

La Comunità di Cura nella Metamorfosi del Sociale

**Un'indagine nei Centri
di Ascolto di Caritas in Lombardia**

8

I Quaderni della Delegazione Lombardia

SOMMARIO

Introduzione	7
Oasi nel deserto della moltitudine	11
Premessa e nota metodologica	17
La fotografia dei Cda scaturita dai questionari ai volontari	19
Percezione del territorio	22
Situazione centri di ascolto e percezione del rancore verso l'operato Caritas	32
Alcuni aspetti relativi all'accoglienza dei migranti	43
Qualche dato per territorio	47
Sezione Focus group di territorio	53
Lo scenario delle nuove fragilità	53
Società e nuove esclusioni: l'isolamento nella moltitudine	55
Il passaggio dall'accoglienza all'accompagnamento individuale	59
Le risorse per costruire l'accompagnamento	61
La voce dei territori	69
Bergamo	69
Brescia	71
Como	73
Crema	74
Cremona	78
Lecco	80
Lodi	81
Mantova	84
Milano	85
Pavia	86
Vigevano	87
Riflessioni sugli aspetti organizzativi strutturali e funzionali	89
La rete esterna con le istituzioni e le altre organizzazioni del privato sociale	94
La comunità di cura come diffusore di una nuova cultura del sociale	98
La rete interna tra centri di ascolto	99
Comunicazione e narrazione	101
Il rancore e la ricerca del dialogo	101
Gli strumenti della comunicazione	109

PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

Tra settembre e novembre del 2016 il Consorzio Aaster ha compiuto per conto e con l'aiuto organizzativo di Caritas Ambrosiana una rilevazione presso i centri di ascolto attivi nella Diocesi di Milano. Il progetto si proponeva di indagare la percezione e la rappresentazione dei fenomeni di disagio sociale in rapporto all'enuclearsi di fenomeni sociali di resistenza, rifiuto o rimozione che attraversavano il tessuto sociale diocesano, nonché di indagare sulla rappresentazione delle culture interne al corpo dei volontari rispetto alla sua capacità di lavorare sulle paure sociali alla base dei fenomeni di rancore o ostracismo sociale che investono sia le categorie e le fenomenologie sociali incrociate dall'attività dei volontari sia, eventualmente, gli stessi centri di ascolto.

A seguito di questa ricerca, i fenomeni appena citati non hanno cessato di produrre i loro effetti e quindi, a due anni di distanza si è scelto di promuovere una nuova rilevazione in continuità con quella del 2016 scegliendo di estendere il campo di azione dalla diocesi di Milano a tutte le diocesi della Regione Lombardia. E' in questo contesto che si è sviluppata la ricerca contenuta in questo rapporto, promossa e partecipata dalla Delegazione Caritas della Lombardia.

La fase di raccolta dei dati è consistita in due azioni principali:

- la somministrazione di questionari strutturati composti da domande a risposta multipla, scale di misurazione della percezione dei rispondenti ai temi di interesse della ricerca;
- la realizzazione di focus group con attori e testimoni privilegiati delle comunità locali sottoposte ad analisi.

I questionari, così come i focus group, hanno avuto come unità di analisi le diocesi lombarde. Tuttavia nella stesura del report si è a volte preferito parlare di territorio, in senso lato, inteso come il luogo caratterizzato dalla vita di una comunità (il Mantovano, il Milanese eccetera).

La costruzione dei *questionari* è stata effettuata da ricercatori del consorzio Aaster di Milano, così come la loro elaborazione statistica, mentre l'azione di somministrazione e raccolta dei questionari compilati è stata condotta ai coordinatori diocesani indicati dal committente. A tal proposito si ricorda che nelle zone della città di Milano i questionari non sono stati somministrati ma sono stati utilizzati,

ai fini della presente ricerca, quelli già compilati nella precedente ricerca effettuata due anni fa.

Per quanto riguarda invece l'organizzazione dei *focus group* la scelta dei partecipanti è stata lasciata alla discrezione dei coordinatori diocesani indicati dal committente e gestiti da uno o due ricercatori del consorzio Aaster. Per quanto riguarda le modalità di organizzazione si è data libertà ai coordinatori diocesani di scegliere una modalità "interna" o modalità "esterna". La modalità "interna" prevedeva il coinvolgimento di soli operatori o volontari di Caritas mentre la modalità "esterna" prevedeva anche il coinvolgimento di attori del territorio di riferimento esterni a Caritas. Questi ultimi, variando da zona a zona, hanno visto la partecipazione di altri attori della comunità di cura del territorio ma anche altri attori provenienti dal mondo della comunità operosa (mondo del lavoro e dell'imprenditoria). In sintesi:

- I questionari raccolti sono stati in totale 564 (a cui sono stati aggregati i 117 questionari raccolti da Caritas Ambrosiana nel precedente lavoro di ricerca);
- Si sono tenuti 14 seguenti focus group:

DATA	DIOCESI/TERRITORIO	MODALITA'
20 aprile 2018	Lodi	esterna
15 maggio 2018	Vigevano	esterna
21 maggio 2018	Pavia	interna
22 maggio 2018	Mantova	interna
24 maggio 2018	Milano nord - Lecco	esterna
24 maggio 2018	Bergamo - Dalmine	interna
31 maggio 2018	Bergamo	esterna
4 giugno 2018	Brescia	interna
5 giugno 2018	Milano sud - Cesano Boscone	esterna
9 giugno 2018	Brescia	interna
11 giugno 2018	Milano città - Affori	esterna
13 giugno	Cremona	interna
14 giugno 2018	Como - Sondrio - Varese	interna
25 giugno 2018	Crema	esterna