



**PARTE SECONDA**

**Dall'osservazione all'animazione**





## CAPITOLO 8

### Comunicare l'osservazione

#### 1. INTRODUZIONE: L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

Uno degli assiomi fondamentali della comunicazione sostiene che *non si può non comunicare*. Già nel momento in cui esistiamo e ci poniamo in relazione con gli altri e con l'ambiente, comunichiamo la nostra identità. Tanto più complessa e articolata risulta poi quest'identità, tanto più complessa e articolata sarà la comunicazione. Di conseguenza, qualsiasi soggetto comunica, anche senza saperlo o volerlo. Anche il silenzio comunica. Pertanto, se ci rifiutiamo di comunicare lo facciamo lo stesso, anche se spesso nella maniera sbagliata. Se poi la comunicazione non è realizzata attraverso un disegno coerente e progettuale, rischiamo di comunicare messaggi errati e contraddittori.

Da tutto ciò deduciamo che anche un Osservatorio sulle povertà e sulle risorse non può non comunicare, ma deve farlo nella giusta maniera mettendo a disposizione i dati raccolti.

Sull'importanza di comunicare si è già tante volte interrogato il mondo ecclesiale. Nella Nota pastorale dell'Episcopato italiano dopo il 4° Convegno Ecclesiale Nazionale di Verona si legge:

*«In questi primi anni del nuovo millennio, spinta dall'eredità del grande Giubileo, che Giovanni Paolo II indicò nella contemplazione del volto di Cristo, la Chiesa italiana ha scelto di mettere al centro della sua azione l'impegno a comunicare il Vangelo in un mondo in profondo cambiamento. È questo un orientamento di cui ancora oggi siamo debitori al Concilio e il 4° Convegno ecclesiale ha costituito una nuova tappa nel cammino di attuazione del Vaticano II, nella perenne continuità della vita della Chiesa.»<sup>1</sup>*

La Chiesa Italiana ha quindi compreso l'importanza di interrogarsi per riuscire a trovare modi sempre nuovi di comunicare, adeguati ai mutamenti sociali. In questo sforzo, i laici diventano forza trainante e fulcro centrale. È ancora la Nota dopo Verona ad illuminarci a riguardo:

*«Occorre pertanto creare nelle comunità cristiane luoghi in cui i laici possano prendere la parola, comunicare la loro esperienza di vita, le loro domande, le loro scoperte, i loro pensieri sull'essere cristiani nel mondo. Solo così potremo generare una cultura diffusa, che sia attenta alle dimensioni quotidiane del vivere.»<sup>2</sup>*

Uno di questi luoghi può certamente essere l'Osservatorio, che con la sua opera può offrire elementi per *dare alla vita quotidiana della Chiesa una chiara connotazione missionaria, fondata su un forte impegno formativo e una più adeguata comunicazione del mistero di Dio*.

Occorre quindi comunicare in modo adeguato l'osservazione, affinché sia realizzata in maniera efficace e corretta quell'opera di formazione che presuppone fiducia nell'uomo e nel futuro. Perciò la Nota *ci chiede di esaminare ogni cosa per tenere ciò che è buono (cfr 1 Ts 5,21), accompagnando il nostro discernimento con una proposta profondamente positiva, incoraggiante, essenziale, carica di futuro*.

<sup>1</sup> CEI, Nota pastorale dell'Episcopato italiano dopo il 4° Convegno Ecclesiale Nazionale di Verona, maggio 2007, n. 3.

<sup>2</sup> CEI, Nota pastorale dell'Episcopato italiano dopo il 4° Convegno Ecclesiale Nazionale di Verona, maggio 2007, n. 26.

## **Perché comunicare?**

- *comunicare* per informare correttamente su attività e iniziative organizzate, ma soprattutto per far crescere culturalmente l'opinione pubblica, per aiutarla ad osservare nella maniera giusta il prossimo, come fece il buon samaritano;
- *comunicare* allo scopo di promuovere una maggiore consapevolezza della comunità ecclesiale e dell'opinione pubblica sulle situazioni di difficoltà, per provocare risposte adeguate e nuove vie di azione;
- *comunicare* per suscitare il coinvolgimento delle persone nell'assunzione di responsabilità e quindi per favorire quella formazione del cuore che è presupposto ineludibile per l'uomo;
- *comunicare* perché attraverso i dati emersi e le osservazioni realizzate sia possibile incoraggiare la nascita di un'adeguata rete di collaborazione tra i diversi attori sociali impegnati sul territorio;
- *comunicare* perché l'ignoranza è la migliore alleata della violenza e la peggiore nemica del bene comune.

## **2. CURARE I RAPPORTI CON GLI UFFICI STAMPA DIOCESANI E I MEDIA ECCLESIALI E LOCALI**

L'attenzione alla dimensione della comunicazione dovrebbe rappresentare una costante per l'Osservatorio delle povertà e delle risorse. Limitarsi a curare i rapporti con gli uffici stampa diocesani, con i media ecclesiali e locali solamente alla vigilia della presentazione di nuove pubblicazioni o di particolari eventi, può facilmente portare ad un insuccesso nella riuscita dell'iniziativa. È evidente che rivolgersi ad una redazione o ad un giornalista, chiedendo la pubblicazione di una notizia, senza averlo mai contattato in precedenza, non è produttivo e quasi sicuramente dovremo confrontarci con un diniego. Non è inoltre da trascurare il rischio che, al momento della pubblicazione, siano molti gli organi di stampa affamati: la povertà e la disperazione fanno sempre *audience*. Se non c'è stata a suo tempo un'adeguata cura degli informatori, le notizie possono essere raccolte e trasmesse con poco approfondimento, in fretta, con scarsa proprietà di linguaggio e ricorrendo a molti luoghi comuni.

È importante ricordare che la crescita e l'efficacia di un Osservatorio dipendono proprio dalla capacità di informare le persone: se non si è capaci di comunicare i risultati ottenuti, la realizzazione in sé di studi e ricerche, anche se costanti e accurate, va comunque considerata un insuccesso. Occorre pertanto dotarsi di un'organizzazione e di persone che si interessino di curare la parte relativa alle comunicazioni dell'Osservatorio; non sporadicamente, ma durante tutto il corso dell'anno.

Sono importanti almeno 4 attenzioni specifiche:

### **2.1 L'indirizzario**

La creazione di un indirizzario è uno degli strumenti più utili per favorire quell'azione di coordinamento e di conoscenza che è tra i compiti principali di un Osservatorio. L'indirizzario deve essere posto al servizio di tutti: diocesi, parrocchie, Centri di Ascolto, ecc.

Innanzitutto, una rubrica di questo genere deve contenere indirizzi postali, contatti e-mail, numeri telefonici utili per contatt-

## **QUATTRO ATTEZIONI PER CURARE LA COMUNICAZIONE DELL'OSSERVATORIO**

1	2	3	4
<i>L'indirizzario</i>	<i>Il foglio di collegamento</i>	<i>La presenza di un referente/ settore comunicazione e il collegamento con l'ufficio stampa diocesano</i>	<i>Il rapporto con i giornalisti/comunicatori</i>

tare le testate e i giornalisti del territorio, ecc. Ma questo è solo uno dei tanti aspetti da curare. L'indirizzario, infatti, può essere più complessivo e includere anche gli indirizzi di associazioni (ecclesiali e non), uffici diocesani, parrocchie, comuni, servizi sociali, scuole, ecc. Chiunque entri in contatto con l'Osservatorio, soprattutto durante convegni ed incontri pubblici, è bene che venga inserito all'interno di questa sorta di rubrica.

L'aggiornamento deve essere continuo e non può essere affidato solo al referente della comunicazione, ma può diventare compito condiviso con tutti i membri dell'Osservatorio. Per facilitare la realizzazione dell'indirizzario può essere utilizzato un semplice database informatico, a cui le persone dell'Osservatorio potranno accedere facilmente per inserire i nuovi contatti realizzati.

Tra l'altro, l'indirizzario può rappresentare un ottimo punto di partenza per realizzare un'indagine sulle risorse.

## **2.2 Il foglio di collegamento sull'osservazione**

Tra gli strumenti che è possibile adoperare per favorire il raccordo tra i servizi interni della Caritas si rivela sicuramente utile il foglio di collegamento. Questo può diventare una pubblicazione periodica dell'Osservatorio oppure essere realizzato solo in alcuni momenti dell'anno.

Lo scopo di un foglio di collegamento, in quanto strumento "interno", è quello di favorire la conoscenza dei diversi attori della Caritas che, soprattutto in diocesi più grandi, rischiano di ignorare quasi del tutto il lavoro ed i compiti altrui. Questo strumento può pertanto riportare articoli, interviste, dati o semplicemente descrivere le diverse figure che operano all'interno della Caritas diocesana. Può non essere facile, ma risulta certamente utile, spingere gli operatori Caritas a raccontarsi, a narrare le loro esperienze. Può anche essere opportuno inserire nel foglio di collegamento la trattazione specifica di alcune questioni, riferite ad esempio alle situazioni di povertà incontrate, alle politiche sociali, alla storia assistenziale del territorio, alle difficoltà degli operatori, ecc. Il tutto attingendo a dati e altre fonti informative (colloqui con testimoni privilegiati, inchieste giornalistiche sulla stampa locale, qualche frammento di storia di vita, ecc.).

Lo scopo alla base di una pubblicazione del genere resta comunque quello di favorire la crescita della rete interna di conoscenza e di comunicazione.

Per realizzare questo tipo di prodotto i costi possono essere molto bassi. Si può infatti utilizzare un semplice foglio A4 stampato fronte retro, dividendolo opportunamente e cercando di dargli un aspetto gradevole con uno dei numerosi programmi di grafica esistenti. È importante poi cercare nel tempo di connotare i diversi spazi con rubriche specifiche, cercando di conservare all'incirca le stesse dimensioni per gli articoli, così da dare un senso di continuità e non di approssimazione al proprio lavoro. Riportato in formato pdf, il foglio di collegamento può essere fatto girare tramite posta elettronica (inviato come una newsletter o inserito in archivio nel sito Caritas).

Il foglio di collegamento può infine rappresentare uno strumento utile per migliorare il lavoro di rete, anche al di fuori della Caritas, legandosi ad altri mezzi di comunicazione diocesani. Ad esempio, può essere allegato al giornale e/o al sito diocesano, oppure può essere inviato all'ufficio stampa diocesano, favorendo in ogni caso quel lavoro di collaborazione e conoscenza di cui si discuteva precedentemente. Dove possibile si può anche proporre di inserire una rubrica fissa sui temi trattati dal Foglio di collegamento all'interno dei notiziari diocesani.

## **2.3 La presenza di un referente/settore comunicazione e il collegamento con l'ufficio stampa diocesano**

Tra le figure fondamentali che, già nella fase progettuale di un Osservatorio, devono essere previste, vi è pertanto il referente per la comunicazione. Il suo compito è soprattutto quello di curare i rapporti con i mezzi di informazione, ma anche di occuparsi delle relazioni con altri soggetti: gli enti pubblici, il terzo settore, il mondo della cultura, ecc. Al tempo stesso, occorre che il referente dedichi particolare attenzione alle relazioni con gli altri membri della Caritas e con gli Uffici diocesani. Si può quindi immaginare una figura che si interessi sia della comunicazione interna, sia di quella esterna alla Caritas e all'ambiente ecclesiale in generale.

Colui che svolge questo ruolo è bene che abbia almeno un minimo di conoscenze e certamente tanta passione per il settore della comunicazione. Per trovare una figura professionale di questo tipo, può essere utile indirizzarsi verso persone che già collaborano o abbiano collaborato con il giornale diocesano, laddove è presente, o comunque cercare tra coloro che

offrono il loro contributo per la realizzazione del bollettino parrocchiale. È quindi importante non improvvisarsi del tutto in questo ruolo.

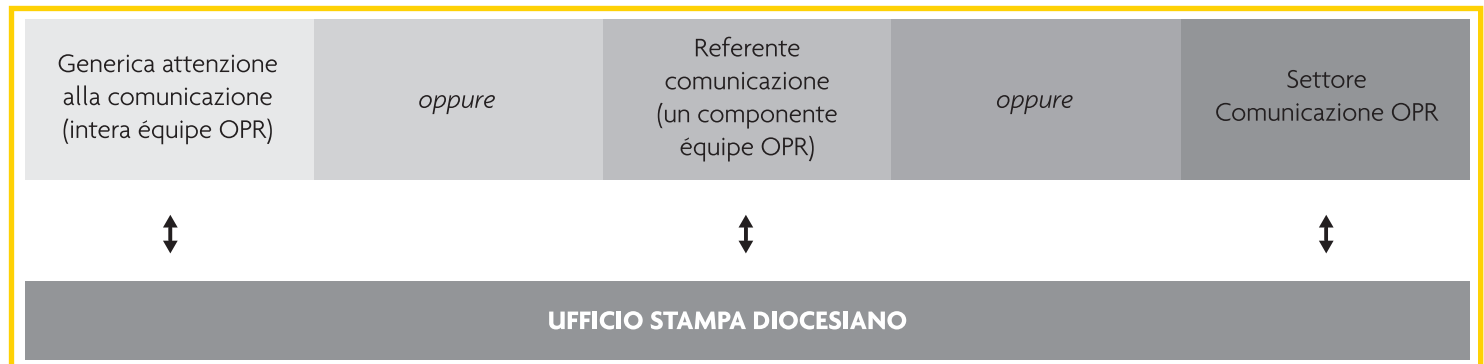
Nel caso di diocesi molto grandi, può essere utile realizzare un vero e proprio Settore Comunicazione all'interno dell'organigramma dell'Osservatorio. In questo caso è bene nominare un responsabile che lo coordini. La presenza di un Settore Comunicazione consente di realizzare da parte dell'Osservatorio strumenti agili orientati all'informazione compreso, ad esempio, un foglio di collegamento interno o un periodico che possa illustrare il lavoro svolto dall'Osservatorio. Una struttura di questo genere può anche curare altri aspetti, quali il sito internet o la newsletter, di cui parleremo in seguito.

In tutti i casi, il collegamento con l'ufficio stampa diocesano deve essere particolarmente curato. Ricordiamo infatti che l'Osservatorio è uno strumento a disposizione dell'intera diocesi. L'ufficio stampa diocesano, d'altra parte, avendo come ruolo quello di coordinare la comunicazione all'interno della diocesi nel suo complesso, rappresenta una risorsa indispensabile per

un Osservatorio. Pertanto, è bene cercare di promuovere congiuntamente con l'ufficio stampa diocesano tutti quegli aspetti comunicativi che descriveremo di seguito. In ogni caso, è fondamentale un atteggiamento animato da spirito di collaborazione.

Per tenere vivo questo legame è certamente utile fornire periodicamente notizie o dati che possano portare a comunicati stampa congiunti o ad articoli, soprattutto nel caso sia presente un giornale diocesano.

È bene ricordare che, nel caso in cui non vi sia un ufficio stampa diocesano, il referente o il Settore Comunicazione dell'Osservatorio non devono svolgere una supplenza permanente, anche se possono certamente impegnarsi per promuovere l'aspetto comunicativo all'interno della diocesi, contribuendo così ad un'azione di crescita complessiva. Nel tempo, tutto ciò potrà portare alla nascita di un ufficio comunicazione diocesano. In alcune diocesi italiane, ad esempio, lo strumento comunicativo dell'Osservatorio è poi divenuto nel tempo periodico diocesano.



## 2.4 Il rapporto con i giornalisti/comunicatori

Come dicevamo precedentemente, la relazione con i mezzi di comunicazione deve essere particolarmente curata. Per favorire la crescita anche personale di questo rapporto, è auspicabile che un solo interlocutore dell'Osservatorio si "accrediti" presso la stampa e i giornalisti. In questo modo, il referente per la comunicazione diverrà nel tempo una fonte informativa credibile, autorevole e soprattutto riconosciuta. Pertanto, è fondamentale che non vi siano continui avvicendamenti in questo ruolo, così da creare nel tempo un rapporto di conoscenza e di stima, che può nascere solo da una collaborazione continua.

Innanzitutto, occorre scoprire quali sono i giornalisti e le testate più sensibili alle tematiche del sociale. Questo può avvenire leggendo i giornali locali, seguendo i servizi televisivi o radiofonici relativi a questi temi, e prendendo poi nota degli autori che li hanno realizzati. Successivamente è possibile telefonare alle redazioni e presentarsi a coloro che sono stati individuati come potenziali partner. Non bisogna aver timore di essere respinti. Per coloro che sono in qualche modo legati o interessati al sociale, il "marchio Caritas" è sinonimo di serietà e di competenza, e perciò quasi sempre apre le porte, garantendo almeno di essere ascoltati.

Certamente, una strada più semplice è quella di sfruttare manifestazioni o incontri pubblici. In questi casi, se sono presenti dei giornalisti, è bene presentarsi subito e cercare di stabilire un contatto che successivamente potrà essere ripreso.

Realizzato un primo momento di conoscenza, per costruire una buona relazione con i giornalisti è proficuo promuovere occasioni di incontro, scambi di idee, condivisione di dati significativi emersi dal lavoro dell'Osservatorio, facendo nascere così un rapporto diretto e personale. Al tempo stesso è però importante non essere eccessivamente insistenti nei contatti, e questo per non deteriorare la relazione creatasi. È necessario far capire al giornalista che l'Osservatorio può essere una buona fonte di informazioni, e che in qualità di referenti per la comunicazione si è sempre disponibile a facilitare il lavoro dei *mass media*. Se ciò accadrà, saranno i giornalisti stessi a contattare per primi il referente per la comunicazione.

Il rapporto con i media ecclesiali dovrebbe rappresentare una strada privilegiata per coloro che operano all'interno

dell'Osservatorio, ma questo potrebbe non essere sempre vero. Anche in questo caso è opportuno curare attentamente i rapporti personali.

## 3. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE OSSERVAZIONI REALIZZATE

Accanto ad alcuni strumenti di carattere "interno" (come il foglio di collegamento), vi sono altri strumenti che hanno come compito principale quello di diffondere al pubblico più generale i risultati ottenuti dall'Osservatorio. Tra questi segnaliamo gli spazi su internet, le newsletter, le pubblicazioni cartacee, i video, le mostre fotografiche e i bollettini diocesani.

### 3.1 Il sito internet

L'avvento delle nuove tecnologie informatiche vede nel sito internet il più diffuso ed efficace strumento di comunicazione attualmente disponibile. Come l'esperienza degli ultimi anni ci ha insegnato, grazie alle enormi potenzialità di internet, la possibilità di essere presenti con un proprio sito web consente una visibilità mondiale, assolutamente impensabile fino a pochi anni fa. Con costi veramente irrisori e senza eccessiva fatica, è possibile condividere con chiunque informazioni e dati in pochi istanti. Un Osservatorio non può pertanto prescindere dall'aver un proprio spazio nel mondo del web. Ci sono diverse possibilità a disposizione:

- ☞ avere un dominio "proprio" dell'Osservatorio;
- ☞ dedicare una parte del sito della Caritas all'Osservatorio;
- ☞ occupare una parte del sito diocesano.

Queste diverse soluzioni possono però essere integrate tra loro con un *link* di collegamento, da posizionare sui diversi siti, rendendo così agevole il passaggio da una pagina web all'altra.

L'esperienza ha mostrato che la scelta maggiormente operata dagli Osservatori italiani è stata quella di poter disporre di un proprio spazio all'interno del sito della Caritas diocesana, anche allo scopo di rendere maggiormente esplicito il senso di appartenenza comune.

Relativamente ai contenuti, questi possono essere diversi in base alle esigenze ed al progetto di lavoro che ci si è dati. Alcune aree tematiche non dovrebbero mai mancare:

- ⇒ una sezione del sito dedicata alla presentazione dell'organigramma, delle attività e degli scopi dell'Osservatorio, compresi recapiti telefonici ed e-mail, così da poter essere facilmente contattati;
- ⇒ un'area dovrebbe essere riservata alla documentazione (pubblicazioni realizzate, newsletter, ricerche, comunicati stampa, ecc.);
- ⇒ un'altra finestra di "news" (presentazione di eventi, incontri pubblici, prossime uscite di pubblicazioni, ecc.);
- ⇒ volendo poi utilizzare come strumento la newsletter, di cui parleremo successivamente, un'area dovrebbe essere dedicata alla registrazione degli utenti;
- ⇒ infine, potrebbe essere interessante realizzare un forum di discussione, dedicato a temi di interesse generale, comunque legati all'attività dell'Osservatorio.

### 3.2 La newsletter periodica

Non è possibile per un Osservatorio produrre costantemente nuove pubblicazioni. Tuttavia, è fondamentale tener desta l'attenzione dell'opinione pubblica e della comunità ecclesiale sulle attività realizzate. Per questi motivi, è possibile utilizzare come approccio comunicativo lo strumento della newsletter. Tra le varie forme di promozione, la newsletter è certamente quella più semplice ed apprezzata. Affinché questo strumento sia efficace, occorre però utilizzarlo in maniera corretta, altrimenti il rischio è che lo strumento diventi eccessivamente intrusivo, e di conseguenza controproducente.

#### 3.2.1 Cos'è una newsletter e come realizzarla?

Nella sua versione multimediale, la newsletter non è altro che un messaggio di posta elettronica inviato periodicamente e gratuitamente a coloro che lo hanno richiesto.

Contiene informazioni aggiornate su attività realizzate, prossime pubblicazioni, eventi che pensiamo possano interessare i nostri contatti, ecc. Una newsletter può contenere all'interno del messaggio di posta dei link alle pagine del sito dell'Osservatorio o della diocesi; è quindi un mezzo molto utile anche per mantenerne ed incrementare il traffico di visite su tali siti.

Solitamente, l'abbonamento alla newsletter avviene com-

pilando un modulo di iscrizione sul sito, anche se ogni occasione può essere utile per raccogliere adesioni. Ad esempio, durante eventi promossi dall'Osservatorio, oppure in occasioni di incontri, convegni, seminari, ecc.

Per evitare che la newsletter arrivi anche a chi non l'ha realmente richiesta, nel caso in cui l'iscrizione avvenga tramite registrazione sul sito, è possibile predisporre per l'abbonato un messaggio e-mail di conferma del desiderio di iscrizione. Questa modalità garantisce il massimo rispetto della privacy, anche se c'è il rischio che alcuni utenti, per motivi tecnici, possano avere delle difficoltà a portare a termine l'operazione. L'iscrizione sul sito garantisce dal pericolo dello *spamming* (l'invio indiscriminato di e-mail senza l'effettivo consenso dei destinatari), fenomeno che comporterebbe effetti negativi sull'immagine dell'Osservatorio, oltre che la contravvenzione della legge (l'attuale normativa italiana in tema di privacy prevede che l'utilizzo della posta elettronica come veicolo promozionale possa avvenire solamente con il consenso del destinatario).

La newsletter periodica può essere sia *ad intra* che *ad extra*. Nel primo caso, si utilizza per promuovere l'azione di coordinamento e di rete interna alla Caritas, legandosi per molti aspetti a quanto già detto per il foglio di collegamento. Nel secondo caso è invece direttamente legata alla promozione esterna del lavoro dell'Osservatorio.

La newsletter deve soddisfare alcune caratteristiche precise:

- ⇒ periodicità, sinteticità, aggiornamento e *layout* definito;
- ⇒ rispetto della frequenza di invio (interrompere l'invio, saltare i numeri o cambiare le tempistiche può infatti indurre a pensare ad una cattiva organizzazione, scarsa efficienza o poca serietà da parte dell'Osservatorio);
- ⇒ è bene andare subito al "nocciolo" della questione, evitando inutili giri di parole;
- ⇒ è possibile inserire un *link* di approfondimento della notizia, al fine di permettere, a chi fosse veramente interessato, di proseguire la lettura;
- ⇒ i contenuti devono essere sempre aggiornati;
- ⇒ è opportuno definire un *layout standard* del messaggio di accompagnamento della newsletter (affinché dia senso di continuità e diventi facilmente riconoscibile);



⇒ indicare sempre nella mail inviata un modo semplice e chiaro per cancellare l'iscrizione alla newsletter.

### **3.3 Pubblicazioni, opuscoli, pieghevoli, video e mostre fotografiche**

Non tutti i sussidi prodotti da un Osservatorio possono essere realizzati in formato elettronico. Occorre infatti tenere presente che molte persone non hanno dimestichezza con gli strumenti informatici, per cui una scelta di questo genere finirebbe per penalizzare eccessivamente tali soggetti. Alcuni prodotti dell'Osservatorio vanno quindi realizzati comunque in forma cartacea. Anche in questo caso, è possibile utilizzare soluzioni differenti a seconda dello scopo.

Tra le pubblicazioni che negli ultimi anni hanno riscosso maggior successo vi sono i *dossier sulla povertà*. Tali strumenti, integrando diverse tipologie di indagini realizzate dagli Osservatori, hanno contribuito alle credibilità e alla divulgazione delle analisi effettuate. Una pubblicazione di questo genere, soprattutto se "ben confezionata" grazie ad un adeguato lavoro grafico, consente di ottenere attenzione dall'opinione pubblica, dal mondo ecclesiale e civile.

Il vero limite di questa scelta editoriale è legato ai costi, che possono essere mediamente alti. Se non vi è a disposizione dell'Osservatorio un budget sufficiente per una pubblicazione a "dignità di stampa", è comunque possibile produrre un sussidio cartaceo, a costi inferiori. Ad esempio, può essere utilizzato a questo scopo il cosiddetto policopiato, ossia un prodotto realizzato con fotocopie spillate che, grazie ad un accurato lavoro grafico realizzato direttamente dall'Osservatorio, consente di avere a disposizione un prodotto apprezzabile, a costi decisamente più bassi.

I pieghevoli e gli opuscoli sono molto utilizzati per presentare le finalità e le attività dell'Osservatorio. Possono essere utilizzati soprattutto in fase di avvio dei lavori, ma anche in occasione di convegni, seminari, conferenze stampa, allo scopo di far conoscere meglio l'Osservatorio. Gli opuscoli (*brochures*), hanno costi più elevati e prevedono una tipografia che li stampi. Sono comunque più gradevoli da vedere e denotano minore approssimazione. Un pieghevole può invece essere realizzato direttamente dall'Osservatorio con uno dei tantissimi programmi di grafica attualmente esistenti, stampando e ripiegan-

do un foglio A4. I costi sono molto più bassi e presentano diversi vantaggi, tra cui la possibilità di aggiornare i contenuti in tempo quasi reale (ad esempio, in caso di avvicendamenti nell'organigramma dell'Osservatorio).

Una terza via praticabile per presentare un Osservatorio consiste nell'illustrare i risultati delle attività attraverso delle immagini: sotto forma di video o di mostra fotografica. Rispetto a quelle precedentemente analizzate, questa soluzione gode di maggiore immediatezza e può rivolgersi ad un pubblico più vasto, compresi soprattutto i giovani. L'efficacia di tali strumenti risiede anche nella capacità di cogliere le forme di espressione più vicine alla realtà quotidiana: anche se può essere triste ammetterlo, in pochi ormai preferiscono un buon libro ad un film o ad un videogioco.

### **3.4 Bollettino diocesano**

Il bollettino è uno degli strumenti maggiormente utilizzati dalle diocesi per comunicare con la comunità cristiana. Molti bollettini diocesani hanno fatto la loro comparsa agli inizi del Novecento, e dopo circa cento anni costituiscono ancora un punto di riferimento per la comunità.

Solitamente il bollettino non vuole assurgere al ruolo di giornale diocesano, ma si caratterizza piuttosto come strumento di informazione di carattere più interno, orientato prevalentemente all'ambito ecclesiale.

Laddove il bollettino diocesano è presente, può essere molto utile utilizzarlo per diffondere le informazioni provenienti dall'Osservatorio, anche considerando che, spesso, molti bollettini diocesani già prevedono uno spazio dedicato alla Caritas.

Il limite evidente nell'utilizzo di questo tipo di pubblicazione risiede nella diffusione esclusivamente ecclesiale. Va anche detto che, attualmente, la diffusione di molti bollettini via internet consente di estendere il proprio raggio di azione oltre il *target* inizialmente prefigurato (senza dimenticare che presso alcune realtà diocesane i bollettini vengono distribuiti direttamente presso le cassette postali).

## **4. L'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI PUBBLICI**

Tra i compiti dell'Osservatorio quale strumento a disposizione della diocesi e della Caritas diocesana vi è anche

l'organizzazione di eventi pubblici, in particolare legati alla presentazione di nuove pubblicazioni o alla diffusione di dati. Nell'ambito di tali iniziative, uno dei compiti dell'Osservatorio è quello di informare correttamente, evitando i sensazionalismi spesso ricercati dai *media*.

Se da un lato è fondamentale “dare voce” a coloro che sono solitamente ignorati dalla società, dall'altro è necessario porre attenzione affinché i dati comunicati e la lettura effettuata non siano stravolti in sede di presentazione. Ciò è infatti un rischio concreto: di fronte alle pressanti richieste di dati e notizie *scoop*, la tentazione potrebbe essere quella di reagire semplificando eccessivamente i risultati dell'indagine, limitandosi a comunicare quegli aspetti del fenomeno che maggiormente catturano l'interesse dei *media*. Come vedremo a breve, per evitare spiacevoli distorsioni e semplificazioni si dimostra davvero efficace lo strumento del comunicato stampa, redatto dalla stessa équipe dell'Osservatorio, in base ai principali risultati raggiunti.

Tra le prerogative di un Osservatorio può rientrare anche la realizzazione di momenti d'incontro che abbiano come finalità quella di favorire la conoscenza degli attori sociali del territorio, agevolando così di fatto la costruzione della rete. Tra queste iniziative sono compresi anche momenti di formazione su tematiche specifiche (immigrazione, disabilità, disagio giovanile ecc.) rivolti sia al pubblico che al privato sociale.

Organizzare un convegno o un momento pubblico comporta una serie di scelte che metteranno a dura prova abilità e competenze individuali, ma soprattutto la pazienza personale, poiché non tutto andrà secondo quanto programmato. È importante in ogni caso non trascurare nessun aspetto, da quelli che possono apparire più insignificanti (gli allestimenti e le decorazioni delle sale, ad esempio), a quelli maggiormente significativi (dove realizzare l'incontro, i relatori da coinvolgere ecc.).

#### 4.1 Alcune decisioni preliminari

Prima di avviare l'organizzazione pratica dell'evento vi sono alcuni aspetti-chiave fondamentali da verificare:

- ⇒ che non ci siano eventi concomitanti legati allo stesso ambito di interesse;
- ⇒ che il luogo della conferenza sia facilmente accessibile e ben conosciuto;

- ⇒ che ci sia una segreteria che accolga i presenti con cortesia e si assicuri di distribuire a tutti i giornalisti presenti il materiale informativo.

Vanno inoltre tenuti in considerazione alcuni ulteriori “fattori di successo” dell'iniziativa:

- ⇒ *i relatori*: un personaggio conosciuto o un esperto possono attrarre maggiormente le persone e spingerle a partecipare, nonché indurre i *mass media* a seguire l'evento. È bene però prestare attenzione, in quanto alcuni personaggi possono talmente accentrare l'attenzione su di loro da porre in secondo piano l'incontro. Piuttosto che evitare di invitarli, è fondamentale specificare loro tempi e natura dell'intervento, pregandoli di non spingersi oltre;
- ⇒ *il moderatore*: può essere scelto tra i giornalisti locali o nazionali, a seconda del risalto che si vuole dare all'iniziativa. La presenza come moderatore di un giornalista conosciuto indurrà certamente i mezzi di comunicazione a dedicare un servizio all'evento, oltre a costituire elemento di interesse per il grande pubblico. Il moderatore non può comunque essere improvvisato: è auspicabile una persona preparata, non invadente, consapevole del proprio ruolo (non politico ma tecnico);
- ⇒ *distribuzione report*: se l'Osservatorio sta presentando una nuova pubblicazione, la distribuzione gratuita dell'opera può indurre le persone ad accettare più facilmente di compilare la scheda di partecipazione ed eventualmente aderire alla newsletter;
- ⇒ *materiale informativo*: non può mancare, sia per i giornalisti che per il pubblico generale. Non è male distinguere la cartellina dei partecipanti da quella riservata ai giornalisti (vedi oltre, *Cosa mettere nella cartellina*)

#### 4.2 Il comunicato stampa

Il comunicato stampa è un messaggio che si invia ai mezzi di comunicazione per portarli a conoscenza di notizie che riguar-

dano l'iniziativa specifica o le attività dell'Osservatorio. Può essere inviato a giornali, radio, televisioni, agenzie di stampa.

Il comunicato stampa può essere diffuso in occasione di presentazioni pubbliche, di eventi e di iniziative di varia natura, ma soprattutto quando l'Osservatorio diffonde nuovi dati o pubblicazioni. Se strutturato in maniera corretta, il comunicato stampa è uno degli strumenti più importanti per la diffusione di informazioni al pubblico. È importante ricordarsi che il comunicato stampa non muore con la sua diffusione: se la notizia è ben posta ed interessante, da quel comunicato nascerà un servizio giornalistico (tra l'altro, la disponibilità di archivi disponibili *online* prolunga oltre misura la vita di un comunicato stampa).

Occorre inoltre tenere presente che più chiara e ben organizzata è la notizia, più il giornalista sarà incentivato a pubblicarla. Un buon comunicato stampa, infatti, gli semplificherà la vita e in ragione di ciò sarà certamente più motivato a scrivere sul tema in questione. Inoltre, come dicevamo in precedenza, un comunicato accurato consente di evitare, almeno in parte, problemi di cattiva informazione o fraintendimenti, che purtroppo sono sempre possibili.

#### **4.2.1 Alcuni suggerimenti per la realizzazione di un comunicato stampa**

Un comunicato stampa deve avere una forma precisa, strutturata per paragrafi e brevi blocchi di testo. Innanzitutto è bene scrivere in apertura, in modo molto evidente, la dicitura "Comunicato stampa".

Considerando infatti l'abbondante quantità di testi che arrivano ad un giornalista, è utile far distinguere un comunicato da una semplice lettera inviata da un lettore o da una comunicazione interna alla redazione.

Occorre aver presente poi che il giornalista abitualmente legge il comunicato velocemente. Per questo è bene usare una forma grafica che faciliti la comprensione della notizia: in maiuscolo i titoli, in corsivo i sommarietti, in neretto le parole chiave del testo.

Relativamente alla struttura del comunicato stampa, è bene dividerlo in diverse parti, che di seguito analizzeremo separatamente: il **titolo**, il **primo paragrafo** e il **corpo del testo**.

## STRUTTURA DEL COMUNICATO STAMPA

### TITOLO

Avete a disposizione non più di 7-10 parole!

- ↳ concentrate nel titolo il contenuto del comunicato, ma senza farne un riassunto: incuriosite il giornalista con un messaggio accattivante, lasciandogli intuire la possibilità di trovare nel comunicato notizie interessanti per un buon articolo.

### PRIMO PARAGRAFO

Dovete condensare in breve tutte le informazioni del comunicato!

- ↳ per scriverlo vi può aiutare la più classica delle regole del giornalismo: dite subito la notizia attraverso la regola delle cinque “W” (e una “H”):

- Who (chi)?
- What (cosa)?
- When (quando)?
- Where (dove)?
- Why (perché)?
- How (come)?

### CORPO DEL TESTO

- ↳ Potete costruire il testo in modi diversi:

**tecnica della piramide invertita:** prima le notizie più importanti, poi quelle di medio interesse e alla fine le informazioni di supporto. Così se il giornalista non legge l'ultima parte per motivi di tempo, non avrà perso le informazioni fondamentali.

- ↳ **il facsimile di articolo:** facilita il lavoro del giornalista, che vi sarà grato dello sforzo e lo testimonierà pubblicandovi la notizia. Con questa tecnica si riduce anche il rischio di fraintendimenti

#### Accortezze importanti:

- ↳ Fate attenzione ad indicare con esattezza **il luogo dell'evento**.  
Se poco conosciuto, aggiungete qualche indicazione su come arrivare
- ↳ Alla fine del comunicato inserite i vostri contatti: indirizzo, telefono, mail, link, ecc.  
Questo vi darà la possibilità di essere richiamati per fornire ulteriori informazioni.

## 4.2.2 L'invio del comunicato

### **Cose da fare:**

- ⇒ *La scelta dei tempi:* può dipendere dal destinatario, ma anche dal tipo di evento. Un primo comunicato stampa sintetico potrebbe essere mandato molto tempo prima, annunciando semplicemente l'avvenimento. Non è però obbligatorio farlo. Il comunicato in versione completa deve essere sempre inviato a ridosso dell'evento.
- ⇒ *L'oggetto del messaggio e-mail:* quando mandate una mail non scrivete semplicemente nell'oggetto "comunicato stampa". Comunicazioni di questo genere giungono numerose in una redazione. Pertanto è bene che scriviate nell'oggetto il tipo di evento che volete promuovere.
- ⇒ *Messaggi personalizzati:* leggete le pubblicazioni delle testate a cui spedite i comunicati. Questo vi darà la possibilità di scoprire le notizie che maggiormente interessano i giornalisti che contatterete. Inoltre quest'esercizio vi aiuterà a migliorare la forma dei vostri comunicati stampa, che potrete meglio adattare allo stile dei vostri interlocutori.
- ⇒ *Fonti di immagini:* per non appesantire la mail, soprattutto in caso mandate un fax, sia nel comunicato preparatorio che in quello successivo all'evento, può essere utile indicare dove trovare immagini utili. Ovviamente ne dovete detenere il *copyright*, e dovete indicare che le mettete a disposizione di tutti coloro che vogliono scrivere un articolo o realizzare un servizio sull'avvenimento.
- ⇒ *Dopo l'evento:* può essere molto utile mandare un nuovo comunicato stampa dopo l'evento, indicando i principali risultati emersi e le persone intervenute. Questo va fatto però entro qualche ora dalla realizzazione dell'incontro.
- ⇒ *Se il giornalista è assente all'evento:* un giornalista che ripone fiducia in voi come sorgente d'informazioni, potrebbe decidere comunque di pubblicare la notizia, attingendo da

quanto scritto da voi. Anche in questo caso potrebbe essere utile mettere maggiori notizie sul sito internet.

### **Le cose da non fare:**

- ⇒ Mai superare la pagina come lunghezza, soprattutto se inviate il comunicato via fax. Se il programma dell'evento dovesse essere troppo lungo è possibile rimandare al sito internet per tutti i dettagli.
- ⇒ Evitate un linguaggio gergale o di settore, così come un'eccessiva enfattizzazione nei toni. Date giusta importanza all'evento promosso, ma non cercate di convincere i vostri interlocutori che sono dinanzi al più straordinario evento che la storia ricordi! Non è bene dare l'impressione di essere dei "piazziisti" che vogliono vendere a tutti i costi la loro merce. Il linguaggio deve essere chiaro, semplice, lineare. Chiunque deve poter capire di che cosa si tratta, anche se non è un esperto nel campo.
- ⇒ Evitate assolutamente errori grammaticali e non utilizzate frasi inflazionate. Ponete massima attenzione a riguardo.
- ⇒ Se inviate il comunicato stampa tramite e-mail a più persone contemporaneamente, inviatelo con i destinatari in ccn (copia conforme nascosta). Se non farete ciò renderete visibile a tutti i destinatari la vostra mailing list. Questo probabilmente condannerà i vostri contatti ad un continuo spamming. Di ciò certamente non ve ne saranno grati, e potrebbero decidere di cambiare l'indirizzo e-mail senza comunicarvi il nuovo.
- ⇒ Non scrivete mai in prima persona ed evitate superlativi.

## 4.3 La conferenza stampa

Una conferenza stampa si convoca mandando ai giornalisti un invito ad essere presenti ad un evento, nel quale saranno fornite informazioni importanti o verranno illustrati nuovi dati e/o fenomeni. Lo scopo principale della conferenza stampa è quello di raggiungere tutti i mezzi di informazione simultanea-

mente. Una conferenza stampa dovrebbe essere programmata con un certo anticipo, ma ci sono casi in cui è necessario realizzarla nel giro di poche ore, soprattutto quando ci troviamo davanti ad avvenimenti improvvisi, che richiedono l'attivazione di iniziative comunicative tempestive.

#### 4.3.1 Come è strutturata una conferenza stampa

In un primo momento avviene la presentazione dell'evento, della notizia o dei dati da parte del direttore della Caritas diocesana o del responsabile dell'Osservatorio. Dinanzi ad avvenimenti di particolare interesse, però, la voce diretta del Vescovo può risultare di maggiore interesse per i mezzi d'informazione. È possibile utilizzare mezzi audiovisivi per migliorare la qualità e la chiarezza della notizia, ma soprattutto per facilitare la diffusione dei dati ai giornalisti presenti.

Successivamente deve essere previsto un momento di approfondimento e discussione.

Può essere utile a questo scopo la presenza di un esperto del campo, che possa suffragare quanto esposto in precedenza. Diventa quindi fondamentale realizzare uno spazio dedicato interamente ai giornalisti per domande di approfondimento.

Dovrà essere il referente per la comunicazione a stabilire chi deve prendere di volta in volta la parola, per evitare che le domande si sovrappongano creando caos ed equivoci.

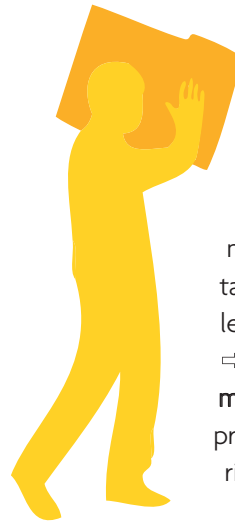
Una cartella stampa da consegnare ai giornalisti presenti è fondamentale per aiutarli nel lavoro. All'interno dovrà esserci materiale informativo di supporto all'incontro.

#### 4.3.2 Il materiale informativo e la cartellina

Non è possibile pretendere che i giornalisti conoscano il nostro settore con la stessa competenza: anche le informazioni per noi scontate, non è detto che lo siano per loro. Pertanto, per facilitare il loro compito, è fondamentale preparare materiale informativo quanto più completo e documentato, da inserire in una cartellina.

Può essere elegante, ma anche molto utile, apporre sulla cartellina un adesivo con logo, titolo, data e luogo della conferenza stampa, così che la suddetta cartellina non vada "smarrita" sulla scrivania del giornalista.

È possibile predisporre due cartelline diverse: una per il pubblico generale, contenente materiale sintetico di divulgazione, e una per i giornalisti, contenente il comunicato stampa, eventuali pubblicazioni omaggio, materiale e documentazione di approfondimento, schede di contatto per eventi futuri, nominativi di riferimento in Caritas, ecc.



#### 4.3.3 Cosa mettere nella cartellina:

- ⇒ il **comunicato** realizzato per la conferenza stampa;
- ⇒ un **foglio di dati**, sotto forma di grafici e tabelle; può aiutare nella comprensione e nella lettura del fenomeno, e può risultare di utile supporto grafico per un eventuale articolo;
- ⇒ una **documentazione esplicativa sul fenomeno** in esame è utile per rendere più comprensibili aspetti riservati agli "addetti ai lavori" e aiutare i giornalisti ad entrare maggiormente in sintonia con quanto presentato;
- ⇒ un **profilo dei relatori** e una **sintesi degli interventi**, magari precedentemente preparata da loro stessi, per evitare incomprensioni e "strafalcioni giornalistici";
- ⇒ una **scheda illustrativa** dell'Osservatorio e/o della Caritas, contenente date ed attività realizzate. Può aiutare non solo il loro lavoro, ma anche la promozione di ciò che si realizza quotidianamente;
- ⇒ includere eventuali **foto** e l'indicazione dell'eventuale **link** dove prelevarle.

#### 4.4 La diffusione della rassegna stampa tematica sull'evento prodotto

Nel settore comunicativo, tra i compiti di un Osservatorio vi può anche essere la realizzazione di una rassegna stampa, legata a particolari eventi presentati, a dati e pubblicazioni, ecc.

Raccogliendo articoli di giornali, ma anche servizi televisivi o radiofonici, si ha la possibilità di capire come l'Osservatorio e gli eventi da esso promossi siano "visti" dai mezzi di informazione e di conseguenza dall'opinione pubblica.

Raccogliendo questo materiale, e organizzandolo poi in maniera organica, potrebbe essere possibile dar vita ad una pubblicazione specifica sul tema, in cui approfondire il modo in cui l'Osservatorio viene "letto" dai mezzi di informazione. Realizzando in occasione di ogni evento un'adeguata rassegna stampa è anche possibile osservare come tale percezione muti nel tempo.

Tale elemento di confronto storico può costituire un valido termometro sull'andamento di tale rapporto, sui successi ottenuti (in termini di ricaduta comunicativa), ma anche del lavoro che c'è ancora da fare per migliorare il modo di comunicare l'osservazione da parte dell'Osservatorio.







## CAPITOLO 9

### Dall'analisi alla restituzione dei dati

#### 1. NON SOLO REPORT O DOSSIER

Negli ultimi anni, grazie al sostegno di Caritas Italiana per l'attività di raccolta dati e valorizzazione pastorale, la restituzione dei dati raccolti dagli Osservatori è stata effettuata principalmente attraverso la forma dei Report o dei Dossier (regionali, diocesani, ecc.).

Su tali forme di pubblicazione, ritenute ormai indispensabili, si caricano molte attese, sia della società civile che della comunità ecclesiale. Tuttavia, il lavoro dell'Osservatorio, anche se può culminare con l'uscita di un dossier/report, non si esaurisce certamente con esso: la diffusione pastorale dei dati e delle informazioni dovrebbe invece prevedere strumenti diversificati: opuscoli, articoli per la stampa cattolica e laica, interventi, *slides* in formato *power point*, che vanno comunque a costituire un patrimonio prezioso per gli operatori e gli animatori del territorio.

La possibilità di estendere la restituzione delle osservazioni oltre il mero strumento del dossier offre la possibilità di una lettura "in tempo reale" di alcuni fenomeni e delle emergenze sociali: in questo senso, una pubblicazione annuale/biennale corre il rischio di non considerare in modo tempestivo i mutamenti che avvengono nelle nostre città e nei nostri territori, i provvedimenti delle amministrazioni locali, le piccole e grandi emergenze sociali, ecc. Su questi fenomeni dovremmo avere sempre qualcosa di nuovo da dire, qualche approfondimento da effettuare, qualche piccola spia da non trascurare.

In questo senso, il valore aggiunto degli Osservatori pro-

mossi dalla Caritas risiede proprio nella loro natura di fonte primaria, di frontiera: gli operatori della Caritas, per loro natura collocati negli avamposti del disagio, se opportunamente formati e coinvolti, possono rappresentare una naturale antenna per cogliere la maturazione dei tempi e le nuove tendenze del disagio sociale.

#### 2. ASPETTATIVE E ATTESE DEL REPORT

Pur con i limiti e le criticità precedentemente osservate, la predisposizione di un report/dossier rappresenta una delle modalità più diffuse ed efficaci di rappresentare e divulgare le osservazioni realizzate da un Osservatorio delle povertà e delle risorse. Tuttavia, prima di lanciarsi nella scrittura di tale opera, sarà opportuno per ogni diocesi e ogni regione partire dalla situazione in cui ci si trova, operando alcune riflessioni preliminari.

##### 2.1 A chi si rivolge un report? Che cosa ci si attende da noi?

Dinanzi ad una pubblicazione realizzata dalla Caritas le attese sono sempre molto elevate.

Noi siamo quelli che *"se la intendono con i poveri"*, e di cui i poveri si fidano. Spesso è così che siamo visti. Questo diffuso atteggiamento può trasformarsi in un'arma a doppio taglio: se da un lato il "marchio Caritas" è considerato tra i più affidabili, ciò comporta anche una seria responsabilità per chi opera in nome e per conto di esso, proprio perché il "nostro marchio" deve sempre essere quello del cristiano. A volte la Caritas è una presenza scomoda, perché il mandato evangelico ci ha insegnato a non smettere mai di domandare, seguendo l'esempio della vedova importuna. Ma il nostro costante chiedere dovrebbe essere sempre rivolto in favore degli ultimi. Occorre perciò fare molta attenzione affinché il nostro lavoro, i nostri dati, le nostre pubblicazioni, non siano mai strumentalizzate da nessuno. O perlomeno, non in mio nome: *not in my name*.

##### 2.2 Le attese dei Centri di Ascolto e dei Laboratori di promozione delle Caritas parrocchiali

Un report deve essere rivolto in primo luogo a coloro che sono quasi sempre i protagonisti della raccolta dei dati: i Centri di Ascolto. La restituzione dei dati ai Centri di Ascolto è impor-

tante innanzitutto per aiutare gli stessi a crescere nella dimensione dell'osservazione, ma anche per motivarli al faticoso compito di compilare la scheda relativa agli utenti, o comunque di compilare questionari o partecipare ad altre esperienze di ricerca/raccolta dati (gli operatori dei Centri di Ascolto possono anche essere intervistati, a titolo di testimoni privilegiati, sulla conoscenza di determinati fenomeni e situazioni di povertà).

La collaborazione con i Laboratori di promozione delle Caritas parrocchiali può assumere diverse modalità, tra cui la possibilità di sviluppare dei cammini formativi, da realizzare assieme all'Osservatorio. In questo senso, lo strumento del report può rappresentare, al tempo stesso, un punto di partenza ma anche uno strumento per la realizzazione di tale percorso. Nei confronti dei Laboratori, l'obiettivo è duplice: sensibilizzarli alle situazioni di bisogno locale e rendere la lettura sociologica "più vicina" alla dimensione della Caritas parrocchiale. A questo riguardo, una ricaduta "leggera" ma costante del lavoro dell'Osservatorio sugli operatori dei Centri di Ascolto e dei Laboratori risiede nella valenza formativa di tale collaborazione: con il tempo, gli stessi operatori potrebbero assumere un ruolo da "protagonisti" dell'osservazione e della ricerca, sviluppando percorsi condivisi di "ricercazione", utili per aumentare il livello di consapevolezza degli operatori e la loro capacità di lettura dei bisogni e delle risorse.

### **2.3 Le attese della comunità cristiana e delle chiese locali**

La valorizzazione e la ricaduta pastorale rappresentano lo scopo primario per qualsiasi report o dossier realizzati nell'ambito Caritas. Purtroppo, il mondo ecclesiale può sembrare a volte meno attento alle pubblicazioni e ai dati provenienti dalla Caritas, rispetto al forte interesse riscontrato invece presso la società civile. Proprio per questa ragione, è importante prevedere all'interno del report un capitolo di approfondimento pastorale o comunque una sezione di lettura pastorale dei dati, che faccia da ponte tra l'analisi sociologica e la dimensione evangelica. Tale contributo può diventare uno strumento basilare di diffusione e sensibilizzazione in ambito ecclesiale.

A questo riguardo, la centralità della parrocchia è fondamentale. Qualsiasi sia stato il livello di raccolta dei dati (nazio-

nale, regionale, diocesano, zonale, ecc.), non si può prescindere dal coinvolgimento della dimensione parrocchiale: in altre parole, occorre sempre realizzare delle pubblicazioni che siano vicine alla quotidianità della fede. I report vanno quindi pensati e realizzati in modo da essere fruibili soprattutto a livello di animazione parrocchiale. Per questo motivo appare opportuno affiancare alla pubblicazione anche altri strumenti, come video, cartelloni, riduzioni animate, che vanno nella direzione di rendere comprensibili i fenomeni osservati e i contenuti offerti nella pubblicazione. Il più possibile, a tutti i livelli.

### **2.4 Le attese della società civile e delle istituzioni**

Uno dei nostri compiti è certamente quello di spingere la società civile a compiere riflessioni approfondite sui mutamenti continui della società, nella direzione di produrre azioni positive in favore dei poveri, degli emarginati, degli ultimi. Le istituzioni, in particolare, si attendono dalla Caritas quelle analisi e quelle risposte che loro stesse non riescono sempre a prefigurare e fornire. In effetti, siamo quelli che danno informazioni utili alle programmazioni (o per lo meno così ci fanno credere). Tuttavia, a volte, la tentazione delle istituzioni è quella di demandare alla Caritas compiti e ruoli che sono invece propri delle responsabilità pubbliche. A questo riguardo, occorre sempre ricordare che il nostro ruolo è di collaborazione e di stimolo, e non di sostituzione.

Questo è vero anche nella dimensione dell'osservazione: se è vero che le "antenne" dei Centri di Ascolto hanno la possibilità di rilevare situazioni di bisogno che possono facilmente sfuggire ad altri osservatori, occorre ricordare sempre che i nostri dati e le nostre informazioni non vogliono, e non possono, rappresentare da soli l'universo delle povertà, ma costituiscono solamente uno spaccato dell'intero fenomeno.

La forte presenza di volontari qualificati nei Centri di Ascolto offre comunque un valore aggiunto, difficilmente reperibile in altre agenzie sociali: la gratuità, la possibilità di "perdere tempo" con le persone, l'opportunità di aperture impensate, l'incontrarsi in luoghi neutri, non ultimo, la garanzia del già citato "marchio Caritas". Tutto questo consente di poter usufruire di "punti di osservazione" inediti, almeno rispetto alle rilevazioni tradizionali. Tali punti di vista, se opportunamente governati,

possono fornire informazioni originali e inconsuete per una lettura nuova e approfondita dei bisogni delle persone.

### 3. PERIODICITÀ E TEMPI DI LAVORO

#### 3.1 I frattempi

Da un lato, l'uscita periodica di un report può produrre il rischio di inflazionare la comunicazione, suscitando nel lettore la sensazione del "già visto". È anche vero che alla fatica di raccogliere dati e informazioni per l'uscita annuale di un report non può sostituirsi la pubblicazione occasionale di un testo, "quando si ha qualcosa di nuovo da dire" o, peggio, "quando si potrà".

È necessario darsi un metodo nel tempo, e questo sia per tenere sempre desto negli operatori degli Osservatori il desiderio della ricerca, sia per mantenere in qualche modo alta, nella società civile e nella comunità cristiana, l'aspettativa della pubblicazione. La definizione di un intervallo di tempo tra le varie restituzioni su stampa risponde anche all'esigenza di alternare alla pubblicazione del report una fase di diffusione, decantazione e riflessione sul territorio nel quale si lavora.

Ma cosa fare tra un report e quello successivo? Non si tratta certamente di "riempire" il tempo, ma di sviluppare una serie di azioni di ricaduta e divulgazione, che hanno la stessa importanza delle attività realizzate per la rilevazione dei dati e la produzione materiale del testo.

Ad esempio, nel corso dell'intervallo di tempo tra un report e l'altro, oltre alla programmazione della ricaduta pastorale, si può prevedere il confezionamento di un approfondimento tematico, relativo ad un fenomeno di cui si coglie nel territorio una particolare urgenza, oppure emergente dai primi riscontri alla pubblicazione del report. In questo senso, la periodicità biennale del report favorisce la realizzazione di approfondimenti tematici, su cui lavorare e produrre uno o più documenti intermedi, utili per la ricaduta pastorale e civile.

Mentre si lavora alle ricadute del report pubblicato oggi, è quindi opportuno non perdere le occasioni di arricchimento: i momenti di discussione pubblica o privata, gli incontri dedicati agli addetti ai lavori, gli interventi a convegni o a seminari... Tutto questo può costituire fonte di nuovi spunti o di segnali utili per individuare approfondimenti.

Anche i Centri di Ascolto, opportunamente coinvolti, possono rappresentare una preziosa fonte di informazioni, utilizzabile anche nei "frattempi". Da un lato, i Centri di Ascolto possono fornire richieste di approfondimento; dall'altro, in quanto luoghi d'osservazione privilegiati, possono rappresentare un'utile fonte di conoscenza, in grado di fornire informazioni significative anche su problematiche molto specifiche, inedite o emergenti.

#### **Spigolature**

*Durante un dibattito sulla giornata mondiale della donna, a cui una Caritas era stata chiamata a dare un contributo, emerse l'ancora sconosciuto ruolo dell'imprenditoria delle donne immigrate. Si chiese qualche informazione ai Centri di Ascolto ed emerse che l'imprenditoria era una risorsa che aveva portato qualche risultato positivo nella soluzione di alcuni casi, sempre con protagoniste le donne. Analogamente, durante la stesura di un report diocesano, grazie a un'intervista a una criminologa sui temi degli adolescenti immigrati, e visti i dati sulle carcerazioni particolarmente inquietanti, ci si è resi conto di poter fare un approfondimento sul carcere.*

### 3.2 La calendarizzazione dei lavori

Se il tempo fosse un gambero... La prima data da stabilire non dovrà essere tanto la data dell'inizio dei lavori, quanto quella della fine: individuare il giorno in cui il report sarà presentato aiuterà infatti l'équipe di lavoro a darsi delle scadenze intermedie, a compiere verifiche periodiche, a rimanere nei tempi. Nella decisione della data sarà opportuno tenere conto di una serie di interrogativi:

- ↳ Quando è avvenuta l'uscita dell'ultimo report/dossier?
- ↳ Di quante forze si può disporre? Su quali nuove energie si può contare?
- ↳ Ci saranno elezioni amministrative nel corso dei prossimi 12 mesi?
- ↳ Ci sono progetti in corso che si stanno monitorando?
- ↳ Sono individuabili alcune specifiche emergenze sociali?

È sulla base delle risposte a tali domande che sarà possibile stabilire i tempi del proprio lavoro, all'interno di un orizzonte temporale che, tra scrittura del testo, stampa, divulgazione e ricaduta socio-pastorale, può impegnare gli operatori dell'Osservatorio anche per 2-3 anni.

Nel lavoro di programmazione si colloca anche la calendarizzazione per l'uscita del report, che potrà essere pubblicato come "aggiornamento" di quello precedente (se esiste), ma che dovrà comunque contenere qualche novità di richiamo, a carattere qualitativo o come approfondimento di un particolare problema.

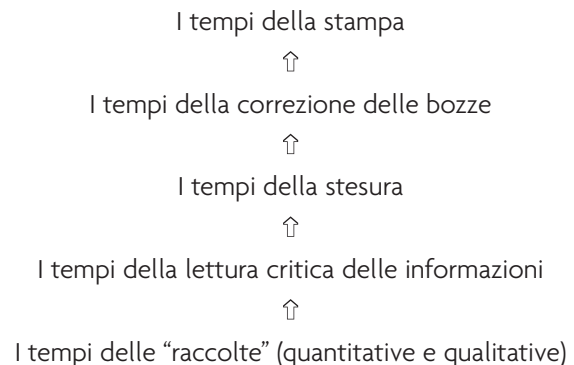
Ecco alcuni accorgimenti ulteriori, da tenere in considerazione nel momento di calendarizzare la pubblicazione di un report:

- ↳ evitare i *tempi sospetti* o i tempi facilmente sfruttabili da campagne elettorali (accertarsi bene della non concomitanza con elezioni locali);
- ↳ evitare gli *"ingorghi di pubblicazioni"*: valutare se sono previste, nell'ambito delle diocesi, altre uscite. La sovrapposizione rischia non solo di deviare la visibilità del report e indurre in spiacevoli confusioni, con prodotti simili (si pensi al rischio di sovrapposizione/confusione con il *Dossier Statistico Immigrazione*, che prevede da alcuni anni una

propria uscita annuale, con approfondimenti per ogni regione);

- ↳ evitare i tempi in cui è prevedibile un *sovraccarico di notizie* sui giornali locali (per alcune regioni tale periodo può coincidere con l'estate, per altre l'inverno; in alcuni territori potrà invece essere propizio il tempo d'avvento o il tempo quaresimale, in altri no...);
- ↳ si potrà anche stabilire una *data particolarmente favorevole*, ad esempio in concomitanza con una festa patronale fortemente sentita. Non si escluda la possibilità di stabilire una data tradizionale di uscita del dossier, anche a scadenza biennale.

Una volta stabilita la data di uscita del report/dossier, si procederà a ritroso nella calendarizzazione delle scadenze, considerando alcuni passaggi-chiave:



La definizione delle scadenze è molto importante: è infatti facile scivolare coi tempi, concedersi "ancora qualche giorno" (su questo aspetto, l'ambiente ecclesiale non aiuta affatto).

La puntualità è fondamentale dal primo momento, anche per evitare "effetti domino", che rischiano di far ritardare di mesi la stesura definitiva. A questo riguardo, non vanno sottovalutati i tempi di revisione, correzione bozze, correzione dell'impaginazione, quasi sempre legati a tempi di altre persone, esterne all'équipe dell'Osservatorio: per questi motivi, occorrerà prevedere la conclusione della stesura dei contenuti con largo anticipo rispetto alla stesura definitiva del testo.

È anche vero che è possibile fissare scadenze improrogabili solo se queste tengono veramente conto dei tempi tecnici del lavoro: programmare date troppo strette, di cui già si prevede la non sostenibilità, è controproducente. Piuttosto, è preferibile offrire una scadenza “augurabile” e una seconda “improrogabile” e definitiva.

#### **4. UN FOGLIO BIANCO DAVANTI, CHE PAURA!**

Da dove è possibile iniziare la stesura di un report?

È questa probabilmente la prima domanda che ci si pone quando si comincia questo lavoro. Un report non può mai essere frutto d'improvvisazione. Per quanto all'inizio non sia possibile conoscere tutte le variabili e tutte le risorse a propria disposizione, occorre pianificare fin da principio le proprie azioni.

##### **4.1 L'importanza di darsi un metodo**

Darsi un metodo di lavoro diventa pertanto la prima preoccupazione, e questo per evitare dispersione di tempo e di energie. Poiché la realizzazione di un report non può mai essere frutto del lavoro di una singola persona, è bene che l'équipe che collabora alla realizzazione della pubblicazione si incontri in diverse occasioni, per decidere insieme i passi da compiere. Confrontarsi, anche più volte, non è mai tempo sprecato. A livello generale, il metodo di lavoro di un'équipe Caritas deve sempre partire dal rispetto dell'altro; tale prerogativa è ancora più evidente nel caso di un gruppo di ricerca, che dovrebbe sempre partire da un incontro di persone disposte ad ascoltarsi e a lavorare fattivamente insieme.

L'analisi dei tempi di realizzazione dell'opera deve tener conto di possibili slittamenti, anche perché è possibile che alcune risorse vengano meno lungo il cammino. È importante

pertanto pianificare il lavoro puntando in alto, ma sempre facendo attenzione a non spingersi oltre le proprie possibilità, per non rischiare inevitabili e frustranti fallimenti.

In ogni caso, nel momento in cui si è ufficializzata la data di presentazione del report, è sempre bene rispettarla: per non far “invecchiare” i dati e soprattutto per non perdere credibilità nei confronti dei propri interlocutori, interni ed esterni.

##### **4.2 L'indice**

L'indice della pubblicazione dovrebbe costituire il punto di partenza e di confronto per l'équipe che deve realizzare un report di ricerca.

L'indice va composto a seconda degli obiettivi preposti e del materiale a disposizione, per cui è bene realizzarne uno di massa, suddiviso per capitoli, sottocapitoli e paragrafi, pensando già a cosa scriverci dentro. Questo accorgimento faciliterà coloro che si troveranno dinanzi al fatidico foglio bianco. L'indice diventa pertanto un'utile guida sia per la singola persona, dinanzi al lavoro da svolgere, che per l'intero gruppo di ricerca.

Occorre però la consapevolezza che il cosiddetto “indice di massima” è ad esclusivo servizio degli estensori del report e non viceversa, per cui esso può cambiare in corso d'opera, a seconda delle osservazioni emerse. Cambiare i titoli di capitoli e paragrafi, spostarli, ripensarli, è un'operazione legittima e doverosa che aiuta a perfezionare il tema da trattare e la stesura stessa del report. Non si tratta di tempo perso.

Una buona consuetudine è anche stabilire, in modo del tutto indicativo, il numero di pagine per ogni capitolo, e questo per evitare sbilanciamenti e distribuire meglio i carichi di lavoro. Un accorgimento è quello dei box percentuali, che possono aiutare a definire meglio la struttura del testo (vedi schema successivo).

## SCHEMA DI INDICE PER REPORT/DOSSIER

L'ampiezza dei box che seguono offre un'indicazione approssimativa e indicativa dello spazio dei rispettivi capitoli

### CAPITOLI E SOTTOCAPITOLI

%

10

**Presentazione/Introduzione**

20

**1. Contesto socio-economico di riferimento**

1.1 Breve cenno introduttivo sulla situazione socio-economica della regione/diocesi

30

1.2 Quadro delle dimensioni socio-demografiche

1.3 La storia sociale del territorio

40

**2. La situazione del welfare in regione**

2.1 Il modello di welfare regionale

2.2 Recenti leggi e provvedimenti in materia di assistenza sociale

50

**3. La lettura dei dati e delle interviste**

60

3.1 Dati relativi alle persone accolte nei centri di ascolto nel corso del 2008

70

3.2 Le interviste agli utenti e ai testimoni privilegiati

80

**4. Lettura e prospettive pastorali**

90

100

**Appendice (gruppo di lavoro, tabelle, schede/questionario interviste, note, riferimenti bibliografici)**

## 5. LA DISTRIBUZIONE DEI COMPITI

Di norma, l'Osservatorio delle povertà e delle risorse è formato da un'équipe di persone, non da un singolo individuo. Perciò, accanto al naturale bisogno di dividersi i compiti e/o i capitoli, è necessario prevedere dei momenti comuni di scambio, a volte anche puramente tecnico, per evitare linguaggi e impostazioni troppo divergenti, per evitare ripetizioni, per stimolare reciprocamente intuizioni nuove alla luce delle osservazioni degli altri.

La crescita del lavoro e di conseguenza del gruppo non può mai dipendere dagli sforzi, pur lodevoli, di una singola persona. Pur essendo positiva pertanto una figura centrale di coordinamento, non deve spettare a questa l'assegnazione "di ufficio" di ruoli e compiti, anche per evitare malumori ed incomprensioni, che difficilmente porteranno buoni frutti.

### 5.1 Il coordinatore del report

È una figura importante, soprattutto quando le persone che scrivono sono tante. Dovrà avere la fiducia di tutti e fare in modo che i contenuti assegnati a ciascuno siano ben chiari, in modo da non disperdere energie in inutili ripetizioni. Al coordinatore/curatore spetterà la responsabilità della omogeneizzazione dei capitoli, in modo che tutti abbiano la stessa chiarezza comunicativa e, per quanto possibile, lo stesso stile. Se si prevedono interventi o interi capitoli a cura di esperti, o comunque di persone al di fuori dell'équipe degli estensori, sarà responsabilità del curatore prendere nota di tali contributi e specificarli nel testo, per non rischiare di tralasciare qualche nominativo in particolare.

### 5.2 L'assunzione di responsabilità

È bene che all'interno dell'équipe di lavoro, ognuno si occupi di quella parte del testo che sente più affine alle proprie capacità ed alla propria professionalità. Ma affidare una parte specifica ad una singola persona non significa in ogni caso un'assunzione di responsabilità personale. È invece opportuno favorire la discussione collegiale, anche in riferimento alle bozze di singoli capitoli, già assegnati a distinti autori capo-fila. Allo stesso modo, assumersi la responsabilità di un capitolo non deve significare assumersene le colpe in caso di fallimen-

to. Questo è il primo presupposto per la buona riuscita di un report e per la crescita individuale e collettiva di un Osservatorio.

### 5.3 Il lavoro insieme

Per i motivi anzidetti, può essere buona prassi affidare una parte del lavoro o un capitolo a più persone contemporaneamente. Spetterà poi al gruppo ristretto organizzare in modo autonomo la distribuzione dei compiti. Ancor più in questo caso, però, occorre che sia esaltato quello spirito di servizio e di collaborazione che dovrebbe costituire parte integrante del Dna di chi lavora in Caritas.

Non bisogna dimenticare che l'imperativo assoluto non è quello della produzione di un sussidio scientificamente valido, quanto piuttosto imparare a lavorare insieme per il raggiungimento di un obiettivo comune. Uno spirito del genere, legato alle specifiche competenze di ciascuno, porterà certamente alla realizzazione di un valido report.

### 5.4 I contributi esterni

Potrebbe succedere che, nella stesura di un report, si senta la necessità di affidare un intero capitolo o un argomento specifico a una figura esterna, ritenuta esperta e competente. Anche in questo caso sarà importante che tale figura sia conosciuta e accettata da tutti, e che sia profondamente informata delle finalità del report. Per quanto possibile, dovrà partecipare ad almeno una delle riunioni del gruppo di redazione, anche per immergersi nell'atmosfera culturale e valoriale in cui si sta sviluppando il testo. In questo modo il suo contributo si armonizzerà meglio con gli altri capitoli e non avrà il sapore del "pezzo forte" o dell'allegato.

## 6. LA DESCRIZIONE DELLE FONTI E DELLA METODOLOGIA DI INDAGINE

Le fonti statistiche e informative vanno sempre specificate e descritte, anche quando si elaborano in proprio dati forniti da altri.

Anche per quanto riguarda le fonti squisitamente nostrane, come i Centri di Ascolto, è necessario descrivere la tipologia dei Centri coinvolti nella rilevazione, specificare se i dati analizzati riguardano la totalità dei centri e delle strutture o solo un campione, ecc.

Anche per quanto riguarda la parte qualitativa è necessario dettagliare la metodologia di ricerca adottata, specificando anche l'eventuale criterio con cui sono state selezionate le unità di indagine.

## **7. CERTE PICCOLE ATTENZIONI... AL TESTO**

Anche se il lavoro di équipe e la figura del coordinatore dovrebbero garantire la conoscenza dei contenuti da parte di tutti, la rilettura delle bozze nella loro sequenza finale sarà decisamente opportuna, anche per identificare e correggere refusi, incongruenze o forme lessicali non gradevoli.

È importante prevedere sempre un giro di bozze, anche se il testo è affidato ad un tipografo e non ad un editore tradizionale. Tutta l'équipe di ricerca è bene che rilegga il lavoro per intero, con particolare attenzione a quelle parti che non sono state redatte in prima persona. Questo lavoro consente di evitare il rischio che uno stesso argomento sia affrontato più volte oppure che siano riportati dati e affermazioni contrastanti tra di loro (la presenza "controllata" di posizioni interpretative diverse sugli stessi fenomeni va comunque valutata positivamente, e costituisce un valore aggiunto allo spessore scientifico della pubblicazione).

### **7.1 Una persona esterna**

Affidare la lettura delle bozze ad una persona competente (ad esempio un giornalista, o un insegnante di italiano) o comunque ad una persona esterna all'équipe di lavoro, consente spesso di accorgersi di errori ed incongruenze che gli autori direttamente coinvolti non riescono a scorgere. Si consiglia inoltre di eseguire la rilettura su carta e non direttamente dal video: questo piccolo accorgimento faciliterà la percezione di errori e sviste. Anche la lettura ad alta voce può facilitare l'individuazione di passaggi oscuri, "vicoli ciechi", incongruenze e altri problemi del testo.

### **7.2 Impaginazione e correzione di bozze**

Le tipografie utilizzano spesso programmi di impaginazione diversi da quelli solitamente in uso nei comuni personal computer. Questo fatto può causare errori che si ripercuotono nel testo, soprattutto laddove si utilizzino grafici e tabelle. È per-

tanto conveniente utilizzare, per la correzione, una bozza direttamente stampata dalla tipografia. Successivamente, anche dopo che la tipografia ha effettuato le correzioni segnalate, è auspicabile un'ultima rilettura complessiva del testo.

Nella revisione dell'impaginazione sarà opportuno tenere presenti alcuni piccoli accorgimenti, forse scontati:

- ↳ evitare il "salto pagina" all'interno di una tabella;
- ↳ evitare il salto pagina tra la tabella e il proprio titolo o tra le tabella e la propria legenda;
- ↳ far comparire, il più possibile, eventuali note all'interno della stessa pagina di riferimento;
- ↳ un capitolo deve sempre iniziare in una pagina nuova;
- ↳ evitare di utilizzare una nuova pagina solo per poche parole;
- ↳ evitare un salto pagina subito dopo un titolo o un sottotitolo.

### **7.3 La cura dell'immagine**

Un dossier deve avere un impatto di immediata chiarezza. A questo deve contribuire la scelta del carattere di stampa che, salvo esigenze particolari, è bene sia sempre lo stesso nell'ambito della stessa pubblicazione. I titoli e i sottotitoli devono avere una buona evidenza, attraverso l'uso del grassetto o di un corpo di scrittura più grande. Può essere opportuno l'inserimento di box esplicativi che devono essere ben riconoscibili (ad esempio attraverso una cornice). Anche le eventuali immagini devono avere uno spazio definito e non devono mai essere pensate nell'ottica di arredo iconografico o di riempimento di spazio. Anche lo studio della copertina e del titolo dovrà rispondere al criterio dell'immediata chiarezza: è bene privilegiare l'essenzialità ed evitare immagini o frasi particolarmente pietistiche. Sulla copertina dovrà comparire sempre il logo Caritas. È opportuno, nella quarta di copertina (il retro del volume) o nella conclusione del dossier, citare i nomi delle persone che hanno collaborato. Anche la bibliografia, che va inserita nelle ultime pagine, dovrà essere chiara ed essenziale.

## **8. RICADUTE CASUALI, RICADUTE PROGRAMMATE**

La pubblicazione avrà ricadute immediate e ricadute più lente. I tempi di tali ricadute vanno rispettati e monitorati scrupolosamente.



Nell'immediato, ovviamente, ci sarà la risonanza dei media. In tempi successivi ci saranno richieste di incontri, di approfondimenti, di materiale da parte di studenti in "odor di tesi"...

Non mancheranno quindi una serie di ricadute che si possono definire "casuali", da parte di persone o gruppi che hanno interesse ad approfondire determinati temi, e che costituiscono comunque un buon indicatore della validità del lavoro dell'Osservatorio e del report prodotto.

Esiste naturalmente il rischio concreto che l'inseguimento delle ricadute casuali faccia trascurare la ricaduta pastorale vera e propria, che non potrà prescindere dalla collaborazione sinergica e strutturale con gli uffici diocesani, con le Caritas parrocchiali o zonali, con l'ambito ecclesiale in genere. Ricordiamo che l'obiettivo fondamentale del lavoro dell'osservatorio è sempre di tipo pastorale, e tale aspetto va adeguatamente pianificato e implementato.





## CAPITOLO 10

### L'animazione pastorale

#### 1. COS'È L'ANIMAZIONE PASTORALE (DI COSA PARLIAMO)

Il termine “animazione”, il cui etimo deriva dal latino (*animatio, -onis*), rimanda direttamente alla capacità di rendere vitale un qualcosa, di *infondere l'anima* ad una data realtà. In ambito ecclesiale, quando si parla di attività di animazione, ci si riferisce ad uno degli aspetti più importanti e allo stesso tempo più delicati di tutta l'attività condotta dagli operatori della pastorale.

In particolare, rispetto al servizio svolto dagli Osservatori delle povertà e delle risorse, il termine “animare” evoca vitalità, una realtà dinamica, un agire concreto rispetto ad un obiettivo fondamentale affidato dal Vangelo: essere testimoni della Carità, e dunque dell'amore di Cristo, nel servizio di osservazione dei poveri e delle povertà, ma anche delle risorse ecclesiali e civili esistenti, coinvolgendo appieno le comunità cristiane.

In questo senso l'animazione degli Osservatori si traduce in una testimonianza capace di incarnarsi nel quotidiano vissuto dei territori, nelle comunità parrocchiali e nella vita delle persone.

In termini squisitamente pastorali, pertanto, l'animazione presuppone il pieno *coinvolgimento* delle comunità ecclesiali nel sensibilizzarle, renderle consapevoli e responsabilizzarle in ordine ad una data realtà. Nel nostro specifico, si tratta di *animarle* all'osservazione delle povertà e del disagio, ma più concretamente si tratta di *coinvolgerle e responsabilizzarle* nell'osservare la vita dei poveri, il perché della loro condizione, individuando insieme delle possibili strade da percorrere per la loro promozione integrale.

In questa prospettiva, anche per gli Osservatori, così come per gli altri “strumenti cardine” delle Caritas diocesane (vale a dire i Centri di Ascolto e i Laboratori per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali), *l'animazione pastorale* presuppone una capacità di sensibilizzazione al senso e al dovere della carità delle Chiese locali, di ogni singolo battezzato e più in generale di tutte le persone di buona volontà. Tutto ciò, soprattutto in contesti di vita comunitaria inaridita, può significare smuovere dal profondo certe abitudini consolidate, sviluppando nuove prospettive di azione pastorale, fino a generare quella trasformazione necessaria affinché la comunità parrocchiale diventi realmente *un cuore che vede*. Un cuore che, come ricorda Benedetto XVI nella sua prima enciclica, è il cuore del buon Samaritano ed è dunque il programma di Gesù. Nell'ottica dell'animazione pastorale, dunque, ogni Osservatorio è un cuore che, in collaborazione con la comunità ecclesiale, “vede dove c'è bisogno di amore e agisce in modo conseguente” (cfr. *Deus caritas est*, 31).

Agire in modo conseguente significa essere fedeli a Cristo non solo nelle *preghiere e nella liturgia*, nell'*annuncio e nell'insegnamento della parola di Dio*, ma anche nella testimonianza concreta del suo amore, e dunque nella *testimonianza della carità*. In questo senso, un compito primario dell'Osservatorio consiste nel condividere il frutto della propria osservazione con tutta la comunità ecclesiale affinché essa stessa venga sollecitata alla giustizia e alla carità verso gli ultimi.

#### 2. A COSA SERVE RACCOGLIERE I DATI PER LA PASTORALE DEL TERRITORIO?

Se per gli operatori dell'Osservatorio si tratta di una domanda retorica, proprio perché fa riferimento al significato profondo delle tre dimensioni costitutive, dell'*ascoltare*, dell'*osservare* e del fare *discernimento*, capita non di rado che tale quesito (per lo più carico di elementi critici) provenga proprio dalle comunità ecclesiali, per non parlare degli stessi operatori pastorali, anche nell'ambito Caritas, i quali domandano quale utilità possa produrre, nella pastorale ordinaria, l'osservazione e la produzione di “tutti questi dati”, sulle povertà e le risorse.

Va da sé che per essere in grado di adempiere all'imperativo evangelico dell'amore nei confronti del prossimo bisogna per

## Che cos'è l'animazione pastorale?

In senso lato, il termine animazione riguarda la capacità di rendere vitale (“infondere l'anima”) una data realtà

L'animazione pastorale “è la capacità della Chiesa di uscire da se stessa, collocarsi in modo attivo nella storia e, con uno stile di dialogo e condivisione, costruire proposte che fanno emergere la fede in Gesù Cristo”

L'animazione pastorale “è la capacità della Chiesa di uscire da se stessa, collocarsi in modo attivo nella storia e, con uno stile di dialogo e condivisione, costruire proposte che fanno emergere la fede in Gesù Cristo”

prima cosa incontrarlo, ascoltarne i bisogni e osservarne il disagio, e dunque renderci conto della sua presenza nella nostra vita.

Ed anche in questo, in fondo, non facciamo altro che metterci in sintonia con le scritture, con il Cristo “buon pastore” che conosce una ad una le sue pecore (Gv 10, 11) o con il Dio che, nel vecchio testamento, il profeta Isaia ci ricorda capace di chiamare ciascuna stella per nome (Is 40, 26).

La conoscenza del prossimo, ed in modo particolare dei suoi bisogni, non può essere affidata al “sentito dire” o a vaghe impressioni, in grado di mettere in moto un altrettanto vago ed inutile assistenzialismo. Sono certamente molti i modi di incontrare il prossimo e di intercettare le sue istanze, nella quotidianità così come nella vita parrocchiale.

Tuttavia, un conto è conoscere in modo superficiale i problemi delle persone, rispondendo sporadicamente sulla base delle risorse disponibili, altra cosa, invece, è *dotarsi di un metodo* che è anzitutto pastorale, prima ancora che statistico o sociologico.

Osservare sistematicamente i dati sulle povertà e le risorse, infatti, consente di andare oltre l'evento contingente, fatto di richieste e di interventi meccanici posti in essere. Induce a riflettere sulle storie di vita delle persone, sulla natura dei loro bisogni e sulle cause del disagio, che spesso hanno a che fare non soltanto con la deprivazione economica.

### 3. CON CHI LAVORARE? I SOGGETTI DELL'ANIMAZIONE

Pur essendo promosso e coordinato dall'Osservatorio (in sinergia con i Centri di Ascolto e il Laboratorio), il patrimonio conoscitivo di osservazione del disagio deve essere costruito e condiviso in modo congiunto, ai vari livelli ecclesiali (parrocchiale, zonale e diocesano). Un patrimonio potenzialmente in grado di coinvolgere tutta la Chiesa locale e di animarla a favore di una *pastorale organica e ordinaria* della testimonianza della carità.

#### 3.1 Con il vescovo

Potrebbe apparire scontato, ma è importante ribadire il ruolo di animazione che il vescovo può assumere proprio a partire dai dati dell'Osservatorio. Gli esempi sulle opportunità concrete non mancano. Si pensi, ad esempio, alla predisposizione del *piano pastorale* periodico, che potrebbe tenere conto dei dati aggiornati sulle povertà vecchie e nuove esistenti in diocesi, ma anche sulle risorse e le opere (a partire da quelli ecclesiali) cui fare riferimento. E perché no: le stesse *relaciones ad limina*, consegnate periodicamente dall'ordinario diocesano alla Santa Sede, potrebbero annoverare anche un profilo più fedele sui fenomeni di vulnerabilità sociale presenti a livello diocesano. Si pensi inoltre – per rimanere ancora a livello del clero – quali scelte pastorali potrebbero essere intraprese nella

destinazione dei fondi caritativi o nell'avvio di nuovi servizi ecclesiali in sintonia con i bisogni emergenti. Lo stesso Consiglio pastorale diocesano potrebbe indubbiamente giovare di un contributo aggiornato sui dati territoriali del disagio e sulle risorse disponibili.

### 3.2 Con le parrocchie

Posto che l'Osservatorio non può ridursi ad una raccolta di dati appannaggio di pochi esperti del settore (magari di professionisti della ricerca sociale totalmente avulsi dal contesto ecclesiale), ma esso è essenzialmente uno strumento a servizio della Chiesa e dei poveri, la sua coerenza rispetto a tale mandato viene garantita dalla capacità di coinvolgere la comunità cristiana nei vari momenti della sua attività.

Questo significa che la lettura del disagio di un dato territorio non può prescindere dal rendere corresponsabili *ex ante* le comunità parrocchiali, attraverso una metodologia di "ricerca-azione" in cui fin dal principio si progetta insieme il percorso conoscitivo, si definiscono gli aspetti da approfondire, si prefigura insieme la possibile ricaduta sotto il profilo pastorale. Detto in altri termini, lo stile "Caritas" della ricerca prevede sempre un'azione di formazione e coinvolgimento degli operatori pastorali, oltre che di animazione e sensibilizzazione delle comunità parrocchiali in senso più generale.

In questa prospettiva, l'Osservatorio diocesano è ben lungi dal costituire un *pool* di esperti che "impongono" dall'alto alle parrocchie delle letture "preconfezionate" del disagio del territorio. Esso, semmai, si presenta come uno strumento *a servizio* delle comunità parrocchiali: partendo dalla capacità di lettura del contesto territoriale e dal proprio bagaglio di esperienze, si cerca di facilitare le parrocchie nell'avviare propri e autonomi percorsi di osservazione. Lo scopo non è quindi quello di sostituirsi ad esse o di moltiplicare il carico di lavoro e di preoccupazioni quotidiane delle parrocchie.

Per un verso, la "fotografia" sulle povertà e le risorse che l'Osservatorio diocesano sarà in grado di sviluppare sarà tanto più nitida e fedele quanto più ampia sarà la gamma (e la quali-

tà) dei punti di osservazione offerti dalle comunità parrocchiali. Per la loro natura di realtà ecclesiali radicate nel territorio, a diretto contatto con la vita delle famiglie e delle persone, le parrocchie rappresentano infatti dei "punti privilegiati" di osservazione del disagio. Per altro verso, quanto più l'Osservatorio sarà in grado di costruire insieme alle parrocchie uno stile di lavoro partecipato, tanto più le comunità parrocchiali potranno giovare di uno strumento capace di incidere nella pastorale ordinaria, oltre che nella vita delle persone che manifestano una qualche forma di disagio.

Ecco alcune possibili azioni che l'Osservatorio, in collaborazione con il Laboratorio per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali, può avviare nelle parrocchie:

- ↳ promuovere nelle parrocchie la capacità e l'importanza dell'osservazione del territorio (delle sue povertà e delle sue risorse);
- ↳ incoraggiare la conoscenza e l'uso di modalità di raccolta delle informazioni significative (adeguate e sostenibili) per punti di ascolto e Caritas parrocchiali;
- ↳ proporre alle parrocchie modalità sostenibili di comunicazione dei dati emersi, alla comunità ecclesiale e all'opinione pubblica;
- ↳ stimolare il coinvolgimento delle comunità e la costruzione di una rete tra i vari attori sociali impegnati nel territorio, per suscitare proposte di intervento, ripensare modi di azione;
- ↳ sollecitare l'intera comunità parrocchiale a riconsiderare le proprie priorità pastorali<sup>1</sup>, a partire dalla lettura e dalla comprensione delle situazioni dei "poveri".

Per l'Osservatorio è quindi fondamentale *lavorare in rete con le parrocchie e tessere delle relazioni forti con esse*, attraverso il Laboratorio per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali. Tessere tali relazioni significa interagire con le persone che operano quotidianamente nelle parrocchie, a partire dai parroci, dalle Caritas parrocchiali e dai consi-

---

<sup>1</sup> ETC, n. 47-48.

gli pastorali, ma non solo. A questo proposito non si possono negare le molte difficoltà che sovente s'incontrano nell'interloquire, ancor prima che nel collaborare, con talune realtà parrocchiali. Tuttavia, per non rimanere ancorati allo sconforto, una possibile soluzione è quella di avviare un primo approccio con quelle parrocchie maggiormente sensibili a tale stile di lavoro pastorale. È importante, a questo riguardo, illustrare agli operatori parrocchiali i vantaggi e le prospettive concrete che possono derivare dall'avvio di un percorso condiviso di osservazione delle povertà.

Si pensi, ad esempio, al beneficio che potrebbero trarre i catechisti nel proporre durante i loro incontri una riflessione specifica sulle "storie di povertà" del territorio parrocchiale. O come, lo stesso parroco, alla luce dei dati sulle povertà della sua comunità, potrebbe sollecitare uno specifico impegno di solidarietà concreta in occasione della messa domenicale.

### **3.3 Con i Centri di Ascolto e i servizi Caritas: il coinvolgimento e la formazione degli operatori**

Per quanto paradossale possa sembrare, non è raro incontrare degli operatori Caritas che esprimono perplessità sul senso e il significato delle azioni di osservazione.

Le obiezioni sollevate, pur formulate in buona fede, sono quasi sempre le stesse: il Centro d'ascolto non è un luogo di rilevazione dei dati... Non si possono assillare gli utenti con la richiesta di informazioni personali... A cosa può mai servire l'informazione sul titolo di studio... E via discorrendo.

Se da un lato è certamente vero che un numero significativo di persone manifesta alla Caritas delle richieste di ordine materiale (cibo, vestiario, casa, lavoro, ecc.), dall'altro lato è altrettanto certo che tali richieste nascondono spesso un disagio dipendente da altre cause: fragilità o assenza di relazioni, particolari condizioni di salute, contesti familiari compromessi, ecc. In realtà, solo un'adeguata osservazione, oltre ad un ascolto attento, può consentire di cogliere gli elementi strategici, le vere cause della povertà.

Si tratta di spingersi oltre la mera richiesta espressa e approfondire una serie di informazioni sulle caratteristiche delle persone; sui bisogni e sulle cause che li hanno generati; sul perché alcune forme di disagio permangono e si acutizzano; su

quali possibili percorsi di uscita convenga insistere, su quali risorse fare leva, su quali soggetti ecclesiali e civili è possibile coinvolgere.

Dal nostro punto di vista, per fare un buon *discernimento* bisogna non solo *ascoltare* le persone, ma anche effettuare un'adeguata *osservazione* del contesto generale.

Per temperare talune resistenze, soprattutto fra gli operatori dei Centri di Ascolto, è dunque essenziale tener presente gli aspetti sopra indicati: si tratta, in altri termini, di far maturare in loro la consapevolezza di esser parte di un processo complesso, al cui interno sussistono funzioni e compiti differenti, ma che costituiscono nel loro insieme un unico obiettivo progettuale: l'animazione alla testimonianza della carità.

Vi è poi un aspetto da non trascurare, sul piano funzionale. Se da un lato l'Osservatorio riceve dai Centri di Ascolto le informazioni riguardanti le persone che ad essi si rivolgono, attraverso le quali è possibile produrre dei rapporti periodici, dall'altro lato gli operatori dell'Osservatorio possono concretamente aiutare gli stessi Centri, sotto diversi punti di vista:

- ↳ nel tenere una "memoria storica" dell'evoluzione delle situazioni delle persone aiutate (attraverso l'ausilio nella compilazione delle schede e la gestione di un *database*);
- ↳ nel promuovere una verifica condivisa sull'attività dei Centri, in particolare nell'esaminare se si sta procedendo correttamente sul versante della promozione umana o invece su quello dell'assistenzialismo;
- ↳ nel fornire tutte le informazioni necessarie per orientare bene le persone, in occasione dei colloqui, nella rete aggiornata dei servizi e delle risorse;
- ↳ nell'aiutare gli operatori dei Centri di Ascolto a individuare, laddove possibile, dei legami tra il singolo caso e il contesto generale del territorio. I bisogni personali rilevati, infatti, sono parte e sintomo di una più ampia gamma di bisogni presenti nel territorio.

Gli stessi tipi di contributo e supporto possono riguardare anche altri servizi Caritas, diversi dai Centri di Ascolto. Anche presso tali servizi, accanto alla preziosa dimensione operativa, non dovrebbe mai mancare una riflessione quantitativa (quante persone aiutiamo, quanti giovani e quante donne, quanti stra-

nieri, ecc.) e qualitativa (da quale contesto e come nasce il loro disagio, come si è evoluto, quali risvolti familiari rivela, ecc.).

È opportuno sottolineare come tale riflessione, molto spesso, contribuisca a ri-orientare positivamente i servizi promossi dalla Chiesa locale in modo da intercettare adeguatamente i bisogni delle persone.

### **3.4 Con il Laboratorio diocesano per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali**

Il lavoro dell'Osservatorio diocesano con le parrocchie non è sempre di tipo diretto. In effetti, ogni Caritas diocesana, facendo molta attenzione ad evitare il pericolo della cosiddetta "delega in bianco", dovrebbe esprimere un gruppo di lavoro impegnato nell'animazione alla testimonianza della carità nelle parrocchie. Tale è la funzione del Laboratorio diocesano per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali: camminare insieme alle parrocchie in esperienze d'incontro diretto con i poveri; esperienze che possono dare vita alla nascita di appositi servizi o di opere segno, ad iniziative occasionali o ad attenzioni più strutturate e sistematiche. L'obiettivo, più in generale, consiste nel far assumere *in toto* il tema della testimonianza della carità nella pastorale ordinaria della parrocchia.

La collaborazione con il Laboratorio diocesano non è solo una necessità funzionale, in quanto solamente da un paziente lavoro unitario dei tre luoghi Caritas (l'Osservatorio delle povertà e delle risorse, i Centri di Ascolto e il Laboratorio per la promozione e l'accompagnamento delle Caritas parrocchiali), può esprimersi al meglio la "prevalente funzione pedagogica" assegnata alla Caritas dal mandato statutario.

Il lavoro unitario è una dimensione possibile soltanto se il contributo delle parti viene ricondotto ad unità, rafforzandolo e migliorandolo nel tempo. Diventa invece una mera chimera se ciascuno dei tre strumenti opera sganciato dal tutto, in una malintesa autonomia che diventa conflitto, se non proprio contrapposizione. Quella stessa contrapposizione che genera dubbi, fra gli operatori dei Centri di Ascolto, sull'utilità di compilare le schede e raccogliere i dati. Quella stessa malintesa autonomia che spesso porta alla deriva lo strumento pastorale Osservatorio, trasformandolo in una sorta di centro studi sui fenomeni socio-economici.

In questa prospettiva, l'Osservatorio può dare il proprio contributo lavorando insieme al Laboratorio, secondo diverse modalità operative. È importante, tuttavia, ripetere ancora una volta che, come già scritto in precedenza, le azioni condivise con il Laboratorio non possono essere calate dall'alto; è indispensabile, semmai, partire dalla specifica realtà di ciascuna parrocchia e fare in modo che l'Osservatorio e il Laboratorio possano essere effettivamente degli strumenti a servizio delle comunità, capaci di lavorare non solo *per* ma soprattutto *con* le parrocchie.

Può essere utile a questo riguardo studiare dei piani specifici di azione su scala foraniale o vicariale, soprattutto in quei contesti con elevato numero di parrocchie.

Ecco alcuni esempi pratici di collaborazione tra l'Osservatorio e il Laboratorio:

- ↳ condividere la lettura dei bisogni e delle risorse di una data realtà parrocchiale;
- ↳ predisporre uno strumento (*report*, sussidio di animazione, ecc.) in grado di aiutare la parrocchia nel compito di ascoltare i poveri ed osservare le povertà, nel fare discernimento rispetto a tale realtà e nell'agire conseguentemente;
- ↳ promuovere delle iniziative costanti (quali la raccolta dei dati presso i Centri di Ascolto, ma non solo);
- ↳ programmare iniziative periodiche di valorizzazione pastorale dei report o dossier prodotti;
- ↳ coinvolgere altri Uffici diocesani per la costruzione di una pastorale integrata;
- ↳ organizzare iniziative concrete di solidarietà con le altre realtà ecclesiali;
- ↳ monitorare i servizi ai poveri promossi in ambito ecclesiale e civile;
- ↳ verificare eventuali inadempienze o usi distorti delle risorse;
- ↳ mettere in rete delle "buone prassi" fra le parrocchie;
- ↳ produrre dei sussidi pastorali;
- ↳ ...

### **3.5 Con gli Uffici diocesani**

Il tema della malintesa autonomia (e talune volte autarchia), che caratterizza i tre strumenti della Caritas, assume un significato ancora più incisivo nel rapporto tra l'Osservatorio e

gli Uffici diocesani. Per affrontare in modo adeguato tale argomento, pertanto, è opportuno ripartire dalle fondamenta.

In occasione del Convegno ecclesiale di Loreto (1985), nel suo discorso pronunciato ai partecipanti convenuti da tutta Italia, Giovanni Paolo II invitò a dare testimonianza di unità e a vivere in piena sintonia con la Chiesa. A ben considerare, ampliando l'invito del pontefice si potrebbe parlare di una testimonianza di unità in seno alla Chiesa anche in ordine alla lettura del disagio, delle povertà e dell'esclusione sociale. Non a caso, la *Nota pastorale* che l'episcopato italiano predispose due mesi dopo la conclusione del Convegno di Loreto, nell'esortare la Chiesa italiana ad "*acquisire un'adeguata competenza nella lettura dei bisogni, delle povertà, dell'emarginazione*", raccomandava l'istituzione in ogni chiesa locale (e dunque a livello diocesano) di un «osservatorio permanente, capace di seguire le dinamiche dei problemi della gente e di coinvolgere direttamente la comunità ecclesiale in modo scientifico» (n. 22). Tale esortazione, che di fatto decretò la nascita dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse, oltre a confermare la natura pastorale di questo strumento, consentì di sottolinearne il carattere eminentemente diocesano.

L'Osservatorio delle povertà e delle risorse dovrebbe quindi essere uno strumento della Chiesa locale, e dunque della diocesi nel suo complesso, proprio perché - come sancito nella *Nota pastorale* - l'attenzione ai fenomeni di povertà del territorio dovrebbe costituire un elemento strutturale di ogni comunità ecclesiale.

Considerato il suo carattere di strumento diocesano vi è da chiedersi come esso possa interagire e collaborare con gli altri Uffici della diocesi, a cominciare da quelli più "prossimi" per dimensione costitutiva della pastorale, vale a dire l'Ufficio catechistico e quello liturgico. Per un verso, chi agisce negli Osservatori, così come in generale negli altri strumenti operativi della Caritas, ha bisogno di radicare il proprio servizio in un solido terreno di fede e di riflessione spirituale continuamente rinnovato (radicamento che può attingere alla citata osmosi con gli altri Uffici pastorali). Per altro verso, gli Osservatori possono mettersi a disposizione della Chiesa diocesana aiutandola ad annunciare e a celebrare il *Vangelo della carità*, collaborando in modo sistematico - e non occasionale - con l'Ufficio catechistico e con quello liturgico.

In questo modo, chi è chiamato ad annunciare e celebrare il *Vangelo della carità* lo farà con maggiore adesione alla realtà dei poveri e delle povertà della diocesi e, al medesimo tempo, testimonierà la concretezza della carità con una piena adesione di fede alla parola annunciata e celebrata. Inutile dire come buona parte di tale lavoro potrebbe essere considerato già avviato se a monte ci fosse, a diversi livelli, una *strategia di formazione unitaria e permanente* per tutti gli operatori pastorali.

A ben considerare, l'interazione dell'Osservatorio con gli uffici diocesani dovrebbe riguardare, ancor prima che l'Osservatorio, la stessa Caritas diocesana. Se è vero che "il cuore dell'evangelizzazione è "Dio Amore" (*Deus caritas est*), allora si tratterà di favorire una riscoperta unitaria della buona novella, attraverso una pastorale organica, condivisa da tutti gli organismi ecclesiali. In questo senso una rilettura della stessa enciclica o dei documenti dell'episcopato italiano in materia (primo fra tutti *Evangelizzazione e testimonianza della carità*), così come dei documenti che hanno accompagnato i vari incontri unitari promossi dalla Conferenza Episcopale Italiana (a cominciare dal primo convegno congiunto per responsabili diocesani dei tre settori pastorali, tenutosi ad Assisi nel 1992), possono contribuire a ribadire l'importanza, oltre che l'urgenza, di un piano pastorale unitario delle diocesi, in cui sia resa possibile una profonda osmosi fra le tre dimensioni della missione ecclesiale.

Oltre che con i due Uffici di cui sopra, l'Osservatorio può entrare in collaborazione anche con quelli più settoriali, come ad esempio l'Ufficio per i problemi sociali e il lavoro, l'Ufficio per la pastorale della sanità, il Servizio per la pastorale giovanile, l'Ufficio per la pastorale della famiglia, ecc. Questo tipo di collaborazione è molto utile anche al fine di intersecare i vari punti di osservazione riguardanti le povertà e la testimonianza della carità: la povertà nel mondo del lavoro che manca o che è precario; i problemi di salute correlati alla povertà; le povertà associate al mondo giovanile; le povertà vissute in famiglia, ecc.

Così come non è da trascurare anche la collaborazione con quegli Uffici diocesani aventi compiti più strumentali (tra tutti, sicuramente quello per la comunicazione sociale, come si evince in questo stesso volume dalla lettura del capitolo dedicato alla comunicazione).



Va da sé che una conoscenza più approfondita dei reciproci “saper fare” dei vari Uffici gioverebbe a tutti i settori della vita ecclesiale e, in fin dei conti, alla pastorale unitaria. Soltanto che per (ri-)conoscersi è essenziale trovarsi: il che significa che il primo passo da compiere è sempre quello consistente nel venirsì incontro, comunicare e confrontarsi nel reciproco rispetto.

### 3.6 Con le altre realtà ecclesiali

Il mandato dell’animazione alla testimonianza della carità affidato alla Caritas, e dunque anche agli Osservatori, consiste tra l’altro in un servizio pastorale capace di creare e moltiplicare relazioni vitali *ad intra* e *ad extra* del mondo ecclesiale, prima ancora che realizzare degli obiettivi specifici.

Per quanto concerne le relazioni *ad intra*, ci siamo già soffermati in precedenza sulle relazioni “funzionali” con le realtà Caritas (tra cui soprattutto i Centri di Ascolto e i Laboratori), e sulle relazioni “interpastorali” (con gli altri Uffici diocesani). Un ulteriore livello, ugualmente importante, è quello concernente le altre realtà ecclesiali presenti nella comunità.

Anche in questo caso vale quanto già scritto nel precedente paragrafo, circa la necessità di favorire una conoscenza dei reciproci “saper fare”, che dovrebbe seguire in ogni caso ad una preliminare conoscenza dei reciproci “saper essere”. E ancora di più vale l’esortazione circa il primo passo da compiere: venirsì incontro, comunicare e confrontarsi.

Gli Osservatori possono facilitare la costruzione e il rafforzamento della rete delle diverse realtà ecclesiali impegnate nei servizi alla persona e nella testimonianza della carità. Più concretamente, possono contribuire a costruire una “cultura della rete di osservazione”, proponendo il metodo dell’osservazione come vero e proprio stile di lavoro ecclesiale.

A questo proposito, solo per fare uno fra gli innumerevoli esempi, si pensi quale vantaggio potrebbero trarne i volontari che operano nelle realtà vincenziane se, in collaborazione con l’Osservatorio, adottassero un metodo analitico di osservazione, ad esempio tentando di cogliere l’evoluzione delle storie di vita delle persone che beneficiano del loro sostegno. Per converso, si consideri quale punto di osservazione privilegiato potrebbero costituire quegli stessi volontari che, in virtù del carisma associativo che esprimono, visitano a domicilio le per-

sone che chiedono aiuto, rendendosi conto direttamente delle loro condizioni abitative, di quelle familiari, relazionali, ecc.

Una rete di questo tipo, se opportunamente interconnessa, è in grado di moltiplicare a catena le unità di osservazione e dunque le occasioni di testimonianza della carità, favorendo concretamente l’attivazione di nuovi processi, nuovi servizi e più in generale un nuovo stile di animazione pastorale.

## 4. LA PRODUZIONE DI SUSSIDI PASTORALI

Dato che il sostantivo “sussidio” ha a che fare con i termini *aiuto* e *soccorso*, la produzione dei sussidi pastorali deve per l’appunto servire ad aiutare la comunità ecclesiale a far fronte ai propri compiti, non a produrre carta o supporti informatici che solo qualche intrepido volenteroso si azzarderà ad utilizzare.

Si tratta, in sostanza, di pensare a tali strumenti come a delle “stampelle”, create di volta in volta a misura delle parrocchie, di un gruppo specifico di destinatari, dell’intera diocesi, ecc. Delle “stampelle” con dei contenuti ed un linguaggio in grado di “facilitare il movimento” delle comunità.

In questa prospettiva l’Osservatorio può venire in soccorso della comunità ecclesiale fornendo dei validi strumenti per gli operatori pastorali, i quali non potranno essere considerati dei meri destinatari (una sorta di “contenitori” da riempire di contenuti) quanto dei protagonisti attivi nella elaborazione di proposte di sussidiazione. In questo senso vale quanto già scritto a proposito del rapporto tra l’Osservatorio e le altre realtà ecclesiali, a cominciare dalle parrocchie. Infatti, così come la lettura del disagio non può prescindere dal rendere corresponsabili *ex ante* le comunità parrocchiali, anche la lettura dei bisogni formativi andrà costruita e condivisa insieme ad esse, partendo da ciascun contesto locale. Rispetto a questo tema, un utile ruolo di “grimaldello” - e allo stesso tempo di “mediatore” - potrà essere assunto dal Laboratorio diocesano per la promozione e l’accompagnamento delle Caritas parrocchiali.

Concretamente, l’apporto particolare dell’Osservatorio potrà consistere nel facilitare la produzione di strumenti specifici (come ad esempio delle agevoli schede informative), in grado di presentare e spiegare i dati sulle povertà di una determinata parrocchia, di una particolare zona pastorale o dell’intera diocesi.

Trattandosi di sussidi di animazione, essi dovranno anche essere in grado di sollecitare una risposta in termini eminentemente operativi, entrando nel vivo dei “nodi critici” riguardanti le difficoltà o perfino l’incapacità ad annunziare, celebrare e testimoniare il *Vangelo della carità*. Su questa strada, una scelta operativa potrebbe essere, ad esempio, quella di fornire delle indicazioni su come inserire in modo adeguato, in seno al consiglio pastorale parrocchiale, una discussione periodica sui dati riguardanti le povertà e le situazioni di disagio del territorio di riferimento.

Se un sussidio pastorale, costruito in tale modalità, fosse in grado di suscitare dei “perché” in seno ad una comunità parrocchiale, avrebbe già adempiuto ad una parte importante del proprio compito.

Sono ugualmente fruttuosi tutti quei sussidi, costruiti assieme agli Osservatori, attraverso i quali “attualizzare” la parola di Dio sul tema delle povertà, fornendo una traduzione operativa utile per la vita quotidiana delle parrocchie. In questo senso sono da incoraggiare, anche a livello locale, le produzioni di sussidi pensati per i momenti cardine dell’anno liturgico - anzitutto la Quaresima e l’Avvento - e nei quali venga riservato uno spazio adeguato all’osservazione delle povertà e al conseguente dovere della carità, possibilmente con delle indicazioni pratiche su possibili impegni (personali e comunitari) da assumere in tali circostanze. Così come sono da suggerire vivamente quegli strumenti capaci di fornire, a chi opera negli Osservatori, un momento appropriato di riflessione e “nutrimento” spirituale.

## **5. LA PROGETTAZIONE DI NUOVI SERVIZI-SEGNO (ASSISTENZA/PROMOZIONE)**

L’aver affrontato di recente il tema dell’animazione al senso di carità attraverso le opere, adottandolo come vero e proprio *leitmotiv* di riflessione pastorale, ha esortato le Caritas operanti in Italia ad un impegno di *conoscenza, cura e tessitura in rete* delle stesse.

Non vi è dubbio che si tratti di un impegno realmente importante. Per la loro concretezza, le opere costituiscono il veicolo più immediato di testimonianza della carità. La loro realtà, infatti, rende nitidamente visibile, in sintonia con la visio-

ne statutaria della *pedagogia dei fatti*, l’impegno della comunità ecclesiale a favore delle persone più deboli.

Affermato ciò, resta da precisare come le opere, nella prospettiva ecclesiale, debbano necessariamente presupporre almeno due elementi imprescindibili circa la loro essenza:

- ⇒ *il legame indissolubile fra giustizia e carità*. Detto in altri termini: non serve a granché l’operare se manca l’essere con Cristo. Pertanto, così come non può esistere vera giustizia senza l’amore, non avrebbero molto senso quelle opere che, ispirandosi unicamente al criterio dell’efficacia sociale o dell’efficienza organizzativa, mancassero totalmente di quell’afflato di autentica Carità nei confronti dei beneficiari dei servizi. In questo campo va ribadito ancor di più il *primato della relazione* e della *promozione umana* sulla prestazione sociale, oltre che sulla mera assistenza;
- ⇒ *la valenza educativa e il segno profetico*. Si tratta di due aspetti che le opere materiali, ma più in generale i servizi alla persona, dovrebbero essere in grado di esprimere nella comunità: sia come esempio di una testimonianza concreta, in grado, ancora una volta, di animare al senso di carità, moltiplicando le attenzioni e le sensibilità attraverso un coinvolgimento del volontariato; sia come denuncia di un’insufficiente risposta nel campo dell’offerta sociale, oltre che spunto di riflessione per l’individuazione di possibili modelli di collaborazione all’interno della comunità ecclesiale e con la società civile.

Fatta salva questa premessa sull’identità e la funzione delle opere, vi è da chiedersi quale possa essere il compito dell’Osservatorio rispetto a tali realtà.

Se è vero che così concepite le opere divengono “opere-segno”, le preoccupazioni della Chiesa rispetto a tali opere dovrebbero riguardare più gli aspetti pastorali e pedagogici che quelli gestionali. Tali preoccupazioni possono diventare senza alcun dubbio un precipuo oggetto di lavoro degli Osservatori.

In effetti, uno dei compiti statutari della Caritas è quello di promuovere un “*coordinamento delle iniziative e delle opere caritative e assistenziali di ispirazione cristiana*” (art. 3); coordinamento che può essere declinato - nella prospettiva dell’animazione - in una loro *conoscenza, cura e tessitura in rete*.

L'Osservatorio, dal canto suo, può contribuire alla *conoscenza* delle opere realizzandone una rilevazione dettagliata ed aggiornata (una "mappatura delle risorse"), da costruire e condividere a livello ecclesiale e civile.

Oltre a ciò, nell'ottica della *cura* e della *tessitura in rete*, l'Osservatorio può anche contribuire ad effettuare un monitoraggio periodico sullo "stato di salute della rete" e verificare la coerenza del servizio reso dalle opere rispetto ai due elementi essenziali cui si è fatto riferimento in apertura di paragrafo (il legame fra giustizia e carità e l'effettiva valenza educativa delle opere). È del tutto evidente che un'osservazione di questo tipo può contribuire a "raddrizzare" il cammino e a rivitalizzare la rete dei servizi.

L'Osservatorio, inoltre, attraverso una lettura costante dei dati riguardanti le povertà e il disagio sociale del territorio, dovrebbe essere in grado di registrare e segnalare l'esigenza di nuovi servizi-segno non ancora avviati, contribuendo eventualmente alla loro progettazione, congiuntamente a tutta la comunità ecclesiale.

Ancora una volta, non si dovrà semplicemente incrociare domanda ed offerta sociale, offrendo meccanicamente degli interventi in risposta a delle richieste. Si tratterà, semmai, di stimolare i membri della comunità a dar vita a delle opere che sappiano coniugare la giustizia e la carità, oltre che esprimere una forte valenza educativa; opere che siano capaci di costruire relazioni, cogliere tutta la portata dei nuovi bisogni, individuandone le cause. Iniziative che, in ultima analisi, siano in grado di favorire una promozione integrale di quanti chiedono aiuto.

## **6. LA RICADUTA DELL'OSSERVAZIONE NELLA PROGRAMMAZIONE PASTORALE DIOCESANA**

Nei paragrafi precedenti si è sottolineato più volte come la funzione principale degli Osservatori sia quella di contribuire all'animazione delle comunità ecclesiali "al senso e al dovere della carità". Pertanto, la ricaduta del loro lavoro non deve servire soltanto a "sfornare" dei dati fini a se stessi, quanto piuttosto a favorire l'animazione pastorale nel suo complesso, sostenendo il vero soggetto delle iniziative di carità, vale a dire la Chiesa stessa.

Il dovere della carità, infatti, come ha precisato Benedetto XVI nella sua prima enciclica (facendo riferimento al nuovo *Direttorio per il ministero pastorale dei Vescovi "Apostolorum Successores"*, pubblicato nel 2004), è un "*compito intrinseco della Chiesa intera e del Vescovo nella sua Diocesi*" (DCE, 32). La stessa Chiesa italiana ha ribadito più volte questo aspetto, indicando la necessità di inglobare tale compito nella pastorale ordinaria di ogni comunità ecclesiale. La "*pastorale della carità attenta ai poveri*"; si legge nel documento *Con il dono della Carità dentro la storia*, frutto del Convegno ecclesiale di Palermo del 1995, "*deve costituire una dimensione rilevante della pastorale diocesana e parrocchiale*".

Se questi sono i capisaldi, resta da precisare in quale modo l'Osservatorio può costituire una risorsa affinché, attraverso la sua specifica attività di osservazione, la pastorale della carità divenga parte integrante della pastorale ordinaria della diocesi.

In precedenza si è già fatto riferimento ai benefici che lo stesso vescovo potrebbe trarre dalle osservazioni sulle povertà e le risorse presenti nel territorio della diocesi a lui affidata, in particolare nella predisposizione del *piano pastorale diocesano*. Oltre a ciò, sono possibili livelli più ampi e sistematici di coinvolgimento della comunità ecclesiale:

↳ *la responsabilizzazione degli Uffici pastorali*: è possibile in diversi modi. Ad esempio, stabilendo periodicamente (una o due volte all'anno) un incontro dedicato al tema specifico delle povertà presenti nel territorio diocesano; incontro che dovrebbe essere presieduto dal vescovo e al quale l'Osservatorio è chiamato a dare un contributo determinante. Per tale occasione, si potrebbero predisporre delle schede sintetiche contenenti i dati aggiornati (meglio se corredati da tabelle e grafici esplicativi, di facile lettura ed interpretazione), frutto di quella elaborazione condivisa con la rete cui si è fatto diffusamente riferimento nel corso del presente capitolo. Nell'ottica della reciprocità e della collaborazione, il dibattito e la riflessione scaturiti da tali incontri potrebbero suggerire particolari esigenze conoscitive e/o di tipo operativo ai fini della pastorale diocesana: i motivi della concentrazione di un particolare disagio in una specifica zona... la necessità di studiare l'accompagnamento di un gruppo di parrocchie in cui non sussistono servizi di tipo caritativo... ecc.

↳ *la collaborazione con il Consiglio pastorale diocesano.*  
Anche in questo caso valgono le osservazioni fatte in precedenza sull'opportunità di ricavare uno spazio adeguato per discutere sui fenomeni di disagio esistenti nel territorio della diocesi, attraverso l'ausilio dei dati forniti dall'Osservatorio.

Stimolando un processo a cascata e moltiplicatore, è possibile trasformare l'attività di osservazione delle povertà e delle risorse in un vero e proprio metodo pastorale, anche su scala intermedia (foraniale/vicariale, ecc.), fino ad arrivare alle

single comunità parrocchiali. Nondimeno, anche il percorso inverso (dal basso verso l'alto) può contribuire ad attivare un processo diffusivo (...con qualche difficoltà in più da superare!).

Dotarsi di un metodo di lavoro e di regole condivise significa fare il primo passo in ogni attività che presupponga degli obiettivi da realizzare.

Metodo e regole che, nel caso dell'Osservatorio, non possono prescindere dall'obiettivo più alto: fare in modo che l'osservazione dei dati sulle povertà e le risorse diventi uno strumento a disposizione delle comunità ecclesiali nel loro cammino di testimonianza della carità.



## CAPITOLO 11

### L'animazione civile

#### 1. DALL'ANIMAZIONE PASTORALE A QUELLA CIVILE: LE MOTIVAZIONI

Nella sezione dedicata all'animazione pastorale si è precisato come il termine animazione richiami "l'azione dell'infondere l'anima" ad una data realtà; nel caso specifico rendendo vitali le comunità ecclesiali, coinvolgendole pienamente, oltre che facendole divenire consapevoli e responsabili nella testimonianza della carità.

Così come l'azione evangelizzatrice della Chiesa non può esser disgiunta da un continuo e vicendevole confronto con la società civile e con le istituzioni, anche il servizio svolto dall'Osservatorio delle povertà e delle risorse deve essere allargato opportunamente all'ambito civile e più in generale alla dimensione politica, con riferimento al *bene comune* e all'amministrazione della *polis*. Le motivazioni di tale orientamento si possono attingere alle molteplici indicazioni fornite dalla dottrina sociale della Chiesa o alle parole della Costituzione pastorale *Gaudium et spes*, in cui si sottolinea "l'intima unione della Chiesa con l'intera famiglia umana". Un'unione che presuppone un continuo confronto e – laddove possibile – una proficua collaborazione con le sue realtà temporali:

*«Le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce degli uomini d'oggi, dei poveri soprattutto e di tutti coloro che soffrono, sono pure le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce dei discepoli di Cristo, e nulla vi è di genuinamente umano che non trovi eco nel loro cuore. La loro comunità, infatti, è composta di uomini i quali, riuniti insieme nel Cristo, sono guidati dallo Spirito Santo nel loro pellegrinaggio verso il regno del*

*Padre, ed hanno ricevuto un messaggio di salvezza da proporre a tutti. Perciò la comunità dei cristiani si sente realmente e intimamente solidale con il genere umano e con la sua storia» (Gaudium et spes, 1).*

È bene ricordare che il *bene comune*, nell'accezione proposta dalla dottrina sociale della Chiesa, non fa riferimento alla mera sommatoria degli interessi delle diverse categorie sociali quanto invece al «rispetto e alla promozione integrale della persona e dei suoi diritti fondamentali» (cfr. *Compendio della dottrina sociale della Chiesa*, 166). Si tratta di un'attenzione etico-sociale che, nelle parole di Giovanni Paolo II, si propone come «dimensione imprescindibile della testimonianza cristiana». Per questo motivo, rileva il pontefice, «si deve respingere la tentazione di una spiritualità intimistica e individualistica, che mal si comporrebbe con le esigenze della carità, oltre che con la logica dell'Incarnazione e, in definitiva, con la stessa tensione escatologica del cristianesimo. Se quest'ultima ci rende consapevoli del carattere relativo della storia, ciò non vale a disimpegnarci in alcun modo dal dovere di costruirla» (*Novo Millennio Ineunte*, 52).

In questo senso è possibile affermare che il patrimonio conoscitivo di cui dispone l'Osservatorio, essendo fondato sull'esperienza diretta di ascolto e osservazione delle comunità locali (*in primis* quelle parrocchiali), costituisce un utile strumento nella costruzione del bene comune.

#### 2. PERCHÉ GLI OSSERVATORI DOVREBBERO LAVORARE SUL VERSANTE CIVILE?

Da una prospettiva civile, è evidente che gli Osservatori diocesani, per la loro capacità di osservare i bisogni e i servizi del territorio, costituiscono una realtà importante, non solamente dal punto di vista ecclesiale: l'osservazione sistematica dei fenomeni di disagio, vulnerabilità ed esclusione sociale, unitamente alla rilevazione dettagliata ed aggiornata delle risorse, costituisce infatti un presupposto essenziale nell'elaborazione, nel monitoraggio e nella valutazione delle *politiche sociali*.

Da tutto ciò deriva chiaramente come uno dei compiti dell'Osservatorio sia anche quello di sostenere le Caritas diocesane – e più in generale le diocesi – nell'ambito dell'animazione civile, attraverso modalità e strumenti che siano in ogni caso

coerenti con la loro intima natura pastorale. Nello specifico, l'impegno quotidiano degli Osservatori nel servizio della carità acquista una specifica "valenza civile" ogniqualvolta funge da "stimolo e completamento della giustizia". Si tratta di uno "stimolo" e di un "completamento" che, nelle intenzioni del pontefice Paolo VI, sono direttamente riconducibili al mandato statutario della Caritas, in particolare:

- nel realizzare, in collaborazione con altri organismi di ispirazione cristiana, «studi e ricerche sui bisogni per aiutare a scoprirne le cause, per preparare piani di intervento sia curativo che preventivo», anche al fine di «stimolare l'azione delle istituzioni civili ed una adeguata legislazione» (art. 3);
- nel curare «speciali rapporti con le istituzioni civili, anche al fine di attuare particolari iniziative e servizi» (art. 14).

Nel primo caso, attraverso gli studi e le ricerche sui bisogni e le loro cause, in collaborazione con le altre realtà che operano sullo stesso tema, le diocesi – per mezzo degli Osservatori – possono contribuire a stimolare le istituzioni al fine di predisporre delle misure di contrasto alla povertà che siano il più possibile commisurate alla dimensione quantitativa e al profilo qualitativo del disagio. Non solo favorendo un'adeguata produzione normativa ma anche vigilando sulla sua effettiva applicazione e realizzazione, oltre che nella fase di definizione delle risorse finanziarie da impiegare. Va da sé che quanto più accurata sarà la raccolta, l'elaborazione e la descrizione dei dati (quantitativi e qualitativi), tanto più autorevole sarà il ruolo riconosciuto alle diocesi da parte degli altri interlocutori, in particolare quelli pubblici.

Nel secondo caso, di cui si tratterà diffusamente nei paragrafi riguardanti la collaborazione con le reti istituzionali, vi è in gioco la capacità degli Osservatori (in quanto strumenti che operano in nome delle diocesi) di dialogare con le istituzioni civili in un fecondo spirito di cooperazione, segnatamente in quei "luoghi" preposti appositamente per la costruzione e l'armonizzazione del sistema di *welfare*, così come risultano configurati dalle leggi vigenti in materia.

Da ciò appare chiaro come la Caritas, e quindi

l'Osservatorio e più in generale la Chiesa, siano chiamati non solo a lenire le sofferenze dei poveri, ma anche ad incidere operativamente sulle cause del disagio, dando impulso alla coscienza civile delle comunità territoriali e migliorando le politiche sociali e la legislazione vigente. Per questa ragione diviene essenziale lavorare nella rete civile, non prima di aver favorito una proficua collaborazione con gli altri organismi che operano all'interno della rete ecclesiale in favore dei poveri.

### **3. ANIMAZIONE PASTORALE E CIVILE: DIFFERENZE ED ELEMENTI IN COMUNE**

Stabilita l'importanza dell'animazione sul versante civile, appare fondamentale chiarire quali siano gli elementi in comune ma anche le differenze esistenti fra le due tipologie di destinatari dell'attività di animazione.

Va anzitutto rilevato che, in entrambi i casi, l'animazione si rivolge alla comunità, avendo cura di suscitare il suo coinvolgimento, soprattutto attraverso una maggiore *consapevolezza* e *responsabilità* dei suoi membri riguardo alle povertà e alle azioni da intraprendere per favorire il loro contrasto.

Un altro punto in comune riguarda le metodologie di coinvolgimento, animazione e sensibilizzazione: per quanto non sempre coincidenti, tali metodologie traggono comunque lo spunto da una lettura attenta dei dati riguardanti le povertà.

Rilevati gli elementi in comune vanno pure sottolineate alcune differenze esistenti fra le due tipologie di animazione. Di fatti, se il *coinvolgimento* e la *consapevolezza* della comunità costituiscono una sorta di denominatore comune dell'animazione pastorale e di quella civile, ben distinti risultano essere invece i *livelli di responsabilità* e le azioni che i due tipi di animazione devono suscitare.

In ambito civile, il contributo dell'Osservatorio può essere molto significativo, sotto diversi punti di vista. Da un lato, è innegabile che tale strumento può servire a meglio definire il bagaglio conoscitivo sul tema delle povertà, facilitando un raccordo delle fonti, ampliando la gamma dei punti di osservazione e favorendo, possibilmente, uno sviluppo più armonico ed efficace del sistema di *welfare* locale (come si evincerà dalle pagine seguenti). Dall'altro lato, tuttavia, risulta opportuno non fuorviare eccessivamente l'Osservatorio dalla sua natura preva-

lentemente pastorale. Questo significa che anche laddove vengano intrapresi dei percorsi di animazione sul versante civile, l'Osservatorio non dovrà mai sostituirsi alle istituzioni pubbliche. Solo a quest'ultime, infatti, come ci ricorda lo stesso Benedetto XVI nella sua prima enciclica, è demandato il compito centrale di dar vita al «giusto ordine della società e dello Stato» (DCE, 28).

Sarà quindi compito della chiesa locale (e dunque degli Osservatori) cercare di mantenere il giusto equilibrio fra il necessario impegno per la giustizia (nell'ambito civile) e il servizio della carità (nell'ambito pastorale), cui devono mirare gli strumenti ecclesiali operanti nel campo dei servizi alla persona.

Riassumendo:

- ☞ in ambito civile, l'impegno sarà quello di stimolare l'azione delle istituzioni civili e dei *decisori politici*, in ordine ad un'adeguata legislazione di giustizia, a favore degli ultimi;
- ☞ in ambito ecclesiale, il compito prioritario sarà quello di testimoniare l'amore di Cristo che diviene *cuore che vede*.

Ci preme sottolineare che l'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse dovrebbe comunque cercare di mantenere viva la sua presenza in entrambi i versanti: un Osservatorio che operasse unicamente nell'ambito pastorale, senza riuscire ad incidere sui processi decisionali che riguardano la costruzione di una società più giusta e solidale, avrebbe adempiuto solo parzialmente al proprio compito. D'altra parte, sarebbe lontano dal mandato affidatole dalla Chiesa quell'Osservatorio che svolgesse delle funzioni esclusivamente tecnico-consultive, in supplenza della comunità civile, trascurando di porre al centro della propria azione il servizio ai poveri.

#### 4. LAVORARE NELLA RETE CIVILE: CON CHI E COME?

La collaborazione con altri soggetti del territorio, aventi diversa natura, storia, identità e funzioni, non è sempre facile. Ciononostante, è solo attraverso una rete costruita dal basso, radicata nel territorio, che gli Osservatori possono dar vita ad un servizio proteso al bene comune, capace di effettuare una lettura condivisa del disagio sociale e individuare possibili soluzioni, a beneficio di tutta la comunità.

Per gli Osservatori si tratta anzitutto di partire dall'esisten-

te, cercando di *conoscere chi altri osserva* le povertà. A questo proposito vale quanto già rilevato nel capitolo sull'animazione pastorale, circa la necessità di effettuare prioritariamente una ricognizione dei punti di osservazione interni alla comunità ecclesiale, oltre che una collaborazione coordinata delle diverse realtà ecclesiali impegnate nei servizi alla persona e nella testimonianza della carità. Tutto ciò deriva dalla necessità di confrontarsi continuamente con gli altri e di acquisire nuove competenze, valorizzando quelle realtà che di fatto svolgono una funzione di osservazione sul tema del disagio sociale, anche al fine di evitare di disperdere tempo e risorse effettuando inutili doppioni.

Detto ciò, operare nella rete civile significa anche rivolgere il proprio sguardo oltre la specifica dimensione ecclesiale, individuando adeguati ambiti di collaborazione con tutte quelle realtà che hanno modo di osservare le povertà e i poveri. In particolare con quei soggetti che, ispirati dal desiderio di promuovere il bene comune, agiscono quotidianamente per contrastare le varie forme di povertà esistenti nel territorio.

Da parte di tutti gli attori sociali coinvolti, vi deve essere rispetto delle diverse identità, e soprattutto chiarezza e condivisione sugli obiettivi da raggiungere, sia sotto il profilo strategico che funzionale:

- ⇒ gli *obiettivi strategici nella collaborazione* fra i vari soggetti della rete civile: a questo riguardo, è centrale che la collaborazione si sviluppi all'interno di un approccio di *community care*, vale a dire di presa in carico e accompagnamento delle comunità territoriali, in quanto "luoghi privilegiati" di interazione e socialità. Questo tipo di approccio promuove una più ampia assunzione di responsabilità ed un protagonismo più incisivo fra tutti i soggetti coinvolti, in termini di analisi, stimolo, promozione e orientamento. In questo modo è possibile spingersi oltre la "cura assistenzialistica" dei fenomeni di esclusione sociale, presupponendo, anche per gli Osservatori, un impegno che non si limiti al mero "censimento" (a posteriori) delle povertà. Tradotto nel lessico ecclesiale, il concetto di *community care* non significa altro che «fare in modo che i poveri si sentano, in ogni comunità cristiana, come 'a casa loro'» (*Novo Millennio Ineunte*, 50).

⇒ gli *obiettivi funzionali*: si tratta di valorizzare in termini di reciprocità le conoscenze specifiche di ciascun attore di osservazione del territorio. Tale valorizzazione si realizza sviluppando delle pratiche condivise di osservazione e interagendo “gomito a gomito” con i soggetti della rete, all’interno di “spazi comuni” di produzione e accumulazione di conoscenza sulle povertà. Da un punto di vista eminentemente pratico, tutto ciò si traduce nel mettersi in gioco sui temi della co-progettazione, nella condivisione delle informazioni sulle povertà attraverso la creazione e la gestione di un sistema informativo, nella costituzione di gruppi tematici di approfondimento su specifiche problematiche, nella produzione di strumenti conoscitivi di facile accesso, tanto all’interno quanto all’esterno della rete, ecc.

Sia gli obiettivi strategici che quelli funzionali presuppongono un elevato grado di creatività, dinamicità e flessibilità della rete, oltre che un efficiente sistema organizzativo. Nello specifico, oltre che aver cura degli aspetti inerenti il funzionamento della rete, bisognerà prestare un’attenzione speciale alle risorse umane: sono le persone che vi operano, infatti, che ne costituiscono il vero fulcro.

## 5. L’ANIMAZIONE NELLA SOCIETÀ CIVILE: UN’ATTENZIONE COMPLESSIVA ALLA CRESCITA DELLA COMUNITÀ LOCALE

Considerando la società civile quale spazio di partecipazione sociale al di fuori delle istituzioni pubbliche, resta da stabilire come gli Osservatori possano concorrere affinché le diocesi operino in tale sfera animandola sul tema delle povertà. Come esortare le comunità locali nell’osservazione dei fenomeni di esclusione sociale, nella diffusione e condivisione dei dati sulle povertà, suscitando consapevolezza e responsabilità in favore dei poveri, nei luoghi della vita sociale?

A questo livello, per così dire “pre-politico”, gli Osservatori dovrebbero tenere bene in mente due cautele di partenza:

⇒ *l’interazione sistematica con gli altri protagonisti della vita sociale del territorio*

Tra i vari attori con cui è possibile collaborare particolare importanza va assegnata al volontariato, all’associazionismo,

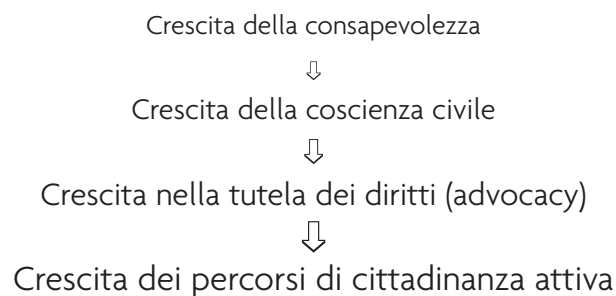
alla cooperazione sociale, ecc. Per tale ragione appare indispensabile attivare dei percorsi di collaborazione con tali soggetti, a cominciare da una rete di flussi comunicativi continui sulle esperienze in atto e i risultati raggiunti nei rispettivi campi, per poi passare a delle iniziative (occasionali o sistematiche) su specifici ambiti di intervento.

⇒ *l’ampiezza della rete di collaborazione*

In generale, quanto più ampia sarà la rete di collaborazione tanto più stimolanti saranno gli scambi circa le indicazioni su possibili itinerari, metodologie e strumenti per il coinvolgimento territoriale su povertà, disagio ed esclusione sociale.

Tenendo in debito conto gli obiettivi strategici e funzionali esplicitati nel paragrafo precedente, l’Osservatorio diocesano non si limiterà a lavorare isolatamente nel proprio ambito ma, insieme agli altri soggetti operanti nel territorio, *aiuterà la società civile a crescere* su diversi livelli, lungo un percorso caratterizzato da alcune tappe progressive di sviluppo della consapevolezza, della coscienza civile, della tutela dei diritti e della cittadinanza attiva.

### Osservatorio e percorso di crescita della comunità locale



#### 5.1. Animazione e crescita della consapevolezza

L’osservazione sistematica delle povertà di un territorio consente alle diocesi, attraverso gli Osservatori, di mettere a disposizione della società civile un prezioso patrimonio di informazioni sulla dimensione quantitativa e sul profilo qualitativo del disagio.



L'uso di tale patrimonio ai fini dell'animazione consente di mettere in circolo una serie di informazioni preziose, che favoriscono una crescita complessiva del livello di consapevolezza della società civile. Grazie a tale consapevolezza, sarà più facile individuare nuove forme e situazioni emergenti di disagio ed esclusione sociale, rispetto alle quali il territorio dovrà poi interrogarsi per fornire risposte significative e soprattutto efficaci. Traducendo questo percorso di consapevolezza in una sorta di *slogan*, si potrebbe affermare: “conoscere per poter decidere”.

Va da sé che per favorire un sufficiente livello di consapevolezza sarà necessario prestare un'adeguata cura, oltre che ai contenuti della comunicazione, anche agli strumenti e alle modalità della stessa. La diffusione dei contenuti dell'osservazione potrà avvenire attraverso l'ausilio di vari strumenti (dossier, rapporti, sussidi, comunicati stampa corredati da tabelle, dati statistici ed approfondimenti descrittivi, ecc.).<sup>1</sup>

Sul piano della comunicazione pubblica, invece, è da valutare con estrema attenzione l'organizzazione di eventi dal forte impatto comunicativo sulla società civile e sull'opinione pubblica. È ovviamente auspicabile il coinvolgimento, in tali circostanze, di altri organismi e/o associazioni che abbiano “qualcosa da dire” in proposito, al fine di accrescere ulteriormente la consapevolezza complessiva della società civile sulle povertà.

Sempre sul piano della crescita della consapevolezza, sono da considerare particolarmente importanti le *joint-venture* scientifiche e culturali con il mondo accademico. Ci riferiamo, in particolare, alla collaborazione in occasione di corsi di studio, seminari, *master* ed altre iniziative didattiche, in cui l'apporto degli Osservatori può contribuire ad accrescere le competenze in materia. Altrettanto importanti, ovviamente, sono i progetti di ricerca in comune con le Università, sulla povertà in genere o su particolari fenomeni di vulnerabilità sociale registrati in alcune aree territoriali.

## 5.2. Animazione e crescita della coscienza civile

Rendere consapevole la società civile in ordine ai fenomeni di disagio sociale costituisce solo il primo passo dell'anima-

zione. Per le Caritas diocesane, infatti, la logica conseguenza del rendere consapevole la comunità consiste nel sensibilizzarla con modalità e strumenti opportuni, suscitando una crescita della coscienza civile sui temi connessi alle povertà e più in generale alla giustizia sociale.

In questa prospettiva, il compito delle diocesi, attraverso il servizio svolto dagli Osservatori, consiste nel contribuire a costruire la coscienza civile, ampliando e moltiplicando il più possibile gli spazi di socialità e i margini di responsabilità in seno alla società. Ben lungi dal produrre unicamente dei dati, gli Osservatori assumono un ruolo fondamentale di testimonianza e di denuncia agli occhi della società, richiamando la sua attenzione al dovere dell'impegno da parte dei suoi membri e facendone scaturire le premesse per una coscienza critica in cui, oltre alla dimensione dei diritti, conviva nel contempo quella dei doveri. Una dimensione costruita col cemento dell'impegno collettivo e della solidarietà diffusa e non con la “delega filantropica” appannaggio di pochi.

## 5.3. Animazione e crescita nella tutela dei diritti

Molto spesso, le diverse situazioni di disagio osservate mettono a nudo i punti deboli delle risposte offerte a livello territoriale. Gli Osservatori, se effettivamente liberi da qualsivoglia vincolo o compromesso con le istituzioni, possono favorire la crescita della società civile insieme agli altri attori sociali, sostenendola nel prendere posizione circa le eventuali lacune esistenti nelle risposte istituzionali al disagio, ma anche ponendo in luce le inefficienze e perfino le ingiustizie sociali esistenti nel territorio.

Dando voce alla società civile nel tutelare e promuovere i diritti dei poveri, le Caritas diocesane, anche attraverso gli Osservatori, svolgono un'importante funzione pubblica di *advocacy*: facendo opera di denuncia, laddove si rilevino delle violazioni dei diritti sociali della persona, o rivendicando i diritti di cittadinanza per taluni bisogni non ancora tutelati dalla legislazione vigente.

Non solo. Unendosi ad altri organismi che osservano il

---

<sup>1</sup> Vedi cap. “Comunicare l'osservazione”.

disagio, le Caritas diocesane possono favorire la tutela dei diritti anche attraverso una funzione di *lobby* nei confronti delle istituzioni. Tutto ciò a patto che i soggetti coinvolti non agiscano esclusivamente come gruppi di pressione, protesi a realizzare obiettivi particolaristici, a proprio uso e consumo, trascurando in tal modo di perseguire quella dimensione unitaria che è caratteristica del bene comune.

#### **5.4. Animazione e crescita dei percorsi di cittadinanza attiva**

Diritti e doveri costituiscono due facce della stessa medaglia denominata “cittadinanza”. Nello specifico è la *cittadinanza attiva* che disciplina l'effettivo ruolo della persona rispetto allo Stato, giacché a ciascun cittadino compete non solo rivendicare i propri diritti ma assumere delle precise responsabilità nei confronti della collettività, partecipando - anche per mezzo delle organizzazioni intermedie - alla costruzione del bene comune.

Anche su questo versante gli Osservatori possono contribuire al lavoro delle diocesi (ed in particolare delle Caritas diocesane) nell'animare la società civile, stimolando dei processi educa-

tivi nei confronti dei cittadini sulle tematiche del disagio sociale, soprattutto a livello locale (di quartiere, di circoscrizione, di comitato, ecc.). In particolare, possono fare in modo che le persone si sentano responsabili verso la comunità e riconoscano l'esistenza di elementi di interesse comune, di valori altamente condivisi, fra cui il dovere inderogabile di solidarietà sociale enunciato dall'articolo 2 della Costituzione repubblicana.

Se la costruzione di una società solidale passa attraverso un giusto equilibrio tra rivendicazione dei diritti ed esercizio dei doveri, compito degli Osservatori sarà anche quello di suscitare un impegno più incisivo, da parte di tutti i cittadini, nella realizzazione degli interessi collettivi.

Recentemente, a seguito della modifica dell'articolo 118 della Costituzione italiana, è stata ulteriormente accresciuta l'importanza della cittadinanza attiva e dei cosiddetti “corpi intermedi” della società: secondo questo nuovo orientamento, i soggetti pubblici (le istituzioni) e i soggetti privati (i cittadini, le organizzazioni intermedie) hanno pari diritti e doveri, pur con differenti livelli di responsabilità, nella costruzione del bene comune. E gli stessi cittadini possono contribuire in modo attivo a realizzare l'interesse generale della comunità.

#### **IL COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ: LA RICERCA-AZIONE**

Anche nel caso dell'animazione della società civile - alla stregua dell'animazione pastorale - la lettura del disagio non può prescindere dal rendere corresponsabile *ex ante* la comunità. Assume una fondamentale importanza, anche in questo caso, la metodologia della “ricerca-azione”, attraverso cui si realizza un percorso di ricerca e crescita comune, coinvolgendo fin dalla fase di progettazione gli attori “protagonisti” dei processi sociali sotto osservazione.

Ad esempio, lo studio delle povertà in ambito familiare di un particolare territorio può costituire l'occasione per collaborare con quelle associazioni che si occupano di tali problematiche, condividendo e confrontando i rispettivi punti di osservazione sul tema, trasformando il terreno di scambio in progetti operativi e/o in rapporti sistematici di cooperazione. Per stare a quest'esempio, gli Osservatori diocesani possono fornire utili indicazioni su possibili percorsi sperimentali di ricerca formativa e/o ricevere analoghi suggerimenti da parte degli altri Osservatori del disagio sullo studio dei vissuti familiari.

## 6. LA COLLABORAZIONE CON LA RETE ISTITUZIONALE

Oltre a collaborare nell'ambito della società civile nel suo complesso, gli Osservatori delle povertà (e dunque le diocesi) si pongono come interlocutori privilegiati delle istituzioni pubbliche nei diversi livelli gerarchici e territoriali in cui sono articolate. Tale interlocuzione è resa ancor più significativa dalla recente evoluzione del quadro normativo, che riconosce in modo formale e sostanziale il ruolo dei cosiddetti "corpi intermedi", soprattutto nel campo delle politiche sociali.

Da alcuni anni lo scenario normativo appare, infatti, assai propizio. Con l'approvazione della "legge quadro" n. 328 dell'8 novembre 2000, si è favorito un maggiore protagonismo del "terzo settore" e di tutti i soggetti di promozione della solidarietà sociale. Una solidarietà che, nello spirito della legge 328, viene costruita non più in modo verticistico, ma attraverso una "composizione reticolare", in cui una pluralità di attori (non solo pubblici), partecipano alla costruzione del benessere comunitario.

Una solidarietà che, sempre secondo la medesima legge, si regge sul principio della "sussidiarietà orizzontale", attraverso il quale viene riconosciuto un autonomo ruolo dei singoli nel sostenere le istituzioni, come peraltro già disciplinato dalla stessa Costituzione all'art. 118 (quarto comma della revisione del Titolo V):

*"Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'iniziativa autonoma di cittadini, singoli ed associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà."*

Ovviamente, il protagonismo dei singoli e dei corpi intermedi non deve tradursi in una surroga rispetto alle competenze e alle responsabilità del sistema politico. Ciò che va promosso con convinzione è un sistema integrato in cui forme partecipative dal basso e forme di delega congiunte cooperino per uno stesso obiettivo (il bene comune).

In questo scenario gli Osservatori possono aiutare le diocesi su vari fronti di impegno:

- ☞ contribuendo ad accrescere il livello di consapevolezza delle istituzioni sulle varie forme di disagio sociale presenti nel territorio;
- ☞ partecipando ai tavoli di progettazione, monitoraggio e verifica delle politiche sociali locali;
- ☞ cooperando nei percorsi di controllo sulle decisioni pubbliche, in modo particolare laddove è necessario tutelare i diritti dei poveri e promuovere la giustizia sociale.

Si tratta, nel suo complesso, di un contributo a forte impronta etica, che parte da una prospettiva di analisi certamente diversa rispetto a quelle delle fonti ufficiali: l'approccio Caritas è infatti particolarmente attento alla multidimensionalità della povertà, per cui, oltre alla variabile economica vengono considerati anche altri elementi ugualmente importanti, fra cui quelli inerenti la sfera motivazionale e relazionale.

Un aspetto importante, da non trascurare, si riferisce alla valutazione della collaborazione con le istituzioni. Uno dei parametri utili per valutare la qualità di tale rapporto può risiedere nel verificare la capacità di ricaduta delle proposte Caritas sul piano istituzionale: ad esempio, in che misura le osservazioni e le indicazioni provenienti dall'Osservatorio sono state recepite concretamente dal *welfare* locale? Questo tipo di valutazione può trovare una sua concreta applicazione in coincidenza della scrittura di determinati provvedimenti legislativi, a livello regionale o comunale (piani sociali regionali, regolamenti del servizio sociale comunale, protocolli d'intesa per l'erogazione di determinati servizi, ecc.).

La collaborazione degli Osservatori con la rete istituzionale può svilupparsi a due diversi livelli territoriali: *locale* e *regionale*.

Nel primo caso assumono un ruolo determinante gli Osservatori diocesani, mentre nel secondo è compito delle Conferenze Episcopali regionali (anche attraverso le Delegazioni regionali della Caritas), interloquire con le Regioni civili, individuando possibili margini di collaborazione.

## LA TITOLARITÀ DELL'INTERAZIONE CON LE ISTITUZIONI: OSSERVATORIO O CARITAS DIOCESANA?

In tutti i livelli territoriali di collaborazione va operata una riflessione sulla titolarità delle attività di concertazione e collaborazione con gli enti pubblici e i vari soggetti di solidarietà sociale del territorio. È importante, a questo riguardo, tenere separati i compiti e gli obiettivi dell'Osservatorio dai compiti specifici e propri della Chiesa locale:

- ⇒ *Compiti dell'Osservatorio*: rilevare sistematicamente le situazioni di povertà, disagio e vulnerabilità sociale, nonché il sistema di risposte messo in atto per contrastarle. Quanto osservato e rilevato è a disposizione della comunità cristiana per l'animazione al suo interno e verso la società civile.
- ⇒ *Compiti della Chiesa locale*: per la sua rappresentatività pastorale e la sua natura giuridica, dovrebbe essere sempre la Chiesa locale a svolgere un ruolo di interfaccia nei confronti delle istituzioni, garantendo, laddove necessaria, una rappresentanza formale, "politicalmente" riconosciuta. Questo significa che l'Osservatorio è di costante ausilio alla Caritas e alla Chiesa locale, nel fornire le competenze tecniche necessarie per la concertazione e la collaborazione, in diverse modalità: fornendo dati; garantendo una presenza a quei tavoli tecnici in cui l'elemento dell'osservazione è preponderante rispetto alla valenza politica; partecipando in veste attiva ad incontri di formazione; partecipando ad iniziative pubbliche (convegni, seminari, ecc.), in cui è necessario riportare tutta la ricchezza dell'esperienza di osservazione; rispondendo ad interviste e richieste di informazioni da parte dei *media* locali, ecc.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Un ruolo specifico, riservato all'Osservatorio, è quello relativo alla partecipazione ai piani di zona (vedi scheda successiva).

## 6.1 La collaborazione a livello comunale e territoriale

La presenza radicata nel territorio consente agli Osservatori diocesani di offrire un contributo determinante a livello territoriale. Il che, tradotto in termini amministrativi, significa interagire con la rete degli Enti locali (soprattutto con i Comuni e le Province). Le modalità specifiche di tale collaborazione possono essere di due tipi: esclusiva o congiunta.

### ⇒ L'interazione "esclusiva"

Il rapporto con le istituzioni può avvenire in modo esclusivo, attraverso rapporti diretti e personalizzati con un'amministrazione pubblica locale. Tale forma di interazione presenta una serie di rischi ed opportunità:

## RISCHI E OPPORTUNITÀ DELLA COLLABORAZIONE ESCLUSIVA CON LE ISTITUZIONI

### Opportunità

😊 in qualsiasi momento l'Osservatorio può entrare in contatto con i Servizi Sociali di un Comune o della Provincia fornendo l'ausilio necessario per la lettura dei fenomeni di esclusione sociale ed affidando le competenze acquisite e maturate attraverso l'attività di osservazione. Tale apporto può essere di fondamentale importanza nell'orientare i servizi promossi dalle istituzioni, onde favorire delle risposte più adeguate riguardo all'entità dei bisogni.

😊 messa a disposizione dei dossier/rapporti sulle povertà (realizzati attraverso i dati dei Centri di Ascolto, ma non solo). Tali strumenti, se curati in modo adeguato (ovverosia predisponendo i dati in modo che siano immediatamente fruibili ai fini della progettazione sociale), consentono alle amministrazioni pubbliche di poter tracciare delle linee di intervento più efficaci.

😊 rientrano nelle forme esclusive di collaborazione anche la stipula di protocolli di intesa, di convenzioni, di "accordi quadro", ecc. (sempre nell'ambito specifico dell'osservazione delle povertà).

### Rischi

⚠ Le "interazioni esclusive" tra gli Osservatori e le istituzioni locali, soprattutto se favorite dalla cura dei rapporti personali, non devono mai trasformarsi in "consorterie" di vario genere o in *conventio ad excludendum* rispetto ad altre organizzazioni che potrebbero dare il loro prezioso contributo. È opportuno, pertanto, non cedere troppo facilmente alle lusinghe, soprattutto se alimentate dal senso di soddisfazione derivante dal riconoscimento manifestato dalle istituzioni pubbliche.

⚠ Non bisogna attendere che le istituzioni "chiamino" l'Osservatorio: è invece importante sollecitare in modo attivo le istituzioni, procedendo, laddove necessario, a delle richieste di informazioni e chiarimento su fenomeni, politiche, servizi, ecc. Una modalità attiva di interazione consiste nella lettura dei bilanci degli enti locali, una modalità di osservazione delle risposte piuttosto diffusa in passato, e che sembra attualmente poco diffusa e implementata.

⚠ È bene evitare il personalismo nei rapporti con le istituzioni pubbliche, favorendo invece l'inquadramento delle interazioni all'interno di una cornice il più possibile visibile e formale (ciò non significa che i rapporti personali non vadano comunque curati e mantenuti!).

## ⇒ **L'interazione congiunta**

L'interazione dell'OPR con i soggetti pubblici può avvenire congiuntamente con altri soggetti di promozione sociale operanti nel territorio, nell'ambito di vari luoghi e percorsi di collaborazione formale: tavoli dei piani di zona, gruppi tecnici, consulte e/o coordinamenti tematici, comitati di controllo, ecc. Anche in questo caso, va ribadita l'importanza di evitare i personalismi e incanalare piuttosto le interazioni nell'alveo di appositi percorsi di collaborazione formale con le istituzioni.

Alcuni luoghi e strumenti di lavoro congiunto:

- ↳ *tavoli tematici di lavoro;*
- ↳ *gruppi tecnici di progettazione;*
- ↳ *comitati di controllo;*
- ↳ *piani di zona* (vedi scheda);
- ↳ *tavoli di progettazione condivisa di servizi e misure assistenziali* (tra cui le varie forme di reddito minimo di inserimento). Su questo punto l'Osservatorio può collaborare nella definizione delle tipologie di possibili beneficiari (in sinergia con la rete dei Centri di Ascolto) oppure nella fase di valutazione e verifica degli obiettivi;
- ↳ *carta dei servizi*: tale strumento può certamente giovare delle informazioni contenute nella mappa delle risorse realizzata dagli Osservatori;
- ↳ *scuole e centri di formazione professionale*: in questo ambito, l'apporto dell'Osservatorio è rivolto all'animazione delle reti educative. Il rapporto può essere finalizzato alla realiz-

zazione congiunta di un percorso di ricerca (si pensi, ad esempio, ad un possibile studio sui fenomeni di evasione dell'obbligo scolastico), oppure alla divulgazione in sede scolastica di dati e informazioni raccolte dall'Osservatorio. Varie proposte stimolanti potrebbero essere costruite con le scuole secondarie di secondo grado, soprattutto con i Licei ad indirizzo Socio-Psico-Pedagogico. Nei confronti di tali istituti si potrebbero proporre dei percorsi educativi di osservazione dei problemi sociali, promuovendo in tal modo uno spirito di maggiore partecipazione civica nelle nuove generazioni;

- ↳ *Consulte locali delle opere socio-assistenziali* (e altri strumenti formali di controllo sulle decisioni pubbliche). Uno degli ambiti di lavoro di tali consulte risiede nella valutazione sull'utilizzo delle risorse finanziarie pubbliche. Riguardo a quest'ultimo aspetto, è importante spingersi oltre i tradizionali criteri di efficacia, efficienza e "appropriatezza", per dare spazio a quelle dimensioni valutative che pongono al centro la promozione della persona nella sua dimensione integrale;
- ↳ *sistema informativo dei servizi sociali* (articolo 21, legge 328/2000). L'istituzione di tale sistema è formalmente affidata allo Stato (Regioni, Province, Comuni). Tuttavia, altri soggetti possono concorrere al conferimento dei dati. Fra questi, gli Osservatori delle povertà e delle risorse possono certamente assumere un ruolo fondamentale.

## I PIANI DI ZONA

Gli Osservatori delle povertà e delle risorse possono svolgere un ruolo di grande importanza nell'ambito dei cosiddetti *piani (sociali) di zona*.

Tali *piani*, previsti espressamente dalla “legge quadro” 328 del 2000 (in particolare dall'articolo 19), possono essere denominati in modo differente a seconda delle Regioni (in Sardegna, ad esempio, con la legge regionale n. 23 del 23/12/2005, si è adottata la definizione di PLUS - *piani locali unitari dei servizi alla persona*). In ogni caso essi si presentano come lo strumento fondamentale per definire, costruire, monitorare e verificare il sistema integrato di interventi e servizi sociali, sanitari e sociosanitari (che è il livello intermedio e non la replica dei primi due).

Nella legge 328 sono i Comuni, quale espressione diretta della comunità locale, a svolgere il ruolo di soggetto referente e garante della risposta ai problemi socio-assistenziali della persona e della famiglia. Sono i Comuni associati, invece, ad essere considerati soggetti ordinatori e coordinatori della risposta ai problemi sociali, sanitari e sociosanitari. In quanto tali, spetta ad essi il compito di definire il *piano di zona*, pur riconoscendo e promuovendo il ruolo dei soggetti del terzo settore.

Adottati normalmente con “l'accordo di programma” (secondo quanto indicato dal comma 2 dell'articolo 19 della legge 328), i *piani di zona* hanno il compito di individuare, fra le altre cose: obiettivi strategici, priorità, strumenti e mezzi per la realizzazione; modalità organizzative, risorse finanziarie, strutturali e gestionali; modalità di integrazione tra servizi e prestazioni. Ed inoltre: *forme di concertazione e modalità per la collaborazione dei servizi territoriali con i soggetti operanti nell'ambito della solidarietà sociale a livello locale* e con le altre risorse della comunità; nonché *forme di rilevazione dei dati nell'ambito del sistema informativo dei servizi sociali*.

Sempre nell'ambito del percorso di costruzione del piano di zona, un possibile ambito di collaborazione con gli Osservatori diocesani delle povertà e delle risorse risiede nella collaborazione alla scrittura del “profilo territoriale”. Si tratta di un testo inserito generalmente all'inizio del documento finale del piano di zona, in cui viene riportata un'analisi del contesto sociale, dei bisogni espressi e non espressi, dei servizi esistenti, ecc.

### 6.2 La collaborazione a livello regionale

Gli Osservatori delle povertà e delle risorse possono offrire un contributo importante anche a livello regionale, soprattutto se è presente una qualche forma di collegamento delle diocesi, all'interno della stessa Regione ecclesiale.

Anche in questo campo, vi possono essere, nel rapporto con le istituzioni, interlocuzioni “esclusive” e interlocuzioni “congiunte”. Senza indugiare ulteriormente su questo aspetto, ci sembra opportuno distinguere gli specifici ambiti di collaborazione con le Regioni ecclesiali da quelli che è possibile sviluppare con le Regioni civili.

#### ⇒ Osservatorio e regione ecclesiale

In primo luogo, per quanto riguarda questa dimensione della collaborazione, sarebbe necessario che un rappresen-

te degli Osservatori diocesani (o di un eventuale coordinamento regionale degli Osservatori), partecipasse alle riunioni della delegazione regionale Caritas, in modo da non far mancare la dimensione dell'osservazione all'interno dell'agenda regionale.

Inoltre, l'apporto degli Osservatori dovrebbe cercare di valorizzare quanto si sta già producendo in modo sistematico nelle Regioni ecclesiali, non escludendo l'organizzazione di momenti e luoghi specifici di comunicazione e confronto, sul tema dell'osservazione delle povertà. Ecco alcune possibili attività da realizzare nell'ambito della regione ecclesiale:

- a) un luogo di spicco va certamente attribuito ai *dosier/rapporti regionali sulle povertà*. Ai fini di una loro divulgazione, è importante prevedere degli incontri di presentazione (convegni, tavole rotonde, seminari di approfondimento, ecc.). Da tali iniziative, volte anche a favorire

un'ampia condivisione del lavoro con la chiesa regionale e le istituzioni, è auspicabile che scaturiscano ulteriori esigenze di approfondimento tematico, "a partire dai dati" e dalle questioni emergenti dai dossier;

- b) è certamente da incoraggiare la realizzazione di almeno un *convegno regionale annuale*, che coinvolga le istituzioni, su tematiche specifiche connesse ai fenomeni di nuova povertà osservati dalle diocesi di una stessa regione ecclesiale;
- c) in previsione di tali convegni (ma non solamente), sarebbe opportuno realizzare dei *materiali informativi* (*video-spot*, *slides di power point*, schede informative, *dépliant* ed opuscoli) da mettere a disposizione dei partecipanti e dei rappresentanti istituzionali regionali, in modo da descrivere sinteticamente i percorsi di osservazione delle povertà condotti dalle diocesi. Va da sé come, soprattutto in questi casi, l'organizzazione di momenti comunicativi fondamentali, come le conferenze stampa (tema affrontato in altra parte di questo volume), debba essere prevista con particolare cura dalle Delegazioni regionali della Caritas. È inoltre molto utile mantenere un rapporto stabile con le redazioni delle televisioni locali (tra cui soprattutto i canali e i TG regionali della RAI).

#### ⇒ **Osservatorio e Regione civile**

La collaborazione con le Regioni civili è di fondamentale importanza, soprattutto tenendo conto delle ampie responsabilità delle Regioni nella predisposizione della legislazione sociale e sanitaria. Una cautela di premessa è necessaria: è possibile che in alcuni contesti regionali le regioni civili abbiano la tentazione di rivolgersi alla Caritas diocesana del capoluogo di regione, richiedendo ad essa un parere o una collaborazione a valenza regionale. Per evitare che una singola Caritas diocesana si faccia portavoce di istanze regionali non condivise è bene prevedere la costituzione di una "rappresentanza regionale" degli Osservatori delle povertà diocesani, cui fare riferimento nel caso di richieste di collaborazione provenienti dalla Regione.

Nell'ambito dei rapporti con le Regioni è possibile distinguere tra "iniziative spot" (*una tantum*) e rapporti più stabili di collaborazione.

#### a) *Iniziativa una tantum con la Regione civile*

Circa gli specifici ambiti di cooperazione proposti dalle Regioni civili, capita non di rado che gli Assessorati regionali alle politiche sociali e/o sanitarie (più spesso gli Assessori), richiedano una qualche forma di collaborazione alla Caritas, soprattutto quando si tratta di predisporre dei programmi sperimentali di contrasto alla povertà. Tali interlocuzioni si traducono molto spesso in precise richieste di dati quantitativi e qualitativi sui fenomeni di esclusione sociale osservati dalle diocesi. Su questo, gli Osservatori hanno parecchio da dire (dati alla mano) e da dare (*dossier* alla mano). In questi casi, oltre che nel monitorare l'andamento dei progetti personalizzati e nella fase di valutazione finale, gli Osservatori possono contribuire fattivamente anche nel segnalare i potenziali beneficiari delle misure di intervento.

Sempre nell'ambito di tali interlocuzioni, può capitare che nella fase di predisposizione di piani o programmi legislativi da parte della Regione, gli Osservatori possano offrire dei suggerimenti e, in alcuni casi, degli emendamenti importanti. Ci preme sottolineare che anche in questo caso (come a livello comunale), non bisogna attendere che le istituzioni "chiamino" la Caritas: ad esempio, nel corso della lunga fase di scrittura di un piano sociale regionale, la Delegazione regionale Caritas può richiedere alla Regione una copia della bozza, predisponendo un proprio momento di valutazione del contenuto, da consegnare successivamente alle autorità competenti.

#### b) *rapporti stabili con la Regione civile*

Per quanto apprezzabili, le "richieste spot" della Regione dovrebbero lasciare il passo a collaborazioni più stabili e durature. La stessa legge 328, affidando alle Regioni diverse competenze legislative e amministrative, lascia ampi margini di collaborazione, in vista di una precisa funzione strategica dei soggetti privati. Una collaborazione stabile con la Regione civile può essere favorita dalla presenza di un Coordinamento regionale degli Osservatori diocesani (o, se si vuole, dalla presenza di un Osservatorio regionale), sempre in sinergia con la Delegazione regionale della Caritas.

Alcuni esempi di rapporti stabili:

- ↳ programmazione, coordinamento ed indirizzo degli interventi sociali;



- ↳ verifica dell'attuazione di tali interventi a livello territoriale;
- ↳ azioni coordinate con gli enti locali, attraverso procedure di concertazione al fine di garantire il costante adeguamento ai bisogni della comunità;
- ↳ definizione di politiche integrate in materia di servizi sociali, sanitari e sociosanitari;
- ↳ sperimentazione di modelli innovativi di servizi (riguardo a efficacia, efficienza e appropriatezza);
- ↳ collaborazione con gli *Osservatori sociali regionali* (istituzionali). Si tratta di uno degli ambiti più significativi di interazione tra Caritas e Regioni civili. A questo proposito va rilevato come in alcune regioni civili, gli Osservatori sociali costituiscano da diversi anni un'importante realtà. Nella

maggior parte delle regioni, tuttavia, la loro istituzione rappresenta ancora una mera ipotesi di lavoro. Laddove esistenti e funzionanti, tali organismi hanno il compito di supportare le Regioni nell'osservazione e nell'analisi dei fenomeni di povertà ed esclusione sociale, formulando appositi programmi finalizzati a rimuoverne le cause e a proporre l'adozione di azioni di contrasto, oltre che di monitoraggio circa gli interventi posti in essere. Il tema degli Osservatori regionali, in cui mettere in gioco le competenze degli Osservatori diocesani delle povertà e delle risorse, costituisce un campo di lavoro per lo più da costruire. Rispetto a tale tema, peraltro, vi sono margini assai ampi di collaborazione.

### **DOVE È POSSIBILE CONTATTARE GLI OSSERVATORI ISTITUZIONALI DEI SERVIZI SOCIALI?**

La costituzione degli Osservatori istituzionali su povertà e politiche sociali è prevista dalla legge 328/00 che, all'art. 21, prevede la costituzione di un Sistema Informativo dei Servizi Sociali. Tale sistema ha lo scopo di "assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione".

Sulla base di tale indicazione legislativa, nel corso degli ultimi anni numerose amministrazioni hanno promosso la nascita di Osservatori sociali, variamente denominati.

#### **Il coordinamento degli Osservatori provinciali e comunali sui servizi sociali**

Il Forum nazionale degli Assessorati (Organismo costituito da vari Enti Locali nel settembre del 1989 a Roma), ha promosso la costituzione di un coordinamento dei numerosi Osservatori sui temi della povertà e delle politiche sociali, promossi dalle amministrazioni provinciali e comunali.

Sul sito del Coordinamento Osservatori è possibile trovare utili Link per stabilire un contatto diretto con gli Osservatori comunali e provinciali che hanno aderito all'iniziativa.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito: [www.forumassessorati.org](http://www.forumassessorati.org)

Forum degli Assessorati - Osservatori locali sulle politiche sociali

