calzature. Dalla città si

va al comprensorio del cuoio, con il problema del mutuo della casa. [...] Altra novità: chi viene e mi dice che è in difficoltà per via del prestito che ha fatto per comprare la macchina: un tempo veniva il povero che si riconosceva perché aveva acquistato una pandina o simile, ora mi viene gente che si è indebitata ed ha una macchina da 30.000 euro. (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Vediamo i servizi più di Misericordia classica: l'iniezione al servizio infermieristico gratuito oggi te la chiede il consulente del lavoro che era messo bene, ma ora ha perso molti clienti, o questi non lo pagano, ora l'infermiera a casa non la chiama più e viene in Misericordia perché l'infermiera è gratis. [...] A chiedere il lavoro poi oggi ti viene la ragazza, giovane, di bella presenza, ancora con dei sani principi morali (ride, ndr) con problemi da sindrome compulsiva di acquisti, o come si chiama, [...] e viene da una famiglia [...] benestante. (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

A noi ultimamente capita di trovarci molto in difficoltà perché ci sono casi in cui, noi non siamo a convenzione con l'Asl per alcuni tipi di servizio, il medico non riconosce i requisiti formali per avere la richiesta e quindi il sostegno dell'Asl. [...] stanno aumentando le persone che non possono pagare e lì è una brutta situazione, che si deve fare? Non è che possiamo farli pagare per forza, come con un sollecito ad una ditta, se le persone poi non ti pagano, non ti pagano. Poi ti trovi la persona che ti dice: "sto male, ho un tumore, devo andare a fare la chemio, ma il servizio di trasporto non mi viene passato dalla Asl" e come fai a dire di no? Ora capita sempre più spesso! Oppure una persona magari non ha reddito e non ha lavoro... ma ha bisogno del trasporto! Queste situazioni ora si vedono molte di più, prima ne vedevamo meno e ci mettono di fronte a situazioni delicate anche a noi. Per un'associazione diventa dura è sempre più difficile coprire anche questi costi extra (ref. Pubbliche assistenze riunite, Empoli).

Più di rado, magari in seconda battuta, costruito un rapporto fiduciario e/o in situazioni di drammatico deterioramento della condizione materiale di vita, "gli integrati" accedono anche ai servizi più "hard" quali la fornitura di pacchi alimentari, posti letto, generi e servizi di primo consumo.

[...] badiamo bene non vengono solo a cercare una consulenza per provare a sistemare la questione del prestito che hanno preso e che non riescono più a pagare, alla fine poi ti chiedono sempre anche il pacco alimentare, di fare una doccia alla mensa [...] (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Ora l'insegnante, o il dentista, che viene da noi magari per le rate, poi alla fine chiede anche il pacco spesa. Perché quando arrivano agli sportelli come i nostri è peggio che essere ai servizi sociali. Prima vengono con una certa dignità a chiedere consulenze finanziarie, diciamo, poi, prima di andarsene, ti chiedono anche se c'è un pacco spesa... (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Dunque, le associazioni ascoltate non mancano di intercettare esponenti di un vero e proprio ceto medio impoverito. Più spesso però sotto questa "etichetta" a ben vedere, la discussione ha evidenziato come nella realtà si celino soprattutto famiglie, unipersonali e non, la cui fonte d'ingresso deriva da lavori dipendenti, manuali e non, con qualifiche medio-basso, inadeguatamente o per nulla garantiti dall'attuale sistema di welfare.

Gli esponenti delle classi medie, nelle rappresentazioni dei referenti associativi, vengono descritti come utenti ancora "eccezionali", tipologie piuttosto episodiche: anticipazioni di *trend* che potrebbero manifestarsi nel prossimo futuro che, peraltro, quando vengono allo scoperto, oggi come oggi, si configurano già come situazioni "disperate", sia in termini oggettivi che in termini di capacità di fronteggiamento soggettivo. Rispetto a queste, come si vedrà oltre, le associazioni (almeno per adesso) predispongono più interventi di aiuto caratterizzati da *aggiustamenti di emergenza* che vere e proprie ristrutturazioni sistematiche del senso e della pratica della propria azione.

La nuova povertà... io l'ho toccata di recente con mano. Il caso è quello di un marito che aveva una buona attività, era ispettore di una certa organizzazione, oltre che impiegato, fatto sta che quest' uomo è stato colpito da una malattia, la moglie era casalinga, fino a quel momento vivevano abbastanza bene, con un figlio universitario, avevano 2400 euro il mese, 1200 sono spariti, hanno un mutuo da pagare di 550 euro, ora si trovano con 500 euro il mese, hanno da finire la casa, non trovano offerte di lavoro, sono sessantenni, e cosa facciamo? Io lì sono disperato:

abbiamo risolto con il mutuo, chiedendo una proroga di diciotto mesi, ma poi questi passeranno...! (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Ci raccontava il nostro parroco, che è anche segretario del vescovo, che in Lucca città, intendendo con questo la zona entro le mura, [...] area [...] in cui ci abitano comunque persone di un ceto medio, medio-alto, ci vivono gli antiquari e i liberi professionisti, quando va a fare la benedizione delle case, entra in palazzi e case bellissime, con persone però che raccontano che magari da sei mesi non vendono un pezzo e non sanno come potranno fare il mese successivo a pagare la luce. Questo colpisce perché è una realtà molto benestante, non si tratta di operai. Da noi non vengono però... magari c'è l'imbarazzo, così chiedono al parroco se c'è la possibilità di trovare un lavoro per la moglie che non ha mai lavorato, oppure chiedono a lui se ha delle conoscenze, se ha degli agganci... (ref. Caritas, centri d'ascolto, Lucca).

[...] Qualche tempo fa una famiglia di un insegnante è venuta con un debito di circa 100.000 euro con il rischio che gli portassero via la casa: avevano un cumulo di 1990 euro di rate il mese. Ora simili situazioni sono un dramma! Queste persone purtroppo quando vengono da noi ormai sono irrecuperabili, se la stessa persona veniva un anno e mezzo fa forse qualcosa si riusciva a fare, però il meccanismo che s'innescava è quello di chiedere un prestito per pagare un debito e così via in un meccanismo che poi esplode (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Capitolo 4

Le trasformazioni sul lato della domanda: bisogni che aumentano, bisogni che cambiano

di Simona Carboni

1. Premessa

Il cambiamento delle presenze, intercettate dalle associazioni, ha costituito il primo indicatore attraverso cui si è provato a leggere il senso e i contenuti della crisi nell'esperienza associativa.

A fronte di un'utenza che si trasforma significativamente, però, era difficile immaginare che il bisogno con cui il no-profit toscano si confronta risultasse stabile. Il mutamento dei bisogni sociali ha costituito, così, il secondo indicatore cui si è prestato attenzione, sia rispetto al bacino generale dell'utenza, sia con particolare riferimento alle necessità dei *nuovi utenti* incontrati.

L'obiettivo era quello di mettere a fuoco i *contenuti* della vulnerazione, colti attualmente dalle organizzazioni, anche per valutare, successivamente, in maniera più accorta, le modalità con cui le stesse vi si rapportano.

A fronte di un'attenzione tutto sommato alta, analitica e condivisa per le dinamiche che hanno investito le tipologie di utenti, intercettate dai servizi, la ricostruzione dei mutamenti che hanno, invece, riguardato i loro bisogni e le loro esigenze sembrava essere assai meno condivisa ed articolata, soprattutto durante la prima fase della ricerca, quella condotta telefonicamente con l'intero gruppo delle 53 associazioni. Come se questo tema, stentasse, fosse meno presente e frequentato dalla riflessività associativa.

Tale dato "processuale" non è banale in quanto è proprio sulla lettura della discontinuità dei bisogni e delle istanze sociali, più che sul mero aggiornamento della classificazione degli utenti, che si può giocare il carattere innovativo, anticipatorio o semplicemente anti-burocratico del lavoro sociale del no-profit nelle attuali condizioni societarie. Tanto più rispetto ai nuovi stati di vulnerabilità.

Per questo le discussioni e gli approfondimenti sul territorio, hanno

costituito un'occasione importante di provocazione e di verifica critica ulteriore della consapevolezza associativa ed hanno permesso di integrare la base informativa in modo significativo.

Di seguito si ripropongono sia lo scenario più sintetico, emerso durante la prima rilevazione, sia quello più articolato e critico sviluppato grazie agli approfondimenti.

2. Un primo sguardo complessivo....

Dai colloqui telefonici emerge come la natura dei bisogni non avrebbe subito trasformazioni significative per ben 21 referenti su 53, mentre per il resto del campione sarebbero rilevanti i seguenti tipi di cambiamento:

- le carenze affrontate si sono fatte più *intense e gravi* (14 casi)
- le carenze hanno assunto una *natura* nuova (19 casi) materiale e immateriale

Tra quanti hanno sostenuto che i bisogni si sono trasformati soprattutto in termini 'quantitativi', i più non si sono riferiti soltanto alle carenze monetarie ed a quelle di beni e servizi di prima necessità, ma hanno sottolineato come l'intensificarsi delle sofferenze riguardi soprattutto l'area dell'abitare (perdita della dimora abituale, impossibilità di sostenere le spese d'affitto) e quella del lavoro (disoccupazione, sottoccupazione, lavoro malpagato o sotto-pagato, lavoro precario). Due interviste, invece, hanno riportato, anche l'aumento di casi di dipendenza e disagio psichico.

In merito, alla seconda tipologia di tensioni, a conferma di quanto detto subito sopra, gli intervistati si sono soffermati di più sul *contenuto inusuale* delle carenze intercettate negli ultimi anni. Tra i bisogni materiali *emergenti*, si trovano le carenze di reddito sperimentate dai "lavoratori medi" e dai pensionati, ma avanzano, ancora una volta, soprattutto le sofferenze legate all'abitare ed al lavoro (da diversi intervistati definite "più strutturali"). Per questa porzione d'intervistati, simili carenze, fino all'esplosione della crisi, non erano state molto rilevanti, mentre ad oggi interrogano sul modo di agire e di strutturare l'aiuto offerto dalle organizzazioni.

Sul fronte delle esigenze immateriali, invece, si andrebbe affermando

una nuova pletera d'istanze, a forte valenza relazionale, quali l'isolamento sociale, la disgregazione o la fragilizzazione delle relazioni familiari, il risentimento e la conflittualità nei confronti degli immigrati, la depressione e l'instabilità psicologica, l'incapacità di interpretare e gestire adeguatamente i compiti e le responsabilità educative e genitoriali a fronte di un ruolo lavorativo che si fa sempre più intenso e imprevedibile (perché flessibile, saltuario, ma non-negoziabile). Come si può facilmente notare, molti di questi, non solo costituiscono il panel dei bisogni extra-economici normalmente registrati dalle associazioni, ma corrispondono, assieme a lavoro e casa, a quell'area di carenze di difficile soddisfazione diretta da parte delle associazioni. In alcuni casi, per concludere, emerge anche una sorta di transizione (un regresso?) dal bisogno immateriale a quello materiale, come nelle situazioni in cui le associazioni sono passate da ricevere e gestire domande di orientamento ed informazione (sulle opportunità lavorative, i servizi, i permessi di soggiorno), al registrare istanze di prestazione materiale di supporto di prima necessità, soprattutto, ma non solo, da parte degli immigrati.

3. Un approfondimento critico

Anche durante le discussioni di approfondimento il tema dei bisogni non ha suscitato spontaneamente una immediata ed estesa focalizzazione; questa si è sviluppata piuttosto come risultato dell'interlocuzione collettiva, dello stimolo dei mediatori e come frutto quindi di una co-costruzione specifica ed orientata.

Stando alle prime battute delle discussioni territoriali i bisogni intercettati sembrano essere soprattutto *quantitativamente cresciuti*. Nel complesso, infatti, le riflessioni di gruppo hanno sottolineato, l'aumento d'incidenza dei trasferimenti monetari a fondo perduto erogati; la crescita di cibo e generi primari distribuiti; la diffusione delle presenze e della permanenza nelle varie soluzioni alloggiative predisposte; l'aumento delle richieste di azioni a supporto dei bisogni abitativi e occupazionali; l'aumento dell'erogazione di servizi a prezzo calmierato. Aumenterebbero anche i livelli d'indebitamento individuali e quindi il volume assoluto e relativo dei fondi erogati dal micro-credito; così

come crescerebbe il numero di coloro che non soltanto subiscono la scrematura del sistema creditizio-bancario, ma che non posseggono neppure le credenziali necessarie per accedere alle soluzioni di micro-credito solidale allestito sui territori.

Le carenze intercettate sarebbero, quindi, in primo luogo, divenute più durature, più gravi e più diffuse che nel passato, sebbene si riferiscano a quel mix di vecchie e nuove presenze analizzato nel capitolo precedente. Per questo i referenti associativi raccontano, come già accennato, di un impegno *a fare più intensamente e diffusamente ciò che in definitiva hanno sempre fatto* ed è spesso in termini di “gravità” che viene usato, negli interventi alle discussioni, il riferimento alle variazioni della “qualità” dei bisogni.

[...] per quanto riguarda le povertà estreme [...] aumenta il numero delle persone, ma le povertà sono sempre quelle, si tratta di carenze nell'area dei bisogni primari, quindi i bisogni che intercettiamo rimangono quelli alimentari, d'igiene e rifugio. [...] Invece, nei centri di ascolto abbiamo notato che oltre alle persone croniche, che vengono da anni ed anni, si sono aggiunte situazioni, nuove. In queste nuove situazioni le persone hanno bisogno di contributi a fondo perduto che però sono diventati maggiori dal punto di vista economico rispetto al passato. Prima arrivavano casi ai quali era necessario un aiuto per pagare una bolletta di 50/70 euro, ora arrivano casi per cui il bisogno finanziario è più che raddoppiato (ref. Caritas diocesana, Grosseto)

Tale dato non va assolutizzato, ma neppure sottovalutato: sia per la drammaticità del quadro proposto, sia, al di là del riscontro oggettivo, perché ribadisce *l'istanza emergenziale*, focalizzata attualmente dalle associazioni. Un'istanza che può condizionare pesantemente la logica d'azione del tessuto civico, oltre che la sua rappresentazione della realtà, e che può aver bisogno di essere messa, talvolta, fra parentesi, per far emergere spazi e occasioni di riflessività più accorta, critica e innovativa.

[...] anche per l'impostazione che ci viene dal nostro capo, a volte agiamo anche in maniera non strutturata, informale, siamo efficaci lo stesso nel risolvere le varie problematiche che via via ci si presentano, magari appunto lo facciamo in maniera poco strutturata. Noi accogliamo tutto, poi in qualche modo si aggiu-

sta in corsa (ref. Gvai, Lucca.)

Come diceva l'amico del Gvai, loro agiscono in base a quello che arriva, ma che ne sappiamo se così si riesce ad incidere sulla problematica? Lo sai se hai una relazione stretta con le famiglie e se vuoi avere una relazione con le famiglie serve agire su di un piano molto decentrato, la parrocchia appunto oppure la circoscrizione (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli.)

L'esigenza di sospendere la logica emergenziale, nel tener dietro al moltiplicarsi del bisogno, allude anche a un bisogno interno dei volontari e delle loro formazioni, poiché in assenza di una simile "sospensione" del fare, perfino il senso dell'azione volontaria e associativa rischia di vacillare, come sostengono alcuni testimoni, con riferimento al tema della demotivazione e della crisi dell'azione solidale.

Va detto però che forse anche i nostri interventi hanno perso un po' di senso e sono stressanti.... ecco. Prima erano piccoli aiuti, ora invece diventa un impegno significativo, servono risorse cospicue. Poi su due argomenti come quelli del lavoro e della casa è difficile incidere, ma è proprio lì che si gioca il grosso del bisogno. Le famiglie continuano a frammentarsi, l'esigenza di case aumenta, così come aumenta l'esigenza di lavoro, ma non c'è una risposta (ref. Coordinamento inter-parrocchiale opere caritative, Follonica).

Già ascoltare chi è in difficoltà può diventare frustrante, perché non sempre hai delle soluzioni sotto mano e la bacchetta magica non è prevista, poi oggi i bisogni sono diventati talmente variegati che non puoi che attivare percorsi personalizzati, per esigenze molto diverse tra loro e non di facile soluzione (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Quest'ultimo stralcio d'intervento, riporta alla discontinuità dei bisogni sul piano dei contenuti oltre che della quantità e sulla necessità di ripensare i fini e le modalità dell'aiuto.

Un piano questo che chiama in causa non solo i contenuti materiali della carenza, ma anche quelli extra/economici. Sul fronte del bisogno materiale, intanto, cibo, lavoro, alloggio, sovra indebitamento vanno a costituire un *panel* di sofferenze rispetto alle quali le associazioni si sentono chiamate oggi ad agire sempre più ricorrentemente,

e talvolta lo fanno anche in modo critico.

[...] circa il 60 - 70% delle situazioni di caduta nella povertà viene fuori dalla perdita del lavoro, soprattutto negli ultimi due anni. Chi di fronte alla perdita del lavoro ha la possibilità di attivare una rete, anche minima di protezione, riesce a mantenere, a tenere intatta la rete degli affetti, in primo luogo familiari... Altrimenti in primo luogo salta la relazione familiare, soprattutto legata al ruolo dell'uomo, alla tradizione dell'uomo che porta il reddito a casa. Quando questo ruolo salta, vengono fuori i primi segnali di squilibrio che investono in prima battuta la relazione coniugale e poi si ripercuotono a catena su i figli... il secondo evento traumatico forte è la perdita della casa (ref. Caritas, Livorno).

Sul fronte della carenza alimentare, questa sembra attrarre molte energie associative che rispondono in modi sempre più diversificati. Si va dal pasto pronto, servito in struttura a quello distribuito per strada, dalla distribuzione periodica del pacco alimentare realizzata in sedi destinate (compreso il carcere), a quella, più riservata, recapitata a domicilio. Con l'avanzare delle nuove utenze, come le famiglie "normali", infatti, le esigenze intercettate si sono articolate. Hanno suscitato di frequente soluzioni di rete (orizzontali e verticali) che vedono collaborare associazioni diverse fra loro, le istituzioni (scuole, enti locali) i soggetti di mercato (mense, piccola e grande distribuzione commerciale), con micro formule organizzative anche piuttosto diverse nei vari territori.

D'altro canto, però, dalla mera carenza, l'attenzione associativa sembra spostarsi anche verso il tema dello *squilibrio alimentare*, indotto dalle esigenze di risparmio, e quindi conseguenti alle difficoltà economiche, soprattutto delle famiglie.

[...] negli ultimi anni è aumentata tantissimo la richiesta (da parte delle associazioni convenzionate, ndr). Però noi stiamo lavorando da due o tre anni a questa parte anche a correggere il tiro sugli alimenti perché [...] abbiamo visto che dove c'è povertà c'è uno sbilanciamento della dieta-tipo, che non è più quella mediterranea, ma è basata sulla pasta in quantità stratosferiche. Ecco perché ci sono tanti problemi nei bambini, di obesità precoce, perché la famiglia fa un bel piattone di 200 grammi di pasta e non mangia altro (né pesce, né verdura, né frutta). Que-

sto, su scala nazionale, ci ha portato a lavorare, quindi, anche sull'alternanza alimentare che è più urgente, soprattutto quando siamo di fronte a associazioni che assistono famiglie con bambini, che tra l'altro ultimamente sono molti di più. Perché la famiglia è quella che fa più fatica ad andare avanti (ref. Banco alimentare, Firenze).

L'abitare come il lavorare, costituiscono le aree problematiche ritenute più urgenti e "inattese" in questo periodo, ma anche più difficili da affrontare direttamente ed in proprio da parte delle associazioni. Per quanto queste provino a predisporre nuove soluzioni e nuove risposte, talvolta piuttosto articolate e complesse, sono consapevoli di agire in una logica di prevalente tamponamento del danno, mentre le questioni in parola dovrebbero essere discusse e trattate al livello di sistema territoriale, con il contributo delle istituzioni e con il coinvolgimento dell'intero tessuto sociale.

È chiaro che le nostre difficoltà sono notevoli anche perché ti chiedono la casa e tu provi una volta ogni tanto a pagare la bolletta, ti chiedono un lavoro e tu gli dai un pacco, siamo consapevoli che si tratta di una distanza, di due misure, radicalmente diverse. Forse anche con dei gruppi di auto aiuto si potrebbe provare a lavorare sulle famiglie. Perché molto spesso i problemi grossi che si vedono sono legati di frequente alla frammentazione delle famiglie [...] (ref. Coordinamento inter parrocchiale opere caritative, Follonica).

Intorno alla prima area, l'abitare, i testimoni associativi non solo collegano l'avanzata delle questioni di mera carenza (come l'assenza o la perdita dell'alloggio), ma oggi come oggi registrano bisogni che riguardano anche la *qualità dell'abitare* (carenze di manutenzione e servizi essenziali nelle dimore private), l'*accesso al mercato immobiliare* (necessità di meccanismi accessori di mediazione e garanzia nelle locazioni), la *sostenibilità dell'indebitamento* per l'acquisto (difficoltà a gestire materialmente e cognitivamente le conseguenze di aver contratto un mutuo).

[...] nelle nostre stesse strutture di accoglienza abbiamo oggi ospiti un tempo impensabili come: i genitori maschi divisi che hanno uno stipendio ancora, ma che pagando l'assegno per i figli o hanno i soldi per mangiare o pagano l'affitto e quindi alla

fine entrano nelle case di accoglienza (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Noi facciamo tre cose con l'Agenzia Casa: diamo la caparra iniziale al proprietario per chi non ce la fa, che poi ci viene restituita a piccole rate mensile; cerchiamo abitazioni sul territorio da locare, diamo garanzie (ref. Gvai, Lucca).

[...] andando a casa sua mi sono trovato che a novembre questi, settantenni, era da più di un anno che vivevano senza i vetri alla finestra [...]. Questi nonni [...] oltre ad avere le finestre aperte, avevano anche il cane del nipote che faceva tutto per casa, mi sono trovato entrando in quella casa a sprofondare in una disperazione umana, ecco perché dico che serve un salto verso la prossimità. L'incontro con tutte queste persone ci deve mobilitare, mettere in condizioni, se non possiamo, almeno di fare delle scelte. I casi più emblematici andare a trovarli nelle case, per capire come vivono, il perché, approfondire. (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Così, in corrispondenza all'avanzare delle nuove utenze intercettate (famiglie con bambini, *single* mal retribuiti o disoccupati, padri separati etc...), i referenti associativi evidenziano i limiti delle tradizionali soluzioni *temporanee* e *collettive* (come i centri di accoglienza, i dormitori, etc.). Queste continuano a essere formule utili e necessarie sui territori per le fasce di utenza marginale classica, che, come abbiamo visto nel precedente capitolo, non si riduce di certo; ma non possono essere più le formule esclusive per rispondere al bisogno abitativo, perché inadatte, da sole, a soddisfare l'eterogeneità della domanda che avanza.

Intorno alla seconda area, il lavoro, i referenti associativi ne registrano soprattutto la "perdita", quale meccanismo d'innescò dei percorsi d'impovertimento recenti per i gruppi sociali "integrati". I nuovi utenti sono descritti, infatti, come soggetti che hanno sperimentato l'inclusione nel mercato del lavoro, anche duratura, ma che di recente ne sono stati espulsi o marginalizzati. Dunque, hanno perduto la propria occupazione, spesso, ma non sempre, precaria, hanno esaurito o non hanno mai goduto di tutele di welfare, faticano a ritrovare una nuova collocazione, per la drastica contrazione del mercato del lavoro, ma anche per le caratteristiche soggettive che presentano (basse

qualifiche, qualifiche obsolete, età avanzata, scarsa adattabilità). In alternativa, gli utenti mantengono ancora un'occupazione, ma questa non assicura redditi adeguati ad una vita autonoma (come nel caso dei padri separati, dei lavoratori precari, delle famiglie in cui uno dei due redditi è venuto meno). A fronte di simili bisogni, data la loro evidente e radicale natura strutturale, la maggior parte delle associazioni, coinvolte nei focus, attiva soluzioni informali, come le micro-collocazioni individuali, realizzate attraverso il passa parola e per lo più per le basse qualifiche.

[...] l'antiquario al centro distribuzione alimentare certo non ci va, però chiede lavoro per la moglie che non ha mai lavorato; anche se sono persone professionalmente qualificate, da noi trovano comunque lavori medio-bassi, noi non siamo in genere [...] referenti lavorativi visti benissimo, nel senso che noi normalmente non mandiamo proprio lavoratori di grande qualità. Quando vengono da noi comunque l'aspettativa si è ormai abbassata molto, basta trovare quello che consente di risolvere un po' di problemi, tutto sta è arrivarci a noi (ref. Caritas, centri d'ascolto, Lucca).

Più di rado vengono sviluppate vere e proprie strategie di azione, come testimoniano, per i esempi, i casi della Caritas volontariato solidarietà di Firenze o il Pozzo di Giacobbe di Quarrata.

[...] tra le novità dell'ultimo periodo la nostra associazione ha inaugurato i servizi di orientamento al lavoro di cui prima non c'eravamo mai occupati. Questo perché dal momento che avevamo gli utenti classici delle nostre strutture [...] noi cercavamo di attivare borse lavoro o simili per attivare un minimo di autonomia e di percorsi di uscita per loro, in modo di non tenerli a vita a balia. Invece ora stiamo cominciando ad usare gli strumenti dell'orientamento lavoro, sia per i nostri stessi operatori, che altrimenti sbroccano ogni tre per due, sia per aiutare chi sta perdendo lavoro (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

[...] Per creare lavoro abbiamo infatti dovuto proprio fare un grosso investimento in risorse umane [...] ma anche in risorse economiche, grazie all'attivazione nell'attività di progettazione su bandi regionali e Fse, per l'avvio d'impresa. Sono stati quindi necessari degli sforzi significativi, degli investimenti grossi, in termini di capacità di gestire percorsi burocratici di un certo impegno, ma anche investimenti grossi in termini di scommessa

(ref. Pozzo di Giacobbe, Quarrata).

L'indebitamento eccessivo, assieme alle difficoltà nell'utilizzo del denaro, costituiscono la quarta area problematica segnalata come più attuale e dinamica. Sotto il primo aspetto, nei focus emerge soprattutto *l'incapacità degli utenti a uscire dalla trappola dell'indebitamento* in cui sono caduti, spesso a causa della mancanza di un orientamento adeguato tra i vincoli e le possibilità che il sistema, opaco e sofisticato, delle banche e del credito al consumo presentano.

[...] In effetti però nel nostro servizio specifico la prevenzione o il trattamento di casi di usura vera sono marginali, prevalentemente ci occupiamo di attività di assistenza e consulenza. Quest'attività è molto impegnativa, in termini di volumi, in dodici anni, abbiamo consolidato una cinquantina di milioni di euro di cose (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera)

Ovviamente una simile difficoltà diventa visibile, anche socialmente, soprattutto a seguito di una significativa restrizione del reddito, magari indotta dalla perdita del lavoro, dunque costituisce un veicolo di vulnerazione, subdolo, in quanto imponente e diffuso, ma spesso sommerso.

[...] Un altro caso esemplare è quello di un togolese o malese insomma... non ricordo bene la provenienza: è venuto, aveva problemi con il mutuo della casa, perché aveva perso il lavoro, con quattro figli, aveva ricominciato a lavorare con una cooperativa dove prendeva poco. Insomma abbiamo provato a fare qualcosa, esaminando il suo caso: valore della casa e mutuo concesso... [...] ci siamo riuniti e gli abbiamo detto di smettere di pagare, perché avanti che il bene vada all'asta passano mediamente sei sette/anni, la famiglia sta in casa per quel periodo non pagando nulla, all'asta ci prenderanno il 50% del valore... ora noi partiamo dal principio che chi ha un debito debba pagarlo, ma qui ci sembrava una difesa della persona, [...] con quattro figlioli!!!! (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

[...] facciamo consulenza finanziaria, perché spesso non si riesce ad attivare vere e proprie pratiche di micro-credito e allora si cerca almeno di capire come fare dei correttivi alle situazioni che le persone ci presentano. [...] le persone purtroppo quando vengono da noi sono irrecuperabili, se la stessa persona veniva, un anno e mezzo fa forse qualcosa si riusciva a fare, però il

meccanismo che s'innesci è quello di chiedere un prestito per pagare un debito e così via in un meccanismo che poi esplose. Ora va detto che quelle delle finanziarie è un mercato selvaggio, anche lì ci sarebbe da aprire tutto un capitolo, perché è una vergogna, io quando posso dico di non pagare, perché se uno non ha una casa è meglio non pagare, tanto se uno ha fatto la cessione del quinto nell'immediato, per dieci anni non gli fanno nulla, meglio cessare di pagare le finanziarie altrimenti non campano, non si pagano più bollette, affitto etc. (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Sotto il secondo aspetto, anche l'inesperienza o l'incapacità a gestire oculatamente il proprio budget di spesa sembra venire alla luce quando ormai questo si è fatto più ristretto, ed anche tale "carenza" viene rappresentata come un veicolo insidioso di vulnerazione che cresce e interessa soprattutto i gruppi sociali abituati a disporre di maggiori risorse ed opportunità.

[...] l'altro problema che noi notiamo è la difficoltà di gestione da parte delle famiglie le risorse: educare, prevenire, come diceva F., sarebbe essenziale, noi troppo spesso finiamo solo per provare a curare qualche raffreddore. Per la prevenzione però ci vorrebbe proprio un po' tutta la società che si unisse e collaborasse (ref. Coordinamento inter parrocchiale opere caritative, Follonica).

La fragilità che spesso riscontriamo effettivamente è questa, nella capacità di gestire il denaro, a volte le risorse potrebbero pure bastare, senza strafare, però viene usato male, per beni diciamo voluttuari (televisore, vacanze al mare, telefoni...) (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Noi abbiamo delle famiglie vincenziane che aiutano altre famiglie ed hanno riscontrato questa incapacità, proprio nelle giovani coppie e nelle coppie che sono passate da una condizione di ricchezza ad una condizione inferiore. Per aiutarle vanno assieme a fare la spesa, con 50 euro per coppia, sapendo di dover prendere cose essenziali, poi si ritrovavano alla cassa. Alla cassa veniva fuori che la famiglia di aiuto prendeva le cose più importanti, sceglieva le offerte, mentre l'altra coppia prendeva quello che capitava, trovandosi con il carrello pieno d'inutilità e con i prezzi più alti, di cose non comprate al momento giusto. (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

La diseducazione, dal punto di vista della gestione economica, è trasversale, anzi forse le persone con meno denaro sono più abituate a fare i conti e in genere s'incasinano più gli uomini rispetto alle donne. [...] Quando le persone vengono da noi, magari ci chiedono aiuto per pagare la rata dei libri, poi con la conoscenza, vengono davvero fuori come ciliegie i problemi. Spesso le persone non hanno neppure la percezione di avere un problema è questa è un'altra cosa che va detta. Magari hanno la percezione di non riuscire a pagare la rata dei libri, del gas, della macchina ma non hanno la percezione di non saper gestire il proprio budget o di non saper controllare le proprie spese [...] Su questa mancanza di consapevolezza notiamo che c'è un problema grosso, perché poi se nella vita cambia una sola riga, le questioni scoppiano: il punto di equilibrio salta (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze)-

In una simile area, quindi, a ben guardare il bisogno intercettato viene coniugato soprattutto su di una dimensione culturale e sociale: in quanto deriva da carenze cognitive, dalla difficoltà ad agire i sistemi tecnici (bancari, finanziari, giuridici), dall'inadeguatezza dei sistemi culturali di riferimento (consumismo e "consumo vistoso").

Venendo all'ambito dei bisogni extra-economici emergenti, infine, le esperienze associative sottolineano l'avanzata di un altro panel condiviso di carenze. In primo luogo, emergono una serie di disagi a gestire i propri scenari di azione quotidiana (la scuola, i servizi pubblici, il tempo libero) a carico di soggetti più fragili, minori e anziani, conseguenti alla fragilizzazione dei tessuti relazionali primari di supporto, messi ancora più sotto pressione dalla necessità oggettiva e dalle ansie soggettive conseguenti alle attuali turbolenze economico-finanziarie.

[...] Io avuto modo nel tempo di verificare che nel mondo della scuola in ogni classe ci sono diversi bambini, al 50% italiani ed al 50% extracomunitari, che hanno enormi difficoltà a tenere il passo non perché siano bambini meno dotati degli altri, ma perché alla base di questo processo di formazione del bambino ci sono le difficoltà della famiglia, che sono talvolta di natura economica e talvolta di natura altra. Tutto questo si scarica sul bambino che non riesce a stare al passo, perché a casa non fa i compiti, ho scoperto che nel nostro mondo scolastico è frequente; i bimbi non fanno i compiti, le maestre non glieli chiedono

perché se glieli chiedessero sarebbe un problema, non chiedendoglieli la classe si rende conto che ci sono due velocità. [...] Noi abbiamo scoperto questa povertà che è enorme ed è un fenomeno che nessuno vede... (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

[...] abbiamo registrato un aumento delle richieste da parte delle persone sole, [...] quelle sole da tanto tempo oppure con una solitudine indotta da questi problemi qui: magari i figli che ci sono e sono anche presenti, ma devono ingegnarsi per portare a casa la pagnotta e quindi non hanno più il tempo di dedicarsi alla mamma che deve fare il controllo o la visita in ospedale piuttosto che una terapia o altra cosa. Questo è legato a tutta una crisi che c'è nel paese, il rischio di perdere il posto di lavoro e quindi la casa e gli affetti. [...] le richieste che ci vengono fatte sono che oltre ad avere aiuto [...] nell'essere accompagnati, perché magari il figlio lavora oppure fa il secondo lavoro (tanto mi è scappata ma è così), anche proprio bisogno di compagnia, di parlare di raccontarsi... (ref. Auser comprensoriale, Livorno)

In seconda battuta, le discussioni guidate accennano a nuove declinazioni del disagio psichico, compresa la diffusione di nuove dipendenze quali quelle dal gioco e dall'acquisto compulsivo.

Poi le persone hanno sempre più difficoltà di salute mentale. Non si tratta tanto di quei problemi che si trovano tra chi vive in strada, senza rete di protezione di nessun genere, ma della persona che non lavora da tempo, ha le rate da pagare e non riesce a evaderle, ha il mutuo... e ci chiedono sempre più aiuti finanziari (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Per avere il pacco, alimentare, di nuovo, vengono le famiglie rovinare dal gioco, un mese e mezzo fa vennero mamma e figlia che avevano già perso la casa, ma hanno ancora 75 mila euro di debiti. [...] A chiedere il lavoro poi oggi ti viene la ragazza, giovane, di bella presenza, [...] con problemi da sindrome compulsiva di acquisti, o come si chiama, che si è insomma comprata un sacco di roba e si è trovata nei problemi per questo [...] (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Ancora, sono molti i richiami al diffondersi di un'incapacità da parte dei nuovi utenti a comprendere ed affrontare adeguatamente i propri mutati scenari di azione, anche cogliendo le opportunità attualmente disponibili per fronteggiare i momenti di difficoltà.

[...] ora mentre una famiglia abituata a lottare con il disagio riesce meglio a far fronte alle difficoltà, con questa famiglia qua sono dodici mesi che stiamo lavorando assieme per creare una consapevolezza. Il problema è la consapevolezza, non sono abituati a questa idea, probabilmente dovranno vendere tutto! (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Secondo me le persone che sono più sbalestrate quando vengono da noi sono quelle che non hanno mai pensato all'eventualità di trovarsi in difficoltà economica, queste hanno meno capacità di reagire. La famiglia di operai in cui prima c'era un solo stipendio poi la moglie è andata a lavorare e ora sono di nuovo monoreddito è più allenata alle difficoltà. I padri separati che hanno sempre guadagnato piuttosto bene, le famiglie in cui si è perso un reddito, ma questo era piuttosto alto, magari proveniente da un lavoro impiegatizio più che operaio, diciamo che questi, che vengono da noi, sono configurabili come un ceti un pochino più alto, ed hanno una reazione tremenda, psicologicamente reagiscono piuttosto male. Anche proporgli di fare percorsi di ri-qualificazione professionale, proporgli di adattarsi a nuovi e diversi impieghi è difficile: non lo accettano e non si adattano. [...] Gli uomini vanno anche più in crisi: difficilmente accettano che quello che facevano non è più fattibile e che anche per fare il magazzinoiere, che magari facevi da giovane e che potresti riconsiderare di andare a fare, ora serve imparare a usare il Pc. L'idea di dover tornare sui banchi li sbarella, e anche a noi questi casi psicologicamente ci mettono più in crisi, perché sono i meno flessibili (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Infine, ricorre la questione della trasformazione e dell'innalzamento degli standard di vita di riferimento, che da un lato costituisce l'origine di molti dissesti, dall'altro pone alle associazioni il dilemma dei contenuti e dei criteri di selezione dell'aiuto da adottare.

Da noi vengono famiglie che non hanno soldi per far fare la gita scolastica o l'iniziativa scolastica al figlio e che per questo finiscono per avere dei problemi con lo stesso figlio. Non si può pensare più di rispondere che non è un problema la gita, ma l'importante è che tu mangi, abbia il gas e la luce [...]. Qualche tempo fa è venuta da noi proprio una donna (tra i trenta e i quarant'anni una fascia di età delicata) che aveva bisogno di fare una rinoplastica; abbiamo dovuto fare i salti mortali per gestire questo caso, aveva bisogno perché era andata in una profonda

depressione per questo, ce ne hanno parlato gli stessi servizi sociali, loro non potevano intervenire, ma temevano che si ammazzasse. [...] Un altro aveva un problema con i denti, non poteva sostenere le spese, [...] non mi sarei immaginato dieci anni fa che mi arrivasse un simile problema. Lui diceva che non lo prendevano a lavoro in quella situazione, abbiamo fatto una ricerca ed era vero, si tratta di esigenze che ti mettono di fronte a nuove decisioni. Il brutto è che se lo vai a dire in maniera ufficiale e chiara alla provincia o alla regione che devi finanziare simili interventi le istituzioni ti dicono che non è nei protocolli. Io mi ci arrabbio in questi casi perché mi chiedo come posso essere io a decidere di non dare aiuto finanziario a un cittadino che senza quella spesa rischia di perdere davvero il lavoro o peggio? (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

4. Gli impatti sulle associazioni delle trasformazioni della domanda

Senza con questo entrare nel merito degli aggiustamenti effettivamente ipotizzati o realizzati dalle associazioni, che si vedranno nel capitolo seguente, si può qui sintetizzare che le trasformazioni a carico dell'utenza e dei suoi bisogni, con particolare riguardo alla domanda di aiuto che viene dai soggetti più integrati, e con riferimento agli ultimi anni, inducono sulle associazioni alcune specifiche e ricorrenti necessità.

Intanto, pongono il problema sempre più diffuso di gestire “la vergogna”, “il senso di pudore” che non solo porta i *nuovi utenti* ad avvicinarsi con grande ritrosia ai luoghi associativi, ma che, anche quando lo fanno, li induce a presentare con difficoltà l'interessa e la complessità del bisogno di cui sono portatori che quindi può rimanere in buona dose sommerso, per molto tempo, salvo deflagrare.

Ciò pone il problema di quale livello di soglia si intenda dare ai servizi e su cosa significhi oggi intervenire su “bassa soglia”. Dunque mette in discussione le modalità operative dei più tradizionali servizi, a partire da fattori organizzativi banali come la sede e gli orari, fino ad arrivare a dimensioni ben più radicali, come i contenuti e gli obiettivi strategici dell'aiuto (erogare derrate in sede o organizzare iniziative comunitarie di socializzazione per le famiglie?), ma chiama in causa anche le competenze dei volontari e degli operatori.

La bassa soglia, caratteristica che in passato si è strutturata soprat-

tutto per azioni rivolte a soggetti particolarmente svantaggiati, esclusi (i senza fissa dimora, “chi vive la strada”) o non ancora integrati (gli immigrati appena arrivati e/o irregolari), diventa oggi un tema cruciale proprio per affrontare la nuova vulnerabilità, tenendo seriamente di conto aspetti quali il pudore, ma anche la carenza di consapevolezza circa i problemi e la loro gravità di cui più volte hanno fatto menzione i nostri testimoni.

Quindi abbiamo a che fare con fenomeni quali la vergogna, con la richiesta d’incontri fuori dagli orari e dalle sedi degli uffici, magari succede che con le persone serve andare a prendere un caffè per parlare così nessuno le vede entrare negli uffici, ci sono anche altri trucchi che ormai adottiamo per accogliere queste persone, almeno le prime volte (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Questo colpisce perché è una realtà (quella degli abitanti del centro storico di Lucca, ndr) molto benestante, non si tratta di operai. Da noi non vengono però... magari c'è l'imbarazzo, così chiedono a lui (al parroco, ndr) se c'è la possibilità di trovare un lavoro per la moglie che non ha mai lavorato, oppure chiedono a lui se ha delle conoscenze, se ha degli agganci, ma poi ovviamente da noi, al centro di ascolto, non vengono, perché il nostro servizio è troppo facilmente riconoscibile. La nostra cittadina [...] è rimasta ad un livello di paese e da un certo punto in poi tutti si conoscono e diventa davvero imbarazzante avvicinarsi ad una realtà come la nostra (ref. Caritas, centri d'ascolto, Lucca).

[...] noi andiamo a casa proprio per questo motivo qua. Perché altrimenti ti dicono che non hanno bisogno o non chiedono o ti cercano in separata sede e non vogliono che la famiglia o la moglie sappia che non ce la fanno a pagare la bolletta (ref. S. Vincenzo de' Paoli, Carrara e Pontremoli).

In secondo luogo, i mutamenti della domanda, fanno emergere la questione della “pesantezza” dell’azione volontaria. Quest’ultima è esposta, innanzitutto, alla necessità di gestire positivamente lo stress del contatto con la sofferenza, con l’impossibilità di risolvere molte situazioni, ma anche con le nuove rigidità e le nuove pretese degli utenti. Inoltre, in corrispondenza del meticcio sociale ormai diffuso, l’opera dei volontari è chiamata a complessificare le proprie azioni, che per essere efficaci necessitano di sempre maggiori competenze,

sociali e tecniche, e di un coinvolgimento più intenso degli operatori (dal punto di vista materiale, cognitivo e valoriale).

Venendo a cosa è cambiato di recente dentro l'organizzazione, la questione dei volontari è importante. Noi cerchiamo di dare formazione, perché adesso ci sono molte più problematiche, per provare a dare più strumenti nuovi ai volontari. Però secondo me lo strumento su cui si batte sempre di più è quello di far capire ai volontari che abbiamo dei limiti anche grossi, o meglio che siamo sempre inadeguati rispetto a quello che si vorrebbe fare. Secondo me il rischio maggiore verso il quale va incontro il volontario oggi è pensare di andare, salvare, fare... Questi durano un mese, poi fanno la botta, perché si rendono conto che probabilmente su dieci che vengono, nove rimangono perfettamente nella stessa situazione di quando sono venuti da noi. Il volontario deve fare i conti e riconoscere questo limite, che riguarda lui stesso, il servizio, le risorse.... questa è una bestia con cui si deve fare i conti. Poi su questo, riconosciuto il proprio limite, si costruisce tutto il resto: le competenze, le sensibilità. Ma la capacità di riconoscere i propri limiti non significa non fare nulla, ma evitare di caricarti o sovraccaricarti e poi fare corto circuito (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Il lavoro fatto dal volontario quindi è ampio, ci sono delle buone prassi che si cercano di condividere con la famiglia, per provare a capire se è possibile riuscire a trovare un risparmio sostanziale sulla bolletta piuttosto che sulla spesa o in altro. Ovviamente questo porta via tanto tempo, servono molti volontari, servono volontari disponibili a fare un certo tipo di lavoro che non tutti sono, fra virgolette, capaci a fare, possiamo riuscire a farlo quindi su un numero di famiglie piuttosto limitato (ref. Caritas, centri d'ascolto, Lucca).

Prima abbiamo lavorato con i volontari e poi con le persone che via via ci hanno chiesto aiuto, abbiamo realizzato degli accompagnamenti che aiutavano a sviluppare competenze sul bilancio familiare; proprio in maniera educativa, abbiamo cercato di fare capire cosa sono le carte revolving, cosa è il taeg e il tan, che sentiamo di continuo come ritornello alla televisione e che poi significano che vai a pagare il 20% su un finanziamento che è quasi un tasso usurario alla fine. Questo lavoro è molto difficile e lo facciamo per i volontari, per informarli e per fare in modo che ai centri di ascolto parrocchiali (tenuti al 99% da volontari, supportati anche da noi che ci andiamo a fare formazione eccetera) questi siano preparati a dare aiuto (ref. Caritas volontariato)

solidarietà, Firenze).

Infine, si evidenzia come le nuove tematiche all'ordine del giorno, quali soprattutto casa, lavoro, mercato finanziario, cultura del consumo, costituiscano ormai un'urgenza condivisa che non può, però, essere affrontata adeguatamente in una mera logica di delega istituzionale e tamponamento del danno, ma necessita di un'azione di sistema, preventiva, che continua a stentare.

[...] abbiamo cercato di fare capire (al Comune ndr) che in questo modo noi togliamo una fetta di soggetti a disagio che ora bussano alla loro porta, e battono cassa a loro. [...] Ma il Comune ci dice: "grazie" e nulla più. Oltre al grazie servirebbe anche altro, non dico riconoscimento economico, benché le associazioni campino a mala pena, però chiedevamo di vedere un impegno maggiore in altri ambiti, che so nel servizio sociale, visto che questa responsabilità gliela leviamo, non so magari investendo sull'area della casa, del lavoro... cose così. Ecco che volevamo fare un incontro con loro, per vedere di trovare qualche altra alternativa, di sviluppo. In questo momento di crisi che c'è [...] poteva essere un'occasione per rilanciare su altro no? (ref. Ronda della carità e della solidarietà, Grosseto).

Ora per fortuna almeno la crisi li obbliga (gli enti locali, ndr) a fare i conti con la realtà e gli tocca convocarci e chiederci: "allora ragazzi, voi cosa siete disposti a mettere per fare questo servizio?"; così si cominciano anche a fare tavoli di concertazione su cose e in modo diverso da prima o che prima non si facevano. Degli effetti positivi forse la crisi in questo ce l'avrà [...] (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Capisco che se prima il rapporto tra numero di assistenti sociali e utenti era accettabile adesso penso che non lo sia più. Per cui alla fine paradossalmente è il servizio sociale che viene da noi per chiederci di gestire una situazione o un bisogno, però io credo che è a questo livello che andrebbe cambiato il rapporto con noi. Non è sull'emergenza che si può continuare a giocare la collaborazione: alla fine mangiare si riesce a dare da mangiare a tutti, 50/60 persone, [...] il problema è che se questo stato di sofferenza si cronicizza queste persone non ne escono e se il servizio sociale diventa una realtà che risponde solo ai bisogni materiali non si cambia e quindi non succede niente, non si attiva cambiamento. Bisogna proprio che il servizio sociale cambi ottica, cominci a pensare a creare percorsi che fanno ripartire le

persone, altrimenti siamo sempre qua a ragionare delle persone che alla mensa aumentano, delle case che non ci sono, dei trasferimenti a fondo perduto che aumentano. Ora è probabile che ci sia da ripensare una serie di cose: per esempio che nelle case ci sono delle persone che non dovrebbero esserci. [...] Bisogna far capire anche dal punto di vista culturale che non è più tempo di fare queste cose, non solo la famiglia ed il cittadino sono in difficoltà ma non si regge più il sistema [...] (ref. Querce di Mamre, Grosseto).

Capitolo 5

Le trasformazioni sul lato dell'offerta: ripensare i servizi in periodi di crisi

di Simona Carboni e Adonella Guidi

1. Premessa

Il quarto obiettivo conoscitivo dell'indagine era verificare ed approfondire come le organizzazioni *no-profit* osservate si siano attrezzate per far fronte ai mutamenti degli utenti e dei bisogni via via delineati. Si è cercato di comprendere, più *in generale*, se, negli ultimi 2/3, anni le associazioni abbiano attuato degli adeguamenti o almeno abbiano individuato delle piste di aggiustamento del proprio modo di interpretare ed agire il disagio socio-economico, interrogandosi anche su quali effetti ciò abbia avuto per le loro attività e con quali problemi o ostacoli la dinamica di aggiustamento abbia dovuto confrontarsi. Più *in particolare* si è tentato di delineare le più evidenti tipologie di trasformazione messe in atto, assieme alle nuove progettazioni realizzate ed ai principali ostacoli/vischiosità che permangono sulla scena di un tessuto sociale e di una dinamica dei bisogni così instabile e turbolenta.

Ancora una volta la base informativa della riflessione ha potuto fare riferimento alla sezione delle interviste telefoniche appositamente dedicata al tema degli adeguamenti e delle prospettive di sviluppo delle attività associative. Da questo primo materiale sono emersi alcuni tratti generali ed alcune prospettive trasversali che hanno costituito uno spunto concreto per animare i confronti territoriali successivi. In questi incontri è stato possibile attivare un livello d'interlocuzione più puntuale e distesa tra referenti associativi e tra questi e i ricercatori che ha permesso di entrare nello specifico delle misure attuate e nei contenuti dei progetti innovativi "messi in campo" o comunque posti "in cantiere" dal no-profit toscano.

2. I mutamenti sul lato dell'offerta

La necessità di riorganizzarsi e ripensare i propri servizi costituisce

un'istanza avvertita come necessaria e urgente un po' da tutte le formazioni: anche se, nel particolare, presenta diversi gradi di radicalità e realizzazione. Concretamente, nei loro contenuti, le vie immaginate o effettivamente battute sono piuttosto diverse, ma riconducibili a un insieme finito e circoscritto di opzioni che ricorrono, in maniera piuttosto trasversale, in tutti i territori coperti dalla ricerca e, in buona dose, fra tutte le soggettività con cui si è interloquito. Sembra quindi che non solo ci sia una sorta di omogeneità fra le rappresentazioni associative che riguardano i cambiamenti ed i fenomeni d'impoverimento connessi alla crisi recente, ma una medesima condivisione si ripropone anche riguardo agli interventi di adeguamento e ri-progettazione dei servizi.

Venendo ai "dati", dalle interviste telefoniche emerge come, solo in 13 casi su 52, sia presente una sostanziale stasi associativa. In 5 casi l'organizzazione sta attualmente attraversando una fase di revisione; mentre nelle rimanenti esperienze sono già state adottate soluzioni di aggiustamento. Queste sono riconducibili alle seguenti tipologie¹:

- razionalizzazione dell'offerta (3 casi);
- integrazione dell'offerta con nuovi servizi (es. casa, lavoro, ecc.) o maggiori servizi (17);
- micro-adeguamenti interni alle modalità operative dei servizi (7 casi);
- sviluppo di nuove o maggiori collaborazioni con servizi pubblici, terzo settore, imprese (11 casi).

La prima strategia evidenziata allude ad una sorta di *rimodulazione riduttiva* dell'offerta, con cui si cerca di far fronte allo squilibrio che si va creando tra impegni e domande che aumentano a fronte di risorse umane, materiali ed economiche che nella migliore delle ipotesi rimangono stabili. In questo senso alcune associazioni optano per ridurre orari di apertura, adottare modalità operative a chiamata o eliminare prestazioni. Si è di fronte a soluzioni piuttosto *difensive* che, anche quando provano a personalizzare l'azione, come nel caso in

1 La somma delle segnalazioni delle diverse tipologie qui sotto individuate è maggiore del numero dei casi perché alcuni intervistati hanno segnalato più di una opzione.

cui si prevede di seguire più intensamente e individualmente i casi ritenuti più gravi, rischiano di ridurre proprio la capacità di farsi soglia delle iniziative, di andare verso le istanze sociali.

La seconda via prevede, all'opposto, uno sviluppo incrementale, qualitativo (10 casi) o quantitativo (7) dell'offerta di aiuto, dunque, corrisponde ad una strategia di incremento o ottimizzazione delle risorse associative adottate nella realizzazione degli interventi, peraltro sviluppati proprio in periodi di penuria di risorse.

In particolare, gli adeguamenti *qualitativi* si dispongono soprattutto ad intercettare i contenuti delle nuove domande sociali proponendo attività nuove rispetto al passato. Tra queste si rilevano: l'animazione e la socializzazione fra famiglie; l'affido omo-culturale pensato per gli stranieri; la distribuzione solidale di beni; i servizi medico specialistici di bassa soglia (nel caso, odontoiatrici); i gruppi di accoglienza medica; i servizi per l'occupazione e per l'abitare.

I micro-adequamenti operativi, invece, costituiscono degli aggiustamenti interni alle attività già realizzate: in alcuni casi si tratta semplicemente di migliorie tecniche (informatizzazione, ridefinizione dei contenuti delle prestazioni, formazione degli operatori, modifica di orari e procedure di accesso). In altri casi (3) si tratta di adeguamenti ancora rari, ma assai interessanti, che cercano di modificare lo stile dell'aiuto: personalizzando i percorsi di presa in carico e rendendoli più abilitanti e promozionali oppure cercando di intercettare gli utenti più difficili da vedere e da sostenere, come quelli che provano vergogna a chiedere e che soffrono di più lo stigma dell'aiuto, perché vengono da gruppi sociali che solo di recente si sono trovati esposti ai rischi dell'impoverimento e si sono scoperti vulnerabili. Sono questi i casi in cui, ad esempio, gli aiuti in natura vengono consegnati a domicilio per ridurre l'esposizione sociale degli utenti oppure in orari dedicati ("fuori orario").

Ancora, potenziare, attivare, rafforzare le reti di collaborazione sul territorio costituisce un'altra strategia di ricalibratura spesso adottata dagli intervistati, su cui si sono mossi almeno 11 casi tra quelli selezionati, e che coinvolge non solo soggetti "omogenei", o comunque appartenenti al terzo settore, ma cerca attivamente anche la colla-

borazione delle imprese e dei servizi pubblici ed è coerente soprattutto con l'esigenza di rispondere ai nuovi problemi materiali (casa e lavoro), difficili da aggredire rimanendo entro i confini della singola associazione di volontariato e degli altri enti no-profit osservati.

3. Ricalibrare il fare associativo: alcuni elementi di analisi generale

Dagli elementi conoscitivi raccolti è possibile sintetizzare un primo quadro complessivo e trarre alcuni elementi di analisi generale in merito agli adeguamenti dei servizi e alle vischiosità riscontrate dalle organizzazioni partecipanti alla ricerca.

In primo luogo, le formazioni del volontariato e del no-profit esprimono una forte esigenza di aprire spazi di riflessione, fuori dalla stretta operatività e dalla continua emergenza del fare. L'aumento significativo degli utenti, soprattutto nei servizi di prima assistenza ai bisogni materiali (mense, dormitori, servizi di distribuzione di pacchi alimentari etc.) ha fatto sì che le organizzazioni abbiano intensificato il proprio lavoro certamente dal punto di vista dell'ampliamento della quantità dell'offerta, ma tale sforzo, spesso, rischia di gettare le associazioni in una condizione di stress organizzativo e gestionale, volto a tamponare le emergenze, a cui segue un forte investimento sul fare ai danni della dimensione critica e riflessiva sul senso e sulle modalità dell'azione. Soprattutto in merito alla valenza promozionale e abilitante (nell'intervista sotto riportata "educativa") di ciò che si fa.

Il lavoro senza tempo di riflessione e di pensiero, il lavoro sull'emergenza, sono una delle patologie del lavoro sociale; nei servizi di contatto il peso delle povertà, se tu non riesci ad alternare momenti di relazione con momenti di pensiero, di riflessione e di valutazione, ti schiaccia. Tu ti fai un cronogramma di attività che viene nell'ordinario stravolto dallo straordinario, i problemi si acquiscono, l'emergenza si radica ancora di più e l'intervento educativo viene meno (ref. Caritas, Livorno).

La percezione di "assedio quotidiano" è stata segnalata, in genere, come il principale elemento che si contrappone alla necessità di tempi dedicati e contesti collettivi necessari per riprogettare gli interventi e i servizi. A ciò si aggiunge, come problema, un modo altrettanto

emergenziale, adottato da parte delle stesse amministrazioni e dai servizi pubblici territoriali che, come evidenziato più avanti, invierebbero ormai sempre più persone ai centri e ai servizi del volontariato (con la medesima aspettativa di rispondere così a un bisogno urgente e indifferibile), ma al contempo esprimerebbero una ridotta o scarsa possibilità di ipotizzare e/o co-progettare con le associazioni un percorso volto alla reale risoluzione o riduzione dei problemi da cui nasce l'emergenza stessa. Mostrando una grossa difficoltà ad interpretare quel ruolo di regia che la retorica del mix e della rete gli attribuirebbe.

In secondo luogo, si registra una certa preoccupazione a fronte di un "sommerso che avanza", ovvero a fronte della percezione, diffusa, di situazioni di potenziale, incombente, disagio e impoverimento personale o familiare che non si manifestano ancora esplicitamente, ma che rischiano di deflagrare improvvisamente e di trovare i servizi impreparati e inadeguati rispetto ai bisogni.

Dalle interviste telefoniche e dagli approfondimenti successivi appare chiaro che anche i servizi "storici" rivolti ai gruppi più marginali (come quelli rivolti a target non marginali in senso stretto) fungono, di fatto, da osservatorio naturale e quotidiano sui cambiamenti in atto. Tuttavia, se da un lato, a partire dalla quotidianità del fare, dalla necessità di far fronte a un numero maggiore di richieste e di tipologie nuove di utenti, le organizzazioni esprimono un protagonismo interessante ed una notevole capacità anticipatoria e preventiva dei cambiamenti sociali in atto, dall'altra emerge che il processo di adeguamento è ancora in corso e non necessariamente si centra e concentra sulle fasce di utenza "più agiate" o su quelle silenti e potenziali.

In termini generali, quindi, è diffusa, la consapevolezza della necessità di ripensare il sistema complessivo del welfare e di lavorare in esso in termini di prevenzione, tuttavia è altrettanto diffusa la consapevolezza che le organizzazioni di volontariato e le altre associazioni di solidarietà non riescono, da sole, a realizzare, né a stimolare con forza questa trasformazione.

In particolare, dalle discussioni di gruppo si evidenzia, in maniera trasversale, quanto la relazione con le amministrazioni pubbliche, e

con i servizi sociali in dettaglio, andrebbe considerata centrale per la condivisione e la possibilità di messa in essere di nuove strategie d'intervento per intercettare i bisogni e prevenire l'insorgere di povertà estreme/cronicizzate. La crisi del servizio sociale, e la difficoltà di relazione con le amministrazioni pubbliche, invece, costituiscono un potente fattore di stallo e di vischiosità: la contrazione nei servizi pubblici di risorse umane ed economiche contribuisce a cristallizzare una logica d'intervento quasi esclusivamente assistenziale ed emergenziale e quindi le organizzazioni di volontariato, che si trovano a operare sempre più in supplenza delle Istituzioni, rischiano di muoversi nella logica prevalente di "tamponamento" delle emergenze e di non riuscire efficacemente a costruire prospettive reali di risoluzione dei problemi.

È comune, infine, una difficoltà di sostenibilità legata alla riduzione dei contributi pubblici e, a questa connessa, una difficoltà di uscire dalla logica delle convenzioni e di ripensare la propria organizzazione e i propri servizi in modo innovativo, andando oltre il contributo pubblico. Si nota una sorta, quindi, di tendenza ad oscillare tra un atteggiamento di subalternità o di dipendenza dal sistema pubblico e una tendenza a farsi promotori d'innovazione del sistema stesso, dove la funzione di osservatorio naturale sui bisogni che le contraddistingue potrebbe costituire un potente vettore di trasformazione e protagonismo.

4. Aggiustamenti difficili: vischiosità e condizionamenti

Spostando l'attenzione sulle criticità riscontrate nel processo di riadattamento e di adeguamento dei servizi, a fronte di nuove situazioni di bisogno e nuovi interlocutori, va detto che una domanda specifica delle interviste telefoniche era dedicata proprio a quest'argomento, che è stato poi diffusamente approfondito nelle discussioni collettive e individuali.

Da questa prima base conoscitiva si registrava già un'alta sensibilità per i vincoli e i condizionamenti negativi che possono ostacolare le nuove progettualità o il loro pieno dispiegarsi. Su 52 intervistati (uno non ha risposto), infatti, solo 16 hanno segnalato di non essere incor-

si in vischiosità o ostacoli all'innovazione tentate, mentre il restante numero ha ricostruito condizionamenti negativi riconducibili alla seguente tipologia analitica:

- scarsità di risorse (20 casi²)
- difficoltà a far emergere i bisogni e a intercettare alcuni tipi di utenti (2 casi)
- difficoltà a rompere con le logiche assistenziali ed emergenziali dominanti (5 casi)
- difficoltà a fare/far funzionare le reti di collaborazione orizzontali (3 casi)
- vischiosità dei servizi pubblici (9 casi)
- scarso riconoscimento sociale del volontariato (2 casi)
- difficoltà ad integrare la comunità nelle iniziative (1 caso)

Com'era prevedibile una scarsità di risorse, patita dal volontariato e dalle associazioni, è considerata un motivo di difficoltà, rispetto alla riprogettazione e/o all'adeguamento delle modalità operative, estremamente ricorrente. In primo luogo, viene segnalata l'inadeguatezza di una disponibilità di risorse economico/materiali, causata sia dall'aumento esponenziale delle istanze da soddisfare a risorse costanti, sia dalla riduzione dei trasferimenti pubblici e privati. Non manca però l'insistenza su un'altra carenza di risorse fondamentali: i volontari (5 casi sui 20). La questione del reperire volontari, assicurare un ricambio generazionale maggiore, incrementare la loro dedizione temporale, ma anche il problema del loro adeguamento formativo costituisce un aspetto critico non banale, rispetto al quale è stato utile verificare se e come potesse connettersi anche alla recente condizione socio-economica e alle stesse dinamiche di vulnerazione cui è esposta la collettività post-industriale (vd. capitolo successivo). La difficoltà ad intercettare gli utenti e a porsi in ascolto attivo, per quanto costituisca una problematica poco condivisa, ribadisce, di nuovo, il rilievo attuale di una logica di funzionamento a bassa soglia delle organizzazioni sociali. Evidentemente tale questione si ri-affac-

2 La somma delle segnalazioni delle varie tipologie è maggiore del numero degli intervistati che hanno trovato difficoltà perché alcuni hanno indicato più di una opzione.

cia, oggi, in questo settore della solidarietà, ma con significati e valenze del tutto nuove, proprio nel momento in cui i target di riferimento non sono più solo gli 'storici' abitanti della strada per i quali, invece, tradizionalmente l'impostazione di bassa soglia era stata pensata.

La difficoltà a rompere con logiche di aiuto passivizzanti ed emergenziali (prive di un respiro progettuale ampio, assistenziali, erogatorie, orientate a riempire vuoti anziché promuovere e valorizzare i talenti) viene ricondotta prevalentemente a un condizionamento esterno, istituzionale. Infatti, tra chi lo considera un problema attuale (5 casi) questo è considerato più un portato delle partnership attive o della de-responsabilizzazione dei servizi pubblici del territorio che un problema di orientamento interno al terzo settore o un retaggio della logica caritatevole.

In ordine alla difficoltà di realizzare reti e di farle funzionare in modo soddisfacente (segnalata da 3 casi) queste riguardano sia l'ambito del *no-profit* che del *profit*. Nel primo caso, le problematiche si concentrano attorno al tema del coordinamento e della gestione delle esigenze di visibilità di ciascuna associazione; nel secondo invece il punto è che a fronte di problemi complessi, come quelli occupazionali, coinvolgere e sperimentare relazioni con le aziende è tanto più necessario quanto arduo e soprattutto inusuale.

In merito al rapporto specifico con gli enti pubblici, i condizionamenti negativi, (indicati da 9 casi) assumono varie sfumature che comprendono: la "difficoltà a relazionarsi soprattutto con i servizi sociali del territorio, sempre più oberati di lavoro e meno disponibili al confronto"; l'"incapacità degli enti di farsi promotori di progettualità e logiche operative innovative" ma anche di "riconoscere e valorizzare adeguatamente il protagonismo progettuale e propositivo delle associazioni" superando così atteggiamenti strumentali o di mera delega di responsabilità. Gli stessi vincoli si estendono anche alla "incapacità degli enti pubblici di assumere un ruolo di regia e coordinamento rispetto alle reti esistenti" fino a comprendere una vera e propria indifferenza istituzionale nei confronti delle opportunità d'intervento rese disponibili dalla solidarietà civica.

Il problema di un indebolimento e dell'intermittenza della legittimazio-

ne dell'opera del volontariato e del *no profit* è ricondotto però anche al resto della società civile, oltre che alle istituzioni, e denota un certo deficit di fiducia percepita dalle associazioni. La difficoltà a costruire maggiori e costanti coinvolgimenti con tutte le componenti della società territoriale, chiamate in causa da problemi collettivi come quelli dell'impoverimento ("integrare la comunità"), costituisce una sorta di sintesi estremamente illuminante di una questione dirimente che è quella della sfida sempre più pressante, per chi si occupa di nuovi problemi sociali, a costruire non solo interventi a supporto di singoli, magari complessi e personalizzati, ma anche circuiti complessi di coinvolgimenti e responsabilizzazioni a fronte di questioni che sempre più precipitano, sì, sui singoli, ma derivano e si riflettono sugli assetti collettivi.

5. Prassi di adattamento al nuovo: alcune tipologie ricorrenti

Entrando, ora, nel merito dello sforzo innovativo riscontrabile nell'esperienza delle associazioni, va detto che quelli sotto riportati sono adeguamenti che riguardano in maniera piuttosto trasversale e ricorrente tutti i territori coperti dalla ricerca e in buona dose tutte le soggettività con cui si è interloquito. Sembra quindi che ci sia, come sopra accennato, una sorta di omogeneità di analisi dei cambiamenti e dei fenomeni d'impoverimento legati e connessi alla crisi recente, ma anche un'omogeneità d'interventi di riadeguamento e riprogettazione dei servizi.

Accanto a questo, tuttavia, merita ribadire come il confronto tra singole organizzazioni, lo scambio e la rilettura comune dei problemi e delle possibili risposte, anche per formazioni appartenenti allo stesso territorio, sia apparsa, in occasione delle discussioni sugli interventi, piuttosto problematica. Proprio i focus territoriali, infatti, sono stati riconosciuti e agiti dai partecipanti come un'occasione quasi inedita di conoscenza reciproca e di confronto focalizzato e non generico, tra realtà vicine e/o simili. Gli incontri hanno favorito la connessione pratica tra soggetti diversi e una riflessività intra e inter-associativa che, come detto sopra, troppo spesso sarebbe sacrificata a favore del fare e dell'operare. Ragionando di singoli adeguamenti pratici

sono scaturiti dialoghi anche piuttosto fitti, tra due o più partecipanti, sui funzionamenti degli interventi approntati e sono state formulate domande di dettaglio sulle prassi concrete, sui singoli servizi e sulla loro modalità di gestione (è il caso dei gruppi di Livorno e di Arezzo, in particolare). Tale vivacità e il riconoscimento dell'utilità dell'iniziativa proposta, almeno da parte di chi ha partecipato, sono coerenti con il fatto che per molte organizzazioni incontrate lo scambio, il confronto, l'attivazione di reti e di contesti di riflessione comuni sia considerato un elemento della qualità del lavoro che richiederebbe un investimento maggiore da parte delle organizzazioni stesse. Ciò non toglie che per alcuni, il problema del mancato confronto risenta negativamente anche della scarsità di risorse attuale.

Visto che la fetta di risorse si riduce sempre più, le associazioni tendono a ridurre le ore di coordinamento interno ed esterno a favore del momento frontale di erogazione del servizio agli utenti. Questo comporta un abbassamento della qualità del lavoro perché non abbiamo il becco di un quattrino per costruire saperi, relazioni, scambi... E poi in questo regime di scarsità di risorse anche le organizzazioni del volontariato fanno fatica a mettersi in rete e coordinarsi perché scatta una sorta di competizione e di gelosia in cui ciascuno tende a preservare e conservare il proprio, quello che ha sempre fatto... mentre invece dovremmo cercare di creare le condizioni per abbracciare il mondo (ref. Arci Solidarietà, Arezzo).

5.1 Il coordinamento orizzontale e le reti formalizzate

Tra le innovazioni ricercate/messe in campo dalle organizzazioni, per intercettare le nuove domande sociali, la questione delle reti e dell'organizzazione di un coordinamento stabile tra soggetti associativi, e in genere tra enti, è emersa come elemento d'innovazione un po' in tutti i focus e in tutti i territori visitati.

Nella ricostruzione delle pratiche adottate si segnalano casi come quello di Empoli, dove dal 2009, si è costituita un'associazione di secondo livello ("vecchie e nuove povertà") composta di tredici diverse associazioni territoriali che lavorano a vario titolo nell'ambito del contrasto alla povertà e del sostegno alle persone in difficoltà. Questa recente collaborazione ha come finalità quella di coordinare e integrare le risposte territoriali, evitare sovrapposizioni, differenziare e articola-

re le risposte, valorizzando le diverse competenze associative. Intende poi semplificare al cittadino l'accesso ai servizi di aiuto offerti dal volontariato e dal terzo settore del territorio. Il suo fine è, però, anche quello di monitorare il percorso della persona che viene intercettata, offrendo un itinerario educativo e di *empowerment*, che provi a superare la dipendenza dai servizi e la logica dell'assistenzialismo.

La rete serve per riuscire a far dare a ciascun'associazione cose che magari le altre non hanno, l'idea cioè è quella di creare un percorso completo: magari ci può essere la Misericordia a cui è più facile dare le garanzie per far ottenere alle famiglie le case in affitto, poi per noi può essere più facile aiutare a cercare lavoro... vediamo un pochino tra noi chi può dare qualcosa e integrarlo con l'altro senza far fare un percorso tortuoso alle persone che hanno bisogno, ecco. Lo scopo quindi è quello di dare risposte più complete e soddisfacenti, non di controllare quanto prendono le persone dalle varie associazioni (ref. Pubbliche Assistenze Riunite, Empoli).

Nel Comune di Cecina, invece, opera l'esperienza della Voce, acronimo di Volontariato cecinese, un altro coordinamento tra varie associazioni ben diverse fra loro (tra cui Agesci scout, Casa cardinal Maffi, Arci, Uisp etc.) che si occupa sostanzialmente di recuperare derrate alimentari e distribuirle, poi, sui comuni di Cecina, Bibbona e Castagneto Carducci che hanno aderito al coordinamento e al progetto.

A Follonica, ancora, si trova il Coordinamento delle opere caritative del territorio, mentre a Grosseto, tre delle 4 associazioni incontrate durante l'incontro (le Querce di Mamre, la Caritas diocesana e la Ronda della carità e della solidarietà) sono solite condividere progetti, hanno già realizzato interventi in rete in materia di disagio abitativo e stanno disegnando, assieme, un'iniziativa di Emporio della solidarietà da sottoporre anche all'attenzione dei servizi sociali territoriali.

Sempre nell'ambito del lavoro di rete, emerge particolarmente significativa, l'esperienza regionale delle Caritas diocesane, con la loro ormai nota, informatizzazione e messa in rete telematica di tutti i centri di ascolto, finalizzata a facilitare sia la relazione con gli utenti, sia lo scambio tra realtà diocesane e parrocchiali, operanti su territori diversi, sia la raccolta dati per il monitoraggio complessivo dei fenomeni in atto.

Non mancano altri casi di rete emersi dai focus, ma non mancano neppure elementi di criticità su questo fronte, tra cui ne emergono in specifico due:

- a) la frammentazione e/o competizione tra organizzazioni del volontariato;
- b) la delega al volontariato di attività e tecnicità che dovrebbero essere professionalmente svolti da altri, innanzitutto dai servizi pubblici e/o dalla cooperazione sociale.

Non si può chiedere ad una associazione di volontariato di trasmettere competenze specifiche ad elevato profilo professionale, perché questa è un'altra roba, una roba che spetta ad altri: il volontariato deve essere antenna e prima risposta poi ci deve essere un lavoro condiviso con chi dovrebbe averle certe competenze e dovrebbe metterle in campo ed anche investire su questo. Penso alla cooperazione sociale, alle nuove imprese sociali che si affacciano in altre zone d'Italia, ma penso anche all'ente pubblico. A volte mancano entrambe queste componenti e non c'è tanta voglia di investire su questo. Penso che ognuno dovrebbe metterci il suo per quello che è, in queste iniziative, e soprattutto investire (ref. Pozzo di Giacobbe, Quarrata).

5.2 I tentativi di adattamento per rispondere ai bisogni più complessi: lavorare e abitare in tempi di crisi

La difficoltà di funzionamento delle reti sociali formalizzate, la fatica di operare in coordinamento, ciascuno a partire dal proprio specifico sociale, professionale e/o istituzionale e le deleghe istituzionali al volontariato, mettono le associazioni incontrate in difficoltà, soprattutto quando devono rispondere a richieste di aiuto che riguardano problemi strutturali e di sistema, quali, nel nostro caso, lavoro e casa. Ciò non toglie però che vedano la luce anche alcune nuove progettualità, alcuni adeguamenti organizzativi e riorganizzazioni di servizi storici, che rappresentano dei preziosi tentativi di risposta proprio a queste due problematiche così "hard".

Sulla questione lavoro, si segnala, ad esempio, l'esperienza della Caritas Volontariato di Firenze che ha inaugurato servizi di orientamento al lavoro e corsi di riqualificazione professionale più adeguati alla nuova recente utenza (rispetto alle tradizionali borse lavoro) e ancora, l'esperienza di Quarrata, con il Pozzo di Giacobbe che ha promosso

l'apertura di una cooperativa di tipo A per l'inserimento lavorativo e ha progettato su diversi bandi per sostenere lo *start up* di nuove imprese. Ancora, la Caritas di Lucca ha avviato una cooperativa agricola, che ha dato impiego a tre ragazzi svantaggiati (affiancati nella gestione da alcuni volontari) e una cooperativa artigiana di donne che si occupano di riciclo e riuso di materiali di scarto.

Anche sulla questione casa-alloggio, in sostanza in tutti i territori coperti dalla ricerca, i referenti accennano alla necessità di nuove progettualità (alcune già operanti, altre in via di definizione) e di veri e propri mutamenti nell'organizzazione dei servizi.

Intanto è evidente come dalle tipiche strutture di asilo, per senza fissa dimora e marginalità estrema, strutturate con modalità di accoglienza meramente notturna e, nella logica della rotazione degli utenti, di breve durata, si vadano assumendo riassetamenti in direzione di servizi di accoglienza a più a lunga permanenza, anche durante la medesima giornata. Si sviluppa così un'offerta di alloggi temporanei per nuclei familiari in emergenza abitativa o per famiglie mononucleari in deflagrante dissesto economico-finanziario, come nel caso dei padri separati. A Grosseto, ad esempio, il dormitorio gestito dall'associazione le Querce di Mamre, già caratterizzato da momenti di autogestione degli ospiti, sta lentamente cambiando fisionomia e si configura come un servizio in cui il classico "senza fissa dimora" si presenta raramente, mentre si accolgono altre tipologie di utenza (giovani stranieri con lavori stagionali, richiedenti asilo, persone che non riescono, pur avendo un lavoro, a pagarsi una camera o un alloggio...). Ciò per periodi che vanno ben oltre i quindici giorni previsti nel regolamento della struttura. Inoltre, sempre a Grosseto la Caritas ha messo a disposizione tre appartamenti per l'accoglienza di famiglie in emergenza abitativa. A Livorno, invece, è in via di apertura una struttura di accoglienza per padri separati che prevede l'allestimento di camere singole e uno spazio dedicato per il momento dell'incontro con i figli, un luogo appositamente progettato come ambiente di gioco a sostegno della relazione genitoriale (che spesso per i padri separati è problematica e, in assenza di un alloggio privato, a rischio di deteriorarsi o perdersi del tutto).

Particolarmente interessante è anche la realtà di Lucca, dove alcune associazioni territoriali, insieme con il Comune, che ha aderito al progetto in seconda battuta, hanno costituito l'Agenzia Casa che oltre ad occuparsi del reperimento sul mercato privato d'immobili a prezzo basso e assicurare la mediazione per l'affitto, gestisce a oggi, tramite il Gvai di Lucca, 15/20 appartamenti dati in locazione a famiglie in difficoltà ed emergenza abitativa, al di fuori dalle graduatorie normali delle case popolari. Esiste una Commissione che valuta i casi, organizza una graduatoria e decide sull'ingresso in appartamento. Il Comune che è membro della Commissione contribuisce, quando può, con il rilascio delle garanzie chieste dai proprietari o con lo stanziamento di fondi per il pagamento dell'affitto. La gestione degli immobili, gli ingressi, le permanenze e le uscite, il disbrigo delle pratiche per la condizione dell'appartamento (bollette, volture...) e tutte le problematiche che possono scaturire durante la permanenza degli abitanti sono, invece, assicurate dai volontari del Gvai.

Abbiamo appartamenti, ormai 15/20 appartamenti che gestiamo: nel senso che con il Comune cooperiamo. O meglio il Comune a volte ci dà i fondi per pagare gli affitti, a volte dà le garanzie, a volte non dà nulla... ma noi gestiamo gli ingressi e le uscite delle persone, poche uscite. Gli appartamenti sono di proprietà privata. A Gvai in sostanza è delegata la gestione dei soldi e degli inquilini. Ci sono dei volontari che seguono proprio l'entrata e la permanenza degli inquilini (ref. Gvai, Lucca).

Un servizio analogo è svolto, nel territorio di Arezzo, da Arci Solidarietà, da qualche anno, in collaborazione con il Sindacato Nazionale Inquilini e Assegnatari (Sunia). L'associazione gestisce un fondo di rotazione per l'accesso alla casa. Il servizio consiste nell'erogazione di un prestito per il pagamento delle caparre sull'affitto (in genere 2-3 mensilità) per le spese di mediazione di agenzia e/o per il pagamento di mensilità di affitto arretrato. La concessione del prestito segue una valutazione di fattibilità e la sottoscrizione di un "patto di restituzione" da parte dell'utente che s'impegna a rifondere il denaro ricevuto in un tempo concordato e con rate determinate sulla base di una valutazione congiunta.

Questo servizio, dato l'andamento degli ultimi anni, rischia di

fallire poiché, a seguito della crisi, le persone che hanno ricevuto il prestito, sono sempre più in difficoltà a mantenere il patto di restituzione e, pertanto, il fondo di rotazione iniziale rischia di esaurirsi (ref. Arci solidarietà, Arezzo).

Il modello di Arezzo e quello di Lucca, sono particolarmente interessanti perché evidenziano come la risposta pubblica degli alloggi popolari sia nei fatti oggi insufficiente a fronteggiare la crisi abitativa emergente, per cui è necessario un ripensamento complessivo delle strategie messe in campo per affrontare il problema. Infatti, il bisogno abitativo, si è detto, è sempre più vario e differenziato.

Oltre al fenomeno storico dei senza fissa dimora, alle neo famiglie in emergenza abitativa, al fenomeno, sopra riportato, dei padri separati, emergono tutta un'altra serie di fenomeni, quali: i minori stranieri non accompagnati, le donne che fuoriescono da situazioni di maltrattamento e violenza (come nel caso riportato dalla referente della Pubblica Assistenza di Empoli), le donne sole con figli, i carcerati, soprattutto stranieri, che al termine della pena escono dagli Istituti di detenzione senza documenti e senza lavoro. Insomma, un fenomeno, quello della crisi abitativa che va sempre più differenziandosi e allargandosi.

A fronte di tutto questo è chiaro che le risposte tentate da gran parte delle associazioni, per quanto diffuse e articolate, si muovono pur sempre sul versante del rispondere all'emergenza, a partire dai contesti locali, dai casi specifici e dai bisogni individuali degli utenti che intercettano.

Benché si tratti di prassi di adeguamento che esprimono indubbiamente una competenza, un protagonismo indiscutibile e prezioso del volontariato, ribadiscono tuttavia come questa porzione del no-profit, da sola, faccia fatica ad aggredire problematiche tanto complesse e strutturali per cui sarebbe necessario attivare un maggior investimento strategico da parte delle Istituzioni e degli enti locali, ma anche un protagonismo responsabile da parte delle organizzazioni produttive, dei privati e dell'organizzazione sociale nel suo insieme.

5.3 Micro-aggiustamenti organizzativi informali per favorire l'accesso

Se, da un lato, il ruolo del volontariato rischia, di essere depotenziato dalla difficoltà di coordinamento e di funzionamento di reti e sistemi formalizzati e, al contempo, sovrastimato e gravato da un'eccessiva delega da parte delle Istituzioni pubbliche tipicamente preposte, dall'altro le associazioni esprimono un'indubbia competenza nell'individuare strategie a carattere informale per intercettare e rispondere a quei bisogni emergenti, e in parte ancora sommersi, che stentano a manifestarsi. Queste piuttosto rischiano di rimanere in secondo piano per il carattere micro e quotidiano che le caratterizza. Perciò uno dei meriti delle discussioni collettive è stato proprio quello di far emergere le competenze pratiche sperimentate, metterle in comune, riconoscergli un vero e proprio valore, anche nell'ottica di cominciare a pensarle come esempi o casi di prassi paradigmatiche caratterizzati da una logica comune su cui investire.

Entrando nel merito, c'è da precisare che, come abbiamo visto nei capitoli precedenti, se in passato la tipologia di utenti era più o meno definita, in qualche modo stabile e "tipizzata" nelle classiche categorie del welfare, negli ultimi due/tre anni l'area del disagio e della vulnerabilità sociale intercettata dal no-profit si è allargata. L'ampliamento in termini qualitativi della fascia di vulnerabili, il fatto che ai servizi arrivino persone e famiglie che mai e poi mai sarebbero giunti prima, pone le associazioni di fronte a nuove sfide e nuove problematiche: in primis quella dell'accesso ai servizi (considerati spesso socialmente stigmatizzanti) e, ad essa connessa, la questione della vergogna e della paura di essere "etichettati" in quanto utenti dei servizi per "sfi-gati". Il fenomeno della vergogna, si è già visto, è stato registrato da quasi tutte le organizzazioni che hanno partecipato alla ricerca e, nei focus, è stato oggetto di ampio dibattito.

Riportiamo qui uno stralcio particolarmente significativo e paradigmatico di quanto emerso

La cosa nuova è che ultimamente abbiamo richieste di aiuto da famiglie che non avremmo mai immaginato di incontrare. Quindi abbiamo a che fare con fenomeni quali, la vergogna, con la richiesta d'incontri fuori dagli orari e dalle sedi degli uffici, magari

succede che con le persone serve andare a prendere un caffè per parlare, così nessuno le vede entrare negli uffici, ci sono anche altri trucchi che ormai adottiamo per accogliere queste persone, almeno le prime volte... (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

La questione dell'accesso ai servizi, dunque, rappresenta uno degli elementi di maggiore problematicità che le organizzazioni di volontariato si sono trovate ad affrontare negli ultimi due o tre anni. Dai focus emerge che la questione è complessa e mutevole. In alcuni casi la richiesta di sostegno e di aiuto arriva ai servizi della solidarietà solo in seconda battuta, segno che anche l'associazionismo può presentare una soglia troppo alta per i nuovi utenti; inoltre giunge con la richiesta di anonimato e massima segretezza, è mediata da altre persone o da organizzazioni, come evidenziato nella testimonianza del referente Caritas di Lucca:

Ci raccontava il nostro parroco, che è anche segretario del vescovo, che in Lucca città [...], quando va a fare la benedizione delle case, entra in palazzi e case bellissime, con persone però che raccontano che magari da sei mesi non vendono un pezzo e non sanno come potranno fare il mese successivo a pagare la luce. Questo colpisce perché è una realtà molto benestante, non si tratta di operai. Da noi non vengono però... magari c'è l'imbarazzo, così chiedono a lui se c'è la possibilità di trovare un lavoro per la moglie che non ha mai lavorato, oppure chiedono a lui se ha delle conoscenze, se ha degli agganci, ma poi ovviamente da noi al centro di ascolto non vengono, perché il nostro servizio è troppo facilmente riconoscibile [...] Per cui queste persone fanno strade diverse, fanno proprio percorsi tutti diversi, come le stesse udienze con in vescovo, cercando così di tutelare un'apparenza che, di fatto, non esiste più. (ref. Caritas, centri di ascolto, Lucca).

In altri casi, invece, i servizi si trovano ad accogliere bisogni e domande sempre più differenziati; e molto spesso il bisogno inizialmente espresso cela e sottace esigenze reali e più urgenti, quelle di cui le persone hanno più vergogna e/o imbarazzo. Di fronte a queste trasformazioni, le organizzazioni di volontariato hanno escogitato e integrato altre modalità d'intervento, rimodulando e differenziando l'organizzazione dei servizi sia sul piano dell'accesso che sul piano

dell'erogazione.

In entrambi i casi si tratta di aggiustamenti e piccole trasformazioni che, inizialmente si sono configurate come modalità operative eccezionali, volte ad andare incontro a problematiche specifiche e delicate (molto spesso legate alla vergogna appunto), ma che successivamente hanno assunto il carattere di prassi operative a integrazione e potenziamento delle precedenti. In questa direzione va il caso riferiti della San Vincenzo De' Paoli di Carrara e Pontremoli, citando le richieste di colloquio con caratteristiche quasi di clandestinità:

Confermo guarda, una famiglia, da poco, ci ha detto di aver bisogno di venire a parlare con noi, ma ci ha chiesto il piacere di tenere chiusa la sede, di tenere le luci spente e le serrande chiuse (ref. San Vincenzo De' Paoli, Carrara e Pontremoli).

Sul versante dell'erogazione invece, tra gli esempi maggiormente significativi emersi dai focus c'è la questione della consegna del pacco alimentare. Molte delle associazioni che offrono questo servizio, classico, hanno riportato la nuova difficoltà di famiglie, coppie e/o singoli a prendere personalmente il pacco alimentare durante la normale distribuzione settimanale o mensile in sede. La risposta a questo problema è di fatto comune a molte associazioni le quali, oltre alla consegna settimanale o mensile nei locali e negli orari preposti, effettuano anche una consegna regolare e programmata del pacco alimentare a domicilio: inizialmente attivata per casi eccezionali e una tantum, progressivamente è diventata una modalità strutturata e regolare tanto quanto la consegna in sede.

In sintesi, quindi, di fronte all'ampliamento non solo quantitativo, ma anche qualitativo della fascia di vulnerabili, di fronte alle profonde trasformazioni degli utenti (reali o potenziali), le organizzazioni del volontariato e del *no profit* che hanno partecipato alla ricerca hanno, di fatto, provato a modificare la soglia di accesso ai loro servizi e la modalità di erogazioni degli stessi, nel senso di una progressiva (e a volte casuale) decostruzione dei sistemi e delle regole precedentemente definite e funzionanti.

Le strategie innovative messe in essere in questo senso, si concentrano su di un livello micro, si caratterizzano per una bassa definizio-

ne e un alto livello d'informalità e personalizzazione dell'intervento. È in questa modalità che dai classici servizi standard per il sostegno alle fasce più marginali della società si stanno lentamente ipotizzando e/o realizzando esperienze in cui i servizi hanno un funzionamento garantito da reti sociali informali, da forme di passaparola a carattere riservato e indiretto, da dispositivi di contatto a carattere informale che oliano i meccanismi sociali strutturati. Ciò necessita ovviamente di un approfondimento sia sul piano operativo che su quello riflessivo per trasformarsi in linee di azioni assunte o proposte con maggiore energia e impatto.

5.4 Percorsi di accompagnamento individualizzati: promuovere competenze e intervenire sulla complessità

Non di rado uno dei problemi identificati dalle organizzazioni dal punto di vista dell'operatività e della possibilità di intervenire efficacemente, è il modello e la logica assistenziale, su cui sarebbero fermi i servizi pubblici e l'organizzazione del welfare nel suo complesso. Il punto critico dei servizi pubblici in genere e dei servizi sociali in particolare, un po' secondo tutti i testimoni, starebbe proprio nell'incapacità di uscire fuori da una logica d'intervento di tipo emergenziale (quindi necessariamente assistenziale) e di mettere in campo e/o promuovere strategie efficaci di gestione dei problemi, che non siano semplicemente di contenimento in emergenza.

Una soluzione nuova per contrastare tale orientamento dell'aiuto, individuata da molte associazioni, in alcuni casi agita non senza difficoltà, in altri casi auspicata o formulata come programma futuro, fa perno:

- a) sulla logica della prossimità (dell'andare presso l'utente ed il suo contesto relazionale di vita);
- b) sulla personalizzazione dell'intervento calibrando il sostegno in base alle esigenze reali e complesse dei vari casi;
- c) sulla promozione del soggetto di aiuto sostenendone le competenze e le opportunità d'inclusione.

In altre parole si guarda con attenzione all'individualizzazione dell'intervento a partire da un investimento nella costruzione della relazio-

ne e nella costruzione di percorsi di accompagnamento progressivo degli utenti presi in carico e dei loro nuclei familiari. Tale soluzione si radica nell'analisi critica dell'esperienza dei servizi per le povertà estreme e sembra aderire ancora più e meglio alle attuali condizioni sociali e soggettive dei nuovi utenti, soprattutto di quelli che stentano a chiedere e a riconoscere la portata complessiva delle proprie difficoltà.

Sempre di più i nostri centri sono luoghi di aggregazione: quindi, adesso, nella struttura, dove c'è la mensa guardaroba e doccia, abbiamo creato anche un piccolo spazio sperimentale di centro diurno in cui, nella relazione, avere un osservatorio privilegiato di questo fenomeno. In prospettiva tutti i nostri servizi saranno luoghi di relazione, educatore, accompagnamento... e non grandi numeri perché abbiamo visto che le vecchie politiche nel sociale, in cui dovevi rispondere a grandi numeri, non facevano altre che aumentare i numeri. Se dai risposte solo di assistenzialismo diventeranno 100, 150 invece bisogna concentrare gli sforzi, investire le risorse nel tempo, perché se a una persona dopo 2-3 anni in strada gli presenti un lavoro : < senti ti ho trovato un lavoro devi andare in ufficio entrare alle 9.00 e uscire alle 18.00 > la persona che ha smarrito l'autostima, il senso della responsabilità, si è abituata ad avere tutto senza il minimo sforzo non ce la fa più e quindi... La fatica è quella di adattare le risorse al livello residuo di autonomia e alle risorse attuali che la persona ha. Prima invece c'era: l'ente predispone una serie di risposte pre-codificate e poi cerca di adattare, con violenza, la persona a questo; ma ogni persona ha il suo livello e quindi la fatica è questa, della relazione. Se entri in relazione puoi mirare alla persona e al suo bisogno in particolare, altrimenti è veramente una fatica che non porta frutti. Noi abbiamo un po' questa impostazione (ref. Caritas, Livorno).

Dai focus, oltre ai percorsi di accompagnamento e di sostegno individuale e personalizzato volti a "far ripartire le persone" (per dirla con le parole del gruppo grossetano) emergono anche delle significative esperienze di supporto più propriamente educativo, per lo più rivolte a nuclei familiari, basate sulla definizione di una corretta gestione del denaro e delle risorse familiari.

Ad esempio, la San Vincenzo De' Paoli di Carrara e Pontremoli ha attivato iniziative in cui alcune famiglie affiliate accompagnano e orien-

tano altre famiglie in difficoltà, nel fare la spesa. Le Querce di Mamre stanno tentando, per adesso senza successo, di sviluppare un progetto centrato sulla promozione di corretti stili di vita. La Caritas di Firenze ha avviato dei percorsi di accompagnamento e dei corsi di formazione sulla gestione finanziaria e sull'economia domestica sia per volontari che per persone che ne facevano richiesta, con la prospettiva attuale di allargare alla scuola questa iniziativa e, tramite i ragazzi, intercettare altre potenziali famiglie in difficoltà.

Infine, relativamente alla questione dei percorsi di accompagnamento educativo rivolti alle famiglie, è particolarmente interessante il *Progetto scuola* di Carrara. La S. Vincenzo De' Paoli, tramite una convenzione con le scuole del territorio, fornisce, infatti, un servizio di sostegno scolastico, in orario mattutino e soprattutto pomeridiano, attraverso il lavoro di alcuni volontari. I volontari sono individuati all'interno delle comunità di appartenenza dei bambini, per potenziare la logica di prossimità, li affiancano nello svolgimento dei compiti pomeridiani e, quando è necessario, durante la lezione mattutina. Gli utenti sono ragazzi con difficoltà scolastiche, italiani e stranieri, "figli di un Dio minore" ovvero provenienti da famiglie che non riescono a sostenere pienamente il figlio/i nel percorso scolastico. La cosa particolare di questo progetto è che i volontari incontrano a partire dai figli anche le loro famiglie, si recano presso le abitazioni e dal sostegno al minore attivano interventi a sostegno di tutto il nucleo familiare con accompagnamenti individualizzati e percorsi ad hoc.

Noi abbiamo fatto proprio delle convenzioni con la scuola, l'iniziativa è stata inventata peraltro a Lucca, per cui l'iniziativa entra nel Piano Formativo della scuola, (nel Pof) e fornisce alla scuola dei volontari per far fronte alle emergenze che si verificano nelle classi [...]. Andiamo quindi non solo nella scuola con il bambino, ma visitiamo la sua famiglia per capire la sua situazione: così se ravvisiamo problemi specifici di dissesto li accompagniamo a servizi specialistici dove possono essere aiutati, oppure se troviamo problemi economici ci attiviamo ad accompagnarli verso le opportunità del territorio, cerchiamo di accompagnarli a trovare quegli elementi essenziali che servono ad ottenere un pochino di speranza (ref. San Vincenzo De' Paoli, Carrara e Pontremoli).

5.5 I progetti di micro-credito e prestito solidale

La strategia dell'accompagnamento individualizzato, a valenza educativa e a partire dalla tessitura di relazioni significative e di fiducia con le famiglie e le persone incontrate nei servizi (o "nei pressi" e a lato dei servizi) ha costituito, per molte associazioni tra quelle incontrate, un importante osservatorio anche sul grave e sempre più diffuso problema dell'indebitamento. Nel lavoro con la famiglia, nello stare quotidianamente accanto alle persone, cercando di reimpostare, ad esempio, la gestione del budget familiare, andando a fare la spesa insieme, accompagnando le persone ai servizi per il lavoro o per il sostegno sociale, insomma, nell'approfondirsi della relazione di fiducia, ad un certo punto, emerge il problema "debitorio": la famiglia ha contratto una serie di debiti e non sa più come uscirne.

Secondo i referenti associativi, il problema dell'eccessivo indebitamento spesso non è percepito come tale dalle persone e/o dalle famiglie che lo vivono. Emerge consapevolmente, come situazione critica, solo al termine di una serie di passaggi e slittamenti successivi, quando cioè non si riesce più a far fronte alle rate. Quando, ad esempio, con la perdita del lavoro, non c'è più modo di saldare mensilmente il debito contratto.

La questione è stata esaminata e approfondita in tutti i focus, sia sul versante delle fenomenologie problematiche che assume, sia su quello delle cause. Si è delineato, così, un quadro piuttosto dettagliato e coerente in cui emerge che le forme d'indebitamento intercettate dalle associazioni sono varie e diversificate (dall'indebitamento bancario legato a mutui, all'indebitamento con finanziarie, all'indebitamento con Inps o con il Ministero delle Finanze, fino al debito con gli esercenti al dettaglio). Le cause dell'indebitamento sono, però, sostanzialmente di tre tipi:

- a. la casa, ovvero i debiti contratti per il suo acquisto, per l'accesso o il mantenimento dell'abitazione in affitto, per la conduzione dell'appartamento (bollette, condominio...);
 - b. il lavoro, ovvero i debiti contratti per sviluppare l'impresa, per mantenerla attiva, per garantire i livelli occupazionali dei dipendenti...;
 - c. lo stile di vita, ovvero l'acquisto di beni voluttuari (auto costose, as-
-

sicurazioni, vacanze, telefonini di ultima generazione, abbonamento paytv...).

Se dai focus emerge, di nuovo e con forza, che casa e lavoro sono problemi strutturali e sistemici che si configurano anche tra le principali cause d'indebitamento, emerge altresì che la terza causa, ovvero lo stile di vita, la diseducazione al corretto utilizzo delle risorse, l'utilizzo inconsapevole e compulsivo degli strumenti finanziari, rischia di essere ancor più esplosiva e diffusa. In riferimento a questo problema, le associazioni articolano interventi a vari livelli, tracciando una sorta di "continuità della presa in carico" che, a partire dall'assistenza primaria, prova a superare l'assistenzialismo, verso una prassi educativa orientata all'*empowerment*. Da un lato, i servizi storici offrono soluzioni in emergenza volte a tamponare il bisogno primario (pacco alimentare, mensa, dormitorio, pagamento delle bollette, pagamento dei libri scolastici, offerta di medicinali tramite il banco farmaceutico...) dall'altro, un po' in tutti i territori, nascono nuovi servizi e sperimentazioni di consulenza finanziaria, prestito sociale o solidale, micro-credito, con l'obiettivo sia di risolvere situazioni d'indebitamento conclamate, sia di prevenire e arginare soglie di indebitamento da cui sarebbe difficile uscire.

Entrando nello specifico dei racconti e delle discussioni, si osserva come negli ultimi anni l'indebitamento dei cittadini sia cambiato sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Testimonianza di questo sono i servizi e i centri antiusura, nati ormai da più di dieci anni insieme con il fondo antiusura (a seguito della legge nazionale del '96) e gestiti sui territori dalle Misericordie. Questi centri, in Toscana, si sono talvolta riformulati, di fatto e negli anni, nei termini di servizi di consulenza finanziaria, spostando l'asse principale delle proprie attività dal sostegno alle vittime di usura al lavoro di prevenzione e gestione dell'indebitamento. Non è un caso che in quasi tutti gli sportelli antiusura delle Misericordie operino volontariamente ex bancari in pensione, che hanno deciso di mettere le proprie competenze e la propria professionalità a servizio dei cittadini. L'attività storica di sostegno alle vittime di usura, che prevede la possibilità per i cittadini di accendere un mutuo senza interessi da restituire in un periodo

determinato, diventa sempre meno centrale a favore di una serie di attività in cui si sostiene e si orienta il cittadino, l'imprenditore o la famiglia verso soluzioni di riduzione e fuoriuscita dall'indebitamento con le banche e con le finanziarie:

In effetti però nel nostro servizio specifico la prevenzione o il trattamento di casi di usura vera sono marginali, prevalentemente ci occupiamo di attività di assistenza e consulenza. Quest'attività è molto impegnativa, in termini di volumi, in dodici anni abbiamo consolidato una cinquantina di milioni euro. [...] La tipologia di persone che vengono da noi sono cambiate. Intanto quando noi abbiamo iniziato con lo sportello usura, nel 2000 circa, la percentuale d'impresе artigianali o commerciali, era circa il 5%, oggi superano il 40%. In passato il taglio medio d'intervento per famiglia era intorno ai 10.000. con quella cifra d'intervento si aiutava. Oggi siamo intorno ai 100.000 euro, o meglio 80.000... perchè? Perché si lavora molto sui mutui (ref. Misericordia, sportello antiusura, Pontedera).

Accanto a questi servizi delle Misericordie, si sono incontrate altre esperienze territoriali di micro-credito particolarmente interessanti. Ad esempio, a Lucca la Caritas gestisce un progetto di micro-credito in rete con altre associazioni del territorio e con la Misericordia di Lucca; mentre la Caritas di Pisa gestisce due progetti di micro-credito e un Prestito di solidarietà. Un'iniziativa specifica delle Caritas è, poi, il *Prestito della Speranza*, ovvero un fondo di garanzia messo a disposizione dal Cei per le famiglie numerose e gestito dalle Caritas Territoriali. A Firenze inoltre, a integrazione di questo, è attivo un progetto di micro-credito con un fondo in parte messo a disposizione dalla curia fiorentina e in parte frutto di campagne di raccolta fondi ad opera di Caritas.

Infine, degno di nota è il progetto Fondo Essere del quartiere quattro di Firenze. Il Questo prende avvio ben prima dell'esplosione della crisi, nel 2002, e conta a oggi l'adesione di gran parte delle associazioni del quartiere (e anche altri soggetti). L'iniziativa nasce avendo come *mission* il sostegno a situazioni di difficoltà economica attraverso attività di micro-credito ed educazione al consumo consapevole. Si rivolge a cittadini, famiglie e imprese produttive residenti nella zona. Il funzionamento del progetto è garantito da un'assemblea, composta

da tutti gli aderenti al progetto, che si riunisce ogni quattro mesi e provvede all'elezione, al suo interno, dei 4 membri della Commissione di solidarietà. Questo è l'organismo che valuta le richieste e decide sull'assegnazione di fondi. L'istruttoria e l'analisi delle richieste è elaborata dai volontari di un centro di ascolto che accolgono le domande, ricevono le persone, approfondiscono le questioni e preparano gli atti per la commissione.

Le attività dell'iniziativa Fondo Essere sono il *prestito solidale* e il *micro-credito*. Il prestito solidale si rivolge a cittadini e famiglie residenti nel quartiere e consiste in un prestito fino ad un massimo di 2.500,00 euro concesso a persone in condizione di difficoltà temporanea e in grado di poter restituire il prestito dilazionandolo nel tempo. La cosa interessante è che tale prestito è erogato pagando direttamente il bisogno (tipicamente bollette, caparre, dentista, arretrati vari...), per cui la persona non riceve dei soldi, ma entra in un programma di educazione all'uso del denaro, seguito dai volontari del centro di ascolto, incrementando le proprie competenze e sostenendo la propria cittadinanza fuori da dinamiche assistenziali cronizzanti.

Il micro-credito, invece, è articolato in due filoni: quello rivolto a individui e famiglie "non bancabili" fino a un massimo di 5000,00 € e quello rivolto a imprese e ditte private fino ad un massimo di 10.000,00 €. Presso il Credito cooperativo, che ha sede nel quartiere ed è diventato partner del progetto, è aperto un fondo di garanzia. Tramite questo istituto bancario il progetto offre così garanzie a persone o imprese che non riuscirebbero a ottenere altrimenti un prestito dalle banche. Le cifre messe a disposizione non sono alte perché la strategia e la filosofia del progetto è quella di lavorare "sulla soglia" ovvero con persone e imprese che possono, con un minimo di sostegno e con un aiuto specifico sul bisogno, ripartire e autonomizzarsi dagli aiuti e dai sostegni sociali.

Si tratta, in sostanza, di un lavoro di prevenzione che intende sostenere quella fascia di cittadini che rischiano di cadere nella scala sociale sotto la soglia di povertà e che andrebbero, di fatto, ad aumentare le fila di poveri che chiedono assistenza continua. L'indicatore del buon

funzionamento e dell'innovatività del progetto è il dato della percentuale di restituzioni sui prestiti e sulle garanzie erogate che va oltre il 70 % dei concessi. Con il tempo, questo modello d'intervento di sostegno è stato ritenuto interessante anche da parte dei servizi sociali di Firenze, i quali nel 2010 hanno fatto una convenzione con il Fondo Essere attivando un'ulteriore progettualità: il progetto D.O.S. ovvero Dotazione Operatività Siast.

Qui di seguito il racconto dettagliato da parte del referente dell'associazione Amici di Essere:

Un'altra cosa abbastanza importante è una cosa che abbiamo fatto con i servizi sociali pubblici [...] Abbiamo fatto un atto di furberia che si è rilevato importante anche per altre cose, perché non è proprio un atto di furberia. Abbiamo fatto una convenzione con il Comune in cui abbiamo creato il DOS [...] Dotazione Operatività Siast. Siast sarebbe la struttura dei Servizi Sociali a Firenze. Il Comune ci mette a disposizione sotto forma di contributo, ma contributo non è, una cifra; siamo intorno ai 39-40.000,00 e questo è partito 3 anni fa, 2-3 anni fa. Questa cifra serve a erogare prestiti di solidarietà alle persone che ci vengono indicate dai Servizi Sociali. Vantaggio per il Comune e per la comunità. Essendo dei prestiti noi mettiamo in atto tutte le attività per richiederli, sollecitiamo la restituzione, telefoniamo, gli scriviamo, facendo un lavoro che nessun Comune in Italia fa. I servizi sociali erogano dei contributi a fondo perduto, non esiste la forma del prestito nell'attività pubblica. I servizi sociali se uno ha bisogno di 300 euro glie li dà dopo la valutazione e via... Invece con quest'altro sistema noi cerchiamo di recuperare almeno parte di quello che viene dato. A nostra volta ci rischiamo una parte intorno al 10 % mettendo i soldi nell'erogazione del prestito. [...] Tutto quello che viene restituito lo rimettiamo all'interno della dotazione: quindi risparmio di denaro pubblico. Sono i nostri peggiori clienti, sono quelli maggiormente in difficoltà... abbiamo ancora delle restituzioni in corso. Il livello di restituzione, almeno in questi due anni, si aggira intorno al 30-40%. L'altro aspetto positivo è che la persona entra in un programma di educazione all'uso del denaro, impegnandolo nella restituzione, non è denaro che ti do, fanne quello che ti pare... è denaro che in qualche modo, in pratica... conserva una sorta di dignità di cittadinanza, di cittadinanza vera ecco, questa è l'altra cosa importante (ref. Amici di Essere, Firenze).

Emerge qui un modello d'intervento a carattere comunitario, con la

collaborazione tra servizi pubblici e associazionismo volontario, che è interessante da diversi punti di vista: a) sul piano del buon funzionamento del coordinamento e della rete tra organizzazioni diverse e contigue (le cui difficoltà sono state sopra descritte). b) Sul piano della virtuosità che questa collaborazione può innescare e che va a vantaggio di tutti i soggetti in campo: la persona in difficoltà, l'associazione di volontariato, l'ente pubblico, la comunità nel suo insieme. Infine, con il decennale del progetto, stanno maturando alcune ulteriori prospettive di sviluppo, connesse a una riflessione interna ad Essere, sull'opportunità di andare oltre il prestito di denaro, verso forme di economie del dono e del baratto; la riflessione interna si è focalizzata criticamente sul fatto che benché queste esperienze, nel tempo, abbiano mostrato molti limiti, riviste e modificate alla luce delle criticità riscontrate, potrebbero rappresentare una modalità innovativa di sostegno a persone in difficoltà oltre che di sviluppo di comunità solidali.

Capitolo 6

La vulnerazione dei volontari

di Simona Carboni

1. Tra garanzie diffuse e qualche segnale di rischio

Nel suo complesso, il progetto di ricerca da cui derivano queste pagine, ipotizzava che quella del *no profit* potesse essere considerata una delle prospettive attraverso cui tematizzare gli attuali processi di vulnerazione sociale ed è in questo quadro che si è provato a ricostruire gli impatti che la recente crisi ha avuto non solo sull'ambiente *esterno* alle associazioni (gli utenti, i bisogni, gli aggiustamenti adottati per intercettarli), ma anche su quello *interno* (le risorse umane, alcune dimensioni organizzative). Perciò, durante i *focus group* e le interviste individuali, la discussione è stata condotta in modo da provare a verificare se di recente, si siano ravvisati indicatori di vulnerazione sociale, proprio a carico dei membri (soprattutto i volontari) delle associazioni coinvolte negli interventi a sostegno del disagio materiale. Attraverso tale via si è cercato di raccogliere eventuali ulteriori informazioni a supporto (o a smentita) dell'ipotesi che il terzo settore dedicato al disagio economico possa contribuire a intercettare e ricostruire dinamiche di vulnerazione nuove, che gravano su soggetti un tempo meno esposti alle turbolenze economico-sociali, come quelli appartenenti ai ceti medi.

Le prime interviste telefoniche avevano evidenziato, sebbene in rari casi, un fenomeno per certi versi inatteso, eppure intrigante e coerente con l'ipotesi interpretativa della vulnerazione sociale. Alcuni soggetti, un tempo coinvolti nell'offerta di aiuto, come volontari o come "donatori", risultavano, più di recente, essere passati entro le file dell'utenza. Ciò ha confermato l'opportunità di porre il tema in modo esplicito tra quelli su cui focalizzare l'analisi sui territori.

Complessivamente, però, i riscontri emersi dalle discussioni territoriali sono stati negativi. Salvo casi eccezionali ed episodici, infatti, i volontari e i collaboratori delle associazioni incontrate non sembrano dar segno di essere stati esposti a dinamiche dirette ed esplicite

di fragilizzazione che hanno portato all'impoverimento o che si sono manifestate con altre difficoltà palesi, riconoscibili entro le relazioni personali o funzionali della vita associativa.

Casi episodici ci possono essere, ma episodici (ref. San Vincenzo De Paoli, Carrara e Pontremoli).

No, la crisi non sembra avere avuto effetti negativi in modo emerso ed eclatante, può darsi che nella loro vita privata qualche effetto ci sia stato, ma non ha effetti immediati sul loro impegno volontario. Devo dire che il target dei nostri volontari del centro di ascolto è abbastanza altino, si tratta quasi sempre di ex insegnanti, insomma persone che stanno bene, almeno dai discorsi che si sentono: il caso tipico è la volontaria, di ottanta anni, ma in gambissima, che va a trovare la figlia negli Stati Uniti e ci va come se quella fosse la via dell'orto, una volta ogni due mesi. Molte sono persone così. [...] abbiamo volontari che non solo stanno bene, ma poi magari hanno l'attenzione per l'ecologia, sono molto parche, attente a come spendono i soldi, quindi a volte anche attente a quelle cose che si fanno bene quando uno i soldi ce li ha, come dico, io. Quindi lo avranno anche sentito l'effetto della crisi, ma in modo marginale, e comunque senza che abbia avuto impatti o riflessi nella loro esperienza di volontari (ref. Caritas, centro d'ascolto, Pisa).

Anche noi [...] non abbiamo visto tra i nostri volontari attivi segnali di sofferenza materiale recente, sarà che siamo un po' particolari, abbiamo sempre avuto il problema di una carenza di volontari e questa non è peggiorata adesso. Secondo me comunque ora la crisi si fa sentire sulla carenza di nuovi arrivi (ref. La Ronda della Carità e della Solidarietà, Grosseto).

Mah! Il Banco ha circa settanta volontari che ruotano intorno alle sue attività: magazzino, rapporto con gli enti, etc. Poi ci sono gruppi free lance come quello aziendale che non avendo tempo durante il giorno si trovano dopo cena e organizzano i piani di attacco per agganciare, che so, l'industria alimentare in Toscana. Lo zoccolo duro del Banco sono però i pensionati che garantiscono il turn over di magazzino stabile per la consegna e la gestione dei prodotti. Poi i più giovani stanno negli uffici perché qui si deve bollettare, saper lavorare con il pc, c'è utilizzo dei programmi e tracciabilità. Cambiamenti legati alla crisi sui volontari non l'abbiamo vista. La vedo di più nella sfera delle mie conoscenze personali (ref. Banco Alimentare Toscano, Firenze).

[...] noi non abbiamo volontari prevalentemente pensionati, abbiamo due o tre pensionati e poi per il resto soggetti della popolazione attiva. Sono attivi in settori diversi: insegnanti, impiegati pubblici, dipendenti dell'agenzia formativa. Quindi abbiamo volontari eterogenei per settore e anche la fascia di età più rappresentata è quella che va dai trentacinque ai cinquantacinque anni. Abbiamo anche persone giovani e giovanissime. [...] dal punto di vista materiale ed economico non abbiamo riscontrato problemi tra i volontari, non sembra che risentano della crisi in modo significativo. Ora è vero che sono spesso soggetti appartenenti a fasce sociali piuttosto tutelate, però ho anche due soggetti in servizio sostitutivo al carcere, un soggetto che ha scelto il prepensionamento e che farà tre anni di volontariato in associazione secondo la legge Brunetta...(ref. Querce di Mamre, Grosseto).

Quanto detto in generale, non vale solo per il caso di Caritas volontariato solidarietà di Firenze, che riferisce di un peggioramento delle condizioni di vita di una porzione specifica dei propri volontari: quelli coinvolti nei servizi meno impegnativi emotivamente, ma anche in termini di competenze, e che magari erano attivi anche come donatori.

[...] gli utenti, negli ultimi quattro anni [...] sono cambiati. Nel senso che qualcuno dei volontari che ci dava una mano nei servizi più semplici è diventato utente (soggetti che ci davano magari una mano nei servizi più semplici in cui non è richiesto neppure un grosso coinvolgimento emotivo, come le mense). [...] Questa porzione di persone che ci dava prima magari anche una mano con le donazioni, ora viene da noi, fino a cinque anni fa era una tipologia di utenza impensabile (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Una trasformazione nel meccanismo della donazione emerge anche dalla testimonianza della Misericordia di Pontedera e sembra collocarsi entro una logica del diffondersi di una nuova attitudine, dei più abbienti, al recupero *individuale* di possibili risorse ancora *valorizzabili* sul mercato:

Sapete ora com'è cambiata la tipologia di chi ci offre i mobili da piazzare? Prima erano i più abbienti che magari compravano una camera nuova e ti davano la vecchia, ora invece no, queste persone non te le danno le cose, ma mi dicono che le vanno a vendere, perché hanno bisogno anche di questi soldi (ref. Mise-

ricordia, sportello antiusura, Pontedera).

Tuttavia osservazioni indirette evidenziano alcuni fronti di rischio potenziale, ovvero alcune possibili dinamiche di vulnerazione incipienti e dunque non ancora diffuse e produttrici di danni conclamanti.

In primo luogo è stato segnalato, sebbene in modo non omogeneo e costante¹, e in prevalenza da soggetti Caritas, un effetto di riduzione delle disponibilità temporali da parte di una porzione dei volontari, i “pensionati in gamba”, che sembrano aver rivisto di recente il proprio budget temporale. Questi sarebbero tornati a dedicare più tempo, soprattutto, al privato, alla cura della famiglia (quella di figli e nipoti per lo più). Ciò seguirebbe all’aumento dei carichi di cura informale, indotto dalla contrazione delle spese per servizi di accudimento, agita dai nuclei primari, proprio per far fronte alla crisi. Ma sarebbe causato anche da una nuova domanda di lavoro domestico, conseguente ai ritmi e alle (in) disponibilità propri di occupazioni, quelle dei discendenti, che si flessibilizzano e si precarizzano, lasciando sempre meno spazi ed energie per occuparsi di casa, figli, utenze e altre simili attività quotidiane, che vengono così delegate a nonni e genitori anziani.

Sicuramente noi abbiamo notato una disponibilità diversa di tempo, con il presentarsi di momenti di crisi e bisogno della rete familiare si assiste a una riduzione di tempo dedicato notevole. Se devi fare il baby sitter e prima non lo dovevi fare, se prima c’era un lavoro e le persone si potevano permettere un asilo piuttosto che altro [...] queste situazioni riducono il tempo dedicato al volontariato. La percezione che abbiamo è che c’è meno tempo a disposizione. [...] Il nostro volontario Caritas classico è davvero la vecchietta di una certa età che vuole fare del bene, ben pensante e di classe media, perché gli appartenenti alle classi più basse hanno da fare di più e si percepiscono in maniera diversa [...] (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Non è che i volontari sono spariti perché le persone sono diventate egoiste, cattive e pensano solo per sé stesse proprio nel momento in cui ce n’è più bisogno! Purtroppo il volontario

1 D’altro canto i referenti delle Auser intervistate non osservano la medesima dinamica, come neppure molte altre associazioni coinvolte nel progetto (ad esempio le Querce di Mamre, le Pubbliche Assistenze Riunite di Empoli).

tipico della Caritas, quello che intercettiamo noi e che forse però è anche quello tipico delle altre associazioni, è il pensionato: il pensionato oggi ha la responsabilità triplicata rispetto a venti anni fa, per cui il sostegno che deve dare alla propria famiglia è enorme, io lo sento dai miei volontari, che sono qui da quindici o venti anni e prima erano disponibili due o tre volte la settimana; saranno anche invecchiati, però mi dicono anche che devono stare dietro al nipotino: magari prima la figlia lavorava a tempo pieno, ora ha il part time e deve fare economia sulla cura dei bimbi (ref. Caritas diocesana, Grosseto).

Tale dinamica di contrazione dei tempi per l'azione volontaria, da una parte, è segnalata come effetto dell'attuale situazione economica-sociale sulle famiglie, anche quelle dei volontari; dall'altra, preoccupa le stesse associazioni per diversi motivi.

In primo luogo alcune di queste, sebbene non tutte, già patiscono, una progressiva carenza di disponibilità dei volontari, e soprattutto soffrono di un invecchiamento costante degli stessi che li espone, ancora di più, a una simile emorragia di risorse, in un momento peraltro in cui, come si è visto, la domanda di aiuto cresce e si complessifica. In secondo luogo, quella dinamica anticipa e rischia di acuirsi in un prossimo futuro, dal momento in cui si osserveranno anche gli effetti del posticiparsi del momento del ritiro dal mercato del lavoro. Infine, ciò ha un effetto immediato proprio sulla sostenibilità organizzativa dei servizi che necessitano di maggiore impegno e dedizione, ovvero quelli a cui richiamano le trasformazioni dell'utenza e le carenze dei servizi istituzionali di cui si è ragionato nel capitolo precedente.

[...] Magari ora viene più gente, ma per meno tempo. Così diventa anche difficile trovare dei servizi dove collocarli. I servizi più facili sono quelli collegati alla mensa in cui il rapporto diventa il sorriso, piuttosto che la battuta. I servizi più difficili sono quelli dell'ascolto in cui devi garantire continuità, le strutture di accoglienza anche per i malati, ovvero questi servizi dove continuità e investimento emotivo sono notevoli (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Va da sé che le tensioni espresse dai volontari sono al contempo il frutto delle dinamiche economiche, ma anche delle misure politiche adottate/non adottate per fronteggiarle; così come sono l'esito sia di

condizioni oggettive inedite (flessibilizzazione del lavoro, inasprimento delle condizioni di accesso ai servizi di cura istituzionali, contrazione della capacità di spesa), ma anche di disposizioni soggettive peculiari (ansia, preoccupazione, preferenze e ordini di priorità degli attori).

In quest'ultima direzione vanno le osservazioni tratte dai focus, in cui si nota come un certo recente ritiro familistico o la stessa riduzione di disponibilità e di interesse da parte dei volontari attuali (o potenziali) andrebbero, soprattutto in tempi di crisi, coniugati in termini di orientamento culturale.

Per cui se una certa vocazione valoriale all'azione volontaria si fa meno immediata, l'attrattiva della solidarietà passa sempre più per la concretezza e la specificità dei singoli progetti e delle specifiche iniziative proposte dalle organizzazioni e quindi dipende dalla possibilità di trovare, nell'impegno solidale, un riscontro evidente tra istanze di autorealizzazione e contenuti/scopi dei progetti.

Sono d'accordo con la descrizione di L., però provo ad aggiungere qualche cosa. [...] non vorrei che anche la carità oggi possa essere inquadrata al livello valoriale come qualcosa molto legata al fare, anziché all'essere. Se fosse così si perdono le motivazioni, allora sì che non si trova il tempo per organizzarsi con il nipote; se si è motivati magari il nipote si gestisce in un'altra maniera. Alle volte non vorrei che come carità si sia perso un po' di slancio, per una situazione d'insieme per cui: guardando al passato, le radici non si trovano; guardando al futuro, non sappiamo dove stiamo andando... così ci rimane il presente, ma è un presente che se non stiamo attenti non ci porta da nessuna parte come operatori della carità. Io quindi penso che ci sia un problema legato alle motivazioni e alla loro riscoperta, perché poi le cose che ci interessano le facciamo (ref. Coordinamento inter-parrocchiale opere caritative, Follonica).

[...] da quando ci sono io ho cercato di sviluppare il ramo sociale, io sono nata come volontaria sociale, quindi sono più sensibile e vado in quella direzione. Così a differenza di prima, quando le persone si presentano per iniziare a fare volontariato, non diciamo subito: "allora devi fare il corso di primo soccorso, sei in grado di andare in ambulanza etc.". Prima era così e le persone più anziane o le donne spesso si scoraggiavano e se ne andavano. Ora invece, quando vengono, io mi rivolgo diver-

samente a loro, gli dico che in associazione ci sono vari settori, dal sanitario al sociale, dalla protezione civile al progetto sulle donne, dalla solidarietà internazionale... [...] l'importante è rimanere, fare volontariato e poi piano piano si trovano le aree più congeniali: la scarpa per il proprio piede. Così sono aumentati i volontari e sono aumentate molto le donne [...]. Quindi noi abbiamo volontari e secondo me questo è legato ai progetti che si vanno a fare (ref. Pubbliche Assistenze Riunite, Empoli).

La crisi poi... le persone e i volontari si devono legare ai progetti, allora è più facile coinvolgerli, perché giustamente in Caritas i volontari possono o stare ai centri di ascolto o andare a preparare i pasti e seguire la mensa, o distribuire il vestiario, [...] ed è chiaro che il margine di manovra o di creatività in quella situazione è minimo, se uno lo fa, è perché proprio si sente di farlo, c'è un coinvolgimento emotivo e di condivisione cristiana, piuttosto che in altre situazioni. Può darsi invece che su progetti nuovi ci sia la possibilità che le persone siano più e maggiormente coinvolte per i contenuti e i modi degli interventi che si fanno, sia gratificati per il loro contenuto. Almeno speriamo! [...] si parte dalle cose basilari, come il servizio mensa o la vigilanza al centro di accoglienza notturno, e poi si vede di fare e costruire delle cose assieme (ref. Querce di Mamre, Grosseto).

Sempre in termini d'impatto della crisi sulla disponibilità dei volontari, l'altra faccia della medesima medaglia, sembra costituita dalla presenza dei giovani nelle associazioni. Da una parte, infatti, strumenti come il servizio civile costituiscono, per la contrazione dei fondi dedicati e le nuove regole istituzionali, meccanismi di promozione del volontariato sempre meno efficaci; dall'altro evidenziano il rischio, comunque già presente, di far agire ai ragazzi l'impegno volontario o come un equivalente, temporaneo, dell'occupazione di mercato o come un presunto veicolo d'impiego. Paradossalmente, ciò, alla fine, si riflette negativamente sulle dinamiche di effettivo ricambio generazionale del volontariato ed individua, nella presenza associativa giovanile, un'area sensibile ed ambivalente che se da un lato, in molti casi, può esprimere la vivacità delle associazioni, dall'altro può collegarsi proprio alle difficoltà economico-occupazionali delle nuove generazioni, soprattutto di quelle più integrate, scolarizzate e capaci di tentare strategie concrete di autorealizzazione sociale.

La percezione che abbiamo è che c'è meno tempo a disposizione. In più il servizio civile al posto dell'obiezione di coscienza era una risorsa integrabile, ma anche questa sta via via diminuendo, per cui rispetto a prima ora abbiamo volontari giovani che prima non avevamo. [...] e i giovani del servizio civile in particolare, sono variegati: tra questi funzionano meglio quelli assolutamente atei degli altri, questi infatti pensano di trovare qui un parcheggio, una possibilità in cui senza fatica si prendono due soldi (ref. Caritas solidarietà volontariato, Firenze).

[...] con il servizio civile se c'è solo ed esclusivamente la ricerca del posto di lavoro non entrano proprio nel concetto del volontariato. Quando capiscono che non abbiamo personale dipendente di nessun tipo allora lasciano passare il tempo, ma non si affezionano e non si attivano, non si stabilisce quel rapporto e quell'empatia... raramente, solo uno sta tornando a trovarci, le altre si son perse completamente (ref. Caritas, Livorno).

Negli ultimi anni accade che soprattutto nei periodi estivi, ma anche durante l'anno, si avvicinano alla nostra organizzazione ragazzi e giovani che si propongono come volontari in alcuni servizi. È evidente che, nella gran parte dei casi, questo interesse nasce soprattutto dal bisogno di racimolare qualche soldino durante il periodo che le scuole sono chiuse e quindi che c'è un bisogno da parte di questo mondo giovanile... gran parte di questi ragazzi avvicinandosi a noi infatti hanno un'aspettativa occupazionale, pensano di entrare un po' come volontari, ma sperano nel tempo di trovare qui una qualche forma di contratto, anche precario... ma di contratto e quindi di stipendio... per noi è un problema, perché non si può, facciamo già fatica a garantire un minimo di continuità con i collaboratori storici... come si fa? (ref. Arcisolidarietà, Arezzo).

L'altro segnale indiretto di allerta, in termini di possibili processi di vulnerazione dei volontari, viene, infine, dalla questione della competenza a comprendere e gestire gli attuali strumenti di credito al consumo ed all'acquisto. Su questo fronte infatti, già individuato, guardando all'utenza, come un fronte strategico, recente e trasversale di vulnerazione, emergono segnali di una possibile esposizione anche degli stessi volontari.

Noi già da qualche anno [...] anche da un po' prima della crisi, perché già era venuto fuori forte se non un bisogno almeno il rischio, avevamo cominciato a porci il problema del sovra inde-

bitamento delle persone che già aiutavamo. [...] Così [...] avevamo cominciato con piccoli progetti, [...] a lavorare sullo stile di vita e su questi bisogni indotti, che poi non sono così tanto bisogni. Prima abbiamo lavorato con i volontari e poi con le persone [...]. Proprio in maniera educativa abbiamo cercato di fare capire cosa sono le carte revolving, cosa è il taeg e il tan [...]. Questo lavoro è molto difficile e lo facciamo per i volontari, per informarli e per fare in modo che ai centri di ascolto parrocchiali, tenuti al 99% da volontari, supportati anche da noi che ci andiamo a fare formazione eccetera, questi siano preparati a dare aiuto. Facendo questo lavoro però ci siamo accorti che c'era bisogno d'informazioni anche per questa gente che dava aiuto e che si stava in un certo senso cominciando ad impiccare da sola [...] (ref. Caritas volontariato solidarietà, Firenze).

Tale vettore di vulnerazione, evidentemente, attiene più all'ambito culturale che economico-materiale e rimanda ad una sorta di disorientamento cognitivo degli attori. Colpisce gruppi sociali diversi, dunque anche quelli con capacità di spesa e aspettative di ruolo significative, come i ceti medi appunto, e non manca di stimolare già nuove iniziative da parte delle associazioni. Questi interventi sembrano di particolare interesse, in quanto rompono la logica del sostegno assistenziale; sono caratterizzate da un nuovo modo di intendere la bassa soglia, che non riguarda più solo target estremi, hanno per obiettivo una promozione delle capacità di utenti ben diversi fra loro (volontari e utenti finali), sono evidentemente poco stigmatizzanti, in quanto aperti a gruppi integrati oltre e più che a quelli marginali. Dunque, sono interventi capaci anche di intessere una nuova continuità tra i problemi di chi aiuta e quelli di chi chiede aiuto.

Annotazioni conclusive

di Gino Mazzoli

1. Un reportage dalla frontiera

Nelle pagine precedenti è contenuto il primo rapporto dettagliato sull'evoluzione delle vulnerabilità realizzato nel nostro Paese. Questa novità è impreziosita dal fatto che tale ricognizione è stata compiuta utilizzando lo sguardo dei volontari con le loro precise parole virgolettate.

Ciò consente alla ricerca di essere utilizzabile su diversi fronti:

- le trasformazioni della povertà
- le risposte organizzative del volontariato (e sullo sfondo, più in generale, quelle del welfare)
- le modificazioni della rappresentazione che i volontari hanno di se stessi e del volontariato.

2. La grande trasformazione

La nostra società vive da 15 anni una profonda rivoluzione delle situazioni di povertà, che viene di norma marginalizzata nel confronto pubblico: la crescita esponenziale di nuove vulnerabilità in ceti che non avevano mai conosciuto il rischio della povertà.

Uno tsunami socio-culturale ha “silenziosamente sconvolto” il nostro pianeta, riconfigurando in modo radicale la geografia delle povertà. La recente crisi finanziaria ha soltanto messo in luce -e in molti casi esasperato- ciò che si è andato senza clamore depositando nella vita quotidiana della maggioranza delle famiglie.

Questa rivoluzione ha una genesi complessa che non afferisce solamente alla scarsità di risorse monetarie a disposizione delle famiglie avvenuta con la recente crisi finanziaria del 2008. I tumultuosi cambiamenti epocali che stiamo attraversando, stanno depositando in silenzio nella vita quotidiana delle persone nuove importanti criticità. In particolare l'ideologia dominante del *no limits* e la conseguente coazione a cogliere tutta la miriade di opportunità che quotidianamente

ci assedia¹, producono una vita trafelata e perennemente al di sopra delle possibilità di tante famiglie che da tempo (molto prima della recente crisi finanziaria) si trovano a fare i conti con la difficoltà ad “arrivare alla quarta o alla terza settimana”. Si può parlare di assenza di soluzione di continuità tra le tradizionali distinzioni cetuali (ceto medio, ceto popolare, ceti marginali).

Queste criticità si traducono non solo nel crescente indebitamento che caratterizza persone e famiglie, ma anche in nuovi disagi e malattie (in particolare la depressione) che attraversano soprattutto una fascia sociale definibile come “ceto medio impoverito” o “vulnerabili”. Per queste persone la crescente evaporazione dei legami sociali rende più difficile l’elaborazione del limite e il fronteggiamento delle difficoltà; allo stesso tempo il modello iper-prestativo dominante produce spesso vergogna nel chiedere aiuto per timore di venire catalogati come “inadeguati” o “falliti”.

1 A. Ehrenberg nel suo illuminante lavoro *La fatica di essere se stessi* (tr.it. Einaudi, 2002) parla del passaggio - più ampio e profondo della globalizzazione dei mercati-, avvenuto in Occidente con il '68, da un immaginario collettivo basato sul rispetto di regole e disciplina, in cui il conflitto dell'individuo era tra il proprio desiderio e ciò che era vietato, a un regime culturale formalmente più libertario, ma dominato dall'imperativo rivolto all'individuo di autorealizzarsi, di “essere se stesso” (assediato da una miriade di opportunità e con l'obbligo -implicito- di coglierle tutte) e senza le protezioni (forti, ma visibili) del regime culturale precedente. “*Impossible is nothing*” recita un famoso spot, che incarna la nuova teologia invisibile e indicibile che si è installata nel nostro immaginario. Tutto è a nostra disposizione (“basta un clic!”). Salvo che ‘la voce’ aggiunge: “Se però non ti realizzi pienamente, che uomo, donna, bambino, professionista, ecc, sei?”. È come se una radicalizzazione dell'individualismo si fosse rivolta contro l'individuo, sovraccaricandolo di responsabilità. L'uomo contemporaneo vive la lacerazione tra la constatazione dell'esistenza di opportunità illimitate e la consapevolezza di avere dei limiti, del fatto cioè che non tutte queste opportunità possono essere colte. La tensione dunque è tra la consapevolezza che essere pienamente se stessi significa accettarsi con le proprie fragilità e la richiesta del pensiero dominante secondo cui essere se stessi significa ‘andare oltre se stessi’ – in senso estremisticamente nietzschiano-, avere intraprendenza, flessibilità, capacità di adattamento, padronanza di sé in misura illimitata. La depressione (musica di fondo della nostra società) è il disturbo psicologico conseguente a questa situazione (insieme all'iper-eccitazione, tramite droghe o attivismo, che ne è la patologia sorella e speculare), ed infatti è la malattia più diffusa nell'Occidente fino dagli anni '70.

Queste situazioni parlano di persone che, pur partendo da una condizione economica decorosa, scivolano silenziosamente verso la povertà a motivo di eventi biografici che fino a pochi anni fa appartenevano alla sfera della naturalità dello svolgimento di un'esistenza, e che oggi provocano spesso nelle famiglie dei veri e propri smottamenti tellurici a causa non solo dell'insufficienza delle protezioni del welfare, ma soprattutto per l'evaporazione dei legami sociali.

Pensiamo ad esempio:

- all'insorgere improvviso di una malattia o di una situazione di invalidità permanente in chi rappresenta la principale fonte di reddito in una famiglia
- all'uscita, anche temporanea, dal mercato del lavoro di persone intorno ai cinquant'anni
- alla situazione di anziani che invecchiano senza avere figli in grado di sostenerli
- a donne separate con figli e con scarse reti parentali e sociali
- a coppie che passano improvvisamente dal poter contare su due genitori in grado di accudire i nipoti al fare i conti con due anziani invalidi da assistere.

Queste situazioni faticano ad essere intercettate sia perché i disagi che le attraversano restano per lo più invisibili rispetto al mandato istituzionale assegnato ai servizi, sia perché le persone portatrici di questi disagi provano vergogna ad esplicitare la nuova condizione in cui si vengono a trovare, poiché tale ammissione contrasterebbe con l'ideologia performativa dominante (si temono le "stimmate" del 'fallito' che il ricorso ai servizi sembra automaticamente assegnare nell'immaginario collettivo).

Questa nuova situazione apre il problema di una riconfigurazione complessiva del welfare.

- Se i nuovi vulnerabili hanno spesso casa, lavoro e titolo di studio, entra in crisi l'approccio tradizionale del welfare che presupponeva una società più statica e un cittadino dotato di potenzialità (e di reti), ma impossibilitato a esprimerle a causa della deprivazione di opportunità; di conseguenza l'investimento sulla triade casa-lavoro-istruzione era visto come fattore
-

di produzione automatica di coesione.

- Se i vulnerabili sono attraversati da problemi poco visibili con le categorie tradizionali di lettura a disposizione dei servizi, occorre compiere uno sforzo culturale per rivisitare tali categorie; ad esempio, in una situazione in cui la zona grigia tra agio e disagio conclamato sembra essere diventata la più vasta, ha ancora senso mantenere una distinzione netta tra prevenzione e intervento?
- Se i vulnerabili si vergognano a chiedere aiuto, servizi impostati come luoghi in cui si attende che l'utente vi si rivolga, saranno sempre meno adeguati a intercettarli, mentre occorrerà pensare a servizi mobili (lavoro di strada, centri di ascolto itineranti) in grado di incontrare le persone e i loro problemi in occasioni informali, non percepibili come assistenziali e terapeutiche, basate essenzialmente sul fronteggiamento di problemi quotidiani, apparentemente piccoli (il bilancio familiare, gli acquisti rateizzati, il modo con cui si fa la spesa, le vaccinazioni dei figli,...) e sull'allestimento di occasioni di convivialità, perché possa ricostruirsi (o non disperdersi) quel tessuto di reciprocità, di senso, in assenza del quale, anche l'offerta di opportunità rischia di cadere nel vuoto.

Il sistema di welfare pubblico-privato sociale è dunque chiamato ad una vera e propria rivoluzione, un cambiamento, cioè, simmetrico a quello che va manifestandosi all'interno della società. I rischi in caso contrario sono abbastanza evidenti. Al riguardo basta fare "due conti demografici in tasca" alle amministrazioni locali per mostrare la portata di questo cambiamento. Proviamo a immaginare un comune di 10.000 abitanti. L'area dei cosiddetti 'marginali cronici' si attesta mediamente intorno all'1% della popolazione. Se il raddoppio di quest'area a causa della crisi costituisce un passaggio dall'1 al 2% (200 persone) non suscettibile di produrre grandi sconvolgimenti nella percezione collettiva della povertà, il "salto" dallo 0 al 20% di persone (2000 persone) dal ceto medio alla zona della marginalità (o perlomeno nei suoi pressi) significherebbe uno smottamento tellurico storico nella percezione collettiva della sicurezza, nella distanza

verso le istituzioni, ma soprattutto un aumento di potenziali utenti assolutamente insostenibile per i servizi di welfare e per il volontariato. Intervenire oggi nell'area delle vulnerabilità significa investire tempo (ascolto, riorientamento dello stile di vita); fra poco le richieste saranno principalmente economiche.

Non si tratta di dimenticare gli ultimi, ma di lavorare con chi non è ancora caduto nella zona della marginalità per attivare e valorizzare le risorse di cui è portatore al fine di costruire una comunità più ospitale anche per gli ultimi.

Questa ricerca evidenzia in modo magistrale la necessità di questa svolta strategica; e lo fa a partire da considerazioni di volontari che operano nella marginalità classica, mostrando come questa cambi volto e quanto i volontari e gli stessi utenti temano l'arrivo di un Vajont sottotraccia che sta per tracimare e che potrebbe travolgere le attuali forme di sostegno pubbliche e privato-sociali, come se la crisi del 2008 avesse scoperto la punta di una iceberg.

La crisi insomma ha funzionato da detonatore di dimensioni latenti, in particolare la bulimia di esperienze, beni, servizi, diritti che è la radice dell'impoverimento e dell'infragilimento diffusi.

3. Lo sguardo del volontariato

I volontari ascoltati in questa indagine segnalano come non sia cambiata solo la quantità del disagio. O meglio, la quantità è già un segnale di una modificazione qualitativa dei problemi dentro il fare ordinario ("navigare nell'ordinario stravolto dallo straordinario"): anche se gli interventi richiesti sono (in parte) gli stessi di prima, l'aumento esponenziale del numero di persone richiedenti rappresenta di per sé un salto di qualità.

La ricerca segnala anche che sono cambiate in misura ragguardevole le persone che chiedono (italiani, padri separati, pensionati, giovani coppie, donne, immigrati radicati con lavoro e famiglia ricongiunta, infine -con non poche titubanze nel mostrare la propria nuova condizione- commercianti, artigiani e imprenditori).

Ma cambiano anche gli interventi richiesti: "casa e lavoro" sostituiscono sempre più "pane e vestiti". È diverso trovarsi a gestire il pro-

blema di un “buco” di 100.000 euro per un mutuo che quello di 2000 euro di bollette e affitti arretrati.

E si modificano gli atteggiamenti con cui queste persone si presentano: più impacciate nel mostrare le loro difficoltà e allo stesso tempo con maggiori pretese, rivendicative, restie nell'accettare il fatto che il loro impoverimento derivi *anche* dalla loro incompetenza nel modo di spendere, dalla loro resistenza a modificare lo stile di vita.

Questo quadro di profonda modificazione dell'utenza segnala come il *core* dell'intervento volontario debba spostarsi sulla rieducazione allo stile di vita (il ri-orientamento della vision bulimica, che pervade anche - e forse soprattutto - gli strati più fragili della popolazione), e sull'accompagnamento.

Se aumenta il disagio conclamato e al contempo si delinea un'area molto più ampia di disagio invisibile in arrivo, se i penultimi diventano priorità alla pari degli ultimi, sembra indispensabile - come dichiarano molti intervistati - uscire dall'emergenzialità degli interventi e re-interrogare il concetto di “bassa soglia”.

Le frasi di alcuni volontari mostrano come per tutti (ultimi e penultimi, marginali, ceto popolare e ceto medio impoverito) la questione centrale non sia di tipo materiale (“a dargli da mangiare ci riusciamo sempre, non è quello il problema”), ma il senso di indegnità e di inadeguatezza al cospetto di un mondo iperprestativo che ci assedia con miriadi di opportunità inessenziali da cui ci si sente esclusi. A differenza degli anni '60, i nuovi poveri hanno potuto assaggiare l'ebbrezza di quella miriade di opportunità e vivono la povertà con vergogna, mentre i marginali cronici sentono addosso il peso di un'intolleranza sociale crescente verso il loro non essere “a norma”. Negli anni '60 essere povero non era vissuto con vergogna e senso di colpa.

4. Le risposte del volontariato

Nuovi problemi chiedono nuove modalità di intervento. In questo senso sono molto importanti le innovazioni introdotte dal volontariato di cui la ricerca dà conto. Molte di esse hanno come preoccupazione principale quella di *agganciare* persone che si vergognano a mostrare la loro nuova condizione di vulnerabilità. La scelta di ogget-

ti di intervento non stigmatizzanti, di climi informali e conviviali, di luoghi riservati per incontrare queste persone (ad esempio fuori del centro d'ascolto Caritas), caratterizza l'insieme dei dispositivi intrinseci di sapienza pratica che la ricerca ha rilevato essere massicciamente presenti nel fare quotidiano delle organizzazioni di volontariato. È emblematica al riguardo la consapevolezza presente nello stile "un problema tira l'altro, come le ciliegie": avendo in mente l'ipotesi che le persone hanno vergogna a mostrare in prima battuta la loro nuova condizione di povertà, ci si cura di ascoltare chi si presenta con un problema non clamoroso (ad esempio la richiesta di acquistare beni usati), non concentrando la propria performance di volontari nella risposta immediata a quella richiesta, e sapendo che quella persona ha molte probabilità di essere portatrice di un problema sottostante e che, lasciando fluire la conversazione, o invitando la persona a tornare una seconda volta in un set d'ascolto non giudicante come quello che potrebbe realizzarsi in un bar, è probabile -o perlomeno possibile- che emerga la parte nascosta della iceberg.

In quest'ottica sembra importante rivisitare strumenti consueti come il microcredito e la banca del tempo. Il *microcredito* (nato in India per sottrarre gruppi di donne da forme di "schiavitù contoterzista" e di farle diventare autonome, libere), richiede come base di partenza una disponibilità a scommettere, a investire. Spesso invece utilizzato come succedaneo del sussidio ovviamente registra percentuali di restituzioni minime. Alcune delle esperienze descritte nella ricerca mostrano risultati interessanti, perché si è riusciti ad investire nella relazione interpersonale e nella costruzione di gruppi: gestire il microcredito come una pratica simil-bancaria individuale significa snaturarlo e condannarlo all'irrilevanza. Intercettare persone interessate a scommettere (anche se da una condizione economica critica) per emanciparsi o crescere e costruire con esse gruppi cui rivolgere attività formative intorno all'utilizzo del denaro e alla gestione del bilancio familiare, significa restituire questo strumento alla sua funzione più propria.

Interessante al riguardo è l'attività descritta dagli *Amici di Essere* di Firenze, che mostra un modello di intervento a carattere comunitario

in grado di produrre non solo il 70% di restituzioni nel microcredito, ma anche nuove forme di economia basate sul riuso e il baratto che ripensano la logica della *banca del tempo*. Quest'ultima è nata e si è sviluppata in un periodo in cui il tessuto sociale era molto più coeso: oggi non è altrettanto semplice scambiare un servizio di lavanderia con una consulenza informatica, perché le persone si conoscono meno e di conseguenza si fidano meno l'una dell'altra. Le banche del tempo così rischiano di rimanere circuiti chiusi di persone, difficilmente in grado di intercettare le nuove criticità sociali. Per rivitalizzarle servono quelle funzioni di *tutoring* (facilitazione nella costruzione dei legami sociali) che i volontari descrivono avere allestito all'interno di contesti complessi. Senza un accompagnamento intenzionale, la costruzione dei legami sociali diventa sempre più difficile.

5. Alcune indicazioni per un'azione volontaria verso le nuove vulnerabilità

Alla luce di quanto esposto in precedenza, potremmo così riassumere le caratteristiche di un'azione volontaria efficace rispetto alle nuove vulnerabilità:

- *ri-orientare la vision bulimica*
poiché questo obiettivo non si può raggiungere attraverso un discorso o un documento, bisogna
 - *costruire degli oggetti di lavoro utili e non stigmatizzanti*
intorno ai quali praticare un "fare" comune; solo da un fare comunemente ritenuto utile, potranno svilupparsi delle conversazioni/riflessioni dotate di senso, all'interno delle quali sarà possibile nominare problemi che ben difficilmente arriverebbero allo sportello del centro d'ascolto (ma anche alla stanza dell'assistente sociale o dello psicologo)
 - *andare verso* i vulnerabili anziché attenderli in qualche posto
 - *generare* insieme a loro nuove risorse (trasformare gli utenti in collaboratori), anche nell'ottica dell'accompagnamento alla nascita e alla crescita di vocazioni volontarie
 - far transitare le istanze dei singoli *dall' "io" al "noi"*, favorendo la costruzione di contesti in cui sia possibile un'elaborazione col-
-

lettiva dei problemi individuali (molto interessante al riguardo ancora una volta l'attività degli Amici di Essere: un intervento di tipo comunitario consente di fare un lavoro di vera e propria pedagogia politica in grado di aprire livelli profondi di consapevolezza e di scommessa etica in assenza dei quali il transito dall' "io" al "noi" risulterebbe, in questo clima culturale, piuttosto complesso).

L'insieme di queste indicazioni sta all'interno di due attenzioni più generali:

- *riallestire il sociale*, vale dire ricostruire in forme nuove, legami sociali parentali di vicinato che sono andati progressivamente evaporando e per ora stanno aggregandosi soltanto intorno a nodi telematici; questo tessuto di relazioni è ciò che consentirà non solo al welfare, ma più complessivamente alla democrazia di svilupparsi. In assenza di relazioni faccia a faccia, la democrazia (che non si limita al ripetersi di elezioni e alla pluralità di partiti politici, ma è un *ethos* diffuso, una mentalità attiva e critica rispetto al contesto, una capacità di autoimplicazione verso i problemi) diventa un vuoto guscio giuridico permeabile da qualsiasi avventura;
- *farsi soglia* rispetto alle nuove vulnerabilità, e più in generale verso i cittadini con minore dotazione di reti.

Sembra importante distinguere all'interno dell'area dei vulnerabili, accanto a una nettissima maggioranza di persone rassegnate, ridotte quasi in stato catatonico dal bombardamento di opportunità e di istanze performative -benché, come si è visto, non prive di risorse-, una minoranza di persone che stanno generando nuove forme di vita sociopolitica intorno a oggetti circoscritti (ad esempio la malattia di un familiare) che restano perimetrati nel loro oggetto, senza porsi il problema di coinvolgere la collettività.

Sloganizzando si potrebbe dire: "meglio attivi perimetrati che catatonici davanti a tubo catodico", ma la questione non è così semplice. Da un lato infatti l'aumento dei *perimetrati* promotori di iniziative non connesse tra loro, non interessati allo spazio pubblico, finisce per aumentare la disgregazione sociale; dall'altro lato i *catatonici* sono

più agganciabili da iniziative non stigmatizzanti costruite su oggetti circoscritti, utili e quotidiani.

Il tema della perimetrazione delle iniziative interessa anche tutto il terzo settore, in particolare il volontariato a cui, in certe politiche di welfare, viene scaricato addosso l'onere di intercettare i cittadini che la Pubblica amministrazione non riesce a raggiungere, ricevendo in cambio un'attestazione incontrovertibile di bontà circa il proprio operato (sempre che il volontariato non abbia l'ardire di disturbare il manovratore). In realtà la rappresentazione che ha sostenuto il modello di welfare egemone negli anni '90 (il cosiddetto *welfare mix*), secondo la quale dove non arrivava il pubblico sarebbe arrivato il privato sociale in virtù del proprio radicamento sociale, faceva riferimento ad un immaginario sociale che oggi non corrisponde più alla realtà. Fino a metà degli anni '90 l'azione della Pubblica amministrazione e dei suoi servizi, del volontariato, dei sindacati e dei partiti politici poggiava su una fitta trama di legami sociali che è andata progressivamente sfiandandosi. Fino al 1995 il terzo settore intercettava cittadini che, oltre ad essere utenti dei servizi, spesso erano iscritti a partiti politici e a sindacati. Oggi ognuno di questi soggetti sociali, politici e istituzionali ha un "intorno" di persone con cui è in relazione (a volte più soggetti insistono sulla stessa area di persone), ma il cambiamento radicale è costituito dall'enorme area di cittadini che non sono in relazione con nessuno di questi soggetti. Per questo il tema centrale, su cui tutti sono chiamati a misurarsi, riguarda il come "farsi soglia" rispetto a quest'area di cittadini. Assegnare un mandato al terzo settore di occuparsi di certe aree di utenti non è più sufficiente. Se ci sono nuovi problemi poco visibili, connessi a famiglie e persone poco visibili, occorre inserire nel mandato che coinvolge il terzo settore l'obbligo di "farsi soglia" rispetto a cittadini in esodo silente dalla cittadinanza.

6. Le rifrazioni di questa nuova situazione sul "sistema volontariato"

Il volontariato è da sempre un elemento naturale del paesaggio sociale: oggi viene valorizzato perché i legami sociali si sono allentati, ma è sempre esistito, collocandosi in un continuum che va dalle reti

di vicinato sino alle associazioni promotrici di iniziative sociali e politiche, passando attraverso la sconfinata serie di forme organizzate della società civile per scopi di solidarietà e filantropia.

Dagli anni '80 in poi, in corrispondenza con la progressiva riduzione della capacità dei partiti politici di funzionare da dispositivi di integrazione e coesione sociale, il volontariato, o meglio una parte organizzata di esso afferente prevalentemente all'area socio-assistenziale e in grado di generare nuove organizzazioni (in particolare le cooperative sociali) e reti di organizzazioni, si è proposto come leva cruciale per la rifondazione del welfare state.

Oggi si può dire che il volontariato sia il deposito più significativo di capitale sociale per la ricostruzione di legami comunitari (cfr. il consistente dibattito sviluppatosi negli ultimi anni su welfare community e welfare di prossimità a fronte della progressiva evaporazione delle reti sociali).

E tuttavia è innegabile come la spinta innovativa degli anni '80 sia stata in parte assorbita all'interno di un immaginario collettivo che identifica il volontariato come contenitore simbolico di tutto ciò che è eticamente "buono", come luogo che certifica la qualità morale delle azioni compiute dai singoli e dai gruppi, con tutti i rischi di diventare un vero e proprio "luogo comune", con le sue inevitabili derive:

- il rispecchiamento del volontariato nelle di lui fin troppo frequenti agiografie
- il diventare attività che salva la coscienza ma che "non disturba il manovratore" con una crescente contiguità verso il ritorno alla beneficenza
- la crescita di un "volontariato individualista". Su scala nazionale ed europea² è segnalato un trend relativo alla crescita di un impegno volontario pensato innanzitutto *per sé* (per la crescita personale del singolo individuo e/o come ricerca di un luogo protetto rispetto a una società iperprestativa); nulla di grave se ciò servisse a ridimensionare certe idealizzazioni salvifiche della figura del volontario, promuovendo l'evidenziazione dello

2 *Rapporto Censis*, 2005.

scambio che è sempre sotteso ad ogni attività volontaria; più preoccupante è invece il rischio dell'atrofizzarsi della spinta costruttiva di nuovi legami sociali dotati di senso (che è invece il patrimonio più prezioso che il volontariato porta in dote in questo tempo di grandi trasformazioni).

I racconti presenti all'interno di questa ricerca relativi al fatto che:

- molti volontari si sentono più prossimi ai loro utenti rispetto a qualche tempo fa, a motivo della condizione di fragilità diffusa negli ultimi anni;
- c'è meno tempo per fare volontariato, perché a motivo della crisi economica i volontari vengono riassorbiti da compiti di cura interni alla famiglia;

configurano uno scenario nuovo.

Alcuni dirigenti associativi intervistati sostengono che oggi il passaggio cruciale diventa assumere "il fatto che abbiamo dei limiti". Ciò apre una nuova, utile, ma dolorosissima frontiera di de-idealizzazione della funzione del volontario singolo e del volontariato più in generale. La crisi impone a tutti di prendere contatto col fatto che non siamo onnipotenti. Se in tempi di "vacche grasse" il volontariato aveva l'ambizione e la sensazione (spesso corretta) di riempire i buchi lasciati dallo Stato sociale, adesso ci si rende conto che può solo tamponare situazioni non ri-solvibili (*solvere* = sciogliere, eliminare), e con le quali dovremo convivere per lungo tempo. Si può dire che il contatto con le nuove vulnerabilità costituisca un'occasione molto significativa offerta al volontariato per uscire dall'immaginario agiografico e per assumere una connotazione più realistica e utile.

7. Quale rapporto con le istituzioni?

Il fronteggiamento delle problematiche poste dalle nuove vulnerabilità, e più complessivamente il nuovo welfare richiesto da questi nuovi tempi, chiama il volontariato ad un nuovo rapporto con le istituzioni, meno improntato alla rivendicazione di un riconoscimento e più centrato sulla messa in campo di:

- ipotesi di lettura dei problemi in gioco nella società in grado di smarcarsi dalle letture compiute dalle istituzioni;
-

-
- una dote di consenso dovuta al fatto che le organizzazioni di volontariato sono “soglia” rispetto ad aree di cittadini cui nessuno ha accesso;
 - competenze adeguate per gestire queste situazioni;
 - prodotti innovativi realizzati.

Simmetricamente è altrettanto cruciale che il volontariato chieda alle istituzioni di:

- non dare per scontato che esista una risorsa (il volontariato) già disponibile e in rete al proprio interno;
- superare la logica “a canne d’organo” che rende molto difficile il rapporto con le istituzioni;
- mettersi in ascolto delle letture che la società civile e in particolare il volontariato mettono a punto a partire dal loro fare;
- dotarsi di ipotesi di lettura innovative sui problemi che attraversano la società e sui modi per affrontarli;
- mettere a punto nuovi indicatori di valutazione.

A questo proposito è importante che il volontariato chieda che i propri progetti (sostenuti o meno sul piano economico) vengano valutati secondo criteri non meramente formali o genericamente contenutistici, ma strettamente legati alle questioni in gioco in questa profonda trasformazione cui è chiamato il sistema di welfare:

- Quanto si è “soglia”? Ovvero quanto si è capace di includere chi non chiede, ma ha bisogno, chi è oltre i soliti noti.
- Quante nuove persone sono state agganciate e quali nuove risorse (collaboratori) sono state generate?
- Quali nuovi servizi/risposte sono stati allestiti?
- Che sistemi di *governance* sono stati messi a punto?

8. Quali sostegni formativi?

I volontari intervistati hanno manifestato a più riprese l'importanza di sostegni formativi rispetto al complesso lavoro che stanno conducendo. Il volontariato è sempre stato particolarmente attento al tema della formazione.

Tuttavia in generale i prodotti formativi erogati ai volontari sono prevalentemente concentrati su dimensioni che oggi sembrano meno utili

rispetto alla gestione dei problemi afferenti all'area della vulnerabilità. Per questo ci permettiamo una breve digressione su questo tema.

Le proposte formative rivolte al volontariato, si possono suddividere in quattro tipologie:

- a) *Valoriale* (il "perché). Ha rappresentato per anni l'unico tipo di offerta formativa presente nel volontariato socioassistenziale (in altre aree dove la prestazione tecnica aveva alle spalle un corpus disciplinare più consolidato – come ad esempio nel settore sanitario – è sempre stata presente la formazione di tipo tecnico). La centratura è sui valori ispiratori (gratuità, servizio, ecc.), in genere con scarsa propensione a collegare quell'ispirazione con la concreta struttura organizzativa che ha il compito di veicolarla nel quotidiano. Oggi questo tipo di formazione può avere ancora un'importanza cruciale solo se è in grado di sostenere l'elaborazione delle scelte strategiche che il volontariato è chiamato a compiere e se riesce a collegarsi maggiormente con un pensiero sull'organizzazione (procedure di lavoro, personale, risorse finanziarie) evitando così fughe nell'angelismo formativo.
 - b) *Tecnica* (il "che cosa"). Da sempre presente nelle organizzazioni con un oggetto di lavoro più definito (in particolare nel campo della protezione civile e della sanità), questo tipo di formazione è cresciuta enormemente dal punto di vista quantitativo dopo la legge istitutiva dei registri regionali delle associazioni di volontariato, che ha imposto numerose incombenze di tipo *burocratico-amministrativo*. Allo stesso tempo l'affinamento delle consapevolezze circa il lavoro di assistenza alla persona, ha sviluppato un'area consistente di attività formative intorno al tema della *relazione d'aiuto*. Un ultimo livello su cui si è sviluppata una formazione di tipo tecnico attiene al complessificarsi progressivo delle organizzazioni di volontariato che ha richiesto sempre più sostegni nella *conduzione dei gruppi* e nelle *strategie di comunicazione*. Si tratta di zone di confine con la formazione più squisitamente centrata sull'organizzazione – e che quindi possono spesso durante i percorsi formativi
-

aprire ad essa –, ma che se ne discostano per la differenza fondamentale che distingue queste due tipologie formative: mentre quella tecnica è centrata sul “che cosa”, sul contenuto del servizio, quella organizzativa è centrata sul “come”, cioè sulle procedure di lavoro che consentono il perseguimento degli obiettivi e lo svolgimento del compito/servizio.

- c) *Organizzativa* (il “come”). È un’area poco frequentata nel volontariato. L’area del “come”, quella delle procedure che collegano i fini alla prassi operativa, il dire al fare, è la zona in cui viene fatto un test di realtà agli ideali. Si tratta di interventi che stanno a metà tra la formazione e la consulenza: in genere partendo da alcune disfunzioni registrate nella prassi quotidiana (demotivazione dei volontari, difficoltà nel passaggio delle informazioni, ecc), si cerca di ricostruire quegli aspetti della logica organizzativa complessiva che producono tali disfunzioni, per proporre correttivi in genere parziali e circoscritti. Non è un compito facile, poiché le organizzazioni di volontariato sono in genere fortemente impregnate di dimensioni affettive, che da un lato sono la “benzina” che consente loro di funzionare con una forte carica di innovazione e creatività, dall’altro lato rendono fortemente implicite, poco definite e fortemente variabili le procedure di lavoro³. Inoltre l’esplicitazione di tali nodi non è un’operazione sempre gradita all’interno di queste organizzazioni: infatti il legame affettivo su cui si regge un movimento tende a produrre situazioni fusionali, in cui a volte tutti fanno di tutto senza distinzione di ruoli, che spesso però sono funzionali alla sopravvivenza e alla produttività dell’organizzazione. Per tale motivo nell’intervento di tipo organizzativo è importante avere molta delicatezza e molto rispetto dei tempi con cui le organizzazioni sono in grado di cambiare. Nello stesso tempo va sottolineato come una solida cultura delle procedure di lavoro sia cruciale per il ruolo che il volontariato in parte già svolge, in

3 Questa affermazione non vale ovviamente per quelle organizzazioni con un oggetto di lavoro maggiormente definito come nel caso ad esempio delle associazioni di volontariato dell’area sanitaria.

parte intende assumere nella società.

- d) *Strategica* (“con chi e verso dove”). All’interno di questa espressione sono comprese le azioni (di formazione, ricerca, consulenza, sensibilizzazione) che costituiscono il terreno, al contempo meno frequentato e più decisivo, per il ruolo sociale e politico del volontariato. Per questo ci sembra importante che proprio su tale livello si concentri l’attenzione di un Centro di servizio. Quest’ultima area riguarda tutto l’insieme di relazioni che l’organizzazione di volontariato sviluppa verso l’ambiente esterno (le altre organizzazioni del privato sociale, i servizi sociali del pubblico, le scuole, ecc), dunque investe direttamente il nodo del posizionamento strategico del volontariato all’interno della ridisegnazione del welfare. Si tratta di una serie di iniziative che vanno dal lavoro di rete alla sensibilizzazione dei cittadini, dai progetti integrati con le scuole alle ricerche intervento sul territorio, fino alle mappature delle risorse presenti nelle varie zone e alla costituzione di banche dati a servizio della popolazione. Di per sé non sono cose nuove; il problema è che in genere vengono gestite senza una consapevolezza strategica globale, senza una finalizzazione comune. La formazione in quest’ambito dovrebbe avere la funzione di sostenere la crescita di tale consapevolezza e lo sviluppo di competenze relative al discernimento delle strategie locali più congrue rispetto agli obiettivi che le organizzazioni di volontariato si sono poste e alla competenza necessaria per condurle.

La prevalenza delle iniziative formative si è da sempre concentrata sulle tipologie a) e b), mentre quanto abbiamo visto nella ricerca segnala come siano cruciali le altre due tipologie: orientamento strategico in un contesto sottoposto a un mutamento vorticoso e gestione delle ricadute organizzative per sostenere, attraverso procedure di lavoro adeguate, l’opera dei volontari.

8.1. Una formazione laboratoriale

Per affrontare un simile contesto è evidente la necessità di allestire percorsi formativi in grado di rendere dirigenti, quadri intermedi e vo-

lontani delle Odv all'altezza della sfida che oggi è richiesta al volontariato. La formazione spesso viene proposta in modo eccessivamente semplificato rispetto alla complessità:

- dei nuovi problemi che la società propone
- delle dinamiche organizzative interne alle Odv che queste ultime sono chiamate a gestire.

Complessificazione esponenziale della vita sociale e velocizzazione progressiva dei cambiamenti rendono insufficiente una formazione pensata solo come un "prepararsi a". Quest'ultima presuppone che si sappia con precisione cosa si deve fare perché si è capito con precisione dove sta andando la società. Si sente invece la necessità di luoghi che accompagnino le azioni che le organizzazioni e le persone quotidianamente fanno aggiungendovi un lavoro di riflessione sull'azione (si potrebbe dire "*dentro* l'azione"). Occorre rendere l'aula un luogo di ricerca a partire dai dati raccolti dall'esperienza che persone e organizzazioni producono.

Più che una formazione intesa come infinita sospensione dell'azione occorre allestire occasioni di riflessione sulla prassi *dentro* la prassi. L'accompagnamento consulenziale che può seguire (o svolgersi lateralmente a) un percorso formativo consente di radicare nelle situazioni locali ciò che si è appreso e di favorire la costruzione di network tra l'interno e l'esterno. Nelle organizzazioni particolarmente ricche (e al contempo oberate) di storia⁴ l'innovazione è costretta a prendere strade laterali e interstiziali, spesso assumendo la forma di progetti con finanziamenti annuali, che vengono rinnovati più volte fino a diventare una nuova parte dell'organizzazione (non progettata intenzionalmente). È come se vi fosse la necessità di uno sviluppo protetto di queste nuove forme di vita, al riparo dalle resistenze delle

4 Sul ruolo giocato dalla storia (dal ciò che è tradizione e potere istituito) all'interno delle organizzazioni rimando sia al testo di C. Castoriadis, *L'institution imaginaire de la société*, Paris, 1977 – parzialmente tradotto *L'istituzione immaginaria della società*, Bollati Boringhieri, Torino, 1995 – sia alla recente traduzione del *Vocabulaire de psychosociologie* (Barus-Michel J., Enriquez E., Lèvy A., Paris, 2002) *Dizionario di psicopsicologia*, a cura di C. Kaneklin e F. Olivetti Manoukian, R. Cortina, Milano, 2005; si vedano soprattutto le voci *Castoriadis*, e *Rappresentazione e immaginario*.

routine. Il dispositivo in grado di svolgere questa funzione è un'organizzazione che nasce come temporanea, che a volte assume maggiore stabilità, e che in ogni caso è caratterizzata da un elevato livello di complessità. I percorsi formativi a volte possono svolgere il ruolo di organizzazione temporanea per ripensare le routine e, rielaborando informazioni intorno all'esperienza, avviare l'allestimento di nuove piste di lavoro.

Lo specifico della formazione riguarda i saperi di "transito" tra il dire e il fare, concerne cioè quelle ipotesi relative a che cos'è e come funziona il cambiamento, un'organizzazione, un gruppo, l'apprendimento, che utilizziamo, consciamente o meno, quando dobbiamo tradurre certi principi o certe letture generali nelle situazioni concrete. Queste ipotesi non sono date una volta per tutte, ma vanno verificate (ed eventualmente modificate) continuamente a contatto con le situazioni concrete. Per questo a chi fa formazione oggi se da un lato è richiesto di co-costruire i saperi coi partecipanti più che dare delle "dritte", dall'altro lato è richiesto anche di assumersi la responsabilità di rischiare di proporre ipotesi che funzionino da bussola in grado di orientare rispetto a situazioni complesse e di difficile decifrazione. In questo senso la formazione non è solo trasmissione o accompagnamento ma può essere *occasione di costruzione di nuovo pensiero*. La società odierna è ricca di luoghi di pura azione e di altri di puro pensiero; è povera invece di occasioni in cui si pensa l'azione dentro l'azione stessa. Siamo alluvionati da letture di scenario e scenaristi. E siamo sommersi da una vita quotidiana, travolgente, complessa e produttrice di sofferenza. Nuovi sguardi sulle cose si possano produrre solo assumendo fino in fondo la vita quotidiana di persone, gruppi e organizzazioni, vale a dire il deposito locale dei grandi flussi globalizzati.

Rispetto a problemi che evolvono in fretta le risposte non sono reperibili in qualche manuale, ma vanno cercate insieme alle persone che vivono questi nuovi problemi. Le persone comuni vanno insomma viste come depositi di intuizioni, prevalentemente non rielaborate, ma cruciali per la lettura e il fronteggiamento delle nuove situazioni. Sempre meno ci si può permettere di utilizzare la "gente" per preleva-

re conoscenza e decidere. Le persone vanno coinvolte nei processi decisionali non per un'astratta velleità democraticistica, ma perché senza i loro saperi è pressoché impossibile cogliere la reale portata dei cambiamenti in atto.

Il micro è molto più complesso del macro. Per questo molti si cimentano nelle letture di scenario e pochi sono affascinati dal rovistare nelle pieghe delle cose minute di tutti i giorni per cercare di scoprire nuove idee. Intesa in quest'ottica la formazione è una componente cruciale di un progetto di educazione democratica. Senza spazi di riflessione la prassi si vota al pensiero unico. L'apertura di nuovi punti di vista apre alla possibilità di nuove azioni. Perché solo se le persone vedono cose nuove possono desiderare di fare cose nuove.

Dunque diventa cruciale lavorare a partire dai materiali di cui i volontari sono portatori, costruendo percorsi formativi brevi, centrati sulla gestione di situazioni problematiche. Le riflessioni e le concettualizzazioni dovranno innestarsi sull'esame di queste situazioni concrete (che possono sfociare anche in attività di progettazione in situazione).

9. Il lavoro sociale come deposito di saperi cruciali

La valorizzazione dei saperi di cui sono portatori i volontari non va compiuta per un'esigenza astrattamente democraticistica, ma per un motivazione di stretta utilità

I sistemi di welfare pubblico-privati in questi anni hanno funzionato da "presa a terra" della globalizzazione, gestendo le ricadute di questo ampio e complesso fenomeno sulla vita quotidiana delle persone, sobbarcandosi, con intensità crescente nel tempo, il compito non solo di implementare le politiche di territorio, ma in genere anche di inventarle, dentro contesti frammentati, spesso a fronte di cambiamenti demografici epocali.

La ricognizione compiuta in questa ricerca mostra come in Toscana soprattutto il volontariato abbia costruito esperienze molto significative. E tuttavia, viste dall'alto, queste esperienze spesso appaiono come un bricolage di contesti irrelati, senza una strategia volta a connetterle e a fornire loro una prospettiva più ampia.

Diventa cruciale investire in questa direzione apprezzando il sapere

prodotto dal lavoro sociale, ovvero attraverso il *fare*⁵ in contesti di *quotidianità*. Operazione non semplice a fronte di un pensiero dominante occupato da una razionalità strumentale⁶ che mal sopporta una forma di conoscenza non semplificante, non assertiva, graduale, non esaustiva, bisognosa di approssimazioni successive e di continue ricalibrature, quale quella che si produce nel fare. Se si considera lo scarso appeal del sapere sociale, a motivo della sua non elevata capacità predittiva degli effetti di un'azione⁷ (soprattutto se misurato con la performatività del sapere sanitario), si può immaginare la difficoltà degli operatori sociali, ma anche della gente comune, a considerare le intuizioni che costellano il loro "corpo a corpo" continuo con la realtà, come un sapere degno di essere valorizzato, analizzato e comparato per costruire ipotesi più perspicaci intorno ciò che sta succedendo nel mondo e soprattutto alle modalità per intervenirevi.

10. Il welfare a un punto di non ritorno

Ritorniamo in sede conclusiva al tema della trasformazioni del welfare necessarie per fare i conti con le nuove diffuse vulnerabilità: a un aumento del numero e della complessità dei problemi (un infragilimento diffuso dei cittadini che tocca anche fasce di popolazione che non avevano mai conosciuto la difficoltà di arrivare a fine mese) fa riscontro una contemporanea diminuzione delle risorse finanziarie e dei legami sociali.

La configurazione dei servizi di welfare che abbiamo conosciuto a partire dagli anni '70 non sembra più adeguata a leggere e gestire i nuovi problemi che attraversano i cittadini e non può più contare su un consenso sociale diffuso, mentre sta crescendo l'adesione verso ipotesi di 'smantellamento' (con la ripresa dell'antico codice della beneficenza). Le difficoltà di questi servizi non dipendono da un loro

5 Cfr. l'esemplare e minuziosa ricostruzione del pensiero insito nel fare compiuta da R. Sennet in *L'uomo artigiano*, Feltrinelli, Milano, 2008.

6 C. Taylor, *Il disagio della modernità*, Laterza, Bari-Roma, 1994.

7 Cfr. J. Elster, *Come si studia la società*, Il Mulino, Bologna, 1993. La società (oggetto del lavoro sociale) è un groviglio in cui l'inserimento di una variabile produce più effetti imprevisti rispetto a quelli voluti.

cattivo funzionamento, ma dalla trasformazione del loro oggetto di lavoro: se la società cambia tumultuosamente, i servizi, occupandosi dei problemi che le persone incontrano nel vivere sociale, sono chiamati a modificare profondamente il loro modo di lavorare. Il welfare sembra così giunto a un punto di non ritorno: o si riprogetta insieme ai cittadini ricostruendo un senso condiviso (un con-senso) o rischia di erogare “prodotti di nicchia”, un “lusso” riservato a chi ha le competenze, la disperazione e a volte la sfrontatezza per accedervi, o a chi rientra nelle categorie previste dal mandato istituzionale.

È di tutta evidenza che un nodo strategico di tale portata richiede un coinvolgimento complessivo della collettività, chiamata ad assumere una responsabilità politica rispetto a questo problema.

Il welfare si presenta così come un terreno estremamente significativo per la ripresa dei processi partecipativi e, simmetricamente, il modello metodologico e organizzativo della democrazia può arricchirsi e articolarsi in forme nuove proprio a partire dal fronteggiamento dei nuovi problemi che le persone pongono ai servizi, utilizzando le conoscenze sedimentate dagli operatori sociali nel corpo a corpo con le fragilità.

In questo senso la crisi che stiamo attraversando può essere vista anche come una grande opportunità per avviare nuovi processi partecipativi e al contempo riprogettare servizi di welfare qualificati e a costi contenuti perché costruiti e gestiti coi cittadini.

11. Tre modelli di welfare

Il confronto sullo Stato sociale registra oggi su scala nazionale una polarizzazione intorno a due modelli:

- il primo tende a incentivare l'imprenditorialità della società civile, illudendosi che abbia al suo interno energie autoregolatrici in grado di far fronte “naturalmente”, senza un accompagnamento delle istituzioni, ai nuovi problemi che attraversano la società;
 - il secondo dà fiducia a servizi che hanno accumulato nel tempo un'enorme *know-how*, ma che oggi, a fronte di profonde trasformazioni sociali, sono chiamati a riformulare le letture di
-

cui dispongono, i metodi con cui intervengono e soprattutto a misurarsi col numero crescente di persone povere, o in via di impoverimento, che affollano la società; rispetto a questa situazione il secondo modello rischia di gestire la decadenza della Pubblica amministrazione all'interno di nicchie certificate e accreditate, mentre intorno crescono forme di auto-organizzazione sommersa⁸ o *for profit*.

Esiste una via che più che intermedia è semplicemente diversa: *generare nuove risorse corresponsabilizzando cittadini e forze della società civile*, con un imprescindibile ruolo di regia del pubblico visto non come gestore, ma come broker di territorio, capace di accompagnare la crescita di nuove risposte e di favorirne l'autonomia all'interno di un mercato sociale co-costruito e co-gestito da pubblico, privato sociale, cittadini attivi, imprese. Questa strada aiuta a considerare che:

- intervenire a favore delle nuove fragilità oggi richiede *più tempo* (ascolto, accompagnamento, attivazione, manutenzione) *che soldi* (ma la finestra temporale tende ad abbreviarsi)
- un welfare partecipato è meno costoso di un welfare assunto totalmente dai servizi, perché parte del prodotto viene erogato in collaborazione con i cittadini
- poiché l'elemento centrale per favorire l'attivazione di persone e famiglie è la *riflessività*, questa non può avvenire in astratto: serve un fare (*un oggetto di lavoro utile*), perché solo intorno a un fare può svilupparsi una relazione dotata di senso; ed è questa relazione la premessa per costruire riflessioni in grado di toccare le persone affinché possano aprirsi in loro nuovi orientamenti rispetto alla bulimia esperienziale dominante.

8 Ciò avviene a fronte di un welfare già *de facto* 'voucherizzato', perché basato per il 70% su erogazioni monetarie -pensioni e indennità di accompagnamento-, spesso utilizzate per finanziare il welfare informale delle assistenti familiari straniere: oltre un milione di operatrici, spesso non regolarizzate, senza le quali il nostro sistema socio-assistenziale crollerebbe, ma che è al contempo il grimaldello che sta scardinando il nostro attuale modello di welfare, poiché è tutto privato e gestito direttamente dalle famiglie

12. Un'idea adeguata della sussidiarietà e del ruolo di regia del pubblico

Questa via intermedia richiede una corretta idea di sussidiarietà e del ruolo di regia che al suo interno il pubblico è chiamato a svolgere. Non si tratta nè di favorire la *deregulation*, né di controllare oppresivamente tutto ciò che si muove nella vita sociale. Si tratta di avere consapevolezza del nuovo contesto in cui si svolge la scena: obsolescenza del welfare mix -non perché non abbia funzionato in passato, ma perché lo stesso terzo settore è chiamato ad uno sforzo per farsi soglia rispetto a cittadini in esodo dalla cittadinanza-; esperienze di solidarietà promosse dalla società civile che, all'interno della crescente crisi di legami sociali, finiscono spesso per perimetrarsi all'interno del proprio ambito, senza connessione con altri contesti; vergogna di tante persone a mostrare le proprie difficoltà/fragilità.

In questo quadro alle istituzioni spetta il compito di accompagnare la crescita di nuove esperienze fino a che possono camminare con le loro gambe, limitandosi successivamente a una blanda supervisione (nella consapevolezza che i gruppi vivono ineludibili saliscendi, conflitti interni e dinamiche autodistruttive).

Se c'è un calo di partecipazione, al pubblico spetta di riattivarla.

Se c'è un calo di connessione tra le iniziative, al pubblico spetta di collegarle.

Se tutto funziona, il pubblico lo lascia funzionare

Se da un lato un welfare tutto pubblico, oltre ad essere insostenibile rispetto alle attuali possibilità finanziarie, finisce per impoverire le risorse di autoattivazione presenti tra i cittadini, dall'altro lato il diffuso fastidio per la regia del pubblico equivale all'irritazione che provano i sostenitori del liberismo in economia rispetto alle regole che lo Stato può porre al mercato.

Se lo Stato è la *parte* del corpo sociale specializzata negli interessi del *tutto*⁹, oggi il tutto della comunità chiede la generazione di nuove risorse. Le istituzioni sono chiamate allora a far crescere fra i cittadini

9 J. Maritain, *La persona umana e il bene comune*, tr. it. Vita e pensiero, Milano, 1972, p. 45.

nuove disponibilità a collaborare, nuovi partner in grado di affiancarsi ai soggetti già presenti, arricchendo un quadro che, benché segnato da crescenti problematicità, non manca di risorse molto significative. Ed è in questo quadro, e a partire da questo quadro, che il volontariato può giocare un ruolo assolutamente decisivo, come questa ricerca mostra con un livello di dettaglio molto elevato.

Bibliografia

AA.VV.

2011 — *Circuiti virtuosi di contrasto della vulnerabilità. Gli apprendimenti del Programma Fragili Orizzonti*, supplemento monografico di "Animazione Sociale", n. 258.

AA.VV.

2012 — *Costruire partecipazione al tempo della vulnerabilità*, supplemento monografico di "Animazione Sociale", n. 259.

BAUMAN Z.

1999 — *La società dell'incertezza*, trad. it., Il Mulino, Bologna.

2000 — *La solitudine del cittadino globale*, trad. it., Feltrinelli, Milano.

BALLARINO G., COBALTI A.

2003 — *Mobilità sociale*, Carocci, Roma.

BARUS-MICHEL J., ENRIQUEZ E., LÈVY A.

2002 — *Vocabulaire de psychosociologie*, Paris.

BECK U.

2000 — *La società del rischio*, trad. it., Carocci, Roma.

2000 — *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*, trad. it., Einaudi, Torino.

BORGHI V. (a cura di)

2005 — *La vulnerabilità sociale in Emilia-Romagna*, Ires, Bologna.

CERI P.

2003 — *La società vulnerabile. Quale sicurezza, quale libertà*, Laterza, Bari

CARBONI S. E GISFREDI P.

2007 — *Percorsi di impoverimento nella Provincia di Pisa. Tra deprivazioni e fronteggiamento, attraverso l'uso delle*

interviste biografiche, Osservatorio per le Politiche Sociali, Pisa.

CARBONI S. E GISFREDI P.

2007 — *Percorsi di impoverimento nella Provincia di Massa e Carrara. Tra deprivazioni e fronteggiamento, attraverso l'uso delle interviste biografiche*, Osservatorio per le Politiche Sociali, Massa Carrara.

CARBONI S. E GISFREDI P.

2011 — *Indagine qualitativa su povertà, vulnerabilità, esclusione sociale* in Tomei G. (a cura di), *Capire la crisi. Approcci e metodi per le indagini sulla povertà*, Plus, Pisa.

CASTORIADIS C.

1977 — *L'institution imaginaire de la société*, Paris.

1995 — *L'istituzione immaginaria della società*, trad. it., Bollati Boringhieri, Torino.

CENSIS

Rapporto 2005.

CASTEL R.

1995a — *Le insidie dell'esclusione*, in "Assistenza sociale", n. 2, aprile-giugno, pp. 37-51.

1995b — *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris.

1997 — *Disuguaglianza e vulnerabilità sociale*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", n. 1, 38, pp. 41-56.

2004 — *L'insicurezza sociale*, trad. it., Einaudi, Torino.

CORBETTA P.

2003 — *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*, vol. III, *Le tecniche qualitative*, Il Mulino, Bologna.

CORRAO S.

2002 — *Il Focus Group*, Franco Angeli, Milano.

EHRENBERG A.

2002 — *La fatica di essere se stessi*, tr. it. Einaudi, Torino.

ELSTER J.,

1993 — *Come si studia la società*, trad. it., Il Mulino, Bologna.

ESPING-ANDERSEN G.

1997 — *I fondamenti sociali delle economie postindustriali*, trad. it, Il Mulino, Bologna.

FULLIN G.

1995 — *Instabilità del lavoro e vulnerabilità: dimensioni punti di equilibrio ed elementi di fragilità*, "Rassegna italiana di sociologia", n. 4, pp. 553-586.

2002 — *Precarietà del lavoro e instabilità del reddito. La famiglia come protezione contro i rischi*, in "Politiche del lavoro", n. 1.

FERRERA M.

1998 — *Le trappole del welfare*, Il Mulino, Bologna.

GIDDENS A.

1994 — *Le conseguenze della modernità*, trad. it., Il Mulino, Bologna.

IRER

2001 — *Quattro studi sulla vulnerabilità sociale in Lombardia*, Guerini e Associati, Milano.

IRES

2005 — *La vulnerabilità sociale in Emilia-Romagna*, Materiali Ires, Bologna, 2005 (www.ires.it)

KANEKLIN C. E OLIVETTI MANOUKIAN F. (a cura di)

2005 — *Dizionario di psicosociologia*,

R. Cortina, Milano.

MARITAIN J.

1972 — *La persona umana e il bene comune*, trad. it., Vita e pensiero, Milano.

MAZZOLI G.

Cittadini invisibili in esodo silente dalla cittadinanza, in AA.VV, *Costruire partecipazione al tempo della vulnerabilità*, cit., pp. 15-26.

MICHELI G.

2002 — *La nave di Teseo. La condizione anziana e l'identità nel cambiamento*, FrancoAngeli, Milano.

NAVARINI G.

2002 — *Potenzialità di attivazione delle risorse: uno sguardo alla capacità delle famiglie*, in Ranci C., 2002a, cit.

NEGRI N., SARACENO C.

2003 — *Povertà e vulnerabilità sociale in aree sviluppate*, Carocci, Roma.

NEGRI N.

2006 — *La vulnerabilità sociale*, in "Animazione sociale", agosto/settembre, pp. 15-19.

NEGRI N. E FILANDRI M.

2010 — *Restare di ceto medio*, Il Mulino, Bologna.

OLIVETTI MANOUKIAN F.

1998 — *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*, Il Mulino, Bologna.

PACI M.

2006 — *Nuovi lavori, nuovo welfare*, Il Mulino, Bologna.

PAVOLINI E.

2002 — *Il welfare alle prese con i mutamenti sociali: rischio, vulnerabilità, frammentazione*, in "Rassegna italiana di sociologia", n. 4, pp. 587-618.

RANCI C.

2002 — *Fenomenologia della vulnerabilità sociale*, in "Rassegna italiana di sociologia", n. 4, pp. 521-551.

2002a — *Le nuove disuguaglianze sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna

RINALDINI F.

2005 — *Vulnerabilità come chiave di ricerca*, in Ires, *La vulnerabilità sociale in Emilia-Romagna*, cit.

ROSANVALLON P.

1997 — *La nuova questione sociale. Ripensare lo Stato assistenziale*, trad. it., Edizioni Lavoro, Roma.

RUGGERI F.

2004 — *La crisi di sicurezza come sfida societaria contemporanea*, in *La sicurezza come sfida sociale*, a cura di Cazzola F., Coluccia A., Ruggeri F., FrancoAngeli, Milano.

SEMI G.

La questione del ceto medio: un percorso bibliografico, http://www.consigliosocietari.org/public/files/ceto-medio/Semi_La-crisi-del-ceto-medio.pdf

TAYLOR C.

1994 — *Il disagio della modernità*, trad. it, Laterza, Bari-Roma, 1994.

TARANTOLA A.M.

2012 — *Le famiglie italiane nella crisi*, nota della Banca d'Italia, Genova, aprile 2012, http://www.bancaditalia.it/interventi/intaltri_mdir/tarantola-4-4-12.pdf

TOMEI G. (a cura di)

2011 — *Capire la crisi. Approcci e metodi per le indagini sulla povertà*, Plus, Pisa.

TOMEI G., NATILI M., (a cura di)

2011 — *Dinamiche di impoverimento. Meccanismi, traiettorie ed effetti in un contesto locale*, Carocci, Roma.

SENNET R.

2008 — *L'uomo artigiano*, trad. it., Feltrinelli, Milano.

Gli autori

Simona Carboni, laureata in Scienze Politiche ad indirizzo politico-sociale, è dottore di ricerca in Storia e Sociologia della modernità. È stata assegnista di ricerca e poi docente a contratto di *Sociologia Politica e Sociologia dell'Amministrazione* presso l'Università di Pisa. Fa parte del team di ricerca della Fondazione Volontariato e Partecipazione di Lucca. Si occupa di promozione della cittadinanza degli utenti, politica sociale, lavoro sociale, qualità della vita urbana. Più di recente ha pubblicato *La cittadinanza dell'utente per i professionisti del sociale: tra possibilità e contraddizioni*, in Facchini C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti di welfare*, Bologna, Il Mulino, 2010; con P. Gisfredi, *Indagine qualitativa su povertà, vulnerabilità, esclusione sociale* in (a cura di) Tomei G., *Capire la crisi. Approcci e metodi per le indagini sulla povertà*, Pisa, Plus, 2011. Per Cesvot ha curato, (con Elia E. e Tola P.), *Anziani e non autosufficienza. Ruolo e servizi del volontariato in Toscana*, "I Quaderni", n.57, 2012.

Gino Mazzoli, psicosociologo, si occupa da 25 anni di consulenza, ricerca e formazione verso enti locali, aziende Usl, istituzioni educative, organizzazioni di volontariato e cooperative sociali, in diverse regioni italiane dedicandosi in modo particolare alla costruzione di network territoriali con cittadini, terzo settore e istituzioni per la produzione di servizi alla persona, in particolare per affrontare i nuovi disagi, per lo più invisibili, da cui sono attraversati strati sempre più diffusi di famiglie. Dopo aver ricoperto incarichi politici e amministrativi, negli anni '80 e '90 è stato fra i principali animatori del fenomeno delle scuole di formazione all'impegno socio-politico. Ha collaborato per 10 anni con Studio Aps di Milano, fondando poi Studio Praxis e collaborando con diverse università italiane. Dal 2010 coordina il laboratorio di cittadinanza attiva "Spazio comune" (www.spaziocomune.eu) promosso dalla rivista Animazione sociale, dalle maggiori organizzazioni del terzo settore e da alcune università. Tra le sue pubblicazioni: *Capire la politica*, 2 voll, Edb, Bologna (1994); *Fare osservazioni. Un'e-*

sperienza di attivazione della comunità locale facendo ricerca con le scuole e i servizi socioassistenziali, Fondazione Manodori, Reggio Emilia (1997); *Famiglierisorse. Un percorso di progettazione partecipata di un servizio per la cooperazione fra famiglie e servizi sociali*, Provincia di Reggio Emilia (1999); *Reggio capitale sociale. Il riposizionamento strategico degli attori del terzo settore nella ridefinizione del welfare locale*, Regione Emilia Romagna (2000); *Cose (mai) viste. Ri-conoscere il lavoro psicosociale nei Sert*, Carocci, Roma (2003) (con F. Olivetti Manoukian e F. d'Angella); *Emozioni sociali. Quattro anni di progetti per sensibilizzare i giovani al volontariato e ai problemi di cui si occupa*, (con L. Sironi), Centro di servizio al volontario "Dar voce", Reggio Emilia, 2003; *Il welfare come leva dello sviluppo locale*, supplemento al n. 1/2004 di Animazione sociale; *Attivare la generatività delle famiglie nella comunità*, (inserto) Animazione sociale, 6/7, 2005; *C'è spazio per un volontariato dei giovani?* edizioni Gruppo Abele, Torino, 2008; *Piccole imprese globali. Una comunità costruisce servizi per le famiglie*, Franco Angeli, Milano, 2009; *Articolare la partecipazione in tempi di esodo dalla cittadinanza*, Animazione sociale, 245/2010, pp. 31-67; *Costruire cittadinanza nel tempo della vulnerabilità* (ed. con R. Guidi), Laboratori dello Spazio comune, supplemento ad Animazione sociale, 259/2011.

Adonella Guidi, laureata in Filosofia, indirizzo Filosofia Sociale, si è specializzata in Psicosociologia a Milano presso lo studio Aps e, recentemente, ha conseguito il titolo di *councillor* biosistemico. Ha lavorato per oltre 10 anni nel terzo settore ed in particolare nella cooperazione sociale occupandosi di minori in difficoltà, immigrazione, rom e marginalità. Dopo vari incarichi istituzionali all'interno della cooperazione sociale ha sviluppato il proprio interesse verso l'ambito della formazione e della consulenza e dal 2006 è consulente della Conferenza dei Sindaci dell'Istruzione – Zona Pisana, membro della segreteria tecnica e del Centro Ricerca Educativo-Didattica. Si occupa di Programmazione Integrata Territoriale e di Processi Partecipativi comunitari, di formazione e di ricerca. Dal 2011 è membro attivo del laboratorio di Cittadinanza Attiva Spazio Comune ed ha collabo-

rato attivamente all'organizzazione del Convegno *#SPAZIO COMUNE Costruire partecipazione nel tempo delle vulnerabilità*, Lucca 24 e 25 febbraio 2012. Ha pubblicato: *Presentazione del Progetto realizzato in collaborazione con Save the Children*, all'interno degli Atti del Convegno *Minori Migranti Nuovi Cittadini*, Lucca 30 e 31 marzo 2004, *Strutture e Servizi per l'accoglienza dei minori* all'interno della ricerca finanziata da Cevot *Atlante dell'alloggio Sociale e dell'accoglienza in Toscana*, a cura di Arci Toscana e Fondazione Michelucci 2006; Zygmunt Bauman in *Percorsi Sociologici, Per una Storia della Sociologia Contemporanea*, Mondadori Università, 2010.

Indice

Introduzione

La vulnerabilità secondo il volontariato toscano: coordinate di un progetto di ricerca

di Simona Carboni p. 5

Capitolo 1

Ricercare attorno alla vulnerabilità sociale: ipotesi interpretative e annotazioni di metodo

di Simona Carboni » 9

Capitolo 2

L'offerta associativa per il disagio socio-economico: una panoramica sul presente

di Simona Carboni » 37

Capitolo 3

Le trasformazioni sul lato della domanda: nuovi meticcianti sociali e vecchie presenze

di Simona Carboni » 49

Capitolo 4

Le trasformazioni sul lato della domanda: bisogni che aumentano, bisogni che cambiano

di Simona Carboni » 69

Capitolo 5

Le trasformazioni sul lato dell'offerta: ripensare i servizi in periodi di crisi

di Simona Carboni e Adonella Guidi » 89

Capitolo 6

La vulnerazione dei volontari

di Simona Carboni » 117

Annotazioni conclusive

di Gino Mazzoli p. 127

Bibliografia » 151

Gli Autori » 155



“I Quaderni” del Cesvot

Quaderno 1

Lo stato di attuazione del D.M. 21/11/91 e successive modifiche
Relazione assemblea del seminario

Quaderno 2

Volontari e politiche sociali: la Legge regionale 72/97
Atti del Convegno

Quaderno 3

Gli strumenti della programmazione nella raccolta del sangue e del plasma
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 4

Terzo settore, Europa e nuova legislazione italiana sulle Onlus
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 5

Privacy e volontariato
Regina Podestà

Quaderno 6

La comunicazione per il volontariato
Andrea Volterrani

Quaderno 7

Identità e bisogni del volontariato in Toscana
Andrea Salvini

Quaderno 8

Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato
Gisella Seghettini

Quaderno 9

La popolazione anziana: servizi e bisogni. La realtà aretina
Roberto Barbieri, Marco La Mastra

Quaderno 10

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato
Stefano Ragghianti

Quaderno 11

Oltre il disagio. Identità territoriale e condizione giovanile in Valdera
Giovanni Bechelloni, Felicità Gabellieri

Quaderno 12

Dare credito all'economia sociale. Strumenti del credito per i soggetti non profit
Atti del convegno

Quaderno 13

Volontariato e Beni Culturali
Atti Conferenza Regionale

Quaderno 14

I centri di documentazione in area sociale, sanitaria e sociosanitaria: storia, identità, caratteristiche, prospettive di sviluppo
Centro Nazionale del volontariato, Fondazione Istituto Andrea Devoto

Quaderno 15

L'uso responsabile del denaro. Le organizzazioni pubbliche e private nella promozione dell'economia civile in toscana
Atti del convegno

Quaderno 16

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato
Stefano Ragghianti

Quaderno 17**Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**

Stefano Ragghianti, Gisella Seghettini

Quaderno 18**Accessibilità dell'informazione. Abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione**

Francesca Giovagnoli

Quaderno 19**Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione**

Mauro Pellegrino

Quaderno 20**Le dichiarazioni fiscali degli Enti non Profit**

Stefano Ragghianti

Quaderno 21**Le buone prassi di bilancio sociale nel volontariato**

Maurizio Catalano

Quaderno 22**Raccolta fondi per le Associazioni di Volontariato. Criteri ed opportunità**

Sabrina Lemmetti

Quaderno 23**Le opportunità "finanziarie e reali" per le associazioni di volontariato toscane**

Riccardo Bemì

Quaderno 24**Il cittadino e l'Amministrazione di sostegno. Un nuovo diritto per i malati di mente (e non solo)**

Gemma Brandi

Quaderno 25**Viaggio nella sostenibilità locale: concetti, metodi, progetti realizzati in Toscana**

Marina Marengo

Quaderno 26**Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**

Stefano Ragghianti

Quaderno 27**Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 2° rapporto di indagine**

Andrea Salvini, Dania Cordaz

Quaderno 28**La tutela dei minori: esperienza e ricerca**

Fondazione Il Forteto onlus - Nicola Casanova, Luigi Goffredi

Quaderno 29**Raccontare il volontariato**

Andrea Volterrani

Quaderno 30**Cose da ragazzi. Percorso innovativo di Peer Education**

Luca Napoli, Evelina Marallo

Quaderno 31**L'arcobaleno della partecipazione. Immigrati e associazionismo in Toscana**

Ettore Recchi

Quaderno 32**Non ti scordar di te. Catalogo dei fondi documentari del volontariato toscano**

Barbara Anglani

Quaderno 33**Buone prassi di fund raising nel volontariato toscano**Sabrina Lemmetti

Quaderno 34

Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato
Luca Bagnoli

Quaderno 35

Le responsabilità degli organi amministrativi delle associazioni di volontariato
Stefano Ragghianti, Rachele Settesoldi

Quaderno 36

Storie minori - Percorsi di accoglienza e di esclusione dei minori stranieri non accompagnati
Monia Giovannetti

Quaderno 37

Ultime notizie! La rappresentazione del volontariato nella stampa toscana
Carlo Sorrentino

Quaderno 38

Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato
Guida pratica
Riccardo Bemi

Quaderno 39

Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato
Riccardo Bemi, Stefano Ragghianti

Quaderno 40

Cittadinanze sospese. Per una sociologia del welfare multiculturale in Toscana
Carlo Colloca

Quaderno 41

Un mondo in classe. Multietnicità e socialità nelle scuole medie toscane

Ettore Recchi, Emiliana Baldoni,
Letizia Mencarini

Quaderno 42

Altre visioni. Le donne non vedenti in Toscana
Andrea Salvini

Quaderno 43

La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano
Andrea Bilotti, Lorenzo Nasi, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 44

Le donazioni al volontariato. Agevolazioni fiscali per i cittadini e le imprese
Sabrina Lemmetti, Riccardo Bemi

Quaderno 45

Una promessa mantenuta. Volontariato servizi pubblici, cittadinanza in Toscana
Riccardo Guidi (2 voll.)

Quaderno 46

Atlante del volontariato della protezione civile in Toscana
Riccardo Pensa

Quaderno 47

La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità
Valentina Albertini, Giulia Capitani

Quaderno 48

Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato. Aggiornamento 2009
Riccardo Bemi

Quaderno 49

Volontariato e formazione a distanza
Giorgio Sordelli

Quaderno 50

Il volontariato. Immagini, percezioni e stereotipi
Laura Solito, Carlo Sorrentino

Quaderno 51

Le competenze del volontariato. Un modello di analisi dei fabbisogni formativi
Daniele Baggiani

Quaderno 52

Le nuove dipendenze. Analisi e pratiche di intervento
Valentina Albertini, Francesca Gori

Quaderno 53

Atlante sociale sulla tratta. Interventi e servizi in Toscana
Marta Bonetti, Arianna Mencaroni, Francesca Nicodemi

Quaderno 54

L'accoglienza dei volontari nel Terzo Settore. Tecniche di comunicazione e suggerimenti pratici
Stefano Martello, Sergio Zicari

Quaderno 55

Il lavoro nelle associazioni di volontariato
a cura di Sabrina Lemmetti

Quaderno 56

La comunicazione al centro. Un'indagine sulla rete dei Centri di Servizio per il Volontariato
a cura di Gaia Peruzzi

Quaderno 57

Anziani e non autosufficienza. Ruolo e servizi del volontariato in Toscana
a cura di Simona Carboni, Elena Elia, Paola Tola

Quaderno 58

Il valore del volontariato. Indicatori per una valutazione extraeconomica del dono
Alessio Ceccherelli, Angela Spinelli, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 59

Città e migranti in Toscana. L'impegno del volontariato e dei governi locali per i diritti di cittadinanza
Carlo Colloca, Stella Milani e Andrea Pirni

Quaderno 60

Il volontariato inatteso. Nuove identità nella solidarietà organizzata in Toscana
a cura di Andrea Salvini e Luca Corchia

Quaderno 61

Disabilità e "dopo di noi" Strumenti ed esperienze
a cura di Francesca Biondi Dal Monte
Elena Vivaldi

Quaderno 62

Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato
a cura di Riccardo Bemi

Quaderno 63

Fund raising per il volontariato
a cura di Sabrina Lemmetti

Quaderno 64

Volontariato senza frontiere. Solidarietà internazionale e cooperazione allo sviluppo in Toscana
a cura di Fabio Berti e Lorenzo Nasi

Quaderno 65

**Volontariato e invecchiamento
attivo**

**a cura a cura di Elena Innocenti e
Tiziano Vecchiato**

Stampato in Italia
da La Grafica Pisana - Bientina (Pisa)
Novembre 2013