

PRIMO RAPPORTO DI VALUTAZIONE SULL'IMPATTO DEL SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA NELL'AMBITO DEI SERVIZI CARITAS

di Walter Nanni e Vera Pellegrino

Roma, 30 gennaio 2018



Indice

Introduzione metodologica

Capitolo 1. La fase iniziale del SIA e il coinvolgimento della rete Caritas: i risultati del flash auditing

Capitolo 2. Sia e società civile: il parere degli operatori Caritas

Capitolo 3. Sia e responsabilità istituzionali: il parere degli assistenti sociali

Capitolo 4. Il Sia nell'esperienza delle persone accolte nei centri di Ascolto Caritas. Una valutazione per parole e immagini.

Conclusioni. Osservazioni finali e lezioni apprese in vista del REI

INTRODUZIONE

Obiettivi del percorso di valutazione

Caritas Italiana ha avviato nel mese di ottobre 2016 un percorso di valutazione del Sia, presso 5 regioni campione (Liguria, Toscana, Abruzzo, Molise, Sicilia). Il percorso di valutazione si è sviluppato in riferimento a due principali obiettivi conoscitivi:

1. verificare la ricaduta del Sia sulle persone/famiglie prese in carico dai Centri di Ascolto Caritas;
2. definire, nell'ambito dell'implementazione della misura, il tipo di collaborazione/rapporto sviluppatosi nel territorio tra sistema dei servizi e il "sistema Caritas".

Il percorso di valutazione si è svolto in riferimento a tre dimensioni/luoghi di indagine:

- il livello *ecclesiale locale*, coincidente con l'universo dei direttori delle Caritas diocesane e degli operatori attivi presso i Centri di Ascolto Caritas;
- il livello *istituzionale* (servizi sociali territoriali dell'ente pubblico);
- il livello *personale*, riferito ai beneficiari del Sia che sono anche utenti dei Centri di Ascolto Caritas.

Rispetto agli obiettivi generali che hanno determinato l'avvio della ricerca, il percorso di valutazione prevedeva una serie di ulteriori obiettivi conoscitivi di valutazione e verifica, illustrati nello schema seguente. Trasversalmente alla batteria di obiettivi conoscitivi illustrata nello schema, a tutti gli attori coinvolti nella valutazione è stato chiesto di avanzare proposte e specificare possibili correttivi, allo scopo di migliorare/potenziare il livello di efficacia e presa in carico della misura nel territorio italiano.

QUADRO DEGLI OBIETTIVI CONOSCITIVI DEL PERCORSO DI VALUTAZIONE

Livello Caritas/chiesa locale

La Caritas nelle sue diverse dimensioni e rete di presenze operative, è stata coinvolta nelle diverse fasi di erogazione della misura? (comunicazione sociale, partecipazione alle équipes multidisciplinari, realizzazione/collaborazione ai progetti di accompagnamento, attività di networking, coinvolgimento negli interventi finanziati dal Bando PON 3/2016, ecc.)

La collaborazione della Caritas è stata collocata all'interno di protocolli/accordi istituzionali? E quali attività sono state affidate alle Caritas? C'erano già accordi/convenzioni fra Caritas e Comuni?

La rete territoriale ecclesiale più estesa (parrocchie, associazioni, enti, congregazioni, Consulte regionali, ecc.), è stata coinvolta nella misura? La Caritas ha svolto un ruolo di qualche tipo in questo coinvolgimento?

Livello istituzionale

Attraverso quali modalità i servizi sociali territoriali e gli altri enti pubblici coinvolti stanno coordinando/implementando la misura?

Che tipo di modello di governance è in atto a livello regionale/locale, ovvero che cosa hanno concretamente fatto regioni e comuni?

Che valutazione è possibile offrire di tale modello?

Livello utenti Caritas

In quali tipi di progetti di accompagnamento sono stati inseriti gli utenti CdA Caritas beneficiari del SIA? Che tipo di valutazione è possibile dare di tali Progetti?

L'inclusione degli utenti Caritas nel SIA ha determinato un mutamento nei modelli assistenziali delle Caritas diocesane e nel rapporto con gli utenti?

Che tipo di lavoro la Caritas ha fatto con gli utenti CdA beneficiari del Sia? Sono state messe in atto azioni supplementari per queste persone da parte della Caritas?

La misura del Sia si sta dimostrando efficace allo scopo di una progressiva uscita dei beneficiari dalle situazioni di povertà assoluta?

In seguito all'avvio dei lavori di ricerca sul campo, è intervenuta un'importante novità legislativa: il decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017 (Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà), che ha introdotto in Italia la nuova misura del Rei (Reddito di Inclusione) e anche una serie di innovazioni correlate, tra cui la prospettiva di piani nazionali e regionali di contrasto della povertà economica.

La nuova misura ricalca in gran parte la struttura operativa ed organizzativa del Sia, con alcune differenze relative ad alcuni aspetti procedurali e di definizione dei criteri di accesso. Va sottolineato che alcune delle innovazioni introdotte con il Rei soddisfano una serie di criticità e avvertenze segnalate da più attori del territorio, che a tale proposito avevano evidenziato proposte di revisione della misura.

In considerazione del nuovo modello di intervento del Rei, che ricalca tuttavia l'impostazione originale del Sia (una prestazione economica a fronte di un impegno del beneficiario su più aspetti personali e familiari), i contenuti valutativi raccolti in questo corso percorso di indagine si ritengono in gran parte validi anche per l'attuazione della nuova misura, concretamente partita nel territorio italiano a partire dal primo dicembre 2017.

In ogni caso, è stata cura dei ricercatori evitare di riportare quelle valutazioni tecniche segnalate dagli operatori, che facevano riferimento ad aspetti operativi e amministrativi del Sia, ormai superati dall'avvento della nuova misura.

Metodi e strumenti di valutazione

Il percorso di valutazione ha adottato due distinti modelli di ricerca.

La prima fase di analisi ha adottato un approccio di ricerca quantitativa, e ha avuto lo scopo di sondare i territori diocesani con lo scopo di verificare il livello di coinvolgimento delle Caritas diocesane e parrocchiali nella prima fase di informazione/attivazione della misura. La seconda fase di analisi è stata invece caratterizzata da un modello di ricerca di tipo qualitativo, e ha previsto diversi momenti di ascolto di tre attori della misura: le famiglie beneficiarie del Sia; gli operatori delle Caritas territoriali; gli operatori pubblici (assistenti sociali e operatori dei Centri per l'Impiego).

a) Analisi quantitativa: è stato realizzato un *Flash auditing* sul livello di implementazione della misura, con lo scopo di verificare il livello di coinvolgimento della Caritas in due ambiti:

- implementazione del Sia, a livello di comunicazione, informazioni e sensibilizzazione sulla misura (con beneficiari, enti ecclesiali e terzo settore);
- coinvolgimento delle Caritas al bando PON [1];

La rilevazione flash è stata predisposta mediante un breve questionario quantitativo, inviato a tutti i direttori delle 218 Caritas diocesane. Il questionario aveva lo scopo di raccogliere informazioni sul primo quadrimestre di attuazione della misura e l'effettivo coinvolgimento delle Caritas in tale fase e nell'ambito dei progetti afferenti al bando PON. Gli esiti di tale rilevazione hanno avuto una prima visibilità esterna all'interno del rapporto di Caritas Italiana di valutazione delle politiche sociali (ottobre 2017). Hanno partecipato alla rilevazione 182 Caritas diocesane su 218 (83,4%).

B) Analisi qualitativa: nel complessivo disegno di ricerca, la fase qualitativa si è posta i seguenti obiettivi:

- analizzare e osservare il processo di introduzione e di declinazione del Sia nei diversi territori rispetto a quanto previsto nelle Linee Guida di attuazione della misura;
- analizzare le percezioni diffuse sulla misura Sia dal punto di vista dei beneficiari e delle figure professionali che gestiscono la misura;

- coinvolgere i soggetti beneficiari nella lettura dei bisogni, degli interessi e analizzarne le aspettative;
- valutare l'efficacia della misura rispetto alle attese delle famiglie e al fabbisogno territoriale;
- verificare l'impatto dell'applicazione della misura sugli interventi dei centri di ascolto e, in generale del sistema Caritas;
- raccogliere eventuali proposte di modifica e di miglioramento della misura.

Sono state realizzate le seguenti attività di ascolto:

- 88 colloqui in profondità ad altrettanti utenti dei centri di ascolto Caritas, che risultano anche beneficiari del Sia, a cui è stato chiesto un giudizio sulla misura e un riscontro sul suo livello di efficacia;
- 4 focus group, presso altrettante realtà comunali, in Sicilia, Liguria, Abruzzo e Molise, a cui hanno partecipato oltre venti assistenti sociali, tre dirigenti di servizio sociale comunale e altri singoli operatori (Inps e Centro per l'Impiego);
- 6 focus group, in cui sono stati coinvolti 43 operatori di Centri di Ascolto Caritas, attivi presso 29 diocesi.

All'interno dei rispettivi capitoli del Rapporto, sono illustrate nel dettaglio le metodologie, le dimensioni concettuali e le fasi di ricerca implementate sul territorio.

1. Il 3 agosto 2016 è stato pubblicato l'Avviso Pubblico per la presentazione di progetti finanziabili a valere sul Fondo Sociale Europeo, rivolto agli Ambiti territoriali per la realizzazione di interventi di attuazione del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA). Le azioni ammissibili a finanziamento erano di tre tipi: il Rafforzamento dei servizi sociali (Azione A), gli Interventi socio-educativi e di attivazione lavorativa (Azione B) e la Promozione di accordi di collaborazione in rete (Azione C). L'avviso prevedeva una dotazione finanziaria complessiva di 486.943.523,00 euro. Secondo i dati riportati nel "*Rapporto di valutazione: dal SIA al REI*" pubblicato dall'Alleanza contro la povertà, al 17 febbraio 2017 avevano presentato dei progetti a valere sul bando non competitivo il 73% degli Ambiti Territoriali delle regioni più sviluppate del Nord Italia, il 75% degli Ambiti presso le cosiddette regioni in transizione (Abruzzo, Molise e Sardegna) e solo la metà degli Ambiti nelle regioni meno sviluppate del Meridione.

CAPITOLO 1. LA FASE INIZIALE DEL SIA E IL COINVOLGIMENTO DELLA RETE CARITAS: I RISULTATI DEL FLASH AUDITING [2]

CARATTERISTICHE DEL MONITORAGGIO (FLASH AUDITING)

Nei primi mesi del 2017 è stato inviato un questionario ai direttori delle 218 Caritas diocesane presenti su tutto il territorio nazionale, allo scopo di effettuare una prima valutazione della fase di avvio della misura (settembre 2016 - giugno 2017).

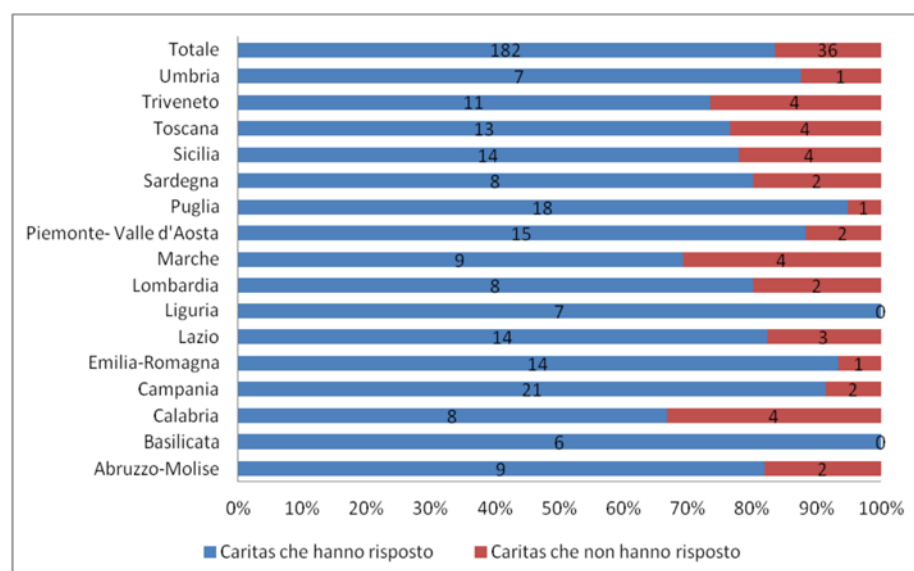
Il questionario si compone di 20 domande e si articola in due sezioni: una dedicata al Sia e una parte finale focalizzata sui progetti presentati dai Comuni nell'ambito dell'Avviso N. 3/2016. Le aree tematiche oggetto della rilevazione sono state le seguenti:

Aree tematiche	Dimensioni
a. La comunicazione	istituzionale
b. L'informazione	ai beneficiari
	agli operatori
	agli altri soggetti sociali (ecclesiali e Terzo settore)
c. La formazione	consistenza
	adeguatezza
d. Il coinvolgimento degli utenti Caritas	intersezione utenti Caritas e beneficiari Sia
	azioni Caritas supplementari di supporto
e. Reti e collaborazioni formalizzate	partecipazione alle equipe multidisciplinari
	partecipazione ai progetti dei Comuni/Ambiti sull'Avviso N.3/2016

I RISULTATI

A distanza di un anno dall'avvio della misura e a pochi mesi dalla partenza del REI, prevista per gennaio 2018 [3], risulta di grande interesse considerare che cosa sia avvenuto in ogni realtà locale, come si siano realizzate le fasi iniziali del Sia, prendendo in considerazione il punto di vista delle Caritas. Hanno partecipato al sondaggio l'83,4% delle Caritas diocesane (182 su 218), con la totalità delle Caritas in alcune regioni (Basilicata, Liguria).

Numero di Caritas diocesane partecipanti al flash auditing di valutazione del Sia



L'INFORMAZIONE DA PARTE DEI COMUNI

Come dichiara il 78% delle Caritas, i Comuni hanno informato pubblicamente i cittadini dell'avvio del Sia, e questo si è verificato molto più nelle regioni del Nord (85,5%) che in quelle del Centro (76,7%) e del Mezzogiorno (73,8%). Le amministrazioni che hanno realizzato queste azioni informative lo hanno fatto informando direttamente le persone interessate attraverso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico e gli sportelli comunali (28,5%), ma anche indirettamente pubblicando la notizia e postando avvisi sui social network (sito del Comune, pagine Facebook, ecc.) (25,1% dei casi). La modalità del contatto diretto è stata privilegiata nelle regioni del Centro (81,3%), mentre l'opzione in favore dei social è stata privilegiata soprattutto nelle regioni del Sud e nelle Isole (55,6%). I Centri di assistenza fiscale, i patronati, la pubblicazione sugli albi pretori dei comuni [4] sono state le modalità residuali adottate da alcune amministrazioni e segnalate dalle Caritas nel questionario. Il canale informativo meno utilizzato è stato quello più tradizionale dei volantini (4,8%). Sulla efficacia delle azioni informative intraprese dai Comuni, le Caritas esprimono pareri tendenzialmente positivi nel 55,7% dei casi, ritenendole abbastanza efficaci nel 48,3% dei casi. Queste valutazioni positive sono espresse soprattutto nelle regioni del Mezzogiorno (53,8%), al contrario, i giudizi negativi si concentrano soprattutto al Nord, dove il 54,2% delle Caritas valuta come poco efficaci le azioni informative realizzate dai Comuni.

L'INFORMAZIONE NEI CONTESTI CARITAS

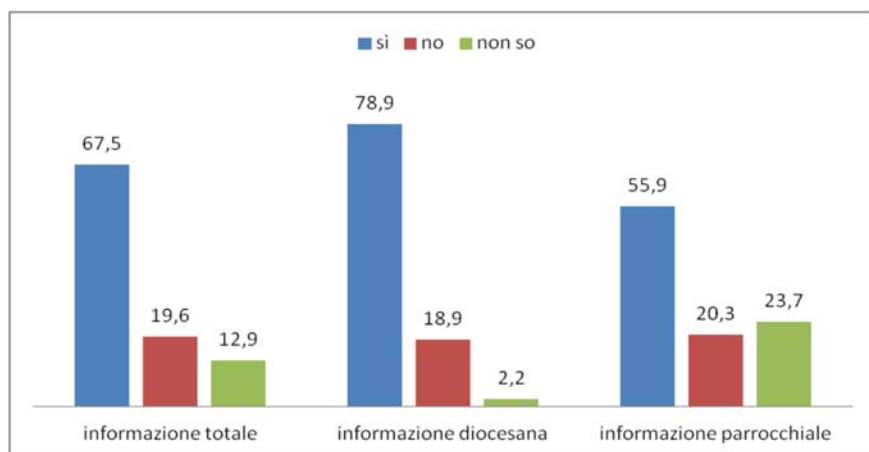
Passiamo adesso a prendere in esame il ruolo di promozione e informazione sul SIA svolto dalle Caritas nei confronti dei beneficiari dei propri servizi.

La Caritas hanno svolto una consistente azione informativa sul SIA al proprio interno, fornendo indicazioni sulla misura in primo luogo alle persone che si rivolgevano alle proprie strutture e ai propri servizi (67,5%) e lo hanno fatto a livello diocesano più che a livello parrocchiale (78,9% vs 55,9%). Questo è comprensibile se si pensa che nella maggior parte dei contesti Caritas, è il livello diocesano a interfacciarsi con le amministrazioni comunali e a gestire i contatti con le istituzioni. Non è da trascurare però il fatto che una informazione quanto più capillare possibile, e quindi che permei a livello parrocchiale/zonale, consentirebbe di ampliare la platea dei potenziali beneficiari della misura.

Ai beneficiari sono state date informazioni sul Sia attraverso contatti diretti con loro (77,8%), che è la modalità abitualmente adottata nei servizi gestiti dalle Caritas.

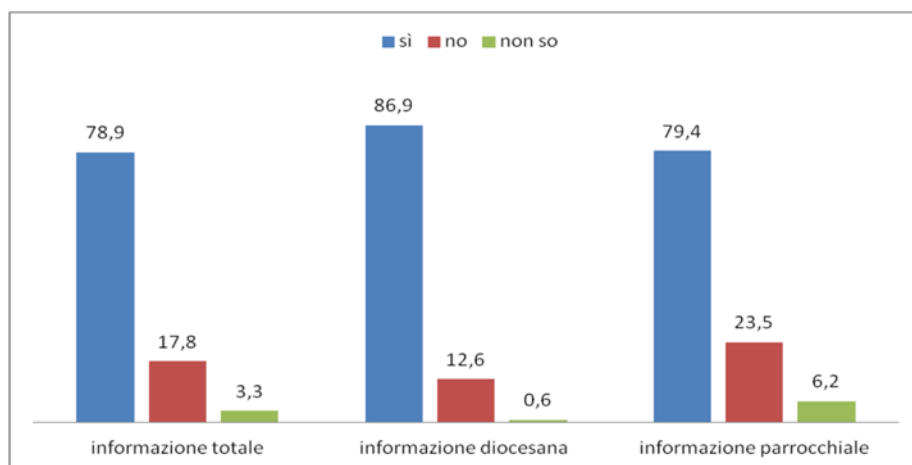
In genere, come si è visto, è elevata sia la quota di Comuni che hanno svolto un'azione informativa sia quella delle Caritas che lo hanno fatto nei confronti dei propri beneficiari. È possibile registrare a tal proposito un effetto di trascinamento, nel senso che laddove i Comuni hanno avviato azioni informative, le Caritas che si sono attivate per informare i propri beneficiari sono risultate più attive in tal senso.

Informazione sul Sia fornita ai beneficiari Caritas (% direttori diocesani)



Oltre alla informazione fornita ai beneficiari, un altro canale informativo attivato dalle Caritas è stato quello rivolto agli operatori interni. Anche in questo caso, le Caritas hanno svolto una intensa azione informativa (78,9%) soprattutto a livello diocesano (86,9%).

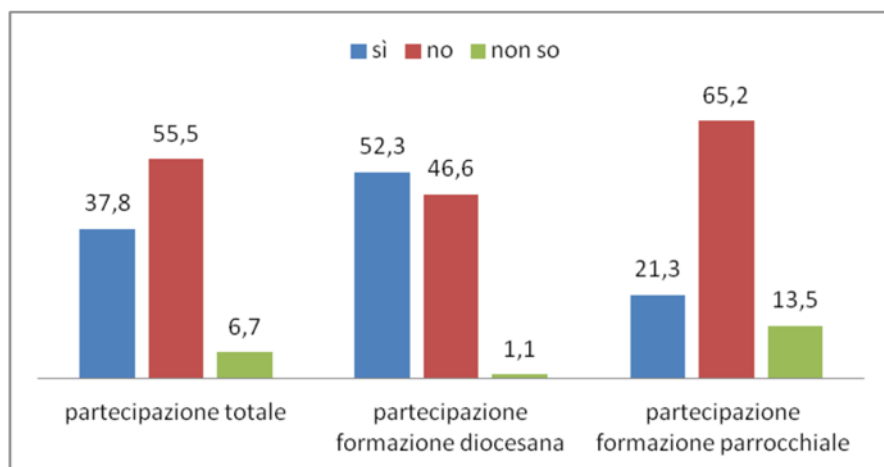
Informazione sul Sia rivolta agli operatori Caritas Informazione (% direttori diocesani)



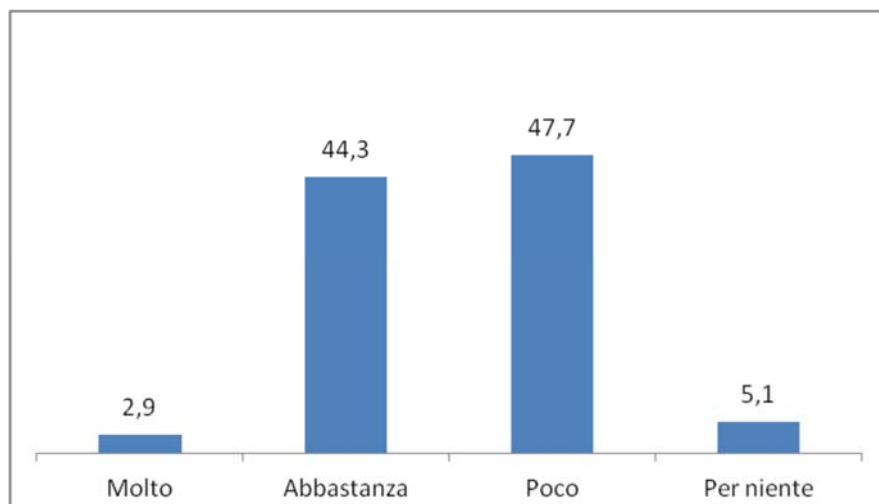
Un dato interessante è quello della partecipazione degli operatori ai momenti formativi/informativi organizzati a livello diocesano e/o parrocchiale/zonale. Se si considerano complessivamente i due livelli (diocesano e parrocchiale), i tassi di partecipazione sono piuttosto bassi (il 55,5% degli operatori nelle 182 Caritas che hanno partecipato alla rilevazione non ha preso parte a questi momenti) e in ogni caso, è a livello diocesano che la formazione ha riscosso più adesioni. A ciò si aggiunga la valutazione espressa dalla Caritas rispondenti rispetto al grado di adeguatezza della formazione degli operatori Caritas, che è stata considerata complessivamente poco adeguata nel 47,8% dei casi.

Decisamente meno accentuata la propensione delle Caritas, invece, a estendere ad altri soggetti ecclesiali questi momenti informativi: nel 78,3% dei casi le Caritas non hanno promosso incontri o momenti informativi e di coordinamento con altri soggetti ecclesiali del Terzo settore.

Partecipazione degli operatori Caritas a momenti di formazione sul Sia (% direttori diocesani)



Adeguatezza della formazione degli operatori Caritas sul Sia (% direttori diocesani)



BENEFICIARI CARITAS E SIA

Rispetto alla possibilità per le persone che si rivolgono ai servizi delle Caritas di far parte della platea dei beneficiari del Sia, i dati rilevati nella prima fase di avvio della misura rivelano che solo alcune delle persone che si rivolgono alle Caritas soddisfano i requisiti per accedere al Sia (74,1%) e che, di queste, solo ad alcune era stata accettata la domanda (73,2%) e nessuna (43,5%) aveva ancora ricevuto il contributo, al momento in cui sono state raccolte le risposte al questionario.

Dunque le aree di intersezioni tra beneficiari Caritas e Sia sono ampie: la totalità delle Caritas che hanno partecipato alla rilevazione ha precisato che le persone che si rivolgono ad esse rispondevano in toto o parzialmente ai criteri per accedere la Sia. Questo significa che le Caritas possono svolgere un'azione fondamentale nei confronti dei potenziali beneficiari di una misura come il Sia, in sia in termini di informazione e conoscenza che in termini di analisi del bisogno, elaborazione del progetto personalizzato, attivazione di supporti supplementari rispetto al contributo economico e ai percorsi di inclusione sociale previsti dal Sia (e dal futuro REI).

Nel 75,8% dei casi, le Caritas hanno dichiarato di non aver previsto e/o realizzato azioni specifiche di aiuto/assistenza supplementari per i beneficiari Caritas che usufruiscono del Sia rispetto a quelle ordinariamente previste. Il dato non è da interpretarsi negativamente: il Sia di per sé non richiede ai soggetti sociali di prevedere modalità di intervento nuove rispetto a quelle ordinarie, quanto di integrare l'ordinario nel rinnovato scenario che una misura come il Sia traccia sul tema del disagio economico e della povertà.

DENTRO L'ORGANIZZAZIONE DEL SIA

Uno degli aspetti che caratterizzano il Sia è il previsto coinvolgimento, in casi particolari, di soggetti del Terzo settore all'interno delle equipe multidisciplinari, che sono il livello deputato alla costruzione del progetto personalizzato per il nucleo beneficiario del SIA. Le linee guida ministeriali predisposte nel febbraio 2016 [5], e che disegnano l'architettura funzionale della misura, prevedono che nelle situazioni di povertà economica possano essere coinvolti, entrando a far parte dell'equipe, "soggetti privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit" [6].

Al momento in cui è stata chiusa la rilevazione del flash auditing (giugno 2017), l'86,4% delle Caritas ha dichiarato di non essere stata coinvolta nella costituzione delle equipe multidisciplinari. Fra quelle che sono entrate a farne parte, nei primi mesi di avvio della misura, la quota di Caritas del Nord è maggiore.

Rientra negli aspetti organizzativi la questione relativa alle forme di collaborazione fra la Caritas e il Comune/Ambito per la gestione di attività e servizi. Senza entrare nel merito della disamina della regolazione delle collaborazioni tra pubblica amministrazione e Terzo settore [7], focalizziamo l'attenzione sull'impatto che il Sia ha avuto, se lo ha avuto, sui rapporti tra Comune/Ambito e Caritas in ordine alla realizzazione di attività e gestione di servizi. Il 65,5% delle Caritas vantava, prima ancora dell'avvio del Sia, una collaborazione con il Comune in ordine alla fornitura a quest'ultimo di servizi e attività. Dopo il Sia tali collaborazioni si sono mantenute nell'86,8% dei casi e ampliate nel 13,2%.

Partecipazione della Caritas all'Equipe multidisciplinare prevista dalle Linee guida sul Sia per Ripartizione (direttori Caritas diocesane)						
			Ripartizione			Totale
			Nord	Centro	Mezzogiorno	
Partecipazione della Caritas all'Equipe multidisciplinare	Sì	N.	12	3	9	24
		% ripartizione	22,2	7,3	11,1	13,6
	No	N.	42	38	72	152
		% ripartizione	77,8	92,7	88,9	86,4
Totale		N.	54	41	81	176
		% ripartizione	100,0	100,0	100,0	100,0

A contribuire a un eventuale ampliamento della sfera di collaborazione avrebbe potuto essere l'inserimento da parte degli Ambiti sociali territoriali delle Caritas diocesane nei progetti presentati sull'Avviso n.3/2016 [8]. Il 67,7% delle Caritas non è stato coinvolto nelle azioni previste dai progetti presentati dagli Ambiti sociali territoriali di riferimento. In questo caso è interessante registrare una forte polarizzazione territoriale: la maggior parte delle Caritas che sono state coinvolte nei progetti relativi all'Avviso 3/2016 sono del Nord (42,4), mentre per converso la maggior parte di quelle non coinvolte sono ubicate nel Mezzogiorno (79,1%).

2. Nostra sintesi e adattamento del testo di Nunzia de Capite, tratto da: "Per uscire tutti dalla crisi. Reddito di inclusione: la sfida dell'attuazione. Rapporto 2017 sulle politiche contro la povertà in Italia", Caritas Italiana, 17 ottobre 2017. Disponibile su www.caritas.it

3. In realtà il Rei non sostituirà immediatamente il Sia, se non per coloro che ne faranno richiesta per la prima volta. Per maggior informazioni sulle modalità di funzionamento della nuova misura si veda il capitolo di Lorenzo Lusignoli in "Per uscire tutti dalla crisi...", cit., pp. 55.

4. L'albo pretorio è lo spazio (cartaceo e virtuale) in cui vengono resi noti tutti quegli atti per i quali la legge impone la pubblicazione, in quanto per poter acquisire efficacia devono essere portati a conoscenza del pubblico. La legge n. 69 del 18 giugno 2009 riconosce l'effetto di pubblicità legale agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti informatici e dunque sull'albo pretorio on line: "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione sui propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati" (art. 32, comma 1).

5. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali, Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA).

6. ibid. par. 4.2

7. L'approvazione del d.lgs 117/2017 definisce la nuova cornice regolativa in cui inserire i rapporti tra enti pubblici e Terzo settore, in ossequio al principio della trasparenza, imparzialità, parità di trattamento ma anche della sussidiarietà e della collaborazione per definire di concerto bisogni, interventi e progetti di servizio (cfr. l'articolo di G. Marocchi "Enti pubblici e Terzo settore: la Riforma rilancia il partenariato", 13 ottobre 2017, www.welforum.it

8. Sul versante dei Comuni, il decreto n. 229/2016 del 3 agosto 2016 ha stabilito, con l'Avviso pubblico N.3/2016, che questi potessero accedere alle risorse assegnate alle Regioni nell'ambito del PON Inclusione finanziato dai Fondi Sociali Europei (quasi 500 milioni di euro) (<http://www.lavoro.gov.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-gara-e-contratti/Pagine/Avviso-PON-Inclusione-3-agosto-2016.aspx>), presentando entro il 30 dicembre 2016, progetti finalizzati a: il rafforzamento dei servizi sociali; interventi socio-educativi e di attivazione lavorativa; la promozione di accordi di collaborazione in rete.

CAPITOLO 2. SIA E SOCIETÀ CIVILE: IL PARERE DEGLI OPERATORI CARITAS

La valutazione da parte degli operatori Caritas è stata effettuata mediante la realizzazione di 6 focus group, in cui sono stati coinvolti 43 operatori Caritas, attivi presso 29 diocesi delle cinque regioni caso-studio. I focus sono stati realizzati nei mesi di maggio-giugno 2017.

La metodologia di lavoro del focus prevedeva quattro ampie sezioni di approfondimento:

- I progetti personalizzati di attivazione sociale (2 domande);
- Il ruolo della Caritas (2 domande);
- L'impatto sui beneficiari (2 domande);
- La valutazione complessiva dello strumento (3 domande).

I PROGETTI PERSONALIZZATI DI ATTIVAZIONE SOCIALE	
1	Nessun progetto attivato o in programmazione
2	Progetti in corso di definizione
3	Progetti in atto, con modalità anomale
4	Un difficile lavoro in rete

Il primo aspetto su cui ci soffermiamo si riferisce alla componente più innovativa del Sia: i progetti personalizzati di attivazione sociale. Ricordiamo a tale riguardo che il Sia condiziona l'erogazione economica alla partecipazione del beneficiario ad un progetto di inserimento sociale, predisposto ad hoc dalle amministrazioni comunali, in sinergia con il territorio. I progetti possono includere come attività: l'invio ad un servizio del territorio; la frequentazione di corsi di formazione, stage o tirocini; la ricerca attiva di un lavoro; il rispetto degli impegni di cura e genitoriali; la partecipazione a percorsi di disintossicazione; la prevenzione e tutela della salute; ecc.

In base a quanto ascoltato nel corso del focus group, ad oltre 6 mesi di distanza dall'attivazione del Sia, il livello di inserimento dei beneficiari nei progetti appare piuttosto scarso. In tutti i comuni di riferimento degli operatori diocesani ascoltati, l'erogazione economica è in corso, ma appare sostanzialmente sganciata dalla progettazione/esecuzione di progetti personalizzati. Spiccano per numerosità tre tipi di situazioni, in ordine decrescente di presenza:

- comuni dove non è al momento prevista l'attuazione di nessun tipo di progetto personalizzato;
- comuni dove i progetti di inserimento sono in corso di scrittura/definizione;
- comuni dove i progetti sono già attivi, con alcune anomalie/specificità (non riguardano tutti i beneficiari del Sia; sono predisposti a monte e offrono attività standardizzate; si limitano a indirizzare il titolare della Carta o i suoi familiari verso altri tipi di uffici pubblici, tra cui il Centro per l'Impiego, ecc.).

Il livello di coinvolgimento della Caritas in tali progetti appare sostanzialmente residuale e sporadico, pur con alcune lodevoli eccezioni, in quei territori dove erano già presenti attività *in rete* e progetti sociali in convenzione pubblico/privato.

NESSUN PROGETTO ATTIVATO O IN PROGRAMMAZIONE

La situazione più frequentemente rilevata nei territori evidenzia una totale assenza di progettualità personalizzata. Presso tali contesti, l'erogazione economica appare sganciata dall'attivazione di

un progetto di inserimento sociale in grado di coinvolgere il beneficiario del Sia e la sua famiglia. Approfondendo la questione, si scopre tuttavia che un gran numero di beneficiari della misura è costituito da vecchie conoscenze dei servizi sociali comunali. In quanto tali, è probabile che tali soggetti siano già oggetto di intervento e rientrino in uno o più programmi socio-assistenziali, all'interno di ambiti organizzativi e di welfare diversi da quelli del Sia. Esistono infatti nei diversi territori del paese varie forme di assistenza economica, che richiedono in alcuni casi il coinvolgimento attivo dell'utente o prevedono comunque l'inserimento del nucleo all'interno di uno o più programmi di inserimento sociale. Vi sono poi dei casi in cui le erogazioni economiche sono state attivate e successivamente interrotte, forse proprio a causa dell'assenza di progettazione personalizzata. Se verificata, tale prassi di comportamento non appare corretta, in quanto il beneficiario viene penalizzato non a causa di una sua inadempienza, ma sulla base di una confusa gestione organizzativa e amministrativa della misura (l'erogazione economica non andava attivata in assenza di un progetto personalizzato offerto dall'ente locale e sottoscritto da parte dell'utente).

Neanche nella mia, non è partito nulla. (Focus group Abruzzo-Molise)

Ci sono le carte, ma non i progetti. (Focus group Abruzzo-Molise)

Dato che i progetti personalizzati non sono partiti, non hanno un riferimento. Comunque diciamo noi che se tutto è accettato, tutto è andato bene, arriveranno i soldi. Però noi siamo niente rispetto alle istituzioni. Se invece ci fosse questo accompagnamento, questa presa in carico effettiva, secondo me sarebbe diverso, si potrebbero creare dei benefici (Focus Group Sicilia)

Sono stati per primi i Servizi che non hanno creduto nel progetto e lo hanno visto come una risorsa da utilizzare fondamentalmente come un contributo al reddito. Del tipo "vabbè, c'è un altro bacino per pescare da quale attingere". Questa è la percezione che si è avuta, dopo un dialogo all'interno di un tavolo di confronto, dove siamo stati noi a chiedere spiegazioni sul Sia. Il problema è proprio questo, è un problema di testa, non c'è stata la volontà di mettersi in gioco su questa proposta (Focus group Liguria)

Nella mia realtà non ci sono, non è stato attuato nessun progetto individuale, sono partite le tessere, uno o due erogazioni, e poi sono state bloccate perché non sono partiti i progetti... (Focus group Abruzzo-Molise)

(...) hanno percepito per 4 mesi, due bimestri, e poi d'improvviso si sono bloccati. Sono dovuti andare a sentire e poi praticamente io stessa mi sono confrontata con l'assistente sociale. Sono andata a sentire e ho scoperto che le erogazioni sono tutte bloccate, praticamente non si sta più sbloccando niente (Focus Group Toscana)

Oltretutto stanno arrivando molte famiglie, che hanno preso il SIA a novembre, e poi nel mese di aprile molte erogazioni sono state bloccate. I servizi sociali non possono dare nemmeno una risposta, perché tutto dipende dall'Inps. (Focus group Liguria)

PROGETTI IN CORSO DI DEFINIZIONE

Una seconda situazione, abbastanza frequente, è quella in cui i progetti di attivazione sociale risultano ancora in fase di scrittura/definizione, secondo tempistiche diverse, che variano a seconda dei territori di riferimento. In alcuni casi, ci troviamo di fronte a situazioni embrionali di progettazione, che potremo definire di *screening motivazionale*, nel corso delle quali i servizi chiedono ai

beneficiari di esprimere un loro interesse verso determinati ambiti di attività. In altri casi, i servizi appaiono ancora impegnati nel cucire la rete di collaborazioni nel territorio, allo scopo di poter meglio definire le possibili attività da avviare. E' in questo tipo di situazioni che più spesso è stata richiesta la collaborazione della Caritas diocesana, anche se non sempre l'eventuale coinvolgimento è apparso condivisibile o sostenibile: è il caso, ad esempio, di quelle amministrazioni comunali che hanno proposto di considerare la visita ad un Centro di Ascolto Caritas come una delle attività centrali e "obbligatorie" del progetto personalizzato.

Da noi sono stati firmati, ma stanno partendo proprio in questi giorni tramite degli incontri di orientamento al Cpl. A breve ci sarà un incontro con la Caritas e altre associazioni per parlare delle situazioni di quelle persone che hanno firmato il progetto (Focus group Abruzzo-Molise)

E' stato attivato il solo contributo economico. Si è parlato di corsi di formazione da parte del Centro per l'Impiego, finalizzati ad un rientro nel mondo del lavoro, ma al momento non sembra Sia stato fatto altro. (Focus group Liguria)

Qui in comune non sono stati proprio stilati. Però, rispetto a quando abbiamo ascoltato i beneficiari, è emerso che qualche domanda fugace è stata fatta. Qualcuno ne ha vagamente sentito parlare. E' stato chiesto alle persone se avevano delle preferenze nel fare un corso piuttosto che un altro, quali erano le loro aspettative, i loro desideri, anche lavorativi. Quindi diciamo che l'assistente sociale ha fatto delle domande di questo genere ma poi, se ho capito bene, non ha stilato un vero e proprio piano. (Focus Group Sicilia)

A gennaio l'assessore alle attività sociali ha richiesto, tramite i dirigenti dei servizi sociali, un incontro e noi abbiamo contattato un po' tutti i referenti delle Caritas parrocchiali, soprattutto di quella zona di competenza, che sono poi venuti. Poi l'incontro è stato fatto e hanno anche dettagliato di che cosa si trattava, presentando anche le altre misure di contrasto alle povertà. Da lì è nata l'idea di creare altri piccoli incontri, uno ogni in ogni circoscrizione, tra Caritas e servizi sociali. Questa fase però non si è ancora realizzata. Forse aspettano che la Caritas Diocesana stimoli un successivo incontro. Ho anche ricevuto delle proposte dai servizi sociali, per incontrarsi, quindi mi sa che... (Focus Group Sicilia)

PROGETTI IN ATTO, CON MODALITÀ ANOMALE

Vi sono infine alcune situazioni, di variegato profilo, in cui i progetti personalizzati sono già attivi, anche se secondo modalità di attuazione anomale, che non sembrano rispondere sempre alla filosofia e alle aspettative sociali della misura. Una delle soluzioni più frequenti è quella di considerare l'invio al Centro per l'Impiego come uno degli impegni richiesti al beneficiario della misura, all'interno del progetto di attivazione. In realtà, secondo il modello organizzativo dettato dal decreto legislativo, la partecipazione del Centro per l'Impiego alla implementazione del Sia non dovrebbe avere un carattere di opzionalità o di partecipazione esterna, ma dovrebbe costituire un aspetto strutturale di gestione condivisa della misura. Senza dimenticare che l'invio ai Centri per l'Impiego è invece formalmente previsto (in forma di "presa in carico leggera"), laddove il problema centrale della famiglia Sia di carattere lavorativo e non si ravvisino all'interno del nucleo delle specifiche problematiche di marginalità o esclusione sociale. Vi sono poi dei percorsi di inserimento sociale che vengono attivati solamente a favore di determinate persone, o di determinati sottogruppi di beneficiari. Se da un certo punto di vista tale differenziazione è inevitabile, in quanto i vari profili di povertà richiedono l'attivazione di percorsi differenziati di presa in carico, allo stesso tempo il rischio è quello di creare delle situazioni di doppio standard, con la presenza di alcuni

beneficiari a cui viene richiesto un impegno specifico, a fronte di altri beneficiari che usufruiscono dell'aiuto economico senza dover rispondere nessun tipo di richiesta o di impegno. Nei casi in cui la Caritas è coinvolta nei progetti, tale forma di collaborazione è maggiormente richiesta nel caso dei nuclei stranieri o delle famiglie con minori multiproblematici, che hanno necessità di un accompagnamento per le esigenze di studio. Nel complesso, traspare una diffusa carenza di informazione tra i beneficiari coinvolti in progetti di inserimento, che non sono sempre consapevoli del quadro normativo entro cui viene richiesto il loro impegno.

Dalle interviste dei soggetti che hanno avuto l'approvazione del SIA si è compreso che è mancata l'attivazione sociale. Nella totalità delle persone intervistate l'unica misura adottata è stata quella dell'invio da parte dell'assistente sociale all'Ufficio per l'Impiego. E nessun coinvolgimento da parte di altri soggetti pubblici (Focus group Liguria)

Di progetti personalizzati direi di no, a parte un caso, emerso dalle interviste, e si tratta di una persona che aveva già un progetto prima del Sia. Aveva già seguito un progetto di attivazione sociale con il coinvolgimento del CDA. Adesso il progetto è passato al consiglio seguito dall'assistente sociale... è emerso anche un altro caso di attivazione di un progetto, condiviso tra un CdA e i Servizi sociali (Focus group Liguria)

Nella mia zona c'è qualcuno che fa progetti di formazione, professionalizzanti. Qualcuno è stato inserito in una mensa per un tirocinio, a livello di stage... o in qualche negozio della zona. Qualcosa si è mosso, anche se soprattutto con dei doposcuola, per il sostegno alla didattica, anche con la collaborazione della Caritas (Focus group Abruzzo-Molise)

Le progettualità attivate con gli utenti, non sono vincolate al Sia ma alle caratteristiche del servizio, a prescindere dal Sia (Focus group Liguria)

Mentre sull'unico altro comune della diocesi dove c'è un numero rilevante, rilevante per modo di dire, di domande accolte, le persone non hanno ben chiaro se sono state coinvolte o meno nella progettazione, perché avevano già prima una sorta d'impegno già preso con il servizio sociale, per un altro tipo di progetto. Ad esempio, in quel comune hanno aperto un emporio sociale dove viene chiesto un tipo di impegno, di percorso, di progetto, molto affine a quello che viene chiesto dal Sia. Una persona che conosco mi diceva "io però non ho capito se l'impegno che ho preso, il percorso che mi chiedono, è per l'uno o per l'altro progetto, per il Sia o per l'Emporio sociale". Insomma, c'è un certo spaesamento, che sarebbe stato facilmente evitabile, visto che stiamo parlando di piccoli numeri, di una manciata di persone (Focus Group Toscana)

Le poche persone alle quali sappiamo essere stato attivato, e che hanno anche avuto la ricarica della Carta, se gli si chiede del progetto rispondono "Che progetto?". Solo qualcuno risponde "Ah, sì, forse si mi hanno detto di andare al Centro per l'Impiego e chiedere se fanno corsi di formazione". Questo perché il contributo del Sia può essere utilizzato come investimento per accedere ai corsi di formazione (Focus Group Toscana)

Non abbiamo notizie certe, ma abbiamo percepito molta confusione; sappiamo di famiglie che hanno ricevuto la carta prima che l'assistente sociale attivasse il progetto e ci è capitato che la famiglia usasse i soldi per pagare le bollette (Focus Group Toscana)

UN DIFFICILE LAVORO IN RETE

Una delle questioni *ex-ante* che ha di fatto condizionato l'effettiva implementazione dei progetti personalizzati di attivazione sociale risiede nella ridotta e limitata capacità dei servizi di lavorare in rete con agli altri attori, protagonisti del sistema di welfare. Si tratta di una difficoltà che non è certamente imputabile al Sia, e che dipende in ultima istanza dalla tradizione di lavoro sociale tipica di un determinato territorio. In molti casi, il lavoro di rete tra i vari attori si traduce in forme di collaborazione quotidiana tra operatori, su singoli casi, e quasi mai in forme più stabili e coordinate di lavoro comune. In alcuni casi, il lavoro in rete per l'attivazione del Sia ha avuto un andamento altalenante, con momenti comuni di informazione e condivisione, alternati a lunghi periodi di lavoro isolato. Tra l'altro, la mancanza di relazioni stabili di collaborazione tra i servizi e i vari attori del territorio, non influenza solamente la dimensione dei progetti personalizzati, ma ha una ricaduta anche sotto altri punti di vista, prima fra tutte la dimensione comunicativa: molto spesso, alla segnalazione di un potenziale beneficiario del Sia ai servizi sociali, non ha fatto seguito un adeguato feed-back informativo, con segnalazioni che sono cadute nel vuoto e di cui si ignorava l'esito finale. Non può essere comunque taciuta la presenza di situazioni di eccellenza, con esempi positivi di coordinamento e di lavoro integrato tra servizi sociali e gli altri enti di riferimento del territorio.

Vorrei segnalare che i servizi sociali, a fronte di un non coinvolgimento diretto del CdA nell'attivazione del Sia, hanno comunque condiviso, senza reticenze e con spirito di collaborazione, alcune informazioni sui casi attivati e da noi seguiti. E' invece mancata completamente una loro regia nel coinvolgere direttamente i soggetti privati, come la Caritas e la Fondazione, che da sempre intrattiene rapporti importanti e significativi di collaborazione con molti servizi in convenzione, tra cui lo stesso Centro per l'impiego. Allo stesso modo non sono stati coinvolti altri servizi pubblici o privati nella strutturazione delle equipe multidisciplinari (Focus Group Liguria)

Noi abbiamo una buona collaborazione con i Servizi del Comune, ma non c'è stato un fare insieme rispetto al Sia, nel senso che i Servizi della nostra diocesi hanno avuto l'affidamento dei progetti alla fine di agosto. Agli inizi di settembre, quando dovevano partire, non avevano ancora chiaro come funzionava il progetto. Non hanno potuto coordinarsi con il Centro per l'Impiego, perché il Direttore, a settembre, non era stato nominato. La nomina è arrivata solo con il nuovo anno. In queste condizioni il lavoro in rete è mancato, sia tra i Servizi del Comune con il Centro per l'Impiego, sia tra noi e i Servizi. Da parte nostra tutte le famiglie che pensavamo potessero avere diritto al Sia sono state inviate ai Servizi del Comune. Poi sappiamo che magari non erano riuscite a raggiungere il punteggio necessario all'ottenimento della misura. E di altri non sappiamo più niente. Come se fossero finiti in un buco nero... (Focus Group Liguria)

Da noi invece la Caritas non è stata coinvolta, e da quello che abbiamo potuto capire, neanche altri enti o associazioni del terzo settore. A settembre però, all'inizio, dopo 15-20 giorni dall'avvio della misura, abbiamo partecipato ad un incontro di formazione organizzato dal Fiosm e dal Cesm, a cui ha partecipato anche il dirigente dei servizi sociali, che in quell'occasione ha presentato i numeri delle domande presentate fino a quel momento. Dopodiché non abbiamo più avuto contatti. Come ripeto, penso che anche gli altri non siano stati coinvolti, in nessun tavolo. Stanno facendo tutto in autonomia. (Focus group Sicilia)

Da noi la situazione è diversa. In realtà noi siamo stati coinvolti da subito, sia nella progettazione sia sulle attività del Sia. Sono state create delle commissioni territoriali, che si riuniscono una volta a settimana. Riceviamo dal servizio sociale i nominativi delle persone che vengono ascoltate nella commissione, nella quale siamo convocati. Nello stesso luogo si riunisce un tavolo di confronto dove partecipano la persona beneficiaria della misura, i servizi sociali, il centro per l'impiego e il terzo settore, rappresentato di volta in volta da persone diverse, in base al territorio di riferimento della persona. A volte ci sono le Misericordie, a volte noi, a volte altre associazioni del territorio (Focus Group Toscana).

B. Il ruolo della Caritas	
5	Il coinvolgimento della Caritas nella misura
6	Un diverso approccio con le persone aiutate

IL COINVOLGIMENTO DELLA CARITAS NELLA MISURA

In linea teorica, in quanto attore di grande esperienza nella lotta alla povertà e all'esclusione sociale del territorio, il coinvolgimento della Caritas nell'implementazione del Sia poteva svilupparsi su molteplici livelli. Oltre alla fase di realizzazione dei progetti personalizzati era infatti possibile pensare ad un coinvolgimento della Caritas anche in altre fasi operative: la pubblicizzazione e l'informazione di primo e secondo livello, all'interno dei propri servizi; la segnalazione di potenziali beneficiari ai servizi sociali; i colloqui orientativi e di screening sulla propria utenza; l'orientamento a presentare la domanda; la partecipazione alle équipes multidisciplinari; il coinvolgimento nella realizzazione dei progetti personalizzati di attivazione sociale, ecc.

Ascoltando gli operatori Caritas coinvolti nella misura, si evidenziano situazioni diversificate, che dipendono, in ultima istanza, dal grado di collaborazione tra Caritas e servizi preesistente all'introduzione del Sia. In altre parole, quasi mai la misura è stata occasione per sviluppare nuovi rapporti con le amministrazioni locali, ma ha invece costituito l'occasione per rafforzare legami già esistenti, orientandoli comunque verso modelli di intervento diversi da quelli tradizionali.

Sul piano della comunicazione sociale, il ruolo della Caritas è stato sicuramente importante, anche se non è quasi mai rintracciabile una regia complessiva e coordinata delle strategie comunicative messe in atto dai diversi attori. Ognuno ha informato come poteva e come credeva, con il rischio di trasmettere a volte contenuti inesatti o poco aggiornati. Si è trattato, in quasi tutti i casi, di modalità comunicative a senso unico, con scarse capacità di contabilizzazione del feedback: i potenziali beneficiari, informati dalla Caritas, non hanno quasi mai restituito il risultato dell'informazione ricevuta, e questo anche a causa dell'immotivato timore di vedersi decurtato o ridotto il volume di aiuti ricevuto dall'ente.

Se sul piano della progettazione la collaborazione è stata residuale, a livello di progetti in atto sono invece presenti alcuni esempi di fattiva collaborazione tra Caritas e servizi sociali. A volte, alcune di queste collaborazioni si sono sviluppate e modificate in corso d'opera: in altre parole, ci troviamo di fronte a territori che stanno ancora progettando, e che definiscono volta per volta le possibili modalità di coinvolgimento e collaborazione del terzo settore. In genere, in base a quanto ascoltato nei territori, i servizi si stanno orientando verso tipi di progetti di attivazione semplici e sostenibili, a cui il volontariato può offrire un sostegno secondo diverse modalità di collaborazione, secondo i vari livelli di competenza e professionalità degli enti.

Laddove le collaborazioni sono già attive, come già detto in precedenza, e contrariamente alla tradizionale immagine della Caritas come ente "specializzato" nella presa in carico della grave marginalità, una delle forme più diffuse di coinvolgimento della Caritas si è sviluppata nell'ambito dei

progetti di sostegno alla genitorialità.

In conclusione, lo scarso livello di coinvolgimento della Caritas nel Sia, così come quello di altri enti assistenziali, non sembra essere dovuto ad una precisa strategia di esclusione da parte dei servizi: la spiegazione che si sono dati gli operatori Caritas è che sia mancata una cabina di regia complessiva in grado di governare la misura. Non è stata pensata una modalità sistematica e ragionata di collaborazione del territorio.

Non abbiamo nemmeno fatto troppa pubblicità per paura di creare aspettative che poi i servizi sociali non avrebbero accolto e sostenuto. O ci dobbiamo essere lì, a pieno titolo, essere convenzionati e formalizzati nei protocolli e nel Sia perché altrimenti la cultura del Servizio pubblico non riesce a coinvolgere. (...) Il grande accusato del Sia è la comunicazione non c'è stata. Abbiamo fatto due incontri di formazione. E una mail a tutti i volontari. Ma non è stato fatto alcun comunicato, formazione o attività propositiva da parte del Comune. Le persone sono state informate. Tanti l'hanno saputo dal Tam-Tam dei amici e conoscenti. Chi smanetta su internet ha portato all'Assistente Sociale il modulo della domanda Sia e a volte l'assistente sociale stessa non sapeva nulla "Grazie lasciamelo che me lo fotocopio!" (Focus Group Liguria)

Nel Comune dove noi abbiamo sede, no. Non ci hanno coinvolto e non hanno fatto incontri con altre realtà. Hanno dato le Card ma ancora non hanno costituito le équipe multidisciplinari, hanno fatto il bando ma non è stata fatta la selezione. Invece nell'altro comune grande, già in estate ma fino a settembre-ottobre hanno fatto degli incontri con tutte le realtà, coinvolgendo anche la Caritas, soprattutto per informare e chiedendo a noi soprattutto di formare le persone. In questa fase di pubblicità ci hanno coinvolto. Poi però da quel momento tutto è finito (Focus Group Sicilia)

Nel mese di luglio sono andata in comune a chiedere informazioni, sapendo che doveva uscire questo Sia. Glielo ho detto e loro mi hanno guardato sbalorditi, del tipo "cosa esce fuori ora dalla Caritas...". Poi a settembre, quando è uscito il bando Sia nel comune dove abito, io e l'assistente sociale abbiamo preso l'elenco delle persone che erano con Isee sotto i 3000 euro e lo abbiamo esaminato insieme. Questo perché io sapevo poco di queste persone, ma loro ancora meno! E' stato tutto un processo da autodidatti, di autoformazione. Ma il risultato è che le persone sono state lasciate sole. Nessuno ha detto loro dove potevano spendere questa tessera, in quali negozi; nessuno ha detto loro che i soldi potevano essere usati alla posta per pagare la bolletta ma non il telefono. All'inizio i servizi non sapevano nulla di queste cose, hanno preso tutto con molta leggerezza, la sensazione è che non ci credano molto (Focus Group Toscana)

Da parte nostra, tutte le famiglie che pensavamo potessero avere diritto al Sia sono state inviate ai Servizi del Comune. Sappiamo anche che molte non erano riuscite a raggiungere il punteggio necessario all'ottenimento della misura. Non avendo avuto un ritorno dai servizi, di altri non abbiamo saputo più niente. Come se fossero finiti in un buco nero.... (Focus Group Liguria)

Abbiamo un riscontro dai CdA, un po' faticoso perché le persone tendono a non dirlo, anche se sollecitate. Solo una decina di persone hanno dichiarato ai CdA di aver ottenuto il Sia. Ci sono ancora persone in attesa e stimiamo che circa una dozzina possano averlo ricevuto senza averlo dichiarato ai CdA (Focus Group Liguria)

Per quanto riguarda la nostra realtà, la Caritas deve essere ancora coinvolta. Sappiamo che sarà coinvolta per degli incontri e dei colloqui di sostegno alla famiglia, in modo generale. Sono obbiettivi molto generali, semplici e raggiungibili, per non creare ulteriori ansie (Focus Group Abruzzo-Molise)

C'è stato un caso positivo di inserimento, ma per una persona già assistita dal comune. Però una cosa sui servizi sociali: abbiamo sollecitato la partecipazione e abbiamo avuto due incontri con

la dirigente, e in quell'occasione abbiamo visto una sorta di spavento degli enti sociali. Abbiamo percepito il Sia come una misura prestazionale, erogativa. Hanno paura di mettersi in gioco "E se poi non va bene, come facciamo?" (Focus Group Liguria)

Per quanto riguarda la nostra diocesi, le domande che sono state raccolte sono state veramente poche. Soltanto di una famiglia che seguiamo come Caritas attraverso il Centro di Ascolto della vallata abbiamo avuto il ritorno della persona rispetto al Sia. Sappiamo che comunque che il Sia è stato dato da due mesi, ma non c'è stato ancora nessun passaggio per il nostro coinvolgimento. Noi abbiamo una buona collaborazione con i Servizi del Comune, ma non c'è stato un fare insieme rispetto al Sia, nel senso che i Servizi della nostra diocesi non hanno ancora chiaro in mente come funziona il progetto. (Focus Group Liguria)

Non siamo stati assolutamente coinvolti, in nessuno dei comuni. Abbiamo solamente la certezza di persone che hanno presentato la domanda ma a cui è stata poi rifiutata, anche se non ci hanno spiegato le motivazioni, perché non le hanno capite nemmeno loro. Forse non avevano i criteri necessari, insomma non lo hanno capito nemmeno loro (Focus Group Toscana)

Da noi per quello che so, sì, per un progetto pomeridiano, sempre per i bambini. Per un sostegno didattico tre volte a settimana a favore di bambini che hanno bisogno. È anche un sostegno alla genitorialità; i bambini nel pomeriggio vanno in questa struttura e oltre a fare i compiti fanno anche diverse attività. Questo è quello che so che è stato realizzato (Focus Group Abruzzo-Molise)

Non siamo stati coinvolti nei progetti personalizzati. Verso la fine dell'anno abbiamo stimolato il Servizio sociale a condividere i progetti su quelle persone che erano in carico anche al Centro di Ascolto. Qualcosa si è mosso. Abbiamo ottenuto dei tavoli per avere un aggiornamento e uno scambio di informazioni, in modo tale di essere coinvolti nei progetti sociali degli utenti (Focus Group Liguria)

UN DIVERSO APPROCCIO CON GLI UTENTI

L'introduzione del Sia ha determinato un impatto non trascurabile nel rapporto tra Caritas e utenti. La questione si presenta complessa, sotto diversi punti vista. A livello generale tutti gli operatori sono piuttosto concordi nel ritenere che l'entità dell'aiuto Caritas debba tenere conto che la famiglia beneficiaria del Sia sta ricevendo un sostegno economico da parte dell'amministrazione pubblica. Anche in considerazione della limitata disponibilità delle risorse, appare quindi etico ripensare il volume di aiuti erogato, in base all'entità del Sia. In altre parole, non appare giusto dare alle famiglie lo stesso ammontare di aiuti (economico o in beni materiali), che ricevevano prima del Sia, soprattutto in presenza di altri utenti, in gravi situazioni di difficoltà, che sono rimasti esclusi dalla misura. Tale approccio va comunque valutato caso per caso, anche in funzione dell'entità effettiva dell'aiuto economico e della stabilità nel tempo delle singole situazioni di bisogno.

Uno dei problemi segnalati dagli operatori si riferisce ai casi in cui l'erogazione del Sia è stata interrotta, determinando situazioni di improvvisa emergenza nelle famiglie percettrici dell'aiuto. Di fronte a tali casi, la Caritas è stata costretta a riprendere il vecchio regime di aiuti, determinando una certa confusione logistica e operativa, di maggiore intensità laddove l'aiuto della Caritas è erogato da soggetti diversi (parrocchia, emporio, magazzino viveri, centro di ascolto, ecc.), che vanno tenuti informati e aggiornati sui singoli casi.

Nel complesso, gli operatori tengono comunque a sottolineare che il rapporto con gli utenti non si riduce ad scambio di beni e che il primo obiettivo della relazione con la persona in difficoltà è quello di favorire l'autonomia personale e il senso di responsabilità. Può anche ridursi l'entità

dell'aiuto economico, ma non per questo si riduce l'entità del lavoro sociale e del rapporto personale e di fiducia con la persona.

Per quanto riguarda la nostra realtà, chi è rientrato nel Sia ha la possibilità di pagare le utenze domestiche, di acquistare prodotti in farmacia, prodotti alimentari. In questi casi abbiamo visto che la richiesta di contributo da parte di alcune di tali famiglie è comunque diminuita. Per chi ne vuole "approfittare", chiedendo lo stesso tipo di aiuto che chiedeva prima, si cerca di responsabilizzarli (Focus Group Abruzzo-Molise)

Anche noi per esempio, quando sappiamo che usufruiscono del Sia, abbiamo bloccato l'emporio e l'aiuto con le bollette, anche se poi ce li siamo poi ritrovati, perché l'erogazione del Sia si è interrotta e quindi ci siamo trovati un po' in difficoltà. Ad esempio, con l'emporio diamo in linea di massima un tempo per l'erogazione di cinque mesi, quindi nel momento in cui fanno richiesta hanno il beneficio di 5 mesi, poi bloccati perché subentra il Sia. Una volta bloccato il Sia le famiglie sono tornate e si sono trovate senza nulla. Nel richiedere al Comune perché si fosse bloccata l'erogazione non siamo riusciti ad ottenere nessun tipo di risposta, ne dal Comune ne dall'Inps. Non sapevamo quindi se ricominciare con le nostre erogazioni o aspettare che il tutto si sbloccasse. Abbiamo avuto un bel po' di difficoltà in questo senso (Focus Group Abruzzo-Molise)

Per noi è molto difficile avere informazioni certe sull'accoglimento della domanda Sia. Anche da parte degli assistenti sociali, con cui di solito abbiamo un rapporto diretto e collaborativo, il Sia sembra essere un argomento a parte. Quello che sappiamo lo sappiamo solo da parte dell'utenza, che non ci informa in modo spontaneo ma solo attraverso una domanda diretta. Solo poche volte abbiamo saputo che è stato accettato il Sia parlando con una assistente sociale. Anche se hanno accettato il Sia, sono continuati a venire, senza dirci niente, perché hanno paura che gli venga tolto qualche servizio, che noi comunque non gli avremmo tolto, perché noi non lavoriamo così, non togliamo niente nessuno. Togliamo l'aiuto solo quando ci troviamo di fronte ad un Isee molto elevato, oppure quando veniamo a conoscenza di entrate troppo elevate. Allora sì, a quel punto si richiamano le persone, si chiede spiegazione e nel caso si sospende tutto, perché forse non c'è più un bisogno così forte (Focus Group Toscana)

Noi come CdA abbiamo indirizzato molti a fare domanda e a molti è arrivata la tesserina dell'adesione al progetto Sia, ma senza soldi caricati. E appena è arrivata la Card sono stati tolti tutti gli altri benefici, che ne so per i minori, i buoni spesa, tutte quelle forme di aiuto che vengono erogate dagli assistenti sociali. Ma il tempo passava, l'erogazione non veniva attivata e le famiglie si sono ritrovate senza il Sia e senza gli aiuti che prima ricevevano. A quel punto sono tornati tutti in massa al CdA a chiedere di nuovo quel pacco alimentare che magari non prendevano più da tempo (Focus Group Toscana)

Noi abbiamo valutato caso per caso, dove sapevamo che il Sia non influiva più di tanto non abbiamo sospeso gli aiuti, perché ci poniamo sempre l'obiettivo di rendere autonoma la persona, quindi un aiuto in più non fa male... (Focus Group Abruzzo-Molise)

Dal punto di vista della relazione non è cambiato nulla, vengono comunque a chiedere aiuto, magari non materiale ma un'informazione, un consiglio. Non è che la relazione si interrompe solo perché loro ricevono qualcosa (Focus Group Toscana)

C. L'IMPATTO SUI BENEFICIARI	
7	Responsabilità e corrispettivo sociale
8	L'impatto sulle condizioni socio-economiche

RESPONSABILITÀ E CORRISPETTIVO SOCIALE

L'impatto del Sia sui beneficiari è stata approfondita sotto due diversi punti di vista.

Un primo aspetto è relativo alla dimensione della reciprocità insita nell'approccio del Sia. Come è noto, il beneficiario del Sia, a fronte di un bisogno, riceve un aiuto da parte dei Servizi sociali, sotto diverse forme (sostegno economico, materiale, prestazioni assistenziali, orientamento, ecc.).

A fronte di tali prestazioni, i beneficiari dovrebbero restituire alla collettività una sorta di "corrispettivo sociale", offrendo servizi, disponibilità di tempo, impegnandosi a mantenere un corretto stile di vita, nel rispetto delle proprie responsabilità familiari. In realtà, lo scopo di tale approccio non è solo l'introduzione di una forma di restituzione proporzionale all'entità dell'aiuto ricevuto, ma è quello di responsabilizzare le persone e valorizzare le loro capacità, incentivando allo stesso tempo forme innovative di solidarietà sociale.

In quale misura il sistema di erogazione del SIA ha contribuito alla generazione di queste dinamiche di reciprocità, di corresponsabilità, di sviluppo di capacità di autonomia?

Rispetto a tale questione, uno degli aspetti di premessa sottolineato dagli operatori risiede nel gap temporale intercorso tra la riscossione del contributo economico e l'inserimento dei beneficiari all'interno di un percorso di attivazione sociale. Per diversi mesi, un numero rilevante di beneficiari del Sia ha riscosso l'aiuto economico senza aver ricevuto dai servizi nessuna proposta di impegno. Tale situazione ha rafforzato tra i beneficiari la convinzione che il Sia rappresenti una delle tante forme di assistenza materiale garantita dalle pubbliche amministrazioni, e non una forma innovativa di aiuto responsabilizzante, finalizzato a sostenere la promozione sociale di nucleo familiare in difficoltà.

Molte Caritas, al contrario, hanno tentato nel tempo di coinvolgere e responsabilizzare gli utenti, anche se non sempre tale forma di approccio ha trovato negli utenti una risposta positiva di adesione. Si tratta di un percorso educativo faticoso, di medio-lungo periodo, che non può essere dato per scontato, e che presuppone un mutamento di mentalità, sia tra gli operatori che tra le persone assistite.

Sempre rispetto al tema della reciprocità e del corrispettivo sociale, le situazioni di maggiore difficoltà nel coinvolgere gli utenti si registrano in due casi: le situazioni di oggettiva marginalità e disagio sociale dell'utente, caratterizzate in qualche caso da forme diverse di limitazione dell'autonomia personale; situazioni in cui il contributo economico percepito è talmente irrilevante da non trovare nel beneficiario il consenso ad impegnarsi in azioni di reciprocità sociale. Da sottolineare la reazione di alcuni beneficiari, secondo i quali la misura avrebbe dovuto favorire la ricerca del lavoro, piuttosto che offrire azioni di generico impegno sociale, che non risolvono del tutto la situazione di criticità socio-economica della famiglia.

Da noi, la reazione è dipesa dal fatto che hanno avuto solo la prima parte quindi la parte economica. Quindi sì, la reazione è stata bellissima, un'iniziativa bellissima, però se finisce qua non serve a niente. Proprio da parte loro abbiamo avuto queste risposte, non essendoci ancora un progetto... l'aiuto economico ci serve, sono in situazioni in cui i soldi servono, però se finisce tutto con l'aiuto economico non serve più, perché è sempre un chiedere da parte loro e non un riuscire a camminare da soli (Focus Group Abruzzo Molise)

E poi un grande punto di debolezza è stato, secondo me, la mancanza di inizio parallelo tra la mi-

sura materiale e quella sociale. Per com'era stata pensata la misura, questo era qualcosa di veramente innovativo. Però pensa a queste persone... da un lato i vantaggi portano fiducia; d'altro canto, dopo che per un certo periodo avrà ottenuto i soldi senza fare niente, sarà complicato dirgli "No, ora devi lavorare". Perché devo lavorare se fino ad ora non ho fatto niente? (Focus Group Sicilia)

I beneficiari adesso la considerano soltanto una erogazione in più; anzi, quando gli dico che ci deve essere un coinvolgimento presso il Centro per l'Impiego perché la finalità è quella di raggiungere un'autonomia, solamente alcuni la vivono bene, mentre altri si spaventano. Soprattutto perché i primi a non credere in questo tipo di collegamento sono i Servizi (Focus Group Liguria)

Da parte delle persone, vedrei due categorie: chi ha percepito la cosa nei termini "Oh, finalmente mi danno qualcosa" e sono quelli che lamentano di più. E poi c'è invece chi l'ha veramente percepito come sollievo ma allo stesso tempo ha detto "Adesso mi metto in gioco". Nelle interviste che abbiamo realizzato sono emersi due casi di persone che comunque erano già impegnati in servizi di volontariato e quindi per loro è stato naturale rispondere "si è importante impegnarsi". Erano due famiglie che facevano già del volontariato (Focus group Liguria)

Io, se posso esprimere un parere, sono favorevole ad azioni di questo tipo se però al tema della restituzione si affianca quello dell'integrazione. Tutto questo è utile se questo serve alla persona per farla entrare in un circuito di promozione. Ma se la persona e chi la propone la vivono solo come una restituzione, allora non credo che funzioni e non lo trovo giusto. Se invece, che so, il tutto rientra in un patto con la persona, e gli si dice: "visto che non hai ancora trovato un lavoro, impegnati a fare del volontariato o vai a bottega con un artigiano", allora va bene (Focus group Toscana)

Molti dicono che l'aiuto economico è importante, però sarebbe più utile un lavoro, un modo per renderci autonomi. Non solo un progetto che prevede uno stage o un tirocinio, ma vero un lavoro, la possibilità di lavorare anche solo per qualche mese, non a nero, perché molti già lavorano in nero (Focus Group Abruzzo Molise)

L'IMPATTO SULLE CONDIZIONI SOCIO-ECONOMICHE

In base a quanto emerso nel corso dei focus group, non è facile valutare il livello di impatto socio-economico del Sia sulle famiglie beneficiarie. In effetti, a distanza di 4-5 mesi dall'introduzione della misura, non tutti i beneficiari avevano ricevuto il primo contributo economico, e in qualche caso, pur avendo ricevuto il primo accredito sulla carta, il flusso di trasferimento di denaro si era poi bloccato, a causa di fattori organizzativi e amministrativi non sempre chiari o riferiti in modo esaustivo dai diretti interessati.

Secondo gli operatori dei centri di ascolto, il termine "sollievo" è quello che più efficacemente descrive lo spirito con cui i beneficiari hanno accolto il contributo: pur non essendo di entità notevole, si tratta sempre e comunque di una "boccata d'ossigeno", che può aiutare le famiglie a risolvere una parte delle problematiche economiche sottostanti alla vita quotidiana. Resta diffusa tra i beneficiari la sensazione di provvisorietà e di incertezza per il futuro, soprattutto laddove il proseguimento dell'erogazione non appare del tutto scontato. Per questo motivo, i beneficiari insistono nel criticare l'assetto temporale della misura, orientando la propria preferenza verso altre forme più stabili di aiuto (come la ricerca di un lavoro o l'alleggerimento per almeno un anno dal pagamento di utenze e spese abitative fisse, che pesano molto sul budget familiare).

Le famiglie che non hanno ancora beneficiato di questo sostegno continuano a venire nei Centri d'Ascolto. C'è poi una parte di famiglie che ha il problema dell'affitto (e devo dire solo la gran parte) a cui il sussidio non dà sostegno, in quanto non dà la possibilità di pagare l'affitto. Siccome sono affitti che vanno dai 350 ai 500 euro mensili, per loro questa rimane una spesa forte. Se da un lato il sostegno consente alle famiglie di stare un pochino meglio dal punto di vista alimentare, di non avere la luce o l'acqua tagliata, la casa rimane un problema, perché sono comunque famiglie dove non entra reddito (...) vivono sempre nell'ansia e nell'emergenza (Focus Group Sicilia)

Perché comunque loro sanno che sarà la somma che per alcuni mesi avranno e quindi rappresenta per loro, veramente, un respiro di sollievo. Però la mancanza di informazioni e i ritardi creano disagio. L'ultima persona con cui ho parlato mi ha detto: "Io non so me lo ridaranno di nuovo" e gli ho chiesto: "Perché non te la dovrebbero ridare?" (Focus Group Sicilia)

Questo discorso nella mia realtà lo fanno molto le mamme single, separate e con bimbi piccoli. Dicono "sì, il tirocinio lo faccio, ma poi? Il Sia è importante, ma se non ho un lavoro?" (Focus Group Abruzzo Molise)

Allora, chi ha cominciato ad avere il contributo del Sia sono venuti una volta al mese a prendere un pacco alimentare, invece che tutte le settimane. Ma una volta che gli hanno sospeso il resto dei servizi e dei contributi che prendevano prima, sono tornati da noi tutte le settimane. Magari erano mesi che non venivano a chiedere per la bolletta, perché tramite altri servizi o tramite lavori occasionali erano riusciti a pagare e ad andare avanti con le proprie gambe. Poi arriva il Sia, e vedendosi tolti i tutti servizi sono dovuti tornare in Caritas. Non è un bel segno. (Focus Group Toscana)

D. La valutazione complessiva dello strumento	
9	Aspetti positivi
10	Aspetti negativi
11	Povertà escluse e povertà sommerse

ASPETTI POSITIVI

In linea generale, appare evidente che gli aspetti positivi segnalati dagli operatori sono inferiori rispetto a quelli negativi. La sproporzione tra i due poli valutativi è in parte riconducibile al fatto che la realizzazione dei focus group è avvenuta nel corso del primo semestre di implementazione del Sia, caratterizzato com'è noto da forti criticità operative e organizzative: l'accentuato carattere innovativo della misura, associato alla carenza di linee guida, hanno certamente determinato una serie di difficoltà tecniche, che hanno condizionato negativamente la fase di avvio della misura. Si è trattato, in altri termini, di un processo di imprinting organizzativo di taglio negativo che ha caratterizzato la fase di nascita e primo sviluppo del Sia, e che ancora oggi porta con sé degli strascichi, condizionando negativamente il parere, inizialmente positivo, di tanti operatori sociali. Come possiamo mutuare da uno degli elementi di base della sociologia del lavoro, ogni organizzazione, e di conseguenza ogni fenomeno organizzativo, nasce da una propria cultura, da un nucleo di intenzioni che hanno ispirato l'azione, che con il tempo diventano un patrimonio comune attraverso cui leggere l'ambiente circostante, i valori del gruppo, i suoi obiettivi, gli eventi critici [9]. Quando l'organizzazione nasce e compie le sue prime azioni, si sviluppa una contaminazione con l'ambiente esterno, con i suoi tratti caratteristici e i suoi conflitti, e da tale interazione l'azione si può rafforza-

re o indebolire. Questo nucleo culturale originario rappresenta l'imprinting culturale che segnerà per sempre l'identità sociale dell'organizzazione e delle sue future azioni. Nel caso del Sia, la forte criticità delle prime fasi di nascita e sviluppo della misura hanno segnato negativamente l'identità del Sia. In questo senso, l'introduzione di una nuova misura (il Rei), con aspetti simili alla precedente, ma anche con qualche distinguo, potrebbe svolgere un ruolo positivo di affrancamento dalla deriva negativa precedentemente descritta, favorendo nel tempo un maggior grado di collaborazione e il superamento del diffuso pregiudizio negativo sul Sia che caratterizza ancora oggi molti operatori sociali del territorio.

Valutazioni positive si riferiscono al tipo di approccio del Sia, considerato innovativo per il fatto che si spinge oltre la mera erogazione economica, introducendo nel sistema di welfare una dimensione di promozione e attivazione sociale. Un ulteriore aspetto positivo si riferisce alle modifiche in corso d'opera del Sia, che hanno determinato una parziale estensione della platea dei beneficiari (per lo stesso motivo, è valutata positivamente l'imminente introduzione del Rei). Infine, nei casi in cui gli aspetti promozionali sono stati correttamente implementati, viene apprezzato lo sforzo di promuovere una presa in carico condivisa, coordinando e mettendo in rete le risorse del territorio, anche attraverso la costituzione di tavoli e luoghi di incontro che nascono con il Sia, ma evidenziano una validità e una significatività sociale che si spinge oltre la dimensione strettamente assistenziale.

La presa in carico, l'attivazione della persona, non il semplice aiuto economico a cui sono abituati ma un attivarsi anche per se stessi, per la propria famiglia (Focus Group Abruzzo Molise)

Ma forse un aspetto positivo è che comunque per la prima volta si comincia a ragionare di più, spingendosi oltre all'erogazione di soldi. In qualche maniera si cerca di considerare la persona come tale, ci si sforza di conoscerla un po' meglio (...) si pensa ad un progetto, ma non ad un progetto in generale. Si torna ad avere una attenzione sulla persona, sulla sua rete familiare, sulla famiglia e il contesto in cui vive (Focus Group Toscana)

Beh, sì, la situazione è diversa, in realtà noi siamo stati coinvolti da subito, sia nella progettazione che sulle attività del Sia, per cui sono state create delle commissioni territoriali che si riuniscono una volta a settimana; riceviamo dal servizio sociale i nominativi delle persone che verranno ascoltate nella commissione, nella quale siamo convocati, e c'è un tavolo dove partecipa anche la persona beneficiaria della misura. Nella commissione ci sono i servizi sociali, c'è il Centro per l'Impiego e c'è il terzo settore; nello specifico ci siamo noi, ma non sempre, a volte ci sono le Misericordie o altre associazioni del territorio che di volta in volta vengono chiamate in base al territorio di riferimento (Focus Group Toscana)

ASPETTI NEGATIVI

Il discorso si fa più vasto e complesso nel caso delle valutazioni di taglio negativo, che sono infatti molto numerose e in parte già riportate in altre parti del presente capitolo. Senza ritornare sugli argomenti critici già trattati in precedenza, e che si riferiscono alle diverse dimensioni di implementazione del Sia, sintetizziamo in un quadro sinottico le varie problematiche segnalate.

Come si osserva dalla lettura di tale quadro, la dimensione più strettamente organizzativa del Sia e quella relativa ai progetti personalizzati di attivazione sociale rappresentano gli ambiti di lavoro più frequentemente oggetto di critiche negative.

Sul versante opposto, il tema della valutazione del Sia e quello delle verifiche in itinere (sulla partecipazione del beneficiario, sul reddito, ecc.), hanno avuto meno riscontri negativi.

Va detto che alcune delle osservazioni critiche suscitate nel corso dei focus hanno trovato una parziale risposta nelle variazioni dei criteri di accesso e del punteggio soglia intervenute in corso d'opera. Così come i nuovi criteri e requisiti del Rei determinano di fatto il superamento di alcune delle criticità osservate. Ricordiamo ad esempio che rispetto al Sia il Rei include nella platea di beneficiari anche i nuclei con componenti disoccupati che abbiano compiuto 55 anni. E' quest'ultimo uno degli elementi di maggiore criticità che emergono dall'applicazione del Sia sui territori, in quanto molte situazioni di povertà e disagio economico sono imputabili alla perdita di lavoro di persone che hanno già compiuto 50 anni ma non sono ancora in età pensionabile. Aver recepito tale istanza è senz'altro un elemento positivo.

Rispetto ai requisiti economici, questi sono stati rivisti e implementati: l'introduzione dell'Isre consente di tener conto in modo più adeguato dei redditi familiari, così come la determinazione del valore del patrimonio immobiliare permette di non escludere dalla platea dei beneficiari quei possessori di casa che si trovano comunque in condizioni di difficoltà economica.

Un'altra criticità a cui il Rei cerca di ovviare è quella del calcolo del contributo economico: col Sia esso era proporzionale solo al numero di componenti e non teneva conto delle economie di scala che si producono all'interno dei nuclei familiari, per cui a un nucleo con 4 membri veniva per esempio riconosciuto un contributo pari a 3 volte quello assegnato a un nucleo con un solo componente (320 euro). Col Rei invece viene definita una soglia di accesso in base al numero di componenti, calcolata in base al reddito familiare, al netto dell'affitto e delle altre detrazioni. Per una persona singola è pari a 3.000 euro ed è riparametrata sulla base della numerosità familiare per mezzo di una scala di equivalenza dell'Isee. Il contributo è pari alla differenza tra il reddito familiare e la soglia reddituale di accesso fino ad un massimo mensile che non potrà essere superiore al valore dell'assegno sociale (485 euro al mese).

Altri aspetti negativi segnalati dagli operatori Caritas non trovano invece risposta nel modello di intervento del Rei, in quanto tali aspetti di riferiscono a carenze strutturali del territorio o altre dimensioni organizzative e istituzionali su cui il Rei non è in grado di intervenire.

ASPETTI CRITICI DEL SIA SEGNALATI DAGLI OPERATORI CARITAS

	Approccio generale	Informazione/ comunicazione sociale	Presenza in carico/ Accesso alla misura	Trattamento e svolgimento progetti	Valutazioni/ verifiche
1	Aiuto limitato nel tempo	Poca promozione della misura	Scarsa cura formazione operatori pubblici	Il ritardo nell'avvio dei progetti demotiva la partecipazione	Difficili controlli sul reddito
2	Requisiti troppo limitanti ed esclusione di alcune fasce di povertà	Interruzione erogazioni non motivata e comunicata in tempo	Ridotto volume risorse umane professionali servizi sociali, personale operato	Scarso monitoraggio andamento progetti (se avviati)	Possesso automobili come falso indicatore ricchezza
3	Pochi contatti con progettazione Pon	I servizi hanno informato solo l'utenza già in carico	Chiusura équipe agli operatori pubblici	Assenza progettualità condivisa pubblico/privato	Poche informazioni follow-up presa in carico
4	Percezione diffusa del Sia come misura solamente economica	Esito domanda non comunicato e/o non motivato	Scarso lavoro di rete e auto referenzialità dei servizi (mancato coinvolgimento Terzo Settore)	Scarse proposte di inserimento lavorativo	Isee non attendibile/gap temporale rispetto alla situazione attuale
5	Scarso importo del contributo economico	La variazione dei requisiti non è stata comunicata/perdita contatti con persone non prese in carico	Erogazioni a singhiozzo	Sovrapposizioni di corrispettivi sociali tra diverse misure, attive sulla stessa famiglia	
6	Ritardi e blocchi nell'erogazione (accumulo debiti)		Interruzioni dei progetti Le erogazioni sono interrotte se non ci sono progetti	Scarsa chiarezza sul contenuto delle attività di attivazione sociale	
7	Serve lavoro, non sussidi		Macchinosa attribuzione del punteggio	Importo basso, non giustifica grandi attivazioni	
8	Misura innovativa che si cala in contesto vecchio		Difficile collaborazione con il Centro per l'Impiego	Progetti limitati all'invio a uffici o Centro Impiego	
9			Limite al prelievo contanti/uso Pos	Offerta standardizzata di progetti, sganciati da bisogni reali	
10			Chiamate a collaborazione e primi incontri non		

POVERTÀ ESCLUSE E POVERTÀ SOMMERSE

Uno dei temi di fondo del Sia, e che è comune ad altre misure di welfare di approccio categoriale, risiede nel rischio di trascurare ed escludere determinate situazioni di disagio sociale non incluse nei parametri di riferimento del provvedimento. Nel caso del Sia, vi sono alcuni evidenti esempi di mancata inclusione: gli anziani, le persone single, le coppie senza figli, le persone oltre i 50 anni di età, le persone senza dimora, gli immigrati irregolari, ecc.

Sono poi state escluse dal beneficio economico una serie di situazioni familiari in cui risultava la presenza di alcuni beni mobili e immobili che nonostante le apparenze non sono certamente indi-

catori di una situazione di benessere economico (il possesso di più automobili o di una automobile di cilindrata superiore a 1.300 cc, di motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc; la proprietà di un terreno agricolo, anche di piccole dimensioni, ecc.). Sono state poi escluse dal beneficio tutte quelle situazioni di persone che si trovano in grave difficoltà, ma non sono residenti all'interno di una dimensione familiare. Si pensi alle madri sole ospitate in case-famiglia o comunità alloggio, o alle persone senza dimore collocate presso dormitori o ostelli notturni.

Va osservato come l'esclusione di talune categorie di persone in difficoltà non ha determinato la conflittualità sociale che alcuni prevedevano, e questo anche a causa del limitato importo del beneficio economico previsto dal Sia.

Anche sulla base dei contenuti veicolati dai media, in cui si è parlato spesso delle possibilità di estensione della misura, alcune delle persone che non sono rientrate nei parametri si sono successivamente informate sulle future prospettive di inclusione. Si percepisce quindi una sorta di attesa, la cui soddisfazione dipenderà dal volume di risorse economiche messe in campo dall'istituzione pubblica nel corso dei prossimi anni. Alcune delle persone, una volta escluse dalla misura, hanno deciso per la prima volta di rivolgersi alla Caritas, in quanto la decisione di richiedere il Sia ha determinato in qualche forma il superamento di quelle forme di diffidenza e pudore che fino a quel momento avevano inibito la decisione di rivolgersi a qualcuno per una qualche forma di aiuto. Tale meccanismo ha provocato, inevitabilmente, l'aumento del volume di lavoro di alcune Caritas locali.

Rispetto alle prospettive di futura inclusione di utenti già respinti, si pone quindi un tema etico, riferito alla quota di dispersione di potenziali beneficiari, informati a suo tempo sulla possibilità di accedere al Sia, ma non registrati in nessun tipo di lista di attesa. Alcune delle persone che non sono rientrate nella prima fase del Sia potrebbero aver diritto ad essere incluse in un secondo tempo, laddove intervenisse una ulteriore variazione dei criteri. Oppure, più facilmente, potrebbero essere incluse nella nuova misura del Rei, che ha in parte mutato il quadro di riferimento dei requisiti richiesti, ma risultano in ogni caso di difficile rintracciabilità nel territorio, in quanto non coincidenti con la tradizionale platea di utenti dei servizi sociali.

Chi ha una macchina di cilindrata superiore, magari vecchia di venti anni ma con una cilindrata superiore, che magari sta lì e non la usano perché non possono pagare l'assicurazione e quant'altro però comunque fa reddito, influisce sul punteggio e non rientri (Focus Group Abruzzo Molise)

Abbiamo utenti e mamme single che non sono rientrate. Le abbiamo invitate a ripresentare la domanda, ma ancora non si sa la risposta (...) Coppie senza figli, che non hanno nulla e non ci rientrano... e siccome il comune non li può prendere in carico li abbiamo presi noi. (Focus Group Abruzzo Molise)

Da noi molte donne e uomini senza famiglia e di una certa età, 50 e più, non ci rientrano proprio... e chiedono ogni giorno "ma quando esce il REI? Ma io ci rientrerò? Perché comunque noi così Siamo penalizzati!" si cerca di colmare, chi è rientrato nel SIA e ha una misura che li sostiene ok, chi non è rientrato si cerca di sostenerli con altre misure del sistema. (Focus Group Abruzzo Molise)

Questa cosa succede anche nel nostro CdA zonale, noi chiediamo spesso se si sono rivolti ai servizi sociali, e la risposta è che non sono mai andati, mai! Hanno questo tipo di approccio, "il parroco mi ha detto di venire qui" e poi noi facciamo l'invio ai servizi sociali, perché la logica vuole che l'ente pubblico conosca e sappia le situazioni che ci sono e che le prenda in carico. Molti non sanno neanche che funzione hanno i servizi sociali, come funzionano e quello che fanno e molti ancora, soprattutto famiglie con figli minori, hanno proprio paura ad andare. Hanno proprio il terrore! (Focus Group Abruzzo Molise)

Ma anche famiglie che hanno 40 mq di casa di proprietà magari ereditata dal padre dopo tanti anni, risultano non accedere al Sia. Giustamente alcuni dicono: "Che faccio? Mi mangio i mattoni?". Però, non so, hanno 5 figli e non lavorano, disoccupati... quindi anche di dovere capire in qualche modo le misure, i requisiti cercando di "smussare" (...) In modo semplice spiego a chi viene ai Centri d'ascolto arrabbiato che iniziamo privilegiando chi è proprio disperato e dice: "Allora dovevo sperare di avere un figlio disabile?!" (Focus Group Sicilia)

Si tutte le donne delle nostre strutture, sono state escluse. Parlo di strutture per donne e bambini. Strutture di pronta accoglienza, destinate a donne sole o con bambini. Nelle nostre strutture ci sono nuclei familiari, non intendo nucleo intero familiare accolto, ma solo le donne con i bambini, mentre il babbo sta da un'altra parte. Ci sono situazioni di maternità, bambini piccoli, minori ed in alcuni casi di disabilità (...) sono state escluse ma non si capisce il motivo. Ora è una coincidenza? Su tutte le domande fatte, strutture diverse, nessuno ha avuto una risposta positiva. Perché? Può essere pure perché queste persone usufruiscono già di un servizio? In fondo il Comune gli sta già pagando l'accoglienza, allora le escludono... però è solo un'ipotesi, perché nessuno ci ha detto nulla di definitivo e ufficiale; ne a noi, ne alle persone stesse. Hanno soltanto ricevuto il no. (Focus Group Toscana)

9. Il concetto di *imprinting organizzativo* è stato introdotto da Arthur Stinchcombe, cfr. "Social Structure and Organizations", in March, J.P., Ed., *Handbook of Organizations*, Rand McNally, Chicago, 1965, 142-193.

CAPITOLO 3. SIA E RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALI: IL PARERE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI

La valutazione sul Sia da parte degli assistenti sociali impegnati nella gestione dello strumento è stata effettuata mediante la metodologia del focus group, presso quattro comuni: Palermo, Sulmona (provincia dell'Aquila), Campobasso e Savona.

I focus sono stati realizzati nei mesi di maggio-giugno 2017. Hanno partecipato ai focus venti assistenti sociali, tre dirigenti di servizio sociale comunale e altri singoli operatori (Inps e Centro per l'Impiego). Non ci troviamo di fronte ad una rilevazione quantitativa rappresentativa a livello nazionale/regionale, quanto piuttosto di un momento di approfondimento territoriale, in cui l'unità di indagine è costituita da uno specifico servizio sociale comunale. In tal senso, le informazioni raccolte possono essere utili per comprendere meglio le modalità attraverso le quali tre diverse realtà comunali italiane si sono attivate per l'implementazione dello strumento, superando le difficoltà applicative della normativa, attraverso soluzioni e modalità operative inedite. La metodologia di lavoro del focus prevedeva tre ampie sezioni di approfondimento:

- L'analisi dell'attuazione del Sia (5 domande);
- L'efficacia sociale dello strumento (4 domande);
- Suggerimenti e proposte migliorative (1 domanda).

Dalle parole degli operatori ascoltati emergono sentimenti di insoddisfazione e criticità riguardo lo stato di attuazione del Sia, anche se non sono del tutto assenti spunti e commenti di tono positivo. Evidenziamo almeno quattro aspetti che riguardano la dimensione attuativa generale dello strumento, e che individuabili all'interno dei commenti.

Aspetti di valutazione generale sullo stato di attuazione generale del Sia	
1	Valutazione positiva dell'idea culturale alla base del Sia
2	Emersione di nuove e vecchie povertà
3	Gap tra contenuti legislativi e prassi operativa
4	Progettualità in stand-by

1. VALUTAZIONE POSITIVA DELL'IDEA CULTURALE ALLA BASE DEL SIA

Pur con qualche timore sull'effettiva capacità dei servizi di implementare il Sia in tutti i suoi diversi aspetti, diversi degli operatori ascoltati si trovano d'accordo sulla filosofia di fondo del Sia (l'integrazione tra servizi diversi, la reciprocità del beneficiario, la complementarità di aiuti economici con aiuti di stampo socio-assistenziale e promozionale, ecc.):

L'idea progettuale mi sembra interessante. L'idea è bella e sta andando bene nel senso che l'utenza costantemente sono 10 persone prenotate e arrivano tutti quindi c'è una risposta molto efficace e anche l'idea che sta a monte di questo progetto, di questo programma è interessante. Non so quanto si riuscirà a realizzare poi nella pratica quella che è l'idea di elaborare un progetto che aiuti le famiglie a uscire dalla situazione di disagio. Quindi al momento sì, c'è una risposta molto consistente da parte delle persone. Noi facciamo fatica a far fronte a questo. Io credo che...non so come procederà la situazione successivamente - la parte dove si parla della progettualità - perché non so se riusciremo a realizzarla come l'idea. (Focus group Sicilia)

2. EMERSIONE DI NUOVE E VECCHIE POVERTÀ

Gli operatori evidenziano pareri difformi sulla capacità del Sia di stabilire un contatto con nuove situazioni di povertà, che solitamente non si rivolgevano ai servizi sociali territoriali:

In questo momento non sta andando male, nel senso che, semplicemente, è un primo approccio con questi nuclei familiari per i quali, almeno per il mio territorio quando da coordinamento è pervenuto l'elenco dei primi beneficiari il mio primo lavoro diciamo è stato quello di verificare se nei miei vi fossero comunque nuclei familiari conosciuti e devo dire che soltanto una minimissima parte sono famiglie che negli anni sono state prese in carico dai servizi sociali. La maggior parte sono tutti nuclei nuovi con alle spalle situazioni di famiglie "normali" dove magari il capofamiglia ha perso il lavoro oppure situazioni in cui ci sono donne separate con figli per cui hanno un ISEE molto basso o che rientra in quei parametri. (Focus group Sicilia)

Strumento che non risponde ai bisogni che ci sono sul territorio le procedure sono burocratiche quindi ci sono tanti passaggi alla fine usufruiscono di questa misura quei nuclei che già molto probabilmente possono usufruire di altre agevolazioni che ci sono soprattutto per le famiglie che hanno minori. Lascia da parte tutta una serie di utenza per i quali non c'è nulla. Per quanto riguarda l'aspetto progettuale, alla fine in pochissimi casi il progetto si è veramente realizzato, nel senso che poi lavoro queste persone non lo trovano e quella dovrebbe essere la finalità. Procedure burocratiche complesse lascia da parte tutta una serie di utenza che avrebbe bisogno e per quanto riguarda l'aspetto progettuale solo in un paio di casi il progetto è stato reso possibile. (Focus group Sicilia)

Nella mia esperienza l'utenza è mista... ci sono utenti conosciuti e utenti nuovi che noi abbiamo ricercato. Per cui loro adesso sono in attesa di questa équipe perché non vedono l'ora di essere inseriti nel mondo del lavoro. Un loro modo di collaborare alla fine ce l'hanno. (Focus group Abruzzo)

3. GAP TRA CONTENUTI LEGISLATIVI E PRASSI OPERATIVA

I riferimenti normativi non sono in grado di dettagliare le azioni concrete sul territorio, per cui è toccato agli assistenti sociali, nei diversi territori, ideare e immaginare percorsi di attuazione dello strumento. Tale forma di azione creativa di implementazione è stata il risultato di momenti di confronto e coordinamento, soprattutto all'interno degli uffici di servizio sociale (meno frequentemente a livello di coordinamento tra uffici diversi). In alcune situazioni locali, tale gap è stato in parte colmato grazie all'azione degli uffici centrali di servizio sociale, che hanno tentato di fornire alle sedi decentrate e ai singoli operatori del territorio direttive, linee-guida e indicazioni sulla procedura da seguire nelle diverse situazioni. Emerge in ogni caso un certo grado di disagio di fronte ad una procedura amministrativa che non è stata chiaramente dettagliata a livello centrale, e che esige una mole consistente di documentazione, afferente a diversi uffici pubblici.

Un po' a rilento, anche perché proprio a partire dall'INPS non sono chiari e non... si perde un po' tutto tra le righe delle circolari però effettivamente nell'attuazione non riscontriamo tutto quello che scrivono. È veramente difficile... (Focus-group Abruzzo)

(...) Dobbiamo noi confrontarci, dobbiamo noi metterci in rete, se non ci confrontiamo tra noi... anzi, la metto sul positivo, ci confrontiamo tra noi per trovare le soluzioni, tra noi. Perché non abbiamo delle procedure chiare e concrete. Quindi quotidianamente ogni problema dobbiamo noi informarci e vedere se è possibile risolverlo e siamo sempre sul limite del fare o non fare, se è stato autorizzato o meno questo ovviamente parte dall'INPS che ci comunica le varie normative e direttive, ma poi noi nel concreto sulla piattaforma (che è l'unico strumento che abbiamo) c'è incongruenza, tra quello che loro dicono anche ufficialmente, e il lato pratico. Quindi non capiamo. (Focus-group Abruzzo)

Poi, rispetto all'organizzazione, l'amministrazione ci ha dato delle indicazioni chiare sull'organizzazione del servizio. Tant'è noi come terza circoscrizione abbiamo organizzato il servizio in maniera tale che, nei giorni di prenotazione che sono stabiliti online (lunedì, mercoledì e venerdì) questa utenza si prenota per cui noi ci troviamo l'utenza precedentemente prenotata, già abbiamo il nome e cognome della persona che si presenterà, noi facciamo la ricerca negli archivi – al 99% sono sconosciuti – per cui io semplicemente faccio una verifica anagrafica che serve al collega che deve sottoporre poi il questionario che va a confrontare con l'ISEE. Noi diciamo alle persone di venire già con la copia dell'ISEE perché da là tu vedi chi sono le persone e, a volte, rispetto alla verifica anagrafica, l'ISEE ha delle variazioni. Per cui, se tu nella verifica anagrafica hai, per esempio, 7 persone nell'ISEE aggiornato ne risultano cinque. Allora, le indicazioni che ho dato è quella di fare il questionario solo per le cinque che sono nell'ISEE, di non tenere conto dell'anagrafico, perché magari nel tempo è cambiato qualcosa (Focus Group Sicilia)

Quello che mi preoccupa di più è il sistema organizzativo. Mi spaventa perché non esiste un sistema organizzativo di una regione che coordini tutto questo sistema, non esiste una conoscenza adeguata della progettazione europea da parte dei dirigenti nel senso che non sanno mettere le mani su ciò che riguarda la progettazione europea, che cos'è la fatturazione europea, che significa fare bandi sopra soglia, cosa significa coordinare poi queste risorse tra tutti i centri che dovremmo servire perché il nostro compito è poi, in confronto ai colleghi che seguono il caso specifico è dare a ciascuna realtà (quindi alle otto circoscrizioni più quelle che sono del distretto 42) quelle che sono le giuste risorse per portare avanti loro. Ecco, manca una visione da questo punto di vista. (Focus Group Sicilia)

4. PROGETTUALITÀ IN STAND-BY

Nel corso dei primi mesi di attivazione del Sia, seppur con tempistiche diverse a seconda dei territori, l'attenzione prioritaria agli aspetti procedurali ha relegato sullo sfondo la dimensione progettuale e di inserimento sociale del Sia, che costituiva invece il principale elemento di novità dello strumento. Sulla effettiva capacità di riuscita di tale aspetto, tutti gli assistenti sociali ascoltati nutrono qualche riserva, e questo a causa di vari fattori, tra cui l'esiguità delle risorse disponibili per il sostegno economico dei progetti di inserimento e la scarsa propensione alla collaborazione da parte di alcuni utenti.

Questo strumento offre molti limiti. Più limiti che risorse. E' una cosa, probabilmente, per quello che ho visto io, fatta in fretta e furia, fatta senza sufficienti risorse, e quindi con questi enormi paletti per entrare. È un ibrido sostanzialmente e al momento i dati, per quello che si può leggere, fanno intravedere una difficoltà applicativa superiore, addirittura, alle aspettative che erano già considerate scarse. Tiene fuori moltissime situazioni e probabilmente tiene fuori quelle per le quali sarebbe anche più indicato e degne di maggiore attenzione. Quindi questa misura la ritengo semi flop (Focus Group Liguria)

C'è sicuramente anche il problema dello sfasamento delle risorse che dovrebbero assegnare, agganciate ai servizi, per quante rivolte solo ad una piccola parte rispetto ai richiedenti, però avrebbero dovuto un pochino supportare rispetto alla realizzazione dei progetti. Oggi effettivamente i colleghi stanno faticando molto per cercare di realizzare dei progetti minimamente sostenibili perché poi le informazioni sono tantissime quelle che sono richieste però effettivamente con scarsissimo ritorno e rimane fuori una fetta importante effettivamente anche per gli altri che sono poi delle persone fondamentalmente sole e giovani (Focus Group Liguria)

Non so quanto si riuscirà a realizzare poi nella pratica quella che è l'idea di elaborare un progetto che aiuti le famiglie a uscire dalla situazione di disagio. Quindi al momento sì, c'è una risposta molto consistente da parte delle persone. Noi facciamo fatica a far fronte a questo. Io credo che... non so come procederà la situazione successivamente - la parte dove si parla della progettualità - perché non so se riusciremo a realizzarla come l'idea (Focus Group Sicilia)

Per i pochi gruppi che entrano nel progetto al momento penso che l'unico beneficio è il poco ritorno monetario, quindi questa tessera. Perché il progetto è più un adempimento, ha poche risorse e opportunità per essere veramente poi un'occasione di inclusione. Quindi chi è già in carico bene o male continua il progetto così com'è aggiungendo due o tre colloqui al centro per l'impiego che però ci ha già detto dall'inizio che non ha risorse dedicate e chi non è seguito entra un po' nel mondo del servizio, ma non ha altre grandi occasioni di progettualità. (Focus Group Liguria)

C'è anche da dire che fare un progetto personalizzato, su persone che vedi una sola volta è molto difficile. Come sappiamo dopo circa un anno si riesce a capire dove vogliamo andare e le problematiche reali delle famiglie, non si può sentenziare con un colloquio. Poi la maggior parte di queste famiglie sono famiglie che hanno un discorso di povertà...e per 80€ a tutta questa tiritera burocratica non ci stanno. (Focus Group Abruzzo)

Modalità organizzative della gestione del Sia	
5	La mancanza di interlocutori
6	La comunicazione con il cittadino
7	La piattaforma di inserimento dati
8	La valutazione delle capacità reddituali
9	La costituzione delle équipes multidisciplinari

5. LA MANCANZA DI INTERLOCUTORI

Il parere diffuso degli operatori è che gli uffici di servizio sociale siano stati lasciati soli a gestire la macchina organizzativa e soprattutto le situazioni di incertezza burocratico-amministrativa che si sono verificate in larga misura nelle fasi di avvio del Sia. L'assenza di interlocutori affidabili, portatori di una chiara responsabilità procedurale, non è riferita ai soli attori territoriali, ma coinvolge a tutti i livelli istituzionali entro i quali si è sviluppata la misura (Ministero, Inps, Regioni, Centri per l'Impiego, amministrazioni locali, ecc.). Tale carenza ha spesso impedito di essere adeguatamente informati sullo stato di avanzamento delle richieste di accesso al Sia, intaccando il rapporto di fiducia delle istituzioni con il cittadino (cfr. punto successivo). L'assenza o la carenza di interlocutori in grado di orientare gli operatori nella gestione delle diverse fasi della misura avrebbe potuto essere in parte compensata dall'offerta di una adeguata formazione, con particolare riguardo quegli aspetti tecnici che più hanno sollevato dubbi e perplessità (l'utilizzo della piattaforma di inserimento dati, la gestione delle domande, la verifica dei requisiti, il sistema di calcolo del reddito, ecc.). Di fatto, nessuno degli operatori ascoltati ha usufruito di percorsi formativi o di sostegni strutturati di accompagnamento ad hoc su tali aspetti (fatta eccezione di alcuni incontri di presentazione generale della misura, riservati al personale dei servizi ed enti collegati).

Anche il fatto che non abbiamo avuto un responsabile del programma con cui interfacciarci è stato un problema sin dall'inizio... con il programma che utilizzavamo precedentemente avevamo una persona con cui parlare e chiedere, ma con il SIA no. Penso che abbiamo chiamato l'INPS di tutto l'Abruzzo... due mesi fa siamo riusciti ad avere un contatto. (Focus group Abruzzo)

Esatto, poi nel contempo hanno cambiato il sito ufficiale dell'INPS e anche quei pochi referenti che avevamo a L'Aquila stavano incazzati, permettimi di dire, come noi perché ovviamente è un disagio per chi lavora che va oltre l'impegno e la buona predisposizione. Noi ce lo vogliamo anche mettere l'impegno ma così ci ostacoli concretamente nel lavorare. Quindi dovrebbero guardare anche questo e quando attivano un progetto di questa portata devono fare della formazione, non dico a tutti ma almeno a un referente che poi può riportare... (Focus group Abruzzo)

Abbiamo riscontrato alcune volte dei problemi nella ricezione della carta, quindi abbiamo dovuto inviare, nel pratico, degli assistiti alla Posta, cioè l'ho pensato io, ho detto "provi ad andare alla posta a vedere se c'è in giacenza per Lei" perché la lettera che avvertiva non sempre arrivava. Una cosa che ci ha creato un po' di disagi è stato il fatto che la comunicazione del progetto la mandavano a noi come Comune dicendo, che noi avevamo messo, nella dicitura della lettera eventualmente per chiarimenti di chiedere all'INPS. Perché questa è una cosa è stata un delirio all'inizio, non ci veniva detto perché venivano rifiutate le domande. Quindi nella prima parte della sperimentazione le persone ricevevano la lettera con il "no" che diceva di andare all'INPS ovviamente l'INPS nel sistema che ha non ha numero di telefono ma solo call center, vai di persona e non sai a chi chiedere, in più arrivavano con una lettera spedita dal Comune, qualunque operatore dell'INPS diceva "ah questa firmata dall'Assistente Sociale, vallo a chiedere all'Assistente Sociale!" (Focus group Liguria)

6. LA COMUNICAZIONE CON IL CITTADINO

Si tratta di un punto evidentemente collegato al precedente: la difficile gestione delle procedure, disperse su di una pluralità di attori sociali, ha reso difficile garantire al cittadino un aggiornamento costante sull'esito della domanda di accesso al Sia e soprattutto sulle motivazioni sottostanti eventuali dinieghi. Da tale gap sono derivate due principali conseguenze: da un lato, una serie di situazioni di conflittualità tra operatori e utenti, sfociate a volte in comportamenti aggressivi e pretenziosi; dall'altro, in assenza di informazioni certe sulla procedura o lo stato della propria domanda, si è verificata una dispersione dei richiedenti verso più uffici pubblici, anche laddove tali uffici non erano coinvolti direttamente nella misura o non rivestivano comunque ruoli di front-office pubblico.

Esatto, la procedura voleva quello. Perché, l'intento poteva essere corretto, cioè che era l'idea di dire che se ti viene rifiutata, ma la persona prima si è rivolta a te, ti ha comunque manifestato un bisogno, comunque tu con gli strumenti che hai, dovresti verificare e individuare, altre possibilità. Ovviamente poteva avere un senso se avessimo saputo almeno quali erano in motivi in base ai quali la domanda era stata rifiutata. E invece era molto difficile il rapporto con l'INPS si sono rivelati dall'inizio difficili. È stato praticamente impossibile avere chiarimenti e ancora adesso abbiamo alcuni "no", perché è cambiato il codice fiscale o perché si è separata e ha cambiato cognome e quindi il codice fiscale è un altro. Non riusciamo a far capire che sono la stessa persona che semplicemente si è separata. Perché è difficile avere un contatto con un essere umano che riesca a farsi carico di tali quesiti.... Alla fine si parla sempre con persone diverse. Non viene rispettato un principio semplice che è quello della responsabilità procedurale, che ragionevolmente è in capo al soggetto al quale tu accedi che deve essere il soggetto che risponde di tutto il processo amministrativo. Dovrebbe essere maggiormente funzionale e ovviamente, condito di elementi di obbiettività in percorsi successivi, cioè i miei ritorni, quali che siano devo mettermi nella condizione di poter re-

stituire una risposta a chi di dovere, in modo compiuto in modo anche tale da potermi consentire di far valere i propri diritti. E' un principio elementare. Poi siamo tutti pubblica amministrazione! E' quello che non si capisce come puoi dare un diniego, rispetto ad una misura per la quale sei venuto da me a chiederla. Io ti dico di no, perché me l'ha detto un altro, che però non mi ha detto perché ti ha escluso. E' paradossale.... Anzi, non è paradossale, è tipicamente italiano. (Focus group Liguria)

7. LA PIATTAFORMA DI INSERIMENTO DATI

Non si tratta di un aspetto tecnico marginale, in quanto la poca chiarezza sulle modalità di inserimento dati e soprattutto la difficoltà ad ottenere adeguate informazioni di aggiornamento sulle domande inoltrate ha rappresentato per molti degli operatori interpellati una delle maggiori difficoltà gestionali della procedura Sia, con notevoli ripercussioni sull'efficacia della misura e la qualità delle comunicazioni con l'utenza.

Soprattutto all'inizio il problema principale è stato l'INPS, non si capiva cosa dovevamo fare, come lo dovevamo fare... poi i tempi che ci hanno messo loro nell'elaborare le pratiche e nella spedizione delle carte. Poi ci sono stati dei casi di smarrimento delle carte da parte degli uffici postali e l'INPS non ci ha comunicato come fare in questi casi. I problemi sono stati nel ponte tra noi e l'INPS che non ci comunicava bene... (Focus group Abruzzo)

Come per esempio non arriva nessuna comunicazione, dopo l'inserimento della domanda agli uffici non arriva nessuna comunicazione che a determinate persone è stata erogata la carta mentre ad altre no... (Focus group Abruzzo)

8. LA VALUTAZIONE DELLE CAPACITÀ REDDITUALI

Su tale aspetto le amministrazioni comunali coinvolte hanno evidenziato la difficoltà a calcolare e stimare in modo chiaro e univo il reddito familiare, soprattutto laddove sullo stesso nucleo insistono più misure assistenziali di natura economica, erogate da parte di amministrazioni pubbliche e private di diversa natura. Eguale livello di incertezza si è registrata nelle situazioni in cui sono presenti in famiglia redditi diversi, non da lavoro, ma derivanti da attività e prestazioni non facilmente inquadrabili, spesso al limite della correttezza legislativa (per non parlare della diffusione del lavoro nero che caratterizza situazioni specifiche o gruppi particolari di utenza, nelle diverse zone d'Italia).

La carta Sia come sappiamo viaggia con l'ISEE, chi lavora in nero ha un ISEE zero, quindi se sappiamo che questa persona lavora in nero... è ovvio che non dà la sua disponibilità. Ma è sbagliata proprio la base, l'ISEE ci ha incastrato anche come servizi sociali perché fa capo ai redditi di due anni fa. Ma di cosa stiamo parlando? Noi dobbiamo vedere il reddito di oggi perché due anni fa la persona poteva stare bene o essere disoccupata mentre oggi lavora. Noi concediamo benefici su un reddito di due anni fa. Se una persona stata bene e oggi è disoccupata però non può accedere, non può rientrare nella carta Sia. Gioverebbe chiedere se si potesse fare l'ISEE corrente, sulla situazione di oggi. Quindi è sempre tutto molto falso a mio avviso. (Focus group Abruzzo)

9. LA COSTITUZIONE DELLE ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARI

In nessuna delle situazioni comunali ascoltate sono state costituite delle vere e proprie équipe sta-

bili, interdisciplinari e multidimensionali, così come prescritto dal decreto legislativo. Tale lacuna è dovuta a più motivi: eccessiva eterogeneità dell'utenza, che chiama in causa competenze disciplinari troppo diverse tra di loro; dispersione delle competenze su enti istituzionali che dipendono da amministrazioni differenti; mancanza di risorse per rimborsare le spese di partecipazione da parte di enti privati; necessità di attendere i risultati del bando del Pon Inclusione per poter configurare meglio la platea di stakeholders del territorio; mancanza di disponibilità/interesse a partecipare da parte degli enti territoriali coinvolti, ecc.

E' stato coinvolto il CPI, assolutamente per tutte le situazioni, però non si è costituita un'equipe multidisciplinare fissa, ma a seconda della situazione si sono coinvolti già altri servizi quali possono essere Salute Mentale, SERT, che si coinvolgono effettivamente nel progetto a livello di colloqui e verifiche dell'andamento della situazione. Vengono richiesti degli impegni delle persone, che possono riguardare... fare un colloquio magari in più al servizio di Salute Mentale o al SERT. (Focus group Liguria)

(...) abbiamo preso accordi a livello distrettuale con alcuni referenti. E comunque l'equipe di base doveva essere almeno il servizio sociale e il centro per l'impiego. Altri Comuni hanno cercato di coinvolgere in modo un po' più stabile alcune realtà che avevano sul territorio, per qualche minimo tentativo, di inserimento lavorativo, ma il problema grosso è comunque quello delle risorse, quindi è anche difficile pensare di coinvolgere soggetti diciamo più del terzo settore dal momento in cui poi non hai risorse da poter investire per avviare i percorsi. Per cui effettivamente torna un po' il discorso di prima che il progetto compresa quindi anche l'equipe, in questa fase, e quasi più un adempimento che non un vero sviluppo progettuale. (Focus group Liguria)

(...) intanto quando abbiamo provato a organizzare l'equipe abbiamo fatto una fatica mortale a ottenere la disponibilità dei Centri dell'Impiego. Perché il Centro dell'Impiego dipende dalla Regione e la Regione nonostante, così asserzioni di principio, per cui sarebbero stati disponibili... ci abbiamo messo una vita per convincerli. (Focus group Liguria)

Si diciamo che l'aggiunta è stata un po' il centro per l'impiego, più fisso ecco come apporto perché poi negli altri casi abbiamo equipe già consolidate (...) Stiamo parlando degli stessi precisi attori che sono già in campo per delle altre ragioni. Quindi sostanzialmente noi mescoliamo sempre gli stessi ingredienti, con gli stessi soggetti che li mescolano. Di fatto non portano nulla di nuovo. Quindi non portano nemmeno risorsa aggiuntiva dal punto di vista delle opportunità perché non ce ne sono più nel campo quindi sostanzialmente è una riedizione di modelli visti e già visti. (Focus group Liguria)

Noi andremo, nel momento in cui verrà approvato il PON Inclusione, quindi noi ci siamo incontrati in un tavolo con il privato sociale, abbiamo definito come portare avanti su tutto il periodo DSS 42 queste attività A quel punto mentre noi andiamo a fare l'affidamento di queste azioni noi avremo degli enti, che potrebbero anche essere legali, se partecipa a questa gara, degli enti che forniscono dei servizi. Necessariamente, dovremmo avere, così la pensiamo noi quantomeno come coordinamento, un coordinamento centrale, una cabina di regia. (Focus group Sicilia)

Efficacia sociale del Sia	
9	Reciprocità e corrispettivo sociale
10	L'efficacia sociale del Sia

10. RECIPROCIÀ E CORRISPETTIVO SOCIALE

Uno dei pilastri culturali del Sia risiede nel cosiddetto approccio “CCC” (Conditional Cash Transfer), secondo cui l'erogazione di un aiuto assistenziale (soprattutto di natura economica o sotto forma di servizi alla persona), è condizionato alla collaborazione del beneficiario che, mediante la sottoscrizione di un accordo formale, si assume una serie di impegni che devono essere rispettati. Tra gli impegni previsti in questo tipo di progettualità vi sono la ricerca attiva di lavoro, l'iscrizione a servizi per l'impiego e la realizzazione di colloqui periodici di counselling orientato alla ricerca del lavoro; la partecipazione ad attività di aggiornamento o formazione; il rispetto della frequenza scolastica dei minori/figli conviventi; l'inserimento all'interno di processi di disintossicazione terapia, ecc. Le condizionalità prevedono sempre delle sanzioni, più o meno severe, che vanno dalla diminuzione progressiva dell'aiuto economico fino alla sospensione del sussidio nel caso, ad esempio, di rifiuto di due o più offerte di lavoro, o il mancato rispetto delle prescrizioni formalizzate all'interno dell'accordo di reciprocità tra beneficiario ed ente erogatore dell'aiuto assistenziale.

Nel caso del Sia, le famiglie beneficiarie del contributo non hanno manifestato fino ad ora delle contrarietà ad impegnarsi in percorsi di reciprocità. Sta di fatto che in tutti i comuni intercettati non sono ancora stati definiti degli impegni chiari di corresponsabilità da parte dei beneficiari, per cui il giudizio finale sul grado di coinvolgimento e di collaborazione dei beneficiari deve essere necessariamente rinviato nel tempo. Appare comunque evidente una probabile dicotomia tra chi evidenzia già adesso la necessità di “sdebitarsi” e chi invece non vede di buon grado un'attivazione personale in cambio dell'aiuto ricevuto.

Viene inoltre segnalata la sostanziale ambiguità del Sia, nella sua componente di reciprocità personale, che non può essere confusa con una prestazione lavorativa di tipo tradizionale o con altre forme di servizio sociale che prevedono l'attivazione dei destinatari (come i Lavori Socialmente Utili).

Ad oggi gli utenti hanno un riscontro positivo e non lo posso negare perché abbiamo attivato uno sportello SIA al quale gli utenti, solo di pomeriggio, si rivolgono sempre. Anzi, sono quasi intimoriti al pensiero di perdere il contributo SIA perché non stanno facendo quello che era stato detto loro di fare al momento in cui sono stati inviati al Centro per l'Impiego, quindi sono in attesa del secondo step, quindi per timore che gli venga bloccato, collaborano, vengono e chiedono quando verranno richiamati. Almeno in questo, nella mia esperienza stanno facendo ciò che è stato detto loro. (Focus group Abruzzo)

Domanda: *non si intende questo, ma le persone che sono inserite nel SIA e che ricevono la card, sono disposte a dare un corrispettivo?*

Risposta: *per esempio la signora che vi dicevo della carta smarrita, quando è venuta a ringraziare che l'aveva ritrovata, mi ha chiesto “posso dare una mano a ripulire il comune?”*

Domanda: *...e la persona che dopo aver ricevuto la carta SIA dice “voglio dare un contributo, prendermi un impegno...”*

Risposta: *assolutamente no! Neanche grazie in alcuni casi. Mi viene in mente un caso di poco tempo fa, parlavo con una persona di questi progetti personalizzati e questa persona mi ha detto “io per meno di 1.800 euro non mi muovo” quindi figurati se... (Focus group Abruzzo)*

Però per le famiglie la priorità assoluta è il ricevere non il dare. Poi ne abbiamo parlato fino ad ora del che cosa significa dare da parte loro. Secondo me la differenza la fa se è un utente del servizio sociale conosciuto o se è un utente nuovo che è da poco che si trova in difficoltà o che ha difficoltà economiche da pochi anni. Perché se è una coppia di giovani disoccupati da due anni con dei figli piccoli sono più disposti alla collaborazione, quindi nel preve-

nire uno stagno di utenza passiva decennale. In questo può aiutare... (Focus group Abruzzo)

Senza dubbio, uno che viene qui da esterno dice: "Ma avete le spiagge sporche, mancano le strisce pedonali, ci sono le buche, le strade sono rotte.. non diamo sussidi, paghiamo le persone per fare questi lavori!". E la cosa assurda qua è proprio questa! Le persone invece di pagare il debito verso il Comune fanno una cosa utile. Qua, questa cosa non si può fare. C'è un motivo storico per cui non si può fare. Qui c'è un motivo oggettivo per cui tutti hanno paura di fare questo. Però è un dato reale che potremmo raggiungere un doppio risultato se invece di dare sussidi si desse un regolare pagamento per una prestazione effettiva. E diciamo che è la soluzione più semplicistica ma il vero tema di qua! Qui andiamo avanti e diamo soldi che non risolvono alcun tipo di problema. Se invece diciamo: "Tu mi fai le strisce pedonali e praticamente ti pago" anche la risposta del resto della città sarebbe positiva nei confronti di tutte le fasce deboli. (Focus group Sicilia)

11. L'EFFICACIA SOCIALE DEL SIA

Una delle domande centrali del percorso di valutazione coordinato da Caritas si riferisce all'efficacia sociale della misura. In che misura il Sia è realmente di aiuto alla famiglia beneficiaria? Risolve solamente problemi economici o è in grado di traghettare il beneficiario fuori dalla sua situazione di povertà ed esclusione sociale? A tale quesito gli assistenti sociali hanno fornito risposte interlocutorie, in quanto al momento della realizzazione dei focus group la fase progettuale del Sia non era partita in nessuno dei territori interpellati, e non è stato quindi possibile esperire un giudizio valutativo fondato su base empirica. Per questo motivo, il giudizio sull'impatto del Sia è stato dato relativamente alla sola componente economica:

L'utilità è sicuramente nella spesa quotidiana, da quello che filtro io viene molto utilizzata per gli acquisti di prima necessità. Per cui per le famiglie è buono... questo dicono... la novità noi abbiamo cercato di introdurgliela parlandogliene, ma c'è chi ha agito in un modo chi in un altro. (Focus group Abruzzo)

Probabilmente la differenza la fa se vengono solo per la carta SIA. Quindi sei tu come assistente sociale che fai un monitoraggio e indirizzi alcune persone che magari non sapevano neanche dell'esistenza del SIA. Quindi secondo me a monte è il filtro che bisogna fare, perché nell'utenza decennale dei servizi sociali non penso che il progetto SIA possa portare a grandi cambiamenti. (Focus group Abruzzo)

Diciamo che l'obiettivo della misura rispetto a tutti gli adempimenti non è certamente quello del contributo economico che doveva essere la parte marginale, di tutto questo sistema creato. Ma alla fine oggi è diventato esattamente il contrario che l'unico eventuale ritorno per le famiglie è quello. A fronte di uno sforzo importante richiesto ai servizi, perché alle persone non puoi chiedere tutto sommato nulla di più di quello che gli chiedevi prima, perché non hai nulla di più da offrirgli e quindi effettivamente alla fine lo strumento oggi non mi sembra si sia rivelato, rispetto agli intenti o alle visioni che potevano avere, anche di altri paesi. Ma anche all'architettura per sostenere l'intento. (Focus group Liguria)

È un aiuto economico. Tutta quella fase progettuale, che mirava al superamento delle difficoltà del nucleo familiare, manca ancora. (Focus Group Sicilia)

CAPITOLO 4. LA VOCE DELLE FAMIGLIE

PREMESSA: L'UNIVERSO DI RIFERIMENTO

A partire dal 2 settembre 2016, le famiglie in possesso dei requisiti richiesti per legge hanno potuto presentare domanda al proprio comune di appartenenza, per il rilascio della Carta Sia. Il processo di presa in carico da parte delle amministrazioni locali non è partito subito a pieno regime, in quanto la notizia sulla possibilità di richiedere il Sia si è diffusa con tempi diversi, non essendo stata accompagnata nel territorio italiano da una adeguata e uniforme azione informativa.

A partire da quella data, anche le Caritas diocesane hanno cominciato ad interagire con un certo numero di famiglie che avevano fatto domanda ai comuni o stavano per presentare tale richiesta. Grazie al sistema informatico Ospoweb, è possibile rilevare il numero di persone in carico ai Centri di Ascolto Caritas, che sono anche titolari del contributo Sia. E' importante sottolineare che i dati a disposizione non sono in grado di ricostruire l'intero universo degli utenti Caritas beneficiari del Sia, in quanto, come vedremo anche più avanti nel corso del capitolo, non tutti gli utenti informano il Centro di Ascolto su tale condizione. Inoltre, è possibile che un utente sia passato al Centro di Ascolto in tempi precedenti all'approvazione della domanda e non sia tornato successivamente per informare la Caritas sull'avvenuto rilascio della Carta Sia.

Fatte salve queste premesse, è possibile ricostruire per grandi linee l'universo degli utenti Caritas che risultano anche beneficiari del Sia, nelle 13 regioni dove è in funzione il sistema di registrazione dati online di Caritas Italiana (Ospoweb).

Dal 2 settembre 2016 al 2 gennaio 2018, sono in totale 1.286 gli utenti Caritas che sono stati registrati nel sistema come titolari del contributo Sia.

Tab. 1 - Utenti CdA Caritas beneficiari del Sia 2 settembre 2016 - 2 gennaio 2018 (valori assoluti)

Regione	Italiani	Stranieri	Totale
<i>Liguria</i>	37	30	67
<i>Emilia Romagna</i>	130	171	301
<i>Marche</i>	22	72	94
<i>Umbria</i>	14	25	39
<i>Lazio</i>	88	47	127
<i>Abruzzo-Molise</i>	85	52	137
<i>Campania</i>	169	18	187
<i>Basilicata</i>	18		18
<i>Puglia</i>	15	1	16
<i>Calabria</i>	62	27	89
<i>Sicilia</i>	248	30	278
<i>Sardegna</i>	83	9	92
<i>Altre regioni</i>	13	22	35
Totale	851	443	1.286

I dati non possono essere rappresentativi della distribuzione regionale del fenomeno, in quanto il sistema Ospoweb è maggiormente diffuso nelle regioni del Centro Sud. In ogni caso, ci troviamo di fronte ad un universo costituito in maggioranza da persone italiane: in media, il 66,2% dei beneficiari del Sia che sono anche in carico ai Centri di Ascolto sono italiani. La presenza degli italiani è più forte nelle regioni del Sud Italia, dove l'85% degli utenti Caritas/beneficiari Sia è di nazionalità

italiana.

Tab. 2 - Utenti CdA Caritas beneficiari del Sia 2 settembre 2016 - 2 gennaio 2018 (% su totale regionale)

Regione	Italiani	Stranieri	Totale
Liguria	55,2	44,8	100,0
Emilia Romagna	43,2	56,8	100,0
Marche	23,4	76,6	100,0
Umbria	35,9	64,1	100,0
Lazio	69,3	37,0	106,3
Abruzzo-Molise	62,0	38,0	100,0
Campania	90,4	9,6	100,0
Basilicata	100,0	0,0	100,0
Puglia	93,8	6,3	100,0
Calabria	69,7	30,3	100,0
Sicilia	89,2	10,8	100,0
Sardegna	90,2	9,8	100,0
Altre regioni	37,1	62,9	100,0
Totale	66,2	34,4	100,6

La grande maggioranza dei beneficiari del Sia che sono presi in carico dai Centri di Ascolto Caritas rientrano nella tipologia dei nuclei con uno o più “figli minori a carico (le altre tipologie di requisiti erano quelli del nucleo con figli disabili o con donne in stato di gravidanza, e che risultano statisticamente poco significative). Nel dettaglio, una media complessiva pari all’86,5% del totale rientra nella tipologia delle famiglie con figli minori. Tale requisito è diffusamente presente, al punto da coprire il 100% degli utenti di otto regioni italiane su tredici rappresentate nel sistema di raccolta dati.

Tab. 3 - Presenza di figli minorenni nelle famiglie degli utenti CdA Caritas beneficiari del Sia 2 settembre 2016 - 2 gennaio 2018 (% su totale regionale)

Regione	Incidenza % figli minorenni
Liguria	89,6
Emilia Romagna	100,0
Marche	100,0
Umbria	100,0
Lazio	100,0
Abruzzo-Molise	80,3
Campania	100,0
Basilicata	94,4
Puglia	100,0
Calabria	100,0
Sicilia	47,8
Sardegna	100,0
Altre regioni	100,0
Totale	86,5

1. LA METODOLOGIA DI RICERCA VALUTATIVA

L’obiettivo di questa parte della ricerca è stato quello di dar voce a chi spesso non ha voce e non

può raccontare i benefici e le difficoltà riscontrate personalmente usufruendo della misura, né può dare eventuali suggerimenti per migliorarla.

Le interviste sono state somministrate ad un gruppo di famiglie che rispettava due criteri:

1. Famiglie in cui almeno un componente era titolare del contributo Sia;
2. Famiglie prese in carico dai Centri di Ascolto Caritas, nei territori coinvolti dalla ricerca.

Le famiglie sono state ascoltate utilizzando i colloqui in profondità, strumento cardine della ricerca qualitativo-motivazionale, utile per approcciare la complessità delle componenti relazionali, emotive, e capace di instaurare una relazione più flessibile, necessaria per consentire di esprimere il loro punto di vista.

Durante i mesi di aprile – giugno 2017 sono stati realizzati 88 colloqui nelle cinque regioni caso-studio: Abruzzo, Molise, Sicilia Toscana e Liguria.

Tab. 4 - Numero di interviste per Regione e diocesi

Regione	Diocesi	n. interviste
Liguria	Savona-Noli, Genova, Tortona	20
Toscana	Firenze, Pisa, Pistoia, Arezzo-Cortona-San Sepolcro, Livorno, Lucca, Grosseto,	19
Abruzzo	Avezzano, Lanciano-Ortona, Pescara-Penne, Teramo-Atri	17
Molise	Campobasso-Bojano, Trivento	10
Sicilia	Agrigento, Caltanissetta, Catania, Ragusa, Palermo, Messina-Lipari-Santa Lucia del Mela	22
Totale		88

Le interviste sono state realizzate attraverso l'importante ruolo di mediazione svolto dagli operatori dei Centri di Ascolto: grazie al rapporto di fiducia instaurato nel tempo con gli intervistati, è stato possibile superare le eventuali diffidenze rispetto alla richiesta di parlare della propria condizione di disagio, ed è stato altresì possibile offrire l'opportunità di raccontarsi e di esprimere la propria opinione sul reddito di inclusione, mettendo in evidenza bisogni e nuove opportunità.

I nuclei tematici approfonditi dalle interviste sono stati:

- La situazione del nucleo familiare
- La percezione della condizione di povertà

- I rapporti con i servizi e con la Caritas
- Il progetto individualizzato
- La valutazione della misura

2. LA SITUAZIONE FAMILIARE: IDENTIKIT DELLE FAMIGLIE BENEFICIARIE

La prima sezione di approfondimento riguarda la descrizione delle caratteristiche dei beneficiari intervistati.

Chi sono le persone che usufruiscono del Sia? Secondo il decreto interministeriale del 26 maggio 2016, i destinatari della misura, sono le famiglie con minori, figli disabili, donne in gravidanza accertata, con un ISEE inferiore o uguale a 3.000 euro. Il Sia è dunque destinato ad una porzione di popolazione che vive in uno stato di povertà assoluta, ovvero coloro i quali versano in una gravissima situazione di disagio, determinata dall'impossibilità ad accedere a quel paniere di beni e di servizi ritenuti indispensabili per una vita dignitosa. Nel 2016 il 7,9% degli Italiani viveva in povertà assoluta, circa 4 milioni e 600 mila individui, raggiungendo il numero massimo registrato dal 2007, anno precedente alla crisi economica, fino ad oggi.

Il campione delle famiglie intervistate rispecchia i parametri sociali e demografici di inclusione nella misura del Sia.

L'individuazione delle famiglie da intervistare non è stata semplice, soprattutto tenendo conto dell'avvio in sordina della misura, e del fatto che nel periodo in cui sono state somministrate le interviste, il numero dei beneficiari del Sia in contatto con i Centri di Ascolto diocesani era ancora piuttosto esiguo.

Chi sono le persone che abbiamo incontrato? Sono effettivamente così facilmente distinguibili dal resto della popolazione con un tenore di vita più dignitoso o si nascondono tra i meandri della normalità?

Attraverso la nostra analisi proveremo ad aprire una finestra sulla povertà assoluta intercettata dai centri di ascolto Caritas, affinché, affacciandosi, i numeri e le percentuali si trasformino in persone, volti, storie, situazioni, parole, percezioni, idee.

2.1 I MODELLI DI CONVIVENZA

Oltre la metà degli intervistati fa parte di una **famiglia numerosa** con 3 o più figli. Il Sia è arrivato dunque alle famiglie che vivono una delle condizioni più a rischio di povertà assoluta: le famiglie numerose e i nuclei monogenitoriali. Spesso si tratta di famiglie in cui almeno uno dei genitori lavora, magari adattandosi al complicato mercato del lavoro italiano, prestandosi a situazioni di lavoro nero o ad occupazioni saltuarie. Tuttavia il reddito percepito, in relazione al numero dei componenti familiari, non è sufficiente per vivere dignitosamente. In alcuni casi si tratta di famiglie straniere, in cui il padre lavora o almeno tenta di arrangiarsi e le mogli non hanno mai lavorato, riducendo drasticamente la possibilità di aumentare le fonti di reddito delle famiglie.

La metà dei nuclei familiari analizzati possono essere definiti nuclei **monogenitoriali**, talvolta perché il padre dei bambini non si è mai occupato dei figli, prevalentemente perché si tratta di donne separate o divorziate oppure reduci dalla fine di una convivenza.

Sempre più frequentemente la separazione sancisce la **rottura con tutto il nucleo** familiare e non solo con la compagna, arrivando spesso alla deresponsabilizzazione del padre [10]. Sono gli scenari delle nuove "famiglie permeabili": a volte non vivono più sotto lo stesso tetto e talvolta, pur vivendo nella stessa casa, i componenti di un nucleo familiare hanno relazioni familiari diverse (la madre ha un compagno, i figli hanno padri diversi, relazioni con famiglie acquisite in seguito a nuovi matrimoni e convivenze) [11].

Altre volte il padre non riesce a garantire il mantenimento economico perché si trova in gravi diffi-

coltà economiche causate dalla perdita del lavoro o più frequentemente perché percepisce un reddito insufficiente per garantire la sussistenza di due nuclei familiari.

Dicono...

*“E’ stata fatta una denuncia da parte mia per le **violenze** da parte del mio compagno, e poi lui è stato anche condannato. Io praticamente me ne sono scappata, ho preso i bambini e ho detto basta. E c’è stata mia sorella che comunque mi ha dato una mano inizialmente. Poi mi sono rivolta agli assistenti sociali e loro mi hanno seguito da subito.” - Molise*

“C’ho due figlioli, c’ho la moglie, i genitori mi sono morti tutti, il mio babbo c’è ma non c’è mai stato, nel ’72 mi è andato via... sicchè avevo un anno io.” - Toscana

*“Le **mamme** oggi come oggi sono **eroi**, specialmente se sono separate. Mandare tre femmine avanti, vestirle, dare loro da mangiare, affrontare tutte le problematiche che si fanno le adolescenti oggi.” - Sicilia*

“Ci sono state delle volte che non ci sono riuscita [a pagare tutto] perché il mio ex mi dava sempre poco e non riuscivo.” - Liguria

L’abbandono del nucleo familiare da parte di uno dei genitori intacca gravemente la situazione economica. Spesso la separazione genera un cambiamento dello stile di vita di tutti i componenti familiari, talvolta traumatico, sia per le mamme che per i figli. Il modello familiare tradizionale garantiva la sussistenza minima, anche con il lavoro di un unico componente, tanto da permettere alla donna di curarsi della famiglia e di non impegnarsi o di rinunciare alla propria realizzazione lavorativa. Le nuove relazioni familiari compromettono i ruoli tradizionali dell’uomo e della donna; la precarietà delle relazioni affettive richiede un mutamento rispetto alla concezione della donna che si occupa prevalentemente e spesso esclusivamente della cura familiare, a discapito dell’impegno necessario nel lavoro. Siamo in una fase di transizione di modelli familiari e relazionali che generano una crisi nei valori, nelle funzioni, nei ruoli familiari.

In questo quadro le **donne separate** e divorziate sono a forte rischio di caduta in povertà. Donne sole che affrontano le difficoltà economiche della famiglia cercando aiuti, arrabattandosi in lavori precari e saltuari, appoggiandosi al sostegno della famiglia di origine oppure combattendo a colpi di battaglie legali infinite contro il coniuge.

Donne sole che si trovano a gestire le relazioni affettive e lo sviluppo emozionale dei figli in assenza della figura del padre con le conseguenti carenze affettive, la confusione dei ruoli. Donne sole che combattono quotidianamente un futuro incerto, privo di speranze, buio.

Dicono...

*“Percepisco un **mantenimento** che mi viene dato ogni tanto **quando capita**, io ho un affitto di casa o bollette da pagare, ho due bimbi da mantenere, me da mantenere” - Molise*

*“I genitori, i padri dei due bambini sono **padri differenti mi aiutano per quanto possono** essendo disoccupati tutti e due mi aiutano più che altro sotto il punto di vista affettivo, economicamente diciamo che non sono un grande supporto “sicuro” però fanno quello che possono.” - Abruzzo*

“L’ex marito non passa nulla per la figlia perché risulta disoccupato ma sa bene che lavora in nero.” - Liguria

“Non lavorando, mio marito il mantenimento non me lo passa.” - Sicilia

*“Dopo un paio d’anni dalla separazione, perché ha gestito male la rottura perché [il mio compagno] **anche se non era il suo papà, lui era molto legato a questa persona** e quindi insomma il nostro lasciarci ha rotto un equilibrio molto forte e ognuno poi ha ceduto alla sua maniera nei vari tempi e io ho dovuto rimettere insieme tutto il puzzle, non è stato facile... lui ha scelto di andare a*

vivere con il papà perché in casa non era gestibile e le piccoline ne risentivano in maniera forte. La grande anche se capiva la situazione aveva crolli emotivi, non riusciva più a studiare.” - Toscana

“Non poter garantire quello che vorrebbero una mamma e un papà, quando si ha la famiglia unita verso questi figli. Non so più a chi chiedere un posto di lavoro. Il mantenimento era di 500 euro e poi è passato a 700 euro. Ma c’è l’ostruzionismo, per cui i pagamenti ritardano. Io però devo pagare le bollette luce, acqua, gas [...] Per cui si vive così, sperando che il domani sia migliore del giorno prima.” - Sicilia

2.2 I PAESI DI PROVENIENZA

I nuclei intervistati sono prevalentemente **italiani**, solo 1 famiglia su 3 è straniera. Solitamente si tratta di immigrati presenti sul territorio nazionale da lungo tempo; tra le nazionalità incontrate si annoverano il Marocco, l’Algeria, l’Albania, l’Ucraina, il Venezuela, la Polonia.

Sono immigrati, arrivati negli anni Novanta o Duemila per migliorare la loro condizione economica. Nella maggior parte dei casi erano riusciti ad inserirsi nel mondo del lavoro e ad ottenere una buona stabilità, tanto da richiedere i ricongiungimenti del nucleo familiare. Tuttavia con la crisi economico - finanziaria, molti lavoratori stranieri hanno perso il lavoro, a causa della chiusura delle fabbriche. Alcuni rilevano il peggioramento della situazione economica e sociale delle loro famiglia e dichiarano di trovarsi in una condizione peggiore rispetto a quella che hanno lasciato nel loro Paese d’origine, altri non si arrendono, continuano a restare a lavorare accettando di essere sfruttati e malpagati. In alcuni contesti è da evidenziare la prossimità tra i membri delle comunità della stessa nazionalità, non solo attraverso aiuti materiali, ma anche nella tutela dei diritti acquisiti in Italia.

Tra gli stranieri prevalgono indubbiamente le famiglie sposate, organizzate secondo modelli tradizionali nella suddivisione dei ruoli, spesso con più di 3 figli.

Le donne provenienti dall’Est Europa sono arrivate talvolta nel nostro Paese per contrarre matrimoni misti. Purtroppo spesso queste unioni non sono state durevoli e le donne sono rimaste da sole con i loro figli in un Paese straniero.

Dicono....

*“Ho appena aperto un negozio di frutta e verdura in un quartiere non lontano. Non guadagno ancora niente, se le cose vanno bene spero di farcela da solo. Appena aperto, stavo iniziando male [...] perché come sai, prima volta che faccio questa attività, aiutato con mia moglie, e so’, clienti nuovi, anche non mio mestiere, ma speriamo, non si sa mai, speriamo, io **non mollo**, vado avanti finché non faccio crescere questa attività.” - Liguria*

*“Quando ho lavorato non ho mai trovato difficoltà, mai arrivato al momento che viviamo adesso, **ho sempre lavorato**, sempre pagato le tasse naturalmente e sono stato sempre con la stessa ditta dal ’96 fino al 2014 [...] purtroppo non ho finito solo io di lavorare ma cittadini italiani e stranieri. Personalmente **mi trovo molto in difficoltà perché non sono abituato** a questa difficoltà che sto vivendo adesso con un minore sulle spalle [...] è dal 2014 che non riesco a trovare lavoro perché purtroppo non ci sta” - Abruzzo*

*“Perché vedo che queste persone vivono molte difficoltà per entrare in un altro Paese migliore [...] ho fatto la stessa strada che fanno loro, nel ’90 sono entrato **in Italia per migliorare la vita**, invece in questo momento **mi trovo peggio di quando sono partito dal mio Paese.**” - Abruzzo*

*“Tutto quello che succede nel mondo, a Londra ad esempio, non mi piace per niente. **Sono un uomo a cui piace la pace.** Tutti quanti vogliamo vivere. Noi siamo venuti qui per migliorare la vita, per lavorare. [...] Le figlie stanno crescendo qui.” - Abruzzo*

2.3 LA SITUAZIONE ABITATIVA

Le condizioni abitative sono in genere piuttosto precarie: le famiglie vivono prevalentemente in case in affitto, spesso a rischio di sfratto o già sfrattate. Dalle loro parole trapela l'angoscia di non riuscire a pagare l'affitto, spesa che forse fino a qualche anno prima potevano sostenere senza troppi problemi, magari perché lavoravano in modo continuativo. A volte l'affitto viene pagato regolarmente grazie al contributo economico della famiglia di origine.

Le case in affitto sono spesso fatiscenti, piccole, in condizioni insalubri, con spazi ridotti tali da non consentire ai bambini spazi abitativi adeguati per studiare o per giocare e tanto meno per ricevere qualche amico o compagno di scuola, limitandone, peraltro, la capacità relazionale.

Tante famiglie vivono in case popolari o concesse dal Comune; in sporadici casi abitano in case di proprietà familiare. In Sicilia si registrano alcune famiglie che vivono abusivamente in appartamenti che hanno occupato anche molti anni fa, raccontando peraltro l'episodio dell'occupazione dell'appartamento quasi come un passaggio necessario, una fase *sine qua non* del percorso che porta poi all'acquisizione legale e stabile di un appartamento.

Dicono...

*"Vivo in **affitto** ...che paga mia mamma." - Liguria*

*"La casa è **abusiva**. Ho danneggiato la porta e sono entrata. Ho avuto il processo." - Sicilia*

"Una situazione un po' così. Questo mese già dovevo pagare l'affitto e non sono riuscita ancora a pagare. Ho chiesto alla signora di rimandare qualche giorno perché avevo una bolletta alta del gas che mi ha messo un po' in difficoltà. Adesso c'ho un'altra in arrivo [...]. Però per pagare questa bolletta ho dovuto sottrarre da quello che già sono riuscita a accumulare per l'affitto, e quindi adesso sto un po' indietro e devo vedere un po' come fare." - Molise

*"Sono stata buttata fuori di casa perché **non ho avuto i soldi per pagare affitto**. Ho lo sfratto esecutivo. L'assistente sociale ha detto che le case non ci sono, per ora. Ho trovato io la casa, da sola da questi due ragazzi perché avevo paura che mi togliessero i bambini. Se fossi stata fuori casa avrei rischiato... condivido questa casa con queste due persone." - Toscana*

*"Casa in affitto ma troppo **piccolina**, le bambine hanno la stanza normale, io la stanza mia c'è solo il materasso, non c'è armadio, non c'è niente perché la stanza è stretta e piccolina." - Sicilia*

"La casa in cui abito è ottima, di circa 70 mq, mi trovo bene e pago poco di fitto mensile: 160,00€. Mi trovo attualmente in una situazione in cui per 1 anno non pagherò affitto, poiché ho speso circa 1.000,00 € per sistemarla, grazie anche ad una signora che mi ha aiutato economicamente nelle spese per i materiali. Adesso inizierò a ripagare il fitto mensile a luglio. Ringrazio Dio per come sto adesso." - Sicilia

2.4 LE CONDIZIONI DI LAVORO

Quasi la totalità degli intervistati si dichiara **disoccupata** ma in realtà spesso vive nel sottobosco del lavoro nero, specialmente nell'ambito delle pulizie per le donne, o come piccoli artigiani, giardinieri, posteggiatori per gli uomini.

L'arte di arrangiarsi è vitale nel tentativo di garantire la sussistenza minima dei figli, sebbene si tratti di occupazioni saltuarie, precarie non ben remunerate.

In questa condizione negli ultimi anni sembra si incrocino nuovi soggetti che stanno "compromettendo" il mercato del lavoro nero: gli stranieri arrivati con gli ultimi flussi migratori, sfruttati, malpagati che accettano di lavorare per pochi spiccioli, "si vendono per poco", tanto da essere preferiti agli italiani, i quali peraltro sembra che spesso rinuncino, ritenendo il guadagno troppo esiguo.

Dicono...

"Lavoro a chiamata e ogni tanto faccio 2 o 3 ore così in giro, non è che lavori tantissimo, che ho un posto fisso." - Liguria

"Mercato però aiuta le persone, 2 italiani che fanno il mercato però quando c'è il bel tempo, quando questo anno è stato brutto, dico la verità, non è che ha lavorato molto, sempre piove, sempre... però loro lo aiutano comunque." - Liguria

"Ogni tanto arrotondo con qualche lavoretto... Sì vado per ferro, a vendere biancheria e ogni tanto pulisco una casa di una mia amica." - Liguria

"In effetti con questi lavoretti così, io magari mi faccio i miei conti, che penso di farcela, e poi capita che tipo la signora dice "Senti non venire questo giorno perché io non ci sono, oppure rimandiamo, facciamo tra una settimana" e quindi lì mi scombuscola tutto. Perché questi lavori così, sembrano, si ce la faccio, però con questi inconvenienti. Adesso già sono spaventata adesso perché ho detto le vacanze, chi parte per le vacanze. Io c'ho una signora che comunque sicuramente partirà per le vacanze, e quindi lì già mi scappa come lavoro. Quindi non ho niente, è questo che, non c'ho niente di concreto, voglio dire, nessun contratto, le cose così, a chiamata praticamente. Quando loro hanno bisogno mi chiamano, funziona in questo modo." - Molise

"Per me vorrei qualcuno, che mi dà qualche posto di lavoro, non dico fisso ma almeno... una settimana sì, una settimana no... ti ripeto, io sono stato iscritto per anni all'ufficio di collocamento ma non ho avuto mai un colloquio." - Abruzzo

Emerge un mondo del lavoro in cui non solo i redditi sono bassissimi, ma soprattutto la precarietà domina e non emergono i diritti dei lavoratori. D'altra parte questo tipo di attività sembrano rappresentare le uniche possibilità di lavoro per chi non riesce più ad entrare nel mondo del lavoro, o ne è stato espulso, per svariate cause:

- la **crisi economica**, che ha modificato il mercato del lavoro, determinando la chiusura di molte aziende;
- le donne che escono dal mercato del lavoro non appena nascono i figli: molte mamme, per scelta, preferiscono investire nella **cura della famiglia**, ma tante sono costrette a rinunciare spinte dai datori di lavoro, che non ritengono affidabili le madri lavoratrici. Si tratta di un retaggio culturale ancora presente, ma anche una difficoltà dovuta all'insufficienza dei servizi di conciliazione famiglia/lavoro;
- la **malattia**: molte famiglie hanno al loro interno un componente ammalato di cui prendersi cura; tanti capifamiglia hanno gravi patologie o ne sono reduci (tumori, malattie al cuore, trapianti); alcuni sono stati vittime di gravi incidenti, anche sul lavoro. La malattia ha aggravato le situazioni di povertà, e lo Stato sembra non tutelare sufficientemente chi si trova in difficili condizioni di salute: non tutte le medicine o i prodotti necessari sono garantiti a costi accessibili dal sistema sanitario pubblico, di conseguenza i costi gravano pesantemente sulle spese delle famiglie.

Dicono...

*"Non sto lavorando. In quest'ultimo anno ho perso anche il lavoro per **problemi di salute**. Sono stato operato al cuore e successivamente all'intervento non ho più lavorato dato il fatto che nelle aziende agricole passano le visite di controllo e se non ti trovano in stato di salute non ti prendono per lavorare. Ho lavorato sempre nel settore dell'agricoltura e ho 25 anni di contributi, ma adesso sono fuori. Nella mia vita ho sempre lavorato tantissimo dall'età di 18 anni. Ho solo il 67% di invalidità che non serve per avere una retribuzione economica, poiché la danno solo acquisendo almeno il 74%. Oramai non lavoro più dal 2014, mentre mia moglie ha lavorato in passato in qualche azienda come magazziniera." - Sicilia*

*“Mi sono licenziata. **Doveva licenziarmi lui, ma ha fatto in modo che mi licenziassi io.** Quando chiedo aiuto mi diceva di no, mi dovevo arrangiare da sola, qua e là. Ha cercato una scusa per lasciarmi a casa per non darmi tutto quello che mi spettava... non ce la facevo negli ultimi mesi di gravidanza, non riuscivo a sollevare i cesti per prenderli quando dovevo lavare i piatti, le tazze, quelle cose lì.” - Liguria*

*“**Avendo due bambini** io non mi posso trovare in questa situazione, **le porte mi si chiudono.** [...] I datori di lavoro si pongono il problema al mio posto. [...] però allo stesso tempo “ma se i bambini si ammalano tu non stai mentalmente concentrata” [...] e non è una bella situazione, perché io se dovessi guardare a che futuro ho io che a 29 anni non ho contributi e che futuro avranno i miei figli, cioè io come campo questi bambini.” - Molise*

*“Soprattutto adesso che sta arrivando estate, già sono un po' così perché non avendo copertura con la scuola [...] **non posso permettermi di lasciarli tutta la giornata da soli,** devo rientrare in qualche modo a pranzo, a prenderli dal campus [...] Quindi, anche se mi arrivasse qualcosa in più come lavoro, pure dovrei vedere come gestire questa cosa, perché devo gestire i ragazzi”. - Molise*

*“E non è semplice trovare un lavoro su misura perché **non sai a chi lasciare un figliolo!**” - Toscana*

*“E se lo trovi, trovi un lavoro di poche ore per 5 euro all'ora perché ormai con tutti questi **mi-granti.** Ad esempio una signora mi ha proposto 4 euro all'ora come prendeva un'altra ragazza e poi mi ha chiesto di andare a lavorare per 2,50 euro all'ora per tre volte a settimana. Ho detto alla signora che per 2,50 all'ora mi sto a casa con le mie figlie. Ci vuole più lavoro specialmente per le mamme. - Sicilia*

2.5 LIVELLO DI ISTRUZIONE E CAPITALE FORMATIVO

Abbiamo visto che la stragrande maggioranza dei soggetti lavora o ha lavorato: operai, pulitrici, badanti, cameriere, giardinieri, piccoli artigiani, camerieri, ecc. Si tratta perlopiù di occupazioni poco qualificate e specializzate, e dall'analisi emerge infatti che si tratta di persone a basso livello di istruzione.

Oltre la metà ha conseguito il **titolo** di scuola media mentre solo 1 su 4 ha conseguito un titolo di studio superiore o uno professionale; pochissimi sono i laureati e perlopiù sono stranieri. Ciò che allarma è la constatazione che 1 nucleo familiare su 4 registra la presenza di almeno un componente con la scuola elementare o in alcuni casi di analfabeti (non sempre stranieri) o che hanno frequentato solo i primi anni della scuola elementare.

Come dimostrano le statistiche, chi consegue un basso livello di istruzione ha il doppio delle probabilità di entrare nella fascia di povertà assoluta (8,2% della popolazione licenza elementare o nessun titolo, 8,9% licenza media, 4% diploma e oltre) [12], perché è più facile uscire dal mercato del lavoro e non rientrare con occupazioni stabili e sufficientemente remunerative.

L'istruzione è un fattore determinante nell'aumento della **diseguaglianza sociale**: i dati confermano che le famiglie con basso livello di istruzione tendono a registrare un maggior numero di abbandoni scolastici da parte dei figli, perpetrando la condizione di povertà e di diseguaglianza.

Nel caso delle famiglie che abbiamo ascoltato, emerge in modo chiaro che il basso tenore di vita scoraggia la frequenza scolastica, e questo a causa di una serie di evidenti fattori problematici:

- reddito insufficiente per sostenere i costi dei libri e del materiale scolastico;
- sottovalutazione dell'importanza dello studio nella realizzazione personale e nel riscatto sociale;
- inadeguatezza della scuola ad accogliere e sostenere ragazzi multiproblematici;
- inadeguatezza degli spazi dedicati allo studio, difficoltà nel sostegno scolastico.

Dicono...

“Per mandare i miei bambini a scuola inizio a piangere perché [...] quando vanno a scuola senza merenda (gli salgono le lacrime, un po' trema la voce ma continua) mi dicono papà, tutti gli altri mangiano merenda noi non abbiamo la merenda ... questo è stato il disagio.” - Liguria

“Adesso devo pagare i libri per tutti e 3... c'è il maschio che va in prima media, di più sono... sono di più ora... e tutti sti soldi per questi 3 chi me li dà?... i bambini devono mangiare, Che fanno, devono essere morti... senza mangiare?” - Liguria

“E i quaderni e magari serve un vestito più particolare per mio figlio per andare a scuola, per non essere meno degli altri.” - Abruzzo

“Praticamente non si sentiva stimolato dai professori e gliel'ho detto: non capisco perché tu che studi Freud per passatempo non ti prendi un diploma, è un controsenso. Niente, sarà l'adolescenza, sarà la testa.” - Sicilia

“No è disoccupato. Non ha fatto la terza media siccome era monello a scuola, e non l'hanno voluto più!” - Sicilia

2.6 LA POVERTÀ MINORILE, UN FENOMENO MULTIDIMENSIONALE

Un approfondimento merita l'emersione di una situazione ormai critica di povertà minorile. Limitando l'analisi alle sole 88 famiglie oggetto di analisi, emerge un numero di circa 200 minori che hanno usufruito indirettamente del SIA. Le parole dei genitori intervistati ci proiettano nella realtà quotidiana che in Italia coinvolge ormai più di 1.292.000 minori ormai sotto la soglia della povertà assoluta con un'incidenza del 12,5% in Italia [13].

Il bambino che nasce in una situazione di povertà vive una vita condizionata pesantemente, sotto diversi punti di vista: deve subito fare i conti con “una dolorosa condizione di esclusione affettiva e sociale”. E' inevitabile che venga etichettato come “povero”. Spesso non riesce a far parte del gruppo, non partecipa alle feste di compleanno, non può invitare gli amici a casa per giocare, non va alle gite scolastiche [14].

Come sottolineato più volte dall'Istat e anche recentemente da Caritas Italiana, i bambini in stato di povertà rischiano di entrare “in circoli viziosi di vulnerabilità dai quali è difficile – se non impossibile – uscire” [15].

Le persone intervistate ci raccontano a volte di situazioni di povertà assoluta, che impedisce di garantire ai figli una sana e corretta alimentazione.

Dicono...

“La casa... avevo un problema della casa che è piccola, questa casa è pericolosa per miei bambini, perché c'è la stufa lì in... e aveva solo una stanza, con quattro in famiglia e fatica a vivere lì, poche finestre, e tutto.” - Liguria

*“Un aiuto per i bambini, qualcosa per i bambini, la casa, problema. **Non possono mangiare, i bambini nella miseria.** Guardano gli altri bambini a scuola e vogliono l'agenda di marco o degli altri bambini, e io che gli dico?” - Molise*

*“Quando i figli cominciano con 13, 14,15 anni... poi purtroppo vedono le amiche, vedono la società [...] E comunque è un peso perché magari vogliono mangiarsi un gelato, o è un sabato e magari non puoi.. mi capisci? **Uno deve pensare che c'è la famiglia e non è fatta la vita di pane e acqua, è fatta anche di piccole soddisfazioni.** Perché un domani i miei figli avranno lo specchio mio nella vita e **che cosa avranno nella vita, la difficoltà di mettere il piatto sulla tavola?**” - Molise*

“Con la scheda puoi comprare il cibo ma non puoi comprare vestiti, scarpe come se i bimbi non ne avessero bisogno. Non dico che debbano avere vestiti di lusso, ma una maglietta, un paio di pantaloni e un paio di scarpe... non devono camminare? A scuola devono andare puliti, come tutti gli altri.” - Sicilia

*“Prima di tutto la difficoltà di far vivere i bimbi in un ambiente normale nel senso che quando hai difficoltà a comprare un pezzo di carne da mettere sul tavolino, anche i bimbi cioè ne risentono per fragilità. **Non si sentano al pari degli altri e diminuisce l'autostima** e hanno paura di affrontare qualsiasi cosa perché insomma, diciamo la verità, una base economica aiuta a sentirsi più tranquilli. Quindi quando non c'è quella la fragilità è più forte e poi comunque la paura di non arrivare a domani nel senso anche quello. perché cominci a dire se non ho i soldi per pagare la bolletta mi staccano la luce, oggi come oggi senza la luce che fai? Il riscaldamento ne puoi fare anche a meno, ti metti una maglia in più e la rimedi però io ti posso garantire sono stata 5 giorni senza gas in casa no? Non abbiamo potuto cucinare, non abbiamo potuto fare la doccia. Ti dico che non te ne rendi conto finché non ci picchi la testa e nonostante tutto son riuscita a nasconderglielo ai miei figli.” - Toscana*

“Vieni in Italia per cambiare la situazione in meglio però c'è la crisi, non c'è lavoro, c'è la crisi e io ho lasciato tutto dietro a me per venire con mio marito e sapevo poco... è meglio là, io venuta qui ma non ho trovato nulla.” - Toscana

“Non posso permettermi i libri, le scarpe. Devono andare in Chiesa per vedere se c'è qualcosa, per dire a mia figlia oggi puoi uscire, oggi puoi andare a casa perché c'è la merenda oppure stai a casa perché non c'è merenda e non ti posso mandare a scuola, non è una cosa bella.” - Sicilia

Vi sono poi situazioni di povertà sanitaria, che non consente ai genitori di curare adeguatamente i figli, di controllarne lo sviluppo e la crescita, di curare in modo adeguato bambini disabili o ammalati gravemente. Abbiamo potuto constatare che questo tipo di situazioni riguarda sia famiglie italiane che straniere.

Dicono...

“La povertà, perché non ci riusciamo ad arrivare a fine mese, e in più pure le difficoltà che ci sono, sempre per gli aiuti, perché non ci sono. Io ho un figlio anche con problemi, due figli con problemi...due figli che...aiuto non ne danno, cioè: se non vedono che quel bambino è proprio un vegetale, aiuto non ce ne danno. Ho un figlio con ritardo mentale, che non percepisce niente, e un figlio dislessico, pure con disturbo dell'apprendimento.” - Sicilia

“Ho poco tempo per lavorare perché devo seguire il bambino e le sue terapie.” - Abruzzo

2.7 LA POVERTÀ EDUCATIVA

La povertà condiziona pesantemente il percorso scolastico di bambini e ragazzi che vivono nelle famiglie intervistate, al punto da determinare situazioni di latente o manifesto abbandono scolastico, anche in età coincidente all'obbligo formativo (entro i 16 anni).

Alcuni studi recenti sostengono che la disuguaglianza di reddito delle famiglie sia una delle cause principali della bassa crescita economica in particolare in Italia, proprio perché alimenta le disuguaglianze di opportunità educative tra i giovani, non stimola le risorse di ciascuno, né cura talenti; tutte condizioni vitali per lo sviluppo economico e sociale del Paese [16].

La povertà educativa genera spesso ragazzi:

- **frustrati** e con un forte calo dell'autostima;
- **sfiduciati nel futuro**, consapevoli di non avere le stesse chances dei coetanei nella costruzione della loro vita, privi di speranza, senza possibilità di riscatto rispetto alla situazione vissuta dai genitori;
- **cittadini inadeguati**: privi di strumenti per comprendere i testi scritti, non in grado di compiere delle scelte consapevoli, con difficoltà nella gestione degli strumenti di partecipazione democratica.

La povertà educativa compromette le competenze e non consente lo sviluppo delle risorse personali. A parità di condizioni di povertà della famiglia è infatti emerso che l'accesso allo sport, al teatro, al cinema, all'asilo nido fa abbassare notevolmente le competenze dei bambini e incrementare le disegualianze sociali [17].

Dicono...

"Mio marito così non lavora, mio figlio è arrabbiato così uscito da scuola perché ha visto la mamma arrabbiata pure il padre piangere perché non arriva a pagare casa affitto e il padrone viene casa sempre cerca soldi e non c'è li ho e visto pure quanto arriva luce, manca spesa questo tutti, perché arrabbiato lui uscito da scuola ha detto mamma non vado a scuola perché io a testa non capisco." - Sicilia

"Mia figlia ha fatto la terza media, poi due anni del liceo scientifico e poi si è dovuta ritirare per motivi economici: sapete benissimo che ci sono libri che si comprano e libri che danno. Noi non percepiamo niente. Mia figlia dice che non avrà futuro. Vuole andare via ma come facciamo, dove va da sola?" - Sicilia

"A mensa scolastica da gennaio è a pagamento.... mi dicono "non hai pagato.... togli la bambina dalla mensa". Siccome erano 4 mesi, ho detto le lascio pago questa mensa con la carta, erano 4 mesi, lei poi va nelle medie, non abbiamo più con le mense da far niente," - Liguria

"Per quanto riguarda i miei figli vanno tutti e tre a scuola, vanno abbastanza bene però c'è il disagio lì per i libri perché le due più grandi che vanno alle medie ci vogliono 350 € ognuna per i libri annuali. Io sinceramente non ho la possibilità perché sarebbero 700 € anche se poi li rimborsano li devo sempre anticipare e io non ho la possibilità. Ho provato ti dico anche a prendere i libri di seconda mano che venivano meno però ogni anno anche la scuola cambia i libri.... un aiuto economico per la scuola, per inserire i bambini nella società e per non farli sentire umiliati davanti agli altri".

"Non c'è posto per giocare, non c'è posto per studiare, bimbo attacca tutti i libri perché è piccolo non conosce niente cosa faccio io? Anche io ho una bimba, non c'è posto per giocare nella zona, non c'è giardino, non c'è niente giuro. Nella zona dove vivo io non c'è nulla e se i bimbi vogliono far sport come faccio? Anche gli altri bambini dove lascio andare gli altri bambini? Non c'è la nonna non c'è il padre per darti una mano, non c'è niente." - Toscana

3. LA PERCEZIONE DEL PROPRIO DISAGIO, PER PAROLE E IMMAGINI

Sottoponendo agli intervistati una serie di fotografie selezionate dal web, è stato possibile far raccontare agli intervistati alcuni tratti dello stato d'animo e del vissuto attuale. Nello specifico, all'avvio dell'intervista veniva chiesto ai beneficiari:

"SE DOVESSE DESCRIVERE LA SITUAZIONE FAMILIARE (OPPURE LA QUALITÀ DELLA SUA VITA) IN QUESTO PRECISO MOMENTO, IN QUESTA FASE DELLA SUA VITA ATTRAVERSO UN'IMMAGINE, QUALE SCEGLIEREBBE TRA QUELLE CHE LE PROPONIAMO? E PERCHÉ?"

Gli intervistati selezionavano una immagine, commentando successivamente le ragioni della scelta.

La scelta delle immagini, come strumento della narrazione di sé, nasce dall'esigenza di utilizzare un codice comunicativo semplice, diretto, attuale e dalla necessità di mettere a proprio agio le persone intervistate, riproducendo il meccanismo dei social network, la piazza virtuale contemporanea in cui quotidianamente si esternano e si condividono le emozioni, frequentemente apponendo segni di approvazione (ad es. *like, smile*, ecc.) ad immagini e video.

In questo modo si è tentato di dare voce non solo alla storia, alle opinioni di chi riceve gli aiuti, ma anche di conoscere, attraverso le emozioni, la percezione del disagio della famiglia, perseguendo la finalità di entrare maggiormente in connessione con le situazioni e le persone ascoltate [18].

L'ascolto delle emozioni permette di leggere meglio i bisogni e le esigenze di chi usufruisce di aiuti come il SIA e fornisce qualche elemento in più rispetto alla possibilità di innescare meccanismi generativi e di attivazione della persona, previsti dalla filosofia di fondo su cui si basa la normativa del reddito di inclusione.

Sulla base del tipo di scelta delle immagini, e immaginando di tracciare una sorta di mappa emotiva, è possibile individuare due macro-tipologie opposte di utenti, portatori di un diverso vissuto e approccio alla propria situazione di disagio: i *Tired* (Sconfortati) versus gli *Hopeful* (Speranzosi) [19].

3.1 I TIRED (SCONFORTATI)

Come prevedibile, si evidenzia chiaramente la prevalenza, tra le persone intervistate, di sentimenti ed emozioni di tono negativo. La rabbia, la necessità di urlare le difficoltà. Lo sconforto, la disperazione dettati dalla sensazione di non riuscire a liberarsi dalla gabbia della sofferenza e dell'insofferenza alla povertà. La prostrazione e l'atteggiamento passivo, la sfiducia, la perdita della speranza. La fatica, la pesantezza di gestire la quotidianità.

Sono i soggetti che abbiamo riconosciuto appartenenti alla categoria dei *Tired*, degli *Sconfortati*. Si avverte in queste persone l'oppressiva sensazione di trovarsi in un labirinto in cui non c'è via di uscita, l'incapacità di trovare un percorso, una strada, un obiettivo che consenta un seppur minimo cambiamento, la sensazione di vivere in uno stato confusionale tale da impedire la lucidità, da rendere impossibile intravedere uno squarcio di futuro.

Le foto che hanno ricevuto più *likes* e meglio hanno rappresentato i sentimenti e la percezione del vissuto degli "sconfortati" sono:

A. LE MANI



"Vedo tante persone che sono molto disperate e penso che abbiamo veramente tanto bisogno come prima cosa del Signore di ricercare la fede." - Sicilia

"Queste mani per me sono simbolo di dare e ricevere." - Sicilia

"Le mani che sorreggono la situazione. Io la mattina scendo e mi metto nelle mani del Signore." - Sicilia

"Io sono questa, sono una guerriera. nel senso che anche se la situazione economica non è buona, non è che mi tiro giù a dire "ahhh sto male" - Molise

"Ho scelto questa immagine perché mi sento come se cercassi di riempire le mani di tutto. L'immagine che mi passa in mente è quella del pane, elemento essenziale che cerco di dare ogni giorno ai miei figli. Le mani che devono essere sempre piene per poter dare ciò che posso ai miei figli." - Sicilia

B. L'URLO



“L'urlo perché non faccio altro che urlare dentro di me che non posso andare avanti.” - Liguria

“Vorrei urlare al mondo perché non so come fare.” - Molise

C. IL LABIRINTO



“Mi sento come in un labirinto e non trovo la strada che sia la migliore per me e per i miei bambini, per uscirne...Mi sento in galera.” - Abruzzo

“Sono confusa, mi sento così, sopra e giù a destra e sinistra. Non so in quel direzione sto andando.” - Toscana

Dicono...

*“Ricevo e cerco aiuto... è **stancante cercare sempre aiuto.**” Molise*

*“A volte mi sento sola però poi passa. Sono momenti ... **A volte** non so in che direzione andare... anche se so qual è il mio obiettivo, però non so a volte **mi sento sperduta.**” Molise*

*“**Non c'è via d'uscita...** lavoro non c'è... opportunità non ci sono.... Per quello urlo...” - Abruzzo*

*“Salire tante scale e **non sapere dove andare** [...] Allora io mi sento di dover salire tante scale e non arrivare mai da nessuna parte.” - Abruzzo*

“Ti posso descrivere la mia tristezza, ormai la gente è diventata apatica, una volta ci si aiutava anche tra vicini di casa, se si vedeva qualcuno che aveva bisogno si cercava di alleviare perché comunque c’era un minimo di umanità, ultimamente la gente è costretta a pensare a se stessa.” - Sicilia

“Come se cercassi di riempire le mani di tutto. L’immagine che mi passa in mente è il pane, elemento essenziale che cerco di dare ogni giorno ai miei figli... Le mani che devono essere sempre per poter dare ciò che posso ai miei figli.” - Sicilia

Alcuni degli Sconfortati raccontano di sentirsi sprofondare verso una condizione di povertà che in un recente passato non gli apparteneva e vedevano lontana. Dalle loro parole emerge la paura, l’incredulità e l’orrore di precipitare e di vedersi altro da sé. Sembra narrino un processo quasi di disumanizzazione generato dall’insidiarsi della povertà nella loro vita, l’angoscia di percepire il loro impoverimento.

Dicono...

“Sembra elemosina, vero? mi vengono i brividi perché non siamo abituati a chiedere elemosina, però vedo tante persone in giro che chiedono elemosina, mi passano davanti, mi chiedono due soldi da dare.... Mi scoppia anche il cuore, sinceramente. E siamo quasi vicino di questo.” Liguria

*“Mi fa capire la libertà, in poche parole la libertà, la vita che non ti dà problemi, perché la vita dovrebbe essere non problematica come quella che vivo io. **Mi piacerebbe una vita più serena, senza problemi, che non esiste, però, come si dice? Felice, in poche parole, che tu ti alzi al mattino e non hai quei problemi “Dove posso trovare per mangiare?”** - Abruzzo*

*“E’ una cosa che non riesci, **più pesante di te**, molto più forte di te.” - Abruzzo*

*“E’ come una porta chiusa, bloccata. Sì, rappresenta quello, secondo me, perché nella situazione economica è come se sei... **vorresti fare tante cose, andare avanti, vivere bene e non riesci**. C’è un braccio, una mano, sì, sì sì. Sì, sta cercando di costruire la serratura per poterla aprire. Eh... ci provo, la serratura ci provo a farla, se ci riesco non lo so.” - Sicilia*

In questa evoluzione verso il depauperamento viene avviluppata anche la famiglia. Nelle difficoltà aumentano i nervosismi e ne risente l’equilibrio. Alcuni soggetti intervistati hanno citato le famiglie facendo riferimento a “rapporti burrascosi”, tali da non garantire una rete di sostegno e di solidarietà indispensabile nei momenti di disagio, e, probabilmente anche da condizionare la situazione generale dei componenti del nucleo.

Dicono...

“Sensazione di prigionia, come se qualcuno vuole scappare dalla realtà in cui vive, perché la sento stretta. Questa perché sono esattamente io, ho bisogno un attimo di sputare tutto il veleno e la rabbia che ho.” - Molise

“La salita e la discesa insomma, un rapporto un po’ difficile, burrascoso, con la mia famiglia non ho mai avuto un ottimo rapporto, però cerchiamo continuamente di aggiustarlo, poi magari c’è il momento che si va un po’ meno d’accordo.” - Abruzzo

3.2 GLI SPERANZOSI (HOPEFUL)

Una buona fetta di intervistati, oltre un terzo, lascia invece intravedere un quadro in cui emergono elementi positivi nell'approccio al disagio: la determinazione di voler superare lo stato di povertà, il coraggio di andare avanti, la speranza, la lotta quotidiana per sopravvivere dignitosamente. Sono i soggetti appartenenti alla categoria degli **Hopeful** (Speranzosi).

Le foto che hanno avuto più *likes* e, quindi, meglio rappresentano le emozioni e le percezioni degli "speranzosi" sono:

D. LA PRIGIONE



*"Mi sento così per la situazione economica. Un po' tutto quello che ho alle spalle, anche la situazione delle bambine, e niente, cerco di risolverla. **Non è facile** perché son sola. Sì, devi aprirla, devi riuscire ad aprirla."* - Liguria

E. L'ASFALTO



"C'è una strada per andare avanti." - Liguria

*"Rappresenta per la vita dura, il lavoro è poco e l'uomo che **spinge a fatica** il rotolo della strada lo percepisce come un'immagine adeguata alla fatica che sta facendo per tirare avanti." - Liguria*

"E' dura andare avanti." - Molise

*"Ci sono tante cose... da fare, **da arrivare...** cioè non si arriva mai alla conclusione." - Sicilia*

G. LA MARGHERITA



*"E' segno che io ce la posso fare, vedo questa bella margherita che spunta in mezzo a tutti e **rinasce** anche se sta arrivando il tram, però il tram gli passa di fianco, la margherita spontanea è bella e quando verrà presa, verrà sempre portata in pompa magna... Sì... anche se le prove sono tantissime, però non mi abbatto, non mi butto per terra." - Abruzzo*

H. L'ABBRACCIO



“Siamo io e mio figlio. Sì, loro sono bambini, ok ma noi abbiamo un rapporto non proprio come mamma e figlio, cioè, c’è confidenza, Sì perché noi facciamo comunque tutto assieme, cioè, siamo solo noi due quindi uno dipende dall’altro, quindi io la interpreto così.” - Liguria

I. IL SUPEREROE



*“Cerco sempre di **trovare il lato positivo delle cose**, infatti mia sorella dice come fai? Perché io ho sempre questo carattere che non mi abbatto quasi mai è difficile vedermi abbattuta e perciò mi vedo come un super eroe.” - Molise*

Per queste persone la famiglia assume un ruolo rilevante, diventa motore di propulsione, sprone per andare avanti, per affrontare le difficoltà, energia generata solitamente dalla presenza dei figli. La solidità del nucleo familiare alimenta la speranza della maggior parte degli Hopeful che infatti spesso dichiarano di essere sposati o di avere una convivenza stabile.

Dicono...

“Penso alla mia bimba e vivo per questo, e posso andare avanti per questo.” Liguria

*“Ci sentiamo **tutti uniti**, è la famiglia.” - Molise*

“C’è un piccolo fiorellino che man mano cresce e spero che anche noi comunque che piano piano la mia famiglia ...” - Sicilia

*“Non una speranza, come si dice? Che **a parte tutto si vede speranza**.” - Liguria*

*“**Un cammino...** Perché è un corso, ti porta ad un corso della vita piano piano che fai...”
Abruzzo*

*“Perché **la strada è un po’ stretta e noi vogliamo di tirarla dritta** così per vedere bene, però speriamo, la speranza c’è sempre di veder le cose belle più avanti [...] Noi non vediamo, c’è un muro, magari subito dopo il muro non so [...] sempre cercare le cose, chi cerca trova e chi trova ricerca ancora. Finché siamo vivi allora cerchiamo le belle cose.” - Liguria*

*“**La strada è dura, è dura. È pesantemente dura...** Però siccome io sono io e quella nota positiva, se io più tardi mi metto un poco di fondotinta, la vedo sempre, è questa. con tutto quello che c’è con tutti i problemi che ci sono, quando a me mi chiama il condominio per l’arretrato e le bollette pure che è due giorni di ritardo già ti fanno un casino... e c’è sempre questo. **C’è sempre Dio.**” - Sicilia*

*“Mi vedo proprio così che piano piano comincio a fare una strada, un percorso che giustamente come tutte le cose non sarà facilissimo però **spingo sempre in avanti**, nel senso che è anche una*

rinascita per me il fatto di avere l'opportunità del SIA che con il centro per l'impiego ti dà quell'impegno in più anche da parte del CPI per aiutarti nella ricerca di eventuali cose." - Toscana

Una parola chiave che si ripete tra gli Hopeful è "faticoso": la fatica di vivere, di svegliarsi ogni giorno e di affrontare la quotidianità e non di meno la fatica di non arrendersi e di perseverare. Una fatica che racchiude comunque la speranza di farcela. La fatica di spingere il peso di una vita difficile, di portare il fardello dell'affanno della quotidianità è da intendersi altresì come la consapevolezza di continuare a perseguire un obiettivo, di vedere tracciato un percorso nonostante tutto. Per gli Hopeful, in definitiva, la fatica è anche impegno, energia da investire per superare il disagio, la fatica positiva e costruttiva del lavoro, la speranza di farcela, di voltare pagina.

3.3 OLTRE LE IMMAGINI, I RASSEGNA TI VERSUS I TENACI

Da un'analisi più approfondita dei commenti alla percezione del vissuto del proprio disagio, emergono due ulteriori macro-categorie di soggetti, che non sono correlati in modo univoco alla scelta di una sola immagine, e lasciano trasparire atteggiamenti più complessi e differenziati, riconducibili trasversalmente sia ai Tired che agli Hopeful. Si tratta dei cosiddetti *Rassegnati*, contrapponibili a quelli che potremmo definire i *Tenaci*.

I Rassegnati rappresentano quella parte consistente di persone che non trova in sé la forza, la motivazione, la spinta giusta per mettersi in gioco e sono rassegnati ad aspettare passivamente un aiuto. Per la situazione vissuta, talvolta per cause oggettive come le malattie o la difficoltà di sostenere da soli la famiglia.

I Tenaci, al contrario, sono coloro che nonostante le fatiche non smettono di attivarsi, non chiedono un aiuto passivo ma tentano di mettersi in gioco, restano attivi nonostante tutto e chiedono di essere sostenuti per costruire un vero cambiamento nella propria vita.

Dicono...

*"Un uomo che spinge una strada. Per quanto mi riguarda ritrae me e la **voglia di lavorare**, la strada da intraprendere e la speranza nel riuscire a trovare un lavoro compatibile col mio stato di salute che permetta di costruire la mia strada per poter andare avanti." - Sicilia*

*"Sai quante volte nella mia vita mi è toccato rimettere un punto e **ricominciare da capo** però da una parte è positivo no? Hai sempre lo sprone della grinta per farlo." - Toscana*

I Tenaci non sono presenti solo tra gli Hopeful, come si potrebbe pensare, ma si ritrovano trasversalmente anche fra i Tired. L'atteggiamento di tale sottogruppo, nel suo complesso, potrebbe essere considerato indice di una richiesta di aiuto capace di stimolare le risorse delle persone e di renderle partecipi in modo attivo nel loro percorso di riscatto e di autonomia.

Per affrontare la situazione di disagio dei "tenaci", l'erogazione di un mero contributo non è probabilmente lo strumento migliore, e questo perché tale forma di aiuto non incoraggia e non sollecita la spinta autonomistica e la valorizzazione delle risorse personali. Anzi, da queste persone, il contributo è vissuto come un'elemosina non dignitosa, quasi umiliante, di cui vorrebbero fare a meno. Sebbene riconoscano l'assoluta necessità di ricevere dei soldi per affrontare le emergenze, i Tenaci preferirebbero ottenere un lavoro dai servizi o un sostegno per conciliare la cura della famiglia con il lavoro per costruire una vita più sicura, fuori dalla povertà assoluta.

Per queste persone, uno strumento come il reddito di inclusione che prevede l'attivazione e la valorizzazione della persona, è certamente in grado non solo di tamponare la necessità di soddisfare i bisogni primari attraverso una erogazione in denaro, ma di aiutare a costruire e percorrere un cammino verso l'autonomia.

Dicono....

*“Non mi sono buttato a terra, **mi sono rialzato, vado avanti**, cioè, la mia vita c'ha anche prospettive, io la vita la vedo, è bella.” Abruzzo*

“Mi sento abbastanza imprigionata, mi sento abbastanza, come dire non riesco a uscir fuori da determinate dinamiche e quindi cerco di...Però io, sono una persona abbastanza tenace, sono una persona che riesce ad affrontare qualsiasi cosa.” Toscana

4. CHI È RESPONSABILE DELLA POVERTÀ? CAUSE E PROCESSI NELLA PERCEZIONE DEI BENEFICIARI DEL SIA

Ai beneficiari del Sia è stato chiesto di interpretare in linea generale le situazioni di povertà vissute da molte famiglie del nostro paese.

“SECONDO LE ULTIME RICERCHE CI SONO 4.600.000 POVERI IN ITALIA. A SUO AVVISO, PER QUALE MOTIVO TANTE FAMIGLIE ITALIANE SI TROVANO IN UNA SITUAZIONE DI DIFFICOLTÀ? DI CHI È LA COLPA, LA RESPONSABILITÀ? E QUALE AGGETTIVO UTILIZZEREBBE PER DESCRIVERE LA SITUAZIONE DELLA MAGGIOR PARTE DELLE FAMIGLIE ITALIANE? E PERCHÉ?”

Il quesito non era tanto rivolto a soddisfare una mera curiosità intellettuale, quanto a comprendere in quale misura le persone che usufruiscono di una misura assistenziale di contrasto alla povertà sono in grado di ricondurre la propria personale situazione di disagio a processi e fenomeni di più ampia portata.

Per descrivere la condizione vissuta dalle famiglie del nostro tempo, i nostri interlocutori hanno menzionato esclusivamente aggettivi con accezione decisamente negativa: *difficile, disastrosa, problematica, schifo, poveri, pessimismo, stressante*.

Emerge la consapevolezza di sentirsi parte di un sistema-Paese in “fase discendente”, tale da determinare un grave peggioramento del contesto sociale e delle condizioni di vita. Dalle loro parole trapela un'Italia in difficoltà, incapace di garantire una sopravvivenza dignitosa ai cittadini più fragili.

Le famiglie sembrano vivere immerse in una situazione di “**crisi**” talmente lunga da non vederne la fine, come se si trattasse di uno status quo e non di una fase transitoria. E' interessante sottolineare come il termine “crisi”, pur essendo tra i più citati, assuma nelle parole degli intervistati, due diversi significati: in un caso, la crisi sta ad indicare la congiuntura economico-finanziaria del Paese; al contempo, frequentemente, il termine “crisi” descrive lo specifico vissuto di difficoltà di alcune famiglie.

Dicono...

*“Incasinata, difficile, **difficile**. Faccio **fatica**, sentendo anche altre persone, perché ormai ci conosciamo tutti, quindi anche sull'autobus vedo che **non sono l'unica** che magari altri sono indietro con gli affitti. E' così per tanti [...] io penso che ora come ora sia un po' per tutti fare fatica a arrivare magari a fine mese.” - Liguria*

*“Secondo me nella vita di oggi **ci viene richiesto di consumare** più di quello che in effetti abbiamo bisogno e questo porta a non essere più preparati a tirare la cinghia. E quindi sì. Non c'è il lavoro perché non c'è il lavoro, ma da quello che vedo, quando dico che io non mi posso permettere di far niente. Io non mi posso permettere di far niente. Altra gente, il far niente, non poter andare a prendere l'aperitivo.” - Liguria*

“Non c'è lavoro, non c'è niente, sempre così ha detto, lavoro sono... tanta gente senza lavoro, senza niente, dorme la strada, c'è problema questo del lavoro. Perché c'è la crisi! Problema, non ho contato tanti anni fa. Tanti anni fa che c'è l'euro, prima dell'euro c'erano tanti soldi, tanto e adesso?” - Liguria

“Vedo tanta rabbia, perché non si riesce a trovare una soluzione, e questa è una storia che sta durando non so quanti anni è che siamo in crisi, che l'Italia sta in crisi, però io non vedo un miglioramento, anzi piuttosto vedo un peggioramento.” - Abruzzo

“Delusione.... non sono l'unica a trovarmi in questa situazione sia economica...Forse c'è chi può star meglio se ha un lavoro che affronta, magari in maniera diversa, quelle che sono le mancanze di un coniuge, una persona che prima pensava a te ed ora pensa a qualcos'altro.” - Abruzzo

“Disastrate” perché ci sono anche famiglie che comunque lavorano, [...] vedo anche i miei cognati, mi rendo conto che anche loro, nonostante lavorino 2 persone in famiglia, non arrivano a fine mese, perché magari hanno il mutuo alto, perché c'hanno la bolletta del condominio che magari gli è arrivata stravolta e quindi si fa fatica, e lavorano 2 persone! Insomma, è bella complicata la situazione, un po' per tutti, soprattutto per chi ha i figli poi... - Abruzzo

“Povertà. Perché ci sono un bel po'... tante famiglie che stanno male economicamente. La situazione, poi, economica comporta pure disagi a casa, problemi, nervosismo, mancanza di tranquillità, tante cose.” - Sicilia

“Lavoro. E poi i genitori che non si occupano come si dovrebbe dei figli, di una educazione dei figli... Non c'è più né l'umiltà né una padronanza di dire “che bella giornata! Aspetta un minuto mi metto davanti alla finestra e guardo gli uccellini!” Non c'è più. C'è telefonino, computer, questo, quello, televisione e diventano tutti cretini. E anche una cosa che ho notato bruttissima che se un figlio viene rimproverato già il figlio ti risponde... Sì, ma il campo educativo perché? Perché io vedo tantissime persone, è la verità, che un figlio già prende a parole una madre [...]. Perché una madre, ti parlo di quelle che lavorano... È una questione di testa perché se tu quel po' di lavoro che hai te lo sai gestire, come ti sai gestire la tua famiglia, è la testa che non va più. Io dico è così, è la testa. È la televisione, e sono le violenze e anche a scuola. - Sicilia

A questa visione generale di un vissuto immerso in una crisi continua, si aggiunge la percezione particolare di un aumento consistente dell'ampiezza della forbice della **disuguaglianza sociale**: le differenze tra ricchi e poveri, tra benessere e povertà, tra nuovo egoismo e vecchia solidarietà tornano spesso nelle opinioni degli intervistati.

La cristallizzazione delle disuguaglianze sociali, secondo l'Istat, è un elemento di forte caratterizzazione della società italiana, determinato da molti fattori come la complessità del mondo del lavoro, le differenze salariali, il livello di istruzione, la difficoltà di accesso ai bisogni primari per i meno abbienti. La stessa composizione delle classi sociali si è modificata, provocando un minore riconoscimento nelle classi sociali tradizionali e costitutive della nostra società, in particolare la borghesia e la classe operaia si sono disgregate. Appare particolarmente preoccupante la stasi dell'ascensore sociale che non consente più la mobilità sociale. E' sempre più comune che i livelli di istruzione dei figli siano simili alle caratteristiche della famiglia di origine. Partendo da questo assunto diminuiscono proporzionalmente le opportunità degli individui e aumenta la “mobilità verso il basso”, rendendo sempre più complicato affrancarsi dalle situazioni di disagio [20].

Dicono...

“Peggiorata a causa della disoccupazione forse ci si deve fermare per pensare un po' agli altri. Mia madre è sordo-muta, io e mia sorella non abbiamo potuto continuare a studiare, ci siamo dovute arrangiare e andare a lavorare [...] Ho sempre lavorato e fatto quel che ho potuto, ma ora non so proprio dove battere la testa”. - Abruzzo

“Poca stabilità. Perché c'è molta ipocrisia...c'è molta ipocrisia nel dire che tutto va male, però uno quando vede la realtà non si rende conto che io...l'ultimo stipendio che ho preso di 3.200 Euro perché ho lavorato un mese di fila tutti i giorni, ho portato 3.200 Euro e di colpo mi sono ri-

trovato senza soldi, io mica mi sono sentito un fallito, ho pensato al suicidio, io ho pensato ad andare avanti... Poco vogliono fare, oppure hanno paura che gli venga toccato quel poco che hanno, allora si mettono alla pari di chi veramente sta messo male che però fa una vita solare, non fa una vita triste" - Abruzzo

"Mediocre. Perché non ci sta più la possibilità di essere autonomi economicamente, quindi dipendiamo, siamo dei parassiti o di una situazione o di un'altra." - Abruzzo

"Le famiglie in Italia possono essere descritte secondo due categorie: la prima categoria è la famiglia abbiente, cioè quelle che stanno veramente bene; la seconda categoria è la famiglia in povertà. Secondo me il povero capisce il ricco, ma il ricco non capisce il povero, per me non ci sono vie di mezzo, c'è un livello di borghesia e un livello di povertà. Infine c'è la povertà estrema che è rappresentata dagli immigrati." - Sicilia

Il disagio diffuso tra le famiglie italiane, secondo i due terzi degli intervistati, nasce da una **classe politica** "disorganizzata", "confusa", "disonesta", lontana dalle esigenze delle persone, non sempre efficace nella gestione del Paese e in cui peraltro i cittadini "non si riconoscono". Tuttavia dietro queste affermazioni si ritrova il tamtam dei media e dei social network, e non si ravvisa una reale consapevolezza nelle affermazioni riportate. I cittadini, le istituzioni e la politica, non si confrontano, non si incontrano, è come se tutto restasse in una dimensione astratta che corre su web, social e tv.

Alcuni soggetti dicono chiaramente di sentirsi incapaci di comprendere la politica e la situazione reale in cui versa il Paese.

Tra Stato/Politica (concetti frequentemente assimilati e sovrapposti) e cittadini, sembra aprirsi un solco profondo, scavato dalla presenza di codici comunicativi diversi che non viaggiano sulla stessa lunghezza d'onda. A partire da questa basilare difficoltà è arduo condividere interessi, valori, finalità con politici e istituzioni. La distanza tra cittadini e politica sembra acuita dalla carenza delle risorse culturali necessarie per comprendere concetti più complessi, al punto che per queste persone diventa difficile cogliere la differenza tra il concetto di Stato, di politica, di Governo, ecc. Per queste persone, queste categorie concettuali vengono assimilate a frasi spot, ad effetto, "svuotate" di contenuto.

Nel piccolo universo di famiglie oggetto di studio sembra delinearci un filo rosso piuttosto preoccupante che mette in relazione l'accrescimento della povertà minorile, con l'aumento dell'abbandono scolastico e delle forme di diseguaglianza sociale, secondo un effetto combinato e sinergico che nel tempo potrebbe determinare un peggioramento nel livello di cittadinanza e appartenenza culturale del nostro Paese. Solo per esemplificare, appare chiaro che tra i nostri interlocutori lo Stato è assimilato ai politici, magari quelli visti in tv, e non emerge mai una relazione tra Stato e cittadini. Ci troviamo di fronte ad un ulteriore elemento di scollamento, pericoloso rispetto al concetto di democrazia, tanto più se emerge dalla parte più fragile e in difficoltà della popolazione.

Dicono...

*"Disastrosa. Penso da quello che **si sente in tv**, vengono sprecati troppi soldi per cose che non servono... cioè in Italia più o meno funziona così." Molise*

*"Confusa. E' come se **non si riesce a uscire fuori da tante situazioni** in modo corretto ... Sfugge sempre qualcosa!" - Molise*

*"Io vedo, **televisione, facebook, politici**, cose, io non ne capisco assolutamente niente.... forse la gestione, siamo gestiti male". - Liguria*

*"La **colpa è dei governanti**, perché hanno fatto tante cose, prima non c'erano questo, oppure non facevano vedere, ma tanti di questi **sprechi** che hanno fatto e forse se stavano un po' attenti, in povertà non c'erano questa cifra qui, tanti sprechi più altre cose, figurati. Lo dico col cuore pro-*

prio questo. Perché guidano male, guidano male, anche fanno tanti sprechi sono due cose più importanti, secondo me, poi ognuno pensa quello che vuole.” - Liguria

“La maggior parte dei politici sono ricchi, hanno soldi, rubano dei soldi e **non pensano agli altri** che non hanno i soldi, cioè per dire.” - Liguria

“E’ facile dire dei politici, perché poi... ma non lo so, penso che un po’ anche **le persone** spesso tendono in qualche modo, non lo so, **non prendersi le responsabilità di tutto**, magari scaricano ognuno a qualcun altro le colpe... non lo so, non ho proprio un’idea chiarissima.” - Molise

“Oddio essendo un po’ ignorante in materia politica, però sentendo dire che sono i politici che fanno casino, lo Stato insomma... penso che dipenda da loro, poi per non sapere né leggere né scrivere, per quello che sento dire... per quello pure che si sente, che c’è un magna magna generale e poi ci sono persone che magari non possono assicurarsi neanche un piatto di pasta sulla tavola, non mi sembra giusto...” - Abruzzo

“Il lavoro non ci sta e costa di più la vita di una volta. Penso **lo Stato, perché prima gli italiani lavoravano tutti**. Noi siamo cittadinanza italiana da mille e mille anni. Prima i suoceri, i miei nonni, i miei genitori lavoravano tutti e adesso non lavora più nessuno. Non lavora l’italiano immagina gli altri.” - Abruzzo

“Ne ho sentito parlare in **televisione**. Per primo perché non c’è lavoro vedo questo, perché da un paio di anni almeno io parlo di qui si è fermato proprio c’è molta crisi a livello lavorativo.” - Sicilia

“Il **governo italiano non ha nessunissima intenzione di investire sul futuro**, sui giovani, su nuove industrie nuove fabbriche, sul Made in Italy, tanto al momento in ogni modo spremi gli italiani tralasciando e fregandosene dello Statuto italiano. Colpa nostra non può essere.” - Sicilia

“In Italia diciamo non creano lavoro, **non creano delle cose utili**. Lo Stato, non lo so. Sì, sì. Non da spazio alle persone di lavorare e vivere, ovvio. Magari fa altre cose che non sarebbero tanto necessarie.” - Sicilia

“**Io non mi riconosco in nessuno**. Perché comunque, anche se ci sono persone oneste, che arrivano a proporre delle idee e dei programmi per aiutare il cittadino. una volta arrivati lassù non conoscono nessuno, ...non è che io sia tanto infarinata a livello politico, ti parlo per nozioni elementari. E’ anche **qualcosa di occulto che muove tutti i fili**, anche in modo nascosto è una mia idea non è che... un potere occulto potentissimo, di mafia, camorra secondo me comandano loro, sono stata nella terra dei fuochi, ho vissuto li ho visto delle cose che, non ha mai visto nessuno...” - Toscana

“Colpa di quello è colpa di quell’altro, che sono **tutte cose che si sentono alla televisione e la realtà non si sa**. Lo Stato non riesce a gestire per davvero il suo popolo, io penso questo, la colpa è dello Stato, poi se, come tanti dicono di quello e di quell’altro, sono voci che si sentono dire in giro. Però alla fine, è uno Stato che deve gestire il popolo, e se un popolo va male è lo Stato che non lo fa gestire bene... io la penso così.” - Toscana

La responsabilità dell’impoverimento delle famiglie italiane, da un intervistato su cinque, è inoltre attribuita al **fenomeno dell’immigrazione**. Dalle affermazioni analizzate si tocca con mano la paura, chiaramente rafforzata dalle affermazioni delle campagne mediatiche contro gli immigrati. In generale prevalgono i seguenti assunti:

Troppi aiuti agli stranieri a discapito degli Italiani. Lo Stato si prodigherebbe eccessivamente per gli immigrati, diminuendo proporzionalmente gli aiuti ai poveri italiani. Si chiede di dare priorità alle esigenze e ai disagi degli Italiani. E’ interessante che tale posizione sia condivisa anche da alcuni stranieri arrivati in Italia prima dei recenti flussi dei richiedenti asilo politico;

Numero eccessivo di stranieri presenti sul territorio: l’Italia non può avere una capacità di aiuto tale da accogliere tutti;

Gli stranieri turbano il mercato del lavoro abbassando sempre più il valore del lavoro e i diritti dei lavoratori. Provenendo da realtà diverse e da gravi situazioni di povertà economica, gli immigrati si accontentano di ricevere bassissime remunerazioni tanto da compromettere la sussistenza minima che il lavoro dovrebbe garantire e da creare una concorrenza pericolosa per i lavoratori ita-

liani.

Atteggiamenti che ondeggiavano tra la **comprensione delle difficoltà degli stranieri** fuggiti dalla guerra o dalla povertà e, al contempo, la **richiesta di una chiara priorità degli italiani** nell'erogazione degli aiuti, e questo perché "la coperta è purtroppo troppo corta". Sono presenti anche posizioni di **razzismo e intolleranza** della presenza degli stranieri, ai quali vengono attribuite tutte le caratteristiche stereotipate più comuni (non vogliono lavorare, sono più sfrontati, rubano, uccidono...).

Sembra aprirsi uno squarcio su una guerra tra poveri, inutile e pericolosa per la stabilità della società, che allontana dai valori della solidarietà e della partecipazione.

Dicono...

*"Io non voglio essere razzista ma ci sono **troppi stranieri** [...] vanno a cercare più aiuto gli stranieri che gli italiani, magari nascondendosi dietro a tante cose. Gli stranieri sono più sfacciati, ce ne sono di più." - Liguria*

"Non sono razzista, però [...] anche a me mi piacerebbe tornare la mattina all'albergo e trovare il piatto pronto e mangiare." - Molise

*"**Aiutiamo troppo gli stranieri** [...] Anche perché c'è **gente che non ha voglia di fare niente**, per carità. Io che ne ho voglia però non c'è posto." - Liguria*

*"Non sono razzista, per l'amor di Dio, io penso che **ognuno ha il diritto di vivere** però io penso che questi stranieri che stanno venendo **in Italia sono troppi**, stanno dando le priorità a loro e **noi che siamo italiani ci stanno chiudendo le porte, ci limitano in molte cose.**" - Molise*

*"Ora che devono aiutare le persone straniere...che aiutino **gli italiani che stanno morendo di fame**, non gli stranieri che vengono qua, mangiano, bevono e alla fine ti ammazzano e ti fanno pure i danni, che vanno a rubare, ecc. Quindi secondo me aiuterei più gli italiani che hanno bisogno che una persona di fuori." - Abruzzo*

*"**Queste persone si vendono a poco prezzo** nel senso che, "si vendono" forse è la parola sbagliata, però comunque, per esempio, anche fare la badante, per dirti, una persona di colore si piglia 500 Euro, un'Italiana che magari c'ha la famiglia a casa se ne prende 1000, ... certi lavori gli Italiani ormai non li vogliono fare più, quindi anche il semplice andare a raccogliere le olive, soprattutto andare a raccogliere la frutta, non ci va più nessuno ormai, perché ci sono queste persone che comunque vanno là per quattro soldi e quindi ... Perché se non ci fossero queste persone che comunque lavorano per poco, il contadino, sarebbe costretto a prendere l'Italiano e a pagare 60 Euro al giorno, ...Solo in Italia arrivano sempre immigrati? Ma continuano **ogni giorno milioni e milioni di persone**, credo che siamo arrivati veramente che ci sono più immigrati che italiani." - Abruzzo*

*"Il Governo un pochino c'entra perché comunque sia viene dato tanto lavoro e **vengono pagati poco gli stranieri** e queste persone vengono qui disperate e perciò non solo vengono sfruttate ma anche insultate da noi, che comunque sia non abbiamo lavoro. E a me è successo, che **al posto mio invece di prendere me che sono italiana...** non perché c'è l'ho con gli extracomunitari sia chiaro, anzi, però anziché prendere me che prendo 7/8 euro all'ora hanno preso una ragazza straniera che chiede 3/4 euro all'ora." - Sicilia*

D'altro canto gli stranieri intervistati hanno una diversa percezione della situazione di disagio delle famiglie italiane e notano:

- un notevole cambiamento della situazione economico-sociale del Paese rispetto a quando sono arrivati in cerca di fortuna: era un Paese che offriva più prospettive, più lavoro, più opportunità, che consentiva di guardare con più speranza al futuro;
- le famiglie italiane non vivono più nel benessere e talvolta sono in difficoltà, proprio come gli immigrati;

- la diffusione di un atteggiamento negativo degli Italiani, sempre più spesso pessimisti, lamentosi, depressi.

Dicono...

“Tutti quanti vogliamo vivere. Noi siamo venuti qui per migliorare la vita, per lavorare. Io sono stato malato, trapiantato del fegato, è andata bene comunque, ringraziamo Dio. E continuiamo così. Le figlie stanno crescendo qui”. - Abruzzo

“Sono arrivato nel 1992, pensavo “l’Italia sarà un paradiso”... però in Italia nel 1992 si stava bene, si lavorava, si faceva quello che si voleva e ti guadagnavi la giornata sempre. Sempre bene, fino al 2006, quando le cose hanno cominciato ad andar male. La mancanza di lavoro, la chiusura delle fabbriche, sempre un giorno dopo l’altro chiuse. Io ho lavorato in tante fabbriche che sono fallite. Se tu vai a lavorare, io vado a lavorare, tutti ridiamo, facciamo la spesa, compriamo senza che nessuno chiede all’altro. Se c’era il posto di lavoro era un’altra vita.” - Abruzzo

“Se dovessi usare un aggettivo per descrivere le famiglie straniere utilizzerei il termine “stressate”, mentre per le famiglie italiane il termine “discrete”. - Sicilia

5. LA VALUTAZIONE DEL SIA

In merito alla valutazione del SIA, va puntualizzato, innanzitutto, che i colloqui in profondità sono stati realizzati tra fine aprile e maggio 2017 quando la misura era già stata avviata ma era ancora in fase iniziale. In tutto il Paese sono stati riscontrati ritardi e difficoltà di attuazione, effetto di una lentezza di adeguamento piuttosto prevedibile, se si considera che la misura incide nei gangli organizzativi del sistema generale del welfare italiano.

I beneficiari si trovavano tutti nella condizione di aver percepito le prime erogazioni monetarie, ma solo da pochi mesi e, soprattutto nella quasi totalità dei casi, non erano stati avviati i progetti individualizzati né erano state costituite le equipe multidisciplinari, come previsto dalla norma. Solo in alcuni contesti territoriali, come ad esempio a Lucca, erano stati avviati i progetti personalizzati mentre in pochi altri comuni erano stati realizzati solamente dei primi colloqui, utili a porre le basi per la costruzione di un progetto condiviso.

In considerazione dei tempi di attuazione, non è stato dunque possibile indagare in profondità tutti gli aspetti della misura che coinvolgono direttamente i beneficiari (ad esempio rispetto al progetto personalizzato), anche se è stato tuttavia possibile far raccontare alle famiglie l’impatto iniziale del SIA nella loro vita, oltre che registrarne le loro opinioni.

5.1 LA COMUNICAZIONE

La maggior parte dei beneficiari è venuta a conoscenza del SIA in modo del tutto casuale, prevalentemente tramite le assistenti sociali (33%), in quanto già da tempo in carico presso i servizi sociali; anche il passaparola tra amici o parenti ha funzionato (25%), mentre i contenuti veicolati da campagne mediatiche hanno raggiunto solamente il 17% degli intervistati (quasi esclusivamente tramite internet, in particolare grazie ai social network). In particolare nel sud del Paese, specialmente in Sicilia, i beneficiari sono venuti a conoscenza del SIA anche grazie alle informazioni dei patronati (12%). Una piccola porzione degli intervistati (8%) ha avuto informazioni del SIA dagli operatori dei Centri di Ascolto della Caritas.

In linea generale il SIA è stato accolto molto positivamente dalle famiglie intervistate, in modo quasi unanime. Spesso dalle parole degli intervistati, la misura sembra aver aperto uno spiraglio di speranza.

5.2 SENSO E SIGNIFICATO DELL'AIUTO

La misura è stata vissuta dalle famiglie come un sostegno concreto, un “aiuto a sopravvivere”. Talvolta è stata definita nei termini di “*sollievo*”, in quanto capace di alleviare le sofferenze e il peso di portare avanti una vita difficile. Molti vedono nel Sia la possibilità di tamponare alcune emergenze, altri ravvisano invece nello strumento la possibilità di programmare almeno una parte della propria vita, a partire da una serie di bisogni primari come fare la spesa o sollevarsi dall’ansia di pagare le bollette in scadenza. La possibilità di uscire dalla nebbia di una assoluta precarietà ed incertezza, di organizzarsi la vita, sembra offrire la speranza di tracciare una strada nuova verso la propria autonomia e soprattutto sembra restituire dignità a chi sente di esserne stato privato dagli eventi della vita.

Riprendendo la nostra ipotetica mappa emozionale, sembra che l’effetto iniziale del Sostegno di Inclusione Attiva sui beneficiari, soprattutto i soggetti appartenenti ai Tired, sia stato innanzitutto quello di lenire una piccola parte delle preoccupazioni, dello sconforto, della paura di precipitare in una situazione irreversibile, attraverso uno strumento che solleva dall’impellenza del soddisfacimento dei bisogni primari e consente, con maggiore lucidità, di rimettersi in gioco provando ad attivarsi per recuperare una vita autonoma. A questo punto la possibilità di elaborare un progetto individualizzato e attuabile diventa un aspetto determinante e strategico, per verificare l’efficacia del binomio erogazione economica/ corresponsabilità del beneficiario.

Dicono...

“Menomale che è arrivata questa SIA, l’ho presa a dicembre, proprio al compleanno dei bambini, eravamo contenti, veramente, è arrivata al momento giusto.” - Liguria

*“Per i bambini, tutti per loro. **Questo contributo mi ha aiutata a risolvere un po’ di problemi**, perché non sembra, ma senza questo contributo non ce l’avrei neanche fatta, perché anche se prendo quei 500/600€ al mese, con questi 300, questi soldi che ci danno euro al mese io mi pago anche la luce, il metano, è già una cosa, fai la spesa, è già un aiuto.” - Liguria*

*“[Il Sia] **mi ha aiutato molto con la programmazione della quotidianità in famiglia**, per i bambini, per la scuola ... per fare la spesa, strettamente per, diciamo, i servizi di prima necessità, per fare la spesa sia a livello di igiene che a livello alimentare, per pagare le bollette quando insomma ho avuto dei problemi, da quando ho questa carta diciamo che non ho più avuto il pensiero di non poter pagare più la bolletta perché comunque è una cifra che ti permette di pagare non dico in tutto ma in parte.” - Abruzzo*

*“Adesso **riesco a regolarmi a casa** ci sta sempre qualcosa da mangiare per mio figlio.” - Abruzzo*

*“Un’agevolazione, **sono un pò più sollevata**, già non ho più la preoccupazione, se ti arriva una bolletta già sai che la puoi pagare benissimo senza fare tremila pensieri. Il maggior problema è quello...Mo’ che c’è stato tutto sto freddo, se vuoi accendere il riscaldamento un’ora di più che fai? Hai paura e dici “Oddio, mi arriva una bolletta salata e non la posso pagare”, invece con questo SIA ti danno un aiuto, ti fa stare un pò meglio, [...] perché a volte come fai? Ti metti tremila problematiche, tremila pensieri per i pagamenti, perché i pagamenti non aspettano.” - Abruzzo*

*“E’ un grande aiuto per campa’, per vivere, andare avanti, se uno sta cercando un lavoro questo SIA è un grande aiuto per trovare anche un lavoro, per trovare tante cose perché se tu hai da mangiare, il giorno dopo vai pure a cercare lavoro, perché **se non puoi mangiare non hai neanche voglia di trovare un lavoro** o a cercare qualcosa per andare avanti. [...] Quello che mi fa molto male è che se non c’è l’aiuto, tu rientri a casa e trovi il minore senza mangiare e [non mangiare] ti dà una debolezza non puoi neanche uscire e camminare. [...] Quando tu hai quella carta e puoi arrivare a portare da mangiare a casa, ti dà sempre allegria, ti dà sempre un momento bello, senza pensieri delle cose brutte.” - Abruzzo*

*“Se continua per noi è buono perché è **un piccolo progetto che ci dà un aiuto**.” - Sicilia*

“Per me è valida, un grande aiuto per le famiglie più bisognose. Almeno uno si può pure permette-

re qualcosa. I tempi sono difficili per comprare un pezzo di pane, ci sono persone che non mangiano nemmeno un pezzo di pane.” - Toscana

5.3 L'UTILIZZO DEL CONTRIBUTO ECONOMICO

Abbiamo sottolineato in premessa come la valutazione sul Sia espressa dai beneficiari sia stata quantomeno parziale, focalizzandosi in gran parte sull'aspetto economico della misura. Ma a tale proposito, quale è stato l'utilizzo concreto del contributo economico da parte delle famiglie che lo hanno ricevuto? Verso quale forma di spesa e di bisogno primario si è concentrato l'utilizzo del contributo?

Il Sia è stato speso, innanzitutto, per *“fare la spesa”*, per combattere la povertà alimentare, per riuscire finalmente a non preoccuparsi quotidianamente della sussistenza della famiglia. Sebbene molti dichiarino di continuare a ricevere, da vari tipi di sostenitori, degli aiuti alimentari (come pacchi-viveri o borse della spesa), è diffuso l'apprezzamento della possibilità di riacquistare la dignità, recandosi al supermercato e scegliere da soli i prodotti da acquistare, garantendo quindi una maggiore varietà alimentare, per sé e soprattutto per i propri bambini.

La seconda voce di spesa più gettonata è il pagamento delle bollette, assillo comune per molte famiglie, soprattutto per quelle che hanno vissuto in passato l'esperienza di dover vivere senza luce o senza acqua, a causa del mancato pagamento delle bollette.

Tab. 5 - Utilizzo del contributo economico del Sia (valori %)	
<i>Tipi di spesa</i>	<i>%</i>
<i>Spesa alimentare</i>	88
<i>Bollette</i>	46
<i>Prodotti per i bambini (scarpe, vestiti, libri, ecc.)</i>	23
<i>Farmaci</i>	21
<i>Affitto</i>	5

Nel bilancio familiare degli intervistati, seguono le spese legate alle necessità dei bambini: in prevalenza si acquistano scarpe, vestiti, libri, materiale scolastico. La povertà minorile riemerge con forza e il Sia ha rappresentato uno strumento concreto, ulteriormente rafforzabile dall'azione di quei progetti individualizzati che verranno attivati in ambito scolastico ed extra scolastico.

Il Sia ha inoltre aiutato le famiglie a sostenere tutte quelle spese sanitarie non garantite dalla sanità pubblica, comunque necessarie per la cura di bambini o adulti, ammalati o disabili. Il reddito di inclusione sembra incidere in modo positivo, contribuendo a ridurre la povertà sanitaria, purtroppo in crescita nel nostro Paese. Secondo i dati del rapporto del Banco Farmaceutico, è in aumento tra i poveri assoluti il fabbisogno di cure sanitarie, in particolare tra le famiglie povere con minorenni al loro interno. In senso più generale, una recente indagine ha rilevato che in Italia, un individuo su tre, almeno una volta nel corso dell'ultimo anno, è stato costretto a rinunciare ad acquistare farmaci o ad accedere a visite, terapie o esami, a causa dei costi eccessivi di accesso a tali prestazioni.

Dicono...

*“Tengo i soldi sinché non raggiungo la somma dell'affitto e faccio la spesa con la SIA. Sì perché sennò non riuscirei a pagare l'affitto, perché io prendo [...] 30 euro al giorno, sì che a volte faccio la giornata doppia, quindi sono 60, però non tutti i giorni, quindi ci metto anche un po' a racimolare perché io pago circa 32 euro, perché ho le morosità sull'affitto. Anche perché **devo anche vivere**, nel senso che non c'è solo la spesa, cioè mio figlio va a scuola e qualche euro in tasca ... se quando esce ha sete, qualcosa bisogna che poverino gli dia.” - Liguria*

*“**Dovevo comprare anche la carne**, con la carta sinceramente la compro e anche un po' di pesce. Certo, la vita é cara.” - Liguria*

*“Faccio un po' di spesa [...] **Ho preso le scarpe a mio figlio per la scuola**, i vestiti.” - Liguria*

*“Ho la tranquillità di poter andare a fare la spesa, ci sono delle giornate in cui comunque io non arrivo e **non ho neanche i soldi per poter andare a fare la spesa, il che è devastante**. Quindi adesso ho una forma di sicurezza.” - Molise*

“Per la spesa, farmacia, luce, [...] per i pannolini, lo shampoo, il latte, la frutta, la merendina...” - Molise

*“Con questa carta faccio la spesa e con i contanti che riesco lavorando a accumulare, poi pago affitto, la bolletta, se arriva qualche altra cosa. **I ragazzi si devono vestire, comunque scuola c'è sempre qualche cosa da comprare**, quindi spesso ci sono degli imprevisti che non prendo in considerazione [...] e poi c'è qualche gita a scuola, le spese non sono catastrofiche, voglio dire molto grandi, però a me anche quelli 10 €, 20 € fanno la differenza, quindi... cerco di fare quello che posso.” - Molise*

*“Le spese mediche. **Non è un fatto estetico, l'apparecchio** si sa che non è un fatto estetico per i bambini, fatto proprio di salute dentaria, io faccio difficoltà e non c'è l'ospedale che lo passa tramite l'esenzione.” - Abruzzo*

“Ho un bambino disabile, porta ancora i pannolini quindi devo comprare i pannolini; non mangia tutto quindi devo comprare specificate cose che comunque hanno un costo eccessivo rispetto al mangiare...tipo la frutta, lui non mangia la frutta fresca ma mangia l'omogeneizzato che costa 1 Euro due vasetti che ci faccio una giornata, mentre invece con 1 Euro ci prendo 1 kg di banane praticamente [...] quindi questo è l'unico mezzo materiale che ho, insomma, per affrontare questa spesa.” - Abruzzo

“Le persone che come me si trovano in difficoltà. Le persone, la famiglia che non ha niente da mangiare, le persone che come me pensano a pagare le bollette, le persone che come me non possono comprare libri per i bambini, vestiti, qualcosa. Tutti abbiamo i bambini, i figli e serve aiuto e se non si trova lavoro, l'unico modo per farli vivere, farli crescere i bambini, è questo aiuto dello Stato.” - Abruzzo

*“Ho **utilizzato la carta per acquistare medicine, fare la spesa e pagare la luce**. Per me è stata molto utile e non me lo aspettavo. Ha sicuramente salvato la nostra situazione.” - Sicilia*

*“**Da quando ho il SIA il mio frigorifero è pieno**. [...] posso comprare i pigiellini alle bambine, alcuni tipi di scarpe, mutandine, alimenti, farmacia. Ho le utenze perché quando sono venuti i carabinieri ho detto che ho trovato luce e acqua attaccati. Non ho i contatori. **La mia emergenza è l'alimentazione** perché non lavorando non puoi comprare il pacco di merendine, il latte, ecc.” - Sicilia*

*“Non avevo soldi in tasca per pagare l'affitto e mi son trovata a pagare l'affitto... mi ha aiutato a fare la spesa. Perché magari in quel momento non avevo soldi in tasca e dovevo riempire il frigorifero... ho dovuto pagare una bolletta non eccessivamente alta e quindi il SIA me la copriva e ho pagato la bolletta...anche se, parlo francamente, avrò pagato due volte l'affitto, una volta la bolletta e per il resto sono andati di spesa onestamente... sì, **sono riuscita a tappare qualche buco**, chiamiamolo così.” - Toscana*

“Io l'ho avuto come scuole estive per i ragazzi, per bollette... per dire avevo chiesto il buono della spesa ma non che me lo dovevano tutti i mesi per chissà quanto tempo però avevo detto una tantum se veramente mi trovavo in difficoltà perché il pacchetto che danno alla Caritas per carità è ottimo però è pasta e fagioli, sugo e ogni tanto la carne, ogni tanto la verdura a questi ragazzi

gliela vogliamo dare?” - Toscana

“Li ho usati pagando la luce, il metano, facendo la spesa, facendo le cose diciamo che mi servono per i bambini, a volte anche qualcosa per la scuola, quando gli mancava qualche quaderno, qualcosa l’andavo a prendere col SIA.” - Liguria

“Ero troppo disperata [...] per quanto riguarda il cibo in qualche modo si provvede, vado in chiesa, mi danno questo, mi danno quello... e in qualche modo si va avanti... ma le bollette? Sono stata un mese con la luce staccata con tre bambini. Sa come sono venuta qui io? Con gli occhi gonfi di lacrime, perché vedevo i miei figli che piangevano e facevano i compiti con la candela. Non potrò più dimenticarlo. Non potrò più scordarlo. Questo è stato l’inferno... ho visto l’inferno. E non mi succederà mai più. Sono disposta ad andare a girare per chiedere di essere aiutata nelle chiese, ma in qualsiasi modo dovranno aiutarmi, non potranno chiudermi la porta, infatti qui alla Caritas mi hanno aperto le porte ed ho risolto il problema...” - Sicilia

5.4 I PUNTI DI FORZA PERCEPITI

Nel caso delle famiglie beneficiarie, al contrario di quanto rilevato nella sezione dell’indagine riguardante il parere degli operatori, sia quelli del sistema pubblico che quelli afferenti al “sistema Caritas”, gli aspetti positivi della misura del reddito di inclusione sono nettamente più numerosi rispetto alle criticità osservate.

I punti di forza del Sia possono essere così sintetizzati:

- Concretezza e tangibilità
- Aiuto per le emergenze
- Regolarità
- Speranza
- Dignità

Le famiglie dichiarano di aver trovato nel Sia un aiuto reale e tangibile. Alcuni raccontano di essere stati scettici, di aver pensato che sarebbe stato un contributo come altri, *random* e poco affidabile oppure che non sarebbe mai stato attivato effettivamente. E, invece, si sono dovuti ricredere e in tanti hanno potuto affrontare le tre emergenze quotidiane più assillanti: riuscire a fare la spesa, acquistare i farmaci e pagare le bollette.

La regolarità dell’erogazione ha consentito un minimo di programmazione delle spese quotidiane, elemento non trascurabile per chi vive una vita intrisa di precarietà, instabilità incertezza.

Spiccano ulteriori aspetti di apprezzamento: la regolarità dell’erogazione; la possibilità di scegliere almeno cosa mettere in tavola per i propri figli; la possibilità di essere sostenuti nella ricerca del lavoro; l’elemento della corresponsabilità e dell’attivazione (*ancora in nuce*), ma che prevede nel tempo una sorta di restituzione e di partecipazione del beneficiario alle attività della comunità, in modo da sentirsi “meno inutili”.

Sono tutti elementi che, nel loro complesso, riaccendono la speranza e restituiscono dignità.

Dicono...

*“Ho notato un **cambiamento positivo**, perché con la carta ho pagato le bollette. Mio figlio non è che rimane a casa senza fare niente. Cerca di arrangiarsi.” - Abruzzo*

“Ci aiuta a vivere serenamente, più tranquillamente.” - Abruzzo

*“Grazie a Dio che è stata fatta questa cosa che almeno abbiamo un po' di **sollievo**, comunque ogni 2 mesi abbiamo un attimo di respiro, poi quando mi arrivano i soldi, meno male, vado a fare un po' di spesa per i bambini, vado a fare un po' di cose...” - Abruzzo*

” Dentro casa sai che in quel mese ti arrivano dei soldi che ci puoi pagare delle bollette, ci puoi

vestire i bambini, ci puoi fare qualsiasi cosa... - Abruzzo

*“Ogni tanto vado a fare un po’ di spesa, **mangiamo quello che vogliamo**, se ti piace il pesce, le cose e lo porto, lo sai i figli vogliono tante cose, capito, comunque è andata bene. ... E sì, e magari il lavoro è meglio, se lavori dopo non chiedi a nessuno, tu vai la mattina, torni la sera. Il lavoro è più importante di tutto mica siamo venuti qui per chiedere a voi Caritas o Comune che ti dà lavoro, loro si stancano dopo capito.” - Abruzzo*

*“Il fatto è che **non è solo la spesa**, la farmacia, le bollette, ti include già un campo che per una famiglia che è in difficoltà è la base [...] perché comunque dignitosamente bisogna farsi la doccia, hai bisogno di cucinarti un piatto caldo quando è freddo quindi anche se non hai il riscaldamento in casa ma un piatto caldo ti fa bene. E poi il mangiare è alla base perché insomma ti puoi accontentare anche di quello che ti passano per carità, ringraziando tutti gli enti che lo fanno però ogni tanto scegli qualcosa che ti ci dice. Poi la salute perché purtroppo i costi dei medicinali delle cose o sono strettamente presi con la ricetta ma se hai bisogno a volte per uno sciroppo per un figliolo ... In queste situazione di solito viene il mal di testa e il mal di stomaco no? Dallo stress, quindi insomma se hai bisogno di un antidolorifico non è che te lo prescrivono bisogna che tu te lo paghi e a volte anche 10, 15, 20 euro in un budget di una famiglia come la mia è devastante e questa carta insomma ti dà proprio la base dell’essenziale per fare una vita dignitosa.” - Toscana*

5.5 CRITICITÀ E SUGGERIMENTI

A fronte della positività prevalente, nelle opinioni espresse dagli intervistati sono state individuate anche alcune criticità, che in alcuni casi appaiono superate dalle nuove disposizioni del Rei. Tra le criticità citate sono emerse:

- Esiguità del beneficio economico
- Difficile utilizzo della card in tutti i supermercati e negozi
- Paura della cessazione della misura
- Sarebbe più utile un’erogazione mensile e non bimestrale
- Ritardi di avvio della misura e delle erogazioni di contributi economici
- Il contributo economico non può sostituire un vero lavoro
- Non è possibile prelevare i contanti

È particolarmente interessante porre in evidenza la paura manifestata da molte famiglie: temevano che il SIA fosse una misura a tempo, con un termine, senza avere la possibilità di continuare il percorso intrapreso e con l’angoscia di tornare nel buio. L’emanazione del Rei e lo stanziamento dei fondi che rendono la misura a lunga durata ha ridotto questo tipo di paura, venendo incontro all’esigenza di uscire dall’assoluta precarietà e di non usufruire di misure spot ma di iniziare un percorso definito, costante e anche se lungo, capace di essere efficace.

Dicono...

“Hanno fatto qualcosa di positivo, finalmente. Potrebbero migliorare e dare qualcosina in più e poi anche metterli mensilmente perché ogni due mesi, per chi non ha niente, fundamentalmente, non ha un minimo, pesa.” - Sicilia

“Se me lo aumentassero, non sarebbe negativo” - Liguria

“I ritardi sono un aspetto negativo: ho già due bollette [arretrate].” - Abruzzo

“Non sai quando arriva” - Abruzzo

“Ho paura che da un momento all’altro ho paura che sostengano l’erogazione del contributo.” - Sicilia

“Non si possono prelevare i soldi” - Sicilia

Sebbene non sia stata citata dai beneficiari, un'ulteriore criticità emersa dall'analisi risiede nella comprensione complessiva della misura.

Il Sia è stato recepito come un contributo economico prevalentemente per disoccupati e per le famiglie con minori a carico. Non è stata percepita la possibilità del SIA di incidere sulla multidimensionalità dei problemi di ciascun caso. Ha pesato in senso negativo a tale riguardo, il fatto che i progetti personalizzati non siano partiti contemporaneamente all'erogazione del beneficio economico. I beneficiari, infatti, non hanno avuto modo di comprendere realmente la complessità della misura e il ventaglio di possibilità di sostegno e di partecipazione attiva da essa offerto.

Spesso il progetto individualizzato è stato percepito in modo riduttivo, come se si limitasse esclusivamente alla ricerca di lavoro, idea che rischierebbe di confondere il Sia con un intervento stile "agenzia del lavoro". Se è vero che in molti casi il problema centrale dei beneficiari non è altro che la disoccupazione, è altrettanto vero che dietro tante situazioni di disoccupazione si celano forti complessità, ampie ed articolate. La maggior parte dei beneficiari intervistati era già conosciuta da tempo dai servizi sociali e dalla Caritas, proprio perché ad elevato rischio di cronicità, con forte bisogno di interventi multidimensionali e di riattivazione dei soggetti, su più fronti.

In quest'ottica, non soltanto nei progetti personalizzati, il lavoro potrebbe essere inteso come uno strumento utile anche per la creazione o la riattivazione di reti relazionali, la partecipazione allo sviluppo di comunità, il potenziamento dell'autostima.

Le nuove disposizioni del Rei colmano, in parte, queste criticità, attraverso l'obbligo della valutazione multidimensionale, come condizione dell'erogazione economica, e la previsione di tempi più definiti e stringenti per la presentazione e l'avvio del progetto personalizzato.

Dicono...

"Per le persone bisognose, alcune famiglie vengono sorteggiate per lavorare, tramite l'ufficio di collocamento." - Liguria

"Vengono caricati i soldi in una carta ogni due mesi." - Liguria

"[il SIA] è un aiuto economico, una specie di social card. Bisogna avere un reddito basso." - Abruzzo

"Si ricarica ogni due mesi e posso comprare solo beni di prima necessità, sarebbe mangiare e niente altro. Non si poteva avere la macchina e io non ce l'ho." - Molise

"E' una carta acquisti." - Molise

"Vogliono vedere che ti impegni a cercare lavoro" - Sicilia

"Contributo economico e dopo mi faranno trovare un lavoretto per recuperare i soldi che mi danno" - Sicilia

"Mi hanno spiegato che è un aiuto per chi è in difficoltà, che in questo aiuto c'era anche un progetto per fare lavoro per fare un progetto con l'assistente sociale per andare a lasciare il curriculum, cercare lavoro queste cose qui e mi hanno detto che potevano aiutare a trovare un lavoro. Ora io con esattezza non lo so per quanto tempo" - Toscana

D'altra parte le persone intervistate, sebbene non abbiano chiaro in cosa consista effettivamente il progetto personalizzato, dimostrano una buona propensione rispetto alla possibilità di riattivarsi, di responsabilizzarsi e di avere a disposizione uno strumento che le renda autonome, valorizzando le proprie capacità e incentivando la solidarietà sociale anche al fine di creare nuove reti relazionali e di inserirsi pienamente nella comunità. La possibilità di offrire "un corrispettivo sociale" in termini di servizi o disponibilità di tempo alla comunità, sembra venga accolta positivamente e vissuta come una riconquista della propria dignità, una nuova opportunità, uno strumento di re-

sponsabilizzazione.

Dicono...

“Speriamo che [il Sia] duri. Se dura, poi se ti chiedono qualcosa da fare la gente lo fa, perché sì, se ti danno qualcosa, sono disponibile: quello che mi dicono lo faccio.” - Liguria

“Per me sarebbe interessante l'integrazione al lavoro, perché giustamente ho difficoltà con i bambini: mi chiudono le porte in faccia, magari avendo un aiuto, un vai avanti, se non puoi stare dove stai. Perché giustamente per me sarebbe una garanzia dove magari mi raccomanda il servizio comunale”. - Molise

“E' un'ottima soluzione per reintegrarsi e per cercare di uscire fuori dallo sconforto, perché anche rivolgersi ai servizi non è una situazione facile per tutti ognuno di noi si augura di non averne bisogno e quindi penso che questi progetti siano utili appunto per cercare di lasciarci camminare diciamo da soli, con le nostre gambe e riuscire a diventare qualcosa o qualcuno nel tempo.” - Abruzzo

“A me piace perché non è il solito [...] cioè è un aiuto ma dietro ci sono altre cose belle, già il fatto della proposta del lavoro, la proposta che ti fanno di partecipare a degli incontri oppure a dei corsi di formazione, quindi è una cosa che a me piace tanto.” - Abruzzo

“La possibilità è buona, anzi, più che buona è ottima, almeno uno riprende la dignità, come si dice, ricomincia il lavoro, ricomincia a muoversi meglio di come si muove adesso.” - Abruzzo

“Credo che sia una cosa positiva anche perché dico loro vogliono non solo dare soldi ma anche la nostra collaborazione a quanto ho capito che mi ha spiegato la signora, di tenerci in contatto per vedere un po' se si può migliorare la situazione.” - Sicilia

“E' giusto. Perché, secondo me, una persona che prende un aiuto non deve dare per scontato che l'aiuto va bene così, perché se no uno si adagia. Invece è giusto che sia un dare e un ricevere anche per responsabilizzare le persone che ricevono questi aiuti. [...] bisogna che si dimostri che ci mette l'impegno per usci.” - Toscana

Infine, i beneficiari hanno provato a dare qualche suggerimento all'amministrazione pubblica per migliorare lo strumento:

- Informazioni più chiare e complete
- Possibilità di prelievo dei contanti
- Ampliamento della possibilità di accedere a tutti gli esercizi commerciali
- Erogazione mensile e non bimestrale
- Puntualità nell'erogazione del beneficio economico
- Più elasticità nella possibilità di spesa

Dicono...

“Spiegare quando la attivano un po' meglio la situazione.” - Liguria

“Poter prelevare [i contanti]” - Liguria

“Propongo di allargare gli esercizi commerciali presso cui spendere [...] I detersivi al supermercato costano di più. Per due mesi siamo stati bene...” - Abruzzo

“Ricaricare tutti i mesi nello stesso giorno fisso perché gente può organizzarsi come faccio io so che il primo di mese mi arrivano quei soldi quelli che c'avevo prima me li tengo fino all'ultimo giorno giusto penso così... ogni due mesi non sei sicura se ti arriva... più di questo non si può chiedere... magari lavoro. inserire nei corsi qualcosa imparare qualcosa per poter lavorare nel futuro.” - Abruzzo

Punti di forza	Punti di debolezza
E' un aiuto concreto	Sarebbe necessario avere più denaro
E' utile per fare la spesa	La card non si può acquistare in tutti i supermercati
E' utile per pagare le bollette, acquistare le medicine	Sarebbe meglio avere un'erogazione mensile
L'erogazione bimestrale, non una tantum	Ritardi di avvio
Aiuta ad affrontare le emergenze	Erogazione non puntuale
Dà più dignità	Sarebbe meglio avere un lavoro
Dà la speranza di realizzare la vita desiderata	Paura che finisca

10. M. Recalcati, *Cosa resta del padre*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2011.

11. C. Saraceno, *L'equivoco della famiglia*, Bari, Laterza, 2017

12. ISTAT, *La povertà in Italia*, 2016.

13. "VIII Atlante dell'infanzia a rischio", Save the Children, 2017

14. "VII Atlante dell'infanzia a rischio. Bambini e supereroi", Save the Children, 2016

15. Caritas Italiana, "Futuro anteriore. Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia", Teramo, Palumbi Editore, 2017.

16. "VII Atlante dell'infanzia a rischio. Bambini e supereroi", cit.

17. Ibidem

18. La scelta e l'analisi delle immagini sono state realizzate con la collaborazione di Aldo Becce, Presidente dell'Associazione Jonas Onlus, docente di Psicologia Evolutiva I e Psicoanalisi applicata al campo giuridico presso l'IRPA, Istituto di Ricerca di Psicoanalisi Applicata per la formazione di psicoterapeuti (Trieste).

19. Le immagini sono state individuate sulla Rete, e corrispondono nella maggior parte dei casi a raffigurazioni ad accesso gratuito, libere da copyright. In alcuni casi non è stato possibile individuare i proprietari originari dei diritti, a cui chiediamo di contattare l'ente di riferimento per ogni eventuale richiesta di chiarimento, tenendo conto della diffusione gratuita e non editoriale della pubblicazione in oggetto.

20. Istat, *Rapporto annuale 2017. La situazione del Paese*, Roma, 2017, pp.51-91. Vedi anche Caritas Italiana, *Futuro anteriore. Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale*, cit., pp.16-17.

CONCLUSIONI. OSSERVAZIONI FINALI E LEZIONI APPRESE IN VISTA DEL REI

Dalle informazioni raccolte nel corso dell'indagine, è possibile estrapolare una serie di osservazioni, proposte e suggerimenti, utili anche in vista dell'applicazione futura della nuova misura del Rei. Presentiamo l'insieme di tali raccomandazioni, suddivise per area tematica, senza necessariamente ricondurre ciascuno dei suggerimenti alle diverse categorie di testimoni proponenti (anche perché in alcuni casi, una medesima proposta è stata avanzata, in forme diverse, da più attori del territorio).

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SOCIALE

Anche se nella percezione diffusa che abbiamo potuto cogliere, molte amministrazioni comunali hanno dimostrato un buon grado di attivazione sotto il profilo della informazione e della comunicazione ai cittadini sul Sia, sono possibili ampi margini di miglioramento. Soprattutto perché il mutamento di alcuni requisiti e il cambiamento della stessa denominazione di riferimento dell'intervento socio-assistenziale possono aver suscitato in alcuni cittadini dei fenomeni di confusione e incertezza conoscitiva. Anche in questo caso è necessario promuovere un cambiamento di mentalità: non è più solo il comune o l'amministrazione pubblica locale ad essere titolare dell'azione informativa, ma tale azione informativa andrebbe il più possibile condivisa con quegli attori del territorio che più facilmente entrano in contatto con la povertà sommersa e i potenziali beneficiari delle misure di aiuto. I canali informativi istituzionali vanno quindi rafforzati ma anche integrati con interventi ad hoc da parte di soggetti sociali come le Caritas diocesane, e questo proprio laddove l'informazione istituzionale può risultare più debole o carente. In ogni caso, più che a un effetto cumulativo (più azioni informative che si affiancano), sarebbe auspicabile puntare ad ottenere un effetto integrativo, coordinato mediante una regia comune. Una possibile proposta potrebbe essere quella di condividere delle strategie comunicative tra soggetti pubblici e privati del territorio, mettendo in comune idee e strumenti informativi (alcuni dei quali a costi molto bassi), spendibili in contesti diversi. Considerata la centralità della funzione di coordinamento e promozione di reti territoriali da parte delle Caritas sui territori, la stessa Caritas potrebbe cogliere l'occasione del Rei per aprire una riflessione nell'ambito ecclesiale, su possibili modalità di rilancio e "restyling" delle attività comunicative portate avanti dalle diverse espressioni della chiesa locale;

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

La formazione è un tema decisivo per la buona riuscita di misure innovative come il Sia/Rei. Tale necessità riguarda sia gli operatori pubblici che quelli privati. Declinato nel contesto Caritas, vale la pena sottolineare che non si tratta di avviare dei corsi di formazione solamente su misure come il Sia/Rei, ma anche in questo caso l'introduzione di tali misure possono determinare una opportunità di riqualificazione e aggiornamento a tutto campo degli operatori, tenendo conto che nel nuovo contesto complesso delle politiche sociali locali, il tema da porre a formazione è quello della pluralità di rapporti che un operatore è chiamato a intrattenere nello svolgimento del suo servizio, con i diversi stakeholder coinvolti: i destinatari dell'intervento, gli operatori di altri servizi Caritas, gli operatori del Terzo settore, gli operatori dei servizi. Su quale sia il livello più efficace da attivare per la realizzazione di percorsi formativi rivolti agli operatori occorrerebbe avviare una riflessione, non solamente a livello diocesano: il Sia, e lo stesso varrà per il Rei, è una misura molto articolata a livello territoriale in quanto la sua attuazione coinvolge molteplici livelli (Ministero del Lavoro, Inps, Regioni, Ambiti, Centri per l'Impiego, enti di formazione, Asl, Terzo settore, ecc.). Anche in riferimento al ruolo delle Caritas diocesane, i coinvolgimenti potrebbero svilupparsi su diversi piani e livelli: la questione della partecipazione degli operatori delle Caritas alle equipe mul-

tidisciplinari è diversa dall'informazione di base che può essere fornita dagli operatori di *front office* a coloro che si rivolgono ai servizi della Caritas. Andrebbe pertanto modulata una offerta formativa multiforme, a seconda della funzione svolta dagli operatori nei confronti dei beneficiari e del loro ruolo rispetto alla interlocuzione con l'amministrazione pubblica;

LA COLLABORAZIONE DELLA CARITAS

La vera sfida del Sia, così come del Rei, consiste nel creare sistemi di intervento armonizzati sui territori, in cui ciascun attore sociale, continuando a "fare il proprio", lo faccia in una logica di integrazione e coordinamento con tutti gli altri, ottimizzando le risorse all'interno di una regia istituzionalmente condivisa. Ad oltre un anno dalla partenza del Sia, possiamo tuttavia rilevare la presenza di un ridotto coinvolgimento delle Caritas rispetto all'implementazione della misura, con particolare riguardo alla collaborazione con le equipe multidisciplinari (laddove esse siano state formalmente costituite): è questo un dato di realtà, ormai stabile, che non può più essere giustificato dalle fatiche organizzative della fase di avvio della misura. In ogni caso, non è tanto importante salvaguardare la dimensione nominalistica, dell'appartenenza formale della Caritas all'interno delle equipe, quanto riuscire a sviluppare una presenza significativa nell'ambito dei processi di accompagnamento dei beneficiari: la Caritas può contribuire in diversi modi alla costruzione dei progetti personalizzati, mettendo in gioco la propria esperienza, il proprio ruolo socio-relazionale, la gamma di servizi e attività offerti dalle comunità, soprattutto allo scopo di costruire attorno al beneficiario dei progetti e alle loro famiglie una dimensione comunitaria, di *valore aggiunto relazionale*, tipica e peculiare del ruolo che gli attori della società civile possono svolgere in un approccio di welfare integrato e di sistema;

I PROGETTI PERSONALIZZATI E LE RISORSE DEL TERRITORIO (MAPPATURA E MESSA IN RETE)

il miglioramento della dimensione di attivazione sociale dei beneficiari si realizza a partire dalla realizzazione di alcune premesse, tra cui una migliore e più completa mappatura delle risorse del territorio, in grado di valorizzare le realtà esistenti, sollecitandole ad una collaborazione attiva. Il terzo settore va coinvolto a diversi livelli, anche mediante una maggiore attribuzione formale di responsabilità, nelle diverse fasi del Sia (informazione, screening dei casi, gestione dei progetti, partecipazione alle equipe, gestione quei singoli casi più affini alla mission della singola organizzazione, ecc.). Sui singoli casi va potenziato il lavoro di accompagnamento alla persona, facendo in modo di rilanciare il lavoro in équipe, la scrittura di un progetto condiviso da tutti gli attori coinvolti, e un maggiore confronto, soprattutto sulle situazioni più complesse. Lo sbocco finale dei progetti dovrebbe sempre prevedere in qualche modo la dimensione lavorativa, utilizzando tutti gli strumenti normativi a disposizione (stage, tirocini, borse lavoro, ecc.), e favorendo la collaborazione con quegli attori del territorio dotati di maggiore competenza nel settore formazione-lavoro;

SINERGIA DEGLI INTERVENTI E LORO COORDINAMENTO

I beneficiari del Sia ricevono uno specifico contributo economico, di varia entità, spesso associato ad un kit di ulteriori forme di aiuto, sotto la supervisione dell'ente territoriale. Gli stessi soggetti possono anche essere destinatari dell'intervento della Caritas e di altri enti, che sostengono le famiglie sotto diverse modalità (beni primari, orientamento, sussidi economici, ecc.). Un interrogativo legittimo si riferisce alla necessità di armonizzare e coordinare tali interventi, in modo da evitare duplicazioni sugli stessi nuclei ed eludere le "trappole della povertà" in agguato dietro quegli interventi assistenziali in cui è prevista una componente di trasferimento economico. La necessità di armonizzare gli interventi è anche collegata ad un discorso di taglio etico: la progressiva riduzione delle disponibilità economiche in determinati settori del welfare, sia pubblico che privato,

determina la necessità di gestire con responsabilità gli aiuti, evitando di dare *troppo* ad un numero ridotto di famiglie, e *troppo poco* ad altre, rimaste fuori dalla misura del Sia/Rei. Non è tuttavia semplice gestire tale processo di coordinamento e *rivalutazione* degli interventi, soprattutto laddove gli stessi beneficiari del Sia tendono ad evitare di presentarsi in quanto tali presso i servizi del privato sociale. Per ovviare a tali forme di squilibrio assistenziale alcune Caritas diocesane hanno autonomamente provveduto a ridurre il carico di aiuti materiali ai beneficiari del Sia, rischiando tuttavia di avviare processi di allontanamento e ulteriore diffidenza da parte dei beneficiari del Sia (oltre che di ostilità e conflitto tra utenti dei centri di ascolto). Su tale aspetto appare urgente attivare una riflessione in sede di équipe Caritas, evitando soluzioni standardizzate, ed affrontando le specifiche situazioni familiari in modo mirato ed equilibrato;

SIGNIFICATO E ORIENTAMENTO DEL TEMPO DI VITA

La variabile tempo è una delle coordinate centrali per poter leggere in modo diverso le storie di povertà vissute da molti beneficiari del Sia. Il tempo è sia vincolo che risorsa. C'è bisogno di un tempo adeguato, per poter avviare e progettare un percorso di emancipazione; e invece, l'incertezza sul futuro rende difficile progettare a lunga scadenza. L'urgenza delle situazioni di bisogno rende i beneficiari incapaci di razionalizzare le proprie situazioni, di prendere in considerazione strade alternative, di muoversi su livelli di non-urgenza. Quando le urgenze sono troppe, ci si muove come su dei piani inclinati, non si è abbastanza lucidi per progettare una strada di lunga durata, e ci si limita ad evitare le buche, le cadute ulteriori. Questo tipo di atteggiamento ricorda il gioco originario del flipper, la Bagatelle, diffuso già dai tempi della corte del Re Sole, che consisteva in un semplice piano inclinato, sul quale venivano fatte scorrere dall'alto delle biglie d'acciaio. Una volta lanciate manualmente, le biglie scorrevano lungo il piano inclinato e finivano più o meno casualmente dentro delle buche o dei passaggi obbligati, ai quali corrispondevano determinati punteggi. La vittoria era collegata al raggiungimento di un punteggio massimo, oppure dal numero buche che si riuscivano ad evitare. Nelle storie di vita che abbiamo raccolto, gli utenti sono troppo presi dal loro viaggio sul piano inclinato, da non riuscire ad accorgersi di possibili vie di fuga. Emerge la necessità di una figura-tutor, di un coach che accompagni e guidi verso l'emancipazione. Questa figura non può essere facilmente trovata nel mondo dei servizi sociali, in quanto gli operatori dei servizi sono anch'essi presi (in modo diverso), da altri tipi di urgenze, di contingenze. E il tutor invece dovrebbe invece caratterizzarsi per un livello maggiore di lucidità, libera dalle urgenze del quotidiano.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLE MISURA SIA/REI

Gli operatori e le stesse famiglie ascoltate hanno messo in evidenza una serie di possibili interventi migliorativi, alcuni dei quali sono stati recepiti nel corso delle modifiche e delle recenti innovazioni legislative. Ne sintetizziamo alcune, che possono essere considerate ancora valide:

- allargare la platea dei beneficiari, prevedendo fasce di reddito sempre più estese e inclusive;
- garantire ai beneficiari informazioni più chiare e complete, su tutte le varie fasi della misura, dall'esito della domanda fino al monitoraggio delle attività previste dal progetto individualizzato, individuando per ogni famiglia un referente amministrativo unico e stabile, a cui fare riferimento per dubbi e richieste di informazioni;
- ampliare le possibilità di utilizzo della Carta, abilitandola all'e-commerce (che consente di risparmiare), al prelievo di contanti, ampliando la rete di esercizi commerciali abilitata e prevedendo una maggiore elasticità nelle possibilità di spesa;
- prevedere una erogazione su base mensile su data certa, rispettando i tempi ed evitando di trovarsi in situazioni di mancata disponibilità nel momento dell'utilizzo;

- prevedere una quota di trasferimento di contributi a gestione diretta da parte dei servizi sociali, da poter spendere nell'interesse collettivo e non individuale delle famiglie beneficiarie. Ciò non tanto per evitare l'utilizzo improprio delle risorse da parte di alcuni beneficiari, quanto per valorizzare in forme di economia di capitale delle porzioni di trasferimento, ad esempio utilizzando parte delle risorse a disposizione per investimenti in attività formazione e nella disponibilità di strumenti per la ricerca attiva del lavoro;
- prevedere un sistema di comunicazione digitale in rete, tra i diversi soggetti coinvolti nella misura, per lavorare in modo più sinergico sui casi presi in carico, valorizzando le risorse e gli strumenti informatici già esistenti (il programma di gestione della misura, i sistemi online di raccolta dati già esistenti presso i diversi enti, pubblici e privati);
- migliorare e potenziare il monitoraggio e il controllo, su tre diverse dimensioni: sul reddito e le condizioni economiche reali dei richiedenti; sul livello di partecipazione dei beneficiari alle diverse fasi della misura; sull'andamento reale dei progetti, anche per evitare il ricorso a modalità anomale di gestione realizzazione dei progetti, che nascono offerte stereotipate e precostituite di formazione/inserimento sociale. Auspicabile a tale riguardo il ricorso a soggetti terzi per attività di monitoraggio e valutazione delle diverse fasi di gestione della misura e dei progetti;
- ottimizzare il coordinamento ed il dialogo inter-istituzionale: è assolutamente necessario superare le difficoltà e l'incomunicabilità inter-istituzionale, favorendo la creazione di luoghi di coordinamento e lavoro in comune, oltre la stretta dimensione del Sia/Rei.

Si ringraziano per il lavoro di coordinamento territoriale della ricerca sul campo:

Angela Pace, Assunta Gallucci (Caritas Lanciano-Ortona); Manuela Tardio (Caritas Oria); Francesco Paletti (Caritas Pisa); Alessandro Barabino (Caritas Savona); Iolanda Di Vittorio, Luigi Muzio (Caritas Termoli); Cristina Bresciano (Caritas Mondovì), Loredana Meo (Caritas Nola), Salvatore Rizzo (Ecosmed, Messina).

Aldo Raul Becce, psicologo, docente di Psicologia Evolutiva I e Psicoanalisi applicata al campo giuridico presso l'IRPA (Istituto di Ricerca di Psicoanalisi Applicata per la formazione di psicoterapeuti), ha fornito consulenza scientifica per l'analisi delle immagini (cap. 4).

HANNO CURATO LA RICERCA

Walter Nanni, Laureato in sociologia presso la facoltà di Sociologia dell'Università di Roma "La Sapienza", ha svolto per oltre un decennio attività di libera professione per enti locali e organizzazioni non-profit in materia di ricerca, formazione e progettazione sociale. E' attualmente dipendente di Caritas Italiana, presso cui è responsabile dell'Ufficio Studi. E' stato per un triennio presidente del Gruppo di Lavoro "European Social Models" di Caritas Europa. Tra le varie pubblicazioni, è curatore del Rapporto annuale sulla povertà di Caritas Italiana e del Cares Report Italy di Caritas Europa.

Vera Pellegrino, laureata in Lettere Moderne presso l'Università degli Studi di Palermo, dottore di ricerca in Storia Medievale. E' stata ricercatrice in SWG, coinvolta in progetti di ricerca quantitativa e qualitativa. Oggi responsabile di una casa di accoglienza per mamme con bambini e donne sole Casa "La Madre", responsabile dei Volontari presso la Fondazione Caritas di Trieste.