

Fabio Folgheraiter

(Università Cattolica del S. Cuore di Milano)

Il delicato equilibrio tra distribuzione di aiuti alimentari e progetto di accompagnamento¹

(stesura provvisoria)

1. Il tema che mi è stato chiesto di trattare qui è rilevante non solo in riferimento alla concreta preoccupazione di Caritas di capire come gestire al meglio l'emergenza della povertà che colpisce sempre più famiglie nei nostri territori. Svilupperò pertanto un ragionamento generale, che vorrei tuttavia non restasse troppo astratto e distante dalla viva realtà operativa. La questione posta nel titolo è annosa. Riguarda il controverso equilibrio tra il distribuire beni materiali e allestire invece programmi di aiuto più strategici, miranti a sviluppare un cambiamento profondo e duraturo nella vita delle famiglie che necessitano di assistenza materiale. Parlare di "controverso equilibrio" tra le due necessarie funzioni di aiuto vuol dire di fatto temere che una possa prevalere sull'altra, e in particolare temere che ad imporsi sia poi, come di fatto in genere avviene, quella più tangibile e terra-terra (e quindi meno "nobile") quale è la distribuzione di beni materiali. E' innegabile che aleggi un certo scetticismo riguardo all'efficacia di questa classica manovra. Da sempre si sa che per un Ente assistenziale distribuire pacchi di tanto in tanto può essere sì una pratica obbligata e meritoria, ma non incisiva e meno ancora ovviamente risolutiva; che alla lunga non è neppure una manovra sostenibile, soprattutto qualora il fronte della povertà si allargasse diventando endemico, come si ha motivo di temere oggi se non arrivano correttivi strutturali; che – soprattutto – l'elargizione contiene sempre un certo pericolo di ritorcersi contro alle buone intenzioni e divenire controproducente, per le note dinamiche di passivizzazione e di dipendenza assistenziale. Tutto questo, appunto, è risaputo.

D'altro canto, è pure ovvio che se le famiglie non hanno di che mangiare, il pacco alimentare o la piccola donazione economica per loro fanno la differenza. Un povero non lo si può consolare dicendogli che - per il suo bene, s'intende - non gli viene dato nessun aiuto, per

¹ Relazione preparata per il convegno "Emergenza alimentare o emergenza economica? La risposta della Caritas", organizzato in occasione della presentazione del Dodicesimo rapporto sulle povertà nella Diocesi di Milano, ottobre 2013.

evitare che si instauri in lui una “dipendenza” assistenziale. Oppure che nulla gli viene dato, a lui come agli altri, per un astratto senso di giustizia, per evitare (grande risultato!) che qualche possibile furbetto non se ne approfitti. Tutti questi ragionamenti, pur dotati di un qualche senso, non consolano né saziano. Ogni qual volta il bisogno è acuto, anche con la “semplice” distribuzione la *mission* di Caritas è pienamente assolta. Assicurare un pacco alimentare standard a chi ne ha bisogno, non può essere messo troppo in discussione di questi tempi, pur con tutti i limiti oggettivi e qualche rischio che questa pratica comporta.

Ciò detto, rimane tuttavia aperto l’altro fronte del dilemma, quello che ci invita a sostenere *umanamente* le persone, seppur inizialmente “agganciate” con una elargizione, per aiutarle in senso più profondo. Questa pratica gode, e giustamente, di maggior considerazione e prestigio. I problemi tuttavia che essa ci pone sono anch’essi spinosi, forse più ancora di quanto appena detto con riferimento ai pacchi. Se temiamo che i *Centri di ascolto*, almeno quelli tradizionalmente gestiti, vadano incontro a serie difficoltà logistiche e organizzative per far fronte alla mera erogazione (di viveri o anche di denaro, ecc), al punto da chiedersi se potranno farcela alla lunga, sommersi come sono da richieste sempre più pressanti, ebbene, quello stesso timore ci prende se pensiamo alla pratica dell’accompagnamento. Se poi combiniamo assieme i due compiti, il quadro si complica ancora. E’ difficile negare che i Centri di ascolto andrebbero oggi in un grave affanno se si facesse valere davvero la giusta teoria, prescrivendo che, accanto alla distribuzione del bene materiale, ciascuna famiglia bisognosa debba essere tassativamente accompagnata in un percorso “individualizzato” che per definizione è lungo e aperto, non pianificabile. Tutto questo è vero e però non saremmo di fronte ad un vero dilemma se non ribadissimo con forza che un *Centro di ascolto*, per essere tale e non un qualsiasi banco di smistamento di derrate, non può non darsi l’impegnativo mandato dell’accompagnamento.

Questo è la difficoltà, che riassumo così: la pratica di aiuto più semplice e immediata (il *distribuire*) è già di per se stessa complicata, sul piano organizzativo e logistico, e insidiosa sul piano dei possibili effetti perversi; doverla effettuare in *congiunzione* con una pratica anch’essa complicata e dispendiosa in termini di energie e di tempi di realizzazione (*l’accompagnare*), ci potrebbe portare alla paralisi. Come possiamo perciò ragionare per non lasciarci deprimere e uscire da un tale dilemma? Direi in sintesi, ripromettendomi di chiarire bene in seguito i concetti, che “distribuire” e “accompagnare”, funzioni intrecciate in ogni Centro di Ascolto, non dovrebbero essere viste come responsabilità esclusive di questa struttura, bensì come funzioni sociali *condivise*, basate cioè sul rispetto pieno del principio della *reciprocità*. Per comprendere meglio questo punto, mi sembra utile considerare il dilemma in termini generali, vale a dire vederlo non come una

questione che riguarda solo il Centro di ascolto, con la sua sofisticata filosofia pensata dal Cardinal Martini, ma tutto il sistema di welfare in generale.

2. Se ci chiediamo in breve come il benessere sociale può essere assicurato attraverso i meccanismi istituzionali del Welfare state, cioè attraverso l'agire di Organizzazioni, troviamo aperte due grandi strade:
 - a) l'una è quella che vede dispiegarsi una benefica *azione dall'alto*, dove l'aiuto è un "dono" creato e dispensato appunto dalle Organizzazioni benefattrici (*welfare prestazionale o dispensariale*). In questo modo i Servizi sociali assicurano ai loro assistiti il sacrosanto *diritto ad aver soddisfatti i bisogni essenziali della sopravvivenza*. b) L'altra strada è quella che presuppone una capacità di queste Organizzazioni di connettersi con una certa *corrente civica dal basso*, agita da parte delle persone e delle famiglie interessate (*welfare attivante o azionale*). In questo modo i Servizi sociali assicurano ai loro assistiti l'altrettanto sacrosanto *diritto* (più che il dovere) *a poter esercitare la responsabilità sociale*.

Nel primo modello – quello di un aiuto prestazionale *top-down* - incontriamo ancora due fattispecie: il grande fronte della *redistribuzione monetaria* e quello della *trasformazione "clinica"* dei soggetti sociali bisognosi. In entrambi i casi, parliamo di un welfare *dispensativo* perché – per così dire - il mio problema mi viene "risolto" da una certa benevolenza e una certa sapienza *altrui*. Con la pratica della *redistribuzione monetaria* abbiamo un Welfare che ripartisce in modo universalistico e impersonale risorse pubbliche acquisite attraverso la tassazione. Lo Stato mette in atto una sorta di fraternità meccanica in cui la comunità nazionale fa defluire verso i bisognosi, attraverso le varie nervature delle Istituzioni socioassistenziali, le risorse altrimenti accumulate in modo strutturalmente sperequato (per non dire iniquo) nell'alveo di una economia capitalistica dominata dalla legge del più forte e della mano invisibile. Con la pratica dei *trattamenti clinici* abbiamo invece uno sforzo diretto e *personalizzato* per curare e riabilitare coloro che, malgrado i meccanismi compensativi che dovrebbero scattare in automatico sulla base del possesso di diritti universali, si trovano ad accumulare evidenti problemi esistenziali. Tra le maglie degli ingranaggi automatici di protezione istituzionale, cadono molte persone ed esse dovrebbero essere perciò sorrette da una rete di protezione di secondo livello, quella appunto degli aiuti *ad hoc* alla singola persona.

Secondo le buone intenzioni dei padri costituenti (Titmuss e Lord Beaveridge) il combinato disposto di queste due forze convergenti (l'universalismo e la personalizzazione) avrebbe dovuto in teoria sbriciolare i problemi sociali stringendoli in una tenaglia che nessuna società umana, ad eccezione della nostra, ha mai avuto la ventura di

possedere. Eppure c'è qualcosa che non funziona. A fronte pure di indubbi risultati e di indubbi meriti, quella tenaglia non si è mai chiusa bene. Da anni sentiamo lamentare la "crisi dello stato sociale", che ormai dobbiamo decodificare, se vogliamo capirla, come crisi di un certo inconscio paternalismo. In effetti, questa crisi significa, appunto, da un lato, la duplice difficoltà delle Istituzioni a fungere da "provvidenza": da un lato vediamo la difficoltà a ridistribuire razionalmente le risorse eccedenti di modo che ciascuno abbia il suo nel rispetto dei principi di giustizia sociale e, dall'altro, la difficoltà a togliere di torno, con magici tocchi tecnologici, le "patologie" esistenziali diffuse nella società.

Nel versante redistributivo, perdurante appare la difficoltà dello Stato a disporre dello stock di soldi necessario, ora che l'accesso al debito è vincolato e i cittadini non sono disposti a pagare tasse oltre il livello delle aliquote attuali. A fronte dell'aumento di poveri e dei vincoli di bilancio delle amministrazioni pubbliche, mancano appunto risorse da ripartire, o meglio, le risorse ci sarebbero senz'altro nelle sacche delle disuguaglianze, ma rimane difficile ridefinire le regole del gioco che potrebbero assicurare maggiore equità a fronte dei bisogni dilaganti (mi riferisco, in specifico, al possibile ritiro di certi non più giustificabili "diritti acquisiti"). Vi è poi la difficoltà a ripartire le risorse, quali che siano, in maniera corrispondente ai bisogni, pur mettendo in campo una ampia tipologia che include assegni di cura, assegni di invalidità e di accompagnamento, di minimo vitale, detrazioni ed esenzioni fiscali (in attesa che arrivino misure più reddito di autonomia o di cittadinanza o di garanzia, che dir si voglia). Attualmente la legislazione italiana su questa materia è una sorta di *giungla*, cosicché qualcuno ha di più di quanto dovrebbe, qualcuno ha meno, qualche altro non ha nulla. Bisogna anche considerare le resistenze burocratiche che ostacolano l'accesso alle provvidenze cui pure si avrebbe diritto. Proprio perché le maglie di questa *safety net* universalistica sono o troppo lasse o troppo strette, così tante persone arrivano in Caritas a chiedere aiuti urgenti.

La battaglia politica per far funzionare e potenziare la copertura universalistica è una sfida cruciale dei prossimi anni. La redistribuzione monetaria prevista come diritto universalistico avrebbe di per sé tanti ed evidenti pregi. A parte rimettere in circolo i soldi e rilanciare i consumi, il diritto all'erogazione monetaria evita alle persone di dover andare a chiedere aiuti direttamente, senza sentirsi umiliate a elemosinare. Fa sentire le persone "cittadini", titolari di diritti. Le fa sentire collegate ad una comunità, anche se in quel territorio fossero stranieri e non conoscessero nessuno. I diritti cementano e rendono coesa la comunità umana astrattamente, a prescindere da atti di solidarietà concretamente agiti. Parafrasando Ignatieff, possiamo dire che quando mi trovo in coda all'ufficio postale per ritirare la pensione sociale (o il sussidio di invalidità, ecc) sento che, tramite gli innumerevoli vasi capillari dello Stato, una certa solidarietà sociale –

l'idea di non essere soli e di avere qualche valore per gli altri - arriva fino a me e mi sostiene invisibilmente.

Ancora più dura è la crisi nel secondo fronte del welfare state, quello tecnico-clinico. Pesante appare il fardello di voler operare sulle personalità umane considerandole malate in modo da poterle guarire. In questo quadro, il problema è la stessa diagnosi, come direbbe ancora oggi Foucault. Con una certa inconscia voluttà, il sistema delle cure spinge a mettere a fuoco ogni sorta di "negatività" - patologie o disfunzioni o disagi psico-relazionali - banchi incistati negli esseri umani e capaci di generare malessere non solo nei soggetti portatori ma anche a raggiera in varie altre persone coinvolte. A fronte di questa acribia diagnostica, il successivo sforzo riparativo riesce in genere male non solo o non tanto per insipienza tecnica degli esperti, bensì per ragioni intrinseche. Trovano difficoltà non solo le professionalità semplici o i volontari, ma anche in generale gli stessi grandi specialisti delle professioni psicologiche e psichiatriche. E' nel fronte clinico che maggiormente si evidenzia la debolezza di un aiuto che promana dal tecnicismo anziché dal sociale.

Per comprendere questo punto occorre operare qualche distinzione concettuale. Va colta innanzitutto la differenza tra un *trattamento clinico* e un *accompagnamento*. Poi, la differenza tra un accompagnare qualcuno a) lungo la strada che vogliamo noi e invece b) lungo una strada decisa assieme per quanto possibile. Forzare qualcuno a "venirci dietro" e' sempre una fatica improba. Gli operatori di frontiera, sempre a contatto con così tante persone che richiedono loro un aiuto personale, non possono presumere di potersi accollare troppi di questi sforzi, perché rischiano un coccolone. Al contrario: stare semplicemente assieme alle persone, costruire con loro delle relazioni e far sì che loro liberamente se ne costruiscano di proprie, in autonomia, è un compito che possono assolvere con una certa tranquillità e che in genere, a catena, mette in moto dinamismi virtuosi nelle comunità locali, generando bene comune.

3. In breve diciamo che l'idea dell'accompagnamento come *attivazione delle energie altrui* è differente dall'accompagnamento come *conduzione*. Un conto è consentire ad una persona o ad una famiglia di potersi occupare dei propri problemi *imparando come fare da se stessi lungo un certo percorso di crescita umana ed esperienziale*, un altro conto è rimandare indietro a queste persone *che loro hanno dei problemi* e che la loro disgrazia sarà risolta indipendentemente da loro, qualora si sottopongano a certi nostri procedimenti ben studiati.

C'è grande differenza in queste due pratiche, in termini di *come* si produce il benessere. Differente è anche il *tipo* di benessere che si produce. Nella cultura anglosassone si usano due termini distinti per

designarli. Nel caso della logica prestazionale, si parla di benessere come *welfare* - quando il mio star bene è pensabile come l'effetto di una elargizione o ad una prestazione. Nel caso della logica attivante o empowerizzante, si parla invece di benessere come *well being* per significare che il mio star bene deriva dal sentirmi in grado di gestire la mia vita, dal sentirmi degno, dal sentirmi rispettato, dal sentire fiducia attorno me, dal sentire che il mio vivere è dotato di senso e mi appartiene. Di più: dal sentire che io, pur bisognoso di aiuto, posso a mia volta *aiutare*. Posso rendermi utile agli altri e godere di questa mia capacità.

Affinché questo ragionamento non resti troppo astratto, volevo fare una breve digressione per mostrare come il Centro di *ascolto*, che per statuto rispetta la parola e l'iniziativa di chi vi si rivolge, sia stato pensato esattamente in questa seconda ottica. In molte situazioni di bisogno, *ascoltare* è tutto ciò che si può fare e ciò che deve essere fatto. Questo ci diceva già il Cardinal Martini a suo tempo nel tratteggiare la filosofia di questo Servizio². Se io mi astengo dall'intervenire e mi propongo *solo di ascoltare* (quindi: se non interrogo, non faccio diagnosi, non ammonisco, non incoraggio, non blandisco, non do consigli, ecc.) che cosa faccio? Sembrerebbe nulla. In realtà rinuncio intanto attivamente ad infilarmi in una prospettiva vischiosa (quella autoritaria/paternalistica) e mi dispongo invece nell'atteggiamento costruttivo di cui parliamo: mi aggancio alla capacità di agire (di auto narrarsi) e alle motivazioni *buone* della persona.

Nell'ascolto, l'operatore può intanto soddisfare un *suo* bisogno: il bisogno delle parole e della narrazione della persona che ha di fronte. Quindi: il bisogno semplicemente di assorbire e recepire quello che viene a lui liberamente dall'Altro. In quel modo, l'Altro ha la possibilità di esprimere ciò che ha dentro, magari faticosamente, e può nel contempo sentire da se stesso le sue parole e quindi sentire riecheggiare la sua vita e forse i suoi sforzi e i suoi intendimenti di cambiare. Le parole di Alter esprimono i suoi *sforzi* personali e in genere anche gli sforzi delle persone che costituiscono la sua cerchia di relazioni. Ascoltando, noi operatori ci agganciamo perciò alle energie psichiche che sono fuori di noi, nel cosiddetto "mondo della vita". Con il nostro *non verbale*, "diciamo" a queste energie che noi ne abbiamo bisogno, che esse sono per noi essenziali per smuovere i problemi che noi addetti ai lavori abbiamo il compito di gestire. Tutto questo trasmette l'idea alla persona in difficoltà, che lei, nonostante quei suoi

² Afferma Martini: "La gente ha bisogno di raccontare i propri problemi a qualcuno che li capisca per non sentirsi sola di fronte a situazioni angoscianti, per confrontarsi sui modi di uscirne. I problemi personali, quando non si trova a chi manifestarli, possono diventare giganteschi, paurosi, affievoliscono il senso della vita, soffocano la speranza Efficientisti come siamo diventati, a volte crediamo che il tempo dedicato all'ascolto sia perso Non di rado il parlare esprime voglia di potere sull'altro, nasconde i nostri sentimenti di sfiducia e rifiuto" (Lettera alla Diocesi, Natale 1989)

limiti, è potenzialmente valida e importante. Sarà piena di problemi o di difficoltà, ma essa è riconosciuta nella sua identità ed è considerata come essenziale per il buon andamento del progetto terapeutico. Al di là del fatto che poi, dialogando, si trovi o meno una qualche soluzione funzionale per le sue difficoltà concrete (anche eventualmente mettendo in campo le risorse dei pacchi) la persona si sente rispettata e accettata grazie a quella pratica umana immediata che è quello del semplice ascoltare. E se io sono accettato e rispettato, io sarò contento e felice anche se forse avrò sempre quei problemi che non è facile togliere di torno di un colpo solo (ma che è più probabile che si attenuino col tempo se io mi sento psicologicamente più forte e fiducioso).

Io operatore sociale non posso trattare un utente da utente, cioè da *minus*, perché lo offendo. Violo il principio del rispetto e il fondamento della giustizia sociale, perché il primo elemento della giustizia è non essere calpestato nella propria dignità di persona. Nessuna disgrazia o anche nessuna colpa può consentire a noi operatori di non “aspettare” il contributo delle persone interessate. Nessuna urgenza o nessuna esigenza organizzativa o burocratica dovrebbe giustificare il non ascolto, il non rivolgere attenzione alla persona per come è e per come è capace (poco o tanto) di far fronte alla sua vita e alle responsabilità che intende sostenere. La vita appartiene alla persona che la vive e rispettare questa titolarità è rispettare un diritto umano fondamentale. Recepire l'Altro come padrone di sé stesso è fissare l'architrave essenziale su cui ogni successiva misura di welfare (vuoi di distribuzione, vuoi di accompagnamento) dovrebbe poggiare.

Il Centro di ascolto è tale quando i volontari organizzano le attività in modo da rendere effettivo il diritto a parlare di sé ed essere ascoltati delle persone che vi si rivolgono. E' un dovere della struttura ascoltare le persone prima ancora di risolvere, *in vece loro*, i loro problemi (se mai si risolvono, s'intende). Ma se prendiamo sul serio il principio che le persone sono in ultimo esperte della loro esperienza di vita, ecco che allora si aprono insperate possibilità. Tener conto delle voci e delle buone volontà delle persone non risulta un mero obbligo deontologico. Non sono un vincolo – quindi un ulteriore onere - per l'operatore. Al contrario, è una opportunità! Un aiuto prezioso in più direzioni.

Ad esempio, gli assistiti possono dare un aiuto nello stesso *compito di ascoltare* che è proprio della Struttura. Le persone stesse, oltre che poter aver voce e poter parlare delle proprie sofferenze e delle proprie speranze, sono capaci di ascoltare. Se noi chiediamo alle persone che hanno esperienze di vita rilevanti di mettersi in gruppo e alcune di loro accettano, formando così un gruppo AMA, esse possono parlare e al contempo ascoltare le esperienze reciproche. Sul piano pratico allora diciamo che, per un operatore di un Centro di ascolto, un conto è mettersi lui stesso in ascolto di ciascuna persona che, una per una,

arriva al Centro; altro conto rendere operative e accompagnare *strutture relazionali di ascolto reciproco*, in cui le menti che ascoltano e prestano attenzione alle storie personali sono più di una. Un Centro di ascolto è tale maggiormente allorquando “esplode” le possibilità di ascolto, le allarga e le socializza. Quando dentro le sue mura vi sono attività organizzate in cui l’ascolto è riconsegnato alle relazioni sociali, l’aiuto diviene non un fatto tecnico ma un fatto autenticamente e basicamente umano.

Essendo ascoltate e messe in condizione di ascoltare, le persone possono crescere e occuparsi meglio delle loro vicende di vita. Ma vi è di più. Possono anche “occuparsi” delle stesse Organizzazioni che si occupano di loro, collaborando con loro in vario modo. In particolare, molte incombenze legate alla stessa distribuzione dei pacchi potrebbero essere svolte da utenti o ex utenti che siano disponibili a impegnarsi in qualità di “volontari”, nello spirito della reciprocità. Dal punto di vista degli utenti, *reciprocità* vuol dire essere messi in condizione di restituire in parte ciò che si ha avuto sentendo crescere il senso di dignità che deriva dal riuscire a ricambiare. Dal punto di vista dei Servizi sociali, *reciprocità* vuol dire essere disponibili a ricevere aiuti e suggerimenti dai loro utenti e sentire davvero che questa è la strada obbligata per poter funzionare al meglio sia sul versante dell’umanizzazione sia anche su quello pratico e organizzativo.

In Università Cattolica abbiamo recentemente condotto un’esperienza di stage con una studentessa della “Laurea Magistrale in lavoro sociale” in un quartiere degradato di una media città del Nord per la distribuzione alimentare. Questa ragazza ha costituito un gruppo di quartiere composto da famiglie povere che si ritrovavano regolarmente per organizzare la distribuzione di cibo fresco prelevato dai supermercati ogni giorno. Il gruppo era appoggiato dal parroco del quartiere e collaborava con Caritas ma tutto il progetto è stato discusso e portato avanti dalle stesse famiglie che beneficiavano degli aiuti alimentari, con una certa turnistica nel lavoro di raccolta e di smistamento in un magazzino allestito alla buona. Interessante notare che le riunioni settimanali sono via via diventate sempre più affollate e partecipate, e alla fine l’incontrarsi e il sentirsi parte di una comunità era un bene più apprezzato dello stesso cibo che pur necessitava. Collaborando e addirittura gestendo l’impresa della distribuzione le famiglie povere conservavano e rafforzavano il loro senso di appartenenza a quel quartiere e, nel loro piccolo, facevano “politica sociale”.

Riferimento bibliografico

Folgheraiter, F., *Sorella crisi: la ricchezza di un welfare povero*, Trento, Erickson, 2012