Diocesi di Trieste
Caritas
diocesana

# DALL'OSSERVAZIONE ALL'ASCOLTO

# DALL'ASCOLTO AL DISCERNIMENTO

VENT'ANNI DI STORIA E DI CRONACA
DEL CENTRO D'ASCOLTO
DELLA CARITAS DIOCESANA DI TRIESTE
NEL SERVIZIO AGLI ULTIMI

*"Ho osservato la miseria del mio popolo in Egitto e ho udito il suo grido a causa dei suoi sorveglianti; conosco infatti le sue sofferenze.*
*Sono sceso per liberarlo dalla mano dell'Egitto e per farlo uscire da questo paese verso un paese bello e spazioso, verso un paese dove scorre latte e miele..."*
*(Es. 3, 7-8)*

# DALL'OSSERVAZIONE ALL'ASCOLTO
# DALL'ASCOLTO AL DISCERNIMENTO

Vent'anni di storia e di cronaca del Centro d'ascolto della Caritas diocesana di Trieste nel servizio agli ultimi

Trieste, dicembre 2009

# Indice


| | |
|---|---|
| **Prefazione** | **5** |
| **Introduzione** | **9** |
| **Storia** | **11** |
| **Report** | **53** |
| **Interviste** | **67** |
| **Testimonianze** | **81** |
| **Metodo** | **115** |
| **Scheda** | **131** |

# Prefazione

Leggendo i "vent'anni di storia e di cronaca" del Centro d'ascolto della Caritas diocesana di Trieste, si rimane colpiti dal cogliere, nelle diverse parti del racconto, il forte intreccio tra la numerosità dei servizi realizzati, coniugata all'impegno per la loro qualità, e la passione vissuta ed espressa da chi, con varia responsabilità, tali servizi conduce.
Sono tantissime le iniziative messe in campo dalla Caritas triestina, avendo il Centro d'ascolto come loro motivo originario, per le tante persone con diversi disagi intercettate lungo il servizio di ascolto e accoglienza attuato in questi venti anni.
Sono ugualmente molte le persone che si sono avvicinate a tale servizio per chiedere aiuto e sostegno: i dati riportati nel testo evidenziano poi una estrema eterogeneità dei generi, delle provenienze geografiche e culturali, delle scelte religiose eventualmente manifestate, delle età di queste persone e di conseguenza dei vissuti e dei bisogni presentati; è da questa composita umanità in sofferenza che assume valore il motto *dall'osservazione all'ascolto, dall'ascolto al discernimento,* segno di un'attenzione alla singolarità rappresentata da ciascuna persona pur riconosciuta nel proprio contesto ambientale e relazionale, quando tale contesto risulta presente.
Ed ancora tanti sono gli operatori, dipendenti ma soprattutto volontari che si sono impegnati e continuano ad offrire il proprio tempo e la propria disponibilità umana e pure professionale nei servizi Caritas a favore delle persone in difficoltà. Significativa poi la presenza in questi servizi, di molti studenti, quali tirocinanti degli istituti superiori e di varie Facoltà universitarie triestine.
Le diverse situazioni operative, così come descritte nel loro concreto e quotidiano funzionamento, appaiono quali privilegiati luoghi di relazione, dove i più diversi soggetti e tra questi anche i richiedenti aiuto, si incontrano e si scambiano, pur nella diversa responsabilità, dimensioni esistenziali che superano pur comprendendoli specifici aspetti materiali, ed è proprio questa caratteristica che sicuramente segna intimamente ciascuna delle persone coinvolte.
È poi la passione l'altro elemento che compare in questo lungo e articolato racconto che occupa le pagine che seguono. Cito non a caso la passione perché la sua etimologia esprime una molteplicità di sentimenti e

tra questi credo che i più adeguati e coesistenti nell'esperienza Caritas siano quelli riferiti al patimento per le sofferenze umane avvicinate e all'eccezionale impegno operativo e progettuale manifestato verso le persone che quelle sofferenze si portano addosso.
È una passione questa che non conduce affatto a meri gesti di filantropia ma ad azioni che trovano radici nella istanza di umana giustizia e in quel di più che è dato dall' avere come riferimento privilegiato dell'agire il segno massimo della passione rappresentato da Cristo.
Per i tenebrosi tempi che stiamo vivendo sembra oggi particolarmente paradossale il comportamento del buon samaritano nel racconto fatto da Gesù a chi gli chiedeva "chi è il mio prossimo?"(Lc 10, 29-37). Tra quell'uomo gravemente ferito e abbandonato lungo la strada tra Gerusalemme e Gerico e il samaritano che in viaggio passandogli accanto lo vede non vi sono parole, vi è solo lo sguardo, di chi può aiutare, rivolto a colui che ha bisogno di essere aiutato; non vi sono condizioni preliminari, non vi é alcuna richiesta di identità, in quel caso non vi è nemmeno una esplicita richiesta di aiuto; è la compassione nella sua essenza che impegna, superando qualsiasi barriera, a prendersi cura di chi sta male, di chi sta soffrendo e nella gratuità più totale.
È questo sicuramente un brano del vangelo tra i più inquietanti per le responsabilità che reclama e per le difficili mediazioni che richiede. Ecco, credo che l'accoglienza e l'ascolto manifestati dai servizi Caritas e dagli operatori che in essi agiscono rappresentino mediazioni "alte" in cui il possibile realizzato è comunque investito da una forte tensione etico-progettuale animata da quella compassione che ha impegnato il buon samaritano a prendersi cura dell'uomo ferito.
C'è ancora un aspetto che ritengo di dover evidenziare e che compare in più parti del testo che qualifica il presente volume e cioè la ribadita necessità di trovare soluzioni ai bisogni delle persone in difficoltà rapportandosi con le varie risorse istituzionali e non istituzionali presenti nelle realtà territoriali dove si agisce. Nessuna autarchia dunque ma voglia di annodare e riannodare reti di solidarietà: è il risultato che conta, è l'efficacia dell'aiuto che definisce la positività di un'azione o, meglio, delle diverse azioni convergenti su una medesima situazione e questo sicuramente qualifica non solo o non tanto la Caritas con i propri servizi, ma l'intera comunità nelle sue varie espressioni di responsabilità civica, a condizione che quella convergenza realmente avvenga.

In fondo è la capacità di intessere relazioni di disponibilità all'ascolto e di discernimento nella scelta di adeguate risposte che, soprattutto nelle situazioni di disagio e sofferenza, definisce l'esistenza o meno di una comunità e questa è qualitativamente ricca se, accanto ai necessari servizi previsti dalle norme e dalle istituzioni, vede il concreto esprimersi di relazioni donative e gratuite: impossibile? No, solo un po' difficile e a volte arduo, ma sicuramente utile e molto spesso esaltante: le esperienze raccontate in questo testo lo stanno a dimostrare.

Carlo Beraldo
direttore IRSSeS – Istituto Regionale per gli Studi di Servizio Sociale

# Introduzione

Quest'anno sono vent'anni che il Centro d'ascolto della Caritas diocesana di Trieste esiste: un bel traguardo raggiunto.
Idee, storie, progetti, iniziative, cammini, obiettivi raggiunti e talvolta anche fallimenti registrati, successi e fatiche, tanti volontari donati in questi anni, soprattutto abbiamo incontrato tanti volti carichi di fatica, di pesantezza, volti di persone che non ce la fanno ad andare avanti, ma i volti dei *poveri* incontrati in questo luogo privilegiato sono il volto di Gesù: "*In verità vi dico: ogni volta che avete fatto queste cose a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me…*" (Mt. 40).
Tutto questo e forse altro ancora è stato ed è il Centro d'Ascolto: un'esperienza e insieme una realtà pastorale della nostra Chiesa presente in mezzo a noi.
Con questa pubblicazione si è voluto ripercorrere lungo cammino fatto, raccontando quanto abbiamo visto e forse realizzato in questi vent'anni di strada percorsa, cammino arricchito di alcune storie di vita vere, incontrate appunto al Centro d'Ascolto; e le testimonianze di quanti – volontari e giovani operatori – sono passati e sono ancora presenti nel Cda.
I dati delle accoglienze che troviamo nella pubblicazione non sono pura statistica, ma ci aiutano a ricordare per poi progettare il futuro cammino del Centro d'Ascolto, adattandolo alle necessità di ogni stagione che incontreremo.
Poi, don Salvatore di Caritas Italiana ci offre un prezioso contributo per richiamare il senso della presenza nella comunità cristiana di questa importante esperienza che cerca di coniugare le tre parole chiave del metodo Caritas: *osservare, ascoltare, discernere*. È il metodo della pedagogia di Dio: "*ho osservato il mio popolo in Egitto e ho udito il suo grido a causa dei suoi sorveglianti…sono sceso per liberarli dalla mano dell'Egitto…*" (Esodo 3, 7-8).
Ci auguriamo che anche questo piccolo strumento possa contribuire a far crescere ancora di più nel servizio di carità tutta la comunità cristiana.

Mario Ravalico
direttore della Caritas di Trieste

Ieri è passato.
Domani non si sa.
Ci resta solo oggi,
per amare Dio e il prossimo.
(madre Teresa)
STORIA

# Il Centro d'ascolto: la storia della stessa Caritas

## Ricordando

Parlare della storia del Centro d'ascolto della Caritas diocesana di Trieste significa, più in generale, parlare della storia della Caritas. Di essa, in parte, si sono già scritte alcune cose, in una pubblicazione di qualche anno fa, in occasione dei primi vent'anni di presenza della Caritas a Trieste[1].

Ma quello non era tutto; è stato solo un primo tentativo, magari per stimolare qualche altra ricerca, forse più appropriata.

Quanto è avvenuto in tutti questi anni attorno al Centro d'ascolto merita sicuramente una particolare attenzione ed una riflessione; infatti, dall'incontro con le persone avvenuto in questo contesto – il Centro d'ascolto infatti è il luogo privilegiato dell'incontro con i *poveri* e dallo studio fatto in altro luogo, anch'esso privilegiato – l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse – sono maturate convinzioni, necessità, idee, progetti, iniziative per tentare di rispondere alle tante esigenze presenti sul nostro territorio delle persone meno fortunate, ai bisogni di coloro per i quali le Istituzioni preposte non sempre mettono la dovuta attenzione e le dovute risorse economiche.

Perché, come ci ricorda lo Statuto della Caritas di Trieste, "*le forme con cui l'aiuto materiale e morale ha trovato effettuazione sono molteplici ed in dipendenza delle condizioni di tempo, di luogo, di esigenze. L'esperienza, la sensibilità, l'evoluzione sociale e culturale creano poi la necessità continua di individuare modalità nuove e maggiormente appropriate alle concrete situazioni di ingiustizia, di bisogno, di disagio*"[2].

È proprio quello che, attraverso appunto il Centro d'ascolto, la Caritas ha fatto con le diverse *opere-segno*, quelle immediatamente visibili e percepibili, ma anche quelle non riconoscibili con immediatezza, ma pur sempre opere-segno che parlano d'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni.

---

1 "*La Caritas di Trieste – 20 anni di storia cronaca e testimonianze*" – documenti della Chiesa di Trieste – n. 44 – 2003.

2 "*Costituzione della Caritas diocesana*" – Documenti della Chiesa di Trieste – n. 5 – 1982.

Con decreto del 1 gennaio 1989, il vescovo mons. Lorenzo Bellomi nomina nuovo Delegato vescovile e Direttore della Caritas diocesana di Trieste don Mario Del Ben che sostituisce mons. Mario Cosulich, primo direttore. È un cambiamento non da poco, ricordato nella su citata pubblicazione. Non si parla ancora di "*Centro d'ascolto*", ma il nuovo direttore inizia a cercare nuovi collaboratori, da affiancare ai pochi esistenti, avendo presenti le nuove emergenze (oggi diremo le nuove povertà), sulle quali intende spendersi. Mette assieme così una decina di persone e con esse inizia la nuova avventura.
È importante notare come nella prima riunione dei nuovi collaboratori che don Mario Del Ben, da poco più di un mese direttore, tiene nei locali della Parrocchia di San Luigi il 14 febbraio 1989, indichi "alcuni *punti da tenere presenti nella ristrutturazione e riorganizzazione della Caritas diocesana nonché nella sua attività futura*". È il "decalogo" al quale si dovrà fare costantemente riferimento.
È bene ricordare questi punti:
"*coinvolgere più persone nell'attività della Caritas, organizzare, pensare, agire assieme, pur nel rispetto delle rispettive responsabilità;*
*essere comunque sinceri nei reciproci rapporti, far sempre presente con chiarezza quello che non va o che non sembra andare;*
*procedere per gradi nel lavoro della Caritas, privilegiare l'intervento osservando lo spirito più che la lettera dello statuto;*
*fare proprie le esperienze della Caritas Italiana, dell'altre Caritas diocesane e della nostra specificità diocesana, tenendo presenti i risultati delle giornate Pastorali diocesane;*
*accertare il tipo di servizio che dobbiamo offrire alla nostra Chiesa locale; l'ecclesialità deve essere un punto fecondo di riferimento, tenendo presente che la Caritas non esaurisce la "charitas";*
*individuare l'ente od il gruppo che già fa un'attività specifica in un dato settore, che non deve essere sostituito ma affiancato con rispetto; quindi non mortificare chi già lavora, ma vivificare, sostenere, stimolare, coordinare, promuovere;*
*scegliere tra tanti bisogni gli "ultimi", le emarginazioni (ad esempio malati mentali, ammalati AIDS, barboni, nomadi, ecc.), che altri enti non gestiscono volentieri;*
*vedere quanto le strutture sociali devono e possono fare (non dobbiamo fare supplenze indebite) se, nel caso, stimolandole, interessandole;*
*cercare, per quanto possibile, l'occasione di collaborare anche con organizzazioni non ecclesiali;*

*fare attenzione immediata alle emergenze, man mano che si presentano: obiettori di coscienza, nonché altre forme di obiezione, AIDS, terzomondiali, ammalati mentali, nomadi, professionisti dell'elemosina, ecc.;*
*osservare nel lavoro della Caritas uno stile di serietà e professionalità, curando l'organizzazione dei servizi, la scelta dei collaboratori, il reperimento dei mezzi, anche finanziari, necessari per un'attività efficace e dinamica*"[3].
A rileggerli con attenzione, si scopre che questi principi sono ancor'oggi tutti validi, si potrebbe dire che sono le linee guida per il servizio in Caritas, forse dette con parole diverse, ma i concetti che oggi vengono proposti – soprattutto per il Centro d'ascolto – sono ancora gli stessi. Certo, in quell'occasione non si parla ancora in modo esplicito di Centro d'ascolto anche se si intravede l'inizio di una nuova attenzione per questo strumento d'incontro con il "povero".
Nel verbale della prima riunione si trovano alcune proposte di "*attenzioni*" con la delega a dei volontari incaricati per specifiche problematiche di cui ancor'oggi la Caritas – e per essa il Centro d'ascolto si occupa: c'è un'attenzione specifica per i malati mentali, gli anziani non autosufficienti presenti nelle loro abitazioni, i carcerati e gli ex carcerati, i "*barboni*" (oggi diremmo i senza dimora), i terzomondiali (oggi li chiameremmo immigrati) che incominciavano ad arrivare, soprattutto studenti universitari ma anche clandestini, i nomadi. C'è addirittura un'attenzione specifica per problematiche di cui oggi si parla poco o nulla: gli omosessuali come specifica attenzione, i malati di AIDS (in un verbale si dice di una quarantina di persone ricoverate nel reparto infettivi dell'ospedale "*Maddalena*", delle quali una volontaria medico si interessa), un "*soccorso legale*", un soccorso medico per i terzomondiali, che non verrà realizzato subito, i questuanti abituali.

## L'inizio del Centro d'ascolto...

Sul tema dei "*barboni*", viene segnalata la necessità come Caritas di "*prendere contatto con suor Lucia* (la sorella del vescovo Bellomi) *e con il signor Guido Trani*", una persona addetta a diverse mansioni in Curia e che, su incarico del vescovo quando ancora la Caritas non esisteva o non aveva iniziato ad operare completamente, "*gestiscono un centro d'accoglienza per queste persone*". In realtà, una volta alla settimana, il sig. Trani incontrava le persone – soprattutto quelle che vivevano la

3 Dai verbali dell'Archivio della Caritas diocesana di Trieste.

realtà della strada, ma non solo queste – che bussavano alla porta della Curia per chiedere un aiuto; e qualche anno dopo l'inizio di questo servizio ai poveri – eravamo nella prima metà degli anni 80 – al sig. Trani, sempre per volontà di mons. Bellomi, fu affiancato un piccolo gruppo di persone che a titolo diverso, in virtù delle proprie specifiche competenze ed in considerazione dell'ambito nelle quali svolgevano la loro professione e con molta discrezione avrebbero potuto "*dare una mano*" a quelle persone ed eventualmente risolvere qualche loro problema (un lavoro, un'abitazione, un sussidio…). Tra queste persone c'era anche il futuro direttore della Caritas Mario Ravalico, allora impegnato nel mondo sindacale e del lavoro. Questo gruppo di lavoro cessò il servizio non appena la Caritas abbozzò l'idea del Centro d'ascolto.

## …ma in seguito si chiamerà "Centro d'accoglienza"

Nella riunione dei "collaboratori" Caritas del 1 agosto 1989, per la prima volta, al sesto punto dell'ordine del giorno, si "*ravvisa l'urgente necessità di istituire in sede un ufficio di prima accoglienza e d'ascolto per le persone in difficoltà, che si rivolgono direttamente alla Caritas o che vi vengono inviate dalle parrocchie. Si dovranno trovare dei collaboratori, che si impegnino una o due volte alla settimana, dalle 10 alle 12, sabato compreso*". Così nel verbale.
La strada incominciava ad essere tracciata. Infatti, nella successiva riunione del 21 settembre 1989, subito al primo punto dell'ordine del giorno viene messo il tema "*Collaboratori Caritas per l'ufficio di prima accoglienza*"[4].
In quello stesso periodo, all'interno della Caritas, nasce anche la Commissione diocesana per i problemi degli anziani, che si riunisce settimanalmente ed ha come attività principale fare visite domiciliari.

## Adesso il Centro d'ascolto inizia veramente

Da questo contesto è partito quello che noi oggi chiamiamo il Centro d'Ascolto, con tutti i servizi ad esso collegati che, nel tempo di questi

4 Dai verbali dell'Archivio della Caritas diocesana di Trieste.

vent'anni, sono nati, qualcuno si è concluso, molti si sono sviluppati e trasformati, a seconda dei bisogni che si manifestavano.
È interessante leggere le decisioni e gli orientamenti presi: era il 21 settembre, potremmo dire la data di nascita del Centro d'Ascolto della Caritas diocesana di Trieste.
"*Si decide di istituire subito l'ufficio di prima accoglienza e d'ascolto per le persone in difficoltà che si rivolgono direttamente alla Caritas o che vi vengono inviate dalle parrocchie. Si stabilisce l'orario giornaliero, dalle 10 alle 12, sabato incluso. La sede resterà aperta anche al pomeriggio, escluso il sabato pomeriggio, con altri collaboratori.*
*Don Mario illustra i criteri da seguire per l'accoglienza: chiunque viene a chiedere aiuto sarà ascoltato con la massima disponibilità ed apertura, fornendo tutti i consigli ed i suggerimenti del caso, riportando in apposita scheda i dati personali. Sarà poi avviato alla parrocchia di competenza, previa eventuale telefonata al parroco, attraverso il quale saranno erogati, da parte della Caritas gli aiuti che la parrocchia non fosse in grado di dare. Tra i compiti dell'Ufficio accoglienza ci sarà anche quello di prendere contatto, anche per alleviare i compiti dei parroci, con il Servizio sociale presso i Centri civici, con l'Ufficio assistenza del Comune (di Trieste) di via Pascoli e con gli altri Uffici interessati all'assistenza.*
*La Caritas diocesana dovrà comunque curare di sviluppare i contatti con l'Ente pubblico per individuare i settori carenti dal punto di vista dell'assistenza sociale, onde supplire e stimolare provvedimenti ed iniziative adeguate.*
*Viene quindi ampiamente discusso ed approfondito l'argomento dei contatti tra Caritas diocesana e parrocchie*"[5].
Fin qui il verbale che, per le indicazioni date sullo stile dell'accoglienza, ricorda e richiama con forza proprio quegli orientamenti ed indirizzi che il direttore don Mario aveva dato nella prima riunione della rinnovata Caritas di cui si è già fatto esplicito riferimento.
Nelle due successive riunioni del direttore con i collaboratori Caritas, quella del 17 ottobre 1989 e quella del 18 dicembre dello stesso anno, nella prima si registra che "*è iniziata l'attività dell'Ufficio di prima accoglienza*" e nella seconda si annota "*l'Ufficio di prima accoglienza funziona regolarmente*"[6]. È già un buon inizio.
Ma c'è una spiegazione che va fatta sul nome. Sul nascere, pur avendo la caratteristica fondamentale dell'ascolto, il Centro verrà definito

5 Dai verbali dell'Archivio della Caritas diocesana di Trieste.
6 Ibidem.

"*d'accoglienza*". Va ricordato che in primavera di quell'anno si era svolta in tutta la Diocesi, nell'arco di due settimane la "*Missione cittadina al popolo*", in due momenti distinti: uno per la comunità cristiana di lingua italiana (dal 12 al 26 febbraio 1989) e di seguito per quella di lingua slovena (dal 26 febbraio al 12 marzo). Da quella Missione, che aveva coinvolto positivamente tantissime persone con incontri di preghiera, celebrazioni, riflessioni, momenti di confronto per i diversi gruppi e fasce di età, era scaturita in molte parrocchie una fittissima rete di Centri d'ascolto della Parola di Dio, senza confondere questa iniziativa con quella della Caritas, nate a pochi mesi una dall'altra, rispondendo a due diversi bisogni, ambedue di valenza pastorale.
Ecco perché, in un primo tempo, quella della Caritas fu chiamata Centro d'accoglienza. Solo più tardi, infatti, anche nella Caritas diocesana di Trieste, quel *Centro* fu detto *d'ascolto*, come per tutto il resto del paese.
Dopo qualche tempo sono nati, assieme alle rispettive Caritas parrocchiali, i primi due Centri d'Ascolto "parrocchiali", ancor'oggi presenti ed attivi: il primo presso la Parrocchia del Sacro Cuore nel 1991, che venne chiamato (ed il nome resterà sempre quello) Centro d'accoglienza, mettendo assieme la Conferenza parrocchiale di San Vincenzo de' Paoli, la Caritas e l'espressione caritativa dell'esperienza dei Gesuiti, il FAC (Fraterno Aiuto Cristiano); il secondo Centro d'Ascolto, quello della Parrocchia di San Giovanni Bosco, nato nell'ottobre del 1991, con un'attenzione "lunga", sulla scia dell'esperienza salesiana rivolta cioè non solo alle povertà locali ma anche a quelle del terzo mondo (in Bolivia), l'attenzione oggi continua verso la Caritas di Belgrado (in Serbia).

## I volontari: una vera ricchezza

Sarebbe impossibile parlare del Centro d'Ascolto se non si parlasse dei volontari – tanti – che negli anni si sono alternati in questo servizio di gratuità, delicato, prezioso ed impegnativo. Parlare di loro vuol dire parlare della loro competenza, mai scontata, ma rimessa continuamente in "gioco" con diversi momenti formativi e d'aggiornamento, anche utilizzando le linee di indirizzo offerte negli anni da Caritas Italiana; formazione fatta certamente sul campo, ma anche in specifici momenti

locali e regionali ed in confronto con le esperienze d'altre Caritas diocesane.

Certo, l'inizio ha visto una sola presenza all'allora Centro d'accoglienza: Sergio Peschier, per sette anni responsabile di questo servizio, talvolta affiancato dal vice direttore, Aldo Cogliati ma anche, più tardi, da Adriano Dibiagio, che poi diventerà vice direttore della Caritas. In questi sette anni a Sergio si sono avvicinate tantissime persone, anziani, giovani, tanti immigrati, come ricordato nella pubblicazione sul CdA[7].

Sin dal principio, altre due figure importanti si sono affacciate al CdA: Lidia Simoni, farmacista allora ancora in attività, che donava il suo tempo soprattutto agli anziani ed agli studenti stranieri ed Elvia Giachin, che ancora prima di essere in pensione iniziò il suo servizio con le visite agli anziani nelle loro abitazioni, da sola o assieme a suor Lucia, quindi nella sede della Caritas. Un lavoro paziente che acquistò subito dopo un'altra collaborazione importante: quella di Vittorina Guzzone, "dirottata" dalla realtà della Caritas parrocchiale di San Giovanni Bosco.

Altre presenze si susseguirono nel tempo: Brigitta Bianchi, Albina Gomiselli, Caterina Corso, suor Arcangiola delle suore Dimesse, Lucia Danek, Giordano Chimera, Marco Aliotta (che oggi è responsabile del CdA), Gabriele Stocco, Ileana Gava, Romina Giugovaz, Matteo Calucci, Gianna Tassan, Gianna Gombani, Gabriella Nucifero, Eveline Piccinato, Alessandra Minelli, Davide Chersicla, Dario Filippi. A queste persone vanno aggiunti i tanti giovani laureandi dei corsi di laurea in scienze della formazione, scienze sociali, psicologia, scienze e tecniche dell'intercultura, scienze politiche che in Caritas – e spesso al CdA – hanno svolto il loro tirocinio, oltre ai tanti obiettori di coscienza che,

7 Vedi pubblicazione "*Centro d'Ascolto Sergio Peschier – Accogliere e ascoltare, orientare e accompagnare: un modo per farsi prossimo*" – Trieste, giugno 2006.

già a partire dal 1988, hanno dedicato parte del loro servizio appunto al CdA. Solo per memoria alcuni nomi di OdC: Mario Calci, Marco Del Turco, Michele Cepar, Marco Aliotta, Renzo Visintini, Davide Venier, Alberto Meli, Andrea Annibale, Sergio Frausin (oggi *don*).
Per questo è possibile dire che il Centro d'Ascolto è stato in questi anni, e lo è ancor'oggi, oltre che luogo di incontro e d'accoglienza dei "poveri", anche vera scuola di umanità e di solidarietà soprattutto per i tanti volontari che in esso hanno dato tempo cuore intelligenza, unendo come ci ricorda il Santo Padre Benedetto XVI "*la competenza professionale*" all' "*attenzione del cuore*"[8].

## Le prime persone accolte

Da uno sguardo all'interno dell'archivio del Centro d'Ascolto della Caritas si trovano le "cartelle" delle persone fino ad oggi accolte, tra le quali le prime che sono transitate sono proprio del periodo (in qualche caso anche di qualche mese prima) in cui nasce il Centro d'ascolto; le prime tre persone sono venute al CdA nella prima quindicina del mese di maggio dell'89 (un po' prima dell'avvio ufficiale di quell'esperienza) e provengono dalle parrocchie di S. M. Maddalena (Coloncovez), di S. Maria Maggiore e del Villaggio del Pescatore (siamo fuori diocesi!). È interessante notare come, tra gli immigrati già residenti a Trieste, le prime cinque persone venute al CdA provengono dalla Palestina e dal Marocco ed il primo contatto avviene ancora all'inizio del mese di maggio dell'89. Infine, alcuni anziani (i primi) rivoltisi al Centro d'ascolto arrivano nel dicembre dello stesso anno e provengono dalle parrocchie di sant'Antonio Taumaturgo, della Sacra Famiglia, di San Giacomo. Erano le prime tre "categorie" di persone residenti a Trieste accolte: adulti, anziani ed adulti stranieri ma residenti a Triste. In seguito, a queste tre categorie, se ne aggiungeranno altre due: gli italiani di passaggio e le persone straniere non residenti, tantissime, anch'esse di passaggio, soprattutto singoli, in genere provenienti da paesi con situazioni di guerra o di conflitti sociali. Gli immigrati, in molti casi, attraverso il ricongiungimento familiare, sono diventati cittadini residenti sul nostro territorio.

8 Lettera enciclica "*Deus Caritas Est*" – n. 31.

Lungo questi vent'anni, il flusso delle persone che si sono affacciate al CdA continua, talvolta in maniera molto marcata, fino a raggiungere oggi le quasi ottomila persone transitate nel CdA.
A ben vedere, sono i volti e le storie di una fetta significativa di umanità che ha interessato il nostro territorio.

## Giovani universitari al Centro d'ascolto

Proprio a partire dal lavoro svolto dal CdA nel corso degli anni nacque l'idea, inizialmente timida, di offrire la possibilità a giovani universitari, che devono svolgere il previsto tirocinio curriculare, di inserirli nei luoghi di servizio della Caritas, a partire proprio dal Centro d'Ascolto.
Era il maggio 2002 e fu firmata la prima convenzione con la Facoltà universitaria di Scienze della Formazione e da lì, da quel seme iniziale, partì un progetto che continuò e si sviluppò anche in altri corsi di laurea; infatti, via via, furono stipulate altre convenzioni per il corso di laurea in Scienze e Tecniche dell'Intercultura, Psicologia, Scienza Politiche, Scienze Sociali; sicuramente un impegno ed una fatica a seguire i tanti giovani che si sono alternati nei diversi servizi in Caritas, alcuni anche per lunghi periodi (come per la facoltà di Psicologia, con 500 ore di tirocinio), ma anche una grande ricchezza ed un'ondata di continua freschezza portata in Caritas; con la nascita di nuove relazioni interpersonali, spesso mantenute nel tempo oltre il periodo del tirocinio ed un modo di *vedere* il disagio incontrato e soprattutto le persone coinvolte, con *altri* occhi, prima del tirocinio impensabile. Al punto che parecchie tesi di laurea di questi giovani sono state fatte con dei *focus* proprio sulle esperienze e sulle situazioni incontrate.
Questo lavoro è coordinato con entusiasmo e competenza da Eva Sicurella che ha anche avviato – sempre a partire dal 2002 – convenzioni stabili con due istituti scolastici di scuola media superiore, il "*Carducci*" e lo "*Slomšek*" (con lingua d'insegnamento slovena), in modo da offrire ai giovani delle ultime classi l'opportunità di un breve stage nei servizi Caritas.

# Ciò che il CdA ha generato

## Il Centro Servizio Immigrati

Nello scorrere degli anni, va registrata la nascita del "Centro Servizi Immigrati per cittadini extra-comunitari": era il 19 novembre 1991, quando la Caritas diocesana e le ACLI di Trieste formalizzarono una prima convenzione con il Comune di Trieste per la gestione, appunto insieme, di uno specifico sportello ubicato in via del Sale 4/a; si trattava (ed ancor'oggi è così) di uno spazio modesto al piano terra di una casa di proprietà dell'ATER. Questo prezioso servizio ha avuto inizialmente due operatori Tullio Burzachechi e Walter Citti, ma subito dopo altri due (Veliko Mikelić e Tatjana Tomčić) e più tardi ancora Dennis Lena e Michele Berti. Un servizio di orientamento giuridico, legale e spesso anche logistico: venivano forniti ai nuovi arrivati buoni per il pasto, prodotti per l'igiene personale…. Oggi, a distanza di tanto tempo (il servizio è ancora attivo), è possibile dire che il Centro Servizi Immigrati nacque sì dall'emergenza (l'arrivo degli albanesi in quantità enorme, tale da considerare il fenomeno un *caso nazionale*) ma soprattutto dall'intelligenza politica e dalla lungimiranza di chi, a livello politico ed amministrativo, gestiva allora il Comune di Trieste. Un'esperienza per un verso faticosa ma anche esemplare, però negli anni successivi, purtroppo, per una serie di concause, questo servizio ha ridotto molto la sua attività.

Però già il 6 giugno 1991 iniziò, all'interno del Centro d'ascolto della Caritas nella sede di via Cavana, la prima pratica per l'accoglienza e la regolarizzazione di un cittadino albanese; quest'attività continuò fino all'apertura del nuovo sportello, ma anche dopo fu mantenuta una relazione ed una sinergia tra le due realtà. Si può dire che il CdA, a partire dall'esperienza che stava facendo e dalle circostanze contingenti (l'arrivo dei tantissimi albanesi), di fatto generò in qualche modo il Centro Servizi Immigrati.

È interessante, proprio nella logica di un *continum* tra CdA e Centro Servizi, dare uno sguardo al lavoro di quest'ultimo, al suo avvio:

1992: seguiti 102 nuclei familiari, con 168 componenti
1993: seguiti 291 nuclei familiari, con 500 componenti
1994: seguiti 534 nuclei familiari, con 811 componenti
1995: seguiti 449 nuclei familiari, con 595 componenti

soprattutto provenienti dalle zone dell'ex Jugoslavia (Bosnia ed Erzegovina, Serbia, Croazia, Macedonia, Montenegro e Kosovo), oltre che nei primi anni – come detto dall'Albania.

## L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse

Non va dimenticato che con il CdA camminò parallelamente, seppure con qualche sosta, l'*Osservatorio delle Povertà* che in seguito è stato chiamato "*Osservatorio delle Povertà e delle Risorse*", a dire cioè non solo il luogo dove si accolgono le persone e si ascoltano, si registrano le loro *povertà*, ma anche il luogo dove si individuano le risorse presenti sul territorio. Infatti alle Giornate Pastorali della Diocesi tenutesi nella sala teatro della parrocchia di Santa Maria Maggiore, per programmare il nuovo anno pastorale (era il 27 settembre 1992), il direttore della Caritas diocesana don Mario Del Ben, nella sua relazione intitolata "*Testimoni della carità della Chiesa che è in Trieste: prospettive*"[9], annunciava la nascita dell'Osservatorio delle Povertà, sulla scorta delle indicazioni suggerite dalla Caritas Italiana; all'inizio "*ci si cerca*" per capire come muoversi, anche se chiaro è l'obiettivo di "*voler esser stimolo alla comunità cristiana, proponendosi altresì anche il confronto con l'Ente pubblico, cui compete l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà sociale*". E muoveva i primi passi con lo scopo di: "*individuare bisogni, necessità e risposte da mettere in campo per alleviare le diverse povertà*"[10], sempre strettamente legato al Centro d'Ascolto. Va ricordato, che gli Osservatori delle Povertà nacquero in Italia e si diffusero generalmente nelle Caritas diocesane (ma non solo in queste) dopo il 2° Convegno ecclesiale di Loreto. Qui, in seno alla Commissione di studio impegnata sul tema "*Il servizio degli ultimi: l'opera del Buon Samaritano*", si evidenziava la necessità, per la comunità cristiana che non voglia essere colta di sorpresa dalle dinamiche della povertà e dell'emarginazione, di attrezzarsi di "*veri e propri osservatori della patologia sociale, per cogliere i fenomeni allo stato nascente*"[11].

9 "*Assemblea Pastorale Diocesana sulla catechesi dei giovani e degli adulti*" – Santa Maria Maggiore, Trieste 27 settembre 1992.
10 *"La Caritas a Trieste: 20 anni di storia cronaca e testimonianze…*
11 Il 2° Convegno ecclesiale della Chiesa Italiana si svolge a Loreto dal 9 al 13 aprile 1985 sul tema "*Riconciliazione cristiana e comunità degli uomini*".

Successivamente la CEI riprese quest'idea proponendola a tutte le Chiese locali perché prendessero"*…coscienza piena del rapporto indissolubile tra catechesi, sacramenti ed azione caritativa. Dobbiamo inoltre acquisire un'adeguata competenza nella lettura dei bisogni, delle povertà, dell'emarginazione: un osservatorio permanente capace di seguire le dinamiche dei problemi della gente e di coinvolgere direttamente la comunità ecclesiale in modo scientifico non dovrebbe mancare in nessuna Chiesa locale*"[12].

Era altresì emersa l'esigenza, per chi si trovava in prima linea di acquisire una seria preparazione di base. Ecco perché l'Osservatorio di Trieste si era impegnato nell'avviare una Scuola permanente di formazione, suddivisa in quattro parti: le prime tre aventi per tema "*Chiamati alla solidarietà*", "*Una cultura organizzativa per una società solidale*" e "*Una scelta di servizio*", incontri che si sono svolti tra l'autunno del '93 e la primavera del '95; il quarto incontro invece si è tenuto nella primavera del '96 sul tema "*Il rapporto del volontariato con le istituzioni*"[13].
A questi incontri hanno partecipato oltre 150 persone provenienti da 37 parrocchie, "*anche se*" viene segnalato "*in non tutte le parrocchie esiste un Centro d'ascolto*", lasciando spesso da solo il parroco a farsi carico di rispondere alle richieste d'aiuto.
Se si volessero confrontare gli obiettivi affidati dai Vescovi agli Osservatori, con quanto fatto dall'Osservatorio della Caritas locale, si dovrebbero correttamente evidenziare punti positivi, come: "*un coordinamento ed un collegamento tra le diverse realtà parrocchiali; un costante aggiornamento sui servizi pubblici e privati; un'attenzione alla legislazione sociale; una messa a fuoco dei bisogni emergenti; una previsione di nuove occasioni d'aggregazione*".
Questo è quanto emerge nella relazione presentata da Nicoletta Zannerini, volontaria della Caritas e responsabile dell'Osservatorio, alle Giornate Pastorali del settembre 1995, relazione che si conclude con l'osservazione che "*il cammino dell'Osservatorio è comunque ancora lunghissimo. Gli obiettivi devono essere continuamente verificati e devono ancora essere collaudati i metodi per l'acquisizione comune dei dati e le loro analisi*"[14].

---

12 Nota pastorale della CEI "*La Chiesa italiana dopo Loreto*" – Roma, giugno 1985.
13 Dalla relazione "*L'Osservatorio delle povertà promosso dalla Caritas diocesana*" alle Giornate Pastorali diocesane Trieste, 22 – 24 settembre 1995.
14 Ibidem.

Effettivamente è un cammino lungo e, ancor'oggi, non si è completamente affinato il metodo di rilevazione e di gestione dei dati in tutte le Caritas del Triveneto, soprattutto in questi ultimi anni, anche attraverso le varie edizioni del progetto Os.Car. (Osservatorio Caritas), condiviso dai Vescovi del Nord Est, come strumento pastorale posto all'interno dell'Osservatorio Socio-Religioso del Triveneto (O.S.Re.T.).
È importante notare che il primo passo dell'Osservatorio locale è stato l'approccio con le associazioni ecclesiali impegnate nell'accoglienza e nell'assistenza, alle quali era stato mandato un questionario per rilevare bisogni e risorse.
In un convegno nazionale delle Caritas diocesane (marzo 1996), che vide la presenza delle volontarie Elvia e Rosanna (Gobbo), venne posto l'accento *sull'utilizzo pastorale dei dati dell'Osservatorio delle Povertà*[15].
Proprio da qui, la Caritas Italiana indisse una rilevazione delle **persone senza fissa dimora**, che coinvolse anche la Caritas di Trieste. I dati che vennero forniti a Caritas Italiana, partendo proprio dall'Osservatorio locale, indicarono la presenza a Trieste di poche unità: cinque persone (di cui una donna), italiane ed altre sette provenienti dall'ex Jugoslavia (soprattutto uomini). È interessante notare le loro richieste: assistenza legale, un sussidio economico, la richiesta di documenti, l'accompagnamento ai campi profughi (allora c'erano due campi di raccolta in regione, uno a Cervignano ed uno a Purgessimo, vicino a Cividale, per l'accoglienza delle persone provenienti dall'ex Jugoslavia).
Anche se i numeri erano molto contenuti, va detto che ci fu da subito la presa in carico da parte della Caritas (ovviamente per quello che era possibile in quel momento) di quelle persone, proprio grazie al lavoro d'insieme fatto dall'Osservatorio e dal CdA; le problematiche di queste persone erano: un diffuso disagio sociale, la mancanza di una famiglia di riferimento, di un lavoro, la sofferenza psichica, ex carcerati. La gran parte delle segnalazioni provenivano o dalle persone stesse o dalla Questura, segno di un'attenzione e di un lavoro di rete che continua ancor'oggi.
Era il luglio 1996.
Ancor oggi, l'Osservatorio è pienamente attivo; continua l'osservazione dei diversi fenomeni sociali, sia attraverso servizi Caritas che tenendo lo "sguardo lungo" sul territorio: Massimo Pezzot e Marco Aliotta, con altri collaboratori, coordinano questo importante servizio. Proprio

15 Dall'Archivio della Caritas diocesana di Trieste.

partendo da quest'esperienza, la Provincia di Trieste ha voluto inserire la Caritas diocesana nell'"Osservatorio sulle politiche sociali e le nuove povertà" previsto dalla legge 328 del 2000.
È generata così una collaborazione importante che si è rafforzata anche grazie all'apporto del dott. Carlo Beraldo, direttore dell'IRSSeS che, a titolo personale e con competenza, continua la sua vicinanza alla Caritas.

## Il primo Report sulle Povertà

Sempre nelle Giornate Pastorali del settembre '95, fu presentato il risultato di una robusta indagine coordinata dal sociologo dott. Augusto Debernardi sulle povertà a Trieste, realizzata con il supporto dell'Osservatorio, "*indagando attraverso chi si rapporta nella pratica ai poveri*", chiedendo: "*se incontrano i poveri, come li incontrano, quanto li incontrano e cosa sarebbe bello, interessante e giusto fare con loro*"[16].
Si è rivelata un'indagine di qualità. Anche perché sono state intervistate 95 realtà della diocesi, di cui il 40% costituito da associazioni, il 43,2% da parrocchie, il 16,8% da istituti religiosi. I temi maggiormente evidenziati, sono stati: le povertà materiali, la questione della solitudine, la questione della famiglia, la questione del lavoro, il tema della salute.
È stato il primo rapporto/indagine strutturato che la Diocesi ha potuto presentare. I risultati di questo lavoro hanno segnato per qualche tempo le successive scelte pastorali della Chiesa di Trieste ed è stato punto di riferimento per il lavoro della Caritas diocesana.

L'Osservatorio lavorò con impegno, inizialmente incontrandosi frequentemente individuando, sulla scorta di quanto veniva portato a conoscenza dal CdA, nuovi bisogni, nuovi problemi, mettendo a punto strategie ed interventi conseguenti, dopo un adeguato discernimento.
Allora l'Osservatorio era composto da poche persone (quattro/cinque), ma molto attive e nelle GG. PP. fu fatta una comunicazione all'assemblea dei fedeli ricordando come compito dell'Osservatorio fosse quello di "*…raccogliere dati ed analizzarli, stilare una mappa dei bisogni e portarli a conoscenza delle parrocchie, delle associazioni e delle istituzioni. Deve, in pratica, diventare il referente principale per chi opera nel campo della carità*".

16 Dalla relazione "*Lettura dei dati emersi dal questionario sulle povertà a Trieste*" tenuta nell'ambito della GG. PP. del settembre 1995 – n. 29 Documenti della Chiesa di Trieste, 1996.

Un impegno non da poco che, nel tempo, si è cercato di tenere alto, qualificando ancor meglio dal punto di vista professionale la qualità del servizio.
Per questo, nel giugno del 1996, il Vicario generale mons. Pier Giorgio Ragazzoni, rilanciò l'Osservatorio (che impropriamente era chiamato "*delle povertà e del disagio*"), aumentandone il numero dei componenti ma, soprattutto, qualificandolo da un punto di vista professionale delle competenze presenti nei suoi componenti.

## I Report degli anni successivi

A giugno del 2001, venne presentato nel corso di una conferenza stampa, il primo ***Rapporto sull'esclusione 2000*** del Centro d'Ascolto della Caritas. Si trattava di uno sguardo completo del servizio del CdA, con l'analisi delle richieste presentate e delle risposte offerte, con la rilevazione della tipologia delle persone che ad esso si erano rivolte (oltre il 76% rappresentato da cittadini residenti, dato che si è mantenuto praticamente costante in tutti questi anni). Venne anche analizzata la condizione abitativa, lavorativa e lo stato civile. In pratica si delineava l'identikit di chi era accolto al CdA.
Dopo quel ***Rapporto*** ce ne furono degli altri, sempre elaborati a cura dell'Osservatorio Caritas:
quello presentato nel 2002 e sostenuto dalla Fondazione CRTrieste, con i dati del ***2001***, non solo monitorò il Centro d'Ascolto come quello precedente, ma tutti i servizi, con un impegno robusto di rilevazione di molti volontari obiettori ed operatori.
Il ***Rapporto sull'esclusione del 2002*** si caratterizzò in modo ancora diverso dai precedenti; lo contraddistinsero due note: la comparazione tra i dati del nostro territorio e quelli nazionali e la presenza all'interno di esso di un dibattito attraverso un *forum* di vari soggetti, istituzionali e non, interessati al mondo dell'esclusione e ne venne fuori un interessante studio, non solo statistico, ma anche con indicazioni di carattere socio-pastorale.
Poi, a fine gennaio 2004, l'Osservatorio elaborò uno strumento agile ed essenziale: furono presentati i dati dei ***servizi d'ascolto, accoglienza ed accompagnamento 2003*** con i relativi impegni di spesa, oltre all'offerta formativa della Caritas; si voleva unicamente avere presente il terreno concreto sul quale la Caritas si stava muovendo, senza ulteriori

riflessioni e studi, rimandando questi ad altro appuntamento. Appuntamento che avvenne nel febbraio 2005 con il ***Report Servizi Caritas 2004***, in cui si metteva in evidenza anche le fonti di finanziamento della Caritas, nonché le convenzioni in atto con i diversi Enti ed Istituzioni, nella logica di una necessaria e doverosa trasparenza.
Tenendo sullo sfondo l'interesse e gli stimoli suscitati e proposti dall'enciclica di Benedetto XVI "*Deus Caritas Est*", nell'aprile del 2006 venne presentato il ***Report Servizi Caritas 2005***, uno studio completo dei servizi e progetti che la Caritas, a nome della Chiesa di Trieste, ha messo in campo nella logica "*non già di farsi vedere ma di lasciarsi vedere*". Perché la comunità deve conoscere per essere consapevole, coinvolta e partecipe. E quel Report ha anche la particolarità di rilevare i tantissimi servizi di carità svolti dalle parrocchie, articolati per decanati, attraverso le Conferenze di San Vincenzo de' Paoli e le Caritas parrocchiali; si scoprì che in termini economici le parrocchie erano impegnate per oltre 323 mila euro, per contributi economici e borse della spesa: una ricchezza preziosa e nascosta insieme.
A settembre 2007, con qualche mese di ritardo, si presentò il ***Report 2006*** dei servizi della Caritas diocesana. I dati che si ricavano sono interessantissimi: 37 servizi svolti tra domiciliari, residenziali, scuola, progetti speciale e progetti all'estero; oltre ottomila novecento persone raggiunte con più di ottantaseimila prestazioni ed oltre trentaduemila ore donate dai volontari, senza contare quelle degli operatori.
Anche il servizio svolto dalle parrocchie non è stato da meno: oltre quattromilatrecento persone raggiunte dalla diverse parrocchie con più di quindicimila contatti, con un valore economico per i servizi erogati (contributi e borse della spesa) pari ad oltre quattrocentoottomila euro. Una cifra enorme che, aggiunta a quella complessiva delle attività d'aiuto svolte dalla Caritas diocesana, dà un quadro molto ampio delle tante povertà presenti allora sul nostro territorio. Del resto, il vescovo Eugenio ce lo ricordava a conclusione della sua visita pastorale alle parrocchie come "*pur nel diffuso benessere della nostra città, ci siano sacche di povertà e di sofferenza nascoste*".
Nel marzo del 2009, infine, è stato presentato il ***Report dei servizi Caritas 2007 e 2008***, raccogliendo i dati relativi ai servizi svolti dalla Caritas diocesana nei due anni, tutti frutto, ancora una volta, dell'ascolto e dell'osservazione fatta del Centro d'Ascolto. Il Report è caratterizzato questa volta non solo per i dati raccolti ma soprattutto per la messa in evidenza, proprio in considerazione delle problematiche rilevate,

della sfida futura che passa sotto il nome di *accompagnamento*, cioè di tutte quelle azioni e progetti che si propongono di stare vicino a chi è in difficoltà, la prossimità fattiva, nell'accompagnare la persona verso obiettivi, anche minimi e talvolta elementari, che portino sempre più a staccare la persona dall'assistenzialismo ed a recuperare, seppur limitatamente, l'autonomia possibile. Un progetto arduo ed impegnativo, sicuramente, ma necessario se vogliamo mettere veramente al centro di tutta l'azione di carità la persona e la sua dignità. È questa la *nuova frontiera* che sicuramente vedrà impegnata la Caritas nei prossimi anni.

## I Servizi ed i Progetti degli anni successivi

Voler ricordare tutti i progetti, quelli effettivamente avviati ma anche quelli solo abbozzati, è interessante per fare memoria che c'è stato un *tempo d'ascolto* (nel CdA) ed un tempo di studio e d'analisi, *un tempo di discernimento* (nell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse), ma soprattutto è un esercizio utile per richiamare, nello svolgersi del tempo, i problemi ed i bisogni, sui quali appunto è stato costruito dalla Caritas un progetto come risposta, anche se solo parziale, a quei bisogni dando concretezza a quella "*fantasia della carità*" alla quale Papa Giovanni Paolo II ci richiamava [17].

Ripensando ai progetti ed ai servizi nati dal lavoro d'ascolto ed osservazione, va segnalato che nel 1988 è nato presso la parrocchia del Sacro Cuore di Gesù, su iniziativa dell'allora cappellano delle Carceri p. Compostella s.j., il "***gruppo Amicizia***", inizialmente autonomo dalla Caritas, che operava fino a qualche anno fa sul versante dell'attenzione alle persone ristrette in carcere, agli ex detenuti ed alle rispettive famiglie. È stato un lavoro importante, ben coordinato dalla non dimenticata Elsa Toffanin che fu, tra l'altro, la prima direttrice del CSSA (il Centro di Servizio Sociale per Adulti) che è organismo del Ministero della Giustizia creato dopo la riforma dell'ordinamento penitenziario. Pur lavorando appunto in autonomia, il gruppo Amicizia ha mantenuto sempre uno stretto rapporto con il CdA, considerato punto di riferimento per i necessari scambi di conoscenze, di esperienze, di ipotesi di lavoro, di progetti di reinserimento nella società.

17 Vedi n. 50 della lettera apostolica di Giovanni Paolo II al termine del Grande Giubileo dell'anno 2000 "*Novo millennio ineunte*" – 6 gennaio 2001.

Nel maggio 1999, il giorno 22 per la precisione, iniziò il suo servizio il ***Refettorio Caritas*** (nato in convenzione con il Comune di Trieste), allora ubicato in via Felice Venezian, dopo lunghissime peripezie, difficoltà, disguidi di ogni genere, sostituendo il servizio distribuzione dei pasti fatto in strada (alla sera), in piazzetta San Cipriano, per quasi nove anni; fu un momento importante e delicato allo stesso tempo: il tempo degli arrivi dei tanti giovani singoli provenienti dal Kosovo, in fuga, a seguito dei bombardamenti delle forze NATO. Ma subito dopo ci fu l'arrivo di tante famiglie ed il refettorio diventò uno strumento importante, essenziale, che distribuiva i pasti su due turni a pranzo (anche per i poveri "locali"). Paolo Ruzzier, che era (ed è ancor'oggi) il responsabile, seppe subito tenere nel giusto equilibrio le presenze nostrane e quelle dei tanti nuovi arrivati, equilibrio non sempre facile ma tuttavia quasi sempre riuscito, anche con l'aiuto dei tantissimi volontari, giovani e non, che in tutti questi anni si sono alternati nel servizio di distribuzione dei pasti. Il refettorio fu inaugurato ufficialmente il 7 settembre alla presenza del vescovo mons. Ravignani e dell'allora sindaco Riccardo Illy ed il 3 ottobre 2001, alla presenza del sindaco Roberto Dipiazza, venne intitolato alla memoria di Giorgia Monti, "*una donna, una cristiana autentica*"[18].

Nello stesso anno 1999, era il 22 aprile, proprio con le richieste che ogni giorno si presentavano al CdA, iniziò il suo servizio la Casa d'accoglienza "***Teresiano***", in convenzione con la Prefettura ed il Comune di Trieste, per l'accoglienza di nuclei familiari di persone fuggite dal Kosovo, inizialmente con responsabile Paolo, dopo qualche tempo sostituito da Vittorina, aiutata da Gianfranco Pangher e da Mario Cafagna e più tardi anche con la presenza di suor Annamaria delle suore Elisabettine, preziosi collaboratori ancor'oggi. Quell'esperienza durò diciotto mesi – era la fine dell'ottobre 2000 si concluse per avviare i lavori di radicale ristrutturazione di tutto l'edifico. E, per continuare alcune accoglienze, ci fu la gestione per circa nove mesi di un appartamento in via Trento, in convenzione con il Comune di Trieste.

A fine estate del 1999 nacque l'idea, su proposta dell'allora obiettore di coscienza Marco Aliotta in servizio al CdA, che subito diventò progetto: organizzare nelle strade del borgo Teresiano una presenza della Caritas con una piccola équipe di volontari per un possibile contatto

18 In occasione dell'intitolazione del refettorio fu pubblicato dalla Caritas diocesana l'opuscolo "*Giorgia Monti: una donna, una cristiana autentica*" a cura di Silvia Bertino, luglio 2001.

con le ragazze vittime della tratta, presenti a quel tempo, appunto in strada. Il CdA ebbe subito chiara la percezione di quest'esigenza; il progetto ormai definito fu chiamato "***progetto Dignity***" e fu condiviso dall'allora cappellano della Stazione ferroviaria, il francescano cappuccino p. Giovannino Piccoletto, che ci dette subito tutto il suo appoggio e supporto anche logistico e ad ottobre, dopo averlo presentato alle competenti Autorità di Polizia, che lo apprezzarono molto, esso divenne servizio effettivo. Le uscite avvenivano due volte alla settimana, di sera e duravano circa due ore; furono parecchi i contatti e gli incontri fatti: si offriva discretamente qualche cosa da bere (the od altra bibita) e si lasciavano i recapiti della Caritas ed un numero di telefono riservato, dedicato alle ragazze che desideravano mettersi in contatto in vista di una possibile loro "uscita" da quella situazione. Dagli incontri con queste ragazze, qualche volta scaturì anche la richiesta ai volontari presenti di dire assieme una preghiera, là, sulla strada; richiesta che sicuramente meravigliò molto ma che fu esaudita

Qualche mese più tardi, dopo gli interventi fatti dalle diverse forze di polizia per "bonificare" le strade soprattutto del Borgo Teresiano, le ragazze sparirono da lì e per la Caritas fu praticamente impossibile continuare il servizio dato che non c'era la possibilità pratica di un contatto con queste ragazze, ormai gravitanti in diversi appartamenti non noti distribuiti nella città.

Dopo qualche tempo, quel servizio fu trasformato per affrontare una nuova realtà, anch'essa scaturita dalla lettura dei dati del Centro d'Ascolto: si creò l' "***Unità di Strada – Senza dimora***", una sorta di servizio a bassa soglia che si proponeva di incontrare le persone, italiane e straniere, che vivevano la realtà della strada, in genere senza fissa dimora, più o meno gravitanti attorno all'area della piazza Libertà (ma non solo in quella zona), soprattutto polarizzate su tre punti: il giardinetto della piazza, tra le siepi dietro la sala Tripcovich e su alcuni vagoni ferroviari dismessi, all'interno del parco ferroviario, in fondo alla via Flavio Gioia, all'interno del parco ferroviario. Questo servizio, svolto da alcuni volontari ed operatori della Caritas, si proponeva di incontrare quelle persone, tentando di creare un rapporto di fiducia, una relazione, per avvicinarle ai servizi della Caritas (il CdA, il refettorio, il dormitorio "*Angela Berlan*" che più tardi si trasformerà in Casa d'accoglienza) e successivamente – se possibile – agganciarli anche ai Servizi del territorio (Servizi sociali del Comune, Azienda Sanitaria…); il servizio (che vedeva coinvolti diversi giovani: Michele, Massimo,

Cristiano, Eva…) era coordinato inizialmente da Marco e da poi da Billy Figus. Non facile questo servizio, soprattutto per la durezza della realtà incontrata (sfiducia nelle istituzioni, modo di vivere alternativo anche se non sempre per scelta, difficoltà a trovare luoghi d'accoglienza, incomprensioni), ma in diversi casi esso portò frutti positivi., in quegli incontri s'intrecciarono soprattutto tanti rapporti umani fecondi, furono raccontate tante storie di vita, furono condivisi momenti di gioia e di sofferenza. Un ricordo per tutti: Alcide, una figura storica di quel mondo ed un riferimento, nel bene e nel male, per tante persone di quella realtà; sono in molti a ricordarlo, con la sua figura possente seduto di giorno sulla panchina (ancora non erano state tolte!) a fianco della Sala Tripcovich e di sera indicava il posto dove i nuovi arrivati potevano dormire. Quando morì, improvvisamente, su un vagone ferroviario che era stato il *suo albergo*, "barboni" e volontari della Caritas, assieme, lo hanno accompagnato nel camposanto. Non era solo, nel suo ultimo viaggio aveva ancora gli *amici* che gli erano stati vicini.
Questo servizio durò fino al 2004; poi cessò, perché le esigenze cambiarono. Fu importante l'osservazione che venne fatta su questo "*spaccato di umanità nascosta*", proprio per fornire al CdA maggiori elementi di conoscenza del fenomeno. Infatti, nel 2001 venne monitorata questa particolare utenza, per tipologia, per sesso, per provenienza, per fasce di età; in pratica, per un certo tempo, fu l'unico dato di riferimento, anche per i Servizi del territorio, per affrontare le problematiche delle persone senza dimora.

La presenza frequente di tanti nomadi al CdA, provenienti dai campi del territorio (via San Sabba, via Rio Primario, Rozzol 2998, soprattutto via Pietraferrata) posero l'opportunità – ma ci fu anche una discreta sollecitazione del Vescovo – di una presenza della Caritas direttamente nei luoghi là dove questi vivevano; certo non in tutti i campi era possibile esserci ma almeno in qualcuno di essi. Fu scelto quello di via Pietraferrata, abitato da italiani di cui molti, nonostante la precarietà di quell'insediamento, residenti proprio in quel luogo, senz'acqua, corrente elettrica, servizi…, il più popolato, ma senza trascurare quello di Rozzol, operando assieme alla parrocchia di San Marco ed al suo parroco, p. Renzo De Piccoli, che ha sempre seguito le persone bosniache di quel campo.
Per il servizio a via Pietraferrata, dopo una prima visita fatta dal direttore con la volontaria Elvia e l'operatore Marco ad alcuni nuclei

familiari, furono scelti per questo ***servizio d'attenzione ai nomadi*** inizialmente due obiettori di coscienza: Luca Codega e Cristiano Cozzolino. Con tanti timori, preoccupazioni, tante domande anche: perché andiamo là? Cosa dobbiamo fare? Cosa portiamo loro? Quali obiettivi ci poniamo?
Subito quel servizio si qualificò per due connotazioni: soprattutto l'attenzione ai nuclei familiari con minori ed il rapporto con i Servizi del territorio, la scuola, la parrocchia, l'Azienda Sanitaria, l'USSM, la disponibilità del medico di base, la dott.ssa Tiziana Cimolino, figura chiave di riferimento di questo *pezzo di umanità*, ma non solo per questo. Fu un'esperienza valida, positiva, che continuò dopo anche con altri giovani OdC Andrea Annibale, Alberto Meli, Renzo Visintini, Leonardo Ferrero, Davide Venier fino a Erik Zannier, l'ultimo obiettore di coscienza in servizio alla Caritas. In quel tempo si lavorò attorno ad un Report che fotografasse la situazione dei nomadi a Trieste, uno strumento che fu considerato per diverse realtà interessate a questo servizio, anche istituzionali, un importante punto di partenza ed insieme di riferimento, che fu tenuto presente per lungo tempo, soprattutto nelle riunioni di un tavolo di coordinamento istituito specificatamente dall'Amministrazione comunale di Trieste.

Poi le disponibilità di volontari sono venute a mancare e si è dovuto ridurre il servizio, limitandolo al solo incontro con queste persone al Centro d'Ascolto. Però, dopo alcuni anni, il servizio di presenza nei campi nomadi (Pietraferrata e Rozzol) continuò con altre modalità e con altri ritmi, non tralasciando mai il contatto diretto con questa specifica e contraddittoria realtà.

Con la riflessione fatta su determinate tipologie di persone che si avvicinarono al CdA, ma anche attraverso altri contatti, la Caritas diocesana venne coinvolta all'inizio del 2000 in un progetto di offerta di

alcuni luoghi specifici in cui le persone con problemi penali potessero svolgere obbligatoriamente "***attività socialmente utile***". È stato un organismo del Ministero della Giustizia a chiedere alla Caritas ed a diverse altre realtà questa disponibilità, ma solo in pochi rispondono a quest'esigenza. È il nuovo indirizzo della Magistratura che, per quanto possibile, cerca soluzioni alternative alla restrizione in carcere. Dopo la firma del relativo protocollo tra CSSA (l'attuale UEPE), la Caritas diocesana ed il Comune di Trieste iniziò l'accoglienza di due persone obbligate a svolgere le suddette attività. È una nuova frontiera, questa, per la Caritas, sicuramente positiva; lo si è visto con il tempo, quando molte altre persone, negli anni successivi, si trovarono in questa situazione e la Caritas le seppe accogliere. All'inizio non furono poche le resistenze da superare, anche all'interno della Caritas: "*perché proprio noi dobbiamo prendere queste persone? Chissà che cosa hanno fatto? Non lasciamoci coinvolgere in questa realtà… lo facciano altri questo servizio… ed altre, anche legittime, preoccupazioni*".
Queste ed altre le obiezioni che si facevano, mettendo in discussione proprio alcuni precisi valori: il significato dell'accoglienza, della condivisione, del non giudizio, tutte cose che è facile rapportare a situazioni esterne a noi; quando però queste ci coinvolgono da vicino, allora le cose sono un po' più complesse.
Da quel primo seme, sono germogliate altre esperienze, positive, sicuramente, ***come le borse lavoro per persone con problemi penali***, l'accoglienza di ***minori messi alla prova*** per attività di "volontariato" obbligatorio, intesa come *restituzione* di un debito contratto con la società, il ritessere rapporti tra condannati e rete familiare. Tutte esperienze che ancor'oggi continuano e, anzi, sono maggiormente implementate anche utilizzando fondi regionali dedicati, attraverso il "progetto devianza" stipulato sia con l'UEPE (l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna), che con l'USSM (l'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni).

Il 2000 fu anche l'anno che concluse (alla fine di ottobre) l'esperienza durata 18 mesi dell'accoglienza di famiglie provenienti dal Kosovo al "*Teresiano*"; ma negli ultimi mesi, in accordo con i Servizi sociali del Comune di Trieste, nella struttura furono accolte anche altre persone residenti a Trieste: allora quella era una delle poche strutture per l'accoglienza.
Ecco perché, in coincidenza con la chiusura del Teresiano, venne offerta alla Caritas la possibilità di gestire un'altra struttura per continuare

quell'esperienza: era la ***comunità di via Trento***, già adibita all'accoglienza di donne gestanti e mamme con bambini, chiusa dal Comune qualche mese prima. Il bisogno c'era sicuramente, lo dimostravano le situazioni con cui il CdA veniva ogni giorno in contatto. Quell'esperienza durò solo sette mesi, poi si decise di concludere: in effetti, pur essendoci dei bisogni reali d'accoglienza, non erano chiare le condizioni di gestione e d'altra parte allora sembrò che lo stesso Comune di Trieste intendesse riaprire l'esperienza della comunità precedente (mamme e bambini), cosa che invece avvenne molto dopo.

Ma quell'esperienza rimase un tassello importante del rapporto tra il bisogno, il CdA, la struttura. Tant'è che, successivamente, si lavorò per rendere disponibile una struttura per l'accoglienza "a bassa soglia"; ancora non si conosceva bene tutta la questione delle persone senza dimora, si sentiva però il bisogno – e l'esperienza dell'unità di strada rafforzava ciò – di dare una risposta a quella realtà. Si iniziò a pensare ad un "*dormitorio*", anche in considerazione che a Trieste allora non c'era alcun luogo con quella finalità. Dopo alcune ricerche e tentativi, anche all'interno delle strutture ecclesiali, ci fu la disponibilità dell'allora parroco di Sant'Antonio Taumaturgo che rese utilizzabile uno spazio di un edificio di proprietà della parrocchia, in piena fase di ristrutturazione, di alcune decine di metri quadrati (che nel corso dei lavoro di ristrutturazione aumentarono quasi miracolosamente) per realizzare una casa d'accoglienza solo notturna. Nasceva la ***Casa "Angela Berlan"***[19] di via San Lazzaro n. 14, che il 2 maggio del 2001 fu inaugurata e pochi giorni dopo iniziarono le accoglienze. Era l'unico dormitorio a Trieste, dopo la chiusura del "*Gaspare Gozzi*", avvenuta qualche anno prima.

Qui il CdA ebbe un ruolo fondamentale per la selezione delle persone, la valutazione delle contingenze e delle situazioni, il rapporto da av-

19 *Casa di accoglienza Angela Berlan*" – a cura della Caritas diocesana di Trieste, ottobre 2006.

viare con i Servizi sociali del Comune di Trieste che contribuì nel sostenere la ristrutturazione di quell'immobile, ma anche, per un determinato periodo, sostenne le accoglienze, almeno quelle delle persone residenti prese in carico dai Servizi del territorio.

Questo lavoro di rete – importantissimo – tra l'unità di strada della Caritas, il CdA, le assistenti sociali del Comune di Trieste e lo stesso OPR confermò una volta di più la bontà della strada scelta, che nel tempo, proprio partendo da quest'esperienza, fu conservata e rafforzata.

Nel novembre 2002, con l'apertura della Casa di prima e pronta accoglienza "*Teresiano*" (guidato d'una bella équipe di giovani, coordinati da Claudio Fedele), cessò l'esperienza del dormitorio. Qualche tempo dopo però la Casa "*Berlan*" venne riaperta il 5 maggio 2003, non più come dormitorio ma come struttura residenziale, mettendosi in rete con altre strutture dislocate su tutto il territorio nazionale, per l'accoglienza di persone richiedenti asilo e rifugiate; era il Progetto Nazionale Asilo (PNA) che poi, con il cambio del Governo, diventò Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR), in convenzione con il Comune di Trieste. A queste persone, in via autonoma, la Caritas affiancò altre persone nella stessa situazione, con uno specifico progetto sostenuto con i fondi dell'otto per mille di Caritas Italiana.
Vittorina fu la responsabile di questa struttura (lo era già stata in quella precedente), continuando il servizio fatto al "*Teresiano*" nella prima edizione e nella breve esperienza della comunità di via Trento.

Il 2001 fu anche l'anno nel quale, sempre d'intesa con il CdA, si iniziò un nuovo servizio, in fase d'avvio anche in altre parti della penisola, situate in zone di confine (terrestre, marittimo, aereo): il ***servizio di monitoraggio alle frontiere***, proposto da Caritas Italiana a quella di Trieste, con uno sguardo a tutta la fascia confinaria, da Trieste a Gorizia e fino a Tarvisio. Un'esperienza del tutto nuova, che si snodava a partire dal CdA, in collaborazione con la Prefettura di Trieste e con gli

altri Uffici territoriali del Governo. Questo servizio fu portato avanti da Eva che, un anno più tardi, sviluppò il progetto con i fondi speciali dell'otto per mille denominato "***sentieri di pace***", rivolto a rifugiati e richiedenti asilo, continuando a seguire tutta la complessa materia dell'immigrazione, specialmente i richiedenti asilo e rifugiati, in stretto contatto con la Casa "*Berlan*", con il Centro Servizi Immigrati e soprattutto mantenendo un costante rapporto con l'Ufficio Immigrazione di Caritas Italiana, oltre che con le istituzioni preposte presenti sul territorio.
A questo servizio, nel marzo 2003 venne collegato un altro servizio svolto in convenzione con la Prefettura di Trieste – il ***Servizio di informazione e orientamento alle frontiere***[20] – proprio in considerazione della particolarità del nostro territorio sul quale appunto insistevano molte frontiere terrestri, ma anche marittime e ferroviarie iniziò quel rapporto stretto di collaborazione e di supporto alle diverse Forze dell'Ordine, ma non solo ad esse, portata avanti da Tullio, Marjose Palacios e Denis Lena, per la gestione di particolari situazioni, anche irregolari, lavoro che permetterà una conoscenza più particolare dei flussi d'arrivo di stranieri sul nostro territorio. La convenzione con la Prefettura è cessata, ma il servizio di fatto continua sotto altra forma, sempre coordinato da Eva, con l'entrata della Slovenia nell'area di Schengen.
La fragilità di buona parte del tessuto sociale del territorio, la presenza di un confine attraverso il quale transitarono molte persone e con esse molte situazioni delicate, il mancato coordinamento della rete dei Servizi del territorio, specie nelle ore serali/notturne e nei fine settimana, fece nascere in Caritas – ed in primis nella *frontiera* del CdA – una riflessione tesa ad individuare un punto di coordinamento globale per tutte le eventuali necessità (minori compresi), soprattutto relative alle domande d'accoglienza di varie tipologie di situazioni o anche solo di informazione sui servizi esistenti e possibilmente fruibili. Nacque un progetto (facendo perno sulla realtà del "*Teresiano*") per la creazione di un ***centro di coordinamento delle richieste d'accoglienza***, progetto che venne offerto ai Servizi sociali del Comune di Trieste che però, pur condividendone la valenza e la necessità, non lo accolse per indisponibilità di risorse economiche. Per la verità, in quel momento, il Comune di Trieste aveva in mente un servizio interno di reperibilità proprio nei

20 "*Servizio di informazione e orientamento alle frontiere*" – pubblicazione a cura della Caritas diocesana.

fine settimana e nelle ore di chiusura dei propri Servizi, ma quell'idea, sicuramente valida, non fu attuata. Il problema rimase, anche perché la Caritas, pur volendo spendersi su questo fronte, non riteneva in quel momento porsi come alternativa o sostituzione di quanto le Istituzioni sono tenute a fare per mandato ed il progetto fu abbandonato.
Anche questo ulteriore tassello di problema e di bisogno, ma anche di possibile soluzioni, mette al centro il complesso lavoro svolto dal Centro d'Ascolto, attraverso i tanti incontri, colloqui, prese in carico ed altro che ogni giorno esso svolge, attraverso l'aiuto delle sue volontarie. È la fotografia di quello che è il nostro territorio.

Tutto questo quadro d'insieme di situazioni, specie quelle derivanti dall'arrivo dei tanti *nuovi cittadini*, coinvolge sempre più le parrocchie e chi in esse svolge un servizio di carità; è un approccio indispensabile per il CdA ma anche più in generale per un'azione di coordinamento che la Caritas tenta di offrire, per conoscere bisogni, richieste, necessità, anche per suggerire modi di lavorare nei territori. Ecco perché nel gennaio 2001 nacquero gli ***incontri decanali degli operatori di carità***, incontri continuati in quasi tutti i Decanati anche in seguito, strumento ancora presente e valido per un vero lavoro di rete specie da parte dello stesso CdA nei riguardi delle Parrocchie. E, come strumento di lavoro per questi primi incontri, venne pensata una semplice pubblicazione denominata "***Parrocchie solidali***", che metteva in evidenza le linee guida fondamentali dei servizi di carità da svolgere e svolti nelle Parrocchie e gli stessi servizi, articolati per luogo, giorno, orario: un primo tentativo di vademecum.
Il primo vero ***Vademecum Caritas***, predisposto nel dicembre 2001, venne presentato in conferenza stampa alla fine di gennaio 2002: trovò un grande interesse, non solo tra gli operatori di carità delle Parrocchie, ma anche per gli stessi operatori sociali del territorio. Oltre sessanta pagine fitte di dati, notizie utili ed informazioni su servizi ecclesiali, ma anche su servizi del terzo settore e delle Istituzioni, in pratica una guida – molto attesa ed anche ben accolta – per come districarsi nel complesso mondo dei servizi alla persona nel campo della cura dell'assistenza alla persona in difficoltà. Fu anche una presentazione all' "esterno" del *mondo Caritas*, delle sue finalità, della sua strutturazione interna; strumento di lavoro essenziale in particolare per il Centro d'Ascolto.

In quell'anno, proprio come CdA, s'iniziò ad interrogarsi su quali suggerimenti o risposte poter dare, qualora si dovessero incontrare problemi legati al tema dello sfruttamento degli esseri umani, presente in svariate forme, riguardante sia il fenomeno dei minori che della prostituzione, fenomeno in crescita in quel momento, anche nella nostra realtà. Era un bisogno, prima di tutto delle volontarie del CdA, di conoscere le dinamiche di detto fenomeno, le iniziative esistenti per contrastarlo, le possibilità da offrire a chi dovesse chiedere aiuto. Già qualche anno prima si era fatto un breve corso di preparazione di alcuni volontari, aiutati da suor Nevina Martinis, allora vice direttore della Caritas diocesana di Udine e fortemente impegnata in questo specifico campo di attività.
Fra l'altro, nel corso dell'anno precedente, era stato preparato un "***progetto pastorale per la promozione della dignità delle donne vittime dalla tratta della prostituzione***", utilizzando per la prima volta i fondi speciali dell'otto per mille di Caritas Italia. Era un tentativo, molto semplice, di sensibilizzazione di alcune comunità cristiane su queste tematiche, in particolare famiglie e giovani.
Ma il vero impegno di approfondimento, in modo più strutturato, su queste tematiche fu avviato con un corso articolato in due moduli, realizzato nell'aprile e nel maggio 2002 e titolato "***Il traffico degli esseri umani***", con un'attenzione dal versante pastorale. Vi parteciparono vari operatori sia della Caritas che dei Servizi del territorio; come relatori si alternarono persone impegnate su questa tematica a livello istituzionale ed a livello di terzo settore, concludendo il corso con un'appropriata riflessione biblica. L'iniziativa riscosse molto interesse, sia per gli argomenti scelti che per il taglio dato, al punto che fu deciso di presentare gli atti del corso [21], seppure due anni dopo, in una tavola rotonda pubblica, coordinata dal giornalista Fulvio Gon, in considerazione dell'attualità del tema ma anche del livello qualitativo della riflessione avviata.
L'ottobre 2003 segnò l'inizio dell'esperienza di un nuovo progetto rivolto alla prima e pronta accoglienza di mamme e bambini, "*Una Madre che accoglie*"[22], che si realizzò con la riapertura della Casa "*la Madre*" (guidata da Angela Giuliani e d'un bel gruppo di volontari, giovani e

21 "*Il traffico degli esseri umani – le nuove schiavitù*" – Atti del Seminario di studio della Caritas diocesana dell' aprile – maggio 2002.
22 "*Una Madre che accoglie - ...un sogno che sembrava concretarsi e qualche volta sembrava allontanarsi...*" a cura di Sara Cravagna, pubblicato dalla Caritas diocesana di Trieste nel dicembre 2007.

non, in raccordo con la Casa "*Stella del Mare*"; era il giorno 20, durante il quale furono accolte nella struttura le prime mamme. Una Casa, questa, fortemente voluta dal Vescovo Lorenzo, che già nella scritta posta sulla targa d'ingresso della struttura fa capire la finalità di essa, perché "*la Chiesa è Madre ed apre le braccia ed il cuore ai figli in difficoltà*". Così casa "*la Madre*" poté riprendere il suo cammino d'accoglienza, che continua ancora, dopo una pausa durata alcuni di mesi, conseguenti all'apertura del ***Teresiano***[23], casa di prima e pronta accoglienza data in comodato gratuito dalle suore di N. S. della Carità del Buon Pastore e completamente ristrutturato a cura della Fondazione CRTrieste, per accogliere cittadini residenti a Trieste ed a Muggia, con un progetto di gestione condiviso con il Comune di Trieste.

Il tema della strada, cioè delle persone che vivono in quella realtà, ha sempre posto ai volontari del CdA l'interrogativo di quali servizi "a bassa soglia" almeno poter offrire loro; e tra questi quello legato all'igiene personale è uno dei più significativi. Infatti, a Trieste si faceva fatica ad identificare luoghi specifici in cui le persone potessero lavarsi e lavare i loro abiti.
Ecco perché, stimolati da alcuni amici e sostenitori, siamo stati "costretti" a riflettere su questa realtà di bisogno ma anche sulle eventuali scelte conseguenti: un altro esercizio di *discernimento*, dopo l'osservazione e l'ascolto. È nata una sottoscrizione pubblica, sostenuta anche dal quotidiano "Il Piccolo", perché si potesse realizzare questo servizio. La raccolta fu fatta e fu supportata in modo consistente anche da alcune aziende artigiane locali edili ed affini facenti parte di un Consorzio (CATEA) coordinato dall'imprenditore Stefano Zuban, che si impegnò

23 *Scuola di prossimità – alla cattedra dei "piccoli"* – Linee guida per un servizio di accoglienza presso la Casa "Teresiano" – a cura della Caritas diocesana di Trieste, 3 novembre 2002 festa del patrono San Giusto.

moltissimo anche in altre situazioni. Ci fu così la disponibilità gratuita di professionisti per la predisposizione del progetto e la direzione dei lavori e per l'esecuzione del progetto furono impegnati i ragazzi allievi di Edyl Master – la Scuola Edile, nonché d'altri professionisti che offrirono oltre le risorse economiche, anche materiali vari, al punto che il ***servizio docce e lavanderia di via Chiadino***, che nel dicembre 2007 venne intitolato a Domenico Cerbone, il titolare di una delle aziende impegnate in quest'opera, fu realizzato senza che la Caritas sostenesse alcun costo economico. Fu un segnale importante per la città, ripetuto anche in seguito nella realizzazione d'altri progetti, che vedeva forse per la prima volta aziende del mondo produttivo a sostenere opere a favore dei poveri. Il 15 dicembre 2003 il servizio fu attivato ed ancor'oggi viene utilizzato da chi ne ha bisogno, servizio portato avanti d'un gruppo di volontari, in particolare della parrocchia B. V. delle Grazie e coordinati dal responsabile Flavio Sabini.

Dagli incontri che le volontarie del CdA avevano rispetto ad alcune persone incontrate durante il loro servizio, ma anche dalla necessità di trovare una soluzione di passaggio a chi, pur uscendo dal disagio e da strutture protette, non aveva la capacità economica di affrontare una scelta abitativa autonoma, nacque l'idea di offrire una struttura di seconda accoglienza proprio per dare temporaneamente un tetto a queste persone che da sole non avrebbero potuto provvedere alle loro necessità quotidiane, aiutate da alcuni volontari, in attesa di trovare una soluzione abitativa definitiva. Così quest'idea, dopo la necessaria ristrutturazione dell'ex convento dei frati minori francescani dato in comodato alla Caritas diocesana dalla Parrocchia B. V. delle Grazie, si trasformò in realtà: la ***Casa d'accoglienza "Betania"***. Essa iniziò il suo servizio il 12 marzo 2004, con il coordinamento della volontaria Rosanna, aiutata d'un piccolo nucleo di volontarie, e dopo una necessaria forzata pausa per alcuni lavori di completamento della messa a norma della struttura, questa fu riaperta l'11 febbraio 2008, questa volta con il coordinamento dei coniugi Maria e Claudio Vardabasso, riorganizzando le accoglienze mirate quasi esclusivamente a giovani in uscita da Casa "*Angela Berlan*" e neo maggiorenni provenienti dalle diverse strutture d'accoglienza dell'Opera Villaggio del Fanciullo, per alcuni dei quali viene predisposto uno specifico progetto ad "***alta autonomia***" condiviso e sostenuto dai Servizi del territorio. È un progetto, potremo dire "pilota" perché, attraverso l'affiancamento, l'educatore

tenta d'accompagnare il neo maggiorenne anche oltre il compimento del diciottesimo anno di età, proprio per evitare che la delicata fase dell'autonomia e dell'uscita dalla comunità lo riporti nuovamente ad un livello di disagio.

Il 2005 fu l'anno che vide nascere i primi ***gruppi di auto e mutuo aiuto***; il primo nell'autunno presso la Casa "*Angela Berlan*", coordinato da Vittorina. Un gruppo di donne provenienti dai paesi dell'ex Jugoslavia, ma residenti da diversi anni a Trieste, si incontravano per scambiarsi conoscenze, difficoltà, problemi vari, per affrontare assieme i temi dell'integrazione dal punto di vista molto pratico, anche attraverso un loro servizio o impegno in qualche lavoro a favore della struttura presso la quale si riunivano: qualche lavoro di sartoria, di cucito. È stata un'esperienza nuova, ma pian piano andò avanti e diede i suoi frutti.

L'altra esperienza di gruppo di a.m.a. nacque alla fine dell'anno, come naturale continuazione del ***servizio di consulenza psico-sociale*** coordinato da Kristina Martelanc ed Adam Seli, due operatori professionali impegnati da anni nel campo della relazione d'aiuto a persone in disagio estremo, ora in collaborazione con i Servizi specifici del territorio. Il gruppo diventa sempre più nel tempo esso stesso strumento di lavoro e contributo prezioso alla fuoriuscita, seppure molto lenta, dal disagio sociale.

Un'altra attività, che ha avuto origine del lavoro del CdA, si rafforzò durante quell'anno: l'attivazione dello strumento delle "***borse lavoro***", spesso mezzo per risocializzare più che propedeutico ad entrare nel mercato del lavoro; ci sono quelle proposte dai Servizi del territorio d'inserire nelle nostre strutture, offrendo alla persona prima di tutto un luogo positivo per lo svolgimento dell'attività progettata, ma anche mettendo al loro fianco figure di tutor come punto di riferimento

significativo; ma ci sono anche autonomi inserimenti della Caritas in ***attività di socializzazione*** di persone proposte dal CdA che, spesso, fa di quest'esperienza l'unica opportunità non assistenziale per le persone in stato di disagio. È un impegno non indifferente, dal punto di vista delle risorse umane e finanziarie, ma l'esperienza ha dimostrato che ne vale la pena.

Molti altri progetti sono maturati in questi anni, alcuni dei quali utilizzando l'opportunità offerta dal ***fondo speciale otto per mille*** resi disponibili dalla CEI attraverso Caritas Italiana, ovviamente integrandoli con risorse locali, sempre valutando bisogni e possibilità concrete, proprio partendo dall'esperienza del CdA e dell'OPR e dopo un primo timido tentativo messo in campo con il progetto di sensibilizzazione ed animazione della comunità cristiana sul tema dello sfruttamento degli esseri umani, nel 2001 viene avviato per la durata di un biennio il progetto Rifugiati per l'accoglienza e l'integrazione di persone richiedenti asilo e rifugiati nella Casa "*Angela Berlan*". Un progetto che continuò anche negli anni successivi prendendo il nome di "***Sentieri di pace***", quasi a voler dire che anche attraverso questo *segno* si possono fare piccoli passi verso l'obiettivo della pace.
Nel 2002, partendo dalle tante situazioni di povertà estrema, disagio conclamato, vita di strada, iniziò il progetto "***dal disagio alla promozione***", un progetto che vide anche l'avvio di alcune semplici esperienze di "borse lavoro" o meglio l'inserimento di alcune persone in attività di socializzazione. Un'esperienza importante, che ha saputo dare speranza a diverse persone, facendo leva soprattutto sull'autostima e su alcune risorse proprie, spesso residuali.

Proprio per mettere assieme esperienze diverse tra di loro di alcuni Centri d'Ascolto parrocchiali, nel tentativo di accompagnare il loro cammino, aiutandoli a svilupparsi ed a radicarsi maggiormente sul proprio territorio, anche con uno sguardo agli altri servizi di carità delle parrocchie viciniore (quelle del Decanato), sorse nel 2003 il progetto "***nella rete***", sul quale tanto hanno investito le Caritas diocesane del Nord Est e sul quale progetto la Caritas di Trieste continuerà oltre il 2003, anche nei due anni successivi.
Nell'anno pastorale 2004 furono avviati ben tre nuovi progetti, oltre alla continuazione di quello denominato "Nella rete": quello rivolto alle persone con problemi penali, titolato "***Dentro e fuori le mura***",

quello rivolto ai ***rifugiati***, di cui si è detto prima, il terzo finalizzato alle "***persone senza dimora***".
Come già detto, nel 2004, si iniziò il progetto "***dentro e fuori le mura***", coordinato da Matteo Calucci, una serie di azioni rivolte a persone con problemi penali, sia presenti all'interno del carcere che fuori di esso. Un progetto che continua autonomamente, soprattutto con il ***servizio d'ascolto*** settimanale fatto all'interno della struttura penale e portato avanti da Matteo stesso e da Rosanna Gobbo e Franco Richetti, ma inizialmente anche da Michele Giadrossi, da Davide Venier, da Sara Cravagna, dal direttore Mario, con i diversi laboratori realizzati all'interno della sezione femminile e coordinati da Rosanna assieme ad altre volontarie.

Una grande sfida per ciascun volontario od operatore perché mette in gioco, talvolta anche in crisi, le certezze e gli schemi mentali che ci siamo creati, è l'occuparsi di semilibertà, di presa in carico della persona al di fuori del carcere, di inserimento in borsa lavoro o in attività socialmente utili, con una figura di tutor che segue incoraggia supporta guida, ma anche corregge. Insomma una continua e necessaria *conversione.*

Bisogno di consulenza, specie legale, bisogno di avere risposte od indicazioni su alcune scelte da compiere, bisogno di collaborazioni esterne alla Caritas, specie da parte di professionisti: è una nuova esigenza che è stata presentata dalle volontarie del CdA ed il Rotary Club di Trieste rispose alla sfida, proponendo un ***service di legali*** proprio per quest'esigenza, *service* che resta attivo per diversi anni, con una collaborazione veramente esemplare.

Nel 2004 ancora, consolidato ormai l'avvio del *Teresiano*, venne reso fruibile l'***ambulatorio medico*** ed infermieristico di via dell'Istria, posto all'interno della Casa, sia per iniezioni (attività per la verità abban-

donata presto), sia soprattutto per consulenze mediche, avvalendosi di alcuni medici: il dott. Claudio Micalesco (che già era stato prezioso collaboratore nei primi anni di vita della Casa "*la Madre*") e poi la dott.ssa Valentina Puleo che, in seguito, diviene anche la responsabile del nuovo ***Ambulatorio dentistico Caritas*** intitolato a Lidia Simoni. Ambulatorio il cui servizio di odontoiatria, svolto da alcuni medici odontoiatri volontari, si rivolge alle persone con scarse risorse economiche ed in grave stato di disagio sociale, situazione che viene valutata da chi opera al CdA, attraverso uno specifico servizio svolto da Eveline Piccinato e dalla dott.ssa Valentina.

Nell'anno 2005 continuarono i progetti avviati nell'anno precedente, implementando quello "*nella rete*", progetto che è proseguito oltre il previsto, e venne avviato un esperimento per un progetto unico tra le quattro Caritas diocesane della regione, come segno di unità d'intenti e di condivisione reciproca. Così nacque il progetto "un ***dolore disabitato***" riferito al tema della sofferenza psichica, con capofila la Caritas di Gorizia, progetto che si proponeva di sollecitare i ragazzi ed i giovani, nelle parrocchie e nelle scuole, ad una presa di coscienza di questo particolare disagio e sofferenza, spesso marginalizzato anche dalla comunità cristiana. È stato un progetto complesso, che fa fatica ad "entrare" nelle nostre logiche, ma la cui utilità maggiore è stata forse quella di sviluppare, in forme e modi diversi sui singoli territori, attenzione, disponibilità ad affiancarsi alle persone sofferenti, spesso anche vera prossimità. Ciò non è poco.

A Trieste, questa particolare attenzione continua ad essere portata avanti con diverse iniziative dall'Associazione "*Buon Pastore*", realtà autonoma promossa dalla Caritas e dal Vicario per la cura spirituale dei Centri di salute mentale don Simeone Musich, un servizio prezioso offerto generosamente d'un gruppo di volontari, coordinati dal presidente Richetti, a tante persone sofferenti ed ai loro familiari.

Nell'estate del 2005, per la prima volta, la Caritas confermò la ***Colonia estiva di Sappada***, quella che fino all'anno prima era stata curata da don Pasquale Crivici e dalla prof.ssa Rita Manzara nell'ambito dell'ODA (l'Opera diocesana assistenza, precursore della Caritas), opera ormai disciolta, ma che la realtà di tante famiglie in difficoltà, molte delle quali seguite dal CdA, consigliò di continuare con una proposta estiva non di semplice svago ma anche educativa. È l'occasione, per avviare e poi consolidare, una bella collaborazione tra l'esperienza della colonia stessa e gli educatori del Villaggio del Fanciullo presenti a Sappada con i ragazzi delle diverse comunità.

Alessandra Minelli, che ha svolto il suo servizio nei corsi serali di recupero per il conseguimento della licenza della terza media nel *Centro territoriale permanente di formazione in età adulta*, iniziò come servizio della Caritas una proficua collaborazione, tutt'ora attiva, con l'equipe degli insegnanti coordinati dal prof. Fabio Spadon. Si è avviato così, in aggiunta alle lezioni d'alfabetizzazione individuale (il progetto d'accompagnamento scolastico) svolte dalle volontarie Gianna e Gabriella, il ***corso d'alfabetizzazione della lingua italiana*** per giovani stranieri soprattutto, ma non solo per essi, articolato su più giorni alla settimana, inizialmente svolto in Caritas e poi presso il Centro diurno "*la Tenda*", i cui partecipanti alla fine vengono "consegnati" al Centro territoriale per la partecipazione ai corsi "ufficiali". Un'esperienza questa molto importante, al punto di avviare un'apposita convenzione con la Scuola media vicina – la "*Antonio Bergamas*" – proprio per dare continuità a questo servizio della Caritas. È stata anche l'occasione per avviare un servizio di distribuzione di materiale scolastico alle famiglie che necessitano di questo aiuto, sulla base delle indicazioni scaturite dal Centro d'Ascolto.

Anche all'esterno del circuito Caritas viene percepito il lavoro avviato dal CdA: interessa molto alla direzione regionale delle politiche sociali quanto i Centro d'Ascolto delle Caritas della nostra regione fanno, il loro metodo di registrazione e rilevazione dei dati sulle povertà, il sistema della rete creata tra i CdA del Nord Est, un lavoro di vero e proprio ***segretariato sociale***, tant'è che da parte della Regione Friuli Venezia Giulia vengono sostenuti dal punto di vista economico i CdA.
Questo lavoro o, meglio, la messa in rete delle conoscenze e delle esperienze maturate in questi anni dai CdA della Caritas nei loro servizi a *bassa soglia* è stato preso come base per la definizione della *cartella sociale*, strumento proposto dalla Regione per la gestione nei servizi del territorio delle situazioni di povertà e di disagio.
Sempre utilizzando i fondi speciali dell'otto per mille, si iniziò anche il progetto denominato "***da invisibili a cittadini***": già il nome mette in risalto la volontà di promuovere la dignità della persona, accompagnando chi vive il disagio; e, data l'intensità delle proposte contenute nel progetto, esso continuò anche nei due anni successivi con il nuovo progetto denominato "***cittadinanza e territorio***", quasi a dire che sul territorio vanno trovati i diritti di cittadinanza per ogni persona.
Continuano le richieste al CdA di tante persone per interventi economici indispensabili, come il pagamento di bollette, affitti, spese mediche, altro ancora; ciò riguarda una fascia sempre più ampia di persone e famiglie residenti che non riescono ad arrivare alla cosidetta quarta settimana. Continuano le richieste di persone residenti per accedere al refettorio Caritas, in genere persone che magari non rientrano nei parametri comunali previsti per l'assistenza economica. Il *focus* del CdA si concentrò su queste due situazioni, cercando di predisporre un progetto specifico per poter far fronte a questa nuova necessità.
Di questo progetto – denominato "***dalla città nascosta alla città solidale***" – la Fondazione CRTrieste condivise la valenza decidendo di sostenerlo economicamente, sostegno che continuò anche nel successivo anno 2006.
Parallelamente ci fu un'altra attenzione del Centro d'Ascolto, quella d'aumentare alle famiglie e persone in difficoltà la distribuzione di beni primari; i ***buoni spesa COOP***, se pur già acquistati in quantità significativa, essi non bastavano più, per questo si cercarono altre vie. Nacque, assieme alla Croce Rossa Italiana, la proposta dell'Amministrazione provinciale, ben accolta dalla Caritas, di distribuire dei buoni spendibili in un'ampia rete di panetterie che aderirono al progetto, per

l'***acquisto di pane e latte*** ed altri prodotti legati a questi primi due (con buoni spesa del valore di 5 € ciascuno). L'iniziativa non è estemporanea ma continuava e prolungava un'altra attenzione della Provincia, questa rivolta gli anziani soli ed a basso reddito – il progetto denominato "*il pane e la rosa*" – che permise anche alla Caritas di rispondere al meglio alle povertà estreme.
Continuò e venne rafforzata la presa in carico delle persone attraverso i gruppi di auto e mutuo aiuto, la presa in carico e l'accompagnamento di soggetti particolarmente vulnerabili con il loro inserimento in borsa lavoro ed in attività di socializzazione in diverse strutture della diocesi (parrocchie, seminario vescovile, ordini religiosi). Nel 2005 una ventina di persone hanno fatto quest'esperienza, faticosa ed impegnativa per le persone stesse ed anche per chi è stato il loro tutor; ma ne è valsa la pena, sia che ci siano stati risultati positivi o anche di fronte ad alcuni insuccessi.
Il progetto continua con ancora maggiore impegno, grazie soprattutto del nuovo ***servizio d'accompagnamento*** messo in atto in modo maggiormente strutturato, collegato al Centro d'Ascolto, con una équipe iniziale: Beatrice, Sara, Michele, Matteo servizio che, a partire dal luglio 2008, viene ulteriormente ampliato con l'apertura del nuovo ***Centro Diurno "la Tenda"***, nel quale sono inserite due persone con funzioni di operatore sociale, Margherita Coslovich e Robert Hlede.

Mentre i criteri per la predisposizione dei progetti con il fondo speciale otto per mille (in gran parte progettati da Marco) rendevano sempre più complessa la loro preparazione, nel corso del 2006 venne avviato, ancora assieme alle altre Caritas diocesane della regione, un nuovo progetto, sicuramente necessario ad affrontare i nuovi problemi di tante persone, specie la tutela dei loro diritti, proprio perché queste persone non hanno voce: il progetto è quello della "***Tutela ed advocacy***" con capofila la Caritas diocesana di Concordia-Pordenone. Ma, dopo aver

percorso un po' di strada tutte assieme le quattro Caritas diocesane, il progetto venne lasciato alla Caritas capofila, raccogliendo l'esperienza maturata in quel contesto. Perché anche l'insuccesso può far crescere.

Alcuni degli ultimi progetti avviati, anch'essi frutto dell'osservazione fatta sull'esperienza del Centro d'Ascolto, sono quelli del ***microcredito etico***, avviato a fine 2007 con la Banca di Credito Cooperativo di Staranzano (che ha reso disponibile un importo finanziario molto significativo), per aiutare le persone non sufficientemente "bancabili" ma, soprattutto, per educare famiglie e persone a non cadere in circuiti di sfruttamento finanziario, purtroppo molto attivi. È un servizio, coordinato da Duilio Mariani, che non incrocia numeri altissimi di persone ma di fatto costituisce anch'esso una preziosa opportunità offerta soprattutto dal punto di vista educativo, oltre che può risolvere egregiamente improvvise spese familiari non previste e non altrimenti affrontabili.
L'altro servizio, impostato e coordinato da Luigi Russo, avviato in forma sperimentale a fine 2008, è quello dell'***accompagnamento economico*** per persone in difficoltà finanziaria ed incapaci di gestire da sole le proprie risorse, con la messa a disposizione di un tutor o "accompagnatore economico": è la chiave fondamentale per un'educazione a stili di vita diversi, maggiormente coerenti con le proprie possibilità ed anche per meglio responsabilizzare le persone ad un corretto uso del denaro. La bontà del progetto, proprio per la sua valenza educativa, è stata colta subito e fatta propria dai Comuni di Trieste, di Muggia e di San Dorligo della Valle-Dolina, con il loro contributo in termini economici e di risorse umane, ma anche dalla Fondazione CRTrieste che lo ha fatto proprio con un importante sostegno finanziario, aggiuntosi a quanto già la Caritas in precedenza aveva messo a disposizione, insieme ad elargizioni di singoli cittadini, di banche (come quella di Credito del Carso-Zadružna Kraška Banka) e di altre fondazioni. Affiancando così al progetto anche un ***Fondo di solidarietà*** per interventi economici mirati a situazioni verificabili costantemente proprio attraverso il servizio di prossimità e di vicinanza, portato avanti, oltre che da alcuni giovani operatori della Caritas (Sara, Matteo, Beatrice, Valentina), anche da tre qualificati volontari: Duilio, Luigi e Roberto.
Ad aprile 2008, in accordo con l'Associazione contro il dolore Giuseppe Mocavero, si è rivisitata l'offerta, già accolta in precedenza, di istituire un ***servizio di consulenza ed orientamento psicologico*** svolto

presso il nuovo *Centro diurno "la Tenda"* realizzato assieme al nuovo refettorio "Giorgia Monti" in via dell'Istria 73 (in ricordo del giubileo del servizio pastorale svolto dal Vescovo mons. Eugenio Ravignani) rivolto a persone fragili, proprio da quel punto di vista e frequentanti il servizio di refettorio, ma non solo questo. Così con la psicologa, la dott. ssa Silvia, come prima con l'altra psicologa, la dott.ssa Anna, si offre un altro piccolo tassello di servizio e di sostegno a chi ne ha bisogno, aiutando le persone maggiormente vulnerabili che, per mille motivi, non si rivolgono ai Servizi del territorio.

Non può essere dimenticato il completamento del prezioso servizio svolto dall'ambulatorio dentistico "*Lidia Simoni*" che, attraverso una convenzione fatta con l'***associazione degli Odontotecnici*** (la Fe.Na. Od.I.) aderente alla Confartigianato, dal settembre 2008, può completare il lavoro appunto odontotecnico a chi già prima è stato curato dei medici dentisti volontari. Il tutto con una grande disponibilità di servizio da parte di chi ha aderito a detto accordo: una decina di professionisti, ovviamente anch'essi a titolo di volontariato.
L'ultimo servizio, anch'esso in qualche modo uscito dall'osservazione e dall'ascolto fatti al CdA, è quello del ***recupero dei generi alimentari*** in via di scadenza, concordato con alcuni supermercati attraverso IDEA 45 e, più di recente, sollecitati dalla Provincia di Trieste, con le COOP Nord Est; un servizio quest'ultimo, portato avanti assieme alla Comunità di San Martino al Campo ed i cui beneficiari sono pure la Fondazione Luchetta-Ota-D'Angelo-Hrovatin, le Conferenze di San Vincenzo de' Paoli di alcune parrocchie, la mensa dei pp. Cappuccini di Montuzza e la parrocchia dei Ss. Giovanni e Paolo di Muggia. Un progetto che in sé si propone più obiettivi: l'educazione al non spreco, l'aiuto a famiglie e persone bisognose e l'inserimento di due persone in attività socialmente utile. Ha però anche un'altra valenza: quella di aver messo a lavorare assieme attorno allo steso progetto più realtà, anche se ciò comporta maggior fatica.

Questi progetti abbracciano il lungo cammino di vent'anni di storia, anche di impegno e di servizio ai poveri ed alla comunità.
Tra questi, vanno aggiunti anche i progetti di aiuto e di sostegno svolti da qualche anno all'estero per specifiche situazioni di bisogno, coordinati da Stefano ed Erik: a Mostar (in Bosnia ed Erzegovina) con il progetto di "***salute dentale***" ai bambini e ragazzi disabili gravi, in supporto alla Caritas diocesana di quella realtà ed a Belgrado (in Serbia) con il

progetto di ***assistenza domiciliare*** alle persone sole e malate soprattutto nella periferia, in collaborazione alla Caritas parrocchiale di Šabac e con quella diocesana di Belgrado appunto.
Sono progetti impegnativi complessi ed esemplari, per i quali la Chiesa di Trieste in un'azione di prossimità con le Chiese sorelle di Mostar e di Belgrado cerca di farsi presente, attraverso le Caritas appunto, dando in concreto un *segno* di fraternità a queste realtà a noi *vicine* ed insieme anche *lontane*.
Un altro progetto che sta procedendo, lentamente ma in modo determinato, è quello di una ***vicinanza e prossimità*** alle Caritas confinanti o quasi con noi, in definitiva con le rispettive Chiese: Fiume, Capodistria e, per una coincidenza che solo la Provvidenza sa, Novo Mesto, ma anche Parenzo e Pola, un territorio vasto con affinità comuni, che in buona parte e per molti anni, era compreso nella Diocesi di Trieste e Capodistria.
"*Sono un segno eloquente di quella comunione che diviene cooperazione tra le Chiese nell'ambito della carità*"[24]. Forse, anche questi piccoli passi sono i *segni* di un cammino sul quale ancora una volta la Provvidenza ci ha messo. Lungo il quale noi continueremo a camminare, con impegno e fiducia.

24 Dall'omelia tenuta in Cattedrale al *Te Deum* di fine anno (2003), "*Dov'è tuo fratello? E' qui, Signore, è con me*" pubblicazione a cura del Comitato per il 25° di Episcopato di mons. Eugenio Ravignani - maggio 2008.

Immerso vedo
sotto la superficie
un mondo nuovo
(haiku giapponese)
REPORT
REPORT

# Ascoltare, Osservare e Discernere

## un metodo pastorale per un servizio ai poveri

*di Marco Aliotta*
*(Responsabile Centro d'Ascolto Caritas diocesana)*

## Premessa

Dal 1999 opero nel Centro d'Ascolto della Caritas diocesana (che d'ora in poi chiamerò per brevità CdA), prima all'interno del servizio civile, poi come operatore ed infine come responsabile.
In questi dieci anni al CdA sono stato testimone di parecchi cambiamenti, sia delle tipologie di persone che ad esso si sono rivolte sia delle modalità operative messe in atto per dare risposte alle tante sollecitazioni che le persone in situazioni di povertà portano con se.
Sicuramente posso affermare che il CdA per la sua natura di servizio "a bassa soglia", cioè rivolto ad una pluralità di problemi senza una specifica connotazione, è stato ed è un osservatorio privilegiato delle tante esistenze fragili della nostra città, sia che esse riguardino persone stabilmente presenti sul nostro territorio che di "passeggeri" di questa terra di confine. Ad esso in questi anni si sono rivolti "facce note" con problematiche "note" così come persone con problematiche non ancora conosciute dai servizi istituzionali del territorio in quanto, in una logica di accesso a soglie reddituali, si trovano in un'impossibilità di presa in carico nei casi di insorgenza di nuovi fenomeni di esclusione sociale difficilmente riconducibili a categorie di problemi e di interventi pianificati a priori.
Il CdA, pur essendo il servizio più "vecchio" della Caritas di Trieste e quindi con una storia importante, è stato capace, attraverso l'operoso impegno principalmente dei tanti suoi volontari, di raccogliere la sfida di coniugare la tradizione dell'ascolto con la continua necessità di cambiamento delle modalità operative attuate per raccogliere la sfida dei continui cambiamenti delle dinamiche di povertà e dei contesti socio-politici in cui essi si esprimono. In questa sfida tanto ha contato l'aver applicato quel metodo pastorale Caritas di "Ascoltare, Osservare e Discernere". L'ascolto, in un'ottica di incontro con i poveri, senza una lettura attenta dei loro bisogni attraverso strumenti adeguati di analisi (Osservatorio) e senza l'attuazione di scelte sia operative che "politi-

che" (Discernere), diventa infruttuoso e poco incisivo, non capace cioè di modellarsi rispetto ai bisogni perché non riesce a svincolarsi da una logica meramente fattuale di intervento e non si libera quindi alla novità che ogni incontro richiede per poter risultare fecondo in termini di cambiamento personale e sociale.

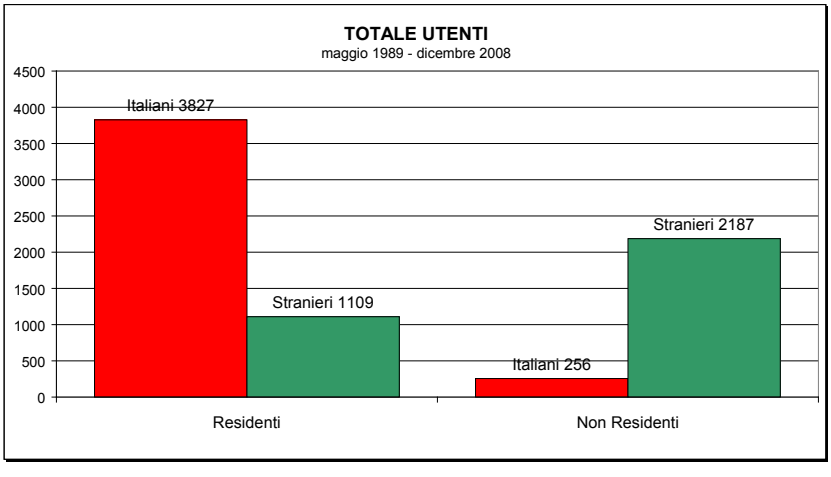
## Dimensione quantitativa dell'osservazione

Dopo questa premessa necessaria per capire cosa è stato e cosa è il CdA in un ottica promozionale e di animazione della comunità, vediamo di analizzare alcuni dati provenienti dall'Osservatorio Caritas delle Povertà e Risorse per capire alcuni dei fenomeni di povertà che si sono affacciati a questo servizio e che di conseguenza hanno interessato la nostra diocesi. Ci tengo a sottolineare che i fenomeni di povertà ed esclusione sociale dei nostri territori non possono essere tutti ricondotti a quelli presenti al CdA in quanto questo non terrebbe conto di tutte quelle situazioni sommerse, del fatto che esiste anche una domanda indotta che è legata al tipo di servizio che viene offerto ed infine non prenderebbe in considerazione il fatto che esistono anche altre agenzie sociali che si occupano nel nostro territorio di povertà ed esclusione sociale, siano esse istituzioni, del privato sociale e del volontariato.
Esiste anche una possibile fallacità di alcuni dati negli anni precedenti al 2000, dovuta alla non strutturazione dei sistemi di rilevamento sino a quella data, in cui è entrato in vigore il sistema di rilevazione informatico Os.Car. (Osservatorio Caritas), voluto dai vescovi della regione ecclesiale triveneta e che ha messo in rete tutti i CdA diocesani delle Caritas del Nord-Est.
Un ulteriore importante aspetto caratterizzante l'analisi dei dati utilizzati in questa riflessione è che questi sono fortemente legati alle azioni concrete di aiuto che nel CdA si operano in una logica di osservazione che nasce dall'ascolto e per questo possiamo a buon diritto affermare che si tratta a tutti gli effetti di una ricercazione.
Mi preme infine sottolineare come la Caritas da qualche anno ha deciso nelle sue analisi di creare una distinzione tra residenti e non residenti prima che tra italiani e stranieri. Tale distinguo è stato introdotto concettualmente dall'Osservatorio Caritas Trieste nel proprio Rapporto sull'Esclusione 2003 (distinzione che già dal 1998 viene operata per mettere in evidenza l'importanza della residenza quale elemento indispensabile per l'accesso ai servizi e quindi per un lavoro di rete che la

Caritas intendeva e intende tuttora favorire. Il fatto di essere residenti pone l'accento su una serie di diritti e doveri del tutto differenti da quelli delle persone non residenti.

Il primo dato che prendiamo in considerazione è il numero di persone che si sono rivolte al CdA dalla sua apertura nel 1989 sino al dicembre 2008; questi sono stati in totale 7.379, suddivisi per il 52% in italiani residenti (3.837), 29,6% in stranieri non residenti (2.187), 15% in stranieri residenti (1.109) e un rimanente 3,5% in italiani non residenti (256). Il totale quindi dei residenti è stato di 4.936 persone pari al 66,9% contro un rimanete 33,1% di non residenti (2.443).

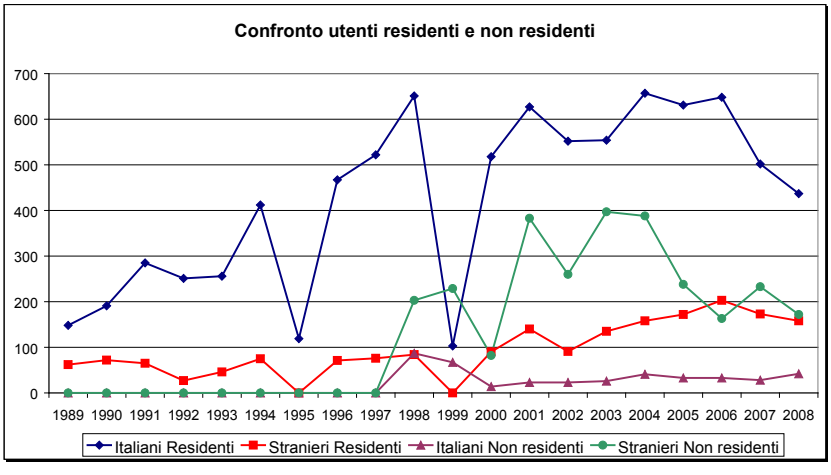
*Grafico 1*




Questo ci dice come il CdA ha da sempre avuto una vocazione di presa in carico delle persone che risiedono stabilmente sul nostro territorio anche se ha aperto le proprie porte anche a coloro i quali provenivano da "fuori" con particolare riguardo alle popolazioni migranti per conflitti in Paesi vicini a noi. A tal proposito risulta interessante analizzare il Grafico 2 e Grafico 3. Nel primo si nota come nella sequenza degli anni il numero di persone residenti è sicuramente maggiore dei non residenti, come detto in precedenza, ma già dal 2000 si evidenzia un forte incremento dei non residenti determinato dall'aumento della presenza di stranieri provenienti dalla ex-Jugoslavia con un picco di presenze negli anni 2001 (396) e 2004 (388). La distanza tra residenti e non residenti ha raggiunto il suo minimo invece nel 2003 quando si ha avuto

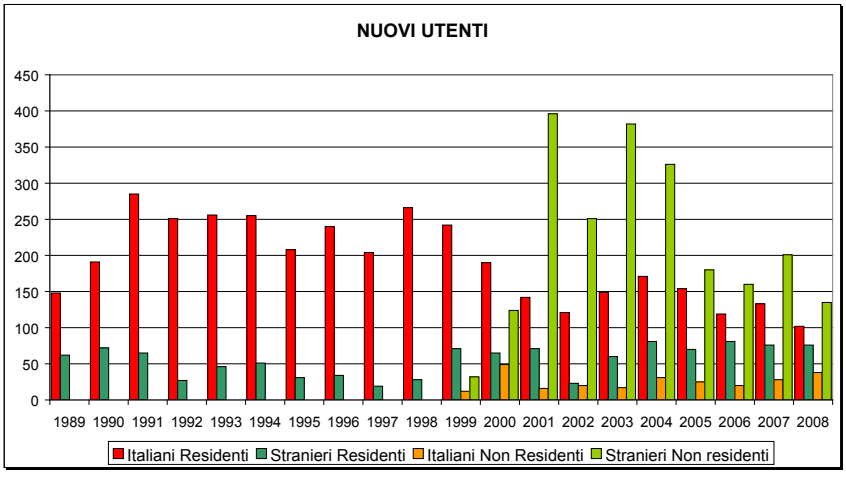
la massima presenza di non residenti (38%) La cosa che però colpisce è che ad un aumento degli stranieri non residenti è corrisposto un aumento del numero dei residenti, siano essi italiani che stranieri, sino al 2006. Gli italiani residenti hanno raggiunto il picco in valore assoluto di 657 unità nel 2004 (52,8% del totale) e percentuale del 61,9% nel 2006 (648) così come gli stranieri residenti hanno raggiunto il picco in valore assoluto nel 2006 con 203 presenze (il 19,4% del totale).

*Grafico 2*



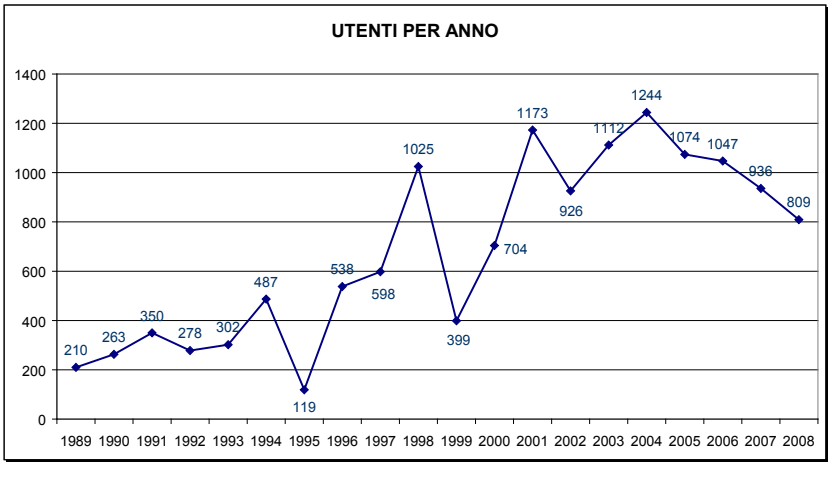

Interessante anche una valutazione sul numero di nuove presenze nei vari anni di apertura del CdA (Grafico 3). Si è notato come gli aumenti più significativi tra le nuove presenze sono state appunto di stranieri non residenti per quanto detto sopra mentre gli italiani residenti di nuovo ingresso al CdA, oltre al normale forte aumento dei primi anni, sono calati progressivamente e drasticamente a partire dal 1999 con un lieve aumento nel 2004. Sembra rimanere abbastanza costante il numero di nuove presenze di stranieri residenti con un picco negativo nel 2002. Tale fenomeno si può spiegare con una maggiore "affiliazione" al CdA da parte di persone italiane residenti che, in quanto portatori di uno spettro più ampio e persistente di problemi, tendono a rivolgersi a questo servizio per periodi più lunghi dando così origine ad un "turn over" minore rispetto agli stranieri che tendono ad affrancarsi dalla situazione di disagio che vivono per poter portare avanti in maniera proficua il proprio progetto migratorio. Residuali risultano essere sempre le presenze di italiani non residenti.

## Grafico 3




Un'ultima considerazione sul totale di presenze al CdA la facciamo rispetto al calo di presenze che, dopo il picco massimo raggiunto nel 2004 con 1.244 presenze, si registra in modo progressivo dal 2005 (Grafico 4).

## Grafico 4



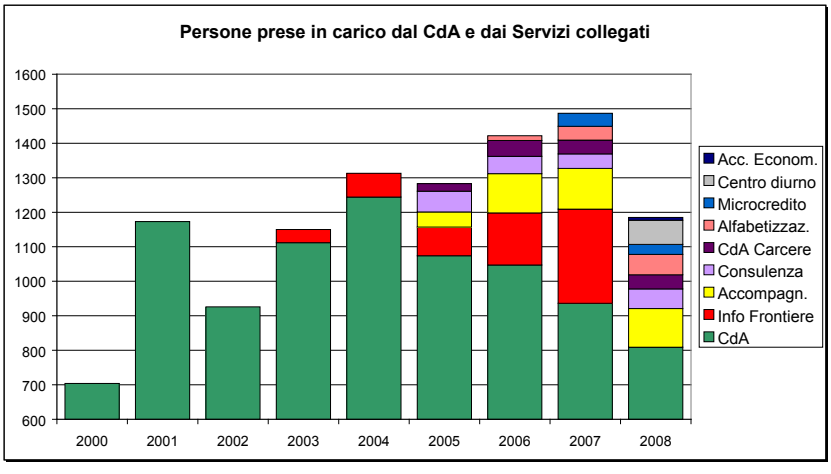

Ciò si può spiegare con l'introduzione a partire dal 2003 di alcuni nuovi servizi all'interno del CdA che potessero favorire una maggior presa in carico delle persone, una diversificazione delle risposte e un più proficuo lavoro di rete con gli altri servizi del territorio. Per questo

sono stati attivati nell'ordine: un servizio d'informazione ed orientamento alle frontiere (2003) per rispondere al forte aumento di presenze di stranieri richiedenti asilo già a partire dal 2001; un servizio di accompagnamento sociale, una consulenza psico-sociale ed un CdA per le persone con problemi penali ed i loro familiari (2005) per favorire una presa in carico quanto più strutturata possibile in un ottica promozionale e di affrancamento dalle situazioni di bisogno; i corsi base di alfabetizzazione per stranieri ma anche per italiani non scolarizzati (2007); un progetto di microcredito etico-sociale (2007) per far fronte alle gravi situazioni di indebitamento delle persone che si rivolgevano al CdA ed infine nel 2008 un Centro diurno, come luogo di presa in carico e di accompagnamento collegato al Refettorio Caritas, ed un progetto di Accompagnamento Economico, per rispondere al bisogno di diverse persone di "far ordine" all'interno dei bilanci familiari con un lavoro di consulenza che partisse dalle ridefinizione degli stili di vita e di consumo.
L'introduzione di nuovi servizi e progetti all'interno del CdA, orientati verso l'accompagnamento sociale e quindi verso una maggiore strutturazione degli interventi sociali hanno inevitabilmente determinato un innalzamento della soglia di accesso al CdA, non tanto riconducibili alle classiche soglie reddituali ma piuttosto ad un coinvolgimento più attivo delle persone prese in carico. Tale scelta è stata anche dettata dall'attivazione negli ultimi anni da parte di altri soggetti del terzo settore di servizi a bassa soglia capaci di dare risposte alle forme più estreme di povertà come le persone senza dimora.

Se torniamo alla riflessione sul calo delle presenze dal 2005 e rapportiamo il totale delle persone prese in carico dal CdA e dagli altri 7 servizi e progetti nati al suo interno (Grafico 5), notiamo come nel periodo 2005 – 2007 il numero di presenze aumenta, con una punta di presenze nel 2007. Una considerazione particolare va fatta sul 2008 in quanto in quell'anno ha innanzitutto cessato la sua attività il servizio d'informazione ed orientamento alle frontiere e poi è stato l'anno dell'introduzione del reddito di base per la cittadinanza, istituto regionale che garantiva un'integrazione al reddito nell'ottica della garanzia di reddito minimo. Essendo tale reddito erogato per 12 mesi dai servizi sociali comunali e lavorando il CdA ed i suoi servizi collegati, si è scelto di non fare prese in carico distinte ma armonizzate rispetto agli interventi messi in campo dai comuni. Con tale prospettiva si è potuto comunque

notare come ad una diminuzione del numero di utenti del CdA non è corrisposta una diminuzione degli utenti dei servizi di accompagnamento e consulenza.

### Grafico 5




## Dimensione qualitativa dell'osservazione

Le scienze sociali concordi nell'affermare che, per una maggior comprensione delle dinamiche di povertà ed esclusione, l'approccio quantitativo presenta delle difficoltà strutturali che limitano la definizione della complessità dei vissuti delle persone in stato di povertà. Per questo da alcuni anni si stanno sempre più affermando approcci definiti "non-standard" o qualitativi, validati oramai scientificamente e capaci di sondare in modo più approfondito i vissuti delle persone e quindi capaci di comprendere meglio la realtà che essi vivono.
Anche la Caritas Italiana ha raccolto la sfida di affiancare approcci quanti-qualitativi e negli anni 2006 e 2007 ha proposto delle analisi "non-standard" relative rispettivamente a percorsi di ingresso in situazioni di povertà e di fuoriuscita. Anche la Caritas di Trieste ha partecipato a questo progetto di indagine coinvolgendo persone prese in carico dal CdA[1].

1 Per un approfondimento: Caritas Italiana – Fondazione "E. Zancan", Vite fragili – Rapporto 2006 su povertà ed esclusione sociale, Il Mulino (Pag. 343-403) e Caritas Italiana – Fondazione "E. Zancan", Rassegnarsi alla Povertà – Rapporto 2007 su povertà ed esclusione sociale, Il Mulino (Pag. 225-248)

Nel 2006 si è utilizzato lo strumento delle "storie di vita" per comprendere le cause dell'ingresso in stato di povertà. Dalle interviste sono emerse alcune dimensioni della povertà difficilmente delineabili con metodi quantitativi, come la dimensione affettiva e relazione delle famiglie portatrici di disagio, con un accento su eventi critici normativi[2] e non normativi[3]. Importanti sono state le valutazione che sono emerse dagli intervistati sull'efficacia degli interventi assistenziali ma anche sulla forte conflittualità tra soggetti in disagio soprattutto nella dimensione dicotomica classica italiano-straniero, con un deterioramento qualitativo dello scambio sociale dei soggetti collocati in contesti socialmente e culturalmente deprivati e la generazione della tradizionale "guerra tra poveri.

Nel 2007 invece, utilizzando la metodologia delle "interviste semi-strutturate" si sono tracciate le traiettorie di fuoriuscita dal disagio. Sono emersi dalle analisi sia gli ostacoli che i punti di svolta così come i tipi di aiuti Caritas ed i giudizi su di essi.

Gli aspetti psicologici e motivazionali sono apparsi molto importanti quali elementi fondamentali nell'inversione di rotta del disagio. In altri termini un rinnovamento della capacità di discernimento e di distacco emotivo da una situazione o da un contesto ritenuti problematici sono spesso diventate delle leve importanti di attivazione di percorsi di fuoriuscita.

Per quello che concerne gli aiuti Caritas, questi generalmente sono stati percepiti come isolati, sganciati da un progetto complessivo di recupero mentre l'aspetto umano ed affettivo della relazione con gli operatori Caritas ha rappresentato l'elemento più significativo. Poco è stato invece il riferimento alla professionalità degli operatori, che non è sembrato costituire l'aspetto caratterizzante la relazione di aiuto Caritas. L'incontro con il CdA ha invece costituito occasione di ri-motivarsi alla vita, alle relazioni umane e sociali. È stato quindi un intervento emancipatorio anche se più in termini umani e motivazionali.

Come afferma Walter Nanni, curatore del capitolo "Fuori dal labirinto" del Rapporto 2007: «*La validità dell'aiuto ricevuto dalla Caritas risiede,*

2 Sono eventi critici normativi quelli che si vengono a determinare in seguito all'entrata o all'uscita dalla famiglia di uno dei suoi componenti (per matrimonio, nuova nascita, morte, ecc…)

3 Gli eventi critici non normativi corrispondono ad avvenimenti imprevedibili legati a situazioni che riguardano la vita di coppia (separazioni, divorzi), la vita professionale (perdita del lavoro), episodi che possono colpire individui e famiglie (incidenti, malattie, carcerazioni) oppure fenomeni macro-sociali (migrazione, guerra).

*non tanto in funzione della sua efficacia in sé, quanto piuttosto per la sua valenza motivazionale, relazionale e morale ad essa associata. Va inoltre rilevata l'importanza degli aspetti motivazionali e psicologici. […] Tali aspetti evidenziano la necessità di accostare alle tradizionali misure assistenziali e strutturali di contrasto alla povertà economica, azioni di rimotivazioni, risocializzazione e ricerca di senso della vita*».

Ed è proprio a partire da un equilibrio tra contrasto alla povertà economica e agli aspetti promozionali e motivazionali che la Caritas di Trieste continua a riproporre quei cambiamenti in tutti i servizi e quindi anche nel CdA, di cui abbiamo cercato di raccontare in questo libro.

## Volontari e operatori

Vorrei fare un'ultima riflessione a partire da alcuni dati sui volontari e gli operatori impegnati alla data di questo scritto presso il CdA ed i servizi ad esso afferenti.

Il numero complessivo è di 21 persone suddivisi in 13 volontari e 8 operatori, di cui 2 full-time e 6 part-time, tra contratti a tempo ed a progetto, in un rapporto di 3 volontari ogni 2 operatori.

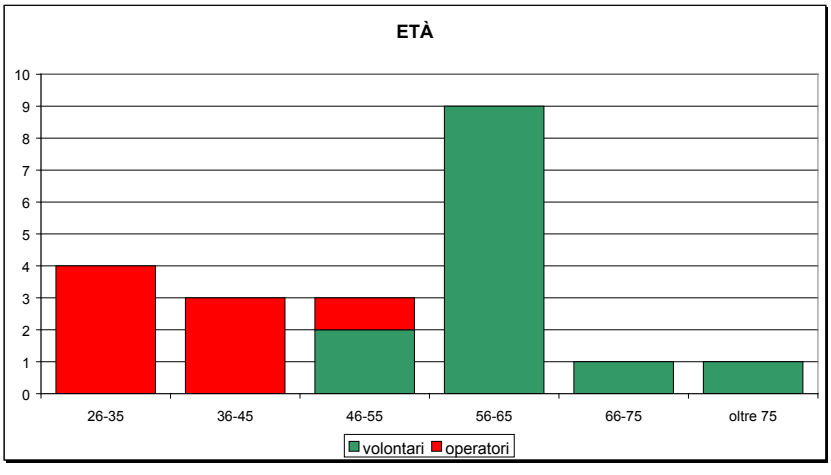
La predominanza di genere è appannaggio delle donne con una differenza più marcata tra i volontari (70% circa di donne che scendono al 62% tra gli operatori).

### Tabella 1

| Sesso | volontari | | operatori | |
|---|---|---|---|---|
| | v.a. | % | v.a. | % |
| Maschi | 4 | 30,8 | 3 | 37,5 |
| Femmine | 9 | 69,2 | 5 | 62,5 |
| TOTALE | 13 | 100,0 | 8 | 100,0 |

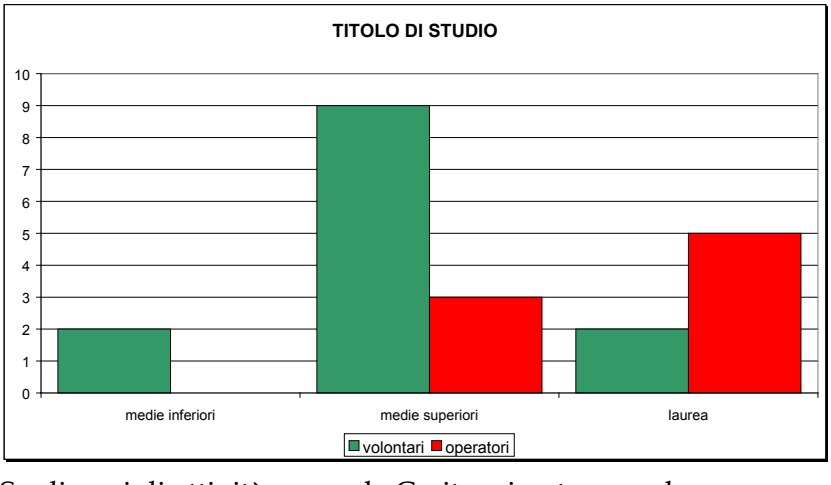
Il CdA è caratterizzato da una forte intergenerazionalità dovuta alla presenza di operatori mediamente giovani (la metà non supera i 35 anni) e di volontari che si concentrano nella fascia d'età 56-65 anni. Fa eccezione da un lato un 15% di volontari che non superano i 55 anni ed un unico operatore nella fascia 46-55 anni.

## Grafico 6




Per ciò che concerne i titoli di studio osserviamo che la concentrazione principale si ha tra coloro che hanno un diploma di scuola media superiore con una predominanza tra i volontari. Tra gli operatori invece sono di più coloro i quali hanno un titolo di studio universitario ed inoltre i ⅔ degli operatori hanno titoli di studi pertinenti al lavoro sociale.

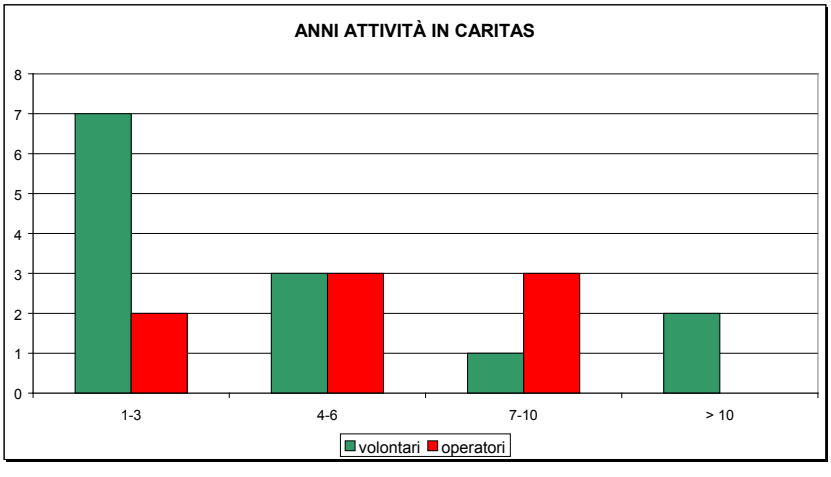
## Grafico 7




Sugli anni di attività presso la Caritas si nota come la componente più giovane è composta fondamentalmente da volontari che sono impe-

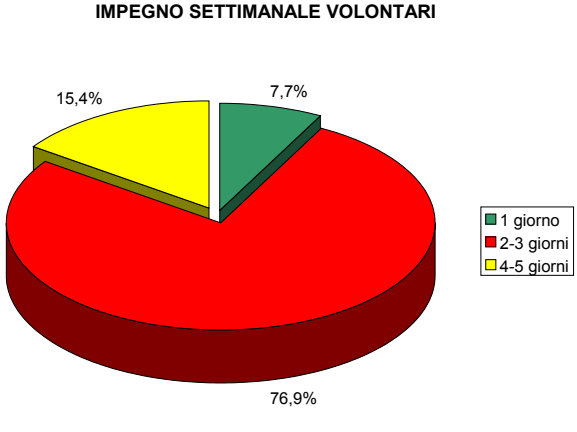
gnati da non più di 3 anni mentre la porzione più grossa di operatori opera da almeno 4 anni e di questi la metà opera da un periodo compreso tra i 7 e i 10 anni.

*Grafico 8*




Un ultimo dato riguarda l'impegno settimanale dei volontari. I ⅔ sono impegnati tra le 2 e le 3 volte alla settimana. Tenendo conto che il CdA è attualmente aperto dalle 9 alle 11 4 volte a settimana (lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì) mentre al martedì è dedicato alle riunioni congiunte di équipe tra volontari ed operatori, ciò significa che un operatore presente 3 volte nell'arco di sette giorni si impegna generalmente per non meno di 12 ore.

*Grafico 9*



Un'ultima considerazione la facciamo sugli aspetti motivazionali prendendo a riferimento un'analisi condotta sui volontari del CdA per una relazione di tirocinio per il Corso di Laurea in Scienze e tecniche psicologiche[4] (tabella 2). All'affermazione "ho scelto di fare volontariato perché…" le maggiori polarizzazioni riguardano la voglia di aiutare il prossimo e quindi una propensione verso gli altri e la sensazione positiva derivante dal sentire che l'impegno nel volontariato fa sentire utili le persone che lo svolgono. Un'importante caratteristica che l'operatore ritiene di avere è il mettere a disposizione le proprie capacità operative, seguite da capacità relazionali. Sembra invece non risultare un spinta significativa l'aver molto tempo libero e ancora di più non sapere come utilizzare la maggiore disponibilità di tempo, magari perché si è pensionati.

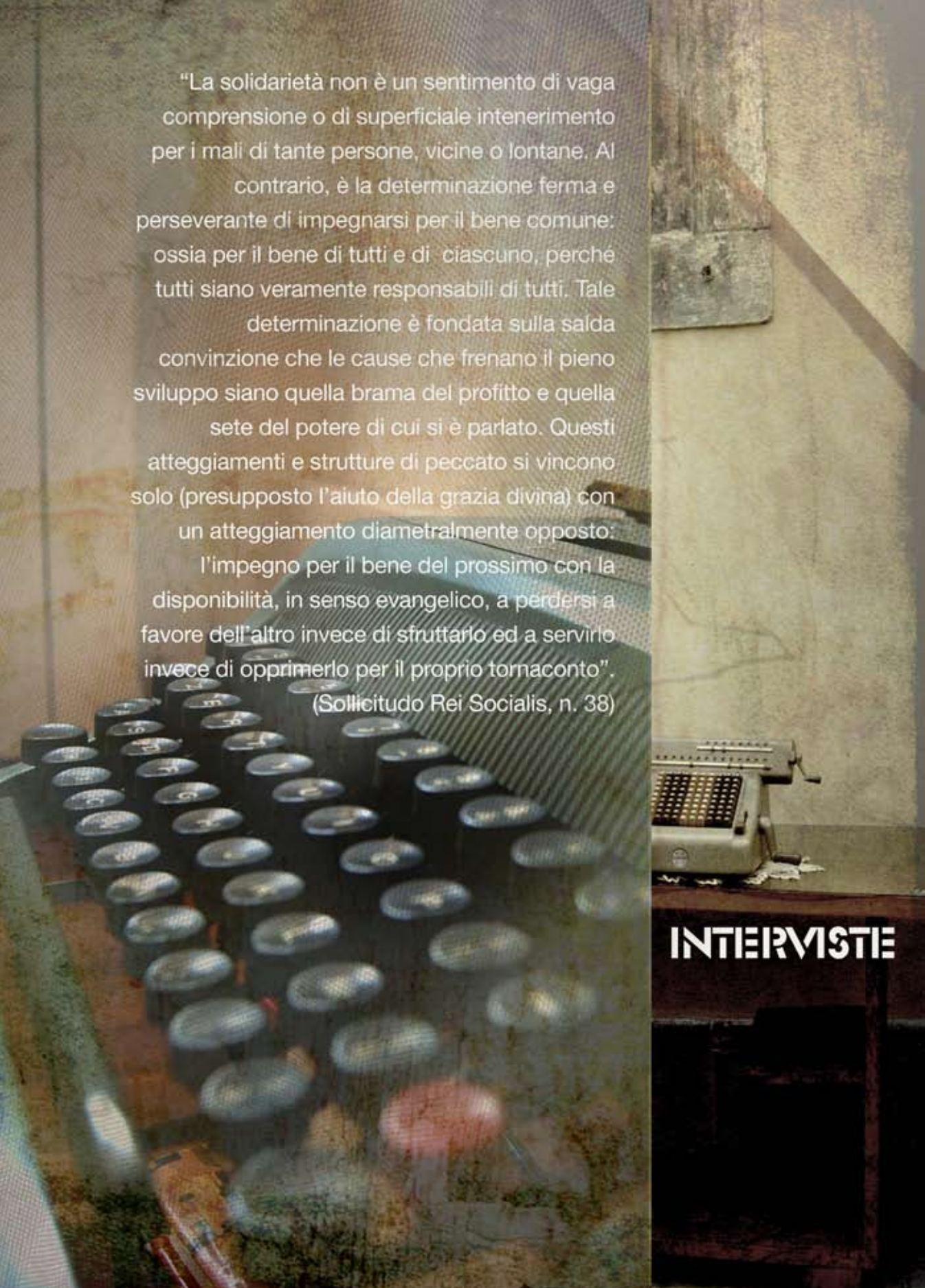
*Tabella 2 – Aspetti Motivazionali*

| % | Per nulla d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Del tutto d'accordo |
|---|---|---|---|---|---|
| Ho molto tempo libero | **37,5** | 24,0 | 22,5 | 7,5 | 7,5 |
| Mi annoiavo | **84,2** | 10,5 | 5,2 | 0,0 | 0,0 |
| È un dovere sociale | 15,4 | 10,3 | **30,8** | 23,1 | 20,5 |
| Voglio aiutare il prossimo | 0,0 | 0,0 | 15,0 | 30,0 | **55,0** |
| Mi fa sentire bene | 2,5 | 0,0 | 15,0 | 40,0 | 42,0 |
| Ho capacità relazionale | 0,0 | 16,2 | **51,4** | 24,3 | 8,1 |
| Ho capacità operative | 2,6 | 15,8 | 29 | **34,2** | 18,4 |

4 Di Mateja Metlika (anno accademico 2006/07)

"La solidarietà non è un sentimento di vaga comprensione o di superficiale intenerimento per i mali di tante persone, vicine o lontane. Al contrario, è la determinazione ferma e perseverante di impegnarsi per il bene comune: ossia per il bene di tutti e di ciascuno, perché tutti siano veramente responsabili di tutti. Tale determinazione è fondata sulla salda convinzione che le cause che frenano il pieno sviluppo siano quella brama del profitto e quella sete del potere di cui si è parlato. Questi atteggiamenti e strutture di peccato si vincono solo (presupposto l'aiuto della grazia divina) con un atteggiamento diametralmente opposto: l'impegno per il bene del prossimo con la disponibilità, in senso evangelico, a perdersi a favore dell'altro invece di sfruttarlo ed a servirlo invece di opprimerlo per il proprio tornaconto".

(Sollicitudo Rei Socialis, n. 38)



# INTERVISTE

# Percorsi di povertà nel Centro d'Ascolto Caritas

## Analisi delle carriere di povertà ed esclusione sociale

*Interviste raccolte nel 2005 presso il Centro d'Ascolto delle Caritas diocesana di Trieste per il Rapporto Caritas Italiana – Fondazione Zancan su povertà ed esclusione sociali*

**Tipologia 1: UOMO SOLO DIVORZIATO**

D: Allora, mi potrebbe parlare della storia della sua famiglia?

R: C'è poco da parlare perché la mia famiglia praticamente non esiste perché già all'inizio della mia infanzia era dimezzata visto che sono rimasto orfano di padre all'età di un anno per gli eventi della seconda guerra mondiale. Ho una sorella e un fratellastro che vivono molto lontano da Trieste, poi ho una figlia e anche quella vive in un'altra città. Praticamente la famiglia non esiste. Ero sposato e poi le mie disgrazie economiche hanno dissolto tutto. I genitori non ci sono più, mia madre è morta ventuno anni fa. Ho questa sorella con la quale ho un rapporto abbastanza buono, anzi direi molto buono. Con mia figlia non ho nessun rapporto. Non capisco perché, se uno si priva di un rapporto con il suo genitore, priva se stesso di un sentimento profondo di rispetto perché attraverso gli altri rispettiamo noi stessi. Questa è la mia conclusione. Praticamente il discorso famiglia sarebbe chiuso qua.

D: Lei dove è nato?

R: Sono nato in Croazia ed ho vissuto lì sino a ventuno anni e dopo sono venuto via, un po' anche costretto da certe situazioni, in conseguenza della morte di mio padre, visto che avrei dovuto vivere in una situazione assurda di imposizioni. Finito il servizio militare sono venuto in Italia. Negli anni cinquanta vivendo a Zagabria c'era questo marchio di essere figlio di uno che era contrario al tipo

di regime che si era creato. Siccome sappiamo che tipo di regime esisteva nel dopoguerra, questo non facilitava il rapporto con nessuno. Con il libretto di congedo ho fatto la domanda di passaporto per andarmene via. Poi per diverse ragioni mi sono fermato in Italia dove ho cominciato a vivere da libero.

D: È venuto in Italia da solo?

R: Si, da solo. Mia sorella stava già in Italia ma era giusto come un riferimento. Dopo ho conosciuto altre persone che mi hanno aiutato. Mi sono stabilito a Brescia, mi sono sposato ed è durata sei anni. Poi tutta la faccenda familiare è andata come è andata e praticamente poi sono arrivato a Trieste, un po' per la vicinanza visto che avevo ancora la mamma a Zagabria. Mi sono stabilito a Trieste, lavoravo volentieri arrivando anche ad un discreto livello economico che poi con l'andar degli anni è andato a distruggersi a causa dei fatti della guerra che sono successi in ex-Yugoslavia; io lavoravo nel commercio e purtroppo i guadagni non c'erano più, avevo degli impegni ed ho subito il crollo finanziario. Da lì è cominciata tutta la vita di disagio economico, collaterale anche al cambiamento del modo di vivere, di essere e di esistere.

D: Mi può raccontare meglio di questo passaggio da una situazione agiata al disagio?

R: Inferno! Le cose sono successe per mancanza di lavoro e di pagamenti. Ho subito un imbroglio con tutti i crismi, carte contraffatte, promesse di investimenti; io ho investito trent'anni del mio lavoro e ho mantenuto gli impegni. Quando ho cominciato a difendere i miei diritti ed il mio capitale mi sono trovato davanti una montagna insormontabile. Trovandomi da solo, le miei ultime risorse erano per le parcelle degli avvocati e dopo di che uno non ce l'ho fatta più. Nel frattempo, siccome avevo preso degli impegni con le banche, mi hanno dichiarato il fallimento per circa venticinque milioni di lire. In conseguenza c'è stato un processo a mio carico e sono stato condannato per bancarotta fraudolenta con tre anni di carcere che, con il patteggiamento, sono diventati un anno e mezzo. Questo è il lato materiale della faccenda; c'è l'altro lato che è molto più brutto

che è il fattore psicologico, si va in una depressione che non riesce a capacitarsi.

D: Posso chiederle qualcosa sul fatto che si è trovato, ad un certo punto, in strada?

R: Letteralmente ti chiudono la casa e ti portano via tutto ma tutto, si impone la legge, si occupa del denaro. Non ci si occupa più della persona ed è la cosa peggiore che esiste. Tutti parlano del diritto della persona ma nessuno se ne frega anche quando gli esponi il problema ti guardano, ti sorridono e non ti credono. Ci sono quelli che hanno subito la bancarotta fraudolenta e qualcuno si è sparato, qualcuno ha messo i soldi perché l'aveva programmata.

D: Quando si è trovato in strada che cosa ha fatto?

R: Ho dormito in strada anzi i primi giorni avevo qualche soldo ed ho dormito in albergo ma poi non avendoli più ho cercato un po' di chiedere aiuto, non è arrivato e quando è arrivato con condizionamenti, non era un aiuto ma uno sdebitarsi di qualche cosa, non l'ho preso come aiuto. Uno quando si trova in determinate condizioni, non può accettare l'aiuto da chi non la vede come te. Il vero aiuto l'ho avuto da persone estranee alla mia vita sin a quel momento. C'è uno sballamento totale che ti condiziona il modo di essere, di mangiare. Praticamente la morte civile, sei uno zombi. Poi si trovano le risorse ma partendo dall'onestà. Sono andato a chiedere almeno un tetto per la dignità che uno ha, per potersi lavare, farsi la barba. Sono tanti i disagi. Uno tiene duro perché trovi un bagno e ti fai la barba, ti sciacqui. Tanti disagi ma per fortuna era estate. E poi cominci a dire cosa sono, chi sono? Vado a bussare tutte le porte, se poni la domanda in maniera precisa ti daranno la risposta, ce ne sono, sì no, quando senti "ni" ringrazia e non tornarci mai più. Pian piano si è ricucito sempre con grandi disagi. Non che oggi non ce ne siano però ho questa serenità, c'è il minimo indispensabile come se io avessi un castello. Poi quando arriverà qualcosa di più, potrò permettermi qualche svago in più, un pasto migliore. Ci sono tante possibilità di migliorare.

D: Quindi qual'è oggi la situazione che lei vive?
R: Molto limitativa, essenziale. Cosa sono le cose essenziali? Avere una casa, poter pagare un affitto, le utenze e poi quello che rimane per mangiare e tenersi pulito. Ho una casa che ho lottato per avere, dopo tanti disagi e tante battaglie, incontri sbagliati. Sono troppe cose per cui preferisco non parlare.

D: Quali sono le persone che sente più vicine?
R: In generale le persone che hanno bisogno anche perché ho capito una cosa: in questo preciso momento sono gli altri che hanno più bisogno di me.

D: Ma ci sono persone con cui si relaziona più frequentemente?
R: La gente ti isola. Incontri uno e lo saluti con cordialità ma nessuno ti chiede niente e fa niente. A me manca soprattutto il mettermi a servizio di me stesso e degli altri, rendere attivo il mio modo di essere. Questa è la difficoltà maggiore.

D: Chi la aiuta nelle sue difficoltà?
R: Delle mie difficoltà attuali, che sono di tipo sanitario, si occupa l'Azienda per i Servizi Sanitari, poi il Comune, la Caritas e poi ci sono questi Enti e Fondazioni che ogni tanto danno il loro apporto per i problemi economici urgenti come pagare l'affitto e le utenze.

D: Mi piacerebbe sapere qualcosa sulle sue prospettive o progetti.
R: Non puoi fare progetti se non hai il campo su cui seminare qualcosa, è impossibile. Io potrei fare un progetto se qualcuno mi facesse un'offerta ma visto che non ci sono, neanche quelle che vado a provocare io, non trovo riscontro per cui ultimamente non ci provo neanche visto che è molto degradante per me e per loro dire bugie, fare promesse. Non ho riscontro di nessun genere.

**Tipologia 2: FAMIGLIA CON 3 FIGLI**

D: Potresti parlarmi della storia della tua famiglia?
R: Allora, la mia storia è abbastanza triste. Ho sempre avuto il papà malato. Mamma aveva tre bambini. Siamo cresciuti bene. Sono nata qua a Trieste perché mia mamma è di qua ma ho sempre vissuto a Chioggia. Mio padre era un uomo che ha sempre lavorato e cercato,

per la sua famiglia, di dare tutto il meglio. Ho cambiato la mia vita perché sono venuta a Trieste da due anni. Da quando è morto mio papà ho voluto cambiare assolutamente vita e tutto. Sono venuta qua perché ci sono i miei parenti e, devo dire la verità, da una parte sono venuta qua con tanti problemi perché due anni qua sono duri, di inferno perché dove abitavo avevo più soldi però la vita non era tranquilla. Allora avere magari due lire di più e non vivere in tranquillità, mi sono spostata. Non mi pento delle mie scelte. La città è bellissima, ho trovato gente, ho trovato anche aiuto, perché devo dire la verità, la Caritas per un anno mi ha aiutata. Ringrazio Dio (...) ero viziata, quello si. Avevo un papà che, quando avevo bisogno, sborsava soldi. Adesso devo far tutto sola. Con mia mamma non è che ho un ottimo rapporto. Adesso la mia vita è la mia famiglia, i miei tre bambini, mio marito. Ho un carattere che non chiedo niente a nessuno. A differenza di mio marito, prima di venire alla Caritas, ho pensato e ripensato.

D: Mi dicevi che a Chioggia c'erano delle difficoltà.

R: Difficoltà nell'ambito familiare. Ho altri due fratelli però io ero la più grande e la malattia di mio papà l'ho vissuta. Lui era il nostro punto di riferimento. Una persona buona, tranquilla. Mancato lui, per me è mancato tutto perché mia mamma non è cattiva, non potrei mai dirlo, solo che lei ha le sue preferenze. Gli altri due hanno tutto e magari io ho un carattere che non mi sono mai fatta comandare da nessuno, vado fuori e non voglio avere orari. Allora mancato papà ho visto che là non c'era più, non ci sono più affetti, non c'è più niente.

D: Avete avuto difficoltà anche prima di questi due anni?

R: Si, li avevo ma avevo papà. Papà era persona che riusciva a far vivere tutti quanti bene. Da due anni che è morto papà io ho dovuto crescere, vivere in una città nuova senza aver riferimenti ne niente. Se anche magari chiedo ai genitori di lui e ai miei, non ne hanno mai. Magari dopo senti che vanno in ferie, che vanno di qua e vanno di là. Non chiamiamo mai, non vogliamo sapere che vita fanno perché lo sai benissimo che quando non hai soldi e senti: ho comprato qua, mi sono comprata là e magari chiedi cinquanta euro per fare la spe-

sa e te li rifiutano. La nostra scelta è questa: la nostra famiglia siamo noi e basta. Non vogliamo niente altro. Adesso la nostra fortuna è che, in due anni, ce l'abbiamo fatta da soli.

D: Chi sono le persone che frequenti di più o che senti più vicine?
R: Le persone più vicine sono due ragazzi che abitano vicino. Due ragazzi tranquillamente che lavorano, due persone apposto. Persone con cui arrivo a star benissimo, persone che vivono normalmente, persone che hanno la loro paga, il loro affitto. Tranquillo. Poi il portierato sociale (ndr un progetto di prevenzione del disagio). Abbiamo fatto uno street party, un mercatino dell'usato. Gente ne conosco abbastanza. tutta gente tranquilla. Devo dire la verità, però c'è anche abbastanza gente strana, abbastanza gente tossica e là devo approfondire perché, devo dire la verità, anch'io ho un ragazzo giù. Tante volte vedi certe scene e per questo che vorrei cambiare casa. Avendo tre bambini, mi trovo gente fatta per le scale. È difficile.

D: Chi vi aiuta nelle vostre difficoltà?
R: Nelle nostre difficoltà, la Caritas e l'assistente sociale. Vorrei avere un assistente con due, tre anni di più, magari una persona più matura perché tante volte parlar con lui demoralizza. Ho tre bambini, sto pagando gli autobus per andare a scuola, la merenda ogni mattina, i libri, i quaderni. E là mi da veramente fastidio. Ho tanti amici, devo dire la verità, che ieri era il compleanno della piccola. L'hanno festeggiata con una festa grande però no da parte mia e del papà. Ci hanno pensato gli altri e questo demoralizza. Però, devo dire la verità, un compleanno alla grande. Amici tantissimi però, hai capito, tutte persone che hanno centomila problemi arrivano ad aiutarti tranquillamente. Devo dire la verità, ho trovato persone grandi e ringrazio Dio di essere andata in quella parte di città. La piccola ha fatto ieri sette anni ed è stato un compleanno alla grande. Per noi genitori è stato il massimo però, devo dire la verità, hanno pensato a tutto gli amici.

D: E quali sono i progetti e le prospettive per il futuro?
R: Allora, il nostro progetto, devo dire la verità, spero che a settembre arriva questo lavoro, spero fine ottobre, facendo il bando di concor-

so di avere un alloggio Ater, non di averlo regalato ma di avere un affitto più giusto. Ecco, se io arrivo a pagare un affitto giusto, penso di essere non una signora, penso di poter vivere bene perché siamo una famiglia che non vogliono il lusso, vogliono vivere discretamente, arrivare a fine mese tranquillamente, di dire magari ogni tanto: voglio prendermi una pizza e riesco a farlo. Questo. spero che nell'arco di quest'anno di avere un aiuto.

# Uscire dal labirinto

## I percorsi di uscita dalle situazioni "acute" di povertà

***Interviste raccolte nel 2006 presso il Centro d'Ascolto delle Caritas diocesana di Trieste per il Rapporto Caritas Italiana – Fondazione Zancan su povertà ed esclusione sociali***

**Tipologia: UOMO SOLO**

D: Mi può parlare della storia della sua famiglia?

R: Nato a Trieste come mia mamma e mio padre. Mio fratello è emigrato in Australia nel 1956 ed è morto nell'84, anche sua moglie i miei nipoti abitano a Sydney. Mia mamma è morta nell'94 e mio papà è morto tanti anni prima, nel '66. Io abitavo sempre con i miei genitori.

D: Che tipo di problemi ha avuto in passato?

R: Dopo che sono rimasto disoccupato, intorno al 1990, non ricordo bene; mia mamma era invalida, aiutavo lei e dopo che è morta mia mamma, nel '95 ho cominciato ad avere la miseria vera. Non avevo niente, il sussidio che mi da va il Comune, un po' la San Vincenzo, qualcosa la Caritas e andavo avanti così. Era grave veramente.

D: Quali sono state le cause delle sue difficoltà passate?
R: Ero guardia giurata; la mia ditta ho perso degli appalti e ha mandato via i più vecchi e così sono rimasto disoccupato, era l'89/90. e dopo non trovavo più data l'età.

D: Per quanto tempo è rimasto in situazione di difficoltà?
R: Sino a quando c'era mia mamma, che era invalida, tiravamo avanti con le sue due pensioni, da vedova e la sua. Io vivevo con lei per non metterla in casa di riposo. Siamo andati avanti sino al '94. Nel '95 avevamo ancora qualche liretta perché aveva belle pensioni discrete. Col '95 in su non avevo più niente e ho domandato l'assistenza. Quindi dal '95 al 2004 perché nel 2003 sono andato in pensione ma nel 2004 ho incassato i primi soldi.

D: Quali sono stati i principali ostacoli che ha dovuto superare per riuscire a risolvere i suoi problemi?
R: Ho dovuto stringere con tutto, tutto in economia, il più possibile. Niente altro. Io faccio un pasto al giorno ma magari è una mia abitudine, mangio di sera e basta, a pranzo mi mangio un panino. Ero sempre senza un soldo, tutto in economia, massima economia. Spegnevo il riscaldamento, una volta mi è arrivato il conguaglio di 380.000 lire e ho chiesto aiuto all'assistente sociale la quale mi risponde: «non le diamo già un sussidio per cui non possiamo darle altro». Dopo ho domandato alla San Vincenzo de' Paoli e loro hanno raccolto i soldi e mi hanno pagato. Da quel momento non ho più acceso il riscaldamento, niente. Dopo la San Vincenzo mi ha regalato una stufa elettrica che non ho mai adoperato. Sono rimasto sempre in freddo; con la borsa di notte in inverno e mi scaldo così. Se non si può pagare non si può. Non riuscivo a pagare anche la luce se non mi da va la San Vincenzo de' Paoli, erano circa 300.000 lire.

D: Quando si è rivolto per la prima volta alla Caritas?
R: Non subito perché non la conoscevo; lavoravo e non ne avevo bisogno. Neanche le fondazioni benefiche conoscevo. Penso uno o due anni dopo la morte di mia madre, in fila per gli indumenti usati presso la San Vincenzo de' Paoli della parrocchia, ho sentito parlare della Caritas e sono andato.

D: Che tipo di aiuto le è stato dato?
R: Qualche buono spesa, pagare la luce. Niente altro. Io ho detto subito che ero aiutato anche dalla San Vincenzo. Non mi hanno mai rifiutato l'aiuto, magari poco, venti euro per pagare la luce, il gas,… Insomma mi hanno sempre aiutato.
D: Per quanto tempo è rimasto in carico alla Caritas?
R: Sino ai primi mesi del 2004 quando ho preso la pensione.

D: Come giudica l'aiuto della Caritas?
R: Era poco anche perché loro dicevano che ero seguito dalla San Vincenzo e avevo l'aiuto del Comune. Avevano abbastanza gente da aiutare per cui mi accontentavo di quello che mi davano.

D: Pensa che sia stato utile per riuscire a risolvere la situazione?
R: Meglio che niente ma non era granché perché loro calcolavano sempre che mi dava la San Vincenzo. Mi davano cento euro attraverso la parrocchia.

D: Ha avuto solo un aiuto materiale o è stato coinvolto attivamente in qualche tipo di attività/progetto di reinserimento?
R: Solo auto materiale, non molto.

D: Durante i momenti di difficoltà, oltre la Caritas, l'ha aiutata qualcun altro?
R: Il Comune con duecento euro, la San Vincenzo con cento euro e la fondazione Casali (ndr: fondazione benefica) ogni tre mesi e mezzo con duecento euro. Nessun altro, non ho mai chiesto niente a nessuno.

D: Come giudica l'aiuto ricevuto da tali soggetti?
R: Il Comune fa schifo, mi ha rifiutato gli aiuti. Se non c'era la San Vincenzo. Loro sono discreti; anche loro danno quello che possono però mi hanno aiutato abbastanza. Mi ha dato diverse cose: indumenti, un tosta pane, la stufa elettrica. La San Vincenzo mi ha dato più del Comune quasi. Il Comune fa schifo. La Fondazione Casali invece mi dava solo quei 200,00 euro ogni tre mesi e mezzo ed ogni volta bisognava far domanda.

D: Pensa che sia stato utile per riuscire a risolvere la situazione?
R: Meglio che niente. È certo che sono stati utili, guai se no. Così ho tirato avanti.

D: Ha avuto solo un aiuto materiale o è stato coinvolto attivamente in qualche tipo di attività/progetto di reinserimento?
R: Solo aiuti materiali.

D: Ha avuto la sensazione che i soggetti/enti che l'hanno aiutata agissero di comune accordo, in sintonia tra di loro, o che ognuno intervenisse per proprio conto?
R: Io non conoscevo la San Vincenzo, la fondazione Casali, niente. La mia assistente sociale ha parlato con loro (ndr la San Vincenzo) e poi sono venuti a trovarmi a casa. Quindi tra Comune e San Vincenzo c'era un accordo e dopo tra altri non so. Per il resto, quando il Comune non mi poteva dare un sussidio, mi diceva di rivolgermi ad altri enti.

D: Durante i momenti di difficoltà e nel corso del percorso di uscita, in che rapporti si trovava con la sua famiglia di origine?
R: Non ho famiglia. Con i parenti in Australia ci scriviamo e basta. Con gli altri parenti di qua non ho rapporti. Non sono mai andato visto che non volevo che pensassero che li contattavo per chiedere qualcosa.

D: Pensa di essere in grado di poter individuare un momento di svolta importante nel percorso di uscita dalla situazione di difficoltà? Quand'è che le cose hanno cominciato a girare per il verso giusto?
R: Nel 2004 dopo che sono andato in pensione è stato un po' meglio ma adesso, che comincia ad aumentare tutto, sarà grave e torna quasi come prima. Con la pensione è andato discretamente visto che non ho pretese, non ho macchine, non ho niente e per quello non ho tante spese.

D: È in grado di individuare un aiuto di particolare importanza per riuscire a risolvere i suoi problemi?
R: Quando mi ha aiutato la San Vincenzo con il conguaglio della luce. Senza di loro avrebbero chiuso la luce.

D: Ad distanza di tempo, che tipo di ricordo le ha lasciato l'esperienza di aiuto dalla Caritas? Ne conserva un ricordo positivo o negativo? Per quali motivi?
R: Sicuro positivo. Ogni volta che sono andato mi hanno sempre aiutato, magari con poco ma mi hanno dato. Quindi non ho niente da dire che non sia positivo. Il problema non è la Caritas ma l'assistente sociale del Comune che "deve" dare.

D: Che tipo di situazione vive oggi, lei e la sua famiglia?
R: Discreta, non mi lamento. Ho solo paura di tornare come prima visto che tutto aumenta ma le pensioni no. Prima era terribile per me, senza un soldo, senza niente.

D: Ritiene di aver superato definitivamente i problemi di allora?
R: Fino ad adesso si, se va avanti così ad aumentare, sarà grave. Io mi accontento di poco per cui ora va bene. Non vado al ristorante, in vacanze, niente. Mi basta quello che ho per vivere senza domandare qui e lì.

D: Quali sono le sue prospettive per il futuro?
R: Niente, ho un'età. Basta vivere e tirare avanti. Avere un po' di salute e avanti fin che va. E niente altro.

Il canto del dono

mo ricco domandò: Parlaci

gli rispose: dai poco se dai le

ue ricchezze. Ma se doni te stesso tu dai

e veramente……Vi sono quelli che danno

poco di molto e per essere ricambiati, e la

prudenza nascosta avvelena il loro dono. E

vi sono quelli che hanno poco e lo danno

tutto, essi credono alla vita e alla sua

munificenza e la loro tasca non è mai

vuota. Vi sono quelli che danno con gioia e

la gioia è la loro ricompensa. E quelli che

danno con rimpianto e il rimpianto li

battezza. Vi sono quelli che danno senza

pena e senza gioia, e senza premura di

virtù; essi sono come il mirto che sparge

nell'aria, laggiù nella valle, il suo incenso.

Nelle loro mani Dio parla e dietro i loro

occhi egli sorride alla terra…"

(K. Gibran)

# TESTIMONIANZE

# Venti anni al Centro d'Ascolto
## di Elvia Giachin

Quest'anno ricordiamo il XX dell'istituzione del Centro d'Ascolto diocesano.
È anche il ventesimo anno della mia presenza in Caritas. Lo dico con viva gratitudine perché sento il mio lavoro come una grazia di Dio.
"Non voi avete scelto me, ma io ho scelto voi" (Gv 15, 16).
Nella primavera del 1989 sul giornale cittadino "Il Piccolo" c'era un invito per un incontro alla Caritas diocesana. Si cercavano persone con buona volontà di spendersi per il prossimo. La sede era in comune con il Centro Missionario al piano terreno dell'edificio della Curia vescovile. Eravamo una trentina di persone, di varia età, sedute su panche allineate in più file. Don Mario Del Ben, direttore della Caritas, ci proponeva di lavorare come volontari, secondo le nostre competenze o inclinazioni.
Diedi la mia disponibilità. E poiché lavoravo ed avevo le mattine impegnate mi fu proposta la visita e l'ascolto delle persone in difficoltà su segnalazione delle parrocchie. Incominciai con un po' di timore e non sapevo se ci sarei riuscita.
Poi, munita di un foglietto che mi qualificava come persona della Caritas diocesana incomincia le mie visite. Talvolta ero accompagnata da una volontaria della San Vincenzo, talvolta no.
Non fu difficile. Bastava che le persone capissero che io avevo interesse per loro e che volevo essere d'aiuto e la relazione si stabiliva.
Oltre ad ascoltare vedevo i luoghi dove vivevano e potevo comprendere meglio loro e i loro bisogni.
Libera da impegni di lavoro entrai a pieno servizio al Centro d'Ascolto all'inizio del 1996.
Nel tempo ci sono stati aggiornamenti, attivazione di maggiori risorse ma lo stile è rimasto uguale. Ascoltare ed accogliere è preoccuparsi del fratello, essere attenti, aiutarlo.
Ho tanti volti e tanti nomi dei primi compagni: sr Lucia, Brigitte, Aldo, sr Agnese, Mario, Lidia, Sergio, sr Arcangiola. Due di loro ora ci sono vicini dal Cielo.
Ricordo tra i tanti obiettori di coscienza: Giordano, Daniel, Marco, Sergio, Michele, …
Ci è stato insegnato che "il Centro d'Ascolto è lo strumento che la comunità cristiana si dà per ascoltare, in modo attivo, coloro che si tro-

vano in difficoltà nella consapevolezza che in essi è Dio stesso che ci interpella".
Siamo ancora in molti disponibili a farne parte.

## Ascoltando il desiderio di una dimora delle persone senza dimora

### di Vittorina Guzzone

Ricordo molto chiaramente e con molta emozione l'inizio del mio servizio come volontaria del centro di ascolto e fin dai primi giorni uno dei problemi più dolorosi da affrontare era la mancanza di un luogo dove accogliere i senza dimora. Trascorse un po' di tempo e dopo attente riflessioni e scambi di idee con il nostro Direttore alcuni giovani volontari, tra cui Marco l'attuale coordinatore del centro di ascolto, misero in piedi un progetto dedicato alle persone senza fissa dimora che allora gravitavano intorno alla Stazione, sui vagoni ferroviari di via Flavio Gioia e nei giardinetti adiacenti. Venne chiamato "Unità di strada – Dignity" – Attraverso l'offerta di qualcosa di caldo cercarono di intessere un dialogo per acquisire la loro fiducia. L'obiettivo era di portare queste persone emarginate in un circuito che permettesse loro di usufruire di qualche servizio: il refettorio, le docce, il centro di ascolto… Bisognava però trovare un punto di appoggio, o meglio un'accoglienza notturna seppur provvisoria. Il miracolo avvenne quando ci rivolgemmo all'allora parroco di S. Antonio Taumaturgo, don Giampaolo Muggia, il quale con la sua grande generosità mise a disposizione un alloggio sito in via S. Lazzaro, 14. Era un sogno che si realizzava. Finalmente avevamo la Casa di accoglienza notturna. Fu intitolata, su suggerimento del parroco, ad Angela Berlan, una signora della parrocchia che si era fatta amare per la sua semplicità e disponibilità. Venne stilato un regolamento e non fu facile visto la tipologia degli ospiti ma Dio ci aiutò. Alcuni giorni dopo attraverso i contatti che i giovani dell'Unità di strada avevano con queste persone arrivarono le prime accoglienze. L'inaugurazione avvenne nel mese di maggio 2001. I posti disponibili erano 8/9 ma nei periodi invernali con un po' di "fantasia" si arrivò anche a 12. Era un luogo familiare e caldo dove la sera si offriva sempre una bevanda calda e dei dolci, la possibilità di farsi una doccia e tanto calore umano. La mattina veniva servita la colazione. Il

centro di ascolto fungeva da filtro e da coordinamento. Le persone che venivano accolte erano molto diverse fra loro: c'erano tanti triestini ma anche tanti provenienti da altri paesi. In comune avevano tanta sofferenza e, magari nascosta, tanta speranza. Ricordiamo bene io e gli altri volontari e operatori addetti all'accoglienza le serate trascorse ad ascoltarli. Ci fu un periodo che erano ospitate tre persone che avevano viaggiato molto visitando paesi esotici. Ci lasciavamo trasportare dai loro racconti a tal punto che sembrava di esserci stati anche noi. Un giorno al centro di ascolto si presentò un uomo, sicuramente con problemi di alcol che tremava come una foglia; lo feci accomodare e quando mi disse il suo nome lo riconobbi: ci eravamo conosciuti tanti anni prima quando eravamo giovani. Aveva un'attività importante a Milano dove si era trasferito e aveva messo su famiglia. Tutto andava bene, poi la separazione dalla moglie, la perdita dell'attività, il declino fisico e psichico, l'alcool. Lo abbracciai e si mise a piangere, parlammo a lungo e mi disse che dormiva in stazione ma non voleva venire al dormitorio. Dovetti mettercela tutta per convincerlo a provare, poi cedette. La sera e la prima notte rimase seduto sul letto senza parlare poi iniziò a confidarsi. Capii subito che il mio affetto non sarebbe bastato. Chiesi aiuto a una consulente psicosociale, Kristina, che presta il suo prezioso servizio al Centro di ascolto. Da quel giorno iniziò un percorso in salita ma con tanta speranza. Fu un periodo duro e con alcune "ricadute" ma con l'aiuto competente e affettuoso di Kristina riuscì a ritrovarsi. Andò avanti migliorando per diverso tempo ed è stata per tutti una vera gioia. Poi la malattia che ce lo portò via lasciando un gran dolore ma anche la consapevolezza di averlo aiutato a ritrovare la sua dignità. Accogliemmo molte persone diverse fra loro: alcuni riuscirono a reinserirsi altri no… A tutti va il nostro pensiero e la nostra preghiera con la certezza che il Signore li sorreggerà sempre.

## Il centro d'Ascolto ed i Rom e Sinti di Trieste

### di Sara Cravagna

Sono passati quasi dieci anni da quando la Caritas diocesana ha sentito la necessità di attivare un "servizio di attenzione" specifico per i nomadi. Tale esigenza è emersa nel tempo dal lavoro del Centro d'Ascolto

che ha messo in luce l'importanza di una riflessione più profonda sul loro mondo allo scopo di adottare un approccio più mirato e tentare di portare avanti percorsi di integrazione.
Fin dalla sua apertura, i nomadi si sono rivolti al Centro d'Ascolto per soddisfare bisogni primari come cibo, vestiario, bombole, pannolini e materiale scolastico per i bambini o per chiedere un aiuto finanziario per pagare l'assicurazione o riparare i loro mezzi (macchine, roulotte, camion per la raccolta del ferro).
Da sempre vissuti ai margini della nostra società, vittime di pregiudizi e discriminazioni, a stento tollerati ma anche gelosi della loro privacy, avevano grosse difficoltà ad aprirsi e a fidarsi dei nostri volontari.

Nell'ottica dello "stile Caritas" in cui l'accompagnamento e la promozione umana hanno un ruolo centrale, limitarsi a rispondere alle richieste economiche/materiali immediate non era sufficiente; per questo motivo, a partire dall'anno duemila, si decise di impiegare alcuni obiettori di coscienza per monitorare il fenomeno "nomadi a Trieste".
L'idea iniziale era quella di visitare regolarmente i diversi campi nomadi presenti sul territorio.
Per fare questo però, bisognava innanzitutto superare la diffidenza nei nostri confronti e in generale verso tutti coloro che volevano "ficcare il naso" in casa loro e nelle loro vite.
L'approccio utilizzato fu quello di presentarsi, in segno di pace, con una borsa della spesa: per loro era un'offerta molto significativa che permise agli obiettori di instaurare un primo rapporto.
Molto prezioso fu l'apporto e la partecipazione di qualche volontario del Centro d'Ascolto che già conosceva in parte i vari nuclei e le loro situazioni.
Ben presto, con alcuni di loro, si creò un rapporto di fiducia e ascolto che permise di capire meglio la realtà dei nomadi a Trieste. Contemporaneamente si iniziò a progettare e a realizzare un "lavoro di rete"

con i Servizi Sociali, l'Unità di Strada della Comunità di San Martino al Campo e le Parrocchie, una sinergia che continua ed è sempre più importante.
Ci si rese conto di trovarsi di fronte ad un mondo molto eterogeneo costituito da famiglie Sinti e Rom (ci tengono molto a distinguersi gli uni dagli altri) triestine, italiane e non, spesso costrette a vivere in condizioni igienico-sanitarie e sociali assai critiche, una situazione insostenibile soprattutto per i bambini e gli anziani.
Fu un duro lavoro ricostruire l'albero genealogico di ognuno e i vari legami parentali fra le famiglie. Alcuni ritenevano che l'istruzione dei figli fosse un passo fondamentale per l'integrazione nella nostra società, altri invece, senza pensare al futuro, preferivano vivere alla giornata spesso oltrepassando i limiti della legalità.
Dal 2007 sono referente Caritas per il progetto nomadi e ho potuto notare come la situazione si sia evoluta nel corso degli anni.
Negli ultimi due anni, la maggior parte dei nuclei residenti ha accettato di andare ad abitare negli appartamenti dell'Ater. Altre famiglie hanno scelto di continuare a vivere in roulotte e camper in attesa della realizzazione di un campo stanziale da anni promesso dalle Istituzioni.
Sono diminuite così le visite nei campi, sostituite da visite domiciliari mentre, allo stesso tempo, sono aumentati i colloqui presso il Centro d'Ascolto.
Il fatto di "risiedere in una casa" ha messo in evidenza nuove problematiche: la difficile convivenza con i condomini che li tollerano a stento e il dover affrontare mensilmente pagamenti come bollette e affitti che ha portato alla luce ancor di più l'esigenza di un lavoro stabile.
Purtroppo, la maggior parte dei giovani è senza lavoro sia per la scarsa scolarizzazione (molti non hanno finito la scuola primaria) sia per precedenti penali ma anche per un atteggiamento di diffidenza generalizzato nei loro confronti.
Fra gli adulti, soprattutto donne, è molto alto il "tasso di analfabetismo". Alcune volontarie del Centro d'Ascolto si sono offerte di tenere incontri personalizzati per insegnare a leggere e a scrivere e per far capire quanto, al giorno d'oggi, sia fondamentale una istruzione di base.
Il problema dell'istruzione, collegato a quello del lavoro e alla lotta alla criminalità minorile, è un fronte ancora aperto su cui convogliamo tutte le nostre forze sinergiche.

Il cammino sulla via dell'integrazione è ancora lungo e richiederà uno sforzo da parte loro ma anche della nostra società. Credo che il lavoro di rete della Caritas con il suo Centro d'Ascolto, come in passato anche in futuro, avrà un ruolo chiave per il raggiungimento di questo obiettivo cioè una società più aperta, rispettosa delle diversità e soprattutto integrata.

## Il Centro d'ascolto varca la soglia del carcere

### di Matteo Calucci

Era il 14 dicembre 2006: quel giorno la Caritas diocesana ha iniziato il suo servizio dentro le mura della Casa Circondariale di Trieste. Da quella volta, ogni giovedì, per due ore, io, e a turno con altri amici, ci rechiamo all'interno per incontrare e ascoltare gli ospiti.
Lo confesso, all'inizio c'era in me parecchio timore all'idea di varcare quelle porte: sensazione di non essere all'altezza, paure di chi mi sarei trovato di fronte…
Le prime volte mi ha colpito il susseguirsi dell'aprirsi e chiudersi continuo di cancelli e il rumore, quasi assordante, delle miriadi di chiavi degli agenti di custodia. Ma una volta iniziato il primo colloquio tutte le mie paure e i miei timori sono via via scomparsi.
Che dire su questi tre anni di esperienza? È stata, e lo è ancora, certamente un'esperienza che ti tocca, anche perché vieni a contatto con un mondo per lo più sconosciuto, nascosto, e doloroso. Ma le persone che si incontrano dentro, sono persone come tutti, che hanno sbagliato, che dentro al carcere soffrono e che hanno bisogno di qualcuno con cui parlare e che li ascolti. Questo è il loro primo vero bisogno: essere ***ascoltati***.
Mi ricorderò sempre la frase, che amo ripetere, di un ospite che mi ha detto: "parlare con voi è come l'ora d'aria". Quanto sono eloquenti queste parole: parlare, condividere con qualcun altro il proprio peso fa tornare il respiro.
Su tutti gli incontri fatti, ricordo uno con particolare affetto: un ragazzo rumeno, con una storia di forte sofferenza alle spalle, abbandonato sin da piccolo dai genitori, vissuto in collegio in Romania. Un ragazzo che ha tentato varie volte di farla finita, e i tagli sul braccio ne erano concre-

ta testimonianza. Ebbene, dopo un po' di incontri questo ragazzo mi ha detto, ci ha detto di considerarci come una famiglia adottiva per lui. Si era creato un forte legame tra me e lu. E quando è stato scarcerato ed espulso, mi ricordo di essere andato all'esterno del carcere una domenica mattina per attenderlo e salutarlo. E mi dispiaceva.
Ecco, credo, il vero scopo del Centro d'Ascolto all'interno della Casa Circondariale, al di là delle richieste di vestiti, soldi, di aiuto per il permesso di soggiorno, che pur ci sono e che pur sono importanti: ma il vero scopo è l'essere capaci di creare, il più possibile, relazioni umane autentiche!
Certo, non è e non sarà possibile sempre e con tutti, ma l'impegno c'è. E sempre con quello stesso spirito evangelico: "ero in carcere, e siete venuti a trovarmi".

## Accompagnare
### di Beatrice Robles

In questi quattro anni di servizi, anche se interrotti due volte dalla maternità, nel progetto di accompagnamento con le persone che si rivolgono al Centro d'Ascolto, mi sento di esprimere un grazie per ciò che questa esperienza mi ha dato.
In questi anni il Centro ha passato vari mutamenti sia esteriori, di aspetto, sia interni, di metodologia. Sono stati bei cambiamenti, ci siamo trovati spesso a discutere, a cercare, a immaginare, a sperimentare. La nostra forza è stato il lavoro d'equipe, l'equipe del Centro, del servizio di accompagnamento e della consulenza psico-sociale.
Penso che la base del nostro lavoro sia potersi confrontare con trasparenza, rispetto, sincerità e fiducia, per poter meglio accogliere e comprendere le persone che incontriamo.
Grazia soprattutto a loro.

## Le prime esperienze del gruppo di alfabetizzazione per stranieri
### di Alessandra Minelli

Li abbiamo accolti con la consapevolezza delle problematiche dei loro paesi poveri e belligeranti. Sono approdati da noi chi per fuggire dalla

miseria, dall'oppressione politica, dalle atroci persecuzioni delle guerre tribali e chi per fuggire inorridito dalla partecipazione coatta alla pulizia etnica.
Sono sei giovani, di età compresa tra i 18 ed i 36 anni, quando giungono a Trieste, dall'ottobre 2006 ai primi di gennaio 2007, spinti dalla necessità di sopravvivere e dalla speranza di trovare in Italia, attraverso un qualsiasi lavoro onesto, una vita sostenibile per sé e, forse, per la loro famiglia, rimasta nella martoriata Patria.
Appartengono a gruppi ed a culture differenti, fisicamente riscontrabili nel colore della pelle, nei tratti fisiognomici del volto, nel portamento e nelle lingue parlate.
Li accomuna un tangibile stato di smarrimento; basta guardare negli occhi questi ragazzi per capire quanto siano spaesati: in terra straniera e stranieri tra di loro. Provengono, infatti, da quattro Stati e da sei etnie diverse. Due di loro, pur connazionali, appartengono uno al gruppo Tigrè e l'altro al Tigrino per cui stentano a capirsi immediatamente tra di loro.
Altri due sono i più istruiti e, avvantaggiati dalla conoscenza di una lingua europea, sanno instaurare un dialogo, almeno con me. Allo stesso tempo, con naturale spontaneità, affiancano, aiutano e sostengono gli altri tre. Potrebbero puntare ad un percorso più adeguato alla loro cultura, ma scelgono generosamente di procedere con il gruppo, sia nel corso d'italiano per stranieri del Centro d'Ascolto Caritas, che nel corso Formazione Lavoro.
Dopo i primi giorni di accoglienza presso la casa di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati (casa Angela Berlan), i timori e le ansie si attenuano e la convivenza si anima; gli occhi ricominciano ad esprimere serenità, fiducia e riconoscenza (che si tradurranno ben presto in concreto, nei comportamenti della loro vita quotidiana).
La grande artefice di questo cambiamento è indubbiamente la responsabile di della casa Berlan.
Lei, donna di rara sensibilità e di acuta intelligenza, li accoglie con entusiasmo dinamico e contagioso, carico di sincero affetto; li orienta a livello istituzionale e organizzativo, affiancandoli ora maternamente ora amichevolmente nel loro percorso nuovo e impegnativo, ma possibile. Spontaneamente i ragazzi cominciano a chiamarla "Mama".
Li rassicura e li rispetta nell'osservanza rigorosa della loro identità culturale, in un clima positivamente pacifico dove non esistono contrap-

posizioni concettuali o distinzioni fra stranieri, emigrati, cristiani ed islamici.
Si è fatta carico, anche, delle loro difficoltà linguistiche e, in attesa di poterli inserire in adeguate strutture di formazione del lavoro, mi ha proposto di aiutarli ad acquisire qualche elemento-base di italiano, il cosiddetto "italiano di sopravvivenza".
L'accoglienza al corso di italiano inizia il 31 ottobre 2006. I corsi di formazione (presso il Centro Professionale del Villaggio del Fanciullo a Opicina) iniziano a fine gennaio per concludersi a giugno; due frequentano il corso di carpentieri e quattro quello di saldo-carpentieri. Sono corsi impegnativi che permettono tuttavia, a due di loro, di continuare fino a marzo a frequentare il corso d'italiano per stranieri del Centro d'Ascolto Caritas, due volte alla settimana.
Questi sei ragazzi hanno accettato, senza problemi di sorta, regole ed orari della Casa di accoglienza, del refettorio, del servizio di Informazione e Orientamento alle frontiere, del Centro di Ascolto, del corso di formazione.
Hanno lavorato con impegno costante ed i risultati sono eclatanti.
Il primo arriva il 31 ottobre 2006, termina il 21 luglio 2007 il corso di operaio meccanico (saldo-carpentiere); dopo un mese trova lavoro a Pordenone e va a vivere in appartamento, condividendo le spese con un amico.
Il secondo arriva il 7 novembre 2006, termina il 21 luglio 2007 il corso di operaio meccanico; inizia a lavorare in settembre a Trieste in un'azienda. Vive alla Berlan fino al febbraio 2008, poi il trasferimento alla casa di seconda accoglienza della Caritas, Betania.
Il terzo arriva il 28 novembre 2006; termina il 21 luglio 2007 il corso di operaio meccanico; in ottobre 2007 inizia a lavorare a Faenza.
Il quarto arriva il 9 gennaio 2007; termina il 21 luglio 2007 il corso di operaio meccanico, inizia a lavorare in ottobre a Trieste alla Sertubi. A febbraio 2008 si trasferisce in un appartamento condividendo le spese con un amico. Continua gli studi per il riconoscimento dei titoli conseguiti nel suo Paese.
Il quinto arriva il 9 gennaio 2007; termina in giugno 2007 il corso di carpentiere; trova subito lavoro a Trieste; vive alla Berlan.
Il sesto arriva il 9 gennaio 2007; termina in giugno 2007 il corso di carpentiere; lavora a Trieste dal novembre 2007; vive alla Berlan fino a settembre 2007 poi in un'altra casa di accoglienza Caritas (Casa Teresiano).

Alcuni sono già usciti dalla "struttura"; gli altri se ne andranno presto. È giusto cosi. Li abbiamo accompagnati amorevolmente nella ricerca dell'autonomia, li abbiamo sostenuti nelle spese primarie; abbiamo costruito insieme un solido rapporto di fiducia reciproca, di speranza, di amicizia.
Ma siamo noi a ringraziarli perché ci hanno fatto scoprire un altro piccolo tassello del "*senso della nostra umana esperienza*".

## I corsi individualizzati di italiano
### di Gianna Tassan e Gabriella Nocifero

Spesso durante il colloquio al CdA. le giovani donne italiane e straniere ci manifestano il desiderio di trovare un lavoro per migliorare il basso reddito familiare. Il primo e più grave ostacolo da superare è la minima conoscenza linguistica per le straniere e il non aver fatto alcun percorso scolastico per le italiane di etnia rom. Per questo motivo abbiamo deciso, d'accordo con il responsabile del CdA, di iniziare un accompagnamento di tipo "scolastico". Infatti l'educazione ricevuta, la scarsa autostima, gli impegni familiari avrebbero impedito a queste ragazze di iscriversi a corsi regolari per adulti in cui avrebbero dovuto confrontarsi con tante persone.
Mirela, straniera molto giovane che parlava già bene l'italiano, avvantaggiata dalla sua età ed evidentemente dalle sue capacità e dal suo impegno, è riuscita in un periodo relativamente breve, in cui l'abbiamo seguita, a mettersi alla pari con la figlia che frequentava le elementari. Ha imparato prima a copiare e poi rapidamente a leggere e scrivere, tanto forte era il suo desiderio di esprimere il suo pensiero e i suoi sentimenti.
Per Luciana, invece, italiana analfabeta, forse perché meno giovane, è stato molto difficoltoso imparare a leggere e scrivere, anche se sentiva la necessità di farlo per motivi di lavoro e per non "restare indietro" rispetto ai figli. Anche la firma in corsivo era complicata, ma lei aveva escogitato un metodo: teneva nel portafoglio un foglietto con la firma scritta lentamente e pazientemente insieme a noi e lo "consultava" prima di entrare in un ufficio dove avrebbe dovuto apporre la firma. Conosceva perfettamente a voce i giorni della settimana, perciò se aveva la fortuna di vederli scritti in stampatello, riusciva a decifrare le prime due lettere e a quel punto il gioco era fatto, continuava per intuizione.

Purtroppo le vicende della sua famiglia ci hanno impedito di continuare i nostri incontri, che erano ormai un momento di scambio e di dialogo tra persone amiche legate da affetto.
Si è formato al CdA un piccolo gruppo di donne musulmane, che, pur essendo arrivate a Trieste da tempo, anche da anni, non avevano avuto l'occasione di imparare l'italiano. Per le straniere analfabete anche nella loro lingua è stato necessario, all'inizio, l'intervento di una loro amica già più esperta nella lingua italiana che facesse da interprete e avesse condiviso precedentemente le stesse difficoltà nei rapporti quotidiani con l'esterno: acquisti alimentari, contatti con medici e insegnanti dei figli. Sono stati questi gli argomenti scelti per apprendere i primi vocaboli italiani ed esercitarsi nel creare le prime frasi compiute.
Ha suscitato una forte emozione la prima volta in cui, al CdA, ci siamo trovate con una giovane mamma marocchina a tentare una prima alfabetizzazione, facendole apprendere la grafia italiana per poter firmare un documento! Si leggeva nei suoi occhi la gioia di aver conquistato un'importanza inaspettata: una prima forma di autonomia in particolare rispetto alla prima delle tre figlie, che fungeva da sua "interprete ufficiale" nei colloqui. L'avventura è continuata anche in gruppi più o meno numerosi, ma con tante difficoltà nella continuità, collegate pensiamo alla cultura nord africana di una classe sociale disagiata. (Per una donna non è necessario istruirsi, in quanto sono gli uomini a mantenere i rapporti sociali). L'amicizia che si approfondiva negli incontri rendeva piacevole il ritrovarsi, era bello incoraggiare relazioni tra diversi gruppi con diversi livelli di alfabetizzazione e di padronanza della lingua, infatti c'è stato un momento di incontro tra le signore nord-africane e un gruppo misto proveniente da Paesi dell'America Latina. Osservando le diversità culturali si mettevano in luce le analogie, e non mancava l'allegria, è bello ripensare ai loro sorrisi!
Molte volte i momenti didattici sono stati intervallati da racconti anche confusi delle loro esperienze, apparivano molto contente di saper maneggiare l'italiano quel tanto da essere finalmente protagoniste, da poter uscire dalla dipendenza del marito o dei figli stessi come interpreti. Si è creato così un rapporto più stretto tra di loro e con noi, ci vedono come una persona più matura, una mamma disinteressata alla quale chiedere consigli e suggerimenti.

## L'angolo della Speranza una suora al CdA
### di sr Arcangiola Martello (Suore "Dimesse")

Ho iniziato la mia esperienza al Centro di Ascolto Caritas di Trieste nell'ottobre 2003. Portavo nel cuore il desiderio di servire con più verità i poveri, gli emarginati, gli ultimi e dare loro realmente un po' del mio tempo. Naturalmente la Scuola dell'Infanzia, i bambini, le famiglie erano il mio primo impegno. Credevo di sapere "ascoltare" e cercavo di svolgere al meglio il mio compito di educatrice. Ma l'ASCOLTO autentico, quello che fa silenzio per accogliere l'altro, mi è stato insegnato in quell'angolo speciale di via Cavana 15. Qui ho incontrato Responsabili e Operatori del Centro di Ascolto Caritas, ricchi di tanta esperienza e capaci di trasmettere l'entusiasmo della carità vera. Negli incontri periodici, di formazione e comunicazione, di confronto e dialogo del vissuto, ho gradualmente appreso che ci sono atteggiamenti di base e modalità di azione molto importanti per ***accogliere***:

- Il rispetto della dignità di chi ci sta davanti e della sua storia;
- La discrezione nel proporre o cercare insieme una soluzione al problema;
- Orientare e mettere in contatto con strutture sociali di cui la persona ha diritto di usufruire;
- Cercare il collegamento con la Parrocchia, perché è Chiesa viva che esprime la fede attraverso la carità.

Il Centro di Ascolto è uno spazio di speranza per chi a volte vive momenti di disperazione. Ho sperimentato che anche solo il condividere la sofferenza e offrire un sorriso incoraggiante, è sufficiente per fare ritrovare la fiducia nella vita. Io, religiosa, ho imparato a misurarmi con chi davvero vive la povertà e l'umiliazione, eppure ha gli stessi miei diritti di "persona".

Il mio grande *grazie* all'instancabile direttore, Mario Ravalico e a tutte le persone con le quali ho collaborato, perché da tutti ho ricevuto molto, durante i quattro anni di servizio al Centro di Ascolto. Ed ora che sono a Roma cerco di continuare a camminare con i poveri perché ne vale la vita.

## Il Centro d'Ascolto incontra le persone senza dimora

### di Marco Moliner

Il servizio di Centro d'ascolto all'aperto l'ho svolto nel periodo in cui ero obiettore ovvero tra il gennaio e dicembre 2000 ed è stato per me uno dei servizi che più di tutti mi ha lasciato un segno profondo e mi ha fatto conoscere per la prima volta una realtà in cui a delle persone, sia per scelta che per necessità, veniva a mancare il bene primario per eccellenza, la propria casa.

Alcune sere alla settimana attraverso noi obiettori, il Centro di ascolto lasciava la sua sede naturale e si spostava nella strada tra la gente dove c'era il bisogno e nel nostro caso si trovava principalmente nella zona attorno alla stazione centrale di Trieste.

In quella zona e nel giardino antistante regolarmente facevamo visita ad alcune persone italiane e straniere che passavano le proprie giornate tra le panchine ed le aiuole e la propria nottata nei letti ricavati dai scatoloni di cartone e nei vagoni ferroviari presenti nella parte più nascosta della stazione.

A me colpiva sempre il fatto che delle persone vivevano, dormivano e passavano il proprio tempo vagabondando a pochi metri dove i triestini vivevano proprio divertimento e spensieratamente il tempo libero.

Accanto alla sala teatrale Tripcovich infatti alcuni gruppi di slovacchi si adattavano a passare le fredde giornate invernali di vento e pioggia all'aria aperta. La piazzetta con la statua dedicata a Maria Teresa invece fungeva da luogo di ritrovo e di incontro. Il nostro portare biscotti ed il the caldo con la cannella aiutava a rompere il ghiaccio e veniva sempre accolto dai nostri amici con grossi sorrisi.

Ho avuto modo di conoscere alcune persone straniere ed italiane tra cui Giorgio che faceva il pescatore e ci raccontava, tra imprecazioni e battute, le storie della sua vita ma la persona che a me è rimasta più

impressa per la sua rudezza ma nel contempo la sua cortesia e gentilezza era Alcide, un ex operaio portuale che come le tante storie che volontari ed operatori Caritas conoscono, dopo aver divorziato dalla moglie ed aver avuto diverbi con il figlio, decise di abbandonare la propria vita "normale" per incominciare la sua nuova vita tra le carrozze dismesse della stazione.
Alcide aveva dei problemi di salute, era diabetico ed il suo peso gli impediva i movimenti più naturali. La poca pulizia rendeva la sua vita ancora peggiore e gli provocava infezioni alle gambe che curava con garze e medicinali. Alle volte noi consegnavamo a loro dei buoni doccia che utilizzavano saltuariamente presso i bagni pubblici.
La nostra presenza e dunque lo scopo del nostro servizio che noi come obiettori svolgevamo era di raccogliere queste persone dalla strada ed aiutarle ad avvicinarsi alle strutture Caritas e per incominciare un percorso con lo scopo di trovare una sistemazione alternativa a quei luoghi.
Nei periodi successivi, l'apertura della casa per senza dimora "Angela Berlan" ha aiutato molto in questo senso.
Anche in quel caso come spesso accade nel nostro mondo"Caritas", portare la nostra presenza tra loro, stringere le mani, dare una parola e un conforto, era già cosa molto apprezzata.
A distanza di tempo passando davanti alla stazione e rivedendo quei luoghi dove non ci sono più le panchine perché rimosse e i cespugli oramai tagliati che servivano come dimora e casa, ritorna forte dentro di me il ricordo di quel periodo e di quella forte esperienza umana.

## Ascoltare e rispondere ai bisogni sanitari
### di Valentina Puleo e Evelin Piccinato

Mi è stato affidato l'incarico di seguire l'ambulatorio medico della Caritas presso la casa di accoglienza "Teresiano".
Questo servizio ha arricchito la mia personalità perché ha messo in evidenza l'importanza della comunicazione e soprattutto dell'ascolto della gente.
Molto spesso ho osservato che gli utenti non sono in cerca del farmaco specifico quanto di un rapporto con l'interlocutore.
Questo servizio è stato svolto in precedenza in modo encomiabile dal dottor Claudio Micalesco.

Quello che possiamo fare è solo una goccia nell'oceano ma ci accontentiamo di portare solo un po' di serenità nel nostro fratello.

Nel luglio del 2008 è partita l'attività dell'ambulatorio dentistico "Lidia Simoni"sostenuto da tre medici dentisti volontari che svolgono il loro servizio amorevolmente e con professionalità.
Il Refettorio e il Centro di Ascolto sono i maggiori segnalatori di disagi non solo dentistici ma anche problemi personali e di salute.
Durante la seduta dentistica gli utenti comunicano i loro problemi anche personali tanto che a malincuore siamo costretti a limitarne l'ascolto.
Purtroppo il nostro servizio avrebbe bisogno di molto tempo e attenzione.
Tra il Centro di ascolto, l'ambulatorio medico e quello dentistico c'è una buona intesa per cercare di soddisfare le richieste degli utenti.

## L'impegno di un giovane volontario d'una aggregazione laicale

### di Gabriele Stocco

Ho cominciato il mio servizio presso il Centro di Ascolto della Caritas nel 2000. A quel tempo facevo parte della Gioventù Francescana ed ho accolto questo impegno dopo che, una sera, il direttore Caritas Mario Ravalico aveva incontrato il nostro gruppo, illustrandoci le attività della Caritas di Trieste e le relative possibilità di volontariato. Ho continuato il servizio fino al 2006, anno in cui mi sono trasferito da Trieste agli Stati Uniti per cominciare un periodo di formazione come post-doc nell'ambito della ricerca farmaceutica. La mia partecipazione al Centro di Ascolto non è stata motivata solo da questa componente istituzionale, ovvero non vi partecipavo solo come modalità di impegno in seno alla Gioventù Francescana. Il servizio al Centro di Ascolto è stato per me soprattutto una risposta importante all'esigenza interiore di venire incontro alla povertà spesso incontrata per strada o sui media. Come singolo, non riuscivo a trovare e realizzare risposte adeguate per i poveri che incontravo o di cui sentivo parlare, risposte che si limitavano all'elemosina (e neanche sempre) oppure ad un tentativo di dialogo nel caso ci fosse più tempo e coraggio.

Come volontario al Centro di Ascolto la mia funzione è stata quella di incontrare individualmente gli utenti, persone bisognose a vario livello che spontaneamente si rivolgevano alla Caritas per una richiesta di aiuto. Queste richieste potevano essere molto diverse: italiani o persone straniere con bollette da pagare, la necessità della mensa in quanto appena arrivati a Trieste, affitti in arretrato, aiuti per la spesa. Le situazioni potevano andare da momenti di emergenza di famiglia relativamente stabili, magari a causa della perdita di lavoro, di un figlio appena nato; spesso però si presentavano situazioni di povertà cronica ed emarginazione, intricate spesso ad altri problemi radicati come dipendenze (soprattutto alcol ma anche altre sostanze d'abuso), malattia mentale, il carcere.
Il Centro di Ascolto è davvero un luogo privilegiato per incontrare queste persone in situazione di bisogno, perché è una struttura ad esse dedicata e che fornisce tutta una serie di agganci e risposte che come singolo è difficile poter avere disponibili o attuare: dalla risposta immediata dei buoni spesa, alla possibilità di consentire l'accesso alla mensa, fino ad interventi più strutturati di accompagnamento che poi dovrebbero essere uno degli obiettivi principali del Centro. Anche e soprattutto cercare di mettere in contatto le persone che si rivolgono al Centro di Ascolto con le altre strutture pubbliche e private presenti nel territorio che possono essere di aiuto ai loro problemi. Inoltre al Centro di Ascolto è possibile collaborare con persone con una grande esperienza nell'aiutare persone in bisogno, maturata da anni di lavoro o volontariato, nutriti spesso da una fede cristiana autentica.
Penso proprio la fede e la preghiera siano indispensabili per avvicinare chi chiede aiuto, al Centro di Ascolto, sperando e credendo così di riuscire a dare una risposta più profonda e completa al bisogno umano, grazie al sostegno dallo Spirito. Fede e preghiera sono indispensabili per avvicinare la povertà, forse soprattutto quando è cronica e radicata, di fronte a cui la razionalità umana potrebbe scoraggiarsi o perfino indignarsi, se non irritarsi. La ragione potrebbe concludere che il problema è irrisolvibile, ma lo Spirito permette di avere sempre presente la dignità di ogni essere umano, creato da Dio e redento dal Suo Figlio e la chiamata ad una vita felice e piena.
Certo non tutte le persone in situazioni di bisogno arrivano al Centro di Ascolto, alcune si trovano in una situazione così miserabile o sprovveduta da non riuscire neppure a fare il passo per varcare le porte del Centro ed è importante che la Chiesa non dimentichi queste

persone e le cerchi dove si trovano, come viene fatto opportunamente dai servizi di carità "in strada".
Il Centro d'Ascolto è per me un luogo di grazia in cui realizzare incontri e, con speranza e l'aiuto della Provvidenza, cominciare cammini, che se non arrivano immediatamente a risolvere i problemi materiali, costituiscono comunque un momento di condivisione profondamente umano, in cui la soluzione è già realizzata nella speranza che nasce dalla fede.

## L'incontro di richiedenti asilo al Centro d'Ascolto

### di Eva Sicurella

Era l'estate del 2001 e mi fu dato un incarico da svolgere qui a Trieste presso la Caritas diocesana, un progetto nazionale da condividere con altri colleghi ai vari confini d'Italia. Si trattava di effettuare un "Monitoraggio alle frontiere dei richiedenti asilo e rifugiati", un progetto che faceva parte del PNA, programma nazionale asilo.
Quale miglior luogo per incontrarli se non il Centro d'ascolto diocesano. Così iniziò la mia avventura che tutt'ora prosegue presso la Caritas di Trieste. La mia difficoltà maggiore fu che provenivo da un altro territorio e da un altro tipo di lavoro, all'inizio infatti ero abbastanza disorientata e non sapevo bene come muovermi. Mi fu dato un saggio consiglio: approfitta del primo periodo per studiare, leggere e informarti perché dopo non ne avrai più il tempo. Ci volle poco per verificare la fondatezza di tale consiglio.
Era da poco terminata la guerra nei Balcani ed era il periodo dell'arrivo dei kosovari, la via più breve e più semplice era il confine terrestre del Friuli Venezia Giulia, la posizione geografica ha agevolato questo tipo di affluenza. Non vi erano arrivi a livello di sbarchi, però quotidianamente vi era il passaggio della frontiera di persone che fuggivano da situazioni di persecuzione. A piedi dopo lunghi giorni e viaggi non semplici e molte frontiere si approdava in Italia, luogo per loro di pace e protezione e dove poter iniziare una nuova vita, non tutto però era così semplice.
Al Centro d'ascolto fui accolta a braccia aperte, gli operatori erano ben contenti di poter contare su nuove forze e il da farsi mi fu trovato in

fretta. Un tavolo e una sedia e iniziai in breve tempo a fare i colloqui con i cittadini stranieri. Imparai ad orientarmi tra i volontari, tra le cartelle e nel mondo Caritas nel suo complesso. Ascoltavo le storie di coloro che intendevano chiedere asilo e la protezione dello Stato italiano. I colloqui erano molto interessanti, passavo le mattine ad ascoltare i racconti dei viaggi che queste persone facevano, ascoltavo le loro paure, sia per quello che avevano vissuto e sia per l'incertezza del loro futuro. Il mio compito era quello di offrire una prima assistenza e un orientamento legale ed esplicitare loro il percorso burocratico che dovevano affrontare. Per molti di loro Trieste non era la meta ma solo un luogo di transito verso altri Paesi quali Germania e Svizzera o altre città italiane come Roma e Milano, dove avrebbero trovato amici e parenti e maggiori opportunità lavorative.
La cosa difficile era il non poter dare risposta a tutte le richieste, sarebbe stato bello poter offrire accoglienza a tutti coloro ne necessitavano e con la calma e, soddisfatti i bisogni primari, potersi dedicare al sostegno psicologico e all'integrazione di queste persone. Certo la legislazione italiana e i tempi burocratici non facilitavano il compito e nelle strutture non c'era abbastanza rotazione tra gli ospiti. All'incertezza e alle paure che già c'erano si aggiungeva questa lungaggine che impediva ogni cosa, anche di lavorare a chi ne avesse avuto la possibilità.
Al Centro d'ascolto imparai a trattare con le persone, a relazionarmi e ad ascoltare, cosa che pare scontata ma non lo è.
Ora a distanza di anni guardo a quel periodo con nostalgia, tutto mi era nuovo e io ero spaesata, ora il Centro d'ascolto è molto diverso. Alcuni operatori hanno preso altre strade, alcuni fedeli alla causa sono lì con quotidiana perseveranza, l'aspetto fisico è cambiato, c'è stata una ristrutturazione negli anni, ora è molto più funzionale, ci sono diversi progetti nuovi e operatori nuovi. Le modalità anche sono cambiate, c'è stato il bisogno di adattarsi a nuove situazioni, ai bisogni che cambiano. Però il Centro d'ascolto è sempre là e sempre vi si trova una mano tesa pronta ad accogliere chiunque chieda aiuto e questo dà la forza a tutti gli altri di proseguire e a non perdersi d'animo.

# Dal Centro d'Ascolto alla scelta del sacerdozio

## di don Sergio Frausin

Sono approdato come obiettore al Centro d'Ascolto nella Caritas diocesana in un anno particolarmente significativo per la mia vita: dopo aver concluso la tesi di laurea e prima di entrare in seminario per prepararmi a rispondere alla chiamata al presbiterato. Questa cornice di eventi ha fatto sì che vivessi le esperienze propostemi nel servizio civile anche con un atteggiamento di discernimento, di attenzione interiore ed esteriore a ciò che la Carità mi avrebbe suggerito, comunicato e chiesto attraverso le persone che incontravo.

Si è trattato, infatti, principalmente di una esperienza di ascolto, dimensione fondamentale dell'amore e della fede. All'inizio convivevano in me l'ingenua pretesa di saper già ascoltare e l'entusiasmo del principiante che non mi ha mai abbandonato anche quando la stanchezza si accumulava. Ad ascoltare s'impara ascoltando e non si finisce mai; questa una prima lezione che continua anche nel ministero ecclesiale che sto svolgendo.

È stata un'esperienza di esposizione ai bisogni, ai problemi, alle aspettative, ai drammi dell'altro, che mi si presentava con il tesoro della sua umanità e della sua storia uniche, da annotare nella scheda, oggetto semplice, ma in cui ho potuto scoprire un segno particolarmente eloquente di dedizione alla vicenda dell'altro. Forse si è trovato nelle condizioni che lo hanno portato a rivolgersi al Centro di ascolto proprio perché della sua storia non ci si è presi cura sufficientemente.

Spesso il carico di disagi con cui l'altro bussava alla porta delle mie mattinate mi ha spiazzato, ma proprio per questo mi ha aiutato ad incontrare non il povero e il bisognoso delle mie idealizzazioni, delle teorie, ma il bisognoso e il povero concreto e reale, con i lati più o meno simpatici, più o meno ruvidi, più o meno collaborativi, più o meno socializzanti del suo carattere, comunque segnato dalla sofferenza, dalla miseria relazionale. La perdita conflittuale di punti di riferimento affettivi e sociali, che sta alla base anche di tanta emarginazione e di tante dipendenze distruttive, è stata forse la carenza a cui mi sono trovato di fronte più frequentemente. È stata anche l'occasione in cui offrire il sostegno più specifico del Centro di ascolto: accompagnare in una ripresa di orientamenti e relazioni che aiutino a vivere in modo più con-

forme alla propria dignità, alle proprie esigenze più vere, alle proprie risorse interiori ed esteriori, ai propri talenti specifici.
Un interrogativo mi si presentava, quasi un esame di coscienza: se un giorno mi dovessi trovare io o qualche mio familiare nelle condizioni delle persone con cui ho parlato oggi?
L'incontro-scontro quotidiano con le precarietà di vario tipo e di varia entità mi ha gradualmente liberato dalla pretesa insostenibile di avere risposte e soluzioni per ogni situazione o di saper affrontare ogni caso: illusioni di onnipotenza che rendono questo servizio insopportabilmente pesante a lungo andare. Accettare di non essere in grado di soddisfare tutti, di non riuscire a comunicare perfettamente con tutti, sia per problemi di lingua che di altro tipo, penso sia stata una tappa molto importante per la mia maturazione.
Ho imparato uno stile di prossimità che si mette accanto a chi è nel bisogno, condivide con lui/lei il momento delle spese essenziali, e impara a cercare con lui/lei responsabilizzanti vie di uscita dalla stretta del disagio senza calare dall'alto troppo facilmente soluzioni già confezionate. La tentazione del comodo buono spesa dopo un quarto d'ora di colloquio magari inestricabilmente complicato, era sempre in agguato, specialmente quando si faceva sentire la fatica delle lunghe ma indispensabili mediazioni con altre istanze sociali con cui lavorare per un intervento organizzato ed efficace.
Conforto e incoraggiamento è stata la certezza di non essere da solo, ma di ritrovarmi ogni mattina, dopo la colazione rasserenante con gli obiettori compagni di appartamento, accanto a collaboratrici e collaboratori esperti in umanità e saggi nella generosità, umili e rassicuranti al tempo stesso; mi hanno aiutato a leggere più lucidamente, al di là delle apparenze e delle distorsioni dei bisogni, le richieste che salivano dai tanti volti di donne, uomini, giovani, adulti, anziani, bambini al seguito. Conoscere persone che donano affidabilmente ogni mattina del loro periodo di pensionamento per ascoltare e prendersi serenamente cura di chi è nella povertà e non può o non vuole gratificarti, mi ha fatto toccare con mano la gratuità. È questo forse il tesoro più prezioso dei quasi dieci mesi trascorsi in via Cavana, da custodire nel cuore come tonalità di fondo di tutta l'esperienza e la spiritualità cristiana.

# Dal servizio civile al Centro d'Ascolto all'impegno nel sociale

di Alberto Meli

Ho iniziato il mio anno di obiezione di coscienza in Caritas nell'aprile 2001, e sebbene conoscessi l'ambiente ed avessi scelto con convinzione di fare quell'esperienza proprio presso la Caritas, non potevo immaginare le conseguenze che quell'anno avrebbe portato nella mia vita futura, nelle mie scelte professionali e di vita.

Ricordo il mio primo giorno di servizio civile come se fosse oggi: il programma della giornata prevedeva una mattinata al centro d'ascolto, in affiancamento ad Elvia ed il pomeriggio al Villaggio del Fanciullo. Non conoscevo Elvia, ma questa signora minuta mi trasmetteva una grande forza e allo stesso tempo una grande tranquillità. Mi disse di sedermi dietro una scrivania in una stanzetta e intanto lei sarebbe andata a chiamare in primo utente della giornata del centro d'ascolto; poco dopo tornò in compagnia di una persona, che si sedette di fronte a noi. Appena lo guardai, il cuore mi salì in gola, perché quel ragazzo era stato mio compagno di classe alle scuole medie e per una serie di disavventure familiari e debolezze personali ora si trovava in una situazione di grande difficoltà ed era là per chiedere aiuto.

Quell'incontro mi aveva sconvolto, lo ricordo perfettamente; mi sarei aspettato di incontrare il classico barbone, o lo straniero senza casa né lavoro ed invece no, il primo incontro al Centro d'ascolto della Caritas era stato con un ragazzo della mia età che per giunta conoscevo e con il quale avevo condiviso intere mattinate a scuola per tre anni. Le persone come lui sono state nel mio anno di obiettore quelle che mi hanno fatto riflettere di più: quegli incontri mi hanno fatto capire come la persona bisognosa di aiuto, di ascolto, di un supporto è in molti casi vicina a me, è quella che incontro ogni giorno, quella che ha fatto la mia stessa scuola, che sta vicino a me sull'autobus, ma dietro la sua apparente "normalità" si nasconde uno stato di indigenza, o si celano delle problematiche di dipendenze di vario tipo, o dei problemi familiari. Sono persone che fanno di tutto per farcela da sole, che non vogliono, logicamente, mostrare agli altri i loro bisogni e per le quali rivolgersi alla Caritas è una sconfitta, è un doversi arrendere all'idea che da sole proprio non hanno la forza e se non chiedono aiuto a qualcuno la loro vita precipita in un baratro.

Della mia esperienza in Centro d'ascolto mi porto dentro molti visi: visi di persone spesso sole, occhi rivolti verso il basso di persone che per una serie di eventi sono passate da una condizione di una vita che si può definire "normale" all'indigenza; visi di stranieri arrivati da posti lontani in cerca di lavoro e finiti a dormire sulle panchine; visi con barbe lunghe di uomini che non trovano più la forza di rialzarsi, e poi donne, tante donne, donne sole, donne con bambini, ognuna con il suo fardello di sofferenza. Ho però impressi nella mente anche i visi dei due delle volontarie che giornalmente accoglievano le persone al centro d'ascolto durante il mio anno di obiettore, Elvia e Lidia: ricordo i loro occhi mentre ascoltavano le persone, occhi attenti, rivolti veramente all'altro, occhi compassionevoli ma allo stesso tempo occhi forti, decisi, capaci di parlare, quando davanti a certe situazioni estreme, qualsiasi parola sarebbe stata inutile.

Fra i servizi che facevo in quell'anno di obiettore, quello al Centro d'ascolto, non lo nego, è stato uno dei più faticosi, ma allo stesso tempo è stato quello che forse più degli altri mi ha permesso di scendere nell'intimità nascosta della mia città, di conoscerne gli aspetti che normalmente non è bene che vengano alla luce. Ricordo che durante quell'anno anno, quando passeggiavo per il centro città, mi capitava spesso di venir salutato da diverse persone che tutti normalmente evitano, perché sono gli "esclusi", gli "ultimi". Io ero orgoglioso e felice di ricevere il loro saluto ed ero altrettanto felice di scambiare quattro chiacchiere con loro in un luogo che non fosse l'ufficio della Caritas. Ancora oggi mi capita di incontrarne qualcuno.

Quell'anno vissuto in modo così intenso, è stato per me continua fonte di riflessioni, maturate pian piano ed infine sfociate nella decisione di rimanere a lavorare nell'ambito del sociale, nonostante il percorso classico conseguente ai miei studi in economia e commercio mi avrebbe indirizzato verso altre strade: ho fondato, insieme ad altri due ex obiettori Caritas, una cooperativa sociale che ora, dopo 6 anni, conta

una trentina di dipendenti e gestisce vari servizi nell'ambito della disabilità, del sostegno ai minori e dell'integrazione degli immigrati; ora, oltre ad essere consigliere d'amministrazione della cooperativa, mi occupo di assistenza ai lavoratori su problematiche contrattuali presso il Patronato Acli e sono formatore per i ragazzi che fanno il servizio civile, sia per le Acli di Trieste, sia per le Acli nazionali: ho avuto modo in questi anni di incontrare centinaia di volontari di servizio civile di tutta Italia, dalle valli del bresciano in Lombardia ai paesi in provincia di Caltanissetta in Sicilia, passando per la Toscana e la Calabria. Ogni volontario di servizio civile che incontro è per me uno stimolo a continuare e cerco ogni volta di dare il mio contributo affinché quell'anno possa essere per ognuno di loro arricchente come lo è stato per me e possa rappresentare per ogni ragazzo un periodo in cui sperimentarsi nella cittadinanza attiva, e, perché no, possa essere per molti l'inizio di un percorso, come lo è stato per me.

## Dal Centro d'Ascolto al Centro diurno "La Tenda"

### di Erik Zannier

Quando mi è stato chiesto di svolgere il ruolo di coordinatore del nuovo Centro Diurno "La Tenda", aperto dal Luglio del 2008 in via dell'Istria 73, al di là di essere lusingato per la fiducia accordatami, sapevo che non sarebbe stato banale avviare e far vivere un servizio per noi nuovo come questo.

Lavorando, anche fisicamente, fianco a fianco con il refettorio "Giorgia Monti" non era certo un problema trovare i possibili utenti, per questi però bisognava ideare attività e percorsi che si dimostrassero utili a seguirli e ad aiutarli a trovare la strada verso una personale autonomia.

Si pensò così a delle attività di svago e socializzazione con la possibilità di stare un po' di tempo al riparo nei locali del Centro Diurno sfogliando un giornale, leggendo un libro o giocando a dama, a scacchi o con qualche altro gioco di società; si allestì una postazione con un computer da cui poter accedere ad internet per utilizzare le propria mail, per cercare lavoro o tenersi aggiornati; si pensarono dei corsi per sviluppare le potenzialità delle persone che frequentavano il centro, in particolare il già da tempo rodato corso di Italiano per stranieri e un corso base di informatica...

Tante attività sono state proposte e verranno proposte per il futuro, alcune con maggior successo, altre meno, ma, al di là di tutti questi possibili momenti formativi o di svago, due sono gli ambiti in cui, a mio parere, più utile risulta il nostro lavoro, quello della socializzazione e soprattutto quello dell'ascolto e dell'accompagnamento sociale.
Non solo ascolto ed accompagnamento sono le attività che ci sembrano poter meglio aiutare queste persone, ma sono anche ciò che più queste persone chiedono!
Il Centro diurno, nella sua sede privilegiata accanto al refettorio, è diventato così un punto di ascolto ed accompagnamento staccato rispetto al Centro d'Ascolto diocesano di via Cavana, con il quale è stato però indispensabile costruire un rapporto di reciproca stima e collaborazione al fine di un lavoro sinergico con chi si presenta chiedendo aiuto da una parte e/o dall'altra, con lo scopo di lavorare assieme per il bene di queste persone.
Certo non è stato facile inserire questa novità del Centro Diurno nell'ambito di prassi ed esperienze che il nostro Centro d'Ascolto coltiva ormai da vent'anni, ma nonostante qualche piccola incomprensione e qualche iniziale difficoltà a trovare i corretti canali di comunicazione, alla fine la comune volontà di crescere e di migliorare i nostri servizi ha permesso di trovare un giusto equilibrio di collaborazione tra le due realtà,
Senza dilungarmi sui vari passi fatti di volta in volta in questa direzione, credo sia stata molto importante la scelta di far partecipare alle attività del Centro d'Ascolto, una volta alla settimana, i due operatori che si occupano di ascolto ed accompagnamento presso il Centro Diurno.
Questo ha permesso da un lato il costante aggiornamento delle schede dell'archivio del Centro d'Ascolto relativamente a quelle persone che frequentano il Centro Diurno e che qui hanno iniziato percorsi specifici, dall'altro, e io direi soprattutto, questa presenza ha permesso il confronto diretto tra operatori e volontari permettendo che tra questi si sviluppasse una conoscenza personale che si concretizza in scambio di opinioni e passaggio di competenze e che risulta la vera "marcia in più" dei servizi Caritas.
Capita ancora, a volte, di far nascere delle incomprensioni, e certo il rischio di dare anche indicazioni discordanti alle persone che ci chiedono informazioni ed aiuti è sempre in agguato, ma la conoscenza tra gli operatori, il sapere con chi parlare ed il fidarsi dei colleghi sono la base per poter affrontare e superare prontamente queste difficoltà.

Credo che alla fin fine le cose funzionino, e anche abbastanza bene, per questo ringrazio di cuore tutti gli operatori che si occupano di accompagnamento presso il Centro d'Ascolto e presso il Centro Diurno e la mia stima va ai volontari del Centro d'Ascolto che con la loro esperienza, la loro vitalità, la loro voglia di mettersi in gioco e di accogliere le persone prendendosi a cuore le loro storie, giorno dopo giorno e colloquio dopo colloquio, credo siano la vera colonna storica e portante della nostra Caritas Diocesana.

## La dimensione parrocchiale del Centro d'Ascolto

### di Elena Clon

La Caritas parrocchiale dei Salesiani nasce due anni dopo il CdA diocesano, nel 1991 per volontà di don Ottavio Sabadin, che accogliendo l'esortazione del Vescovo di allora mons. Bellomi, ha raccolto attorno a se alcuni laici per formare il "Gruppo Caritas" parrocchiale.

All'inizio il nostro operare era un po' isolato, non avevamo molta esperienza e molta coscienza di cosa significasse essere l'espressione della carità della nostra parrocchia, l'operato dei volontari era quasi a carattere personale, i contatti con la Caritas Diocesana e le altre parrocchie erano molto scarsi.

Lentamente l'attività del nostro ufficio di accoglienza si è andata consolidando, le persone in difficoltà si rivolgevano a noi con sempre maggior frequenza e la buona volontà degli operatori non era più sufficiente, ci siamo resi conto che non potevamo far fronte da soli a tutte le problematiche che ci venivano presentate. Abbiamo cominciato a chiedere aiuto al CdA diocesano e in questo modo è iniziato un rapporto di collaborazione e di amicizia.

Ci sono stati anche momenti di incomprensione dovuti a modi diversi di intendere l'urgenza degli interventi soprattutto economici, ma il desiderio di fare il bene delle persone ha fatto sì che le divergenze si trasformassero in comunione di intenti.

Per creare conoscenza e comunione sono stati molto importanti ed apprezzati i vari corsi di formazione ed aggiornamento che sono stati curati dalla Caritas diocesana in questi anni. Abbiamo avuto così modo di approfondire la reciproca conoscenza e il lavorare insieme è divenuto sempre più naturale.

Il lavorare insieme per imparare è divenuto per una di noi talmente sentito da farla trasferire definitivamente al CdA diocesano: Vittorina è infatti divenuta una delle figure di riferimento operanti in Caritas!
Con il passare degli anni i punti di contatto tra il CdA e la nostra parrocchia sono stati sempre più frequenti e questo ha fatto si che aumentassero la stima e l'amicizia reciproca in modo tale da renderci sempre più consapevoli che operare insieme per il bene di tutti fa sì che tutti ne escano arricchiti, rafforza il senso di Chiesa, comunità diocesana, che sostiene chi si rivolge a lei e dialoga con tutte le persone di buona volontà che operano per il bene comune.

## Il Centro d'Ascolto e le Conferenze parrocchiali di San Vincenzo de' Paoli

### di Luciana Tamaro

Attraverso contatti settimanali, la conferenza parrocchiale di San Vincenzo de' Paoli si confronta con la Caritas diocesana: il bisogno di informazioni, aggiornamenti e nuove esperienze sono lo stimolo a questo rapporto di collaborazione. Attraverso il Centro d'Ascolto della Caritas abbiamo spesso segnalazioni di casi umani in seria difficoltà e ci porta ad avvicinare persone sole, anziani, famiglie con problemi economici e di disoccupati in cerca di lavoro.
La conferenza entra nelle case senza invadere, lo scopo è promuovere la dignità delle persone mediante un impegno concreto, attuato nelle forme e nei modi necessari per la rimozione delle situazioni di bisogno e di emarginazione. Ogni caso viene esaminato sul piano umano e alla luce che ci viene dalla Parola di Dio. Il Centro d'Ascolto Caritas e la Conferenza siamo mossi dalla medesima motivazione fondamentale, "un vero umanesimo che riconosce nell'uomo l'immagine di Dio e vuole aiutarlo a realizzare una vita conforme a questa dignità" (Deus Caritas Est n. 30).
Non è sempre facile aiutare le persone a ritrovare la loro dignità offesa dalle difficoltà della vita, è importante saper ascoltare affinché si sentano considerate; nella preghiera costante chiediamo l'aiuto della Provvidenza per percorrere la strada dell'Amore.
Pronto Centro d'Ascolto Caritas? Qui Conferenza di San Vincenzo. Aiuto reciproco, confidenza, amicizia: ecco il rapporto tra due organizzazioni caritative mosse dall'amore per Dio e per i fratelli

# Od izobrazbe, preko poslusanja, do razumevanja

napisal Dario Filippi

Ko se je bližala pokojnina, sem se spraševal kaj bo z mojim življenjem brez dela.
Odločil sem se, da se bom vpisal na tečaj Caritasa namenjen novim prostovoljcem. Nato, se je tako začela moja nova pot služenja pri refektoriju Caritas »Giorgia Monti«. Služim pri obrokih mladeničm, starim in ljudem raličinih racah. Vsak izmed njih ima lastno življensko zgodbo, o kateri govori s težavo in obenem tudi z upanjem.
Preseneti me hvaležnost vsakega obmiznika, ki jo izrazi ob koncu obroka v različnih jezikih.
Zaporedno služim tudi preko dijocezanskega centra za poslušanje.
Sedaj, po tej izkušnji, sem se zavedal razlike koliko je različno slišati in izvedeti težave posameznika v prvi osebi, ali jih izvedeti preko medijih. Vsaka zgodba me prevzame in obenem me vznemiri.
Ta izkušnja me je zares prevzela in presenetila. Delati in služiti z osebami, ki so obenem na visoki humanistični ravni, pripravljene in občutiljive, mi da možnost sprejeti, poslušati in pomagati bratom in sestram, potrebnim in polnmi upanja za boljšo bodočnost.

**Dalla formazione all'ascolto**

*Di Dario Filippi*

Man mano che si avvicinava la conclusione della mia vita lavorativa, incominciavo a chiedermi cosa fare una volta raggiunto il traguardo della pensione.
Decisi di iscrivermi al corso di formazione Caritas per nuovi volontari. Iniziò così la mia nuova attività di volontario presso il refettorio Caritas "Giorgia Monti". Servo i pasti a tavola, a persone giovani, anziane, di razza bianca e di razza nera. Tutti hanno la propria storia che parla di difficoltà di disagio, ma anche di speranza. Mi colpisce il "grazie" che al termine dei pasti i commensali pronunciano in svariate lingue, esprimendo così la loro gratitudine.
Successivamente la mia attività si sposta anche al Centro d'ascolto diocesano.
Il primo impatto mi dà la consapevolezza di quanto diverso sia sentire il disagio raccontato da chi lo vive, o apprenderlo dai mezzi di comunicazione.
Diviene un esperienza coinvolgente: con un lavoro in equipe con persone all'uopo preparate e di altissima umanità e sensibilità mi permette di accogliere, ascoltare, orientare ed accompagnare i fratelli che hanno bisogno di aiuto verso una speranza per la loro vita.

## Esperienza di tirocinio come psicologo al Centro d'Ascolto

### di Giorgio Della Pietra

La scelta di lavorare al Centro d'Ascolto per svolgere il mio periodo di tirocinio è stata una scelta ben ponderata. Quello che cercavo era infatti un luogo dove poter incontrare le persone nelle loro problematiche della vita quotidiana e poter in qualche modo dar loro un aiuto sotto forma principalmente di disponibilità umana e psicologica.
Nel periodo della mia permanenza in Centro d'Ascolto ho avuto l'opportunità di confrontarmi con molte persone e con i propri bisogni più imminenti. Mi sono presto immerso nella vita di ognuno, non subito in maniera semplice e automatica ma con il contributo degli operatori e dei volontari che già lavoravano qui è stato fondamentale per aver reso il mio inserimento agevole. Sono stati loro infatti a darmi il giusto aiuto iniziale nell'immersione in contesti talvolta davvero molto delicati. Grazie a loro ho imparato a gestire con tranquillità le situazioni più difficili; con tutti gli operatori e volontari ho toccato con mano il valore della professione nelle relazioni d'aiuto alla persona.
Da subito ho potuto percepire l'umanità e la delicatezza con cui gli operatori si rapportavano a coloro che richiedevano un aiuto, condizione necessaria per affrontare questo tipo di rapporto.
Di notevole importanza al fine di offrire sempre un servizio il migliore possibile è stata la capacità di lavorare in rete sia all'interno della struttura Caritas, sia in collaborazione con le numerose altre strutture che orbitano intorno alla relazione d'aiuto offerta agli utenti sul territorio.

# Nota biografica su Lidia Simoni

## testimonianza scritta in occasione del conferimento a Lidia del premio bontà Hazel Marie Cole

Lidia Simoni, 82 anni compiuti il 30 novembre scorso; fino ad un anno fa è vissuta a Trieste in un appartamento in viale Miramare.
Di origine carnica (è nata in una frazione di Pontebba, in prov. di Udine), ha sempre mantenuto i legami con la sua gente e la sua terra, dove ha conservato la casa che era dei suoi genitori: fino a diversi anni fa ritornava frequentemente in montagna a "recuperare" le sue radici.
Laureata in Farmacia, al tempo in cui erano rarissime le ragazze che si laureavano in questa specialità che normalmente era riservata agli uomini.
A Trieste ha lavorato come farmacista in diverse farmacie, molti triestini la ricordano per la sua grande comunicatività, sempre presente soprattutto nelle farmacie Sponza di via Stock a Roiano e poi Neri in via Dante; in questa ha prestato servizio fino al 1989, quando è andata in pensione. Poi, saltuariamente, ha prestato ancora servizio in alcune farmacie per alcune sostituzioni nei periodi di ferie e ciò fino al 1989.

Nel 1985 faceva già parte della *Fraternitas*, un Centro pastorale che cura un servizio di attenzione verso gli anziani, la loro promozione ed azioni di cura e animazione.
Proprio attraverso la *Fraternitas*, quasi in modo casuale, attorno agli anni 1986-87, si avvicinò alla Caritas diocesana di Trieste, allora appena costituita, mettendosi al fianco di suor Lucia Bellomi che, per conto del fratello Vescovo, seguiva alcune situazioni di persone e famiglie povere presenti nella nostra città.

Nel 1991 iniziò in modo stabile la collaborazione con la Caritas diocesana; allora era direttore don Mario Del Ben, coadiuvato dal dott. Aldo Cogliatti, da Mario Cafagna e da poche altre persone.
Allora Lidia "imparò" a fare l'ascolto delle persone che si rivolgevano alla Caritas per un aiuto, un consiglio, un'informazione, un sussidio… Erano adulti, anziani, giovani, che presentavano tutte le situazioni immaginabili…. Soprattutto ha curato gli aspetti sanitari delle persone presentatesi al Centro d'Ascolto, prendendo tutti gli eventuali contatti con le strutture sanitarie del territorio.
Curò con molta attenzione, pazienza e competenza il rapporto con chiunque si rivolgesse al Centro d'Ascolto della Caritas diocesana che, in forma più organizzata, per volontà del Vescovo Lorenzo, fu costituito nel 1989. Una particolare attenzione, in questo suo servizio, la riservò per i giovani stranieri studenti universitari, accompagnandoli nei loro studi con appropriati consigli, controllando però direttamente, di volta in volta, la regolarità degli esami fatti e i voti che essi riportavano ad ogni esame.
Nella Caritas diocesana ha fatto parte del Consiglio di Presidenza in rappresentanza dell'UNITALSI. In quest'ultima realtà ecclesiale ha svolto molti servizi ed incarichi, soprattutto è stata la responsabile della farmacia del treno violetto per il trasporto degli ammalati a Lourdes, fino allo scorso anno.
Data la sua competenza, per un lungo periodo Lidia fu componente della commissione pastorale diocesana per la pastorale della sanità, collaborando attivamente con il presidente don Furio Gauss; poi, per il quadriennio 1999 – 2004, ha fatto parte anche della Commissione pastorale diocesana per la testimonianza della carità.
Per una lunga stagione Lidia è stata, oltre che esempio per i tanti altri volontari che negli anni successivi si sono avvicinati alla Caritas, un punto di riferimento certo per tante persone – soprattutto anziani – che si rivolgevano e si rivolgono costantemente al CdA e, con il suo carattere aperto schietto e sereno, ha saputo "contagiare" quanti sono stati suoi vicini nel servizio di carità in tantissime occasioni. Per questo è stata un esempio importante per molte persone, anche per i tantissimi giovani che, dal 1986 fino a qualche tempo fa, hanno svolto il loro servizio civile in Caritas come obiettori di coscienza.
Dalla scorsa estate, nel periodo primaverile-estivo, Lidia "ritorna" alle sue montagne per stare vivere nel suo ambiente di origine ma adesso, nel periodo invernale, è ancora a Trieste ed ogni tanto, a seconda delle

sue possibilità, continua ad essere presente in Caritas, per donare il suo tempo, la sua esperienza e soprattutto la sua grande umanità.

Trieste, 9 dicembre 2005

“In una società dell’abbondanza, la povertà non si misura solo in base al reddito di cui si dispone o al livello di vita di cui si gode.
Ma vi è pure una povertà che si riferisce alle condizioni di vita, al fatto di sentirsi respinti dall’evoluzione, dal progresso, dalla cultura, dalle responsabilità…
La povertà non è solo quella del denaro, ma anche la mancanza di salute, la solitudine affettiva, l’insuccesso professionale, l’assenza di relazioni, gli handicap fisici e mentali, le sventure familiari e tutte le frustrazioni che provengono da una incapacità di integrarsi nel gruppo umano più prossimo.
In definitiva il povero è colui che non conta nulla, che non viene mai ascoltato, di cui si dispone senza domandare il suo parere e che si chiude in un isolamento così dolorosamente sofferto che può arrivare talora ai gesti irreparabili della disperazione”.

Paolo VI
in un discorso ai Direttori delle Caritas diocesane

# Il Centro d'ascolto

## uno degli strumenti che attua il metodo pastorale ascoltare, osservare, discernere per animare

***PRESUPPOSTI BIBLICO-TEOLOGICI E PASTORALI***

*Don Salvatore Ferdinandi*
*(Responsabile Servizio Promozione Caritas di Caritas Italiana)*

## 1. L'importanza dell'assunzione di un metodo secondo il magistero

La serie di eventi di forte rilievo che si sono venuti verificando in questi ultimi decenni: il grande processo di cambiamento della società tuttora in corso; l'ecclesiologia elaborata dal Concilio Vaticano II nella *Lumen gentium* e nella *Gaudium et spes* con una progressiva presa di coscienza del rapporto chiesa–mondo; la caratterizzazione sempre più multiculturale, multietnica, multireligiosa della società in un contesto di globalizzazione; la crescente sensibilità nei riguardi dei testimoni più che dei maestri; sono tutti elementi che esigono un ripensamento, una riqualificazione del servizio pastorale e, di conseguenza, l'utilizzo di uno specifico metodo pastorale.

La *nuova evangelizzazione,* e il *"Comunicare il Vangelo in un mondo che cambia"*[1], è un fatto che sempre più interpella l'intera realtà ecclesiale all'inizio di questo terzo millennio, è un impegno che non può essere eluso. Per di più, secondo quanto diceva Giovanni Paolo II, si tratta di una evangelizzazione che dovrebbe passare attraverso il *Vangelo della carità.*

> "Senza questa forma di evangelizzazione, compiuta attraverso la carità e la testimonianza della povertà cristiana, l'annuncio del Vangelo, che pur è la prima carità, rischia di essere incompreso o di affogare in quel mare di parole a cui l'odierna società della comunicazione quotidianamente ci espone. La carità delle *opere* assicura una forza inequivocabile alla carità delle *parole*"[2].

---

1 *Comunicare il vangelo in un mondo che cambia,* è il titolo degli *Orientamenti pastorali dell'Episcopato italiano per il primo decennio del Duemila.* CEI, EDB Bologna 2001.
2 *Novo Millennio Ineunte (NMI)*, n. 49.

Già nel documento *La Chiesa italiana e le prospettive del paese* del 1981, veniva affermato di essere sempre più consapevoli che "potremo collocarci in modo giusto nella realtà attuale se, innanzitutto, saremo credibili"[3]. Come fatto essenziale però, "bisogna decidere di ripartire dagli 'ultimi', che sono il segno drammatico della crisi attuale"[4].
Negli *Orientamenti pastorali per gli anni* '90 – *Evangelizzazione e testimonianza della carità* – i vescovi avevano affermato:

> "L'evangelizzazione e la testimonianza della carità esigono oggi, come primo passo da compiere, la crescita di una comunità cristiana che manifesti in se stessa, con la vita e con le opere, il vangelo della carità"[5].

Nella *Novo millennio ineunte*, con cui Giovanni Paolo II all'inizio del terzo millennio presentava l'aprirsi di un nuovo tratto di cammino per la Chiesa, con le linee programmatiche che devono qualificarne l'impegno, si afferma:

> "Se siamo ripartiti davvero dalla contemplazione di Cristo, dovremmo saperlo scorgere soprattutto nel volto di coloro con i quali egli stesso ha voluto identificarsi: «Ho avuto fame e mi avete dato da mangiare, ho avuto sete e mi avete dato da bere; ero forestiero e mi avete ospitato, nudo e mi avete vestito,malato e mi avete visitato, carcerato e siete venuti a trovarmi» (Mt 25, 35-36). Questa pagina non è un semplice invito alla carità: è una pagina di cristologia, che proietta un fascio di luce sul mistero di Cristo. Su questa pagina, non meno che sul versante dell'ortodossia, la Chiesa misura la sua fedeltà di Sposa di Cristo"[6].

Quanto evidenziato nei documenti dell'Episcopato italiano di questi ultimi decenni, in modo corale è stato sottolineato ai Convegni ecclesiali, richiamando queste *precise scelte di fondo*:
*"osservare"* la realtà (Loreto '85), *"discernimento comunitario"* (Palermo '95), assunzione di un *"metodo di lavoro"* (Verona '06)[7].
La Caritas, organismo pastorale deputato a promuovere la testimonianza della carità della comunità cristiana, fin dall'inizio si è impegnata, oltre che sul versante operativo in risposta ai bisogni, anche e soprattutto su quello pedagogico e di sensibilizzazione. In questo suo essere coscienza educativa di una carità collegata alla giustizia e alla pace, ha avvertito la necessità di assumere il metodo dell'ascolto, dell'osserva-

3 *La Chiesa Italiana e le prospettive del paese (CiPP*), n. 12, in *Enchiridion CEI* (ECEI), 3/764.
4 Ivi. n. 4, in *ECEI* 3/756.
5 *ETC*, n. 26, in *ECEI* 4/ 2744.
6 *NMI*, n. 49.
7 Cf. CEI, *Rigenerati per una speranza viva: testimoni del grande «sì» di Dio all'uomo. Nota pastorale dell'episcopato italiano dopo il 4° Convegno ecclesiale nazionale, mn.4.*

zione e del discernimento, finalizzato ad animare la comunità cristiana ed il territorio alla solidarietà, alla condivisione ed alla prossimità.

## 2. Un metodo secondo lo stile di Dio

Il metodo scelto dalla Caritas non è originale, ma si rifà al comportamento di Dio stesso che, fin dall'Antico Testamento, manifesta l'assunzione di un metodo fatto di *ascolto*, di *osservazione* e di *discernimento*, finalizzato a realizzare interventi di liberazione e salvezza del popolo e ad educare il popolo a fare altrettanto.
Emblematico a questo riguardo è ciò che Dio rivela a Mosè:
*"Ho osservato la miseria del mio popolo in Egitto e ho udito il suo grido a causa dei suoi sorveglianti; conosco infatti le sue sofferenze. Sono sceso per liberarlo dalla mano dell'Egitto e per farlo uscire da questo paese verso un paese bello e spazioso, verso un paese dove scorre latte e miele…" (Es 3,7-8).*
Inoltre, mentre Dio si fa attento, ascolta ed osserva la condizione dell'uomo, nel contempo educa l'uomo all'ascolto della sua parola, dei suoi insegnamenti. *"ascolta, Israele: il Signore è uno solo. Tu amerai il Signore tuo Dio con tutto il cuore, con tutta l'anima e con tutte le forze (Deut. 6,4-5).*
Si tratta di un ascolto di Dio che l'uomo è chiamato ad attuare, perché a sua volta sia in grado di rapportarsi con i propri simili in termini di rispetto, di benevolenza, di amore.
*"Non ti vendicherai e non serberai rancore, ma amerai il tuo prossimo come te stesso" (Lev. 19, 18).*

### 2.1 Un metodo e uno stile assunto da Gesù

Fortemente significativi sono il metodo e la pedagogia che emergono dalle parabole che Gesù racconta, per fare in modo che il suo insegnamento sia capace di raggiungere i più diversi ascoltatori.
Emblematica per tutte, è la parabola del buon samaritano (Lc 10, 30ss), nella quale Gesù ci presenta i tratti di un metodo pastorale che in quattro fasi va dalla rilevazione del fatto al coinvolgimento della comunità.

a) *Il fatto. "Un uomo scendeva da Gerusalemme a Gerico e incappò nei briganti che lo spogliarono, lo percossero e poi se ne andarono lasciandolo mezzo morto".*

È il saper ASCOLTARE ogni forma di emergenza che irrompe nel quotidiano sul territorio e altrove.

b) *La constatazione del fatto. "Un Samaritano, che era in viaggio, passandogli accanto lo vide e ne ebbe compassione".*

È l'entrare dentro il fatto, è l'OSSERVARE, il rendersi conto, facendo una ricognizione dei dati significativi che fanno percepire la portata della situazione.

c) *Il prendersi cura. "Gli si fece vicino, gli fasciò le ferite versandovi olio e vino; poi, caricatolo sul suo giumento, lo portò a una locanda e si prese cura di lui".*

È il fermarsi, il DISCERNERE, il capire e il decidersi, per farsi carico della situazione conosciuta e offrire una prima risposta di liberazione.

d) *Il coinvolgimento della comunità."Il giorno seguente estrasse due denari e li diede all'albergatore, dicendo: «Abbi cura di lui e ciò che spenderai in più te lo rifonderò al mio ritorno».*

Dai commentatori, la locanda è indicata come l'immagine della comunità. È evidenziata quindi l'azione di animare, di far prendere consapevolezza, di coinvolgere la comunità, perché si esprima in carità che accoglie, condivide e offre quella salvezza che a sua volta ha ricevuto da Dio.

Il *"Va e anche tu fa' lo stesso"* è l'invito a far nostro questo stile, per abitare in modo adeguato sia singolarmente che comunitariamente, le più diverse situazioni di vita ed il territorio.

Oltre alle parabole, uno degli aspetti più caratteristici nella vita di Gesù sono i suoi incontri: sulle strade, nelle piazze, sulle rive del lago, in città e nei paesi, con i discepoli, con le donne, con i bambini, con i peccatori (Cf. Mt 8,1-15; 14,13-14; 15,32-38; Mc 6,31.44; 10,14; Lc 4,42-43; 7,12; 9,11-17; 21,2ss; Gv 6,1-13). La vita di Gesù è fatta di incontri, di una molteplicità di relazioni con ogni tipo di persone.

L'incontro di Gesù con Zaccheo il pubblicano (Lc. 19, 1-10), sia da parte di Gesù che alza lo sguardo e si rivolge a Zaccheo, sia da parte di Zaccheo che oltre a vedere, accoglie Gesù, discerne, decide, si converte, è paradigmatico di tutti gli incontri realizzati da Gesù.

Infatti, tutti gli incontri di Gesù si svolgono sulla base dell'osservazione, dell'ascolto, del discernimento, per arrivare ad un punto focale: da parte di Gesù, l'offerta della verità, della luce, della salvezza. Da parte dei suoi interlocutori, rimane la decisione di accogliere quanto offerto come opportunità per iniziare un nuovo cammino.

## 3. Il metodo pastorale della Caritas: ascoltare osservare discernere

È sul modello sopra evidenziato, che la Caritas ha costruito il metodo fatto di ascolto, di osservazione e di discernimento, per realizzare il servizio che le è proprio come organismo pastorale. Già il Concilio vat. II, nella *Gaudium et spes*, aveva richiamato il metodo "vedere-giudicare-agire", ricordando a tutta l'azione pastorale della Chiesa l'importanza di *sintonizzarsi* con il vissuto degli uomini di oggi.

La recente *Nota pastorale "Il volto missionario delle parrocchie in un modo che cambia"*, afferma che dobbiamo affrontare questi snodi essenziali:

- "Come intercettare i nuovi «*luoghi*» dell'esperienza umana così difficili e dispersi"?
- "Come accogliere e accompagnare le persone, *tessendo trame di solidarietà* in nome di un vangelo di verità e carità"?
- "Come far sì che la parrocchia sia porta di accesso al vangelo *per tutti*"?
- "Come sfuggire al pericolo di ridursi a gestire il folklore religioso o il bisogno del sacro"?[8].La risposta a tali interrogativi si può cogliere proprio attraverso l'assunzione di un metodo basato sull'ascolto, l'osservazione e il discernimento. Si tratta di elementi che vivono un'interdipendenza circolare, indispensabili per essere in grado di progettare, promuovere e realizzare interventi pastorali appropriati ed efficaci, sia nella risposta ai bisogni, sia nell'animare e coinvolgere la comunità. Anche la verifica dei risultati raggiunti e delle difficoltà incontrate è possibile solo se si è partiti dall'ascolto e dall'osservazione delle diverse realtà, se sono state messe in campo azioni conseguenti. Il metodo risulta particolarmente efficace anche perché permette di dare sistematicità e concretezza al lavoro.

Inoltre, per la Caritas ascoltare osservare e discernere non è soltanto un metodo, ma un *percorso educativo* che nasce da relazioni e porta a nuove relazioni in mezzo ai tanti interrogativi e alle diverse domande che ogni incontro e relazione sollecitano. È un *stile* per affrontare gli avvenimenti, riconoscendo in essi non semplicemente "il caso", ma "*il segno dei tempi*", "*la Provvidenza*", "*Dio che ci interpella*", "*la sua salvezza da offrire*" ad ogni persona in difficoltà.

8 Cfr. Il volto missionario delle parrocchie in un mondo che cambia, n.4.

Ascoltare, osservare, discernere, significa cogliere gli avvenimenti come "*sacramenti*": non soltanto luoghi di incontro, ma *luoghi di incontro tra Dio e l'uomo.*
Dio è nella quotidianità dei nostri incontri al Centro di ascolto e nel nostro osservare e vedere, capire e accompagnare le persone. Questo ci chiede di essere "aperti" a tutta la realtà: agli altri, al forestiero, agli imprevisti, alla storia, a Dio.
Ciò significa che la carità non si può "dedurre", ma si costruisce sugli incontri, sulle relazioni, sul nuovo, sapendo scegliere, con una preferenza per i poveri. La scelta dei poveri nasce proprio dall'ascolto intenso e disponibile, umile e rispettoso; dallo studio, dalla ricerca, dal confronto dei dati; dalla scelta non più facile, ma più impegnativa: quella del dono, della condivisione. La scelta della carità. È la scelta coraggiosa di "Zaccheo" e del samaritano.

## 3.1 Ascoltare è... per...

Ascoltare è il primo passo per entrare in relazione, per fare spazio non solo all'altro che incontro, ma anche alla realtà che ho intorno. Ascoltare non è quindi una modalità riservata all' "operatore Caritas", ma uno stile che dovrebbe contraddistinguere la comunità cristiana e i suoi componenti: un tratto profondo della sua spiritualità. La persona si costruisce progressivamente attraverso l'ascolto.
Ascoltare è *simpatizzare*, è stare in sintonia con l'altra persona. È condivisione, è partecipazione, è prendere parte, è lasciarsi ferire dalla parola, dalla vita che ci viene raccontata. Non si può uscire dai luoghi di ascolto dei poveri o dalla liturgia domenicale, senza che almeno una traccia, una provocazione, un invito al nostro cambiamento, siano rimasti nella nostra vita.
Ascoltare è cogliere la sostanza di tanti segnali, e presuppone avere l'*orecchio e l'occhio libero* da superficialità, disinteresse, pregiudizi, disimpegno, egoismi, chiusure, …
L'ascolto è un atteggiamento fondamentale nella vita di una comunità cristiana, per favorire cammini di cambiamento e di conversione, la costruzione di relazioni ricche di attenzione, di fraternità, di comunione. Per rendere la comunità capace di essere costantemente attenta e accogliente nei confronti dei tanti poveri che la interpellano all'interno del territorio e altrove.

Un cristiano che non sa ascoltare la parola di Dio e le parole degli uomini, non matura nella fede, non cammina sulle strade della carità, non vive di speranza perché scade nell'abitudinarietà.
L'ascolto in Caritas ha un "luogo privilegiato" per esprimersi: il Centro d'ascolto; ma ha anche dei "soggetti preferenziali": i poveri.
La sfida del nostro ascoltare i poveri viene dal rilevare, segnalare, dentro il quotidiano del nostro servire, il valore evangelico della povertà, rimasto in ombra. Indicare cioè con i fatti la povertà come "disponibilità ad amare, nonostante tutto" (nonostante la diversità, l'illegalità, l'insicurezza…). La disponibilità ad andare oltre i pregiudizi, le cose, il mondo, oltre se stessi, riscoprendo il valore della relazione, della comunione, dell'essere Chiesa.

## 3.2 Osservare è… per…

Nel contesto attuale caratterizzato dalla fretta e dall'indifferenza, la capacità di osservare sistematicamente le caratteristiche e l'evoluzione delle situazioni di povertà, di disagio, di emarginazione e di esclusione sociale assume particolare rilievo. Tale atteggiamento contribuisce in modo determinante a fare si che l'amore preferenziale per i poveri costituisca effettivamente "un criterio di discernimento pastorale nella prassi della chiesa" e che sia sentito come "compito di tutta la comunità cristiana, in ogni sua componente ed espressione" (Cf. ETC n. 47-48).
È dal diverso modo di osservare, più o meno attento e "solidale", che possono derivare scelte anche molto diverse, come illustrato nella parabola del buon Samaritano.
Si può programmare la pastorale della carità e non solo, se si scelgono priorità e obiettivi, evitando i rischi delle impressioni soggettive, della rincorsa alle emergenze, del non andare mai alle radici dei problemi.
Nella nostra società si stanno manifestando fenomeni di povertà nuovi rispetto anche al recente passato (es. fenomeni connessi ai flussi migratori, alcuni aspetti del disagio giovanile...), che spesso le comunità cristiane non sanno come affrontare (con la conseguenza che magari si reagisce con paura, con diffidenza...). Inoltre, sono ancora presenti fenomeni di povertà "tradizionale", che si pensavano superati una volta per tutte.
È anche in atto un profondo processo di riforma dello Stato sociale e delle reti di protezione per le fasce più deboli della popolazione, con

un impatto sempre più pesante sulle loro condizioni di vita. Si tratta di una situazione che va seguita con molta attenzione.
L'osservazione delle povertà e delle risorse, prima che a "fare" delle attività, serve ad "essere" Chiesa. Infatti, il "fare" è possibile solo dopo aver conosciuto, analizzato la realtà e dopo aver riflettuto sul proprio "essere".
In un contesto sociale e culturale segnato da una progressiva perdita dei valori, l'osservazione delle povertà e delle risorse si pone come strumento per rinnovare l'attenzione agli "ultimi" e agli emarginati e nel contempo individuare risorse da mobilitare, nella linea della promozione della cultura della solidarietà. In questa ottica, le attività di osservazione possono aiutare a riscoprire il valore autentico della carità cristiana e valori che risultano tali anche per i non credenti, quali il bene comune, la tolleranza, la giustizia sociale, la corresponsabilità, il senso civico, ecc. Come anche ad impegnare risorse umane, economiche e strutturali, presenti sul territorio.
L'osservazione in Caritas ha un "luogo privilegiato" per esprimersi: l'Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse (OPR).

## 3.3 discernere è... per...

Discernere è leggere e comprendere con competenza umana e con criteri di fede le situazioni di povertà; è individuare ed analizzare i meccanismi, le cause, le "strutture di peccato", che generano povertà; è anche promuovere modi e forme specifiche per sensibilizzare, responsabilizzare e coinvolgere la comunità.
Discernere è valutare i bisogni esistenti e la concretezza delle risposte di liberazione a livello territoriale; studiare, stimolare, accogliere, coordinare i modi con cui la comunità cristiana si rapporta con i problemi e le tematiche relative allo stato sociale.
Discernere è distinguere, decidere, accogliere responsabilità, competenze, coinvolgimenti, riguardo alle problematiche presenti sul territorio. Permette anche di offrire agli Uffici pastorali diocesani e ad altri organismi supporto e indirizzo. In sostanza, il discernimento favorisce la progettazione ed il lavoro in rete con i vari soggetti pastorali e la comunità civile.
Discernere, per animare e coinvolgere la comunità cristiana, per valutare la consistenza delle politiche sociali in rapporto ai bisogni; per curare in modo specifico la formazione degli operatori sul tema della

pastorale della carità e delle politiche sociali; per acquisire uno stile progettuale che esca dalla logica dell'emergenza e nasca dall'analisi attenta della realtà; per costruire reti di solidarietà all'interno di un orizzonte partecipativo e di valorizzazione dell'esistente; per individuare scelte significative e concrete che portino alla costruzione di una *società più solidale, attenta alla tutela dei soggetti deboli.*
Inoltre, discernere permette di individuare responsabilità, competenze, coinvolgimenti, riguardo alle problematiche presenti sul territorio, in modo che ci sia il confronto e lo scambio di informazioni su quello che viene realizzato e messo in atto a livello territoriale.
Ogni battezzato è chiamato a realizzare questo discernimento, che richiede anche scelta di atteggiamenti e di posizioni non sempre in sintonia con l'opinione pubblica, la capacità di dissociarsi da alcune politiche strumentali o di parte, la denuncia di ciò che offende la dignità della persona o tradisce la giustizia, il coraggio di andare contro corrente.
Il discernimento chiede oggi al cristiano non solo di ascoltare e osservare, ma anche di "scegliere" di lavorare con chi ama la città e nella città si pone a servizio dei più deboli; con chi non si chiude ai poveri, ma li accoglie riconoscendone la piena dignità.
Inoltre, non va dimenticato che le scelte del cristiano di oggi richiedono un'attenzione ai nuovi scenari europei e internazionali, a cui guardare non solamente per interessi economici, ma soprattutto per condividere una nuova politica internazionale in grado di trasformare i meccanismi perversi di sfruttamento in scelte all'insegna della solidarietà e della condivisione.
In sostanza, il discernimento poggia su una nuova "responsabilità sociale", che il cristiano non può delegare a nessuno.
Il discernimento in Caritas ha un "luogo privilegiato" per esprimersi: il LABORATORIO per la promozione delle Caritas parrocchiali.

## 4. Il Centro di ascolto uno dei tre strumenti pastorali propri

Come sopra accennato, la Caritas, per realizzare il proprio mandato in riferimento ai poveri e all'animazione della comunità e del territorio, utilizza tre strumenti/luoghi pastorali: il **Centro di Ascolto,** l'**Osservatorio delle povertà e delle risorse** ed il **Laboratorio.** Si tratta di

strumenti che caratterizzano fortemente la Caritas, in quanto luoghi in cui ordinariamente si fa esperienza del metodo pastorale ascoltare, osservare, discernere per animare.
Dei tre strumenti, in questo specifico contesto vengono delineati i tratti caratteristici del primo: il Centro di ascolto.

# Il Centro di Ascolto

## 1. Identità

Il Centro di ascolto è promosso dalla Caritas diocesana ed è il luogo dove la comunità cristiana incontra e ascolta quotidianamente le persone che vivono uno stato di disagio. È una "porta aperta al territorio" che esprime attenzione alla persona, accoglienza e prossimità.
È composto da un'équipe (operatori e un responsabile); si incontra con periodicità per accompagnare in modo armonico le persone incontrate.
Vi possono essere Centri di accolto diocesani, oppure Centri di Ascolto localizzati in dimensioni territoriali più ristrette (vicarie, zone pastorali, parrocchie, ecc.).
È importante considerare che un Centro di Ascolto diocesano **non è sostitutivo** dei centri di ascolto più piccoli. Come anche, il Centro di ascolto diocesano **non assume alcun ruolo di delega da parte delle parrocchie.**

## 2. Funzioni

– **Ascolto.** Il Centro di Ascolto fa dell'ascolto il suo modo proprio di servizio: serve ascoltando. Il suo "fare" prevalente è l'incontro e l'ascolto delle persone, cuore della relazione di aiuto.
  In questa dinamica, chi ascolta e chi è ascoltato viene coinvolto, con ruoli diversi, in un progetto che punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno, attraverso la ricerca delle soluzioni più adeguate.
– **Accoglienza.** L'ascolto presuppone la capacità di accogliere la persona, di saper farle spazio mettendola a proporlo agio perché possa

parlare, entrare in relazione e manifestare la propria situazione, i propri bisogni.

– **Presa in carico.** Dall'ascolto e dall'accoglienza incondizionata della persona nella sua integrità, consegue la presa in carico delle storie di sofferenza e la definizione di un progetto di "liberazione" nel quale la persona in difficoltà possa essere protagonista.
– **Prima risposta.** Ai bisogni più urgenti individuati, si può dare risposta attraverso la rete di servizi presenti sul territorio e il coinvolgimento delle comunità parrocchiali.
– **Orientamento.** Le persone ascoltate, vanno orientate verso una rilettura delle reali esigenze e verso una ricerca delle soluzioni più indicate attraverso i servizi più adeguati presenti sul territorio.
– **Accompagnamento.** Chi, nella difficoltà, sperimenta la mancanza di punti di riferimento e di interlocutori in grado di restituire la speranza di un cambiamento, ha bisogno di essere accompagnato per non disorientarsi e scoraggiarsi.
  In concreto, accompagnare significa mettere in contatto la persona con i servizi presenti sul territorio; attivare tutte le risorse possibili, a cominciare da quelle della persona accolta; puntare sulla costruzione di una rete di solidarietà in cui gioca un ruolo fondamentale la comunità di appartenenza.

## 3. Compiti

**Il Centro di ascolto diocesano**, svolge, unitamente al servizio ai poveri, **un servizio di animazione** delle comunità cristiane e promuove reti di solidarietà, soprattutto in termini di:

– **sussidiarietà:** rivolge il servizio a persone che vivono in condizione di povertà e che non hanno (ancora) trovato accoglienza e ascolto nella comunità parrocchiale;
– **coinvolgimento:** contemporaneamente al servizio di ascolto, si pone in dialogo con i Centri di ascolto parrocchiali, vicariali o zonali o con le singole parrocchie, per accompagnare le persone incontrate e ascoltate all'interno delle proprie comunità di appartenenza, perché se ne faccino carico in termini progettuali.

**Il Centro di Ascolto diocesano opera in rapporto con gli altri strumenti pastorali propri: l'Osservatorio delle povertà e delle risorse e il Laboratorio Promozione Caritas.**

È importante che il responsabile del Centro di Ascolto della Caritas diocesana partecipi attivamente alla vita della Caritas diocesana medesima, alla sua programmazione, alla sua funzione prevalentemente rivolta all'animazione dei poveri, della chiesa e del mondo.
In modo particolare, il lavoro del Centro di Ascolto è profondamente legato a quello degli altri due strumenti pastorali, l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse e il LABORATORIO per la promozione delle Caritas parrocchiali.
Tale rapporto può strutturarsi meglio attraverso le seguenti forme di collaborazione:

a) lettura condivisa delle povertà, attraverso modalità di lavoro comuni a livello nazionale o diocesano (es.: raccogliere i dati sugli utenti attraverso un apposito programma informatico);
b) valorizzazione degli incontri quotidiani, in vista di comporre un quadro complessivo dei problemi sociali del territorio;
c) monitoraggio del livello di coinvolgimento delle parrocchie, nella loro capacità di farsi carico delle situazioni di povertà del loro territorio;
d) collaborazione attiva nella promozione delle Caritas parrocchiali, nell'avvio di centri di Ascolto o altri punti di ascolto o diverse forme di ascolto da parte delle medesime;
e) segnalazione di emergenze sociali, su cui sensibilizzare e attivare le comunità parrocchiali;
f) coordinamento dei vari punti di ascolto parrocchiali/zonali/vicariali;
g) promozione e cura della formazione dei volontari parrocchiali.

**Il Centro di Ascolto è in rapporto con gli altri soggetti presenti sul territorio.**
Il coordinatore del Centro di ascolto si pone in contatto con le Associazioni di volontariato, i Gruppi e i Servizi sociali presenti sul territorio, per creare una rete di solidarietà capace di ottimizzare le risorse e attivare risposte differenziare a secondo dei bisogni che vengono individuati.
Con questi soggetti costruisce progettualità finalizzate a dare riposte significative ed efficaci, in termini di riabilitazione e sviluppo delle persone in difficoltà incontrate.

significa anche parlare di spazi adatti agli incontri con le persone, alla riservatezza per i colloqui, all'accoglienza non frettolosa delle persone, tutte condizioni queste che con fatica si ritrovavano nella sistemazione precedente a quella attuale. Gli spazi erano quelli che potevano essere allora.
Va ricordato che agli inizi – era il 1989 – il Centro d'Ascolto era sistemato in via Cavana 16/a, al pianterreno del palazzo vescovile, insieme all'Ufficio Missionario, là dove oggi c'è l'ACCRI; certo, allora era stato appena avviato il Centro d'Ascolto e non c'era quindi tanta affluenza di persone come avviene oggi.

Dopo un anno, tutta la Caritas si trasferì al n. 15 sempre di via Cavana (dov'è oggi); era parte di un appartamento di proprietà di Comunione e Liberazione affittato alla Diocesi. Più tardi fu messo in vendita e quindi acquistato dalla Diocesi.

Per diversi anni, con spostamenti interni, a seconda dei bisogni che si manifestavano, il CdA utilizzava una stanzetta ed un altro spazio, in una stanza senza finestre: gli spazi erano quelli che potevano essere allora.

Più tardi ci fu l'opportunità di utilizzare due stanzette all'interno del salone, fino ad allora occupate dall'Ufficio Stampa e dall'Ufficio di Coordinamento Pastorale della Diocesi, perché questi avevano trovato sistemazione all'interno della Curia Vescovile. Questa soluzione portò un po' di riservatezza rispetto a prima, anche se la soluzione non era ancora soddisfacente; in ciascuna delle due stanza a disposizione del CdA spesso si facevano due colloqui contemporaneamente, con parecchi disagi, quindi.

Solamente alla fine del 2005 si decise di mettere mano ad una diversa sistemazione di quegli ambienti, utilizzando anche parte dell'appartamento già adibito a comunità degli obiettori di coscienza; questi, infatti, non c'erano più: quella esperienza era ormai finita, con l'abolizione del servizio di leva obbligatorio.

Furono trovati i necessari finanziamenti, parte provenienti da Caritas Italiana nell'ambito dei progetti otto per mille speciale Italia, parte con risorse proprie della Caritas.

Sulla base di un progetto predisposto da Marco e realizzato da alcuni artigiani amici della Caritas, insieme agli operatori e volontari Demetrio, Reno, Gino, Massimo, Erik, coordinati da Stefano, nei primi mesi del 2006 si sono

fatti i lavori per la nuova sistemazione del Centro d'Ascolto.

Così fu possibile dare finalmente un nuovo volto al Centro d'Ascolto: quattro stanze autonome, per i colloqui individuali, uno spazio per l'attesa delle persone accolte e quanto necessario per la sistemazione dell'archivio delle tantissime persone accolte in tutti questi anni.

Questo fu inaugurato dal vescovo mons. Eugenio Ravigani nel giugno del 2006, intitolandolo a Sergio Peschier, il primo volontario e responsabile di questo servizio, presso il quale prestò la sua opera per sette anni, fino alla sua morte improvvisa avvenuta il 25 ottobre 1997.

Grafica cafeine.it

Stampato presso la Tipografia del Villaggio del Fanciullo – Opicina (TS)

“La tua relazione con le singole persone nell’azione gratuita è ispirata ai principi del dono inteso come assistenza, beneficenza, paternalismo o invece, alla loro promozione affinché riassumano dignità, diritti, responsabilità della propria vita; il tuo lavoro con loro è nella prospettiva di costruire una nuova comunità sociale; è il tuo contributo volto alla rimozione delle cause della sofferenza?”

Primo Mazzolari
*La parola ai poveri*