



# OLTRE LA CRISI: LA FANTASIA DELLA CARITÀ

VII Rapporto annuale 2012  
dei servizi Caritas  
e Fondazione Comunità Solidale



# SOMMARIO

	pag.
PRESENTAZIONE	5
INTRODUZIONE	6
PRIMA PARTE	
Contesto generale – il Trentino	6
Presenza sul territorio dei servizi di Caritas e Fondazione Comunità Solidale	7
SECONDA PARTE	
Le persone incontrate presso i servizi Caritas	8
TERZA PARTE	
Le persone incontrate presso i servizi di Fondazione Comunità Solidale	15
QUARTA PARTE	
Il volontariato, strumento di educazione alla carità	30
CONCLUSIONI	33
Allegato – Tabelle Caritas	34
Allegato - Tabelle FCS	38



# PRESENTAZIONE

Il rapporto Istat 2012 afferma che le persone che vivono in situazione di povertà relativa<sup>1</sup> sono in Italia 8 milioni. Di fronte a questi numeri, il senso di sfiducia è molto alto e provare a “fuggire” (simbolicamente attraverso l’indifferenza o concretamente come i tanti giovani che lasciano l’Italia) sembra l’azione più conveniente. Gli 8 milioni di poveri in Italia, l’aumento della disoccupazione in Trentino, così come l’aumento delle persone che si è registrato nel corso del 2012 presso i servizi della Caritas non devono fare desistere dal tentativo di reagire davanti a questa crisi (economica, valoriale, relazionale,...). L’ultimo convegno della Caritas di Trento ha cercato di far emergere, all’interno della riflessione sulla crisi economica attualmente in atto, i segnali di speranza che esistono in un momento storico così difficile.

Ecco allora che, accanto ai numeri presentati, si evidenziano alcuni piccoli segnali positivi che devono far continuare a sperare. Nella presentazione generale dei dati il rischio che questi segni di miglioramento risultino marginali è molto alto, ciò nonostante non vanno trascurati. Una famiglia che viene aiutata nella gestione delle risorse economiche; una signora italiana che grazie ad un progetto di lavoro offerto da Caritas e Fondazione Comunità Solidale potrà ricevere un’occasione lavorativa seppur temporanea; una comunità, quella trentina, attenta alle situazioni di disagio e pronta ad offrire il proprio contributo attraverso il volontariato per sentirsi effettivamente partecipe, sono esempi e opportunità concrete di reazione alla situazione attuale.

Del resto, come ha affermato durante il Convegno Caritas 2012 Brunetto Salvarani<sup>2</sup>, “siamo chiamati a trovare segni di speranza anche là dove non sembrano essercene proprio, là dove regnano la disillusione e il disincanto, oppure semplicemente la noia. Siamo chiamati a custodire uno sguardo positivo sulle persone, sulla storia, sul mondo”.

Roberto Calzà  
Direttore Caritas diocesana Trento

Cristian Gatti  
Direttore Fondazione Comunità Solidale

---

1 La povertà relativa si basa sul concetto che la condizione del povero dipenda non soltanto dal reddito individuale (come nel caso della povertà assoluta), ma dal contesto nel quale il reddito viene percepito. Infatti per il calcolo di questa povertà è necessario riferirsi al reddito individuale che a sua volta deve essere confrontato con quello della comunità a cui appartiene. Quindi si definisce povero in senso relativo quell’individuo il cui reddito è inferiore rispetto al 50% del reddito individuale medio della comunità di riferimento. La linea della povertà relativa non corrisponde a un valore costante, ma varia da contesto a contesto. (<http://sociologia.tesionline.it/sociologia/articolo.jsp?id=2713>, aggiornato al 07/05/2013). Povertà relativa: nel 2011 la Provincia autonoma di Trento era la provincia con il più basso tasso di povertà relativa, pari al 3,4% (Istat).

L’incidenza della povertà assoluta viene calcolata sulla base di una soglia di povertà corrispondente alla spesa mensile minima necessaria per acquisire il paniere di beni e servizi che, nel contesto italiano e per una determinata famiglia, è considerato essenziale a uno standard di vita minimamente accettabile: vengono classificate come assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia. (<http://www.istat.it/it/archivio/povert%C3%A0+relativa+e%20assoluta>, aggiornato al 07/05/2013).

2 Docente di Teologia della Missione e del Dialogo presso la Facoltà Teologica dell’Emilia Romagna.

# INTRODUZIONE

Questo VII rapporto, prima di presentare i dati delle persone incontrate da Caritas e Fondazione Comunità Solidale (d'ora in poi FCS), realtà della Diocesi di Trento, offre un breve sguardo sui dati generali della situazione occupazionale ed immigratoria in Trentino. La scelta di focalizzare l'attenzione su queste due tematiche è dettata dalla loro particolare importanza. Il lavoro incide in modo molto rilevante sulla qualità della vita di una persona, per lo straniero in particolare può risultare un aggravante di fronte a determinate fragilità (il rischio per esempio della perdita del permesso di soggiorno in assenza di un lavoro). L'importanza di queste due condizioni emerge chiara anche dall'analisi delle persone incontrate presso i servizi Caritas e FCS, che spesso non hanno un lavoro o sono sottoccupate, sono per la maggior parte straniere, anche se nel 2012 vi è stato un forte aumento di italiani. Da evidenziare che spesso a questi due elementi si deve aggiungere anche la condizione abitativa: spesso la casa (il pagamento dell'affitto e delle bollette) assorbe una parte rilevante dei risparmi delle famiglie.

Ampliare il quadro di riferimento con i dati dell'Agenzia del Lavoro e del Cinformi, sembra inoltre una modalità per far comprendere come sempre più spesso coloro che si incontrano presso i nostri servizi non sono più solo soggetti emarginati e multiproblematici, ma persone colpite dalla crisi e dalla conseguente particolare situazione occupazionale.

Dopo una prima panoramica sui dati più salienti a livello generale, il Rapporto focalizza l'attenzione sulle persone incontrate presso i diversi servizi presenti nella Diocesi di Trento. Le loro caratteristiche, le problematiche che le spingono a rivolgersi ai Centri di Ascolto e ai vari servizi di FCS, le richieste che inoltrano e le risposte che ricevono sono temi particolarmente importanti, sia a livello interno (per valutare l'operato di un anno) sia verso l'esterno (per far conoscere le povertà presenti sul territorio anche a chi non è a contatto diretto con questi mondi).

## Contesto generale – il Trentino

### *Situazione occupazionale in Trentino*

L'ultimo rapporto Istat parla di circa 11.000 persone disoccupate in Trentino a fine 2011 (+4,5%). Dopo un 2010 che aveva portato segnali di ripresa, il 2011 si caratterizza per una dimensione di incertezza nel mercato del lavoro, che si concretizza nell'ultima parte del 2011 per poi confermarsi nei primi 6 mesi del 2012.

Il quadro degli avviamenti al lavoro è sempre più orientato verso rapporti di breve durata. Il 92% dei nuovi rapporti di lavoro instaurati nel 2011 sono stati a termine, ma il vero fenomeno continua ad essere rappresentato dal lavoro a chiamata<sup>1</sup> che nel 2011 è cresciuto di quasi 2.200 unità per una variazione del +21,6%. In questo periodo di crisi sono i maschi a subire il maggiore inasprimento in termini di precarizzazione del lavoro. Sempre per i maschi vi è da segnalare che è la componente che evidenzia la problematica della disoccupazione di lunga durata (più di 12 mesi) che negli ultimi 4 anni ha raggiunto il 28%.

Emerge una forte preoccupazione per i giovani: segmento più penalizzato dalla crisi, con un tasso di disoccupazione intorno al 15%. Nel 2011 il calo delle assunzioni per la fascia che va dai 15 ai 34 anni è stato pari a 2.800 unità, per una flessione del 2,6% (dal 2007) questo segmento ha perso 14.300 opportunità lavorative. Nel 2011 gli stranieri hanno incrementato la base degli occupati (+2.700, +13,7%) e i disoccupati stranieri sono diminuiti (-400 unità), mentre il lavoro degli italiani è diminuito di 1.000 unità. La principale motivazione risiede nel fatto che gli stranieri accettano contratti di breve durata, quindi la fascia straniera pare più avvantaggiata nel momento in cui è più propensa ad accettare condizioni di

<sup>1</sup> Con lavoro a chiamata si intende un contratto a carattere discontinuo anche a tempo determinato, con il quale un lavoratore si rende disponibile a rispondere alla "chiamata" del datore di lavoro per lo svolgimento delle prestazioni di lavoro (dal sito dell'Agenzia del Lavoro).

flessibilità non sempre gradite alla popolazione locale.

L'Istat inoltre rileva un continuo incremento del lavoro temporaneo che nel 2011 arriva al 16% dell'occupazione dipendente. Se per i giovani il lavoro temporaneo rappresenta una porta d'ingresso obbligata, desta preoccupazione l'incremento dell'incidenza di questa tipologia di contratti nel corso dell'ultimo anno anche tra i meno giovani, ovvero le persone di 35-44 anni. Quello che preoccupa è che il lavoro somministrato aumenta per i 34-49 anni e anche per le fasce più anziane; addirittura il lavoro a chiamata tra i 35-49enni ha conosciuto il più forte incremento (+33%).

Le donne appaiono protagoniste nei contratti lavorativi part time: questi infatti hanno avuto un incremento sia tra le fasce di età 35-49 sia nelle over 50. Si tratta per lo più di donne precedentemente inattive e si suppone che abbiano deciso di riprendere l'attività lavorativa spinte dalla necessità di sostenere il nucleo familiare.

### *Stranieri in Trentino<sup>2</sup>*

Per analizzare il contesto in cui i nostri servizi operano è fondamentale anche prendere in esame alcuni dati su una categoria che, davanti ad una situazione di generale crisi economica, può essere più "a rischio di altre". La popolazione straniera, anche nel ricco Trentino, è quella che risulta più fragile, in quanto dispone spesso di meno risorse (non solo economiche, ma anche relazionali, culturali, esperienziali) per far fronte ad un momento di difficoltà.

Gli stranieri presenti in Trentino nel 2011 sono 50.708, con un'incidenza sul totale della popolazione residente del 9,5%. Nel corso del 2011 in Trentino, si è registrata una crescita della popolazione straniera del +4,3%, di molto inferiore rispetto al passato. Il dossier 2012 del Cinformi interpreta l'insolita e modesta crescita dell'immigrazione registrata nel corso del 2011 come uno dei segnali della crisi economica attualmente in atto. Accanto a questo dato, infatti, occorre segnalare che si stima che fra gli stranieri il 10,8% della popolazione attiva sia disoccupato.

Rimangono costanti alcune caratteristiche della popolazione straniera: in leggera maggioranza donne (52,3%), diffusamente insediati sul territorio provinciale, con un'età media di 11 anni inferiore a quella italiana (31 anni per gli stranieri, 42 anni per gli italiani) e con un tasso di natalità circa doppio rispetto a quello della popolazione italiana.

## **Presenza sul territorio dei servizi di Caritas e Fondazione Comunità Solidale**

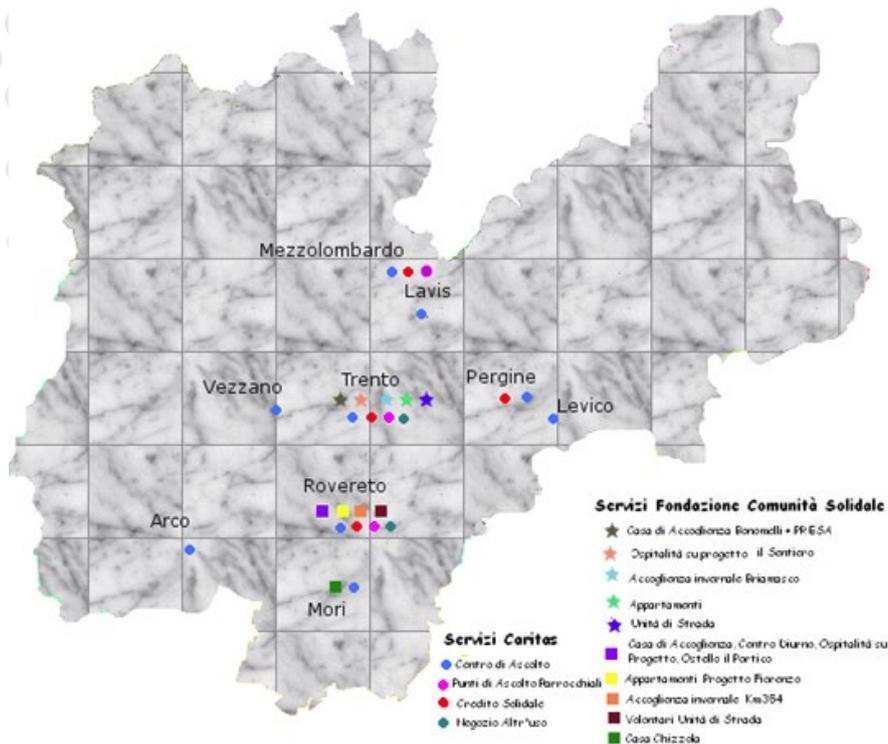
Le analisi presentate nel VII rapporto dei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale sono il frutto del lavoro di 18 servizi direttamente collegati alla Caritas diocesana e 14 strutture di FCS, a cui si devono sommare i numerosi Punti di Ascolto Parrocchiali che collaborano con i Centri di Ascolto di Trento e Rovereto. **La presenza di servizi che offrono risposte di diverso tipo** (dalla risposta di base data ad esempio dal posto letto in una struttura di pronta accoglienza alla risposta più complessa, basata su un accompagnamento nella progettualità), **dislocati in diverse zone del Trentino** offrono la possibilità di una lettura articolata di una parte del territorio trentino ad alta densità demografica. Può essere utile un riassunto schematico delle principali funzioni svolte dai vari servizi:

- aggancio, uscite quotidiane in strada e accompagnamenti (Unità di Strada);
- pronta accoglienza, ascolto e prime risposte (Case di Accoglienza, Accoglienza Invernale, Centro Diurno, Centri di Ascolto e Punti di Ascolto);
- accompagnamento sociale (Il Sentiero, Ospitalità su Progetto e Ostello);
- accompagnamento all'abitare (Appartamenti Trento, Progetto Fiorenzo e Casa Chizzola);
- sostegno e finanziamento (Credito Solidale);
- risposta ad una richiesta di vestiario in logica promozionale (Negozi Altr'uso).

---

2 Fonte dati Rapporto immigrazione 2012 Cinformi

Figura 1 I servizi di Caritas e FCS in Trentino



Come si può osservare sulla cartina, la Valle dell'Adige e la Vallagarina sono le zone in cui sono presenti il maggior numero di servizi, questo principalmente perché è intorno a Trento e a Rovereto che ruotano la maggior parte delle persone vulnerabili, le persone senza dimora o quelle che arrivano in città e non hanno contatti sul territorio.

Nelle zone limitrofe a Trento e a Rovereto sono presenti dei Centri di Ascolto e in due comuni (Mezzocorona e Pergine) anche due sportelli del Credito Solidale. Sono però ancora molte le zone in Trentino in cui non sono presenti gruppi di animazione alla carità. Per questo la Caritas diocesana di Trento promuove incontri anche nei luoghi in cui non sono presenti delle Caritas (parrocchiali o decanali), affinché sia assicurato un riferimento che possa sostenere l'educazione alla carità e l'animazione della comunità nell'attenzione verso i poveri. Attività di promozione Caritas sono state recentemente promosse nella Val Rendena, nei decanati di Fondo, Lavis e Mattarello.

## Le persone incontrate presso i servizi Caritas

I Centri di Ascolto della Caritas sono sempre stati intesi come servizi dedicati alle persone più emarginate e sole delle comunità. Nel corso degli anni questa caratteristica sta cambiando e se questo da un lato è imputabile ad un tentativo da parte di alcuni servizi di rinnovarsi e di cercare di aiutare anche altre persone oltre a quelle normalmente incontrate, dall'altro è un fenomeno nuovo, ascrivibile alla crisi economica attualmente in atto. Oltre alle persone senza dimora e alle persone in stato di grave marginalità, infatti, gli operatori e volontari dei Centri di Ascolto incontrano sempre più italiani e nuclei familiari che chiedono aiuto dopo aver perso il lavoro.

**La crescente attenzione verso la territorialità e l'aumento delle persone prima sconosciute ai servizi di Caritas** sono due caratteristiche inscindibili: sempre più spesso le persone nuove incontrate sono stabili sul territorio, vivono nello stesso quartiere da anni e quindi risulta fondamentale creare dei legami con la parrocchia o la comunità di appartenenza affinché l'aiuto non sia solo di tipo materiale/economico ma prima di tutto relazionale; questo maggior collegamento con il territorio emerge chiaro anche dall'analisi dei dati che mostra un calo di persone nei Centri di Ascolto di Trento e Rovereto, e un aumento nei rispettivi Punti di Ascolto Parrocchiali.

I dati analizzati segnalano un aumento del **+11% delle persone incontrate**, che sono passate da 3.336 a 3.696 (in numeri assoluti 360 persone in più). È un aumento considerevole rispetto all'anno precedente durante il quale le persone erano aumentate solo del +3%. Come si può vedere dalla tabella sottostante, l'aumento delle persone ha riguardato esclusivamente i Centri di Ascolto periferici e i Punti di Ascolto Parrocchiali, frutto della sempre più consolidata collaborazione fra territori: dove possibile si cerca infatti di inviare la persona al Punto di Ascolto Parrocchiale della parrocchia in cui vive.

**Tabella 1 Confronto delle persone incontrate fra il 2011 e il 2012**

<b>Centri di Ascolto</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Incremento %</b>
Vezzano	9	16	+78%
Punti di Ascolto Rovereto (10)	314	539	+72%
Arco	108	173	+60%
Punti di Ascolto Trento (7)	301	451	+50%
Levico	47	62	+32%
Pergine	306	340	+11%
Mori	107	108	+1%
Lavis	365	369	+1%
Punto di Ascolto Mezzocorona	9	9	0%
Trento	1.003	981	-2%
Rovereto	570	486	-15%
Mezzolombardo	0	12	Attivo da metà 2012
<i>Subtotale Centri di Ascolto</i>	<i>3.139</i>	<i>3.546</i>	<i>+13%</i>
<b>Credito Solidale</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Incremento %</b>
Mezzocorona	3	9	+200%
Trento	129	91	-29%
Pergine	33	25	-24%
Rovereto	32	25	-22%
<i>Subtotale Credito Solidale</i>	<i>197</i>	<i>150</i>	<i>-24%</i>
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.336</b>	<b>3.696</b>	<b>+11%</b>

Da segnalare l'aumento sia degli italiani (passati da 826 a 950, pari al +15%), sia degli stranieri (passati da 2.403 a 2.600, +8%)<sup>3</sup>.

I volontari e gli operatori segnalano che nel 2012 nei Centri di Ascolto sono aumentate le persone che hanno perso il lavoro, si trovano in cassa integrazione o disoccupazione e non ce la fanno a sostenere tutte le spese di una normale gestione familiare.

**La disoccupazione e la precarietà abitativa** risultano essere i due elementi che accomunano tante persone incontrate presso i servizi Caritas nel corso del 2012. Tutti i Punti Ascolto Parrocchiali di Trento segnalano fra le problematiche delle persone incontrate la precarietà lavorativa con persone o sottoccupate, o precarie o disoccupate. Cinque Punti Ascolto Parrocchiali di Trento su sette affermano di aver riscontrato nel corso del 2012 alcuni segnali della crisi, fra cui il più evidente l'aumento delle famiglie che vi si rivolgono dopo la perdita del lavoro. Sette su nove Centri di Ascolto hanno incontrato persone con un tasso di disoccupazione che oscilla fra il 55% e il 90%. Accanto alla disoccupazione, molte delle persone incontrate vivono una forte precarietà abitativa. Sono molti gli operatori dei Centri di Ascolto ad aver segnalato come spesso, oltre ad essere precaria, la casa (o meglio, l'affitto troppo elevato e le

<sup>3</sup> Da questo dato sono escluse le persone di cui non è stato possibile rilevare la provenienza: 107 per il 2011 e 146 per il 2012.

bollette) diventa una delle principali cause delle difficoltà economiche.

**La maggior parte delle persone** incontrate presso i Centri di Ascolto del Trentino e di cui si conosce l'anno di nascita **ha un'età compresa fra i 30 i 65 anni** (il 77% delle persone), le persone con un'età compresa fra i 18 e i 30 anni sono invece il 19%, mentre le persone con più di 65 anni sono il 4%<sup>4</sup>.

Come per gli anni precedenti sussiste una **forte differenza nella condizione relazionale fra le persone incontrate nei Centri di Ascolto di Trento e Rovereto e nei Centri di Ascolto periferici**: a Trento e Rovereto quasi il 70% delle persone vive sola o con altre persone non parenti, mentre quasi il 70% delle persone rivoltesi nei Centri di Ascolto periferici vive in famiglia<sup>5</sup>.

**Tabella 2 Tipologia di convivenza in numeri assoluti**

Servizio	Famiglie	Individui
Centri di Ascolto di Trento e Rovereto	402	1.015
Centri di Ascolto periferici	842	470

**Il 2012 conferma il trend del 2011, ovvero un incremento maggiore di italiani rispetto agli stranieri.**

Questo può essere interpretato come una dimostrazione del segnale della crisi economica in atto, influenzato da una serie di condizioni fra loro collegate. Molti servizi evidenziano come sempre più spesso accade che il capofamiglia, dopo esser arrivato in Italia e aver posto le condizioni per il ricongiungimento coi familiari, in seguito alla crisi economica, alla perdita del lavoro e alla conseguente perdita dell'alloggio, fa tornare la famiglia in patria, e resta sul territorio rivolgendosi alle strutture di pronta accoglienza.

**Le principali macroaree di provenienza degli stranieri**, nel corso del 2012 sono state: Est Europa con 872 persone, Maghreb con 716 persone e Africa con 426.

**Le richieste ricevute presso i Centri di Ascolto sono passate da 15.504 a 22.173 (+43%)**, con un aumento del numero medio di richieste inoltrate: se nel 2011 la media era di 4,6 a persona nel 2012 è salita a quasi 6.

La principale richiesta, con 13.342 domande, è di pacchi viveri (pari al 60% delle richieste totali), seguita dalla richiesta di vestiario con 2.223 domande (10%).

Le caratteristiche delle persone incontrate si differenziano dal passato e obbligano gli operatori ad interrogarsi sulle forme di aiuto proposte. Di fronte alla sottoccupazione e alla precarietà abitativa si pone ancora di più la necessità di **risposte che vadano al di là dell'aiuto materiale** e sappiano proporre alla persona un percorso che non solo restituisca l'autonomia e l'indipendenza economica, ma anche una dignità e una autonomia accompagnandola in percorsi di reinserimento lavorativo e di gestione delle risorse. Da segnalare che nell'ultimo anno le richieste di ascolto e accompagnamento sono state 2.012, collocandosi al terzo posto (9%).

### *La prossimità verso le persone in difficoltà*

L'accompagnamento, la presa in carico, la proposta di percorsi individualizzati sono certamente attività impegnative che non sempre portano a risultati positivi, ma la speranza e la volontà di portare un costruttivo cambiamento dove possibile risultano decisive. Ecco quindi che a Trento e a Rovereto si è cercato di proporre dei percorsi di accompagnamento importanti, in particolare i volontari si sono "specializzati" (tramite una specifica formazione e aiutati da una costante supervisione) nell'aiuto della gestione economica di soggetti o nuclei indebitati o poco attenti alla gestione delle proprie risorse. La mancanza di lavoro e quindi il calo delle entrate provocato dalla crisi economica ha notevolmente aumentato la necessità di quest'attenzione.

4 I dati sull'età sono stati rilevati per 2.601 persone su 3.540 (pari al 73%); da questo dato sono esclusi gli sportelli del Credito Solidale.

5 I dati rilevati si riferiscono a 2.719 persone su 3.546, pari al 77%.

Il significato di questa modalità di lavoro è ben spiegato da Corinna, volontaria del gruppo Presa in Carico/Accompagnamento del Centro di Ascolto di Rovereto nato nel 2009.

*“Dall’esperienza del Centro di Ascolto di Rovereto è emersa la necessità di promuovere ulteriori spazi di presenza, di ascolto, di dialogo, per rafforzare una presa in carico e accompagnamento di quelle persone individuate dai volontari del primo ascolto, dal responsabile Cedas, dai servizi sul territorio o anche segnalate dai cittadini. Questo comporta la presenza di un gruppo di altri volontari disposti a dedicare tempo ed esperienza per il bene della persona. Per questo nasce il gruppo Presa in carico e Accompagnamento, che lavora su progetti individualizzati.*

*È importante chiarire i termini: per **Presa in carico** si intende quel lavoro di rete e di coordinamento messo in atto da più soggetti o enti, pubblici o privati, presenti sul territorio che in base alle loro specificità promuovono e partecipano al progetto individualizzato a sostegno della persona. Per **Accompagnamento** si intende tutta quella serie di interventi o azioni che il singolo ente (es: il Centro di Ascolto) riesce a mettere in atto all’interno della rete della Presa in carico. Questo comporta un continuo monitoraggio al proprio interno e in rete con gli altri servizi.*

***Il progetto individualizzato** è la programmazione di un percorso che parte dai bisogni (espliciti e impliciti) della persona. Oltre all’ascolto e alla conoscenza, si raccolgono altre informazioni dai soggetti coinvolti nell’aiuto (servizi sociali, parrocchia, ...) e con loro e il singolo si individuano obiettivi, tappe e modalità di un percorso. La persona è protagonista del progetto e solo se lo sottoscrive, si procede. Segue un monitoraggio costante che permette una verifica del percorso e degli obiettivi, programmazione di nuovi sviluppi ed eventualmente anche l’interruzione del cammino.*

*Direttamente dal singolo e tramite i colloqui di ascolto, o le segnalazioni dei servizi, sono diversi i problemi che possono emergere. Le esperienze fatte, in percorsi brevi o più lunghi, risultano molto diverse; si va dalla perdita della residenza e trovare modalità per riottenerla alla proposta di gestione familiare dei soldi davanti a problemi urgenti (come lo sfratto o il taglio della corrente), o un progetto mirato alla salute (per uscire da una dipendenza), all’aiuto per ottenere o rinnovare il permesso di soggiorno, all’accompagnamento di donne sole con bambini e in cerca di lavoro e stabilità. Percorsi più lunghi sono quelli con alcuni senza dimora, là dove è possibile intravedere una possibilità di recupero e percorrere con loro una strada più dignitosa.”*

Per il Centro di Ascolto di Trento si è trattato anche di ripensare il proprio agire e attivare un profondo cambiamento, come testimoniato da Lucia, volontaria dal 2008.

*“Dal 2009 il nostro servizio è stato ripensato e riorganizzato diventando sempre meno un centro di distribuzione e sempre più un centro di ascolto, aiuto e accompagnamento delle persone che fanno fatica. Questa trasformazione è avvenuta attraverso una serie di riflessioni critiche e di cambiamenti che hanno portato a scelte importanti e decisive per ottenere questo risultato:*

- la creazione del negozio Altr’Uso ha permesso di abbandonare gradualmente la distribuzione del vestiario in un processo non sempre facile, ma perseguito con convinzione e con il coordinamento con altri servizi, nella fattispecie il Punto di Incontro, al fine di evitare assurdi duplicati e mantenendo una risposta alla necessità di vestiario di emergenza e comunque gratuito laddove il negozio non risultasse la risposta più adeguata,*
- l’abbandono della distribuzione di tessere telefoniche e biglietti viaggio, che portavano a degli automatismi poco significativi, se non talvolta addirittura dannosi, dal punto di vista dell’aiuto alle persone.*

*Così oggi tutta la nostra attenzione viene orientata sull’accoglienza e sull’ascolto della persona, cercando di instaurare una relazione di condivisione e di aiuto. In particolare nell’ascolto attento e rispettoso si cerca di far emergere i bisogni della persona che non sempre e non solo sono quelli palesemente esplicitati, ma talvolta risultano più profondi e complessi.*

*Fondamentale è porsi in modo serio e responsabile, cercando di dare una risposta adeguata che spesso non è l'erogazione immediata di beni materiali, ma una valutazione attenta della situazione offrendo un aiuto e un sostegno che mirano a rendere la persona il più possibile autonoma. Ogni richiesta viene valutata con attenzione, e dove sia possibile individuare un riferimento sul territorio si invia la persona al Punto di Ascolto della parrocchia di residenza, accompagnandola con una segnalazione adeguata. A volte una situazione può essere affrontata in modo più proficuo dai colleghi del Credito Solidale, nel qual caso si fissa un appuntamento. Si cerca ove possibile di impostare una relazione di aiuto che possa diventare un accompagnamento: ad esempio con l'anziano solo senza dimora, inserito prima in una casa poi in una struttura di accoglienza, che viene anche visitato all'ospedale e seguito in ogni aspetto del suo difficile vivere diventando per lui un riferimento costante e amichevole; con la famiglia in gravi difficoltà economiche, aiutata e sostenuta nella gestione quotidiana e supportata nell'individuare priorità al fine di recuperare una sia pur faticosa normalità; con la persona che, dietro la richiesta di rinnovare un documento o di pagare una bolletta, nasconde una situazione di disagio assai più grave; ma anche, più semplicemente, con la persona sola che trova qui al Centro una occasione per passare per un saluto, un caffè, un aiuto o solo un sorriso e dei volti amici. Essenziale poi è operare in rete con le risorse sul territorio quali servizi sociali, Cinformi, Atas, Punto di incontro, strutture di accoglienza, medici di base e altre strutture esistenti. Proprio per queste ragioni talvolta la risposta non viene data immediatamente.”*

Questo stile di accompagnamento, mirato al percorso del singolo e comprensivo anche di un preciso impegno della persona seguita, ha spesso richiesto un investimento non solo di tempo e di energie ma anche in termini economici. Nell'essere progettuali si è infatti spesso deciso di sostenere queste persone in alcune spese (soprattutto quelle urgenti) che, se non onorate, in determinati momenti potevano minare la riuscita del progetto. A questo si aggiunge anche la reale e improvvisa necessità per molti data dalla contingenza economica generale che ha messo in difficoltà singoli e famiglie.

Le voci più importanti di questi interventi di tipo economico riguardano spesso il quotidiano e nello specifico tutto ciò che ha a che fare con la gestione della casa (pagamento delle bollette per luce e gas, arretrati dell'affitto ITEA, bombole gas, legna) ma anche altri fronti come ad esempio un contributo per la richiesta/rinnovo dei permessi di soggiorno per gli stranieri.

A Trento e a Rovereto questo modo di operare, insieme all'ormai consolidata apertura di nuovi servizi (negozi Altr'uso di Trento e Rovereto e sportelli del Credito Solidale) e alla altrettanto solida collaborazione con i Punti di Ascolto Parrocchiali, hanno comportato rispettivamente un calo nelle persone incontrate nei Centri di Ascolto e un conseguente aumento nei Punti di Ascolto Parrocchiali.

Le fatiche economiche vissute a Trento e Rovereto, emergono peraltro anche nelle zone periferiche: complessivamente a livello diocesano **le richieste di tipo economico sono aumentate del +10%** (passando da 946 nel 2011 a 1.042 nel 2012, collocandosi al quarto posto nelle richieste totali) e, come già accennato, la maggior parte delle domande è riconducibile alle spese per la casa e per le bollette.

### *Il servizio Credito Solidale*

Il quadro delle difficoltà economiche lo hanno anche gli **sportelli del Credito Solidale**: sono sempre più le persone che non hanno i requisiti sufficienti (garanzia di una fonte di reddito) per accedere al prestito. Nella maggior parte dei casi infatti le persone incontrate sono nuclei famigliari che hanno recentemente perso il lavoro oppure che arrivano con un bilancio familiare già risicato dalle spese e da più prestiti attivati precedentemente e ancora in corso.

Come si può vedere nella tabella sottostante, nonostante il calo delle richieste è aumentato il rapporto delle persone finanziate sulle persone ascoltate: se nel 2009 era di una persona su cinque, nel 2012 è di una su tre. Questo principalmente è dovuto all'autoselezione delle persone che conoscono il servizio e i relativi requisiti per accedere al prestito. Infine, l'87% delle persone restituisce regolarmente il prestito concesso.

**Tabella 3 Andamento dei finanziamenti presso gli sportelli del Credito Solidale**

Credito Solidale	2009	2010	2011	2012
Persone ascoltate	204	127	197	150
Finanziamenti	37	39	66	49
Rapporto finanziamenti/ascolti	+18%	+31%	+34%	+33%
Media prestito erogato	1.744 euro	2.005 euro	1.484 euro	1.503 euro
<b>Totale finanziamenti erogati</b>	<b>64.558,71</b>	<b>78.219,24</b>	<b>97.965,04</b>	<b>73.648,94</b>

Gli sportelli del Credito Solidale rappresentano un osservatorio privilegiato anche per il rilevamento delle problematiche abitative: il 75% **motivi delle richieste di finanziamento**, infatti, sono legate al pagamento degli arretrati d'affitto, delle utenze domestiche, delle spese condominiali, per l'anticipo della caparra affitto. L'incidenza della casa nell'influenzare la situazione economica di una famiglia emerge anche dalla testimonianza riportata da Graziella volontaria dal 2010 del Credito Solidale di Trento.

*“Maria 60 anni, casalinga, vive in un grande appartamento in affitto. Moglie di un professionista, figlio sposato. La sua vita è tranquilla. La crisi fa perdere al marito la collaborazione importante ed “unica” con una grossa ditta e le entrate regolari cominciano a mancare. La coppia dà fondo ai risparmi per continuare a pagare l'affitto e le bollette, la banca chiude i rubinetti del credito e la situazione si fa sempre più difficile. Maria si presenta allo Sportello del Credito Solidale con il figlio. Ambedue imbarazzati ma con grande dignità. Il figlio lavora e, oltre ai suoi impegni, aiuta come può anche i genitori. Maria sta cercando un lavoro, che ovviamente non riesce facilmente a trovare. Il nostro consiglio è di cercare al più presto un appartamento più piccolo, con un affitto meno impegnativo. L'accesso al reddito di garanzia al momento non è possibile, ma sono in corso le pratiche per la pensione del marito. Maria, dopo il nostro colloquio è parsa sollevata, perché, anche se non avevamo risolto i suoi problemi, l'avevamo ascoltata senza giudicare, facendola sentire importante per noi. Dopo poco tempo è tornata per informarci che con determinazione ha trovato un nuovo appartamento più economico. Per la cauzione ed il primo affitto abbiamo appoggiato un prestito che viene regolarmente rimborsato.”*

### *Il servizio carcere di Trento*

Da diversi anni la Caritas diocesana di Trento è impegnata nel sostegno dei detenuti del carcere di Trento. Nel 2012, dopo alcuni mesi di preventivi accordi e incontri con l'amministrazione carceraria e grazie al contributo e all'impegno di sette volontari, si è maggiormente strutturato e qualificato il servizio che permette di incontrare settimanalmente molti detenuti presenti nella casa circondariale di Spini di Gardolo. L'attività mira ad aiutare, con vestiario e pacchi igiene, le persone più fragili, cioè coloro che non dispongono di una rete familiare e amicale che li possa sostenere nel periodo di reclusione. Nello stile Caritas questo intervento si trasforma spesso anche in una occasione di relazione e incontro coi singoli, spazio di condivisione che offre un momento di umanità e dialogo per i singoli detenuti.

Nel corso del 2012 le persone incontrate sono 214 persone (su un totale di 288 detenuti<sup>6</sup>, pari quindi al 74% della popolazione carceraria) di cui 50 italiani (9 femmine e 41 maschi) e 164 stranieri, tutti uomini. Degli stranieri incontrati dai volontari Caritas presso il carcere di Trento (che corrispondono quindi ad oltre il 75% dell'intera popolazione straniera detenuta) occorre evidenziare che solo una piccola minoranza (una trentina in tutto) risultavano soggiornanti stabilmente in Trentino<sup>7</sup>. Si spiega così anche l'elevato numero di detenuti senza relazioni famigliari e supporto sul territorio.

Complessivamente coloro che si sono rivolti al servizio hanno inoltrato 555 domande, fra vestiario e

6 Rapporto Cinformi 2012

7 Ibidem

pacchi igiene (rispettivamente 289 quelle relative al vestiario e 266 quelle per pacchi igiene ).

Preme evidenziare che il servizio presso il carcere di Trento non si conclude al momento dell'uscita del detenuto. I volontari sono infatti impegnati anche nel tentativo di re-inserire sia dal punto di vista sociale che lavorativo le persone incontrate. Agli interventi fatti direttamente in carcere si devono aggiungere quindi gli accompagnamenti proposti al momento dell'uscita: nel corso del 2012 sono stati fatti 17 interventi per gli ex detenuti.

L'incontro con i detenuti, la complessità della vita in carcere e l'importanza di quest'attività sono ben riassunte dalla testimonianza dei volontari che settimanalmente svolgono il loro servizio presso il carcere di Trento.

*“Un cancello di ferro si è chiuso dietro alle nostre spalle, poi un altro e un altro ancora... un'alternanza di sbarre che si chiudono e si aprono. Ci sentiamo avvolti da un gran senso di isolamento, di silenzio, di schiacciamento, dato dai corridoi di colore grigio... questo il ricordo ancora vivo della nostra prima visita in carcere.*

*Da allora non è passato tantissimo tempo, ma l'intensità di ogni incontro che ci è permesso di vivere, le emozioni profonde, che proviamo ad ogni nostro ingresso, il pensiero che ci accompagna giorno dopo giorno durante la settimana, nell'attesa di incontrare nuovamente quei volti, sono ogni volta più grandi.*

*Poter entrare in carcere è sicuramente un'esperienza arricchente per tanti motivi, che non sono facili da spiegare. È un mondo a parte, sospeso. Sospeso nel tempo e nello spazio. C'è la gioia dell'incontro, dello stupirsi, del riconoscersi così vicini, dello scherzare, del parlare di Gesù.*

*Non entriamo in carcere per giudicare, ma per portare un po' di amicizia, un po' di attenzione, di ascolto e, perché no, di svago, qualche pausa dai pensieri e dalle sofferenze, che spesso divorano questi uomini e queste donne nell'anima e nel corpo.”*

### *I negozi Altr'uso di Trento e Rovereto*

I negozi Altr'uso di Trento e Rovereto continuano ad essere un punto di riferimento per l'acquisto di vestiario a basso costo per molte persone. Le operatrici di Trento e Rovereto segnalano come si sia verificato nel corso del 2012 un aumento delle persone che frequentano questo servizio: oltre ai clienti abituali sempre più spesso, infatti, si presentano clienti occasionali.

Alla clientela di origine straniera si è mescolato un numero crescente di italiani. Ma la vera novità degli ultimi mesi a Rovereto è la comparsa in negozio di una fetta di clientela composta da ragazzi giovani. In negozio cercano e spesso trovano, abbigliamento originale, alternativo alle mode del momento e a prezzi contenuti. Per offrire un piccolo sguardo sulla realtà dei negozi Altr'uso, si riporta una breve testimonianza dell'operatrice del negozio di Rovereto.

*“Fioriscono incontri in maniera del tutto spontanea, soprattutto tra persone di culture ed estrazione sociale diversissime e questo, a mio avviso, è il modo più efficace per far cadere barriere e pregiudizi. Potrei farvi tanti esempi ma quello che preferisco è quello delle feste improvvisate. Talvolta in negozio arrivano doni succulenti e quando succede è il momento per fermarsi attorno al tavolo e fare merenda..., condividiamo le inattese delizie con le fortunate clienti che si trovano nel negozio in quel momento. Che si tratti di pane arabo e tè alla menta, torte di mela o dolcetti alla ricotta, nessuno rifiuta, si manda a quel paese la dieta e ci si ritrova a scambiarsi ricette.*

*In quei momenti non contano i veli sul capo o l'accento russo, la targhetta appesa alla camicia con scritto “volontaria Altr'Uso” o il fatto che di solito sei tu che prendi i soldi ed emetti lo scontrino; in quel momento si è solo persone felici di condividere un bel momento. Aspetto con trepidazione il giorno in cui potrò assaggiare il pane arabo cucinato da una bionda badante polacca, secondo l'antica ricetta marocchina... Vorrei sottolineare come il clima di accoglienza ed empatia che si respira in negozio sia il frutto del lavoro costante e preziosissimo di tante volontarie, che ogni giorno prestano il loro tempo e le loro energie nelle varie attività del progetto: dal servizio di selezione degli indumenti, al lavoro di allestimento del negozio,*

*alle pulizie, al supporto durante i giorni di apertura. A queste attività “professionali” si sommano spesso attività decisamente più relazionali: le volontarie si improvvisano vice-mamme o vice-nonne, cullando tra le braccia i bambini più piccoli per permettere alle loro madri di guardare con tranquillità tra gli scaffali.”*

Nel 2012, inoltre, Altr'uso ha promosso due particolari eventi di sensibilizzazione e promozione. Il primo, a ottobre 2012, è stata la partecipazione alla fiera Fa la Cosa Giusta, occasione per far conoscere le attività di Altr'uso anche ad una parte della cittadinanza che abitualmente non frequenta questo servizio. Il secondo è stato lo Svuoatutto promosso a dicembre. In quest'occasione sono stati venduti numerosi capi usati, l'incasso dell'intera giornata è stato devoluto ad un progetto di solidarietà che mira ad offrire occasioni lavorative temporanee promosso da Caritas e Fondazione Comunità Solidale.

## **Le persone incontrate presso i servizi di Fondazione Comunità Solidale**

Da sempre Fondazione Comunità Solidale rivolge i suoi interventi a persone adulte, italiane o straniere, che stanno attraversando un momento di difficoltà personale perché sono in condizioni di difficoltà economica, sono senza dimora e vivono in strada o in contesti abitativi precari e disagiati, a persone di passaggio sul territorio, migranti o in cerca di lavoro, a persone che soffrono di problemi di dipendenza da sostanze o di salute mentale, a persone emarginate o escluse dai normali contesti sociali di riferimento. A queste si aggiungono persone residenti in Trentino seguite dai servizi sociali e specialistici del territorio che abbisognano di un percorso individuale di reinserimento sociale, persone che vivono in alloggi privati ma senza luoghi di riferimento affettivi o adeguate reti di sostegno. Alla luce dei dati relativi alle attività di servizio del 2012, Fondazione Comunità Solidale vuole evidenziare lo stato di grave difficoltà economica e relazionale in cui versano le persone incontrate sul territorio e il conseguente bisogno di molti di usufruire dei servizi offerti con una certa continuità nel tempo.

Nel periodo di crisi economica prolungata che stiamo vivendo dal 2009, la difficoltà sempre maggiore di trovare un'occupazione lavorativa saltuaria o stabile, l'assenza di reti di sostegno alla persona, la perdita dell'abitazione, a volte sommate all'insorgere di problematiche socio-relazionali, sono condizioni che sempre di più sono all'origine dell'accesso ai nostri servizi. Non stupisce come l'ulteriore peggioramento della realtà sociale ed economica dell'ultimo periodo abbia accentuato la vulnerabilità di alcune situazioni personali e soprattutto la condizione di coloro che risentono di minori possibilità nella sfera dei diritti di cittadinanza, come le persone che non possono essere prese in carico dai servizi sanitari e assistenziali del territorio perché sprovviste del requisito della residenza, stranieri non in regola, comunitari ed extracomunitari che hanno visto fallire il proprio percorso migratorio. Tali condizioni, pur in presenza di risorse personali spendibili, spesso precludono il risolversi dello stato di bisogno della persona in difficoltà nel breve periodo, con il subentrare di percorsi di impoverimento progressivi, in alcuni casi di dipendenze, disagio psichico, problemi giudiziari.

In questo clima di “fragilità diffuse” il rischio di esclusione sociale sembra essere connaturato all'assetto socio-economico e purtroppo, in assenza di interventi che attivino nell'immediato contesti protettivi per il mantenimento delle autonomie personali, risulta anche strettamente collegato alla presenza di limiti e forme di disuguaglianza nell'accesso alle possibilità di aiuto e di accompagnamento in un cammino di riconquista dell'autonomia.

La scarsità delle opportunità lavorative rappresenta un limite notevole al reinserimento sociale delle persone, soprattutto quando queste appartengono ad una fascia d'età medio-alta e sempre di più l'accesso al mondo del lavoro risulta precluso anche ai giovani. L'assenza di una casa o la perdita dell'alloggio in seguito al prolungarsi di una situazione di difficoltà economica, la precarietà abitativa vissuta da un numero crescente di persone che vivono in spazi inadeguati o insicuri e/o in condizioni di isolamento sociale, sono aspetti problematici rilevati anche sul nostro territorio che devono essere portati all'attenzione delle politiche sociali, pubbliche e private, come ambito d'intervento prioritario a tutela di quella parte di popolazione utente dei nostri servizi

che, se adeguatamente sostenuta, è in grado di evolvere dalla propria condizione di disagio ed esprimere una progettualità di vita alternativa alla marginalità. Inoltre la definizione classica di “senza dimora” che si attribuisce a gran parte della nostra utenza, rimanda a degli stereotipi e pone un limite concettuale significativo alla progettazione di interventi efficaci che siano mirati sui bisogni emergenti, perché non contempla il grado di rischio cui è soggetta la persona che si trovi anche solo transitoriamente senza un alloggio adeguato o un lavoro, né approfondisce la dimensione relazionale del soggetto stesso. Essere senza dimora oggi, infatti, non è la scelta di alcuni o un’opzione bohémienne di pochi romantici, ma un rischio possibile che riguarda una platea di soggetti che si sta allargando tanto da toccare ciascun cittadino, direttamente o comunque nelle proprie reti di prossimità. Contrariamente alla percezione popolare, la condizione delle persone senza dimora non rappresenta una condizione statica ma un processo complesso, dinamico e variegato, con vie di accesso, di uscita o “percorsi” diversi per gruppi e individui differenti. Si manifesta come un fenomeno in cui sono coinvolti aspetti del lavoro, dell’abitare, ma anche le capacità stesse della persona di fronteggiare validamente i percorsi di esclusione, la presenza di reti relazionali e di sostegno a cui la persona possa fare ricorso in caso di necessità. Certo è che l’esposizione prolungata alla vita di strada comporta una progressiva e inesorabile compromissione delle condizioni psichiche e fisiche delle persone costrette a praticarla, con alta probabilità che vengano meno le possibilità di *empowerment* dell’individuo e si sviluppino invece forme pesanti di adattamento negativo e perdita delle competenze necessarie per un’esistenza al di “fuori dalla strada”.

Potendo disporre di diritti fondamentali come casa, lavoro e accesso ai servizi di base, molte persone senza dimora, specie tra gli stranieri che sono la fascia più svantaggiata in questo senso, non sarebbero tali ed avrebbero in sé tutte le risorse necessarie per riprendere un cammino di autonomia sostenibile. Occuparsi di persone senza dimora oggi, richiede un cambiamento del modello tradizionale delle politiche sociali. I bisogni portati infatti si presentano secondo modalità, gradazioni e intensità differenti e solo predisponendo risposte in grado di far fronte a tale complessità si può pensare di contribuire alla soluzione del problema. Abbandonare proposte standardizzate, saper coniugare interventi di assistenza ed accompagnamento sociale, essere spregiudicati nell’intraprendere, partire e/o ripartire con progetti di reale inclusione sociale, pare sia la sfida attuale da sostenere per un’azione sul fenomeno più consapevole e che si faccia carico anche della ricerca di maggiori diritti per tutti come tramite per conquiste di equità sociale.

Per quanto riguarda l’osservazione del territorio in cui opera Fondazione Comunità Solidale, alcune situazioni di disagio maggiormente definibili perché fanno riferimento a certificazioni o a diagnosi di servizi sanitari come la disabilità, i problemi di salute mentale, le forme di dipendenza da sostanze, sono rimaste un dato presente e abbastanza costante nel tempo. Risulta invece maggiormente significativa per il 2012, come abbiamo descritto sopra, la fase emergente di alcune problematiche socio-economiche e relazionali, ed il rischio di esclusione sociale insito in dinamiche di emarginazione progressiva che possono nascere dal protrarsi di queste condizioni di difficoltà.

I dati che riporteremo a seguire, relativi all’attività dei diversi servizi di Fondazione Comunità Solidale sui territori di Trento- Rovereto- Mori, sono finalizzati a descrivere i bisogni intercettati sul territorio di competenza e le risorse messe in campo per affrontarli. L’obiettivo che guida la scelta degli argomenti proposti è quello di riportare l’attenzione sul problema nella sua reale complessità e creare maggior consapevolezza circa l’operato passato in funzione dell’operare futuro, con la speranza di saper coinvolgere anche i decisori politici ad ogni livello istituzionale per arrivare ad un’azione condivisa che sia di tutela e promozione delle persone senza dimora.

Per fare tutto ciò è bene interrogarsi anche sulle disparità emergenti in termini di diritti e rispetto alle soglie di accesso agli aiuti istituzionali, confrontandosi sulle possibilità offerte invece dal privato sociale, e sulla necessità di aprire spazi di riflessione comuni per rendere le future politiche sociali di aiuto più vicine a quanto emerge dal territorio come richiesta sempre più impellente di aiuto e giustizia sociale, tenendo presente che la nostra terra trentina per diverse ragioni è particolarmente sollecitata dalla presenza di persone in cerca di aiuto, non solo di passaggio ma anche stabili sul territorio.

## 1° FOCUS- Servizi di aggancio: Unità di Strada (UdS)

Unità di Strada “Contatto” di Trento (UdS), durante la quotidiana attività di lavoro dell’èquipe in strada nel 2012, ha incontrato 547 persone.

Per la realtà locale si tratta di numeri significativi che sono rimasti più o meno stabili nel corso degli ultimi cinque anni (Tabella 1) ma che, sembra importante precisarlo, non sono totalmente rappresentativi della popolazione senza dimora presente nella città di Trento.

**Tabella 1- Persone contattate nel quinquennio 2008-2012 di attività di UdS<sup>8</sup>**

Anno	Totale persone
2008	521
2009	601
2010	542
2011	541
2012	547

Il dato conferma i margini dell’intervento possibile per UdS, per com’è organizzata e costituita in questo momento, ma non rappresenta assolutamente il quadro completo dell’utenza presente sul territorio. Esiste una sostanziale condizione di “invisibilità” in cui un importante numero di persone senza dimora vivono durante il giorno, quando non si trovano in un servizio dedicato ma in “normali” contesti urbani, mischiate con le “normali” popolazioni locali e senza che all’occhio salti alcuna significativa differenza. Infatti, estendendo lo sguardo oltre le risposte istituzionali dirette genericamente all’utenza adulta, si può realisticamente ipotizzare che non tutte le persone incontrate da UdS siano anche utenti di altri servizi di bassa soglia. Nello specifico un dato che conferma quanto appena detto è quello, estrapolato da un’analisi della condizione abitativa delle persone senza dimora utenti del Servizio, che evidenzia che UdS al 31/12/2012 conosceva solo poco più di terzo delle persone che risultavano in quel momento ospiti delle strutture di prima Accoglienza di Trento. Già da questo primo approccio di sintesi all’analisi dei dati di UdS sulle persone incontrate nel 2012, si capisce che la situazione della popolazione senza dimora anche per la città di Trento, così come indagato e confermato da Fio.PSD e Caritas Italiana in un importante lavoro di ricerca<sup>9</sup> svolto tra il 2010 e il 2012 per l’intero territorio nazionale, si manifesta come un fenomeno complesso in cui sono coinvolti molteplici fattori economici e sociali legati alla sfera del lavoro, dell’abitare, delle relazioni interpersonali, ma anche ad una dimensione soggettiva della persona che può possedere più o meno risorse per fronteggiare percorsi di esclusione.

I dati che parlano della condizione delle persone senza dimora non raffigurano una condizione statica di disagio, ma intercettano il rischio, in presenza di particolari vulnerabilità personali, di imbattersi in processi di impoverimento e di esclusione sociale per un numero crescente di persone e di ogni provenienza (Tabella 2).

**Tabella 2- Totale delle persone contattate da UdS suddivise per nazionalità**

	2008	2009	2010	2011	2012
Italia	166	163	174	186	198
Paesi UE	70	90	89	80	84
Paesi Extracomunitari	285	348	279	275	265

8 Al totale di persone contattate è da aggiungere un gruppo di persone Rom romene stabilmente presenti sul territorio comunale con le quali però non è stato possibile per UdS instaurare un contatto significativo. Si stima che la presenza media nel corso dell’anno 2012 sia all’incirca di 50/60 persone, su un totale di circa 100 unità in movimento. Tale valore, già presente nei dati fino al 2009, va inserito a parte per gli ultimi tre anni.

9 Si fa riferimento al “Piano di ricerca nazionale sul mondo della grave emarginazione in Italia” consultabile sul sito [www.ricercasenzadimora.it](http://www.ricercasenzadimora.it), condotto da FioPSD (Federazione italiana organismi per le Persone Senza Dimora) in seguito ad accordo con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Caritas Italiana e Istat con l’obiettivo di definire un quadro di conoscenza sul fenomeno delle persone senza dimora.

Per quanto riguarda la provenienza delle persone incontrate è importante l'andamento dei numeri nel quinquennio; per i cittadini italiani e comunitari il dato dell'anno 2012 rileva un aumento di presenze del 20% rispetto all'anno di riferimento 2008, dato in crescita significativa, mentre per i cittadini extracomunitari si registra una diminuzione di poco meno del 10%.

Dando un volto ai numeri, per UdS risulta inoltre da evidenziare che il profilo delle persone che arrivano a vivere in uno stato di grave marginalità sta cambiando. Per quanto concerne dunque le caratteristiche anagrafiche e sociologiche dell'utenza, emerge che la maggior parte delle persone senza dimora presenti sul territorio è relativamente giovane, in grado di socializzare adeguatamente, equilibrata tra comunitari ed extracomunitari, con una durata media in stato di grave emarginazione non lunghissima e con capacità lavorative ancora significative.

Questo è un nodo fondamentale della lettura del fenomeno proposta da UdS perché un'osservazione attenta del contesto socio-politico porta a sostenere che, potendo disporre ed esigere di diritti fondamentali come casa, lavoro e accesso ai servizi di base, molte persone senza dimora, specie tra gli stranieri, non sarebbero tali ed avrebbero in sé tutte le risorse necessarie per riprendere un cammino di autonomia sostenibile.

Il tema dei diritti emerge con forza nell'analisi dei dati di UdS nella convinzione che, non poter accedere ad un nucleo minimo di diritti considerati essenziali e spesso definiti inviolabili anche dalla legge, riduca drasticamente la possibilità di recuperare l'autonomia in tempi utili alla conservazione di uno stile di vita adeguato. L'ordinamento italiano considera l'iscrizione nei registri anagrafici del comune in cui liberamente si sceglie di risiedere un diritto/dovere previsto per tutti i cittadini, come per tutte le persone che soggiornano legalmente sul nostro territorio. Oltre che un diritto in sé, la residenza anagrafica è il requisito per accedere ai servizi sociali, sanitari e assistenziali, cioè garantisce il godimento di diritti costituzionalmente riconosciuti. L'attuazione del diritto alla salute è affidata al Servizio Sanitario Nazionale, che eroga le sue prestazioni in base alla residenza degli utenti tramite le ASL; il diritto all'abitazione, incluso tra i diritti inviolabili dell'uomo dalla Corte costituzionale, è garantito da interventi socio-assistenziali degli enti locali (con l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, contributi per l'affitto) solo nei confronti delle persone residenti nel loro territorio.

Un inciso va fatto anche sulla questione lavorativa. Nel nuovo panorama dei profili delle persone senza dimora, quella della perdita del lavoro infatti è una tra le cause principali della "discesa" nel mondo dell'emarginazione. Uno dei principi fondamentali di una società come la nostra, che purtroppo non è garantito in tutti i casi, è il diritto di chiunque a trovare un'occupazione degna e a potersi accedere a parità di condizioni, indipendentemente dalla provenienza, dal sesso o dalla situazione sociale ecc.. Sulla base delle tante storie ascoltate, UdS ritiene che il lavoro non sia esclusivamente un generatore di risorse economiche per la persona, ma una delle principali fonti di stabilità sociale e personale, di autostima e uno dei fattori fondamentali di socializzazione. Il fatto che molte persone senza dimora abbiano molti problemi a trovare un lavoro, ha come conseguenza il non riuscire ad accedere ad uno dei pilastri principali su cui costruire o ricostruire la propria vita per uscire definitivamente dalla situazione di esclusione o per evitare di entrarci. Esistono persone senza dimora che per riguadagnare dignità ed il maggior grado di autonomia possibile, necessitano di interventi assistenziali corposi sul lungo periodo, di un accompagnamento graduale, relazionale e fortemente assistito, ma esse non sono la maggioranza della popolazione di cui si sta parlando. UdS segnala un innalzamento della soglia di presa in carico da parte dei servizi di inclusione sociale a fronte di un panorama di persone in stato di emarginazione sociale che si sta ampliando. Tra gli utenti di UdS sono veramente pochi quelli che rispondono pienamente ai requisiti di accesso del servizio sociale. Molte delle persone escluse per mancanza di requisiti e che quindi non possono accedere alle prestazioni previste dal servizio sociale, in considerazione della loro grave situazione di disagio, necessiterebbero comunque di sostegno, orientamento e di interventi finalizzati ad uscire dalla situazione di isolamento che la loro condizione genera. Allo stesso modo, spesso non c'è possibilità di presa in carico neanche per quelle persone che mantengono un buon livello di autonomia, ma che per

complicazioni dovute alla perdita di lavoro e casa, si trovano a vivere in strada. La motivazione fornita è legata al fatto paradossale che si tratti di persone ancora troppo autonome per essere prese in carico come senza dimora, oppure perché sprovviste dei requisiti burocratici richiesti.

Anche nell'ambito dell'analisi della condizione abitativa delle persone senza dimora utenti di UdS è confermata, a fronte di un aumento dell'instabilità abitativa (+4.7%), la diminuzione del numero di accoglienza su progettualità (-14.4%). I dati fanno riferimento alle rilevazioni che UdS ha potuto fare rispetto ai propri utenti<sup>10</sup>. Le variazioni percentuali non risultano significative in quanto tali, ma per il trend che evidenziano. Di fatto le persone che si rivolgono ai servizi con una domanda esplicita di aiuto e supporto abitativo, oltre la pronta accoglienza, sempre di più si trovano davanti ad un muro che non permette loro di emanciparsi dalla condizione di senza dimora. Per dare poi l'idea di quanto il numero delle persone in difficoltà è in aumento, non bisogna dimenticare che non tutte le persone in difficoltà sono in grado di esplicitare una domanda d'aiuto. Sono diverse le ragioni che possono rendere complicato l'avvicinamento ai servizi: soprattutto per persone che fino ad un certo punto hanno avuto le risorse per gestirsi una vita autonoma; si può trattare di motivazioni soggettive legate ad un certo senso di pudore, all'attribuzione di un carattere di temporaneità della propria condizione di disagio, una non piena accettazione della propria condizione, un senso di diffidenza ed estraneità verso i servizi.

Un punto interrogativo viene posto anche sull'efficacia degli interventi istituzionali e sulla reale aderenza delle risposte ai bisogni emersi dal territorio. Sono 62 in sette anni, dal 2006 al 2012, le persone che sono ritornate in condizione di marginalità dopo un periodo di recuperato benessere, persone cioè che ad un certo punto UdS ha ritenuto di dimettere e che, dopo un periodo variabile, ha dovuto riprendere in carico come utenti del servizio. Ampliando lo sguardo e cercando di associare a questo dato l'efficacia dell'intervento messo in atto dalla rete dei servizi, si potrebbe dire che la politica d'intervento a favore delle persone senza dimora, così com'è strutturata ora, rischia più di investire risorse sul contenimento/mantenimento che non ad un reale inserimento. In linea con quanto appena affermato, i dati nazionali<sup>11</sup> fanno notare che il fabbisogno delle persone senza dimora, anche per i bisogni primari, è coperto in modo non superiore al 50% e anche i dati sulle persone senza dimora incontrate a Trento lo confermano. Così come confermano che c'è una grande parte di questa popolazione che a strutture fondamentali come le case di accoglienza ormai non provano più nemmeno ad accedere, utilizzando strada, stazioni e veicoli abbandonati come luogo di dimora abituale. Concludendo, i bisogni delle persone senza dimora intercettati da UdS nel 2012 si presentano secondo modalità, gradazioni e intensità differenti e solo predisponendo risposte in grado di fronteggiare tale complessità si può pensare di contribuire alla reale presa in carico del problema. Il cambiamento del profilo delle persone che si trovavano a vivere in uno stato di marginalità, il problema dei diritti, l'aumento della soglia di accesso agli aiuti sociali, la carenza di alcuni interventi istituzionali standardizzati su vecchie definizioni di bisogno, il fallimento di percorsi personali con il ricadere in situazioni di marginalità, sono tutti aspetti che UdS porta in rilievo nell'analisi della propria attività in strada nel 2012 e che interrogano circa la necessità di ripensare un'azione più consapevole e mirata.

Non subire, ma affrontare in maniera attiva e innovativa il rischio di caduta in povertà connaturato all'attuale assetto sociale ed economico, significa intervenire con tempismo e flessibilità per interrompere processi di impoverimento progressivo. A questo sono chiamati anche i nostri servizi nel quotidiano lavoro a contatto con il disagio adulto.

Spesso UdS si trova a contattare e a cercare di instaurare relazioni significative con persone senza dimora che, per motivi diversi, sono escluse proprio dalla rete dei servizi che operano per l'inclusione sociale. Il lavoro di strada, in questo senso, ha un valore aggiunto in quanto favorisce riconoscimento ed appartenenza

---

<sup>10</sup> I dati sulla condizione abitativa delle persone senza dimora utenti di UdS sono stati analizzati utilizzando Ethos, la classificazione europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa, elaborata da Feantsa (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) nel 2005.

<sup>11</sup> Vedi nota n°9.

proprio a queste persone che, forse, diversamente rimarrebbero invisibili ed escluse da tutto.

Questo tipo di intervento, per contribuire davvero al cambiamento, non dovrà essere rigidamente definito, ma lasciare sempre un margine di libertà di scelta alla persona che le permetta di progredire e di crescere sul piano individuale ed interpersonale.

La continua rilettura dell'esperienza fatta da UdS, suggerisce come sia fondamentale nel lavorare con le persone senza dimora, non prefigurare al loro posto il cambiamento, non avere una meta da raggiungere attraverso un cammino standardizzato "a tappe", ma porsi insieme alla persona in un atteggiamento di continua ricerca, perché le richieste delle persone difficilmente risultano aperte ad un'unica interpretazione.

## 2° FOCUS- Servizi di pronta accoglienza e risposte a bisogni primari: Case di Accoglienza, Accoglienza Invernale, Centro Diurno

Per i servizi di pronta accoglienza, i dati del 2012 illustrano una situazione in cui vi è stato un significativo aumento delle persone senza dimora presenti stabilmente nelle città di Trento e Rovereto. Le persone, contate singolarmente, che hanno ricevuto accoglienza notturna e risposte a bisogni primari (pasti, docce, indirizzo al territorio e ascolto) nei servizi considerati nell'arco del 2012, **sono state 1.262**. Il loro numero totale non coincide con la somma delle persone incontrate dai singoli servizi in quanto si è potuto verificare, con un controllo incrociato dei nominativi, che un numero rilevante di persone (409) hanno fatto accesso a più di uno dei servizi, risultando così utenti di più strutture di pronta accoglienza di Fondazione Comunità Solidale nel 2012. L'aumento delle persone incontrate è ancor più rilevante se osserviamo l'incremento percentuale del loro numero negli ultimi tre anni: +9% presso le strutture di accoglienza notturna di Trento, +28% presso quelle di Rovereto e +53% presso il centro diurno di Rovereto<sup>12</sup>.

**Tabella 1- Persone accolte nei servizi di pronta accoglienza di Trento e Rovereto**

Servizi	2010	2011	2012	Incremento % tra gli anni 2010 -2012
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale. Trento (Bonomelli, Presa, Casa Briamasco)	718	783	784	+9%
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale Rovereto (Il Portico, Benacense, Km 354)	328	380	419	+28%
Centro Diurno di Rovereto	306	378	468	+53%

Il territorio di riferimento dei nostri servizi esprime quindi una richiesta consistente di aiuto, che spesso supera quello che le strutture di pronta accoglienza possono offrire. Si ricordi a tal proposito anche la presentazione dei dati di Unità di Strada, che intercetta un bisogno delle persone senza dimora che va oltre la propria capacità di intervento causa l'estendersi del fenomeno e la sua complessità e conferma, in linea con il dato nazionale proposto nell'ambito della "Piano di ricerca nazionale sul mondo della grave emarginazione in Italia"<sup>13</sup>, una copertura di tale bisogno che non supera il 50% anche per quanto riguarda la risposta ai bisogni primari per le persone senza dimora.

Descrittiva di un bisogno non completamente evaso dai nostri servizi è la tabella seguente, che riporta il dato relativo alle richieste di accoglienza non esaudite presso le strutture di entrambe le città per mancanza di posto letto. Le strutture di Trento non sono riuscite a far fronte al 22% delle richieste di accoglienza notturna, 1 domanda su 5 infatti non è stata soddisfatta. A Rovereto sale al 31% la percentuale di richieste negate, con 1 domanda su 3 non accolta. Le persone che non sono mai riuscite ad ottenere un posto letto né a Trento né a Rovereto sono state 111, pari al 10% circa del totale di coloro che ne hanno fatto richiesta.

<sup>12</sup> L'incremento percentuale del numero di persone che hanno avuto accesso ai servizi è stato calcolato mettendo in relazione il dato riferito alle persone incontrate nel 2010, anno in cui si presume inizino a manifestarsi con più evidenza gli effetti della crisi socio-economica nazionale già in corso dal 2009, con quello attuale del 2012. È tuttavia da segnalare, rispetto alla significatività di questo dato, che nel corso degli anni vi è stato un aumento dei posti letto disponibili per l'accoglienza notturna nel periodo invernale, sia per i dormitori di Trento che di Rovereto. Inoltre è da precisare che l'aumento notevole delle persone che hanno avuto accesso al centro diurno di Rovereto è collegato anche al fatto che la struttura non pone un limite di ricettività, non avendo il vincolo fisico del posto letto.

<sup>13</sup> Vedi nota n°8 del 1° FOCUS- su UdS.

**Tabella 2- Confronto tra richieste di accoglienza esaudite/non esaudite dai servizi di accoglienza notturna nel 2012**

Servizi	Richieste di accoglienza esaudite	Richieste di accoglienza non esaudite	Totale
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale Trento <sup>14</sup> (Bonomelli + Presa, Casa Briamasco)	784	222	1006
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale Rovereto <sup>15</sup> (Il Portico, Benacense, Km 354)	419	194	613
Totale richieste di accoglienza	1.203	416	1.619

Se consideriamo il numero dei posti letto che le due città mettono a disposizione nelle strutture di FCS notiamo che, a parità di capacità di ricezione delle strutture rispetto al numero complessivo di domande, le strutture di Rovereto risentono di una maggior pressione di richieste di accoglienza con una conseguente maggior percentuale di risposte negative (31% di Rovereto vs il 22% di no detti dalle strutture di Trento) e maggiori tempi d'attesa all'ingresso in struttura. Solo il 10% delle persone che fanno richiesta di posto letto a Rovereto vi accedono il giorno stesso della prima domanda, a Trento il 36%. Questa considerazione rafforza, nell'ambito della lettura dei dati di Fondazione, la consapevolezza che il fenomeno del disagio adulto intercettato dai servizi sia in evoluzione su tutto il territorio trentino, anche nelle periferie e nei centri urbani minori, e abbia bisogno di ragionamenti condivisi che interrogino le politiche sociali circa un'innovazione degli interventi in favore di questa fascia di popolazione che versa in stato di difficoltà ed è a rischio di sprofondare in una condizione di più grave marginalità.

Le strutture presenti a Rovereto sono quelle che nel 2012 registrano un maggiore incremento nell'accesso ai servizi. L'aumento del numero totale di pernottamenti registrato a Rovereto, può essere collegato all'incremento dell'offerta di posti letto dovuta alle nuove forme di accoglienza invernale sviluppatesi dal 2010 in poi e ad un pieno utilizzo della struttura, che ha visto sempre occupati tutti i posti letto disponibili nell'anno 2012. Certamente, la possibilità legata all'accoglienza invernale di poter avere più volte accesso ad un posto letto presso la Casa di Accoglienza "Il Portico" e la casa "Km 354" insieme ad un servizio mensa aggiuntivo nel periodo dell'anno da novembre a marzo, ha prodotto come conseguenza diretta un aumento delle presenze e delle richieste anche nei confronti del centro diurno, che già peraltro (vedi nota 12) è parecchio sollecitato per il fatto di non avere vincoli d'accesso legati alla presenza fisica di un posto letto.

I dati 2012 del Centro Diurno di Rovereto descrivono un'utenza che versa in stato di emergenza e porta un bisogno maggiormente legato alle prestazioni offerte a soddisfazione di esigenze primarie con un aumento generale delle richieste di docce (+ 21%), pasti e panini (+ 2%), ma anche con un'esigenza forte di contatto e relazione che ha fatto aumentare di molto la richiesta di spazi di ascolto individuale e di accompagnamento (+ 86%).

L'utilizzo del Centro Diurno da parte dei singoli nel 2012 si è dimostrato un po' meno lungo nel tempo rispetto agli anni precedenti (questa tendenza di minor permanenza in struttura è comune anche alla casa di accoglienza), ma invece per più persone contemporaneamente e quindi con maggior ricettività giornaliera della struttura. Come si vede nella Tabella 3, le persone incontrate nel 2012 sono state 468, 90 in più dell'anno precedente, mentre gli accessi al servizio sono aumentati di 1055 unità dal 2011, pur calando la media delle presenze per persona da 22 giorni nel 2011 a 20 nel 2012.

<sup>14</sup> Si consideri che le strutture di accoglienza notturna di FCS sulla città di Trento offrono indicativamente 82 posti letto nel periodo dell'accoglienza invernale e 41 nel restante periodo dell'anno, mentre su Rovereto i posti sono 47 in inverno e 31 nel corso dell'anno.

<sup>15</sup> Idem.

**Tabella 3- Persone incontrate e loro accessi al Centro Diurno di Rovereto**

<b>Persone</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
italiane	81	79	103
straniere	207	299	365
<b>Totale Persone</b>	<b>288</b>	<b>378</b>	<b>468</b>
<b>Accessi</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
di persone italiane	4.174	3.092	3.027
di persone straniere	3.067	5.393	6.513
<b>Totale accessi</b>	<b>7.241</b>	<b>8.485</b>	<b>9.540</b>
<b>Media degli accessi<sup>16</sup></b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
italiani	52	39	29
stranieri	15	18	18
<b>Media complessiva degli accessi</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>20</b>

Gli stranieri rappresentano la parte più numerosa del totale complessivo dell'utenza che ha frequentato il Centro Diurno nel 2012, sono il 78% (365 su 468) principalmente provenienti dai paesi del Maghreb e dell'Est Europa. Quello degli stranieri che accedono al centro è un dato che rientra in un trend di crescita costante negli ultimi tre anni, a testimonianza del fatto che questa fascia di utenza incontra da tempo molteplici difficoltà nel contesto socio-politico legate alla scarsità di reti di supporto o relazionali, alla soglia di accesso agli aiuti istituzionali, all'assenza di ammortizzatori sociali, ad alcune fragilità insite nella sfera dei diritti di cittadinanza. Sembra però importante far notare che, se prendiamo come riferimento solo gli ultimi due anni, le persone italiane in carico al servizio sono aumentate in misura maggiore (+ 30%) di quelle straniere (+ 22%) e ciò ha un significato rilevante se si tiene presente quanto detto sopra, se si considera cioè che fino a poco tempo fa si registrava una più marcata fragilità sociale tra la popolazione straniera.

**Tabella 4- Persone nuove incontrate al Centro Diurno di Rovereto nel 2012**

	<b>Nuove<sup>17</sup></b>	<b>Già conosciute</b>	<b>Totale</b>
Italiane	42	61	<b>103</b>
Straniere	195	170	<b>365</b>
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>231</b>	<b>468</b>

Tra la popolazione assoluta che ha usufruito del Centro Diurno nel 2012, il 51% sul totale (237 persone su 468) risultano nuove per il servizio (Tabella 4) e quindi possiamo supporre che prima di accedere al centro si trovassero in condizioni di vita migliori, autonome dall'aiuto dei servizi, magari anche in possesso di casa e lavoro, oppure in altre zone d'Italia o paesi del mondo, o ancora sostenuti da reti di aiuto formali e/o informali del nostro o di altri territori. Il fatto che vi siano persone nuove in proporzioni vicine tra italiane (41%) e straniere (53%), conferma l'ipotesi che il protrarsi di condizioni socio-economiche proibitive abbia determinato nel complesso un aumento del ricorso all'utilizzo dei servizi di bassa soglia anche tra le persone di origine italiana. Già nel 2011 era interessante notare come fra le 378 persone che avevano avuto accesso al centro, 79 fossero di nazionalità italiana, e praticamente la metà di queste in possesso di una residenza in provincia di Trento, segno tangibile di come anche nella nostra provincia la crisi abbia portato situazioni di profonda difficoltà. Ancor più il dato di una generalizzata emergenza sociale viene

<sup>16</sup> Per media degli accessi si intende il numero di volte in un anno che la persona ha avuto accesso alla struttura, indipendentemente dalla prestazione erogata.

<sup>17</sup> Per persone nuove si intende persone che non hanno mai fatto ingresso al centro diurno a partire almeno dall'anno 2009.

messo in evidenza se pensiamo che nel 2009 il numero degli stranieri nuovi che si erano rivolti al Centro Diurno era circa quattro volte maggiore di quello degli italiani al primo accesso, a parità di utenti già noti al servizio, e risalta particolarmente se messo a confronto con la situazione attuale in cui la differenza tra italiani e stranieri si è ridotta ad un 0,8 punto percentuale.

È altresì rilevante che dei 42 italiani che hanno fatto il primo accesso al centro diurno nel 2012, e che quindi vengono definite persone nuove, ben il 46% risultano residenti nella PAT e contemporaneamente, i residenti nella PAT sono il 44% sull'intero totale della popolazione italiana (46 su 103).

Se torniamo ad osservare il dato relativo alla media degli accessi della Tabella 3, possiamo notare che ad abbassare il valore complessivo relativo al 2012 è proprio l'utenza italiana, che ha ridotto la sua presenza dai 39 accessi del 2011 ai 29 del 2012, a fronte invece di una media costante per gli stranieri di 18 accessi all'anno sia nel 2011 che nel 2012. È questo un dato in cambiamento rispetto al passato, che descrive un maggior utilizzo del Centro Diurno di Rovereto da parte della popolazione italiana però in un andamento di calo progressivo delle presenze del singolo ospite nel servizio (dai 52 accessi all'anno per persona nel 2010, ai 29 nel 2012). Questo dato può far pensare che, pur in presenza di un contesto sociale proibitivo che costringe un maggior numero di persone a rivolgersi al centro diurno per la soddisfazione di bisogni primari, le persone trovano forse meno risposte ed opportunità evolutive che le inducano a mantenere costanti contatti con il servizio anche oltre al momento dell'emergenza estrema, al di là cioè della soddisfazione del bisogno immediato. E tutto ciò seppure in presenza di requisiti che favorirebbero la presa in carico della persona da parte delle istituzioni territoriali, come la residenza anagrafica che garantisce la possibilità di accesso all'assistenza sociale e sanitaria, e che quindi permetterebbero la possibilità di un accompagnamento maggiormente strutturato in un percorso di superamento del bisogno.

Anche questo argomento rimanda alla necessità di pensare a soluzioni e proposte nuove che più si avvicinino alle esigenze reali delle persone senza dimora che accedono ai nostri servizi. Tali risposte devono tener conto delle risorse presenti in queste persone che stanno attraversando un momento di difficoltà, è necessario riconoscere e valorizzare le differenze esistenti per provare a cogliere e fronteggiare la complessità dei bisogni portati, predisponendo risposte flessibili di qualità, non "grossi contenitori di disagio multiforme".

È fuori dubbio che possono servire subito più posti letto, i dati riguardanti le persone non accolte per assenza di posto fisico nelle nostre strutture di accoglienza parlano chiaro in questo senso, è anche vero però che tali risorse vanno considerate come opportunità transitorie per il passaggio a situazioni di maggior autonomia personale (abitativa-lavorativa-relazionale) entro un termine di tempo ragionevole, per evitare processi di impoverimento progressivo delle persone e favorire invece l'inclusione attraverso percorsi di recupero sostenibili.

### 3° FOCUS -Servizi di Accompagnamento Sociale- Il Sentiero, Ospitalità su Progetto e Ostello "Il Portico".

I dati del triennio 2010-2012 dei servizi di Accompagnamento Sociale si prestano ad un'interessante lettura. Si registra infatti una costante diminuzione delle persone accolte su progetto a fronte però, contrariamente a quanto accade per i servizi analizzati nel 2 ° Focus, di un aumento della media della permanenza presso le strutture delle singole persone. Complessivamente dal 2010 le persone accolte nei tre servizi sono diminuite del -38%.

**Tabella 1- Persone accolte nei servizi di accompagnamento sociale**

Servizi	2010	2011	2012
Il Sentiero- Trento	68	56	46
Ospitalità su Progetto il Portico-Rovereto	24	20	13
Ostello il Portico-Rovereto	17	7	8
<b>Totale persone accolte</b>	<b>109</b>	<b>83</b>	<b>67</b>

In generale, l'innalzamento della soglia d'accesso agli aiuti istituzionali (ad esempio il reddito di garanzia o il libero patrocinio gratuito per dello Stato per la difesa nei processi civili e penali) consente l'aiuto strutturato ad un minor numero di persone che hanno particolari requisiti, principalmente quello della residenza sul territorio, a fronte di un numero sempre maggiore di persone che vivono in uno stato di emergenza, ma che sono senza i requisiti necessari per accedere all'intervento del servizio pubblico. Inoltre, il prolungarsi della durata degli accompagnamenti sociali a causa dell'impossibilità di un recupero veloce delle capacità personali necessarie per una vita autonoma, determina il blocco del posto letto per lunghi periodi con percorsi progettuali che sempre più difficilmente trovano sbocchi evolutivi nel medio periodo, se non verso altre strutture sociali di sostegno all'autonomia personale. È altresì da sottolineare il fatto che il numero di utenti inseriti a progetto nelle strutture non coincide con il numero delle richieste di accoglienza inoltrate dai servizi segnalanti competenti, per un problema di numero massimo di ricettività delle strutture.

Entrando più nel dettaglio dell'analisi, presso il Sentiero a Trento e l'Ospitalità su Progetto del Portico a Rovereto, vi è un calo delle persone in progettualità rispettivamente del -18% e -35%. Tuttavia i due servizi mostrano alcune tendenze diversificate. Quella più significativa riguarda la nazionalità delle persone accolte. A Rovereto gli stranieri non risultano tra le persone prese in carico nell'ambito di percorsi progettuali, solo 1 persona su 13 infatti è straniera, con un calo del - 88% dall'anno precedente. A causa della mancanza dei requisiti di accesso agli aiuti istituzionali, pochi stranieri infatti hanno la residenza in regione o la cittadinanza italiana, anche se versano in condizioni di fragilità socio-relazionale forse più evidenti degli italiani. Gli italiani invece si caratterizzano per avere per lo più la residenza a Rovereto e dintorni, requisito fondamentale per una presa in carico dei servizi territoriali.

Una tendenza inversa si rileva a Trento dove presso il Sentiero non vi è un significativo aumento degli italiani rispetto al 2011 (da 19 salgono a 21, residenti per lo più a Trento, anche se con una presenza significativa di persone residenti in altre zone della Provincia), ma si registra un più significativo aumento degli stranieri (da 25 passano a 37). Come anticipato prima, la residenza anagrafica è il requisito fondamentale senza il quale nemmeno chi vuole rientrare in un percorso di vita comune può avere successo e ogni tentativo di inserimento nella società rischia di essere vano. In questo senso è stato fondamentale il fatto che il Sentiero durante il 2012 abbia concesso la residenza anagrafica in struttura a diversi ospiti. Sempre più frequentemente capita che la persona in stato di bisogno si trovi nella necessità di reperire una residenza per poter accedere a diverse opportunità che i servizi sociali o altri enti erogano solamente ai residenti.

La richiesta di poter avere una residenza in struttura viene fatta sia da stranieri che italiani nella stessa misura, a differenza degli altri anni, dove prevalevano gli stranieri. Questo è indice di una maggiore fragilità nell'accesso ai diritti anche per gli italiani.

Un'altra problematica (in realtà comune a tutti i servizi dalla pronta accoglienza sino agli appartamenti in autonomia) riguarda l'accesso al lavoro. In questo senso è importante soffermare prima l'attenzione sui dati riportati dall'Ostello. Si registra negli ultimi anni una costante diminuzione di persone che in possesso di un lavoro (-53% dal 2010), possono essere ospitate presso questa struttura, che ha tra le finalità quella di consentire ai lavoratori di mettere da parte la somma necessaria per permettersi un alloggio sul mercato privato. Oltre al calo generale di persone in possesso di un contratto lavorativo, spesso anche le persone che lo possiedono hanno contratti di lavoro talmente brevi, interinali o stagionali, che molto spesso terminano durante il periodo stesso dell'ospitalità presso l'Ostello.

È assodato il fatto che la povertà, in questo contesto di crisi economica, è associata spesso alla mancanza di reddito o reddito molto basso, che impedisce di soddisfare i bisogni minimi della persona.

Particolarmente significativa e ricca di valore è in questo senso l'esperienza del Sentiero di Trento che in un'ottica di programmazione continua e di miglioramento del lavoro, nell'ultima parte dell'anno 2012, ha attivato all'interno della struttura un nuovo servizio denominato "finestra ricerca lavoro e formazione". L'obiettivo principale non è tanto quello di far acquisire agli ospiti abilità e competenze rispetto alla ricerca lavorativa, ma soprattutto quello di affrontare insieme alle persone la frustrazione derivante dalla loro situazione, cercando di gestire le implicazioni emotive che si celano dietro la "condizione di disoccupato" e che molto spesso conducono le persone ad un atteggiamento passivo di fronte alla ricerca di lavoro. Infatti una caratteristica che accomuna tantissime persone in cerca di lavoro è la scarsa capacità di essere pro-attive e di sapersi muovere in maniera adeguata. In questo senso il servizio diviene molto utile per ridimensionare una serie di credenze sul mercato del lavoro non realistiche, che portano alla mancanza di obiettivi chiari e mirati, e d'altro lato incentiva un atteggiamento più attivo e non passivo nella ricerca di occupazione. L'elemento innovativo di questo servizio non sta tanto nelle pur importanti finalità formative/orientative, ma nell'affiancare alla parte pratica un accompagnamento più umano e personale in grado di motivare la persona: è questo un elemento di importanza fondamentale per consentire alle persone di affrontare percorsi di ricerca lavoro sostenibili e dotati di senso.

Da ottobre 2012 a febbraio 2013, su 22 persone presenti in struttura nel periodo, 15 sono state accompagnate sia nella ricerca del lavoro che nella formazione. Due di queste persone si sono ricollocate sul mercato del lavoro, mentre altre si sono rese autonome nella ricerca del lavoro on-line e tramite e-mail.

#### 4° FOCUS- Servizi di accompagnamento all'abitare: Appartamenti di Trento, Alloggio semiprotetto "Progetto Fiorenzo" di Rovereto, Alloggi in autonomia "Casa Chizzola" di Mori.

I dati sui diversi servizi di accompagnamento all'abitare presenti in più zone del territorio non mostrano cambiamenti così evidenti nel numero delle persone accolte nel corso degli ultimi anni.

**Tabella 1- Persone accolte nei servizi di accompagnamento all'abitare**

Servizi	2010	2011	2012
Appartamenti di Trento <sup>18</sup>	43	50	52
"Progetto Fiorenzo" di Rovereto <sup>19</sup>	2	2	3
"Casa Chizzola" di Mori <sup>20</sup>	4	7	7
<b>Totale persone accolte</b>	<b>49</b>	<b>59</b>	<b>62</b>

Trattandosi di 23 appartamenti con capienza definita, le osservazioni che si possono ricavare dall'analisi dei dati relativi alle persone accolte all'interno delle strutture di accompagnamento all'abitare di FCS sono legate principalmente all'utilizzo effettivo dei posti disponibili ed alla durata temporale delle accoglienze svolte.

Le variazioni esistenti nei numeri delle persone accolte negli appartamenti (Tabella 1) sono da leggere nella consapevolezza che il margine di variabilità del numero delle accoglienze totali è legato anche ad aspetti concreti d'utilizzo delle strutture, oltre che a scelte di senso progettuale concordate con i servizi territoriali di riferimento per le persone inserite. Nel corso del tempo, proprio in seguito al modificarsi della tipologia d'utenza incontrata, è stata sollecitata la necessità di una ridefinizione del tipo di accoglienze possibili e la condivisione di scelte legate alla destinazione d'uso di alcuni appartamenti. Anche l'accoglienza di nuclei familiari anziché di singoli determina un aumento del numero delle presenze totali a parità di numero di alloggi. Nell'ultimo periodo a Mori è stato affrontato anche il tema della possibile convivenza di più singoli nello stesso alloggio e della destinazione di un appartamento di dimensioni maggiori anche per nuclei famigliari non esclusivamente monoparentali; a Trento questa possibilità era già prevista.

In entrambe le situazioni, forse in maniera più elevata a Trento per aspetti legati alle caratteristiche specifiche dell'utenza accolta ed alle forme di presa in carico degli ospiti da parte dei servizi territoriali sociali e/o specialistici, la durata prolungata delle accoglienze determina poca mobilità di persone all'interno delle strutture nell'arco temporale dell'anno. I percorsi di accompagnamento in situazioni alloggiative protette e semiprotette si allungano anche a causa della mancanza di opportunità evolutive per le persone ospiti degli alloggi, che non riescono nel medio periodo a raggiungere la piena autonomia a causa delle scarse possibilità di accesso a forme di reddito, al mondo del lavoro e a volte vedono l'insorgere di percorsi di isolamento e progressiva perdita di interesse e fiducia nel futuro.

Per quanto riguarda il tema dell'accompagnamento all'abitare, pare utile fare una riflessione su due fronti che hanno a che fare, uno con l'identificazione di quegli aspetti problematici che possono ostacolare percorsi di autonomia realmente sostenibili dalle persone, e l'altro con quegli aspetti che invece possono essere fattori protettivi dall'isolamento o promozionali delle competenze delle persone.

L'analisi della situazione degli appartamenti di Trento svolta dal gruppo di lavoro ci fornisce occasione

18 Alloggi in autonomia ed appartamenti protetti sono stati unificati sotto la voce più generica di "Appartamenti di Trento". Scorporando il numero totale delle persone accolte nel 2012, 14 persone sono accolte negli alloggi in autonomia e 38 negli appartamenti semiprotetti.

19 Si tratta di un alloggio semiprotetto gestito da FCS in convenzione con il Comune di Rovereto che può ospitare un numero massimo di 3 persone contemporaneamente.

20 Casa Chizzola è una palazzina composta da 5 appartamenti, alcuni destinabili solo a singoli altri più grandi in cui si possono prevedere delle convivenze, con capienza massima di 10 persone totali.

di approfondimento per entrambe le tematiche. Nel primo ambito preme descrivere il legame reddito-lavoro, sia in riferimento ad aspetti anagrafici dell'utenza accolta che sociologici legati invece al momento delicato di crisi economica che il paese Italia sta attraversando. Nel secondo ambito si evidenzia invece l'importanza di un aggancio delle persone ospitate negli alloggi rispetto al territorio di residenza, puntando al coinvolgimento attivo della comunità anche attraverso l'esperienza del volontariato nei servizi di FCS. Soffermandosi sulle caratteristiche socio-economiche delle persone ospiti negli appartamenti di Trento, emerge come il reddito di garanzia, rappresenti l'entrata principale o unica, di un quarto degli utenti. Da segnalare anche la massiccia presenza di pensioni di invalidità, nella percentuale del 50%, pensioni che però non garantiscono la sopravvivenza in quanto erogate normalmente nella somma di 250 euro al mese. Una buona condizione si riesce ad avere quando la persona riceve la pensione di invalidità e il reddito di garanzia; quest'ultimo non è però un sussidio economico illimitato nel tempo ma ha una durata di erogazione massima di 16 mesi. In ogni caso la massiccia presenza di pensioni di invalidità rivela il fatto che molte delle persone che sono ospitate non sono abili o lo sono limitatamente per il mercato del lavoro. L'età è un'altra variabile determinante per avere una prospettiva concreta di lavoro, ma gli utenti degli appartamenti si caratterizzano per una età non più giovanissima e quindi non sono più appetibili per il mondo del lavoro.

**Tabella 2- Età degli ospiti transitati nell'anno 2012 presso gli appartamenti di Trento**

<b>Età</b>	<b>Persone</b>
1-18	2
18-29	3
30-39	5
40-49	18
50-65	21
oltre 65	3
<b>Totale</b>	<b>52</b>

È evidente che una percentuale importante degli ospiti si colloca in una fascia di età che supera i quarant'anni. Inoltre i tre ospiti degli appartamenti che sono riusciti, nell'arco degli ultimi sei mesi del 2012, a lavorare con un contratto di lavoro trovato sul libero mercato hanno tra i 19 e i 40 anni. Ci si chiede che tipo di risposta stia dando il mercato del lavoro in questa fase di crisi così forte. Se i giovani possono ambire solo a posti di lavoro a tempo determinato, con carichi di lavoro sempre maggiori e con lo spettro del licenziamento presente, come possono le altre persone ospitate che hanno una età più alta, una fragilità maggiore, una maggiore difficoltà nell'essere costanti sul lavoro, ad avere una possibilità concreta di vivere lavorando per mantenersi? I servizi territoriali che presidiano l'ambito dell'occupazione sono in difficoltà non riuscendo a rispondere alle esigenze attuali. L'équipe degli operatori degli appartamenti di Trento sente forte il tema del lavoro per la persona disabile e ritiene che, laddove ci si rivolga al mondo del disagio per avere manodopera, il criterio nel scegliere la persona non può essere solo l'efficienza. È necessario ampliare lo sguardo facendo ricorso ad altri criteri di valutazione che comprendano aspetti come la dignità ed il benessere della persona e garantiscano il diritto al lavoro dei soggetti disabili che per legge dovrebbero avere accesso ad un'occupazione, almeno nelle aziende che superano un certo numero di dipendenti. In un contesto attuale nel quale il lavoro appare più come un privilegio che un diritto, ogni pretesto sembra buono per escludere soggetti che apparentemente risultano meno produttivi di altri. Tornando alla riflessione generale relativamente al tema dell'inclusione sociale attraverso il coinvolgimento della comunità, si possono evidenziare alcuni aspetti più qualitativi del lavoro svolto in quest'ultimo anno

dagli operatori delle strutture. Il criterio alla base delle scelte fatte nell'ambito del tema dell'inclusione sociale è il concetto di appartenenza ad una comunità. Non più ospiti che si spostano verso un servizio ma persone che vivono, al massimo delle loro potenzialità, all'interno del loro quartiere, parrocchia o paese. Il territorio con le sue molteplici forme di associazionismo, gruppi di volontariato, gruppi parrocchiali può offrire risposte e farsi carico delle persone più svantaggiate presenti all'interno del proprio tessuto sociale. Non è un aspetto secondario il cammino di crescita che i volontari, ma anche in modo più esteso le comunità, devono fare per imparare a conoscere il mondo del disagio psichico, della povertà, delle dipendenze verso una comunità più giusta, che si faccia carico anche dei soggetti che sono più deboli. A Trento è in corso una riflessione sulle risposte che i servizi offrono per favorire l'inclusione delle persone che sono ospiti negli appartamenti di Fondazione. Gli appartamenti sono dislocati su tutto il territorio comunale e nei sobborghi della città. Si è visto che i servizi istituzionali propongono attività esclusivamente per persone con disagio e non rispondono in modo esaustivo alle necessità degli altri utenti che abitano negli alloggi. Molte delle persone seguite non accettano volentieri la proposta di andare in questi ambienti protetti che in qualche modo omologano chi li frequenta. La spinta verso l'autonomia, sentita passando da una struttura di accoglienza più contenitiva ad un appartamento, viene in qualche modo inibita se la proposta è ancora e comunque quella di frequentare luoghi che ricordano le strutture da dove le persone sono uscite. Inoltre le proposte fatte dai servizi menzionati sono necessariamente livellate verso il basso per poter accogliere il maggior numero di persone possibile, ma così facendo non soddisfano le aspettative di chi vorrebbe invece fare cose più evolute ed interessanti. Resta come punto fermo che, per una grande fetta di ospiti, le risposte istituzionali sono le uniche in grado di fronteggiare la complessità di un disagio spesso così articolato da rendere difficile la gestione della propria vita. Quindi i servizi istituzionali rimangono una risorsa indispensabile per un grande numero di persone ma, per non cadere nella tentazione di omologare l'utenza dando risposte uguali a persone con condizioni diverse, si sono esplorate nuove possibilità di integrazione con il territorio.

Una delle possibilità individuate e percorse nel 2012 è stata quella del coinvolgimento del volontariato nell'ambito della vita quotidiana di alcuni appartamenti. In collaborazione con il Centro di Ascolto di Trento, sono stati individuati dei gruppi di persone disposte a intraprendere un percorso di conoscenza sia con Fondazione che con gli ospiti di alcuni alloggi. Sono serviti alcuni incontri di conoscenza e di definizione degli obiettivi percorribili e si è deciso di partire con una visita alla settimana puntando sulla semplice vicinanza umana, cercando cioè di privilegiare la nascita di relazioni significative.

Le persone accolte negli alloggi hanno quotidianamente a che fare con operatori, il vedere la presenza gratuita e volontaria di persone che non stanno svolgendo il loro ruolo professionale è stata, per loro, una piacevole novità. Quello che può sembrare un fatto non particolarmente significativo si sta dimostrando una grande possibilità per i nostri utenti. Questo movimento che porta la comunità in appartamento e gli ospiti verso la comunità è un grande risultato che dà calore umano a vite segnate dalla sofferenza e visibilità a chi spesso viene messo da parte. Tutto questo rimanda anche al diritto di cittadinanza, che non ha solo a che fare con i diritti e i doveri ma anche con il sentirsi parte di una comunità sia parrocchiale che di quartiere.

La collaborazione con il volontariato è una scelta valorizzata da tempo anche presso gli appartamenti di "Casa Chizzola" di Mori. Infatti il contesto nel quale è inserita la struttura facilita i rapporti con la borgata, che non vede nella struttura il ritrovo dei disperati ma un'opportunità di confronto ed apertura verso persone che stanno attraversando delle difficoltà e si stanno impegnando per migliorare la propria condizione. Alcune persone vicine alla struttura nel tempo hanno prestato a vario titolo del tempo personale in attività di volontariato; una collaborazione importante che si porta avanti è anche quella con il Centro di Ascolto di Mori, divenuto sostegno in alcune iniziative e supporto anche nella fase di dimissione delle persone. Con lo stesso si programma un incontro mensile per lo scambio di informazioni sugli ospiti presenti in casa che accedono anche ai servizi del Centro di Ascolto in modo da ampliare la presa in carico dell'ospite e aumentare la rete di sostegno alle persone accolte.

## Il volontariato, strumento di educazione alla carità

Come è noto, la mission principale della Caritas diocesana è quella di educare la comunità, cristiana e civile, alla carità. Gli strumenti per realizzare questo mandato sono molteplici, ma uno su tutti è forse quello che più la contraddistingue e su cui sempre si investe molto: la promozione e la formazione del volontariato.

Da una parte c'è infatti la profonda convinzione che il messaggio evangelico della carità passi necessariamente anche da esperienze concrete, fatte di prossimità e incontro con gli altri, di condivisione e tratti di strada fatti assieme, di ascolto e accompagnamento, elementi fondamentali per operare vicino a chi è in difficoltà.

Dall'altra per Caritas è fondamentale che, nell'ottica del bene comune e della gratuità, cresca la "dimensione comunitaria della carità", unico modo perché le comunità non si disinteressino dei poveri (delegando magari tutto ai servizi), ma pongano loro attenzione in modo amorevole, intelligente e promozionale. E il volontariato è lo strumento migliore per farci sentire, come diceva Giovanni Paolo II, "tutti responsabili di tutti".

Le modalità con cui Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale coinvolgono le persone in vari servizi sono diversificate, valorizzando competenze e disponibilità dei singoli (spaziando dal Centro di Ascolto al magazzino dei vestiti, dalla preparazione dei pacchi viveri al Credito Solidale, dal servizio in carcere alla presa in carico di alcune situazioni, dai negozi Altr'Uso di Trento e Rovereto, alle case di accoglienza, ...), ma mantenendo un preciso orientamento, radicato soprattutto nello "stile Caritas" (osservare, ascoltare, discernere) e nella condivisione in gruppo delle esperienze.

Per ottenere tutto ciò, da anni Caritas diocesana propone momenti formativi (sia aperti a tutti coloro che intendono mettersi a disposizione che specifici per i volontari dei vari servizi e opere segno) che da qualche tempo sono rivolti anche ad un nuovo volontariato, quello che si mette a disposizione dei diversi servizi della Fondazione Comunità Solidale, in particolare (ma non solo) per l'accoglienza invernale.

Un esercito (si veda tabella seguente) di buone persone dunque, che hanno compreso come ognuno può dare qualcosa, perché nessuno è così povero da non poter almeno ascoltare qualcuno più povero di lui. Persone comuni, che con semplicità e molta passione si mettono vicine ad altre persone per fare un pezzo di strada, per ristrutturare una casa, che si mettono a disposizione per realizzare una iniziativa, per mantenere aperto un servizio, per dare un sostegno materiale o morale a chi ne ha bisogno. Persone che rendono possibile la stragrande maggioranza delle iniziative e dei servizi descritti in questo report.

"Da questo vi riconosceranno, da come vi amate gli uni gli altri" dice Gesù. Ci piace pensare che tutti questi volontari, che ringraziamo per il loro impegno sincero, siano una testimonianza vera dell'amore di Dio verso gli uomini e tra gli uomini.

### *Il volontariato in Caritas e Fondazione Comunità Solidale*

#### **Il Centro di Ascolto e i Punti di ascolto parrocchiali**

Sono il luogo principale di testimonianza dove si pone come primo obiettivo l'ascolto della persona. I volontari sono preparati per avviare una relazione di aiuto, per comprendere il bisogno e suggerire soluzioni in cui la persona sia protagonista e responsabile.

A seguito dell'ascolto spesso segue un accompagnamento (o una presa in carico di casi particolari) cercando di favorire la sua promozione e l'uscita dai suoi problemi, anche orientando ad altri servizi. In alcuni casi si risponde a necessità immediate e verificate (biglietti viaggio, buoni per le medicine, pacchi viveri su segnalazione dei servizi, ...).

Al Centro di Ascolto (che, rispetto al Punto di Ascolto Parrocchiale, spesso serve una zona più ampia ed è più strutturato) frequentemente fanno riferimento anche quei volontari che si occupano di servizi meno a contatto con le persone ma essenziali per offrire altre risposte (vedi il servizio mobili, il magazzino vestiario, la preparazione di pacchi viveri, ...).

### **Credito solidale**

Nato nel 2009 per rispondere alle necessità economiche di singoli e famiglie, in accordo con due casse rurali del territorio (Aldeno Cadine e Rovereto, alle quali si sono poi affiancate Trento, Mezzocorona e Pergine), il servizio del Credito Solidale ha incontrato finora oltre 700 persone finanziandone quasi 200. Tutto il progetto si regge sulla disponibilità di volontari che mettono a disposizione le loro competenze (molti sono ex bancari) per rispondere a situazioni di bisogno e accompagnare i richiedenti a uscire da situazioni difficili dal punto di vista economico.

### **Servizi di Accoglienza**

Dopo molti anni di gestione delle proprie strutture con modalità strettamente professionale, la Fondazione Comunità Solidale ha deciso con Caritas diocesana di valorizzare anche nei suoi servizi la presenza del volontariato. In particolare la comunità è stata coinvolta nella gestione dell'accoglienza invernale presso alcune strutture (Casa Bonomelli e Casa Briamasco a Trento, Accoglienza invernale e poi Km 354 e "Il Portico" a Rovereto). A Rovereto in particolare la risposta della gente è stata assolutamente inaspettata ed entusiasta, portando a numerosissime disponibilità. Anche grazie a questa sensibilità si è potuto avviare l'iniziativa del Km 354, che ha visto nei mesi estivi l'impiego di numerosi volontari nella ristrutturazione di una vecchia casa cantoniera che, è diventata un nuovo luogo di accoglienza. Inoltre l'impegno dei volontari prosegue nel garantire una presenza presso la mensa del Centro diurno di Rovereto.

### **Volontari di Unità di Strada**

Ormai da diversi anni a Rovereto opera un gruppo di volontari che due sere in settimana escono sul territorio per incontrare le persone senza dimora sulla strada, nei luoghi di fortuna o dove trovano un riparo. Rappresenta ormai un'importante occasione di incontro e sostegno per le persone.

### **Negozi Altr'Uso**

I negozi Altr'Uso di Trento e Rovereto nascono per rispondere in modo innovativo ad un bisogno ancora presente, che è quello del vestiario. Anche in questo caso la maggior parte del progetto si regge su numerosi volontari che sono presenti nella "filiera" che questa attività prevede. Dallo smistamento, selezione ed etichettatura del vestiario usato, all'allestimento e pulizie del negozio, alla presenza durante gli orari di apertura e quindi alla relazione coi clienti, ai trasporti, etc.

### **Carcere**

La richiesta di alcuni beni (vestiti e prodotti per l'igiene) da parte di molti detenuti della casa circondariale di Trento, è la "scusa" per poter incontrare persone che sono profondamente sole, non solo perché reclusi ma anche perché mancanti di qualsiasi sostegno familiare e amicale. Così la consegna del vestiario è divenuto momento di contatto per i volontari che si prestano a questo servizio, che fa incontrare "un mondo a parte" di cui ben poco sa la comunità, fatto di persone e storie che spesso si rivelano uniche e alle quali si riesce a dare almeno il calore di una parola e offrire un minimo di relazione.

### ***I numeri dei volontari Caritas in diocesi***

Per la lettura della tabella che segue è importante fare alcune precisazioni:

- va tenuto conto che diverse persone sono coinvolte su più servizi, o che "girano" in più ambiti;
- allo stesso tempo non tutti coloro che "danno una mano" sono sempre facili da quantificare o incasellare; esistono infatti anche disponibilità episodiche o su specifiche e circoscritte iniziative che possono sfuggire al monitoraggio;
- è importante sapere che, come già accennato, ad alcuni Centri di Ascolto fanno riferimento diversi altri servizi (mobilio, Fondo di solidarietà, magazzino vestiario, ...) per cui in una voce come "Centro di Ascolto" si trovano conteggiati anche volontari che fanno cose un po' diverse dall'ascolto;

- esistono iniziative di servizio, soprattutto rivolte ai giovani, che non hanno il carattere della continuità e quindi non sono state comprese in questa analisi, nonostante i numeri siano decisamente significativi (si veda ad es. i 44 studenti che hanno partecipato nell'anno scolastico 2011/2012 al progetto Scuola e Volontariato in collaborazione con il Centro Servizi Volontariato o le decine di giovani che si sono recati in Abruzzo per campi di lavoro e di animazione estiva).

**Tabella 1 Stima volontari Caritas 2012**

<b>Centri di Ascolto</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Rovereto	32	46	78
Trento	12	26	38
Pergine	5	27	32
Lavis	5	15	20
Vezzano	4	15	19
Arco	7	8	15
Mori	1	14	15
Levico	7	2	9
Mezzolombardo	2	2	4
<b>Punti di Ascolto</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Punti di Ascolto Rovereto (10)	12	42	54
Punti di ascolto in Trento (7)	12	38	50
Punto di ascolto Mezzocorona	1	5	6
<b>Credito Solidale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Credito Solidale Trento	4	5	9
Credito Solidale Rovereto	6	2	8
Credito Solidale Pergine	5	2	7
Credito Solidale Mezzocorona	3	1	4
<b>Negozi Altr'uso</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Trento	0	13	13
Rovereto	2	16	18
Gruppo giovani altr'uso	8	6	14
<b>Servizio Carcere</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Servizio Carcere Trento	4	3	7
<b>Totale Volontari Caritas</b>	<b>132</b>	<b>288</b>	<b>420</b>

**Tabella 2 Stima volontari Fondazione Comunità Solidale**

<b>Servizio</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Gruppi giovanili</b>	<b>Totale</b>
Servizi di Accoglienza Rovereto (Il Portico, Centro Diurno, Km 354)	65	57	50	172
Servizi di Accoglienza Trento (Bonomelli, Briamasco)	32	10		42
Volontari Unità di Strada (Rovereto)	3	10		13
<b>Totale Volontari FCS</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>227</b>

## Conclusioni

Un *“futuro pieno di speranza”* si costruisce insieme alle persone, alla comunità e soprattutto insieme a tutti coloro che quotidianamente si rivolgono ai nostri servizi con l’aspettativa di trovare una risposta ai loro problemi e alle loro preoccupazioni. Trovare delle risposte adeguate ai problemi ascoltati e incontrati diventa sempre più complesso, i modi con cui siamo chiamati a rispondere devono uscire dall’automatismo degli interventi tradizionali e convenzionali e allontanarsi da forme di assistenzialismo. Investire sulle risorse di cui sono portatrici le persone, contrastare le disuguaglianze nell’accesso ai diritti sociali offrendo nuove possibilità di riscatto è una delle strade principali da percorrere per generare *speranza* nel futuro.

Rinnovare le risposte, trovare nuove strade da percorrere per aiutare efficacemente le persone è un’operazione complessa e il lavoro è ancora lungo, ma nei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale, questa convinzione è alla base delle tante risposte che ogni giorno vengono date e rispetto alla quale ci permettiamo di condividere alcuni ragionamenti:

**a. Innovazione e attualità:** ci pare necessario il superamento di alcune categorie di pensiero e qualche retaggio operativo, puntando a interventi e iniziative di carattere socio assistenziale più flessibili e capaci di intercettare con tempestività il mondo reale e attuale. Dall’offerta di opportunità lavorative alla revisione delle modalità erogative del reddito di garanzia (integrato da una maggiore presenza sul territorio anche in termini di prevenzione), dall’accompagnamento mirato dei singoli a nuovi percorsi per l’abitare o alla diversificazione delle soglie di accesso a molti servizi, è necessaria forse una visione nuova dei problemi e delle loro possibili soluzioni.

**b. La persona come soggetto protagonista:** soprattutto oggi che intercettiamo nuove situazioni (in particolare coloro che fino a ieri conducevano una vita senza particolari preoccupazioni) è necessario dare maggior protagonismo e puntare sulle potenzialità di dei singoli per evitare circuiti negativi che possono sfociare nell’assistenzialismo. Cercando quindi più l’emancipazione che l’assistenza, dando spazio e importanza non solo ai problemi ma anche ai diritti e all’autonomia dei singoli, tramite la partecipazione a processi che riguardano la loro esistenza.

**c. Relazione e prossimità:** è necessario conoscere le persone e le loro fatiche, stando loro vicino e sostenendole in percorsi a volte faticosi ma che restituiscano umanità e dignità, creando relazioni, socializzazione, prossimità, fiducia, attenzione e solidarietà. In questo senso è decisiva la “dimensione comunitaria” del nostro agire: oltre a rispondere ai problemi è necessario anche animare, coinvolgere e sensibilizzare le nostre comunità (tramite ad es. il volontariato ed il servizio) perché siano capaci di riconoscere, includere e accompagnare coloro che fanno più fatica, superando stereotipi e pregiudizi e rendendo visibili gli invisibili.

**d. Condivisione di principi e metodi di riferimento:** davanti ad una realtà così diversificata è richiesto ad ogni realtà (pubblica e privata) operante nell’ambito sociale di mettersi in relazione con gli altri. In questo senso appare decisivo, anche in termini teorici e di studio, un “osservatorio” permanente sulle povertà. Pur nella specificità e nel rispetto del ruolo di ognuno, è altrettanto fondamentale arrivare a condividere alcuni principi (ideali e operativi) di riferimento, per poter mostrare alla comunità una unità di intenti, una coerenza operativa che aiuti a costruire una visione complessiva in cui ogni operatore, associazione, volontario può in qualche modo riconoscersi e attraverso la quale si possa anche responsabilizzare.

**e. Costruire corresponsabilità con l’ente pubblico:** all’interno dei continui mutamenti in atto è bene favorire reali occasioni di confronto e partecipazione per costruire nuove politiche sociali dove mettersi a servizio collaborando costantemente con l’ente pubblico anche nell’assunzione di alcune responsabilità e favorendo una reale sussidiarietà.

Tutto ciò nella consapevolezza dei nostri limiti, delle fatiche di ognuno (utente, singolo operatore, volontario o ente che sia) ma anche nella certezza che solo attraverso l’“essere con”, prendendo il passo degli ultimi, possiamo essere strumento intelligente di servizio e allo stesso tempo stimolo alla comunità ecclesiale e civile.

## Allegato – Tabelle Caritas

Tabella 1 Italiani incontrati presso i servizi Caritas fra 2011 e 2012

<b>Centro di Ascolto</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Incremento %</b>
Vezzano	1	7	+600%
Mori	19	31	+63%
Arco	26	41	+58%
Punti di Ascolto Rovereto (10)	62	96	+55%
Punto di Ascolto Mezzocorona	2	3	+50%
Punti di Ascolto Trento (7)	71	105	+48%
Pergine	50	72	+44%
Lavis	20	23	+15%
Levico	20	23	+15%
Lavis	35	40	+14%
Trento	330	345	+5%
Rovereto	103	95	-8%
Mezzolombardo	--	1	Attivo da metà 2012
<b>SubTotale</b>	<b>739</b>	<b>882</b>	<b>+19%</b>
Credito Solidale Mezzocorona	2	5	+150%
Credito Solidale Rovereto	10	11	+10%
Credito Solidale Trento	58	39	-33%
Credito Solidale Pergine	17	13	-24%
<b>Subtotale Credito Solidale</b>	<b>87</b>	<b>68</b>	<b>-22%</b>
<b>Totale</b>	<b>826</b>	<b>950</b>	<b>+15%</b>

**Tabella 2 Stranieri incontrati presso i servizi Caritas fra 2011 e 2012**

<b>Centro di Ascolto</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Incremento Percentuale</b>
Punti di Ascolto Rovereto (10)	252	443	+76%
Arco	82	132	+61%
Punti di Ascolto Trento (7)	128	200	+56%
Levico	27	39	+44%
Vezzano	8	9	+13%
Lavis	44	47	+7%
Pergine	256	268	+5%
Rovereto	467	391	-16%
Punto di Ascolto Mezzocorona	7	6	-14%
Mori	88	77	-13%
Trento	673	636	-5%
Lavis	266	259	-3%
Mezzolombardo	0	11	Attivo da metà 2012
<b>SubTotale</b>	<b>2.298</b>	<b>2.518</b>	<b>+10%</b>
Mezzocorona	1	4	+300%
Trento	71	52	-27%
Pergine	16	12	-25%
Rovereto	17	14	-18%
<b>SubTotale Credito Solidale</b>	<b>105</b>	<b>82</b>	<b>-22%</b>
<b>Totale</b>	<b>2.403</b>	<b>2.600</b>	<b>+8%</b>

**Tabella 3 Macroaree di provenienza degli stranieri 2012 presso i Centri di Ascolto e Punti di Ascolto Parrocchiali**

<b>Macroarea di Provenienza</b>	<b>Totale</b>
Europa dell'est	872
Maghreb	716
Africa	426
Oriente	89
America del sud	54
Medi oriente	46
Unione Europea	25
America del nord	1
Non Rilevato	289
<b>Totale</b>	<b>2.518</b>

**Tabella 4 Richieste inoltrate 2011 – 2012**

<b>Servizio</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Incremento %</b>
Punto di Ascolto di Rovereto (10)	667	1.765	+165%
Punti di Ascolto Trento (7)	3.831	9.035	+136%
Centro di Ascolto Di Vezzano	45	96	+113%
Centro di Ascolto di Levico	399	741	+86%
Centro di Ascolto di Rovereto	1.146	1.444	+26%
Centro di Ascolto di Mori	774	896	+16%
Centro di Ascolto di Lavis	1.315	1.450	+10%
Centro di Ascolto Pergine	1797	1943	+8%
Punto di Ascolto di Mezzocorona	20	12	-40%
Centro di Ascolto di Arco	1.487	1.165	-22%
Centro di Ascolto Trento	3.826	3.458	-10%
Centro di Ascolto di Mezzolombardo	0	18	Attivo da metà 2012
<b>Subtotale Centro di Ascolto</b>	<b>15.307</b>	<b>22.023</b>	<b>+44%</b>
Credito Solidale Mezzocorona	3	9	200%
Credito Solidale Trento	129	91	-29%
Credito Solidale Rovereto	32	25	-22%
Credito Solidale Pergine	33	25	-24%
<b>Subtotale Credito Solidale</b>	<b>197</b>	<b>150</b>	<b>-24%</b>
<b>Totale</b>	<b>15.504</b>	<b>22.173</b>	<b>+43%</b>

**Tabella 5 Tipologia di richieste inoltrate**

<b>Tipologia di richiesta</b>	<b>Totale</b>
Pacchi viveri	13.342
Vestiaro	2.223
Ascolto/Accompagnamento	2.012
Sussidi e finanziamenti	1.042
Mobilio,attrezzatura,arredo per la casa	866
Posta	562
Lavoro	479
Mezzo di trasporto	348
Analisi, esami clinici	230
Beni e servizi materiali	282
Sanità	166
Credito Solidale	150
Soluzione abitativa provvisoria	125
Igiene personale, bagno, doccia	125
Sostegno socio assistenziale	69
Segretariato e consulenze specifiche	66
Accoglienza/alloggio	35
Attrezzature e strumenti di lavoro	30
Ascolto con discernimento e progetto	11
Per esigenze di mobilità	8
Altre richieste	2
<b>Totale</b>	<b>22.173</b>

**Tabella 6 Interventi per i detenuti presso il carcere di Spini di Gardolo**

Igiene personale, bagno, doccia	266	<b>Interventi in carcere</b>
Vestiario	289	
Rimpatrio	1	<b>Interventi in post-detenzione</b>
Visite mediche	1	
Altre (segnalare la difficoltà di classificazione)	1	
Farmaci	1	
Sussidi e finanziamenti	1	
Fondo/prestito solidarietà	1	
Viveri (borse spesa)	11	
<b>Totale</b>	<b>572</b>	

## Allegato - Tabelle FCS

**Tabella 1 Confronto italiani-stranieri 2011-2012 presso il servizio Unità di Strada**

Servizi	Italiani		Stranieri	Incr.%		
	2011	2012		2011	2012	
Uds	186	198	6%	355	349	-2%

**Tabella 2 Confronto italiani-stranieri 2011-2012 presso le case di accoglienza di Trento e Rovereto e presso il centro diurno il Portico**

Servizi	Italiani		Incr. %	Stranieri		Incr. %
	2011	2012		2011	2012	
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale Trento (Bonomelli, Presa, Briamasco)	122	138	+13%	661	646	-2%
Casa Accoglienza e Accoglienza Invernale (Il Portico, Benacense, Km 354)	77	73	-5%	303	346	+14%
Centro Diurno il Portico	79	103	+30%	299	365	+22%

**Tabella 3 Confronto italiani-stranieri 2011-2012**

Servizi	Italiani		Incr. %	Stranieri		Incr. %
	2011	2012		2011	2012	
Il Sentiero Trento	19	21	+11%	37	25	-32%
Ospitalità su Progetto Il Portico-Rovereto	11	12	+9%	8	1	-88%
Ostello Il Portico-Rovereto	1	2	+100%	6	6	0%

**Tabella 4 Confronto italiani-stranieri 2011-2012**

Servizi	Italiani		Incr. %	Stranieri		Incr. %
	2011	2012		2011	2012	
Appartamenti Trento	36	38	+6%	14	14	0%
Progetto Fiorenzo Rovereto	1	2	+100%	1	1	0%
Casa Chizzola Mori	3	4	+33%	4	3	-25%



*“Siamo chiamati a trovare segni di speranza  
anche là dove non sembrano essercene proprio,  
là dove regnano la disillusione e il disincanto,  
oppure semplicemente la noia.  
Siamo chiamati a custodire uno sguardo positivo  
sulle persone, sulla storia, sul mondo.”*

*(Brunetto Salvarani)*