



VOLTI DI COMUNITÀ

PERSONE, INCONTRI E RESPONSABILITÀ

X Rapporto 2018

**sulle povertà incontrate nei servizi Caritas
e Fondazione Comunità Solidale**

Caritas diocesana di Trento e Fondazione Comunità Solidale

Via F. Barbacovi 4, Trento

caritas@diocesitn.it – comunitasolidale@diocesitn.it

PRESENTAZIONE

Quel grido che chiede ascolto

“**C**ome mai il grido dei poveri, che sale fino al cospetto di Dio, non riesce ad arrivare alle nostre orecchie e ci lascia indifferenti e impassibili? Siamo chiamati a un serio esame di coscienza per capire se siamo davvero capaci di ascoltare i poveri”. Papa Francesco, nel Messaggio per la II Giornata Mondiale dei Poveri (18 novembre 2018) mette a nudo ancora una volta il rischio costante di un’incoerenza diffusa, a cominciare dalla Chiesa: spendersi in proclami e ammonimenti, più che in testimonianza concreta.

È pur vero che ascoltare il grido del povero, oggi, significa saperlo distinguere in quel flusso indistinto in cui ogni voce, complice la ribalta digitale, tende a sopraffare l'altra. Vince chi urla di più. Il povero, invece, grida, ma rischia di rimanere inascoltato. I poveri ci impongono occhi e orecchi nuovi. Più che nel passato, essi camminano tra noi ma, spesso, non ce ne accorgiamo. Anche perché è mutato il concetto stesso di povertà, non più ferma al solo dato materiale, ma estesa a tante pieghe della vita, di frequente dentro un disagio psicologico e relazionale diffuso.

Anche per questo il Papa ha voluto una giornata non *della povertà*, ma *dei poveri*. Dobbiamo passare dalla povertà, intesa come problema, ai volti dei poveri. Volti di persone con nome e cognome: solo se il povero acquista un'identità personale, si può iniziare ad aiutarlo. Tutti siamo bisognosi e fatti per interagire, ma occorre riscoprire il valore del collaborare come condizione per dare qualità al vivere e concretezza alle decisioni. Sogno una Chiesa dove tutti siano impegnati sul fronte del farsi prossimo: è un impegno che riguarda la collettività e può diventare il terreno sul quale ricostruire coesione sociale, avviando processi creativi e innovativi. In questa direzione si colloca anche la provocazione che vado ribadendo da qualche tempo. Papa Francesco sogna una Chiesa povera e per i poveri, io sogno che “scompaia” la Caritas e cresca la Chiesa diocesana che fa la carità. Senza deleghe di comodo, “tanto c'è qualcuno che ci pensa”. Il povero deve inquietare tutti, ogni credente. E deve spingerci, pure, a indagare le cause remote della povertà, quand'essa - ribadisce ancora Francesco - ha il volto di donne, uomini e bambini sfruttati per vili interessi, calpestati dalle logiche perverse del potere e del denaro. Questo vorrebbe essere lo spirito della Chiesa trentina attraverso l'operato quotidiano di Caritas e Fondazione Comunità Solidale. Tale Rapporto ne dà conto, ma senza presunzioni, tutt'altro. Come sottolinea anche Roberto Calzà, ex Direttore di Caritas diocesana, il servizio ai poveri dev'essere segno distintivo di una comunità:

lontano da essere una nota di merito, deve rappresentare uno stile di vita che unisce, che ci fa riconoscere come membri della stessa collettività. Non a caso l'opera ecclesiale in quest'ambito si realizza sempre in rete con enti pubblici e realtà del privato-sociale diffuse sul territorio. Perché, riprendendo un pensiero di don Giuseppe Nervo, fondatore di Caritas italiana, non ci sono i poveri delle parrocchie e quelli del Comune; così come la povertà non ha i colori della religione o del partito politico. Chiama in causa tutti. Ciò che importa è solo la persona e il suo grido, al quale dare risposta.

+ **Arcivescovo Lauro**



1. IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO

1.1 Contesto socio economico e vulnerabilità in Trentino

Per definire il contesto socio-economico in cui si inserisce il lavoro di Caritas e Fondazione Comunità Solidale (nel testo anche FCS) appare opportuno fare riferimento alla recente Relazione della *IV Commissione Permanente di indagine sul tema della vulnerabilità sociale in Trentino*, che mira ad individuare le modalità di intervento più opportune sul tema, in attuazione della mozione n. 124 del 10 maggio 2016, approvata il 3 luglio 2016 dal Consiglio della Provincia Autonoma di Trento¹.

Si tratta di un documento frutto del confronto tra l'Assessore alla Salute e Politiche Sociali, il Servizio Politiche Sociali della Provincia, la Fondazione Franco Demarchi e alcuni rappresentanti del Consiglio Provinciale, che hanno individuato le categorie sociali più inclini ai rischi di vulnerabilità sociale su cui focalizzare l'attenzione. In un secondo tempo, la stessa Commissione si è rivolta ai principali soggetti istituzionali e alle realtà provinciali maggiormente impegnate nella prestazione di servizi di contrasto alla vulnerabilità sociale, con l'intento di definire il contesto, individuare gli strumenti e le azioni messi in atto. In questo frangente ha collaborato anche Caritas Diocesana.

Nella Relazione conseguente emerge come, pur mantenendo una condizione sostanzialmente positiva nel quadro nazionale, i dati del contesto socio-economico trentino hanno dimostrato nel tempo un progressivo acuirsi della vulnerabilità sociale. Se altre aree del Paese dimostrano in generale una stabilità di lungo periodo negli indicatori di vulnerabilità, la provincia di Trento ha visto aumentare il rischio di povertà, esclusione sociale e grave deprivazione materiale. Ad essere a rischio non sono più esclusivamente le classi sociali svantaggiate, ma il fenomeno si è progressivamente esteso anche alla classe media: *“in sintesi si potrebbe dire che si è assistito ad un peggioramento che ha riguardato un po' tutti”*.

Secondo i dati ISPAT riportati nella Relazione, nel 2007 l'indice del rischio di povertà o di esclusione sociale per il Trentino era del 7,5%, mentre il dato nazionale era del 26% e per le regioni del nord-est era del 14,6%. Nel 2015 lo stesso indice ha raggiunto il dato del 15,8% per il Trentino, il 28,7% per l'Italia e il 15,9% per le regioni del

1. *“La Vulnerabilità sociale in Trentino. Una relazione della IV Commissione permanente”*, consultabile al link <https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/documenti-studi-e-ricerche/archivio/Pages/20180724.aspx?zid=929d1a86-c922-4c60-9c8e-2ea441ba55e5>

nord-est. La rilevazione ISPAT mostra una condizione di rischio povertà o di esclusione sociale per il Trentino che resta quindi su livelli pari alla metà di quelli nazionali, ma che è cresciuta del doppio dal 2007 al 2015 (un aumento pari a 8,3 punti percentuali a livello provinciale, confrontato con +2,7 p.p. a livello nazionale).

Altre riflessioni utili per cogliere le diversità del contesto territoriale in cui operano Caritas e Fondazione Comunità Solidale sono quelle riportate nell'allegato presentato dal *Consiglio delle autonomie locali della Provincia di Trento*², uno dei soggetti consultati dalla Commissione in fase di elaborazione della relazione.

Dall'istruttoria svolta dal Consiglio delle Autonomie Locali è possibile presentare alcuni dati relativi all'attività dei servizi sociali, seppur limitatamente alle forme più evidenti e sostanziali dei bisogni socio-assistenziali. Un prospetto relativo agli interventi dei servizi sociali evidenziano la numerosità di coloro che si rivolgono con richieste di aiuto e di sostegno variegate (problemi economici, perdita del lavoro, fragilità familiari, problemi legati all'autonomia personale, alle cure familiari, alla tutela dei minori, ecc.). In carico ai servizi nel 2016 risultano 24.839 persone, che fanno riferimento a 17.705 nuclei familiari (Cfr. Tabella 1); i nuovi accessi ai servizi nel corso del 2016 sono stati 7.361, il 29,6% del totale delle persone in carico. Più in generale sia pur con forti differenze territoriali le persone in carico ai servizi sociali fanno riferimento a circa il 4,6% della popolazione residente (dato 2016) e a circa il 6,7% dei nuclei familiari.

Ancora più significativo, al fine dell'indagine di contesto in cui si muovono i nostri servizi, è il dato relativo al **numero di nuclei familiari beneficiari di interventi economici** che distingue tra **interventi di sostegno al reddito** (*Reddito di Garanzia Sociale e intervento economico straordinario*), e **interventi economici a sostegno della famiglia** (*assegno di cura, assegno per maternità, assegno al nucleo familiare, anticipazione assegno di mantenimento a tutela dei minori*). Questo permette di distinguere tra i nuclei che ricevono un aiuto pubblico quelli che sono in condizioni di difficoltà economica conclamata e rilevante (ovvero coloro che percepiscono interventi di sostegno al reddito). Sul territorio provinciale nel 2016 i **nuclei familiari** che hanno avuto accesso al Reddito di Garanzia Sociale o all'intervento economico straordinario **sono stati 1.722 e 3.250 le famiglie** che hanno ricevuto interventi economici a sostegno della famiglia. Complessivamente i beneficiari sono stati 4.972 nuclei, ovvero il 28% delle famiglie in carico ai servizi.

2. Il documento integrale del Consiglio delle Autonomie Locali della provincia di Trento è consultabile al link <https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/documenti-studi-e-ricerche/archivio/Pages/20180724.aspx?zid=929d1a86-c922-4c60-9c8e-2ea441ba55e5> negli Allegati alla Relazione sulla Vulnerabilità sociale

Tabella 1: Distribuzione territoriale di accessi ai servizi sociali, interventi economici di sostegno al reddito, interventi economici a sostegno della famiglia, distribuiti per territori, n. individui e n. nuclei familiari – anno 2016.

	Persone e nuclei in carico ai servizi sociali		di cui interventi economici di sostegno al reddito	di cui interventi economici a sostegno della famiglia
Territori	Persone	Nuclei familiari	Nuclei familiari	Nuclei familiari
Territorio Val dell'Adige	5.369	3.908	534	720
Comune Rovereto	2094	1563	253	418
Comunità Vallagarina	2610	1956	227	452
Comunità Alto Garda e Ledro	2337	1809	168	410
Comunità Alta Valsugana e Berstol	2116	1232	147	256
Comunità Rotaliana e Königsberg	1144	990	67	180
Comunità Giudicarie	1814	1394	101	178
Comunità Val di Non	1667	1270	53	209
Comunità Valsugana e Tesino	1758	1365	50	150
Comunità Valle di Sole	934	---	14	38
Comunità Valle Laghi	362	287	24	44
Comunità Paganella	145	117	2	12
Magnifica comunità degli Altipiani Cimbri	267	201	1	24
Comun General de Fascia	340	270	10	8
Comunità Primiero	469	370	16	15
Comunità Val di Fiemme	1025	610	38	71
Comunità Val di Cembra	388	363	17	65
TOTALE	24.839	17.705	1.722	3.250

Nel contributo del Consiglio delle autonomie locali si ricorda che la Giunta Provinciale, nella “*Legge provinciale sulle politiche sociali. Primo stralcio del programma sociale provinciale 2016-2018 e finanziamento delle attività socio assistenziali di livello locale*” (deliberazione n. 1863 del 21 ottobre 2016) ha utilizzato un indice della vulnerabilità sociale, considerando alcuni indicatori che originano bisogni di assistenza, ovvero: *popolazione straniera; iscritti al centro per l'impiego, spesa erogata da APAPI (Agenzia Provinciale per l'Assistenza e la Previdenza Integrativa), Reddito di Garanzia provinciale, nuclei in alloggi di edilizia pubblica*.

Tali indicatori hanno consentito di evidenziare come le Comunità Rotaliana-Königsberg, Vallagarina, Alto Garda e Ledro e il Territorio Val d'Adige registrano un grado di vulnerabilità più elevato rispetto al resto della provincia.

In generale le riflessioni riportate nella relazione sottolineano che:

- «La categoria emergente è quella dei “*quasi poveri*” che, indotti da una cultura diffusa a vivere al di sopra delle proprie possibilità, finiscono per indebitarsi e di conseguenza impoverirsi. La vulnerabilità è quindi una nuova condizione diffusa di vita. In generale si osserva che il sopraggiungere di difficoltà economiche, legate alla perdita dell'occupazione o alla difficoltà di accedere al mercato del lavoro, è la causa principale di vulnerabilità sociale. Queste conseguenze spesso non sono arginate da un sistema di prevenzione e si manifestano soprattutto in nuclei familiari con figli minorenni, riconducibili anche al ceto medio. Purtroppo alle difficoltà economiche si accompagnano di frequente delle problematiche di tipo relazionale interne al nucleo familiare: la vulnerabilità si estende in concomitanza o a seguito di separazioni coniugali, specie se vissute in modo traumatico e con il coinvolgimento dei figli minori nelle dinamiche conflittuali dei genitori, oppure successivamente, a seguito di difficoltà incontrate nella creazione di nuovi nuclei familiari allargati;
- in questa fase di ripensamento degli interventi di sostegno al reddito attraverso l'introduzione dell'assegno unico provinciale, è necessario prendere atto che, se da un lato vi sono soggetti che non cercano lavoro e vanno stimolati a forme di restituzione, dall'altro spesso alla disponibilità di intraprendere un'attività lavorativa corrispondono opportunità di lavoro sempre più rare. Risulta quindi imprescindibile assegnare prima importanza a percorsi che conducano all'inclusione lavorativa. Inoltre, è necessario rianalizzare le politiche esistenti rispetto all'accesso alla casa: nell'attuale momento storico è evidente un'esponentiale aumento del numero di sfratti per morosità e, se consideriamo la casa come bene fondamentale al pari del reddito, risulta necessario analizzare e proporre soluzioni adatte a farvi fronte;
- lo scenario relativo alla vulnerabilità è molto frammentato e diversificato e per ciò i singoli casi sono di difficile intercettazione. A ciò va aggiunto che, come è noto, nel nostro paese e soprattutto nella nostra provincia, il ricorso ai servizi sociali è da sempre considerato l'extrema ratio cui ricorrere in caso di necessità: esiste infatti una resistenza legata a fattori culturali che porta gli individui a chiedere supporto innanzitutto alla

rete familiare e alle istituzioni intermedie come le parrocchie e Caritas e, solo in qualche caso ed in un tempo successivo, al servizio pubblico.»

Il documento individua i gruppi sociali più esposti al rischio di vulnerabilità sociale: in particolare la famiglia è la categoria considerata più a rischio, alla quale si affiancano gli anziani, i disabili e i giovani. Infine, si definiscono i rischi di vulnerabilità a cui sono esposti donne, lavoratori, minori, stranieri, persone con problemi di salute mentale e dipendenze. Sono soprattutto fattori economici ad incidere nella vita di queste categorie sociali, ma ad essere rilevanti sono anche le eventuali conseguenze della corrosione della rete relazionale e dei legami familiari.

L'individuazione delle categorie sopracitate aiutano a definire meglio il contesto in cui si muovono anche i servizi di Caritas e Fondazione Comunità Solidale. Le persone incontrate in questi servizi sono soprattutto appartenenti alle categorie di famiglia e lavoratori, come bene evidenziato nei capitoli dell'Ascolto, a cui si collega l'approfondimento sull'Intervento economico dei Centri di Ascolto e dei servizi Caritas, e del Lavoro.

Altri gruppi sociali, non compresi nella classificazione precedente, rappresentano un impegno continuo e significativo dei servizi diocesani. Il riferimento porta a cogliere:

- le persone che non si possono definire *vulnerabili* perché vivono in condizioni di grave emarginazione sociale, tra cui gli individui senza dimora. Nel presente Rapporto il lavoro svolto a beneficio di questa categoria si analizza nel capitolo dell'Ascolto ma soprattutto nei capitoli dell'Accoglienza e dell'Abitare, nonché nell'approfondimento sui percorsi di riacquisizione di residenza;
- i migranti che sono presenti sul territorio provinciale in virtù del programma di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, ai quali nel presente Rapporto viene data ampia rilevanza non solo in termini numerici, ma attraverso un prezioso approfondimento qualitativo.

In questo senso il presente Rapporto può fornire un contributo utile per arricchire l'analisi dei fenomeni di povertà e di grave emarginazione sociale unitamente alla vulnerabilità precedentemente richiamata.

2. MISSION CARITAS E FONDAZIONE COMUNITÀ SOLIDALE

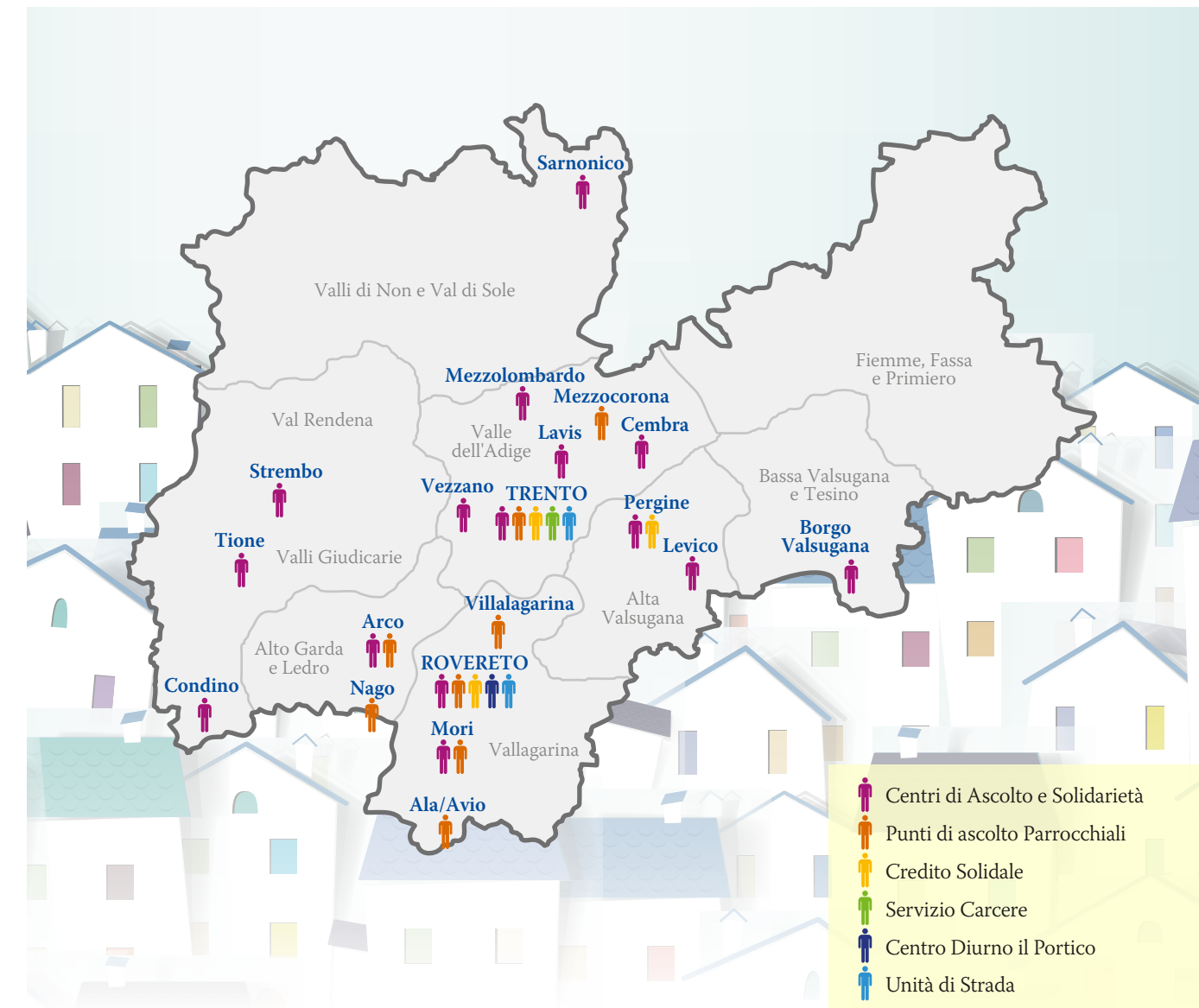
Caritas Italiana, organismo pastorale costituito dalla Conferenza Episcopale Italiana, ha il fine di promuovere, anche in collaborazione con altri organismi, la testimonianza della carità della comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace. Nella provincia di Trento, Caritas diocesana persegue queste finalità ponendo l'attenzione verso gli ultimi e con particolare riferimento alle parrocchie. Per favorire la dimensione spirituale e per perseguire la sua funzione pedagogica, Caritas mira a sensibilizzare le comunità locali ed i singoli fedeli al senso e al dovere della carità.

Accogliere, Ascoltare, Accompagnare: queste tre parole sintetizzano l'attenzione e lo stile con cui Fondazione Comunità solidale, strumento operativo della diocesi, opera nei confronti di chi incontra. Ogni persona, con la sua storia, con le sue risorse e fragilità, si vede come portatrice di dignità e diritti, da salvaguardare e da promuovere per perseguire un cammino di emancipazione.

Il lavoro di rete, la promozione del volontariato ed il coinvolgimento degli interlocutori del territorio – sia della comunità religiosa che civile – sono il motore delle attività di Fondazione Comunità solidale, che cerca sempre di porre attenzione alle trasformazioni, all'evoluzione sociale, ai bisogni ed alle risorse di ognuno.

3. I SERVIZI CARITAS E FONDAZIONE

3.1 ASCOLTO



“Spesso quando facciamo Ascolto siamo coinvolti nelle richieste materiali di chi viene a cercare aiuto. E se la prima richiesta di aiuto fosse solo un modo per entrare in contatto con noi? Se il vero bisogno espresso fosse di natura relazionale? Potremmo intercettarlo se ci limitassimo a fornire subito un biglietto viaggio, un buono medicine o un pacco viveri? (...) Abbiamo scoperto, nelle persone che si rivolgono a noi, il forte bisogno di raccontarsi e di far conoscere le profonde difficoltà che turbano la loro esistenza. È come se avessero più bisogno di amici che di “operatori del sociale”. Quando hanno spalancato il loro animo è stato difficile frenarli”³.

Ascoltare significa tessere delle relazioni di aiuto, finalizzate a contrastare le cause di povertà ed esclusione sociale. Fondamentale in questo è far sì che la persona si senta accolta, preservando la sua dignità di donna o di uomo. Nel proprio lavoro, infatti, operatori e volontari mirano ad accogliere senza la pretesa di una diagnosi, di un voto, di un giudizio⁴.

L'attività di ascolto porta a guardare la persona nella sua globalità (non solo in funzione dei suoi bisogni) e in relazione al suo contesto (familiare, sociale, culturale) sia nei risvolti positivi che in quelli problematici. Si cerca quindi di accompagnare la persona nella ricerca delle soluzioni ai suoi problemi, aiutandola a riscoprire sia le proprie potenzialità, sia le risorse presenti nella comunità⁵.

Infine, i servizi di ascolto possono lavorare bene solo se svolgono il loro ruolo in stretta collaborazione tra di loro e con gli altri enti del territorio. Lavorare in rete significa non pensarsi come un'isola, ma come un ponte, che si impegna ad interagire con le altre realtà del territorio, nell'ottica di valorizzare le competenze ed evitare sprechi, sovrapposizioni, vuoti di intervento.

Nei servizi di Caritas e FCS, la distribuzione di beni materiali può rappresentare uno dei luoghi di incontro e conoscenza di storie e necessità. L'occasione di aiuto concreto diventa possibilità di aggancio e di successivo accompagnamento, per poter sostare insieme e approfondire la situazione, per parlare delle proprie necessità fra cui, se presente, anche quella alimentare.

I pacchi viveri

Le testimonianze qui presentate sotto sono tratte da un video creato in occasione di “Mani in Pasta 2017”, un evento nel quale molti ragazzi della diocesi si sono impegnati nella raccolta viveri su tutto il territorio. Per questa occasione, alcuni volontari dei Centri di Ascolto hanno accettato di raccontare la loro esperienza, per aiutare i giovani impegnati a riflettere su “cosa c'è dietro” ad un intervento del Centro di Ascolto.

“Il pacco alimentare è composto in due maniere diverse. Una prima parte riguarda il secco ed il fresco che si danno tutte le settimane, ed una parte composta ad esempio da olio, riso, zucchero, caffè, biscotti, che si forniscono ogni due settimane. In caso di gruppi familiari oltre le 3- 4 persone si cambia un po' la composizione. È un servizio che non si limita all'esclusiva distribuzione dei pacchi viveri: cerchiamo di iniziare un dialogo, per cogliere e comprendere anche le situazioni più difficili che stanno dietro a questi bisogni.”

“Cerchiamo di andare incontro alle necessità di chi è in difficoltà, ascoltando i loro problemi, i loro desideri, i loro bisogni di qualunque tipo. Dopo l'ascolto vediamo di fornire quello che di solito manca: il pagamento di qualche bolletta, qualche buono mensa, i pacchi viveri, oppure del vestiario o altri articoli per la casa (come ad esempio lenzuola, asciugamani, coperte), tutto quello di cui una famiglia che è in difficoltà ha veramente bisogno.”

“Molte volte si instaura con le persone anche un rapporto di continuità. Le persone si ripresentano, non tanto perché hanno bisogno ancora di cose materiali, ma anche solo per essere ascoltate, per trovare qualcuno che le possa ascoltare e che possa dare la propria disponibilità. Oggi come oggi la difficoltà di ascolto è veramente grande nelle nostre comunità perché siamo un po' tutti di fretta.”

“Abbiamo incontrato persone che arrivavano a chiedere soldi, perché è la cosa più facile da chiedere. E dopo qualche minuto, piangendo, emergeva un grande bisogno di umanità, di vicinanza, di presenza. Quando faccio notare alle persone che arrivano che non hanno degli zaini vuoti, che hanno una vita, una storia, un'esistenza, spesso si sciolgono, perché capiscono di avere delle ricchezze che in tanti non vedono. Questa scoperta di ricchezza in quelli che chiamiamo “poveri” è una scoperta che da molto e che invito tanti a fare. Ha del meraviglioso, proprio da potersi stupire.”

3. *Dodici volti incontrati in Caritas*, Volontari del CedAS di Trento, 2016

4. *I Centri di Ascolto Caritas, Documento di un percorso di ricerca*, Caritas Italiana, novembre 2017

5. *I Centri Di Ascolto tra Passato E Futuro*, Delegazione Caritas Nord-Est, Camposampiero (PD), 25-27/06/2018

Il Servizio Mobili in Vallagarina

Il Servizio Mobili nasce dalla collaborazione dei CedAS di Rovereto e Mori e dei PAP di Ala, Villalagarina e Rovereto. Oltre 15 volontari sono impegnati da molti anni nel ritiro e nello stoccaggio di mobili donati dalle famiglie della Vallagarina, ridistribuiti poi, a fronte di una spesa simbolica, alle famiglie ed i singoli che vivono gravi difficoltà economiche, segnalati dai Centri di Ascolto e dai Punti di Ascolto della zona.

Da oltre un anno il magazzino del gruppo è situato in via Manzoni, uno spazio concesso da Trentino Sviluppo, che ha permesso di ampliare la superficie espositiva rispetto agli ambienti occupati precedentemente. La ristrutturazione dei locali e la loro tinteggiatura sono stati attuati da volontari assieme ad alcuni richiedenti protezione internazionale ospitati nelle strutture locali, un segnale di come il magazzino voglia essere un luogo di incontro e di scambio. L'obiettivo è quello di rispondere concretamente alle difficoltà vissute sul territorio, ma anche favorire e promuovere nuovi atteggiamenti culturali, che mettano al centro la relazione e la comunità e che portino a ripensare con spirito critico al diffuso approccio consumista.

Nel corso del 2017 sono stati 378 i nuclei familiari che hanno beneficiato del servizio mobili, rispondendo anche a dei bisogni segnalati dai servizi sociali e dal Fondo Straordinario di Solidarietà del decanato di Rovereto.

Inoltre, il Servizio Mobili collabora con il progetto APP – Appartamenti in Appartenenza – progetto abitativo semi-protetto gestito da Fondazione Comunità Solidale: nel corso del 2017 sono stati 15 gli alloggi arredati grazie ai mobili recuperati, mentre altri 9 saranno arredati nel corso del 2018.

Il tempo e l'attenzione messi in campo da volontari e operatori superano il concetto fisico dello sportello, per andare incontro alle persone negli spazi pubblici e nelle carceri, rivolgendosi anche a persone senza dimora. Caratterizzati dall'attività di Ascolto sono i Centri di Ascolto¹⁰ (16, diffusi sul territorio provinciale), i Punti di Ascolto Parrocchiali (24 nelle parrocchie), l'Unità di Strada, il Centro Diurno "Il Portico", il Servizio Carcere ed il Servizio Credito Solidale (3 sportelli).

I Centri di Ascolto e Solidarietà (CedAS) sono di riferimento per le zone pastorali o decanati e possono avvalersi per lo svolgimento delle loro attività dei **Punti di Ascolto Parrocchiale (PAP)**, promossi dalle parrocchie. Questi sono luoghi in cui le persone in difficoltà possono incontrare volontari preparati per ascoltarle e accompagnarle verso il miglioramento della loro situazione, in un lavoro di rete con altri enti e strutture del

territorio. Il loro approccio è quello dell'Ascolto⁶, cuore della relazione di aiuto dove chi ascolta e chi è ascoltato sono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di liberazione della persona dal bisogno.

Dall'ascolto e dall'accoglienza delle persone seguono le altre funzioni specifiche:

- presa in carico delle storie di sofferenza e definizione di un progetto di "liberazione";
- orientamento delle persone verso una rilettura delle reali esigenze ed una ricerca delle soluzioni più indicate e dei servizi più adeguati presenti sul territorio;
- accompagnamento verso i servizi e le risorse presenti sul territorio, attivando tutte le risorse possibili;
- prima risposta per i bisogni più urgenti, attraverso il coinvolgimento delle comunità parrocchiali del territorio.

Nel 2017 sono divenuti operativi due nuovi Centri di Ascolto, a Borgo Valsugana e a Cembra, mentre a Trento è stato inaugurato il nuovo PAP di Aldeno. Il Centro di Ascolto di Cavalese è stato invece attivo fino a gennaio 2018.

Il **Servizio Carcere** ha come finalità quella di seguire i detenuti più indigenti, quelli che non hanno risorse economiche, che non lavorano e non hanno parenti o una rete amicale che li possa sostenere, per la maggior parte stranieri. Un piccolo gruppo di volontari periodicamente effettua le visite nella Casa Circondariale di Trento, sostanzialmente per far fronte ai bisogni materiali dei detenuti (vestiario e generi per l'igiene personale) e facendo di questa occasione un modo per ascoltare e stare accanto a chi è privo di reti parentali e amicali: per queste persone i volontari sono spesso l'unico tramite con il mondo esterno.

Per raccogliere i beni di prima necessità, il Servizio Carcere collabora con il CedAS di Trento, che provvede al confezionamento del vestiario o dei prodotti per l'igiene da consegnare ai detenuti.

L'Unità di Strada si occupa del contatto delle persone sul territorio di Trento e Rovereto direttamente nei luoghi che esse frequentano (piazze, giardini, centro città) con la finalità di conoscere, accogliere, ascoltare, creare relazione con le persone incontrate per poi, dove possibile, mediare verso la presa in carico di servizi specialistici, con l'obiettivo generale di migliorare le condizioni di vita delle persone.

Le principali attività del servizio si strutturano con uscite settimanali in fascia serale nei parchi delle due città ed uscite in fascia diurna itineranti sul territorio. Gli interventi riguardano colloqui, accompagnamento e mediazione con i servizi, collaborazione a progetti riguardanti persone senza dimora ed, in generale, iniziative, eventi e ricerche legate all'approfondimento e contrasto della grave marginalità sociale.

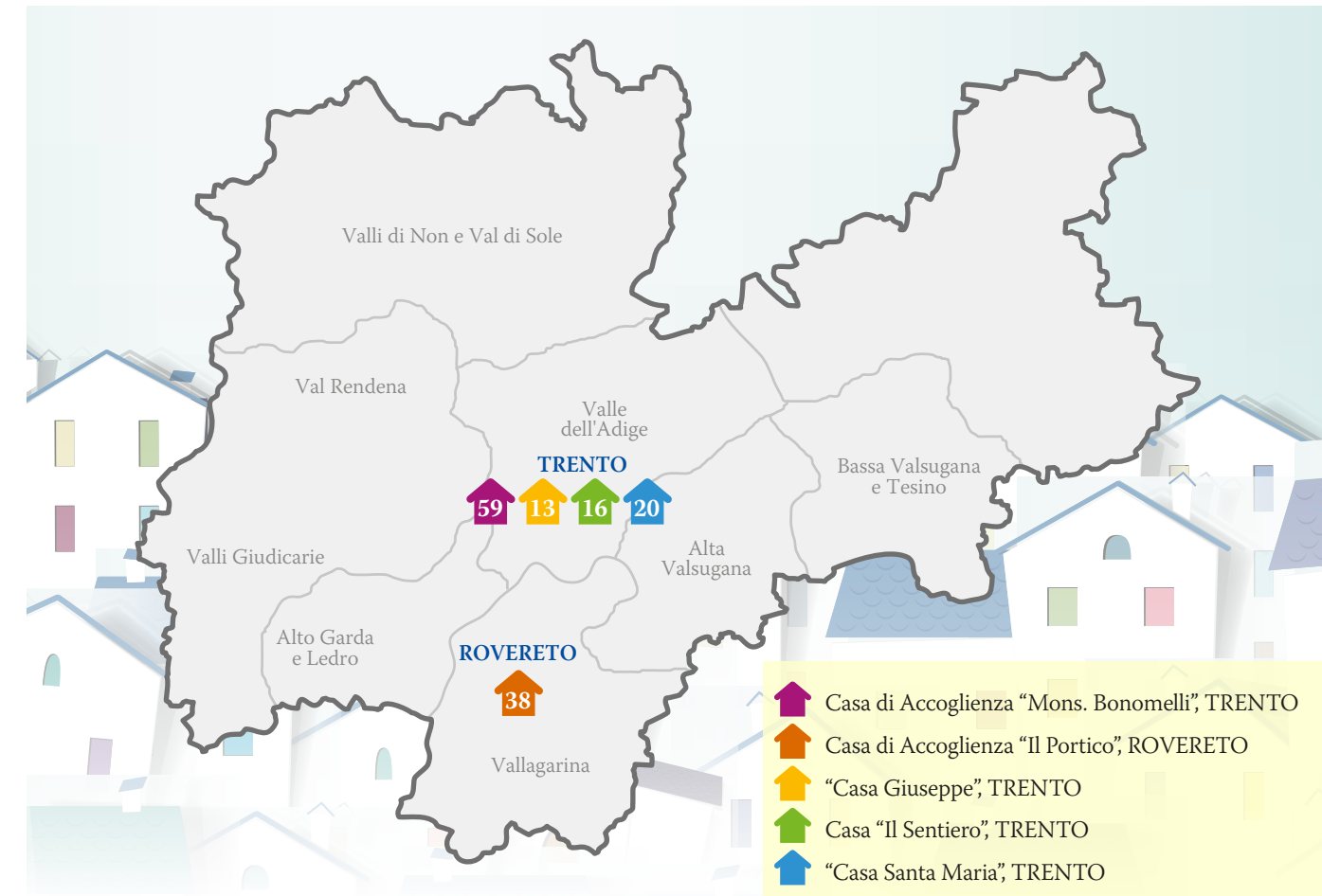
6. *I Centri di Ascolto Caritas. Documento di un percorso di ricerca*, Caritas italiana, novembre 2017

Il centro diurno di Rovereto “Il Portico” si rivolge a donne e uomini che necessitano di un luogo che risponda ai loro bisogni primari e che, contemporaneamente, offra uno spazio relazionale sia tra pari sia con operatori professionisti. In particolare, all'interno della struttura è disponibile il servizio mensa ed i servizi doccia e lavanderia. Oltre a questi servizi di base, gli operatori offrono uno spazio di accoglienza e di ascolto attivo delle persone. È in particolare grazie all'ascolto che le persone esprimono particolari fragilità o necessità vengono indirizzate verso i servizi specialistici che possono essere loro utili, tramite un lavoro di segretariato sociale. Inoltre, per chi lo richiede, gli operatori offrono la possibilità di un accompagnamento verso i servizi stessi, per supportare il delicato passaggio all'azione verso gli obiettivi che la persona desidera raggiungere.

Nel 2017 sono stati operativi sul territorio diocesano tre **Sportelli di Credito Solidale**: a Trento, Rovereto e Pergine Valsugana. Questo progetto nasce nel 2009, grazie alla convezione con le Casse Rurali di Aldeno e Cadine, di Rovereto e successivamente di Trento, Pergine e Mezzocorona. L'obiettivo è quello di rispondere alle difficoltà economiche, originate molto spesso da problemi in ambito lavorativo e familiare. Si incontrano persone e famiglie impegnate a sostenere impegni finanziari superiori alle proprie capacità economiche nel breve/medio periodo ed a cui l'accesso al credito è reso difficile. Allo stesso tempo, esse hanno le potenzialità necessarie per sostenere gli oneri connessi alla restituzione di prestiti di importo contenuto.

Dal 2013 si è registrato un calo nell'accesso a questo servizio: il progetto, nato nel primo periodo della crisi economica, voleva rispondere a situazioni finanziarie rese difficili soprattutto dalla perdita del lavoro. Il calo delle richieste si è legato, da un lato, all'ampliamento degli strumenti di assistenza economica forniti da Provincia e Comuni e, dall'altro lato, da un cambiamento del contesto lavorativo, con un sempre maggior consolidamento della precarizzazione del mercato del lavoro. In questo contesto, la funzione ed il lavoro di questi sportelli stanno mutando e si sta lavorando per un maggior coordinamento con gli altri servizi Caritas.

3.2 ACCOGLIENZA



“Accogliere, allora, vuol dire mettere in comune quel pezzo unico e irripetibile di umanità che è in ciascuno. Vuol dire rendere migliore la nostra vita mentre rendiamo migliore la vita degli altri.” Il Coordinamento nazionale comunità di accoglienza (Cnca) del Trentino-Alto Adige.

I servizi di accoglienza gestiti da Fondazione Comunità Solidale offrono ospitalità serale e notturna a persone che sono prive di una dimora. Le strutture adibite accolgono queste persone in maniera temporanea, mirando a

rispondere in maniera adeguata ai loro bisogni primari. Gli operatori, affiancati da numerosi volontari, puntano a creare relazioni di vera accoglienza, evitando rapporti giudicanti e cercando di promuovere in tutti i servizi la partecipazione degli ospiti, nell’ottica di valorizzare le loro capacità e potenzialità.

Grazie al coordinamento di rete con i servizi pubblici e le altre realtà di accoglienza, Fondazione Comunità Solidale e Caritas mantengono l’ottica di accompagnamento sociale per le persone ospiti delle proprie strutture, elaborando programmi di intervento individualizzati centrati sui loro bisogni reali e accompagnandole verso i servizi esterni.

Attualmente a Trento sono attive la Casa di Accoglienza “Monsignor Bonomelli”, “Casa Giuseppe”, Casa “Il Sentiero”, mentre a Rovereto è attiva la Casa di Accoglienza “Il Portico”. Nel periodo invernale tutte le strutture accolgono un numero maggiore di ospiti, per rispondere all’emergenza freddo e, per la stessa ragione, nella stagione fredda è attiva anche “Casa Santa Maria”, posizionata a Trento. Nella Tabella 2 si possono consultare i numeri di alloggi e posti letto offerti nel 2018.

L’accoglienza a bassa soglia, cioè senza alcun tipo di vincolo di accesso, si compone attraverso alcune strutture che insistono sul territorio di Trento e Rovereto. Per tutto l’arco dell’anno è aperta con 41 posti letti la **Casa di Accoglienza “Mons. Bonomelli”**, in zona Piedicastello, mentre nei mesi invernali vengono aperti ulteriori 18 posti nella stessa struttura nonché, nel 2017, altri 20 posti presso **Casa Santa Maria**, in Via Santa Croce 63. Per quanto riguarda Rovereto è invece presente, con apertura lungo tutto il corso dell’anno, la **Casa di Accoglienza “Il Portico”** con 30 posti letto a cui se ne aggiungono altri 8 durante il periodo invernale. L’accoglienza in queste strutture, che avviene solo in orario serale e notturno, è regolata dallo Sportello Unico Provinciale per l’accoglienza delle persone senza dimora a cui le persone afferiscono per fare domanda per un posto letto. Viene successivamente stilata una graduatoria che permette l’accesso ad una delle strutture del territorio, sia a quelle sopracitate, sia a quelle gestite da altri Enti del terzo settore. Le persone inviate dallo sportello entrano quindi nelle strutture per un periodo di sessanta giorni rinnovabili per i residenti o gli ex-residenti in Provincia di Trento e per un periodo di trenta giorni per le persone non residenti. Le persone accolte entrano in un contesto dove possono trovare risposta i bisogni primari (posto letto, doccia, mensa serale) e che contemporaneamente facilita la relazione di aiuto con gli operatori presenti, i quali strutturano una relazione con gli ospiti, rispondono a bisogni puntuali ed accompagnano nella riflessione sul proprio percorso di vita le persone accolte, supportandole anche negli incontri di rete con il servizio sociale ed i servizi specialistici ove necessario. Quando la situazione lo permette, gli operatori segnalano le persone per altre strutture sul territorio meno emergenziali e possono anche prevedere delle proroghe dell’accoglienza a fronte di particolari progettualità.

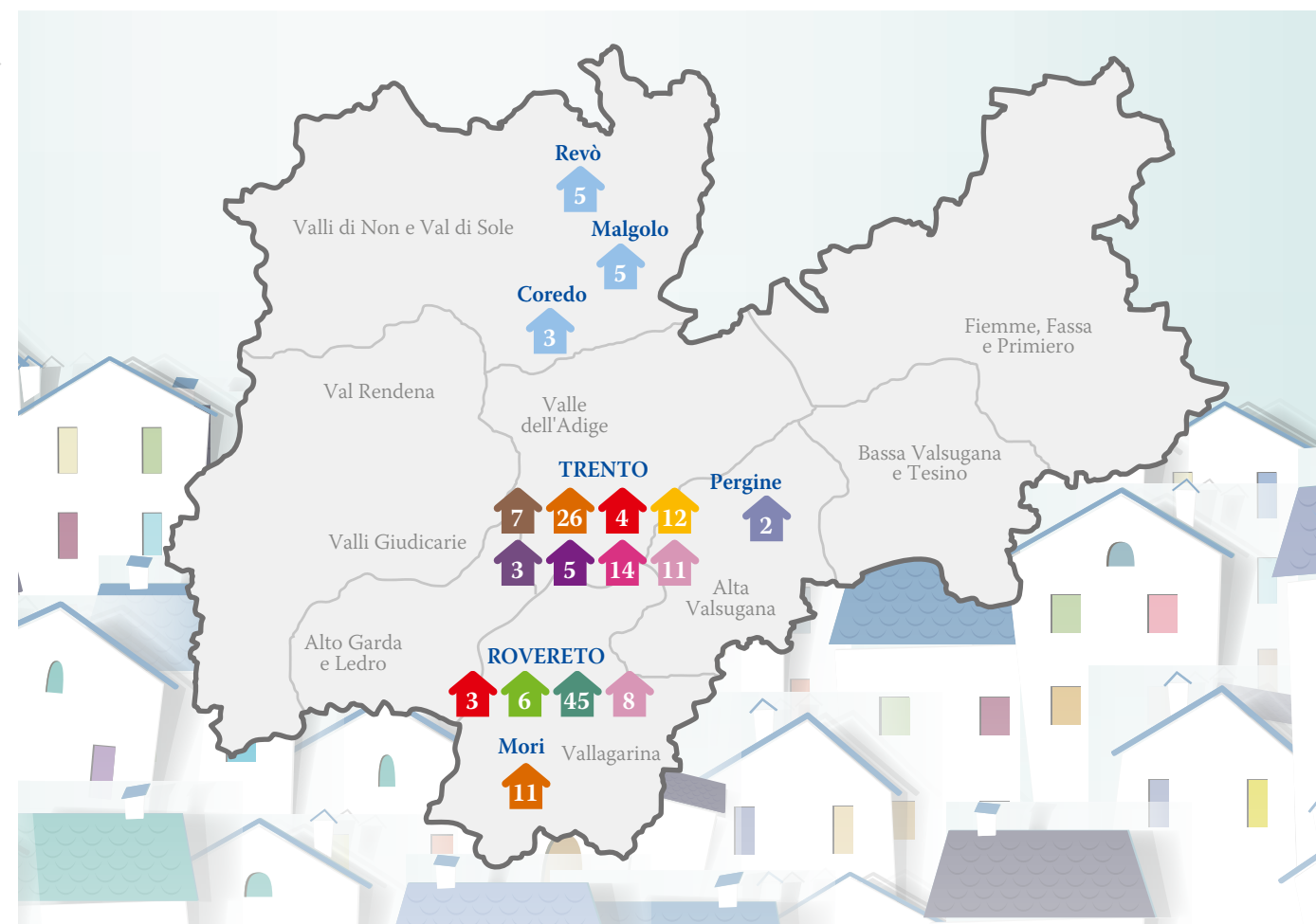
Casa Giuseppe è una struttura sita in Via Santa Croce 63 a Trento, che offre ospitalità a 13 persone senza dimora (di cui 11 ospiti e 2 referenti notte), su segnalazione dell’Area Inclusione del Comune di Trento e dei servizi a bassa soglia. La casa offre periodi di accoglienza più lunghi rispetto alle abituali Case di Accoglienza, per fare in modo che le persone abbiano più tempo concentrarsi sulla rielaborazione di aspetti della propria vita ed investire le risorse in nuovi modi per reinserirsi all’interno del tessuto sociale. La struttura è inserita all’interno del più ampio progetto del Fareassieme, progetto portato avanti dal Comune di Trento in collaborazione con Villa Sant’Ignazio e Fondazione Comunità Solidale e che prevede l’inserimento di educatori alla pari, chiamati Hope (*Homeless Peers*)), nella gestione di strutture.

La **Casa “Il Sentiero”** accoglie 16 persone la cui finalità è quella di favorire la strutturazione di un progetto più ampio, in cui l’ospite sia protagonista del suo futuro reinserimento sociale. Il supporto degli operatori è in questo caso particolarmente significativo e si configura sia all’interno di momenti di relazione informale, sia in momenti di colloquio ad hoc. Le persone accolte vengono segnalate da servizi pubblici o privati del sociale e possono essere accolti per periodi di media durata, fino alla costruzione di una possibilità di uscita verso una soluzione coerente con le aspettative, i bisogni ed i desideri delle stesse. La struttura è aperta lungo tutto l’arco della giornata ed al suo interno le persone possono svolgere le normali attività di un contesto domestico, con una attenzione particolare verso gli aspetti di comunità (si svolge una riunione di casa a cadenza settimanale). Particolare attenzione, come viene esplicitato successivamente, è data agli aspetti di ricerca lavoro, per cui si rimanda in seguito.

Tabella 2: Numero posti letto offerti dai servizi di accoglienza, aggiornati al 31.08.2018, v.a.

Progetto	Località	Posti letto
Casa “Mons. Bonomelli”	Trento	41
Casa di Accoglienza “Il Portico”	Rovereto	30
Accoglienza Invernale Casa “Mons. Bonomelli”	Trento	18
Accoglienza Invernale “Il Portico”	Rovereto	8
Casa Giuseppe	Trento	13
Casa “Il Sentiero”	Trento	16
Casa Santa Maria – Accoglienza Invernale	Trento	20
TOTALE		146

3.3 ABITARE



- Appartamenti Semi-Protetti ad Alta Protezione • Trento
- Appartamenti Semi-Protetti a Bassa Protezione • Trento, Mori
- Alloggi housing first per uomini adulti • Trento, Rovereto
- Comunità Alloggio • Trento
- Casa Km 354 • Rovereto
- Progetto “APP – APPartamenti per l’APPartenenza” • Rovereto
- Progetto “Una Canonica da vivere” • Revò, Malgolo, Coredo
- Fraternità don Dante Clauser • Pergine
- Progetto Canonica di Canova • Canova di Gardolo
- Progetto “Una casa per ripartire” • Trento
- Alloggi per ospitalità dei familiari di degenti in ospedale • Trento
- Progetto “Co-housing, Io cambio status” • Trento, Rovereto

“Una comunità è tale se ci aiuta a comprendere la comune umanità che lega gli esseri umani. Tutti gli esseri umani. Proprio perché la comunità sa costruire rapporti umani non superficiali essa è il luogo migliore dove scopriamo ogni giorno che le etichette con cui distinguiamo, classifichiamo, separiamo gli esseri umani valgono poco o nulla di fronte alla comune umanità che li lega. Che le definizioni di italiano, straniero, abile, disabile, residente, senza dimora, carcerato, malato, sano, giovane, anziano, forte, fragile spariscono di fronte al comune destino, alla comune fragilità, alla comune grandezza, alla comune unicità, al comune mistero che lega tutti gli esseri umani.” Il Coordinamento nazionale comunità di accoglienza (Cnca) del Trentino-Alto Adige.

L'Area Abitare comprende diverse tipologie di servizi e progetti residenziali rivolti a persone o nuclei familiari con ridotta capacità di vita indipendente o in situazioni di vulnerabilità o disagio personale, sociale o economico, che necessitano di un sostegno su tempi medio-lunghi in percorsi finalizzati alla (ri)acquisizione della propria autonomia. L'obiettivo comune di ogni servizio è di favorire il benessere della persona e il superamento della condizione di fragilità, attraverso il supporto e l'accompagnamento al raggiungimento di alcune competenze relazionali, sociali e di vita autonoma. Questa area comprende 52 alloggi distribuiti sul territorio provinciale, come riportato dalla Tabella 3, parte di diversi progetti come spiegato in seguito.

Gli **Alloggi semi-protetti** sono degli appartamenti in cui l'accoglienza degli ospiti è temporanea e legata ad una progettualità condivisa tra ospite e rete di servizi. Le richieste di accoglienza vengono segnalate dai Servizi Sociali e vagliate da una Commissione preposta. Si distinguono a loro volta in:

- Alloggi semi protetti ad alta protezione:** 2 appartamenti a Trento (uno per uomini e uno per donne) destinati ad ospitare adulti in carico al Servizio di Salute Mentale e residenti nel Comune di Trento.
- Alloggi semi protetti a bassa protezione:** 11 appartamenti a Trento e 5 appartamenti a Mori -Casa D. Chizzola - destinati ad ospitare persone adulte o nuclei familiari che necessitano di sostegno per portare a termine il loro percorso verso l'autonomia.

A Trento e Rovereto sono presenti degli alloggi nominati **“Housing First”**. Si tratta nello specifico di un appartamento a Trento e tre appartamenti a Rovereto (progetto Casa Fiorenzo), destinati ad ospitare uomini adulti che si trovano ad affrontare forme di fragilità connesse ad una storia personale di grave emarginazione e che necessitano di risposte a prevalente contenuto abitativo.

Le **Comunità Alloggio** si compongono invece di 5 appartamenti situati a Trento. Sono destinate ad ospitare, con vincolo temporale, uomini e donne adulti che necessitano di supporto per portare a termine il proprio percorso finalizzato all'autonomia, attraverso la particolarità di uno spazio neutro ad uso comune volto a favorire lo scambio e la socializzazione.

Con il nome di **“Casa Km 354”** si indica la struttura semiprotetta con sei posti presente a Rovereto, finalizzata ad accogliere, anche per periodi prolungati, uomini adulti in situazione di emarginazione sociale o in temporanea difficoltà. Gli ospiti sono persone che necessitano di sperimentarsi in un contesto di semiautonomia e vengono supportati da operatori e volontari nella definizione e realizzazione di un proprio progetto di crescita personale e professionale.

Il **progetto APP – APPartamenti per l’APPartenenza** si sviluppa con 12 appartamenti a Rovereto, destinati a persone singole o nuclei familiari in condizione di bisogno o di fragilità socio-economica o di emergenza sociale, seguite dai servizi sociali o in uscita da contesti abitativi protetti. L’accoglienza è temporanea e l’aspetto abitativo è parte di un progetto più articolato che prevede, tra l’altro, azioni di accompagnamento alla gestione del bilancio familiare e un forte coinvolgimento con le reti di volontari e la comunità locale.

Esiste, inoltre, il progetto **“Una Canonica da Vivere”**, con il quale tre ex canoniche da tempo inutilizzate, situate a Revò, Malgolo e Coredò (in Val di Non) sono state ripristinate per poter accogliere persone adulte o nuclei familiari in carico al servizio sociale territoriale e/o al Servizio di Salute Mentale, e residenti nella Comunità della Val di Non.

A Vigalzano (Pergine) è situata una struttura con due posti, intitolata **“Fraternità Don Dante Clauser”**, che offre ospitalità temporanea in un alloggio in condivisione con volontari, desiderosi di condividere non solo la propria casa, ma soprattutto il loro tempo e la loro presenza con persone fragili o in situazione di bisogno o di transizione.

Tra le strutture coordinate da FCS vi è anche l’appartamento collocato presso la ex canonica di Canova di Gardolo. Il progetto **“Canonica di Canova”** prevede la coabitazione tra tre uomini adulti ed è gestito in collaborazione con la Parrocchia di S. Pio X e l’Associazione A.M.A. (Auto Mutuo Aiuto) di Trento. Uno degli elementi fondanti era stata l’idea di reciproco supporto con la comunità ospitante. L’appartamento si sta inoltre inserendo in una progettualità più ampia, di collaborazione ed animazione di comunità, in fase di costruzione.

Il Progetto **“Una casa per ripartire”** intende offrire uno spazio abitativo e un accompagnamento a persone che alla conclusione di un periodo di detenzione desiderano continuare il loro positivo percorso di reinserimento nella società in piena legalità. Uno dei criteri di partecipazione è l’aver intrapreso un percorso scolastico durante la carcerazione e il volerlo continuare dopo l’uscita, con la frequenza di un ciclo scolastico o universitario che porti ad una qualifica o a un diploma. Si tratta di un appartamento situato a Trento.

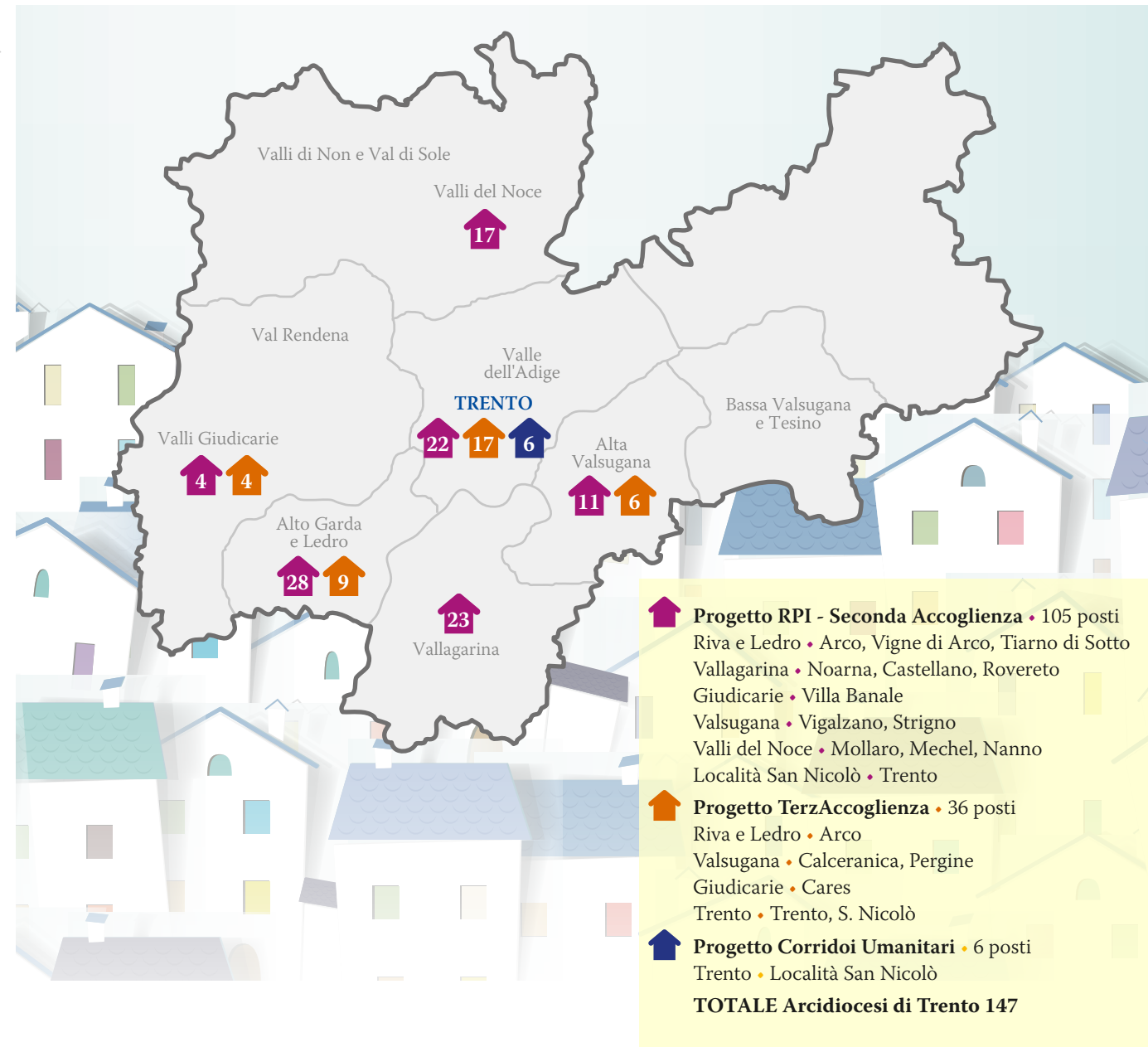
A Trento sono inoltre presenti tre appartamenti per **familiari di persone degenti in ospedale**, (ricoverate presso l’Ospedale S. Chiara o il Centro di Prontoterapia di Trento), che hanno necessità di alloggiare in città per i periodi (variabili) delle degenze.

Infine, il progetto di **Co-housing “Io cambio status”** si compone di due appartamenti a Trento e un appartamento a Rovereto. È un progetto della Provincia di Trento destinato a giovani tra i 18 e i 29 anni che desiderano fare un’esperienza di coabitazione attiva e iniziare a costruire un percorso di vita autonomo.

Tabella 3: Numero alloggi e posti letto offerti dai servizi dell’area abitare, aggiornati al 31.08.2018, v.a.

Progetto	Località	Alloggi	Posti letto
Alloggi semi protetti ad alta protezione	Trento	2	7
	Trento	11	26
Alloggi semi protetti a bassa protezione	Mori	5	11
	Trento	1	4
Alloggi “Housing First” per uomini adulti	Rovereto	3	3
	Trento	5	12
Comunità alloggio	Trento	5	12
Casa “Km 354”	Rovereto	1	6
Progetto “APP”	Rovereto	11	39
	Marco di Rovereto	1	6
	Revò (Val di Non)	1	5
Progetto “Una Canonica da vivere”	Malgolo (Val di Non)	1	5
	Coredò (Val di Non)	1	3
	Vigalzano (Pergine)	1	2
Fraternità don Dante Clauser	Vigalzano (Pergine)	1	2
Progetto “Canonica di Canova”	Canova di Gardolo (Trento)	1	3
Progetto “Una casa per ripartire”	Trento	1	5
Alloggi per familiari di degenti in ospedale	Trento	3	14
	Trento	2	11
Progetto “Cohousing - Io cambio Status”	Trento	2	11
	Rovereto	1	8
TOTALE		52	170

3.4 MIGRANTI



“Nella Chiesa nessuno è straniero, e la Chiesa non è straniera a nessun uomo e in nessun luogo.” Papa Giovanni Paolo II, Giornata Mondiale dell’Emigrazione 1995.

I servizi orientati ai migranti attivati negli anni da Fondazione Comunità Solidale e Caritas diocesana hanno l’obiettivo di accogliere persone e famiglie in fuga da situazioni difficili, che richiedono protezione allo stato italiano. L’attenzione va innanzitutto verso i bisogni primari di queste persone, anche attraverso l’accompagnamento a servizi specifici del territorio.

L’inserimento di piccoli gruppi nelle comunità parrocchiali permette di contare sull’aiuto di diversi volontari e gruppi parrocchiali, il cui apporto è fondamentale per accompagnare nel quotidiano gli ospiti e per creare occasioni e momenti di integrazione. Per promuovere il clima di accoglienza si organizzano momenti di sensibilizzazione, cercando di far emergere il rispetto e la ricchezza del vivere insieme agli altri, e momenti di verifica con i soggetti coinvolti, per alimentare lo scambio e la comunicazione.

Infine, per l’inserimento sociale dei migranti è fondamentale il coordinamento con le varie realtà che operano all’interno della rete dell’accoglienza provinciale. La diocesi si è concretamente impegnata nell’accoglienza di richiedenti asilo, in accordo con il Centro informativo per l’immigrazione della Provincia di Trento (Cinformi)⁷. Negli anni sono stati messi a disposizione canoniche ed alloggi nel territorio provinciale, durante la seconda fase di accoglienza prevista per i richiedenti asilo.

Inoltre, dal 2016 è stato attivato anche un percorso di accompagnamento per delle famiglie siriane giunte in Italia dal Libano tramite Corridoio Umanitario. Il loro arrivo è stato possibile grazie all’azione congiunta della Comunità di Sant’Egidio, della Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia, della Tavola Valdese ed insieme ai Ministeri degli Interni e degli Esteri. L’accordo tra questi organismi ha permesso a queste famiglie di viaggiare in sicurezza con un visto umanitario a territorialità limitata, rilasciato dall’ambasciata italiana in Libano, evitando il pericoloso tragitto in mare e sottraendosi alla rete dei trafficanti. È stato inoltre fondamentale il supporto dei volontari di Operazione Colomba, Corpo Nonviolento di Pace della Comunità Papa Giovanni XXIII, che hanno vissuto e condiviso la vita con queste persone durante gli ultimi tre anni, in un campo profughi nel nord del Libano. Le 29 persone giunte a Trento, ospitate presso la struttura diocesana Villa S. Nicolò a Ravina, che nel

7. Il Cinformi - Centro informativo per l’immigrazione - è un’unità operativa del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia autonoma di Trento. Facilita l’accesso dei cittadini stranieri ai servizi sul territorio provinciale e offre informazioni, consulenza e supporto culturale e linguistico sulle modalità di ingresso e soggiorno in Italia. Cura inoltre le attività di comunicazione tra persone che lavorano nei vari settori: sociale, welfare, studio, ricerca e accoglienza di persone bisognose di protezione umanitaria e internazionale.

frattempo sono diventate 31 per la nascita di due bambini, compongono un'unica grande famiglia divisa in 7 nuclei, di cui 13 adulti e 18 minori, tra i 2 mesi e i 10 anni. La loro accoglienza è stata gestita d'intesa tra FCS e Caritas e la Provincia autonoma di Trento, con modalità di assistenza analoghe a quelle previste i richiedenti protezione internazionale assegnati dallo Stato al Trentino. Oltre l'arrivo del 2016, altre persone sono giunte in Trentino tramite Corridoio umanitario e sono anch'esse accolte tramite un progetto volto all'inclusione sociale, all'autonomia abitativa ed economica, grazie anche all'aiuto dei volontari durante le varie attività e momenti comunitari. Con l'inizio del 2018, le prime persone uscite dal progetto pilota del Corridoio Umanitario e alcune persone che hanno avuto necessità di avere un ulteriore supporto una volta finito il progetto RPI, sono rimaste a vivere in strutture diocesane all'interno di un programma denominato TerzAccoglienza, di accompagnamento verso la loro completa autonomia e supportandoli nell'inserimento lavorativo e sociale.

Nella Tabella 4 è possibile vedere la località in cui le strutture sono situate ed i relativi posti letto offerti. Il lavoro e l'impegno quotidiano a favore delle persone richiedenti protezione internazionale è ampio ed è inserito in un complesso quadro normativo nazionale e provinciale: per poter analizzare meglio gli interventi della diocesi e dei volontari, rimandiamo all'approfondimento "L'accoglienza Dei Richiedenti Protezione Internazionale", più avanti nel Rapporto.

Tabella 4: Alloggi e numero posti offerti dai servizi di accoglienza migranti, aggiornati al 31.08.2018, v.a.

Progetto	Zona Pastorale e Località	Alloggi	Posti letto
Progetto RPI - Seconda Accoglienza (105 posti)	Giudicarie (Villa Banale)	1	4
	Località San Nicolò, Trento	5	22
	Riva e Ledro (Arco, Vigne di Arco, Tiarno di Sotto)	6	28
	Vallagarina (Noarna, Castellano, Rovereto)	3	23
	Valli del Noce (Mollaro, Mechel, Nanno)	3	17
	Valsugana (Vigalzano, Strigno)	3	11
Progetto TerzAccoglienza (36 posti)	Giudicarie (Cares)	1	4
	Riva e Ledro (Arco)	2	9
	Trento (Trento, S. Nicolò)	2	17
	Valsugana (Calceranica, Pergine)	2	6
Progetto Corridoi Umanitari (6 posti)	Località San Nicolò, Trento	1	6
TOTALE		29	147

3.5 LAVORO

“La mancanza di lavoro è molto più del venire meno di una sorgente di reddito per poter vivere. Il lavoro è anche questo, ma è molto, molto di più. Lavorando noi diventiamo più persona, la nostra umanità fiorisce, i giovani diventano adulti soltanto lavorando”. Papa Francesco, Incontro con il mondo del lavoro, Stabilimento Ilva a Genova, 27 Maggio 2017.

A fronte della profonda crisi socio economica che ha colpito il nostro Paese e la nostra Provincia e su mandato del Vescovo, Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale hanno cercato di capire come rispondere in maniera efficace alle difficoltà che sempre più frequentemente le persone sono chiamate ad affrontare. La perdita del lavoro, una forte riduzione oraria e la difficoltà di ricollocamento hanno determinato ridotte capacità di gestione, difficoltà ed incapacità di far fronte alle spese familiari, ritardi e morosità, soprattutto in persone con altre fragilità sul piano personale e familiare. In questo contesto, l'obiettivo è di porre attenzione al “volto dei disoccupati, per sostenerli – spiega Roberto Calzà – non solo nella ricerca di un posto di lavoro ma anche nel ritrovare un po’ di speranza, dal momento che l'assenza di lavoro spesso s'incrocia con difficoltà relazionali o familiari e talvolta anche psicologiche”.

Dall'altro lato, altre riflessioni sono emerse: rispetto a chi ha visto la propria vita cambiare per la perdita del lavoro, la risposta non poteva essere limitata all'assistenza economica, a copertura di affitto e bollette: sono state create occasioni concrete di orientamento e lavoro, per ridare fiducia a chi si sentiva sconfitto.

Il servizio **“Finestra Lavoro e Formazione”** attivato alla fine del 2012 all'interno de “Il Sentiero” (struttura abitativa gestita da FCS), prevede l'accompagnamento degli ospiti verso la ricerca attiva di un lavoro e/o di un'opportunità formativa. Gli operatori e i volontari mirano ad analizzare la storia professionale degli ospiti e le loro risorse, per poter modificare il loro atteggiamento passivo di fronte a questa ricerca. In particolare, si mira a renderli pro-attivi e di farli muovere in maniera adeguata verso un possibile collocamento, mitigando alcuni pregiudizi sul mercato del lavoro e rendendo più chiari i loro obiettivi. Nel corso del 2017 sono stati 20 gli ospiti che hanno usufruito di questo servizio (di cui 9 italiani, 9 africani, una persona est europea e una sudamericana), per un totale di 133 ore di accompagnamento. Tra queste 20 persone, 15 hanno ottenuto un lavoro, di cui la maggior parte con contratti a tempo determinato.

Questi tratti di orientamento sono stati condivisi anche nel progetto **“Ridare Speranza”**, che dal 2013 al 2016 si è rivolto a delle persone conosciute a Caritas e FCS che da lungo tempo faticavano a trovare un'occupazione e unitamente la dignità del vivere. L'obiettivo era quello di far iniziare loro un percorso di emancipazione sociale:

basandosi sulle loro abilità, competenze e percorsi lavorativi pregressi, si forniva un'opportunità lavorativa presso i servizi Caritas e le strutture FCS, sotto la forma di lavoro in somministrazione e per una durata massima di 6 mesi. Ad esempio, nel caso dei Negozi Altr'Uso, sono stati impiegati ex falegnami e cartongessisti per la ristrutturazione dei locali, mentre altre lavoratrici hanno prestato servizio nelle attività di magazzino vestiario e come commesse. Nel periodo 2013-2016, complessivamente è stato dato lavoro ad 88 persone, di cui il 64,8% italiani (pari a 57 assunti), mentre la maggior parte degli stranieri (pari a 31 assunti 35,2%) era di origine africana.

Dal 2017, l'esperienza di "Ridare Speranza" è confluita nello **"Sportello Pre-Occuparsi"**, con cui la diocesi ha voluto continuare nel suo obiettivo di vicinanza (umana e professionale) verso coloro che, già conosciuti dai diversi servizi diocesani, stanno vivendo una fatica legata alla perdita/mancaza di lavoro. Gli incontri con un'operatrice permettono a queste persone di concentrarsi sul proprio percorso professionale, rielaborare le proprie competenze ed esigenze formative, oltre ad essere accompagnate in maniera mirata al ri/collocamento nel mercato del lavoro. Dal 1 aprile al 31 dicembre 2017 lo Sportello Pre-Occuparsi ha incontrato 34 persone, equamente divise tra donne e uomini e per circa la metà costituite da italiani. Tra gli italiani prevale la componente maschile (soprattutto uomini che hanno perso il lavoro in età avanzata), mentre la componente straniera è costruita maggiormente da "donne sole" prive di riferimenti familiari in Italia o "madri sole con figli" che fanno fatica a reperire un'occupazione conciliabile con le esigenze di cura dei figli. Tra le persone incontrate, 22 hanno trovato un'occupazione, di cui 3 presso il magazzino vestiario e i Negozi Altr'Uso.

Un'altra esperienza è quella del **"Progetto Network"**, promosso da Fondazione Comunità Solidale, Fondazione Opera Famiglia Materna ed Infusione, con il patrocinio del Comune di Trento e della Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto, che nasce per facilitare l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, creando una rete di imprese territoriali innovatrici e socialmente responsabili, operanti in qualsiasi settore.

Con la formula del tirocinio retribuito, le persone vengono inserite per un massimo di 24 mesi in aziende o in strutture gestite dagli enti partner. Nel quadro di questo progetto, FCS impiega alcune persone nella "Squadra manutenzione", che si occupa di piccoli lavori presso le strutture della diocesi, oltre a dare lavoro ad altri individui presso la Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli e Casa Giuseppe, come inservienti durante i pasti e coadiuvanti per l'attività di pulizia.

Infine, alcune iniziative in collaborazione con associazioni e cooperative del territorio possono prevedere l'occupazione di alcuni giovani.

Come emerge dalle testimonianze dei volontari dei Centri di Ascolto e dei Punti di Ascolto Parrocchiali: *"il problema dei problemi è il lavoro, l'origine di quasi tutte le situazioni difficili; al di là delle problematiche inter-*

personali (sempre molto presenti), è purtroppo la mancanza di lavoro che non permette un minimo di visione sul futuro e quindi una totale impossibilità di programmare qualcosa [...]. La tematica lavorativa è il tema sociale che maggiormente opprime le famiglie e soprattutto quei nuclei familiari già fragili nella gestione delle risorse e negli equilibri relazionali interni".

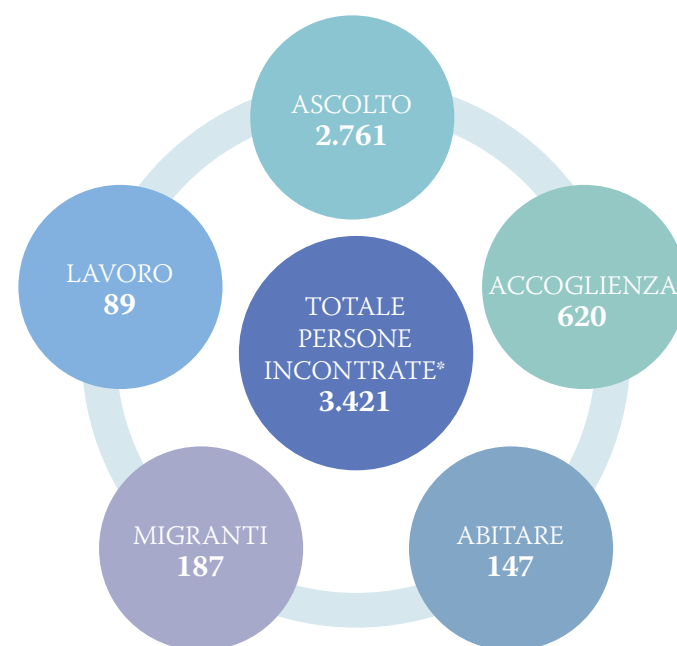
Il contesto di crisi economica, l'aumento della disoccupazione e la difficoltà a re-inserirsi professionalmente sono fenomeni di scala nazionale e globale, verso cui volontari e operatori possono spesso provare una sensazione di "impotenza". Andando oltre l'aspetto meramente economico, il lavoro rappresenta un elemento di dignità per l'individuo e, nelle persone con fragilità relazionali e familiari, la mancanza di lavoro interagisce negativamente complicandone le storie.

In questo contesto, Caritas e FCS hanno scelto di promuovere interventi basati sull'attivazione delle capacità e competenze delle persone coinvolte.

4. DATI 2017

Caritas e Fondazione Comunità Solidale, nel corso del 2017 hanno incontrato 3.421 persone, nelle loro cinque aree di intervento (Cfr. Figura 1). Va sottolineato come, durante l'anno alcune persone hanno richiesto il sostegno di più servizi afferenti alla medesima area di intervento, o attinenti alle diverse aree. In questi casi tali soggetti sono stati registrati distintamente dai servizi con cui sono entrati in contatto, ma nel conteggio del totale si sono considerati solo i singoli individui e non le registrazione plurime degli accessi ai servizi.

NUMERO PERSONE INCONTRATE NEL 2017 PER AREA DI INTERVENTO, V.A.

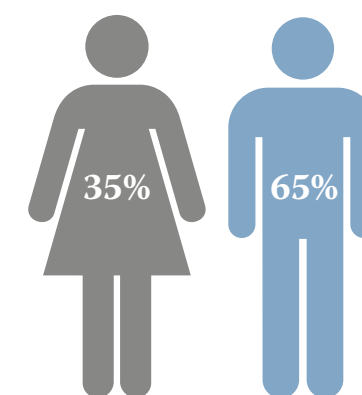


** In questo grafico sono riportati i valori assoluti registrati da ogni singola area di intervento. Sono quindi compresi casi registrati più di una volta, se essi nel corso del 2017 si sono rivolti a servizi relativi a diverse aree di intervento. Il conteggio del totale delle persone incontrate da tutte le aree di intervento, è invece stato controllato per questi casi di registrazione plurima.*

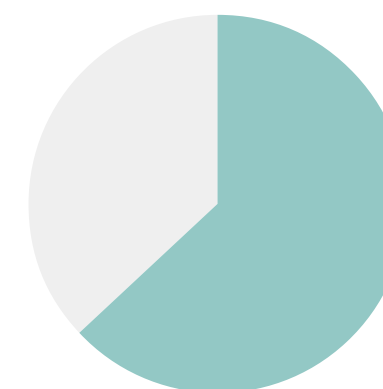
Nel caso di questi accessi multipli, è emerso che la maggior parte si riferiscono a persone che nel corso dell'anno sono state ospiti delle strutture di accoglienza e sono state ascoltate anche dai Centri di Ascolto e Punti di Ascolto del territorio. Inoltre, molte delle persone che nel 2017 sono state seguite nel loro percorso lavorativo, hanno fatto riferimento anche ai servizi di accoglienza e ascolto.

Analizzando tutte le 3.421 persone rivoltesi ai servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale nel corso del 2017, emerge come vi sia una prevalenza nella componente maschile, circa il 65% del totale. Rispetto alla cittadinanza delle persone supportate, gli italiani rappresentano il 37% del totale, mentre la componente straniera proviene in maggioranza dal continente Africano. Oltre la metà degli stranieri è infatti cittadina di un paese africano al momento dell'incontro, e in particolare, la cittadinanza marocchina è la più rappresentata (oltre uno straniero su cinque proviene da questo paese). Oltre alle persone marocchine, si registra un'importante presenza di pachistani (circa il 12% sul totale degli stranieri, la maggioranza delle persone asiatiche), nonché di nigeriani, tunisini e romeni.

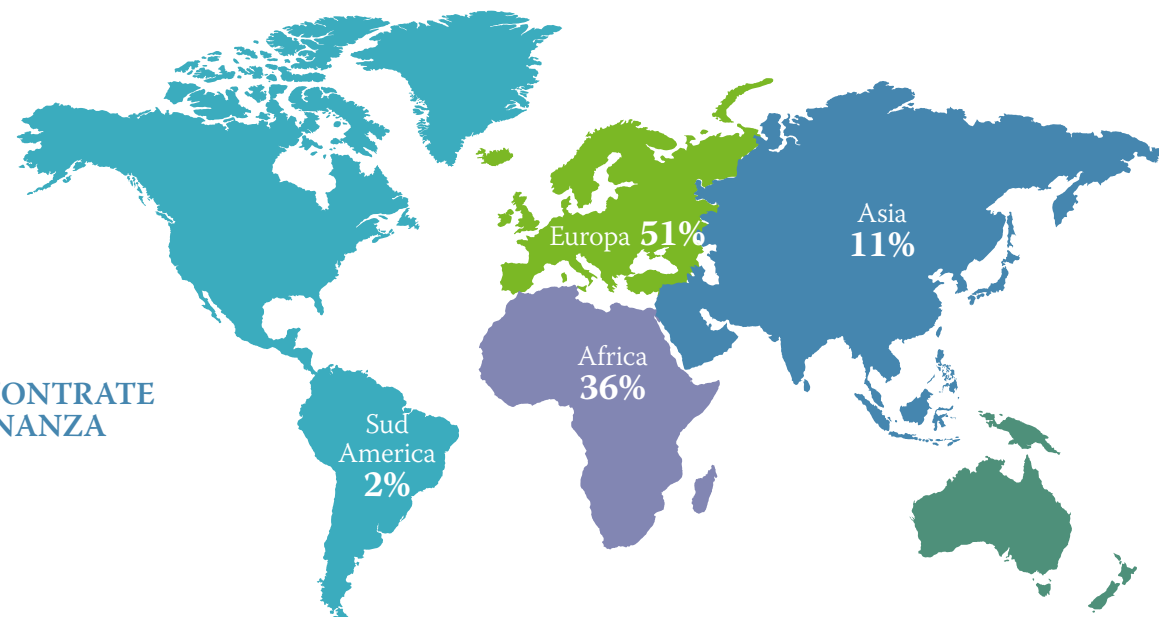
Le persone incontrate si distribuiscono senza grosse variazioni tra le fasce di età dai 18 ai 65. Nonostante in numeri assoluti ridotti è opportuno prestare attenzione anche a coloro che hanno più di 65 anni (6%) e ai minorenni (2%) che vivono insieme alla propria famiglia.



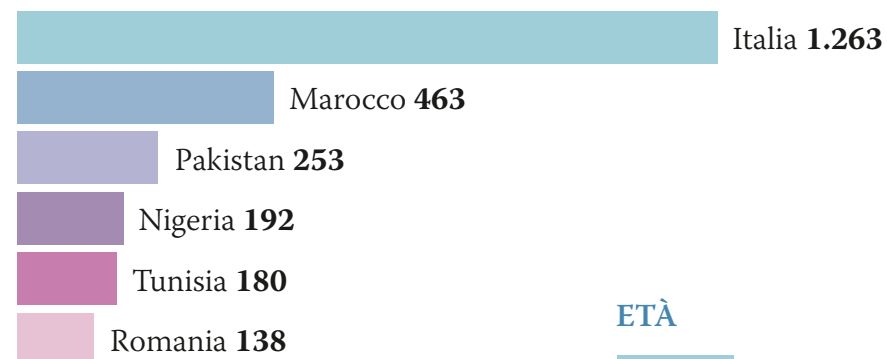
STRANIERI 63%



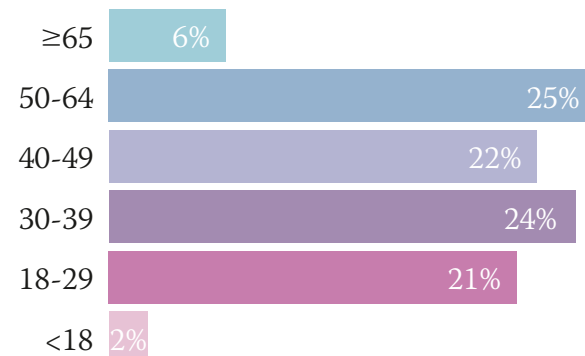
PERSONE INCONTRATE PER CITTADINANZA



PRIME 6 CITTADINANZE



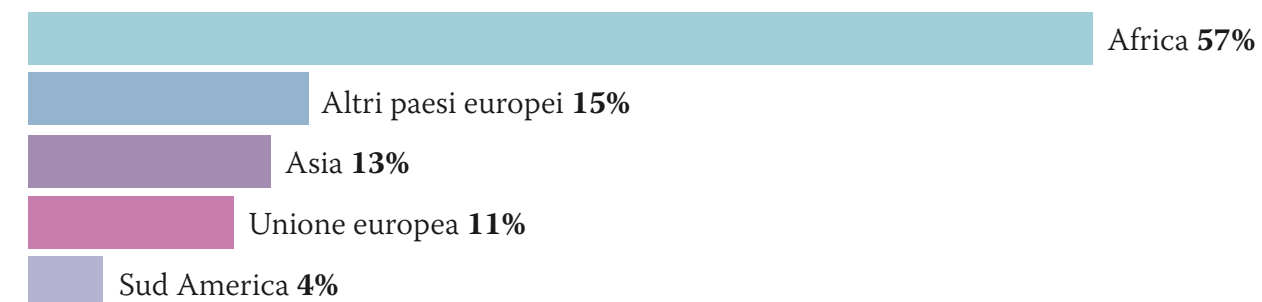
ETÀ



4.1 DATI ASCOLTO

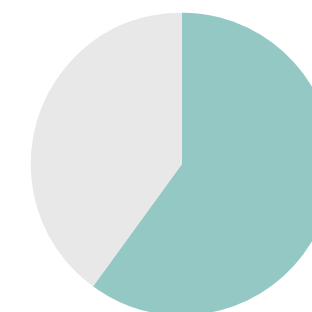
Nel corso del 2017 i servizi afferenti all'area Ascolto hanno incontrato 2.761 persone, in maggioranza uomini e persone straniere (entrambe le categorie rappresentano il 60% sul totale). Emerge inoltre una presenza preponderante di persone nella fascia d'età 50-64 e ≥65 (37%). Da notare come le caratteristiche socio-anagrafiche dei soggetti incontrati dai diversi servizi variano sensibilmente (Tabella 5): questo verrà analizzato nel dettaglio nei singoli sottoparagrafi.

MACROAREE

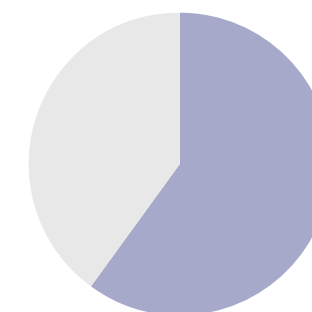


Analizzando le principali provenienze degli stranieri incontrati, emerge come il 60% degli africani sia cittadino di paesi nord africani (Marocco e Tunisia), mentre quasi il 70% delle persone asiatiche è di cittadinanza pachistana. Per quanto riguarda gli stranieri comunitari, essi sono in maggioranza romeni (il 70%), mentre i cittadini di altri paesi europei provengono in maniera preponderante dall'area balcanica (Albania, Serbia, Montenegro, Macedonia, Kosovo), oltre che da Ucraina e Moldavia. Infine, si sono incontrate persone di cittadinanza sudamericana.

MASCHI 60%



STRANIERI 60%



ETÀ

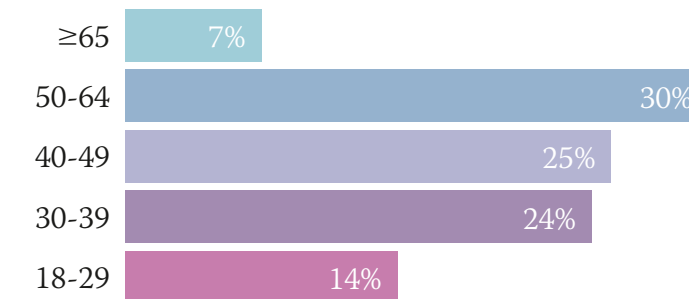


Tabella 5: Persone incontrate dai servizi dell'Area Ascolto nel 2017, numero centri, analisi per cittadinanza e sesso, e, v.a.*

Servizio	Località	Persone incontrate	Di cui stranieri	Di cui donne
CedAS e PAP (in totale 38 centri)	Diffusi su tutte le zone pastorali della diocesi	2.307	57,7%	45,8%
Credito Solidale (3 sportelli)	Trento, Rovereto, Pergine	65	26,2%	56,9%
Servizio Carcere	Trento	209	78,0%	9,5%
Centro Diurno “Il Portico”	Rovereto	386	69,4%	4,7%
Unità di Strada **	Trento, Rovereto	164	53,5%	19,5%

* In questo grafico sono riportati i valori assoluti registrati da ogni singola area di intervento. Sono quindi compresi casi registrati più di una volta, se essi nel corso del 2017 si sono rivolti a servizi relativi a diverse aree di intervento.
** I dati di Unità di strada si riferiscono a Trento e sono relativi al secondo semestre del 2017.

Nei prossimi paragrafi si analizzano le specificità di ogni servizio.

4.1.1 CENTRI DI ASCOLTO DI SOLIDARIETÀ E PUNTI DI ASCOLTO PARROCCHIALI

Nel corso del 2017, come evidenzia la Tabella 6, le persone che si sono rivolte ai 38 Centri e Punti di ascolto sono state 2.307 , per **la maggior parte straniere (57,7%) e maschi (54,2%)**. Si è rilevato un calo di 63 persone rispetto all’anno 2016 ed è diminuita l’incidenza delle persone straniere, tenendo però in considerazione che i dati sono influenzati dall’acquisizione di cittadinanza italiana da parte di persone originarie da altri paesi.

Tabella 6: Persone incontrate dai CedAS e PAP nel 2017, suddivise per italiani e stranieri, v.a.*

Zona Pastorale	CedAS e PAP	Persone incontrate	di cui italiani	di cui stranieri
Fiemme e Fassa	CedAS Cavalese	4	1	3
Giudicarie	CedAS Condino e CedAS Strembo	42	26	16
Mezzolombardo	CedAS Mezzolombardo, Cedas Cembra, CedAS Lavis e PAP Mezzocorona	258	86	172
Riva e Ledro	CedAS Arco e CedAS Vezzano	155	82	73
Trento	CedAS Trento e 10 PAP	955	403	552
Vallagarina	CedAS Rovereto, CedAS Mori e 12 PAP	805	300	505
Valli del Noce	CedAS Cavareno/Sarnonico	12	9	3
Valsugana Primiero	CedAS Pergine, CedAS Borgo Valsugana e CedAS Levico	268	146	122

* In questa tabella sono riportati i valori assoluti registrati da ogni singolo CedAS e PAP. Sono quindi compresi casi registrati più di una volta, se essi nel corso del 2017 si sono rivolti a diversi CedAS e PAP.

Gli stranieri incontrati provengono in maggioranza **dall’area nord africana**: quasi 1 su 4 ha cittadinanza marocchina, il 7% proviene invece dalla Tunisia e il 3,6% dall’Algeria. Circa il 18% ha origini centrafricane (i paesi più rappresentati sono Nigeria, Senegal, Ghana) ed importante è il numero di cittadini pachistani registrati, oltre il 9 % del totale degli stranieri. Per l’area europea, i paesi da cui provengono il maggior numero di individui sono la Romania quasi (il 7%), l’Albania (il 5%), la Moldavia e l’Ucraina (entrambe il 2,5%).
Gli stranieri sono in gran parte in età lavorativa, trentenni e quarantenni (il 58% del totale), mentre gli italiani sono mediamente più anziani, con oltre il 43% tra i 50 e i 64 anni. Nel primo caso si tratta spesso di famiglie con alle spalle un percorso migratorio difficile, nel secondo caso si tratta di persone, vittime della crisi, che hanno perso il lavoro in età non più giovane e con conseguenti difficoltà a ricollocarsi nel mondo lavorativo.

Nel corso dell'anno, la maggior parte delle persone rivoltesi a CedAS e PAP viveva in **famiglia** (il 58% del totale), condizione vissuta più frequentemente dalle persone straniere. Si parla soprattutto di famiglie con bambini (l'87 % delle famiglie, per un totale di 2466 figli coinvolti), mentre sono numerose anche le situazioni di **genitori soli con figli a carico**, una condizione questa più diffusa tra gli italiani. In molti casi si tratta di madri sole.

Sono stati frequenti gli incontri avvenuti con persone che **vivono una grave precarietà abitativa**. Il 15% delle persone incontrate era infatti privo di dimora e dichiarava di dormire per strada o in ripari di fortuna, o di affidarsi all'ospitalità di amici e conoscenti; un altro 15% era invece ospite di strutture di accoglienza o appartamenti sociali. Il 90% di chi deteneva un alloggio era in affitto.

La difficoltà vissuta da chi si rivolge a CedAS e PAP si riferisce anche alla condizione lavorativa, essendo la maggior parte priva di entrate personali (il 57 % del totale), mentre minore è il gruppo di chi lavora precariamente (23%) o percepisce una pensione minima (14%) e che, nonostante le entrate, non riescono a garantirsi un minimo di vita dignitosa ed a far fronte a tutte le spese. La maggiore età media degli utenti italiani è in parte la ragione per la loro più alta percentuale di pensionati (24% italiani rispetto al 3% degli stranieri), mentre tra gli stranieri si rileva una porzione maggiore di lavoratori, sia precari (26% stranieri contro un 19% di italiani) sia di lavoratori stabili (8% contro il 4% degli italiani).

L'attività dei CedAS e PAP che registra il maggior numero di interventi nel corso del 2017 è la distribuzione di pacchi viveri (9.227 pacchi distribuiti, che hanno risposto al 97% delle richieste). Rispetto agli anni precedenti, la registrazione di questi interventi è stata perfezionata ed ha permesso di far emergere una grande fetta di lavoro svolto da molti PAP sul territorio. Significative le risposte messe in atto in termini di "ascolto e accompagnamento" (in totale 4.303) ossia lo stare accanto e vicino a chi è in difficoltà. 2.961 interventi si riferivano invece all'erogazione di sussidi e finanziamenti, per vari scopi, tra cui sussidi per esigenze abitative e sanitarie. Altre risposte sono state di tipo materiale (buoni e servizi come mobilio, igiene, buoni viaggio), servizio posta, supporto burocratico di tipo lavorativo e formativo.

4.1.2 CREDITO SOLIDALE

Nel corso del 2017 i tre sportelli del Credito Solidale hanno incontrato 65 persone, di cui la maggior parte di cittadinanza italiana (73,8%, Cfr. Tabella 5). In 22 hanno ottenuto un finanziamento, oltre un terzo di chi aveva fatto richiesta, per un totale di oltre 49.000€ erogati.

Tra le persone che hanno richiesto il prestito, oltre la metà erano **donne** (56,9%) e la maggioranza abitava in **famiglia**. Nella maggior parte dei casi, le persone si sono rivolte al Servizio Credito Solidale per far fronte a **spese legate all'abitazione**, soprattutto per somme arretrate di affitto e spese condominiali, ma anche per af-

frontare la caparra di una nuova abitazione, il costo del trasloco, le spese per l'arredamento. In altri casi, meno frequenti, sono stati richiesti prestiti per spese legate all'auto e alla sanità.

Non sempre la domanda di finanziamento può essere accolta: nella maggior parte dei casi registrati, questa negazione è riconducibile ad una **impossibilità di restituzione** delle rate, soprattutto dovuta alla mancanza di un lavoro o di un contratto stabile. In altri casi, gli utenti possono detenere una situazione di sovra-indebitamento o essere stati dichiarati in posizione di sofferenza dagli istituti bancari.

4.1.3 SERVIZIO CARCERE

Complessivamente, nel 2017 i volontari del Servizio Carcere hanno incontrato 209 persone, soprattutto **uomini (90%) e stranieri (circa il 78%, Cfr. Tabella 5)**. Tra le persone non italiane, si sono incontrati soprattutto tunisini, marocchini, nigeriani e romeni. Oltre un terzo delle persone incontrate hanno **meno di 30 anni**, e un ulteriore 40% ha tra i trenta e i quarant'anni; le persone italiane incontrate sono mediamente più anziane.

4.1.4 CENTRO DIURNO

Nel 2017 le persone che si sono rivolte al Centro Diurno "Il Portico" sono state 386, per la stragrande maggioranza **uomini** (95,3%) e **stranieri** (69,4%, Cfr. Tabella 5). Tra le persone che non detengono cittadinanza italiana, una grande porzione è marocchina (41,4% sul totale degli stranieri). Minore è il numero dei romeni (12,3% degli stranieri), seguito da tunisini (9,7%) e algerini (5,6%).

Gli ospiti del Centro Diurno sono spesso persone giovani (oltre il 28% nel 2017 erano under 30), ma molto significativa è anche la porzione di persone della fascia più anziana: quasi una persona ogni dieci è oltre i 60 anni (quasi 10% del totale).

4.1.5 UNITÀ DI STRADA

Nel corso del secondo semestre 2017, da luglio a dicembre, l'Unità di Strada di Trento ha incontrato 164 persone di cui sono stati registrati alcuni dati anagrafici. Per altre persone con cui l'équipe è entrata in contatto, queste registrazioni non sono state possibili, e quindi il dato si deve considerare approssimato per difetto. La maggior parte delle persone incontrate dall'Unità di Strada erano uomini (l'80,5% sul totale, Cfr. Tabella 5).

Gli stranieri rappresentano oltre la metà delle persone con cui si è entrati in contatto, ovvero il 53,5% del totale. Tra le persone straniere, la maggior parte proviene da paesi extraeuropei (il 73,8% degli stranieri) mentre il 26,2% degli stranieri proviene da paesi europei.

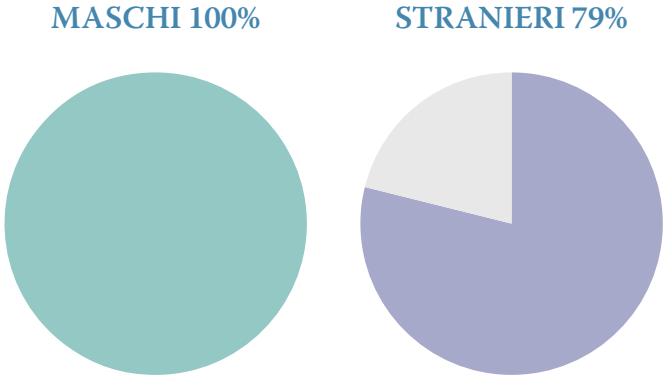
Esclusi da questi conteggi vi sono le persone appartenenti a gruppi rom con cui Unità di Strada di Trento è entrata in contatto, ma di cui non sono stati registrati i dati socio-anagrafici.

Inoltre, nel corso del 2017, l'Unità di Strada di Rovereto ha incontrato 271 persone.

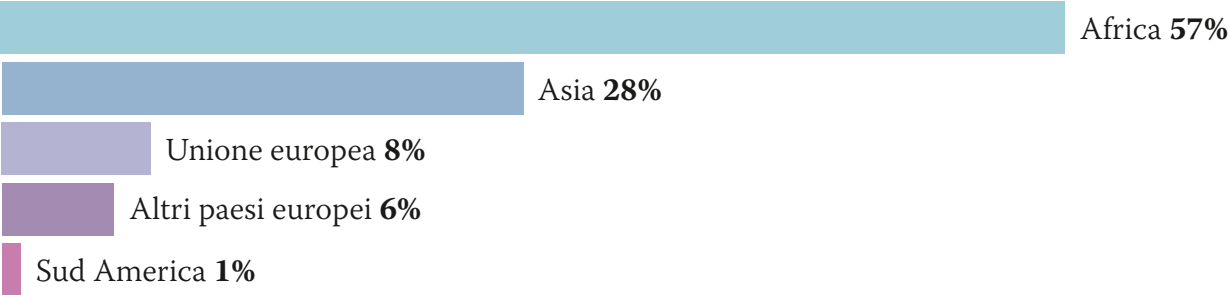
4.2 DATI ACCOGLIENZA

I servizi di accoglienza offerti dalla diocesi si rivolgono solo a uomini, mentre altri enti del privato sociale del territorio rispondono ai bisogni dell'utenza femminile. Nel 2017 i nostri servizi hanno incontrato 620 persone; tra queste vi è preponderanza di uomini stranieri, distribuiti tra le diverse fasce di età.

Il Pakistan rappresenta il primo paese di cittadinanza delle persone straniere accolte (108 persone, oltre un quinto delle persone straniere incontrate). In questo caso prosegue, come già esplicitato nel precedente Rapporto Caritas 2016, la presenza di persone che sono sul territorio per inoltrare richiesta di protezione internazionale presso la Questura di



CITTADINANZE STRANIERE



Trento e che utilizzano i servizi in bassa soglia come punto d'appoggio per avere un luogo sicuro dove pernottare nelle fasi di avvio del procedimento.

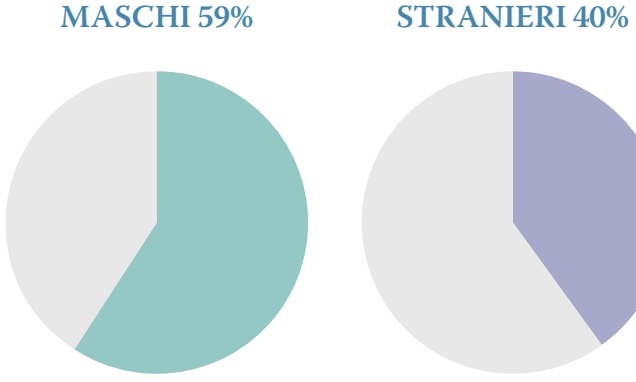
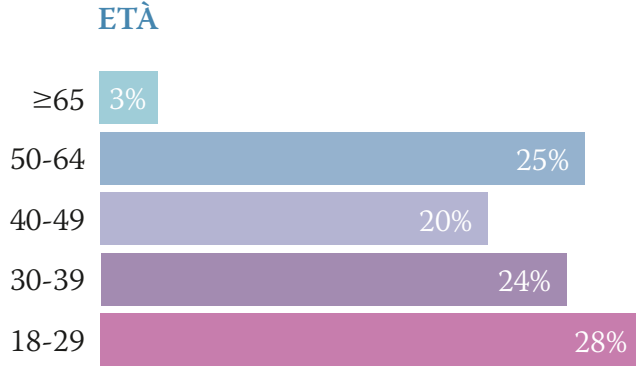
Si registra inoltre la presenza di molti cittadini nordafricani, soprattutto marocchini, seguiti da tunisini e algerini (in totale 156 persone), e di cittadini di paesi centrafricani (Mali, Nigeria, Senegal, Costa D'Avorio, Ghana, Gambia). Così come per gli italiani, tra gli stranieri, e prevalentemente tra i cittadini nordafricani, vi sono persone in età anche avanzata i cui progetti migratori sono falliti senza lasciare loro né la possibilità di un rientro nel paese di origine (rapporti familiari deteriorati o assenti nei decenni) né la possibilità di un nuovo ricollocamento entro i confini della nostra società.

4.3 DATI ABITARE

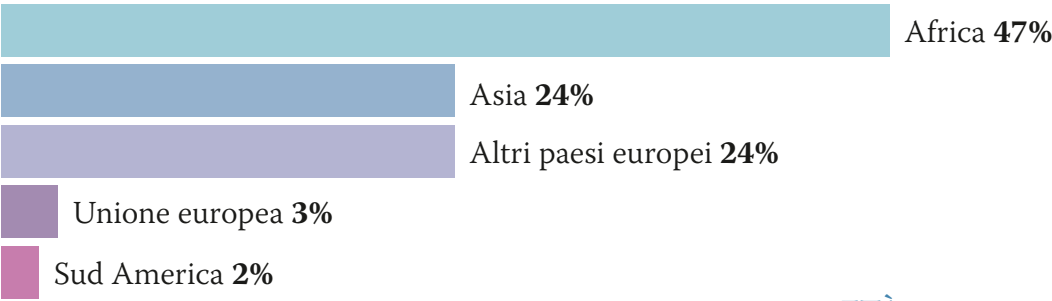
Nel 2017 gli ospiti afferenti a quest'area sono stati 147, rappresentati in maggior parte da persone italiane (60%), prevalentemente uomini. È significativa la presenza di nuclei familiari con figli minori a carico (oltre un ospite su cinque è minorenni, essendo 32 i bambini e ragazzi presenti).

Tra i cittadini stranieri ospitati, si registra la presenza di alcuni nuclei familiari pachistani, mentre altri ospiti provengono dal Marocco, paesi centrafricani e, in numero minore, da paesi balcanici.

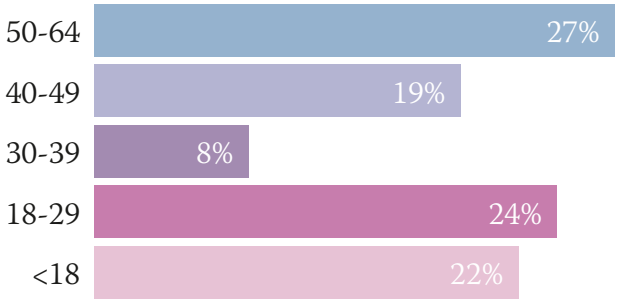
Come si evince da questi dati se confrontati con quelli dell'accoglienza, tra le persone senza dimora solo una parte riesce ad essere inserita all'interno di progetti più strutturati e di lungo periodo come



CITTADINANZE STRANIERE



ETÀ

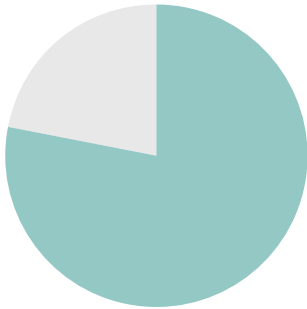


quelli proposti da quest’area. Infatti avviene che solamente le persone in carico ai servizi pubblici e da tempo presenti sul territorio con diritti acquisiti (per residenza o per nascita) possano accedere a queste strutture.

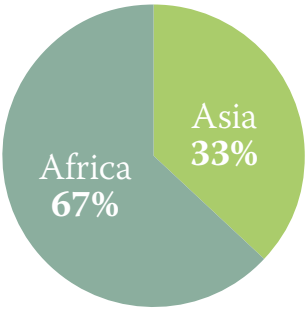
4.4 DATI MIGRANTI

Nel 2017, le persone ospitate nei programmi di accoglienza per richiedenti asilo e corridoi umanitari sono state 187: per lo più giovani uomini. Oltre la metà dei migranti accolti sono adulti under 30, mentre il 10% del totale è costituito da bambini o ragazzi accolti nei propri nuclei familiari. Per la maggior parte si parla di persone africane, provenienti soprattutto dalla Nigeria. Altri paesi di origine sono Mali, Ghana, Costa d’Avorio e Gambia. Le donne rappresentano un quarto delle persone ospitate e provengono principalmente dalla Nigeria.

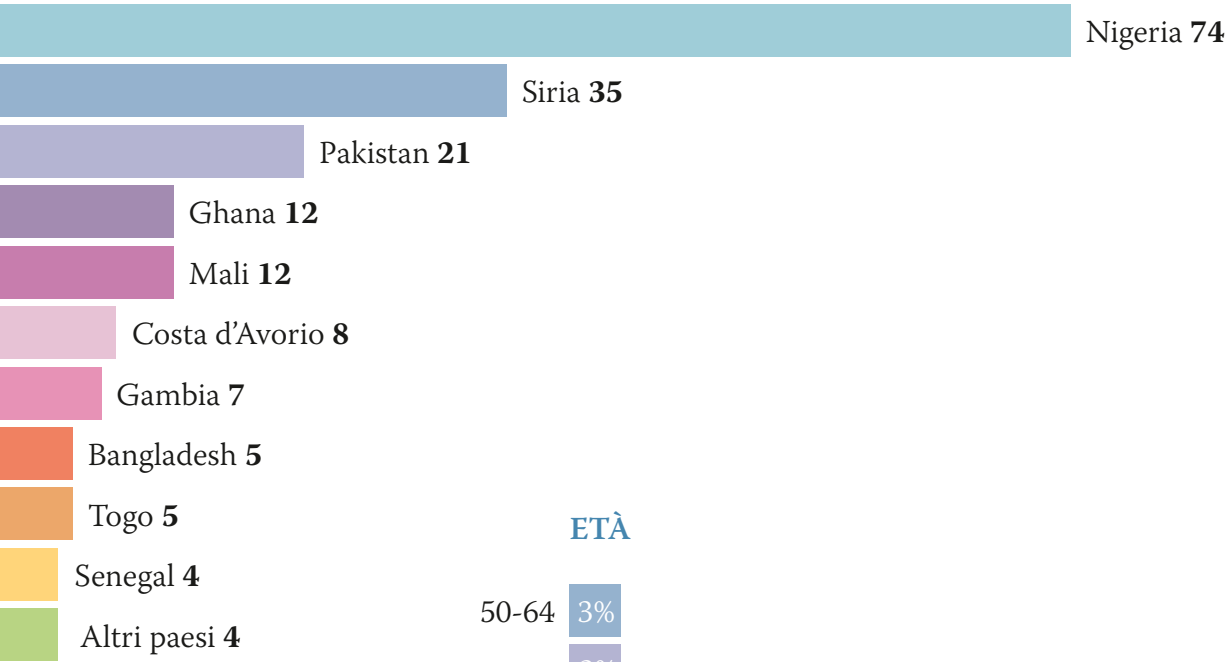
MASCHI 78%



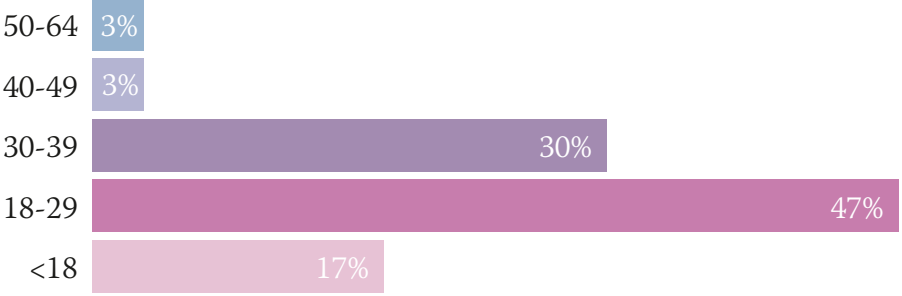
MACROAREE DI ORIGINE



CITTADINANZE STRANIERE



ETÀ



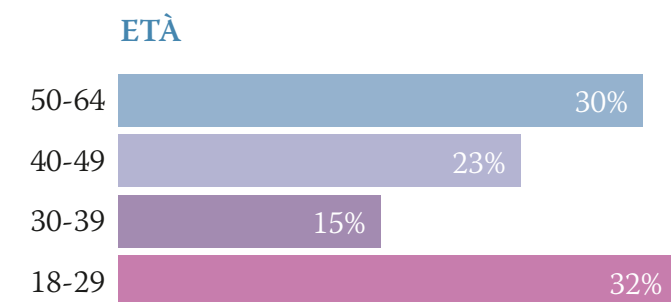
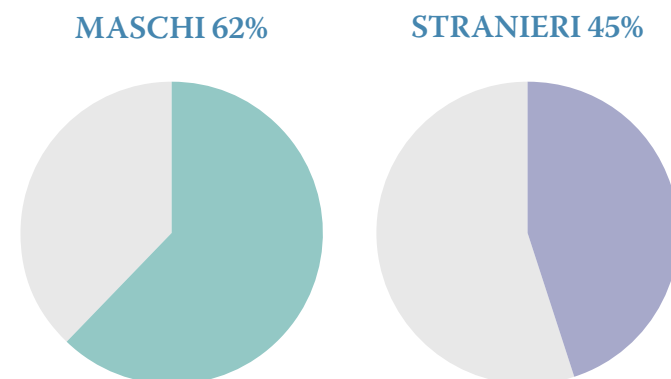
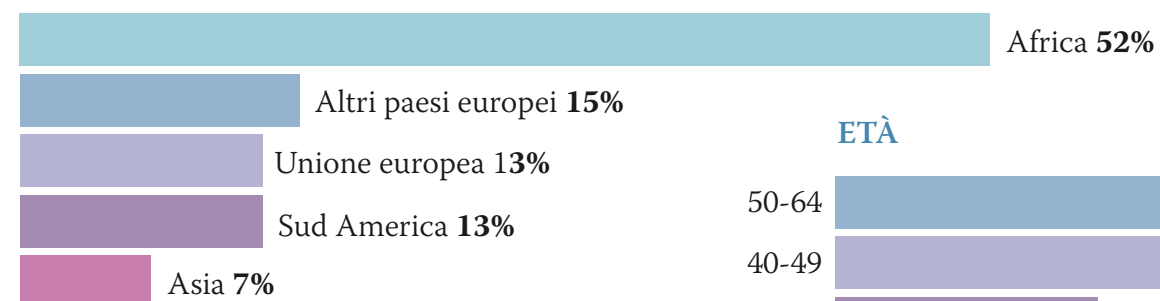
Un terzo dei migranti accolti è di origine asiatica, in particolar modo si registra la presenza di nuclei familiari siriani, accolti tramite il progetto di Corridoi Umanitari (il 18% sul totale delle persone). Importante è anche il numero di persone pachistane (una persona su 10) e, in maniera minoritaria, quelle provenienti da Bangladesh e Afghanistan.

4.5 DATI LAVORO

I servizi messi in campo sul piano dell'orientamento e dell'inserimento lavorativo, nel 2017 hanno visto il coinvolgimento di 89 persone, in maggior numero di uomini (62%) e di cittadini italiani. Per la componente straniera, si evidenzia il supporto offerto a 11 cittadini marocchini e, in numero inferiore, a cittadini nigeriani, pachistani e dell'Europa balcanica e orientale. Alcune persone incontrate provenivano, infine, da paesi del Sud America.

Uno degli obiettivi dei servizi di orientamento e aiuto al reinserimento lavorativo è quello di supportare persone che sono uscite dal mercato del lavoro e, a causa anche dell'età avanzata, trovano difficoltà nel ricollocarsi. Il 30% delle persone supportate si riferisce infatti alla classe d'età tra i 50 e i 64 anni, persone che mirano anche all'ottenimento dei diritti pensionistici.

CITTADINANZE STRANIERE



5. APPROFONDIMENTI TEMATICI

Questa parte del Rapporto è dedicata agli approfondimenti qualitativi, individuati tra le tematiche più rilevanti dato dal coinvolgimento dei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale, che ha visto il l'apporto di contributi significativi di operatori e volontari, attraverso la rilevazione di dati specifici, il racconto di storie significative di accompagnamento e la partecipazione a focus groups allargata ad altri attori della rete ecclesiali e civili.

Tre sono gli approfondimenti presentati.

1. L'intervento economico dei Centri di Ascolto e dei Servizi Caritas

Il tema propone la complessità degli interventi di sostegno economico. L'attività di analisi realizzata attraverso il coinvolgimento di realtà territoriali rappresentative ha l'obiettivo di supportare una riflessione su cui avviare confronti anche con le istituzioni pubbliche (Provincia, Itea⁸, Comuni, ecc.), al fine di pervenire a nuove e più coerenti azioni condivise e concordate di solidarietà integrata (sia di interventi diretti quali anticipi, contributi economici per morosità, spese condominiali, altri interventi economici) sia per un affiancamento nella gestione del denaro di persone e famiglie in difficoltà (si vedano le storie di accompagnamento economico).

2. L'accoglienza dei Richiedenti Protezione Internazionale

Il tema ricostruisce alcuni percorsi virtuosi/critici di accoglienza di persone richiedenti asilo in alcune contesti territoriali dove sono stati avviati progetti residenziali. L'obiettivo è quello di valutare in modo partecipato le prassi di accoglienza (punti di forza, di criticità, pericoli e opportunità) al fine di una riflessione complessiva degli interventi attivati e di possibili miglioramenti e innovazioni da perseguire in particolare nei confronti di chi non ottiene un permesso (diniegati, terze accoglienze, ecc.). Restituisce il quadro complessivo dei percorsi di accoglienza attivati e l'esperienza di due territori che hanno sperimentato almeno un anno di accoglienza grazie ad una riflessione qualitativa e partecipata con la tecnica dei focus groups. Si tratta del primo report che ricostruisce in maniera dettagliata e puntuale, il contesto in cui si è inserita l'accoglienza dei Richiedenti Protezione Internazionale e l'investimento e coinvolgimento della diocesi in questo ambito.

8. Con l'acronimo Itea si indica l'Istituto Trentino Edilizia Abitativa, una società soggetta alla direzione e coordinamento della Provincia Autonoma di Trento che esercita il servizio pubblico di edilizia abitativa.

3. Percorsi di riacquisizione della residenza

Il tema ripropone il percorso di riacquisizione della residenza di persone senza dimora sulla base di confronti con operatori e delle esperienze/difficoltà di attuazione dei diritti di residenza. Viene ricostruito il quadro di riferimento della normativa nazionale in merito alla residenza, le applicazioni territoriali di tale normativa nei Comuni di Trento e Rovereto e le prassi locali attivate anche con soggetti del terzo settore tra cui anche la Caritas. Si affiancano storie significative che delineano il target di persone che sono state accompagnate dai servizi in un processo di riacquisizione di residenza, i passaggi burocratici avviati, le difficoltà incontrate.

5.1 L'INTERVENTO ECONOMICO DEI CENTRI DI ASCOLTO E DEI SERVIZI CARITAS

Prima di introdurre l'esito e le riflessioni emerse dalla ricerca è importante contestualizzare il senso e le finalità degli interventi economici. Ci viene in aiuto un estratto del commento di Papa Giovanni VI sullo statuto della Caritas in occasione del I Convegno delle Caritas diocesane del 1972. Nonostante siano passati oltre 40 anni, l'indicazione mantiene ancora la sua attualità.

“È vero -[...] - che l'assistenza pubblica viene man mano a coprire uffici affidati per secoli alla carità della Chiesa; ed è vero anche che la società moderna è più sensibile all'applicazione della giustizia che all'esercizio della carità-[...] non per questo, tuttavia l'azione caritativa della Chiesa ha perduto la sua funzione nel modo contemporaneo: la carità è sempre necessaria come stimolo e completamento della giustizia. Per questo motivo nello Statuto di Caritas Italiana, è affermata la particolare attenzione agli ultimi, ciò di far crescere la comunità nella carità, il compito specifico della Caritas è promuovere costantemente e concretamente la scelta preferenziale dei poveri: se non fa questo non è Caritas”⁹.

Altri spunti vengono da alcune interviste per l'Osservatore Romano, rilasciate in anni più recenti da don Giovanni Nervo (nel 2008¹⁰ e nel 2011¹¹), primo presidente di Caritas Italiana dal 1971 al 1976.

«La crisi dell'economia globale [...] richiede alla Chiesa e alla Caritas di assumere la tutela della dignità e dei di-

ritti delle persone e delle fasce più deboli [...]. Oggi il cuore del problema sono le drammatiche conseguenze della crisi economica su migliaia di famiglie il cui orizzonte non va oltre la scadenza della prossima bolletta. È quello che la Caritas fa da sempre [...] e credo che particolarmente oggi suo compito sia dare voce ai poveri, essere voce dei poveri nella Chiesa e nella società civile».

Nervo precisa che se è vero che in situazioni di emergenza la carità può anche fare opere di supplenza questa però «deve evitare di creare alibi alla inefficienza di pubbliche istituzioni e deve guardarsi dal pericolo di essere assorbita dalla gestione di servizi che potrebbe ostacolare l'adempimento della sua prevalente funzione pedagogica».

5.1.1 MOTIVAZIONI E METODOLOGIA DELLA RILEVAZIONE

Caritas diocesana, in un'ottica di proseguo del confronto avviato due anni fa sul tema dell'accompagnamento economico, e presentato nel Rapporto 2016 *“Camminare Insieme. Agli impoveriti, alla chiesa e alla comunità”*, ha ritenuto prioritario approfondire ulteriormente questo tema, e in particolare la tipologia e il numero di interventi economici erogati dai propri servizi.

Già allora, erano emersi numerosi spunti interessanti e tra le riflessioni conclusive da un lato si segnalava come punto di forza che: *“... il tempo dell'assistenzialismo è finito (anche per le risorse in calo). In alcune situazioni è oggettivamente difficile pensare ad una semplice restituzione del denaro prestato ma è centrale poter fare almeno un patto, centrato sulla fiducia e sulla responsabilità di ognuno: il Centro di Ascolto adesso si ferma qui, la relazione di aiuto è impegno da parte nostra ma anche da parte vostra. A quel punto si può proporre altro, un accompagnamento al bilancio familiare, una condivisione di scelte e priorità”¹².*

Dall'altro lato, rispetto ai punti di debolezza interni al mondo Caritas, emergeva il senso di onnipotenza di volontari ed operatori che *“ci vede sempre frustrati perché non salviamo tutti e nel modo migliore, dall'altra rischia di farci prendere il posto dell'ente pubblico, che per motivi diversi risulta “distaccato” mentre noi ci sentiamo spesso molto (a volte troppo) coinvolti”*. E rispetto al pubblico si sottolineava il permanere di alcune criticità: *“... esistono procedure ancora lunghe e poco funzionali (vedi l'erogazione di alcuni sussidi per cui chiedono a Caritas di anticipare), interventi frammentari e poco coerenti”¹³.*

L'approfondimento presentato in questo capitolo, è finalizzato a presentare da un lato i risultati numerici ed economici emersi dalla ricerca, dall'altro gli elementi più qualitativi attraverso il racconto delle storie più emblematiche

9. Giovanni Nervo, *Lo specifico della Caritas*, in “La Chiesa della Carità. Miscellanea in onore di Mons. Giovanni Nervo”, Caritas Italiana, 2009

10. Gaetano Vallini, *La povertà maggiore è la mancanza di fede*, in “L'Osservatore Romano” del 14/12/2008;

11. Gaetano Vallini, *Mons. Nervo, una testimonianza di carità al servizio della Chiesa*, in “L'Osservatore Romano” del 22/11/2011

12. *Camminare Insieme. Agli Impoveriti, alla chiesa e alle comunità*, IX Rapporto 2016 sulle povertà

13. *Ibidem*, pag.65

di accompagnamento economico che contribuiscono a delineare le diverse situazioni di persone accolte dai diversi servizi caritativi, la tipologia di intervento economico richiesto, la descrizione della rete attivata, e una valutazione delle ricadute ottenute e difficoltà incontrate. L'intento è quello di evidenziare il lavoro di accompagnamento quotidiano da parte di operatori e volontari, le relazioni tra i vari soggetti istituzionali e non coinvolti, tentando di individuare possibili spazi di miglioramento o alternative da proporre alle istituzioni pubbliche coinvolte. Per quanto riguarda il metodo quantitativo utilizzato è stato individuato un gruppo campione di servizi selezionati in base alla significatività dei loro interventi di erogazione di contributi economici e alla loro dislocazione sul territorio diocesano. Hanno partecipato all'indagine i Centri di Ascolto di Trento, Arco, Levico, Mezzocorona, Mori, Rovereto con il Fondo Straordinario Decanale di Rovereto, il Credito Solidale di Trento, che insieme intercettano circa i due terzi del totale delle persone incontrate dai servizi Caritas. La Tabella 7 evidenzia la significativa incidenza dei servizi selezionati sul totale delle persone incontrate dai servizi considerati nel 2017, che è pari al 65%.

Tabella 7: Persone incontrate nel 2017 dai servizi considerati nell'indagine trimestrale 2017-2018, v.a.* e incidenza % sul totale dei servizi analoghi a livello diocesano

Servizi considerati	N. persone
CedAS Arco	133
CedAS Levico	93
PAP Mezzocorona	8
CedAS Mori	81
CedAS Rovereto e PAP Vallagarina	724
CedAS Trento	586
Credito Solidale Trento	33
Totale campione	1.658
% sul totale CedAS, PAP, Credito Solidale nella diocesi	65%

** In questa tabella sono riportati i valori assoluti registrati da ogni singolo CedAS, PAP e Sportelli Credito Solidale. Sono quindi compresi casi registrati più di una volta, se essi nel corso del 2017 si sono rivolti a diversi CedAS, PAP e Sportelli Credito Solidale.*

Ancora più significativa (Cfr. Tabella 8) è l'incidenza degli interventi economici erogati dai servizi campione nel 2017 sul totale, che è pari all'86% sul totale di richieste e risposte.

Tabella 8: Richieste e Risposte dei sussidi economici erogati nel 2017 dai servizi considerati nell'indagine trimestrale 2017-2018, v.a. e incidenza % sul totale dei servizi analoghi a livello diocesano

Servizi considerati	N. Interventi economici	
	Richieste	Risposte
CedAS Arco	865	831
CedAS Levico	122	122
PAP Mezzocorona	8	8
CedAS Mori	145	147
CedAS Rovereto e PAP Vallagarina	1.251	1.109
CedAS Trento	511	325
Credito Solidale Trento	40	14
Totale campione	2.942	2.556
% sul totale CedAS, PAP, Credito Solidale nella diocesi	86%	86%

Per la rilevazione degli interventi economici è stata predisposta una griglia di rilevazione settimanale ad hoc, strutturata in cinque voci principali:

- interventi erogati alle persone in affitto presso gli alloggi di Itea per coprire gli scoperti di affitto/spese condominiali, sfratti e altre voci riconducibili all'abitazione,
- interventi per l'anticipo del Reddito di Garanzia su richiesta dei servizi sociali,
- interventi per spese condominiali, arretrati affitto, anticipo caparra affitto, sfratti (non case Itea),
- interventi per utenze domestiche, luce ,gas, rifiuti (Trenta, Dolomiti Energia e altre compagnie),
- altri interventi non ricompresi sopra (es. ticket sanitari, buoni spesa, mensa scolastica, bombole gas, rinnovo documenti, debiti/multe pregresse, assicurazione macchina).

Per ognuna di queste voci oltre all'importo richiesto dalle persone e quello effettivamente erogato si rileva il:

- numero totale di richieste pervenute,
- numero richieste su segnalazione dei servizi sociali competenti,
- numero richieste accolte positivamente,
- numero richieste accolte segnalate dai servizi sociali,
- importo rimborsi su delega da parte dei servizi sociali (es: Reddito di Garanzia).

Il periodo di rilevazione degli interventi economici erogati fa riferimento a un trimestre, precisamente dal 30/10/17 al 04/02/2018.

5.1.2 ANALISI DELL'INTERVENTO ECONOMICO

Nel periodo di rilevazione, ai servizi campione sono pervenute complessivamente **569 richieste** per un supporto di tipo economico (Cfr. Tabella 9), di queste un numero significativo, oltre il 52 %, sono state segnalate dai servizi sociali competenti. Si tratta di un primo dato significativo, che indica come gli interventi di Caritas siano conosciuti dai servizi sociali e come vengano ritenuti un supporto fondamentale alla propria attività. Oltre l'84% delle richieste di aiuto economico hanno avuto esito positivo, di queste il 54% sono quelle segnalate dai servizi sociali. Si può concludere che nella valutazione degli interventi, Caritas risponde in maniera ponderata esprimendo un parere spesso positivo sulle richieste pervenute dai servizi sociali.

Dal punto di vista finanziario sono stati erogati contributi economici per quasi 68.000 euro, di cui 1/6 (pari a 11.100 euro) sono stati successivamente rimborsati dai servizi sociali. Si evidenzia pertanto come a fronte delle numerose segnalazioni da parte di quest'ultimi solo una minima parte vede la compartecipazione economica dell'ente pubblico al sostegno della spesa per le persone da loro segnalate.

Tabella 9: Totale richieste e totale fondi erogati per assistenza economica nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	569
di cui su segnalazione dei servizi sociali	296
Totale richieste accolte	481
di cui su segnalazione dai servizi sociali	260
Totale € per richieste accolte	€ 67.694,15
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 11.099,79

Per quanto riguarda la tipologia di intervento economico, **quasi il 60%** delle richieste riguarda quelle **di altri interventi economici non finalizzati all'abitazione, alle utenze e all'anticipo del Reddito di Garanzia**. Questa voce comprende una serie di aiuti economici molto diversificati tra loro: da ticket sanitari, all'acquisto di medicinali o cibo, alla retta mensa scolastica. Come si vede in Tabella 10 **l'83% delle richieste sono state accolte. Il 43% circa di queste richieste sono pervenute su segnalazione dei servizi.**

Dal punto di vista finanziario l'incidenza di questa tipologia di aiuti economici è quasi del 36% sul totale (24.112,50 su 67.694,15 €), ed è l'unica voce che, nonostante la percentuale di segnalazione dei servizi sociali sia alta (143 segnalazioni su un totale di 334 richieste, 43%), non vede un rimborso dei servizi ma viene sostenuta

quasi esclusivamente da Caritas (99% circa). Si tratta di un dato molto significativo che evidenzia come Caritas di fatto copra una serie di interventi economici, sui quali l'ente pubblico non è in grado di intervenire, nonostante tale tipologia di aiuto appaia un supporto importante per le persone.

Tabella 10: Totale richieste e totale fondi erogati per interventi economici generici (non finalizzati all'abitazione, alle utenze e all'anticipo del Reddito di Garanzia) nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	334
di cui su segnalazione dei servizi sociali	143
Totale richieste accolte	277
di cui su segnalazione dai servizi sociali	122
Totale € per richieste accolte	€ 24.112,50
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 254,00

Le riflessioni in merito ai dati rilevati nel corso periodo d'indagine vengono accompagnate da una ricostruzione di alcuni percorsi d'aiuto che operatori e volontari hanno ritenuto significativi del loro impegno diretto ed espressive delle questioni sottese ai processi. Sono storie di persone e di famiglie ricostruite, eliminando riferimenti a persone, fatti e situazioni che restano comunque reali e vissuti.

La storia di Antonietta (Storia 1), Azzouz (Storia 2) e Dijana (Storia 3) si possono collocare nei percorsi di aiuto in risposta a bisogni di salute e spese mediche loro e dei loro familiari. Sono storie particolarmente significative che testimoniano come il supporto economico in questo ambito sia stato fondamentale per le persone stesse per consentire loro da un lato di affrontare i costi di terapie legate allo stato di salute, spesso anche grave, dall'altro di offrire il più prezioso sostegno umano ed affettivo in periodi spesso bui per le persone che li vivono, configurandosi non solo come un accompagnamento economico, ma più spesso sociale e di vicinanza umana.

In merito agli **interventi economici relativi all'abitare** i contributi richiesti per tutte quelle spese legate **all'abitazione (sia presso Itea che privati) comprensive delle utenze si raggiungono cifre significative**. Come si evince dalla Tabella 11, su un totale di 130 richieste, il **37% è su segnalazione dei servizi**. Il 76% delle richieste ha avuto esito positivo (99 risposte), delle quali **1/3 sono casi segnalati dai servizi**. Se consideriamo l'importo economico erogato questa voce è quella più impegnativa per Caritas: nel trimestre preso in considerazione ha erogato 32.575,88 € di cui solo una piccola parte viene rimborsata dai servizi (2.710,74 €, pari all'8,3%).

Tabella 11: Totale richieste e totale fondi erogati per tutti gli interventi economici finalizzati all’abitazione (Itea, privati, utenze) nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	130
di cui su segnalazione dei servizi sociali	48
Totale richieste accolte	99
di cui su segnalazione dai servizi sociali	33
Totale € per richieste accolte	€ 32.575,88
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 2.710,74

La Tabella 12 illustra il caso specifico di interventi riguardanti **spese di affitto e altri interventi in alloggi Itea** (spese condominiali, sostegno in seguito a sfratti, tinteggiatura o danni per abbandono alloggio): il totale dei fondi erogati da Caritas si conta in 5.288 €, rispondendo a 11 richieste, di cui 8 segnalate dai servizi sociali. Tutte le domande sono state accolte, tra cui il 100% di quelle segnalate dai servizi sociali: il rimborso da parte dei servizi sociali anche in questo caso è decisamente limitato, pari a 126 € (poco più del 2%).

Tabella 12: Totale richieste e totale fondi erogati per gli interventi economici relativi ad abitazioni Itea nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	15
di cui su segnalazione dei servizi sociali	8
Totale richieste accolte	11
di cui su segnalazione dai servizi sociali	8
Totale € per richieste accolte	€ 5.287,98
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 126,00

La storia di Mara (Storia 4) è un esempio di come i servizi Caritas sono riusciti a rispondere a questo tipo di bisogni intervenendo anche per tamponare situazioni di emergenza, che se risolte tempestivamente attivando una rete di collaborazione tra i servizi pubblici e del privato sociale, consentono alla persona di proseguire in maniera autonoma il suo percorso di vita. È una storia importante perché evidenzia come dietro una problematica di tipo economico spesso si celano difficoltà di tipo relazionale e familiare, che necessitano anche loro di essere supportate adeguatamente.

Per quanto invece riguarda l’assistenza economica relativa ad **affitti ed altre spese di abitazioni private** (spese

condominiali, arretrati affitto, anticipo caparra affitto, sfratti), Caritas è intervenuta per 18.249 € (Cfr. Tabella 13). Sul totale di 52 richieste pervenute, di cui 19 su segnalazione dei servizi sociali, il 60% ha avuto esito positivo, di cui 10 sono tra quelle segnalate. I servizi sociali hanno rimborsato gli interventi per 2.350 € (12% del totale). Due storie significative per questo tipo di assistenza economica sono, in primis, la storia di Fabian e Agata (Storia 5), nella quale di fatto si è messo in atto un intervento che di fatto applica l’approccio Housing First (la casa prima di tutto) e successivamente una storia di accoglienza comunitaria (Storia 6).

Tabella 13: Totale richieste e totale fondi erogati per gli interventi economici relativi ad abitazioni private nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	52
di cui su segnalazione dei servizi sociali	19
Totale richieste accolte	31
di cui su segnalazione dai servizi sociali	10
Totale € per richieste accolte	€ 18.248,84
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 2.350,00

Oltre a quanto già esplicitato, 63 richieste pervenute si riferivano a **spese per utenze domestiche**, di cui 21 erano segnalazioni dei servizi sociali (Cfr. Tabella 14). Tra queste, il 90% sono state accolte, 15 delle quali pervenute su segnalazione. Caritas è intervenuta per un totale di 9.039 €, di cui solo 235 € rimborsati dai servizi sociali (2,6%).

Una storia significativa di questa tipologia di sostegno economico è quella di Maria (Storia 7), aiutata economicamente proprio per il pagamento delle utenze.

Tabella 14: Totale richieste e totale fondi erogati per gli interventi economici relativi a utenze domestiche nel trimestre 2017-2018, v.a.

Totale richieste pervenute	63
di cui su segnalazione dei servizi sociali	21
Totale richieste accolte	57
di cui su segnalazione dai servizi sociali	15
Totale € per richieste accolte	€ 9.039,06
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 234,74

Un'analisi specifica riguarda gli interventi Caritas relativi all'**anticipo del Reddito di Garanzia**: tale misura provinciale, da gennaio 2018, successivamente quindi all'inizio della presente rilevazione, si è trasformata in un nuovo provvedimento economico. L'Assegno Unico Provinciale, ha inglobato il Reddito di Garanzia Sociale, modificando le modalità di erogazione che superano la necessità di questa tipologia di anticipi (rimangono comunque in essere degli aiuti straordinari per i quali il servizio sociale richiede l'anticipo economico ai Centri di Ascolto). Gli interventi di anticipo del Reddito di Garanzia sono stati però per molti anni richiesti dall'ente pubblico ai servizi Caritas, come dimostrato nella Tabella 15: le 105 richieste pervenute provenivano tutte dai servizi sociali e sono state tutte accolte. Molte di queste domande sono state frazionate in gestioni settimanali del Reddito di Garanzia. La quota impegnata è stata di oltre 11.000 € di cui rimborsata una cifra di poco superiore agli 8.000 €, ma è possibile che i servizi sociali prevedano un ulteriore rimborso non rilevato nel periodo di tempo considerato dalla nostra raccolta dati.

Una storia che ci aiuta a comprendere questo intervento Caritas è la storia di Beatriz (Storia 8).

Tabella 15: Totale richieste e totale fondi erogati per anticipi Reddito di Garanzia nel 2017, v.a.

Totale richieste pervenute	105
di cui su segnalazione dei servizi sociali	105
Totale richieste accolte	105
di cui su segnalazione dai servizi sociali	105
Totale € per richieste accolte	€ 11.005,77
di cui € RIMBORSATI dai servizi sociali (anticipi, contributi, ecc.)	€ 8.135,05

5.1.3 UNA STIMA COMPLESSIVA DEGLI INTERVENTI ECONOMICI EFFETTUATI DAI SERVIZI CARITAS

A conclusione di questa analisi si può trasferire, con una proiezione su periodo annuale, la dimensione finanziaria del sostegno economico erogato a livello diocesano dai servizi Caritas.

Al campione, che fa riferimento al 65 % dell'universo dei servizi Caritas (riferito alle persone, Cfr. Tabella 7) si può aggiungere un terzo (o anche in difetto il 25% considerando la ridotta potenzialità dei servizi periferici non presi in considerazione) e ricavare la spesa complessiva del trimestre oggetto di rilevazione che si attesta su un totale di 84.618 €. Se proiettiamo questa cifra, relativa a un solo trimestre, su un totale annuo di riferimento l'intervento economico della Caritas può raggiungere una cifra che supera annualmente i 300.000 € annui. Si

può essere prudenti e per difetto stimare una cifra realistica di oltre 250.000 € annui. Sono cifre comunque significative per una organizzazione caritatevole, a cui si dovrebbero aggiungere anche gli oneri diretti degli operatori e dei volontari coinvolti. Il dato che va evidenziato è, da un lato, le segnalazioni e gli invii da parte dei servizi pubblici e dall'altro, di situazioni oggettivamente di loro competenza anche se persone e famiglie si sono rivolte ai servizi Caritas. Significativo resta comunque l'impegno economico dei servizi Caritas che, sia pur parziale e riduttivo rispetto all'impegno pubblico, aggiunge risorse proprie e della solidarietà. Infatti rispetto alle cifre stimate sopra indicate non più del 20% dell'erogazione finanziaria totale riceve un rimborso da parte delle istituzioni pubbliche.

I fondi a disposizione di Caritas per scopi caritativi provengono da offerte raccolte in varie iniziative ed eventi a livello diocesano e locale, dall'Otto per Mille diocesano e dalle somme donate dai fedeli in occasione della Giornata della Carità, la terza domenica di Avvento.

5.1.4 STORIE

1. Antonietta, un percorso di accompagnamento sociale

Antonietta è una donna italiana di 60 anni e attualmente risiede in città in un alloggio protetto. Ha un figlio maggiorenne, che vive con il padre e ha da poco concluso gli studi. In Trentino non ha una rete familiare a cui appoggiarsi o fare riferimento.

I volontari di Caritas conoscono Antonietta nel 2014, e questo rapporto continua nel 2015 quando, finito il periodo di detenzione, la signora si rivolge al Centro di Ascolto. In questo momento della sua vita, Antonietta è in una condizione di estrema fragilità: senza lavoro e senza casa, non può contare su relazioni familiari a cui appoggiarsi, a parte il rapporto con il figlio. Le sue condizioni si aggravano quando, alla fine del 2015, dopo un intervento chirurgico scopre di avere un tumore ed inizia dei cicli di chemioterapia. Le conseguenti spese per cure mediche e per i trasporti verso altre strutture sanitarie la spingono a rivolgersi al Centro di Ascolto per chiedere aiuto, non essendo sufficiente la sua pensione di invalidità di 289 €.

L'intervento a sostegno di Antonietta passa attraverso diversi soggetti: alcune famiglie amiche le offrono ospitalità temporanea, in attesa del suo inserimento in una struttura di accoglienza, il servizio pubblico le fornisce un abbonamento mensile al treno e buoni spesa settimanali, l'ospedale le garantisce il pagamento dei libri di testo del figlio, la Lega Antitumori la sostiene psicologicamente.

Infine, il Centro di Ascolto le offre ascolto, vicinanza, sostegno umano oltre che materiale. Si offre ad Antonietta sostegno economico, per garantirle la continuità delle cure mediche ed assicurarle delle condizioni di vita adeguate per affrontare la sua grave situazione di salute. Le si concedono un **recapito postale, accompagnamento e finanziamento per rinnovare la carta d'identità**, erogazioni di vario tipo (**carta SIM, pacchi igiene e pacchi**

viveri, buoni medicinali e buoni viaggio), altri beni particolari come un ventilatore ed i libri per il figlio. Dopo un anno, potendo contare sulla pensione d'invalidità, Antonietta stessa propone di essere finanziata sotto forma di prestito, sia per i trasporti che per alcune spese sanitarie (visite specialistiche, occhiali), rimborsabili con gli arretrati INPS. In totale, dall'agosto 2015 ad ottobre 2017 il CedAS svolge 63 colloqui con lei, ai quali vanno aggiunti 5 colloqui nel 2014 del Servizio Carcere.

Il Centro di Ascolto offre anche un sostegno umano che, come ha scritto Antonietta in un biglietto di auguri di Natale per i volontari che l'hanno accompagnata, le ha permesso di *“godere della vostra vicinanza anche nei periodi più bui e questo non lo dimenticherò mai”*.

L'intervento è positivo ed efficace sia sul piano materiale che su quello psicologico e riesce a costruire un rapporto di fiducia solido: nel tempo Antonietta coinvolge i volontari per le sue reali e gravi condizioni di salute ma si impegna nella restituzione dei prestiti concessi.

La storia con Antonietta è sicuramente una delle più belle vissute dai volontari in questi anni. È stata ed è una relazione positiva ed efficace, poiché è riuscita ad incidere sia sulle condizioni di vita materiali che su quelle psicologiche della persona.

Antonietta, che aveva bisogno di tutto e non poteva contare su nessuno, dopo aver trovato nei volontari un punto di riferimento, si è sentita rinfrancata e grazie alla vicinanza umana ha potuto affrontare con meno ansia e preoccupazione la grave situazione in cui si trovava. Inoltre in questo percorso è stato molto importante il lavoro di rete svolto con gli altri enti e servizi coinvolti.

2. Azzouz, un percorso difficile di grave emarginazione

Azzouz è un quarantenne di origine marocchine. Sebbene abbia una residenza fittizia presso i fratelli, è di fatto un uomo senza dimora, solo, senza lavoro, con problemi di salute e di dipendenza. Gli stessi fratelli dopo un iniziale sostegno sono diventati elementi di contrasto, ostacolando addirittura il rientro in patria di Azzouz, per evitare alla famiglia di origine riprovazione sociale per le sue condizioni.

La perdita di lavoro e di reddito portano Azzouz ad uno stato depressivo e, nel tempo, alla dipendenza da alcool, aspetti che hanno contribuito ad un suo crescente isolamento e ad un crescente **bisogno di farmaci**. Il CedAS, che lo conosce a marzo 2014 e che lo incontra durante circa 80 colloqui, gli fornisce oltre **70 buoni medicinali, decine di buoni viaggio per recarsi nelle strutture ospedaliere, telefonate in patria alla madre** e infine, soprattutto, **ascolto, sostegno psicologico** e sicurezza, vista la sua instabilità emotiva.

Diversi sono i soggetti che intervengono per sostenerlo: i fratelli, almeno in un primo momento, un'associazione per ex detenuti che lo ha preso in carico nel periodo successivo al carcere, i servizi sociali, intervenuti per coordinare gli interventi fino a quando ad Azzouz è stato negato il rinnovo del permesso di soggiorno, il SerD, una comunità di accoglienza ed il Centro di Salute Mentale, l'Unità di Strada, dal momento in cui si è trovato senza una dimora, il Fondo decanale di solidarietà (per avere nuovi occhiali), la Scuola Professionale per par-

rucchieri (per il taglio dei capelli), una cooperativa per il servizio mensa e la fornitura di vestiario, i dormitori. Il Centro di Ascolto ha inizialmente supportato Azzouz per i suoi bisogni sanitari e di reinserimento nel mercato del lavoro. In seguito al peggioramento della sua condizione, si è invece cercato di supportare un suo rientro in patria. I volontari, a cui Azzouz si è aggrappato (in una forma che può aver creato dipendenza), hanno forse evitato conseguenze peggiori e hanno consolidato un rapporto di fiducia, che gli ha permesso a tratti di raccontarsi.

Il caso ha insegnato ai volontari che non sempre è possibile trovare soluzioni nel breve e nel medio periodo, a volte neppure nel lungo; nonostante l'ottima collaborazione tra i vari servizi, purtroppo nessuno ha assunto il ruolo permanente di coordinamento degli interventi, perché in tale ruolo c'è stata alternanza e discontinuità. Il sopravvenuto stato di irregolarità del signore, nel momento in cui gli è stato negato il rinnovo del permesso di soggiorno, ha impedito che i servizi sociali potessero averlo in carico continuativamente. Ad oggi la sua situazione è immutata e Azzouz continua a rivolgersi al Centro di Ascolto.

3. Dijana, un percorso di ri-partenza

Dijana è una donna di circa 50 anni, originaria di un paese dell'Est Europa. Sposa un italiano e dà alla luce di un figlio. Nel 2016, dopo la fine di questa relazione e una separazione difficoltosa, si stabilisce in Trentino, dove le viene concesso un appartamento in struttura protetta da parte di un'associazione locale, essendo donna sola con figlio. Il primo contatto con il Centro di Ascolto avviene nel 2017, su segnalazione dei servizi sociali. Al primo colloquio con i volontari Dijana è imbarazzata, parla sotto voce e tiene gli occhi bassi; essendo senza lavoro non riesce a far fronte alle spese mediche per il figlio. La signora appare molto fragile e preoccupata soprattutto per le condizioni del figlio, che sente ostile ed è sempre molto taciturno e triste: egli fatica ad ambientarsi nella nuova città, nella nuova scuola e nell'appartamento condiviso assegnato dall'associazione.

I volontari accolgono la richiesta dell'assistente sociale per **il pagamento delle medicine del figlio**, su prescrizione del pediatra, a cadenza quindicinale, anche con l'obiettivo di incontrare ogni quindici giorni Dijana, che sembrava necessitare di qualcuno con cui sfogarsi e parlare delle proprie difficoltà. Infatti, durante uno di questi colloqui, la signora scoppia in un pianto liberatorio, scaricando la tensione accumulata nel tempo ed informando i volontari, con gioia, che il figlio può intraprendere un percorso di sostegno psicologico, come lei sperava molto, in quanto erano finalmente arrivati i documenti necessari. Con il tempo Dijana appare sempre più serena, notando dei miglioramenti nell'umore e nel comportamento del figlio, conseguenza positiva della terapia psicologica.

Dai colloqui emerge, inoltre, un grosso impegno della donna nella formazione lavorativa e nella ricerca attiva di un'occupazione. La signora frequenta infatti un corso di formazione, finalizzato ad un tirocinio in un ufficio, nella speranza di potersi creare opportunità future. I volontari offrono il loro supporto anche per revisionare il curriculum vitae della signora e darle qualche consiglio in merito.

Dopo una ventina di incontri e, vista l'ottima impressione, il comportamento corretto e il tenace impegno nella ricerca lavorativa, il Centro di Ascolto ha proposto a Dijana un **supporto nell'orientamento lavorativo** e l'ha indirizzata allo Sportello "Pre-Occuparsi", il servizio di orientamento lavorativo della Caritas. Da aprile a dicembre 2017 la signora è stata accompagnata in un percorso di altri 10 colloqui con l'operatrice dello Sportello, che le ha consentito di trovare un lavoro. Il figlio prosegue il suo percorso scolastico e risulta iscritto al primo anno delle superiori.

Da questo accompagnamento i volontari hanno imparato l'importanza del sapere ascoltare: è impegnativo ma necessario per cercare di capire lo stato d'animo della persona e il messaggio che vuole trasmettere. Anche i lunghi silenzi sono messaggi, a volte più forti e dolorosi delle parole. Hanno imparato a non mettere fretta, non pretendere subito dei risultati: ogni persona è diversa ed ha bisogno di tempi diversi.

4. Mara, una madre sola con i suoi figli

Mara, una signora italiana con un'importante disabilità, chiede tramite i servizi sociali un appuntamento per un colloquio presso lo **Sportello del Credito Solidale**, per risolvere una situazione di difficoltà economica temporanea. La signora si presenta all'appuntamento accompagnata da un operatore sociale che la aiuta nella comunicazione con i volontari, vista la sua disabilità.

La richiesta di Mara, occupata a tempo indeterminato, è quella di avere un aiuto economico per far fronte agli **arretrati affitto Itea**, il **pagamento delle bollette** della Trenta e della Telecom per oltre 2.000 euro. La donna attualmente vive sola con i figli, dopo la fine del rapporto con il suo compagno.

In passato, era il partner di Mara a ricevere le integrazioni economiche per il nucleo familiare (la pensione d'invalidità, l'assegno regionale al nucleo familiare e le altre indennità), mentre la signora si faceva carico delle spese per l'abitazione, le utenze e l'auto. Dopo la separazione, l'ex compagno non ha provveduto al pagamento delle spese che erano anche parzialmente a suo carico; si rileva come alla signora sia attribuita una cessione del quinto dello stipendio relativa ad un prestito liquidato all'uomo stesso. Si è creata una situazione paradossale in cui le entrate erano a nome di lui e le uscite a carico di lei: la signora, di conseguenza, si trova senza mezzi per il sostentamento della famiglia.

Mara si rivolge quindi al Credito Solidale per un prestito che le è concesso, poiché la signora ha tutti i requisiti per accedervi (tra cui un lavoro a tempo indeterminato e la sostenibilità del rientro del prestito) e una progettualità molto dettagliata da parte dei servizi sociali per uscire definitivamente dalla situazione di difficoltà. Grazie all'attivazione dei servizi preposti, Mara è infatti assistita legalmente nelle fasi della separazione, anche per farsi riconoscere le spettanze economiche dall'ex compagno.

L'ascolto ed il colloquio con i volontari si rivelano importanti per delineare in maniera approfondita il suo quadro economico, anche attraverso l'analisi dei relativi documenti, tamponando di fatto la situazione di emergenza, come da finalità del progetto di Credito Solidale.

Successivamente al colloquio i volontari:

- si confrontano con i servizi sociali, che confermano tutta la situazione;
- prendono contatti con Itea per comunicare che Mara sarebbe rientrata dei suoi debiti grazie all'intervento di Caritas, scoprendo anche l'esistenza di un piccolo credito a suo nome, che sarebbe stato utilizzato per il pagamento degli affitti arretrati;
- predispongono la pratica e i relativi documenti allegati necessari alla banca per concedere il prestito, che copre tutti gli arretrati e che sarà restituito a piccole rate in circa due anni.

Nel corso del tempo, la signora rientra regolarmente con le rate.

Il rapporto con i servizi e con le associazioni coinvolte è stato fondamentale nel risolvere complessivamente la situazione di Mara, che andava oltre la sola concessione di un prestito per far fronte alle spese inderogabili: la collaborazione in corso con l'assistente sociale ha fatto sì che la signora si rivolgesse al Credito Solidale e ad altri enti del territorio, risolvendo con successo e sotto diversi aspetti la sua situazione.

5. Agata e Fabian, un progetto innovativo di sostegno all'abitare (Housing First)

La storia di Fabian e Agata è quella di due giovani stranieri connazionali che s'incontrano nel nostro paese e sognano una vita di coppia. La loro condizione di precarietà li porta a dormire in una struttura fatiscente – priva di acqua, energia elettrica e riscaldamento – a utilizzare i bagni pubblici, a stazionare in luoghi istituzionali per ripararsi, mendicare qualche bevanda calda e brioches, fare il possibile per sopravvivere. La segnalazione ai servizi comunali è immediata, ma si scontra con le scarse possibilità di risposta di un piccolo comune: vincoli amministrativi e limitate risorse economiche condizionano anche semplici soluzioni personalizzate alle esigenze di una coppia o di una famiglia. Sono l'amministrazione comunale e i servizi sociali a chiedere il coinvolgimento del **Centro di Ascolto** Caritas del territorio di riferimento.

Al colloquio con gli operatori del Centro di Ascolto:

- Fabian dichiara di non voler tornare nel proprio Paese, poiché suo padre e i suoi fratelli sono dipendenti da alcool e tutti i risparmi del suo lavoro vengono requisiti dalla famiglia. Desidera trovare un lavoro in Italia e costruirsi una famiglia normale con la sua compagna. Ha già lavorato saltuariamente e di recente l'ha fatto in nero, in condizioni di forte precarietà.
- Agata è da poco rientrata in Italia. Al suo Paese lascia una figlia in tenera età: non è intenzionata a tornare in patria, ma vorrebbe ricongiungersi a lei al più presto. Per poco tempo ha lavorato come barista. Anche lei desidera stabilizzarsi in Italia e ricostruirsi una vita normale.

L'indicazione iniziale dei servizi è quella di consegnare del denaro per le spese di viaggio al fine di raggiungere Trento e chiedere un sostegno all'Area Inclusione del Comune. I volontari chiedono ad Agata e Fabian se accettano questa opportunità ma la risposta è negativa: «All'Area Inclusione ci dicono sempre la stessa cosa: che io devo andare in una struttura maschile e lei in una femminile, ma noi vogliamo stare sempre insieme. Prefe-

riamo quindi, in attesa di trovare un lavoro, vivere in strada o in un luogo abbandonato, ma rimanere uniti». I volontari, in attesa di discutere il da farsi, consegnano a loro alcuni **viveri** essenziali, concordando un nuovo incontro a breve.

Caritas discute la loro situazione e all'unanimità, considerate le risorse economiche disponibili, decide di offrire alla coppia la possibilità di **un alloggio per sei mesi. L'affitto e le spese per le varie utenze** sarebbero state tutte a carico del CedAS e di offerte libere. L'intento è quello di fare in modo che i due possano trascorrere l'inverno al caldo, avere la possibilità di trovare un lavoro e ricostruirsi assieme una vita (e non per ultimo, avere la possibilità di lavarsi). Si decide di offrire l'appartamento per pochi mesi, fino a quando le opportunità di lavoro stagionale non possano offrire possibilità occupazionali e autonomia. La proposta viene presentata a Fabian e ad Agata: un appartamento in affitto, con le relative spese a carico della solidarietà Caritas.

L'accettazione della proposta avvia di conseguenza un progetto di aiuto, personalizzato ai bisogni della coppia e prevede anche il coinvolgimento della comunità in un percorso di accompagnamento.

A fronte dell'urgenza di reperire un alloggio funzionale alla coppia, il Centro di Ascolto avvia un percorso condiviso con Fabian e Agata. In sintesi:

- in breve tempo, un nostro volontario trova l'appartamento, contatta il padrone di casa e concorda la quota di affitto (€ 300,00 al mese); inoltre devono essere versate tre mensilità di affitto quale caparra (€ 900,00);
- l'appartamento viene arredato con mobili usati, donati da una famiglia che doveva liberare un proprio locale; la stessa famiglia dona tutta l'attrezzatura da cucina. Materassi, coperte, lenzuola e vestiario vengono donati e un imprenditore volontariamente sostiene il trasporto;
- Fabian e Agata vengono coinvolti nell'arredamento della casa e nei lavori di manutenzione ordinaria. Fabian riesce inoltre a trovare un lavoro, anche se precario;
- nella prima fase di sistemazione la coppia è aiutata anche con piccole somme di denaro; aiuti ricevuti in parte a fondo perduto, in parte con l'impegno a restituirli;
- ogni mercoledì un nostro volontario consegna loro un pacco viveri;
- una nostra volontaria riesce a procurare un altro **contratto di lavoro** per Fabian. Anche Agata inizia a lavorare saltuariamente.

Con questo intervento incisivo, il Centro di Ascolto ritiene di essere riuscito a dare speranza ad una coppia di giovani senza dimora. La loro buona volontà ci ha dimostrato che la scelta si è dimostrata valida. Certamente per Caritas decanale l'impegno è stato significativo: € 1.800,00 per l'affitto dell'appartamento ed € 216,00 in contributi per trasporti, medicine ed altro. A questi sostegni si aggiungono ulteriori tre mesi di affitto, più le varie utenze (gas, luce, acqua, immondizie). L'accompagnamento e il sostegno dei volontari e del Centro di Ascolto verrà mantenuto nel tempo. Certamente, fra un po' di tempo, Fabian e Agata riusciranno a camminare con le loro gambe e a realizzare il loro sogno di essere autonomi, di essere una famiglia normale, come tante altre e

chissà che prima o poi Agata riuscirà a ricongiungersi con la figlia.

L'approccio adottato in modo semplice e intuitivo ha determinato un impegno oneroso per le disponibilità di Caritas ma fa riflettere su come sia possibile praticare soluzioni progettuali personalizzate ed innovative.

6. Un'accoglienza comunitaria

Questa storia riguarda una famiglia di origini asiatiche accolta in un piccolo comune del Trentino. In seguito all'arrivo in Italia del padre, accolto da un nucleo familiare di connazionali già stabilitosi in provincia e richiedente asilo politico, nel 2017 si ricongiungono a lui la moglie e i numerosi figli. La convivenza di molte persone nello stesso appartamento alimenta però delle lamentele da parte degli altri condomini e spinge il Comune ed i servizi sociali ad attivarsi per individuare una nuova soluzione abitativa. In questo contesto sono coinvolti anche i volontari del Punto di Ascolto Parrocchiale, che stavano già aiutando queste famiglie con forniture di vestiario e viveri.

Con un lavoro in rete si trovano delle **soluzioni abitative** temporanee per qualche settimana, mentre Caritas supporta la famiglia nelle pratiche per i **permessi di soggiorno** e cerca di trovare una soluzione stabile che permetta alla famiglia di iscriversi all'anagrafe del Comune e di integrarsi nel tessuto sociale.

L'insieme delle realtà pubbliche ed ecclesiali coinvolte supporta l'offerta del parroco di ospitare da subito la famiglia presso l'oratorio per un periodo di due mesi, tempo nel quale si sarebbe reso abitabile un appartamento di proprietà della parrocchia, da concedere loro ad uso gratuito. Grazie alla spinta del parroco a collaborare, in breve tempo i parrocchiani si attivano e si adibiscono degli spazi in oratorio con funzione di cucina e camere, mentre altri volontari mettono a norma gli impianti e sistemano l'appartamento con i mobili donati. Dopo pochi mesi la famiglia si può quindi trasferire nel nuovo alloggio e richiederli la residenza. Oltre agli spazi fisici, si predispone tra la famiglia, i servizi sociali ed il parroco un **"Accordo di Accoglienza"** che comprende anche aspetti educativi come la frequenza a scuola, corsi di italiano per mamma e figli e altri tipi di formazione. Vi sono poi inclusi i regolamenti rispetto alla convivenza con il vicinato, all'uso dell'alloggio e alla gestione del reddito familiare, comprese le verifiche periodiche con il supporto dei volontari Caritas. I volontari svolgono un ruolo importante anche nel far fronte alle necessità economiche della famiglia (spese scolastiche e mediche, trasporti), orientano nell'accesso ai servizi sanitari (spiegando come prendere gli appuntamenti e accompagnando negli ambulatori), aiutano il padre a trovare un lavoro e supportano i figli nel loro percorso formativo. Inoltre, tutti i figli ricevono i sacramenti (Battesimo, Comunione, Cresima), accompagnati in questo percorso dalle catechiste e dalla comunità. Una volta tamponata la situazione di emergenza e data una certa tranquillità alla famiglia, i volontari continuano ad accompagnare questo nucleo, per evitarne l'isolamento sociale e per supportarlo nella **gestione economica**, per la quale erano sorte nel tempo varie problematiche. Tramite i servizi sociali, Caritas ottiene una delega per la gestione delle entrate familiari, prevedendo anche un piano di accantonamento progressivo. L'obiettivo ultimo è quello di avviare

la famiglia verso la totale autonomia sia economica che abitativa, per far fronte alla loro ricerca autonoma di un alloggio lasciando gli spazi parrocchiali.

Per i volontari l'esperienza è stata molto importante sotto vari aspetti: si è scoperta un'ampia disponibilità all'aiuto da parte della comunità e si è creata una collaborazione molto proficua e positiva con la rete di servizi pubblici. Si è imparato che per aiutare bisogna conoscere a fondo le storie personali, creare un rapporto di fiducia e lavorare in rete.

7. Maria, un lavoro di rete

Questa è la storia di Maria, una signora che vive con un genitore anziano, molto integrata e stimata nella comunità. Accede per la prima volta al Centro di Ascolto chiedendo un aiuto per il pagamento delle utenze, specialmente per il riscaldamento, a cui non riesce a far fronte. Il genitore ha inoltre necessità di cure, materiali e assistenza costosi, che solo in parte vengono coperti dal servizio sanitario. Dal primo colloquio emerge un passato confuso, con varie esperienze di lavoro, lutti e debiti pregressi non specificati.

I volontari si impegnano per fissare altri colloqui e raccolgono informazioni rispetto ai servizi che seguono il familiare e alle forniture delle utenze; si decide di pagare la **bolletta scaduta**, mentre nel corso di altri colloqui si cerca di aiutare Maria a gestire più attentamente le sue spese, riducendone alcune e razionalizzando quelle più incisive. Durante i colloqui si cerca anche di far luce sui debiti pregressi di Maria, che dimostra sul tema una costante ritrosia: non vuole ammettere la dipendenza da gioco che i volontari hanno intuito.

Nonostante questo atteggiamento evasivo rispetto alla sua storia passata, nasce una collaborazione tra lei e i volontari: la signora inizia a prendere nota delle sue uscite economiche e a portare al CedAS i relativi scontrini. I volontari suggeriscono a Maria di saldare i debiti "affrontabili" con un piano di ammortamento in banca e di gestire in maniera più ragionata le varie spese, anche rivolgendosi a negozi più economici.

Dopo aver ripetutamente sollecitato la signora a prendere contatto con i servizi sociali e con un patronato, per prendere in mano la propria situazione personale e verificare la sua posizione pensionistica, finalmente i volontari ottengono un incontro con i servizi di riferimento: si decide di muoversi in sintonia con il percorso avviato dal Centro di Ascolto, in attesa che la persona riconosca la sua eventuale dipendenza dal gioco, per poi tentare di avviare un percorso anche in questo senso. Anche Maria incontra personalmente i servizi sociali e attiva successivamente il piano di ammortamento presso la sua banca, come suggeritole. Concorde anche gli appuntamenti con il patronato ed accetta su indicazione dei servizi di restituire al CedAS una quota *una tantum* (circa 200 euro) per le somme ricevute.

Gli incontri con Maria (in totale una decina) sono sempre preceduti da un confronto in équipe dei volontari. Nonostante una diffidenza iniziale da parte della signora, si è attivata una proficua collaborazione con la rete dei servizi: questo percorso porterà Maria a perfezionare le **pratiche burocratiche** legate alla sua pensione e all'**assistenza** per il genitore. Sembra più serena, anche se persiste la sua difficoltà ad affrontare temi personali

problematici: in questa fase il ruolo dei volontari è quello di farle capire che il cambiamento dovrà avvenire nel suo stile di vita, affrontando le difficoltà economiche senza ricorrere a ulteriori prestiti che non potrà restituire e senza cadere nell'illusione di soluzioni "magiche". A questo proposito il CedAS aveva proposto una consulenza legale gratuita per un aiuto nella valutazione delle problematiche relative ai debiti pregressi, ma la signora, finora, non ha aderito a questa proposta. Una "rete di osservazione" cercherà di cogliere eventuali segnali di difficoltà che la signora evidenzierà anche se non ricorrerà direttamente al CedAS.

8. Beatriz, storia di un accompagnamento economico

La storia di Beatriz è quella di una giovane nonna di origine straniera, residente da anni in Trentino. Separata dal marito da lungo periodo, vive con nipoti, che le sono stati dati in affido (in quanto la loro madre è bloccata all'estero per complicate vicende personali), ed è supportata dai servizi sociali, che hanno deciso collaborare con il Centro di Ascolto per sostenerla nella corretta **gestione del bilancio familiare** e delle **pratiche burocratiche** legate alla sua vicenda familiare.

L'accompagnamento di Beatriz da parte dei volontari inizia nel 2017: nell'incontro con i servizi sociali e i volontari del CedAS, Beatriz acconsente all'affiancamento del Centro di Ascolto nella gestione delle proprie risorse economiche.

Nello specifico, l'accompagnamento dei volontari si concretizza nel supportare la signora nel pagamento dell'**affitto mensile** (600 euro), a cui si aggiungono le **spese condominiali**, le **bollette** e il pagamento dei **ticket sanitari** per le terapie di cui i nipoti necessitano in maniera continuativa. Tali spese sono sostenute da un lato da parte dei servizi (**Reddito di Garanzia Sociale**) e per la parte residua con risorse economiche del Centro di Ascolto.

In tale percorso viene coinvolta anche la banca, con la quale i volontari coordinano le varie scadenze, comprese le rate del prestito che la signora ha in corso.

Col tempo la famiglia si avvia verso un'autonomia consapevole, conseguente a minori impegni economici. Oltre all'aiuto del Centro di Ascolto, l'ottenimento di una locazione Itea a dicembre 2017 ha significato un notevole risparmio sul canone d'affitto. Inoltre, a marzo 2018 la situazione è migliorata ulteriormente, dopo l'estinzione del piano di ammortamento del prestito bancario che prevedeva rate mensili di 233 euro.

Complessivamente gli interventi del CedAS a favore della famiglia sono stati di circa 3.000 euro, a copertura di affitto, bollette, buoni per la mensa scolastica e spese mediche per i nipoti. Questa cifra è parzialmente rientrata con l'erogazione da parte dei servizi di un contributo straordinario; da un altro lato, la famiglia stessa si è impegnata a rimborsare una quota mensile che già ha cominciato a restituire grazie allo stipendio regolare di Beatriz.

I volontari, oltre all'accompagnamento economico diretto, mantengono i rapporti con i vari enti coinvolti nei pagamenti, come le società di erogazione di servizi, e interloquiscono con la banca per ottenere piccoli fidi bancari, che poi rientrano regolarmente con l'incasso del Reddito di Garanzia. Inoltre, i volontari forniscono un supporto

di tipo sociale e relazionale: Beatriz viene accompagnata al patronato, dopo averle prenotato l'appuntamento, viene accompagnata alle visite mediche e viene ascoltata nei momenti di difficoltà.

L'esito di questo accompagnamento è stato risolutivo: il clima in famiglia si è rasserenato e si riscontra fiducia e speranza. In particolare, i volontari sottolineano come l'ascolto sia stato determinante, anche se si è dovuto scavare in vicende personali delicate. L'aver il quadro completo della situazione del nucleo ha permesso, in collaborazione con i servizi sociali, di programmare in maniera puntuale le necessità economiche senza trascurare quelle di tipo relazionale e sociale.

I volontari evidenziano, sulla base di questa esperienza, quanto sia importante che il Centro di Ascolto mantenga relazioni cordiali con gli uffici pubblici e gli uffici di enti erogatori di utenze e servizi, per la disponibilità trovata ed il credito di cui Caritas in generale gode.

5.1.5 CONCLUSIONI

La rilevazione trimestrale, riportata nei paragrafi precedenti, aiuta a ipotizzare una stima realistica dell'impegno finanziario erogato dai servizi Caritas, in primis dai Centri di Ascolto, verso persone in difficoltà economica, a cui si accompagnano sempre ulteriori criticità di tipo relazionale, familiare e sociale, come si può evidenziare nella storie raccontate. L'impegno economico stimato di Caritas in risposta ai soli bisogni economici di chi si rivolge ai propri servizi è rilevante per un'organizzazione caritatevole.

È positivo ricordare che le istituzioni pubbliche e la comunità locale riconoscono nei servizi Caritas un alleato prezioso per fronteggiare le conseguenze della crisi economica sulle fasce più deboli e vulnerabili della popolazione trentina, al fine di fornire un reale contributo nella definizione di progettualità e proporre correttivi ad alcuni strumenti di aiuto, che possono se non arginare almeno limitare il rischio di questa deriva. Ma non va trascurato l'insegnamento e il monito di Mons. Nervo, citato nell'introduzione al capitolo, rispetto al rischio di delega da parte delle istituzioni ai soggetti caritativi. Si tratta di esserne consapevoli e farne oggetto di riflessione interna e di confronto con i soggetti pubblici interessati.

Le storie raccontate dagli operatori e volontari evidenziano che oltre a un mero impegno economico, Caritas offre una vicinanza umana e relazionale (significative le storie di Djana e Antonietta) e l'accompagnamento anche comunitario in un percorso di limitazione delle difficoltà. In quasi tutte le situazioni che sono state riportate il denaro non è mai fine a se stesso, ma un mezzo e una opportunità per responsabilizzare, affiancare, sostenere, supportare percorsi di reinserimento sociale, di autonomia e di superamento della condizione di povertà. Alla presenza diretta di operatori e volontari si accompagnano quindi altri strumenti necessari nell'aiuto economico: il prestito solidale, l'affiancamento per un bilancio familiare sostenibile, l'intermediazione con enti di credito e finanziarie, il sostegno legale a contrasto dei rischi e dei debiti, il supporto per costruire un progetto

di aiuto integrato. Infatti, molte storie raccontate evidenziano una buona collaborazione con i servizi sociali territoriali nella definizione di un percorso comune, anche se alcune fanno emergere elementi di criticità che si potrebbero facilmente superare con prassi più sinergiche e coordinate.

A volte manca un coordinamento degli interventi, una regia complessiva da parte dei servizi sociali (storia di Azzouz), altre volte vi è la difficoltà a trovare soluzioni alternative rispetto a prassi consolidate e spesso la "spontaneità" di operatori e volontari fa supplenza ad una certa rigidità da parte dei servizi nell'esplorare soluzioni personalizzate (storia di Fabian ed Agata). Queste pratiche richiedono molto impegno ma sono anche più rispettose della dignità e comprensione dei bisogni, nella metodica dell'ascolto, aspetto fondante dei servizi Caritas.

In tante storie emerge l'impegno dei volontari nel seguire le persone in una gestione corretta del bilancio economico familiare (ad esempio, la storia di Beatriz e quella di Maria). Come più volte detto l'incapacità delle persone nella gestione economica si manifesta concretamente al momento di una crisi economica che fa implodere persone e famiglie anche a causa della riduzione del reddito e dell'incapacità di rivedere e ricalibrare le priorità economiche. Caritas a questo proposito affianca i nuclei familiari con un accompagnamento economico, spesso a cadenza settimanale.

Come afferma il direttore della Fondazione Zancan, il prof. Tiziano Vecchiato: *"Dobbiamo chiarirci se vogliamo aiutare chi è in condizioni di povertà a convivere con questa condizione - e, quindi, fare il "classico" assistenzialismo: fatto che in sé non è il male, ma non è nemmeno il meglio possibile - oppure se vogliamo aiutare chi è in condizione di povertà ad uscirne."*¹⁴

Dalle storie ma anche dal confronto con i volontari attivi territorialmente emergono alcune proposte di lavoro funzionali al miglioramento degli interventi a contrasto delle povertà economiche. Una prima opportunità è relativa alle richieste di anticipo sulle future prestazioni dei Comuni o di enti che, per procedure amministrative complesse, non riescono a rispondere con immediatezza ai bisogni delle persone. In specifici accordi di collaborazione potrebbero essere ipotizzabili percorsi di accompagnamento economico (small economy), che focalizzino l'attenzione sulla gestione economica domestica senza prescindere da un intervento più ampio sulla persona. Questi accordi potrebbero favorire una presa di coscienza sull'uso del denaro, affrontare i problemi finanziari accumulati nel passato, prevenire situazioni di sovra-indebitamento, supportare la gestione corretta ed efficace del reddito, sostenere i servizi sociali nell'ottimizzare l'erogazione di contributi in denaro.

Un secondo suggerimento fa riferimento alle opportunità di provvedimenti che riducano le situazioni iniziali di crisi economica (eventi sentinella) che se non affrontate adeguatamente e tempestivamente determinano in segui-

14. Marco Dotti, *La povertà non si sconfigge con l'assistenzialismo*, intervista a T. Vecchiato (Fondazione Zancan), in "vita.it" del 05/19/2018

to situazione complicate, appesantite finanziariamente. Perché non ipotizzare provvedimenti che mitighino alcune situazioni di partenza? Si potrebbe ad esempio individuare soluzioni che tamponino in tempo indebitamenti problematici o la perdita delle poche risorse economiche disponibili. Si potrebbe facilitare la redistribuzione di alcuni oneri finanziari di molti inquilini Itea (evitando conguagli esorbitanti e sollecitando puntualmente eventuali arretrati), la divisione del sussidio di disoccupazione in più quote per evitare una cifra particolarmente ingente in una sola volta, l'agganciamento automatico di alcune erogazioni pubbliche al pagamento dell'affitto o ad altre scadenze. Sono azioni praticabili che però impongono un coordinamento più integrato tra i diversi attori pubblici e privati coinvolti nelle situazioni di crisi economica e finanziaria di persone e famiglie.

Un terzo suggerimento ipotizzato dai volontari fa riferimento alle dotazioni finanziarie dei diversi fondi provinciali che dovrebbero favorire concrete opportunità di inserimento lavorativo sia pur temporanee. Queste occasioni di lavoro restituiscono dignità alle persone mantenendole attive e in grado di sostenere le proprie necessità quotidiane.

5.2 L'ACCOGLIENZA DEI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

5.2.1 PROGETTO ACCOGLIENZA IN TRENTINO

Il richiedente protezione internazionale (RPI) è la persona che, al di fuori dal proprio paese d'origine, presenta in un altro Stato domanda per il riconoscimento della protezione internazionale. Tale domanda viene fatta dal cittadino straniero che ha fondato timore di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o opinione politica o dal cittadino che ritenga che rientrando nel proprio paese di origine correrebbe un rischio effettivo di subire grave danno. Questa protezione è un diritto riconosciuto dalla Convenzione di Ginevra, sottoscritta da 147 nazioni, tra le quali l'Italia. Inoltre, la nostra Costituzione afferma, all'articolo 10, che "lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica secondo le condizioni stabilite dalla legge". In Italia, i richiedenti protezione internazionale vengono redistribuiti sul territorio secondo criteri stabiliti da un accordo Stato-Regioni e con questa ripartizione, al Trentino spetta circa lo 0,9% dei profughi accolti a livello nazionale.

A differenza di quanto avviene nel resto d'Italia, in Trentino la Provincia gestisce autonomamente le pratiche d'accoglienza sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto con il Commissariato del Governo. La Provincia, per ciò che le compete, governa il fenomeno dei richiedenti asilo ed ha il compito di individuare ed incaricare il privato dell'accoglienza dei richiedenti indigenti. Ciò consente di individuare le località dove alloggiare i richiedenti

protezione internazionale attraverso criteri più ampi, flessibili ed equi. Il Cinformi è un'unità operativa del Dipartimento Salute e Solidarietà sociale della Provincia autonoma di Trento e si configura in materia di immigrazione come punto di riferimento per i cittadini stranieri ed italiani nonché per gli enti pubblici e privati.

La sinergia tra Provincia, Comuni, Comunità di Valle, terzo settore e privati cittadini può garantire un'equa distribuzione sul territorio dei richiedenti protezione internazionale, evitando in questo modo di concentrarli numericamente solo in alcune località. In ogni località del territorio, l'arrivo dei richiedenti protezione internazionale è preceduto da un dialogo con gli enti locali e accompagnato da incontri informativi nei quali vengono forniti tutti i dettagli dell'accoglienza.

Il richiedente protezione internazionale rimane tale finché le autorità competenti (le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale) non decidono in merito alla sua domanda di protezione. Fino a quando lo Stato non si esprime attraverso l'apposita commissione, i richiedenti hanno diritto di soggiornare regolarmente nel paese tramite regolare permesso di soggiorno.

I migranti inviati in provincia di Trento dal Ministero dell'interno vengono accolti nel centro di pronta accoglienza a Trento nei pressi della residenza Fersina. L'accoglienza in questo luogo di transito si protrae per il tempo strettamente necessario per effettuare i controlli sanitari previsti dal protocollo di procedura del servizio sanitario provinciale. Il centro di pronta accoglienza può ospitare fino a 49 persone, garantendo una sistemazione alloggiativa diversificata in contemporanea: famiglie, donne e uomini soli. Le persone che vengono accolte nel centro di pronta accoglienza sono poi trasferite, in una fase successiva, nelle strutture di "prima accoglienza": residenza Fersina (250 posti) a Trento e residenza Pinera (presso il Campo di Marco, 238 posti) a Rovereto se si tratta di maschi soli; residenza Viote del Monte Bondone a Garniga se si tratta di donne sole o famiglie (65 posti).

Dopo aver presentato domanda di protezione internazionale, e compatibilmente con la disponibilità di alloggi, i migranti accolti in questi centri sono poi trasferiti sul territorio provinciale, per la cosiddetta "seconda accoglienza". Inoltre, sono previste delle strutture collettive dedicate ad accoglienze specifiche rivolte a donne sole e a giovani di età compresa fra i 17 e i 19 anni.

Durante il periodo di accoglienza, secondo il Protocollo d'Intesa sottoscritto tra la Provincia Autonoma di Trento e il Commissariato del Governo, a ciascun richiedente asilo sono garantiti dei servizi di base come l'erogazione dei pasti (o la fornitura di generi alimentari e buoni spesa in caso di strutture con cucina autonoma), un posto letto e relativa biancheria, prodotti per l'igiene personale, una iniziale ricarica telefonica al momento dell'arrivo, un pocket money di 2,5 € al giorno. Vengono inoltre forniti corsi di italiano, supporto psicologico e assistenza sanitaria, supporto legale e orientamento per l'integrazione.

Il richiedente protezione internazionale ha diritto all'accoglienza fino alla notifica della decisione della Commissione territoriale. Dal momento della notifica del riconoscimento della protezione internazionale o della concessione della protezione umanitaria, il periodo di accoglienza previsto è di ulteriori sei mesi, fatte salve eventuali proroghe. In caso,

invece, di esito negativo, l'eventuale presentazione del ricorso avverso la decisione della Commissione territoriale consente al richiedente protezione internazionale di rimanere per un ulteriore periodo nel sistema di accoglienza.

5.2.2 MISSION DELLA CHIESA E DELLA DIOCESI SUI MIGRANTI

“«Aprire chiese, conventi, monasteri agli immigrati che fuggono da guerre, persecuzioni, malattie, fame». Lo aveva chiesto con un appello forte e chiaro Papa Francesco all'inizio del suo pontificato. [...] In un Paese confuso, in cui le diverse posizioni sul tema dei migranti non sono chiare, è emerso un attore importante che svolge un ruolo politico altrettanto rilevante: è la Chiesa cattolica, che ispirata costantemente dalle parole di Papa Francesco, ha preso posizioni coraggiose sull'immigrazione. Il Pontefice è stato chiaro circa la direzione da intraprendere: accogliere i rifugiati e i lavoratori migranti è un “imperativo morale”, ha detto nel mese di febbraio dello scorso anno. Ha ribadito che mantenere i confini aperti a coloro che fuggono dalle guerre e dalla povertà è un dovere che deriva dalla virtù cristiana della ‘carità’, dalla compassione verso gli altri.”¹⁵

Collegandoci alle esortazioni di Papa Francesco, la Diocesi di Trento da anni si interroga e lavora per accogliere nelle proprie comunità persone in fuga dai propri paesi di origine. In questi ultimi anni in cui il tema è molto dibattuto a livello politico e di opinione pubblica, le parole pronunciate in occasione della Giornata diocesana per l'educazione alla carità nel 2012 sono quanto mai attuali. Già in quella occasione emergeva dal dibattito come l'accoglienza non si possa negoziare. “[...] Possiamo discutere sulle forme, sulle modalità, sulle regole, sulle leggi, ma sul valore dell'accoglienza non si può discutere. Innanzi tutto essa è un principio di civiltà e di civiltà di questi tempi sarebbe importante averne un po' di più, diffonderne un po' di più. L'accoglienza presuppone il rispetto della persona in sé, [...] per questo non si può respingere la gente in mare, non si può prendere a cannonate e non si può nemmeno mandare via chi cerca un rifugio. Questo dev'essere chiaro, perché questo non è cristiano: respingere la gente in questo modo non è civile, non è giusto. La legge dovrebbe ispirarsi al valore dell'accoglienza e l'accoglienza [...]”¹⁶.

In occasione della presentazione del Rapporto 2017 “Un anno in favore dei richiedenti asilo e rifugiati” a cura di Centro Astalli, Mons. Nunzio Galantino, Segretario Generale della CEI, riflette sul ruolo delle comunità cristiane di fronte al fenomeno migratorio e all'accoglienza:

15. Oliviero Forti, *L'accoglienza dei migranti in Italia e il ruolo “politico” della Chiesa*, in “Agenzia S.I.R. (Servizio Informazione Religiosa)” del 12/06/2018

16. Roberto Calzà, *Atti della Giornata diocesana per l'educazione alla carità “Premurosi nell'ospitalità (Rm, 12-13) per una chiesa accogliente”*, Caritas Diocesana, Arcidiocesi di Trento, 24/03/2012

“Le migrazioni sono un ‘segno dei tempi’ – come più volte hanno ripetuto papa Benedetto e papa Francesco – ma anche una ‘sfida pastorale’, che interpella le nostre comunità e una ‘sfida sociale’ per le nostre città. C’è ancora chi, alla serietà di questa sfida, pensa di sottrarsi o chiudendo gli occhi o falsificandone la reale portata. Basta ‘leggere’ serenamente e realisticamente i numeri, i volti e le storie dei migranti in Italia per comprendere come le città e le comunità cristiane siano chiamati a raccogliere questa sfida e a ripensare luoghi, strutture e percorsi per un cammino di incontro e di scambio. Premessa fondamentale per costruire senza conflittualità e contrapposizioni sociali il nostro futuro insieme. I volti dei migranti, siano essi costretti a mettersi in viaggio per la fame e la sete, la guerra e i disastri ambientali, perseguitati politici o religiosi e vittime di tratta, chiedono una comunità attenta ad ‘accogliere’, tutelare, ‘promuovere’, ‘integrare’. Sono i quattro verbi che papa Francesco ha usato parlando a un seminario internazionale su ‘Migrazioni e pace e che, ci auguriamo, possano segnare l’impegno di tutti.’”¹⁷

5.2.3 IL RAPPORTO DELLA DIOCESI CON LA PROVINCIA DI TRENTO

Nel contesto dell'emergenza migranti, la Diocesi si stava da tempo interrogando su come dare un segno di attenzione in questo ambito e la richiesta delle istituzioni della provincia di Trento è stata la molla per uno scatto in avanti.

In breve tempo, Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale (i soggetti incaricati di seguire il progetto) hanno effettuato un monitoraggio delle disponibilità parrocchiali e diocesane, arrivando a individuare una trentina di possibili alloggi (per circa 130 posti) dislocati sul territorio. Da segnalare la positiva risposta all'appello dell'Arcivescovo e del Vicario (tra le disponibilità anche quelle di alcuni ordini religiosi) che ha permesso di condividere con la Provincia queste opportunità e ha moltiplicato la richiesta di informazioni e incontri sul tema.

La Diocesi ha quindi firmato nel novembre 2015 un protocollo con la Provincia che prevede, tra le altre cose, alcuni elementi di importante significato:

- non è richiesto per gli alloggi alcun affitto alla Provincia, ma solo la copertura delle spese ordinarie (utenze, piccole manutenzioni) e la garanzia che il bene venga riconsegnato integro (o ripagati eventuali danni). Questo per sgomberare il campo da qualsiasi illazione su possibili “guadagni” sulla pelle dei migranti;
- la gestione di questi alloggi – pur all'interno del progetto generale di accoglienza previsto dalla Provincia e quindi in collaborazione con gli altri soggetti coinvolti – è di competenza della Fondazione Comunità Soli-

17. Mons. Nunzio Galantino, *L'accoglienza dei migranti forzati oggi nella Chiesa in Italia, Presentazione Rapporto 2017 “Un anno in favore dei richiedenti asilo e rifugiati”*, Centro Astalli, Roma, 11/04/2017

dale (che già si occupa di strutture per persone con disagio: dormitori, case d'accoglienza e simili) e che ha assunto gli operatori necessari (con fondi provinciali).

Gli immobili parrocchiali sono dati formalmente in comodato d'uso a Fondazione Comunità Solidale che ha provveduto anche ad alcuni interventi strutturali non particolarmente rilevanti grazie ad una parte dell'8xmille per interventi caritativi che la diocesi ha deciso di mettere a disposizione. Questo sgrava il parroco da ogni incombenza tecnica e burocratica e permette alla singola parrocchia di tornare a godere di un bene che, dopo l'accoglienza dei richiedenti asilo, potrebbe essere destinato comunque ad accogliere persone in condizioni di difficoltà.

Inoltre si è scelto di condividere le disponibilità segnalate con i singoli consigli pastorali (o di unità pastorale), così da rendere consapevole e partecipe la comunità locale nell'accoglienza di queste persone.

Nella fase iniziale i direttori di Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale hanno realizzato circa 70 incontri sul territorio per spiegare il tipo di progetto e di accoglienza di cui erano protagoniste le singole parrocchie che hanno fornito la disponibilità alloggiativa, coinvolgendo anche quelle limitrofe, che spesso si sono attivate per una buona integrazione dei richiedenti asilo.

5.2.4 IL NOSTRO PROGETTO

Dal novembre 2015, in accordo con Cinformi, Fondazione Comunità Solidale ha messo in campo le sue risorse per l'accoglienza con il progetto Richiedenti Protezione Internazionale (RPI) in linea con la sua mission, ovvero quella di essere "strumento operativo per la gestione di servizi di accoglienza, ascolto e accompagnamento delle persone ponendo la sua attenzione alle trasformazioni, all'evoluzione sociale, ai bisogni ed alle risorse".

Attualmente (al 31 agosto 2018) il progetto RPI conta 99 ospiti distribuiti sul territorio provinciale accolti in 21 canoniche o alloggi messi a disposizione dalla Diocesi. Gli operatori lavorano per l'inclusione sociale di queste persone a tutti i livelli, oltre ad accompagnarle nell'espletare alcune richieste legali-burocratiche in vista della Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione. Prezioso è il ruolo dei volontari che accolgono le richieste quotidiane di queste persone e svolgono in sintonia con gli operatori il lavoro con la comunità di accoglienza. I percorsi di queste persone terminano di frequente con buoni risultati per quanto concerne autonomia abitativa ed economica, altre volte invece, è stato necessario ripensare l'accoglienza anche al termine di quello che è il periodo consentito dalla legge.

Considerando la prima accoglienza come la prima fase dell'arrivo in Italia, la seconda accoglienza quella in cui si comincia a lavorare per l'autonomia della persona, la TerzaAccoglienza che FCS ha promosso senza finanzia-

menti pubblici prevede la possibilità di usufruire di un alloggio gratuito (con la compartecipazione delle spese laddove possibile) per i mesi successivi l'uscita dal progetto pilota e il monitoraggio di un operatore, in vista del raggiungimento di condizioni di vita autonoma all'interno di un programma di sostegno per rinforzare alcune abilità e per favorire il consolidamento dei percorsi di vita all'interno della comunità. In questo momento (al 31 agosto 2018) le persone accolte in TerzaAccoglienza sono 36 di cui 19 ragazzi under 11, accolti in 7 canoniche o alloggi messi a disposizione dalla Diocesi.

5.2.5 I FOCUS GROUPS AD ARCO E A CLES

Proprio con l'idea di capire meglio come il progetto stia evolvendo, in vista del presente rapporto nel corso del 2017 e del 2018 è stato ipotizzato un approfondimento qualitativo che andasse ad indagare come il territorio stia rispondendo al progetto di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale. È stata quindi avviata una riflessione interna per capire la metodologia da utilizzare e quante e quali situazioni approfondire.

Si è deciso, per ragioni di tempo, di indagare in particolare due delle molte realtà che accolgono richiedenti sul territorio provinciale, scegliendole considerando il più possibile contesti diversi tra loro che avessero offerto nell'operatività sufficienti spunti in termini di criticità e potenzialità espresse, nonché che avessero prodotto effettivi meccanismi di inclusione ed integrazione delle persone accolte. Sono stati quindi scelti i territori di Arco e Cles, due casi su contesti molto diversi tra loro. Mentre Arco rappresenta un contesto territoriale aperto, molto legato al turismo e con buone opportunità lavorative, le canoniche a Mechel e Nanno sono situate in piccoli paesini serviti meno dai mezzi pubblici ed in cui le dinamiche relazionali sono maggiormente legate alle conoscenze personali. Inoltre, parlando con operatori e volontari aderenti al progetto, è stato chiaro fin da subito che mentre per Arco i percorsi di integrazione erano legati alla possibilità di accedere ad un mercato del lavoro più dinamico, a Mechel e Nanno gli stessi percorsi erano legati alla presenza di volontari davvero motivati che si sono spesi in modo sostanziale per sostenere le persone accolte. La scelta è ricaduta quindi su questi due territori e sugli attori che su di essi si muovevano, in quanto finestre su panorami sufficientemente differenti che potessero provare a restituire all'interno della narrazione la complessità del progetto.

In accordo con il referente scientifico dell'Osservatorio Povertà e Risorse della Caritas, si è scelto quindi di utilizzare la metodologia del focus group, già precedentemente utilizzata con successo nell'ambito di altri approfondimenti qualitativi. Lo scopo dichiarato del focus era quello di fare il punto sul tema dell'accoglienza delle persone migranti all'interno del progetto, mettendo in luce punti di forza e fragilità del progetto attraverso un confronto tra volontari, operatori e istituzioni che collaborano sull'accoglienza.

Per quanto riguarda il territorio di Arco, sono stati invitati al focus l'operatrice di Fondazione Comunità Solidale che segue il progetto e la volontaria del servizio civile, un ex-ospite ed il suo datore di lavoro, l'assessora alle

politiche della socialità del Comune di Arco, il parroco del decanato di Arco ed una volontaria che ha offerto grande contributo al progetto. Oltre a queste persone erano presenti anche i direttori di Fondazione Comunità Solidale e Caritas, nonché il Coordinatore dell'Area Migranti.

Per quanto riguarda il territorio di Cles invece sono state invitate le due operatrici che si occupano delle canoniche di Nanno e Mechel, tre volontari provenienti da entrambi i territori, il parroco del decanato di Cles, l'assessora alle Politiche Sociali del Comune di Cles, l'assessora alle Politiche Sociali della Comunità della Val di Non. Qui erano invece presenti il direttore di Fondazione Comunità Solidale oltre al Coordinatore dell'Area Migranti.

A tutti è stato recapitato un invito in cui venivano esplicitati i principali temi del dibattito. Dopo una breve presentazione iniziale di tutte le persone presenti, si è passato ad un dialogo aperto e coordinato dal referente scientifico, che ha tenuto la conversazione nel solco delle domande da indagare, per un tempo totale di due ore circa. Il dialogo è stato registrato e successivamente sbobinato nelle parti salienti. Le affermazioni più rilevanti sono state poi accorpate per tematiche e riunite in un pensiero organico.

IL FOCUS GROUP AD ARCO

Sul territorio di Arco, le principali tematiche emerse in relazione all'accoglienza di richiedenti protezione internazionale sono riportate di seguito. Pur non componendo un quadro esaustivo e descrittivo del progetto ne fanno emergere in modo chiaro punti di forza e criticità.

Inserimento nella comunità:

Al centro della discussione è emersa la mancanza di una rete nelle fasi iniziali del progetto di accoglienza: i cittadini e le associazioni locali hanno lamentato uno scarso coinvolgimento e la mancanza di informazione rispetto all'arrivo degli ospiti stranieri. Oltre all'ospitalità materiale, secondo gli interlocutori sarebbero serviti degli incontri pubblici, anche precedenti all'arrivo delle persone accolte, per poter ideare delle strategie di integrazione in comunità: il rischio di cattiva informazione è elevato e molti non sono a conoscenza del complicato percorso di accoglienza di questi richiedenti. Le difficoltà di coinvolgere la cittadinanza in questo percorso è emersa come un punto di partenza ancora stabile per gli operanti nel progetto accoglienza, un quadro ancor più complicato dalla mancanza di una rete integrata di accoglienza.

Secondo i responsabili del progetto di FCS, si dovrebbe, infatti, investire su una rete comprendente le varie cooperative attive nell'accoglienza in valle, grazie al supporto di Cinformi.

Contemporaneamente, puntare a dei momenti di sensibilizzazione e informazione, ripensando i metodi di comunicazione; sarebbe essenziale per cercare di coinvolgere e informare un maggior numero di cittadini, evitando di interessare solamente gli addetti ai lavori e interloquendo anche con pensionati e potenziali datori di

lavoro, voci critiche rispetto all'accoglienza. L'idea di organizzare un momento di "verifica" rispetto ai tre anni di progetto diventerebbe in questo senso un momento di confronto tra cittadini, enti e amministrazioni, per capire quali sono stati i punti critici e quali quelli positivi di questa esperienza.

Turnover:

Un punto su cui risulta importante informare i cittadini è relativo al cambio delle persone accolte, che non sempre viene comunicato in tempo per permettere i saluti da parte dei cittadini che hanno partecipato all'accoglienza degli ospiti, ovvero la spiegazione dell'evolvere del progetto.

Accompagnamento e formazione:

Un altro elemento su cui è ruotato il focus group è stato il tipo di accompagnamento offerto alle persone richiedenti protezione internazionale e sul suo essere sufficiente per una futura buona integrazione nel territorio. Oltre ai corsi di lingua italiana, è stata infatti rilevata l'importanza di comprendere lo stile di vita e di comportamento in Trentino: percorsi di "educazione civica" e di "economia domestica" sono stati ipotizzati dagli interlocutori come strumento per trasmettere ai migranti alcuni concetti rilevanti come ad esempio la puntualità ed il senso di responsabilità verso gli spazi abitati. Interessante il punto di vista di un ex ospite del progetto, che sottolinea come per i migranti l'imposizione degli operatori a tenere la casa in ordine può sembrare un obbligo ricevuto "dall'alto" e spesso non condiviso. Manca sovente la responsabilità personale verso gli spazi occupati e bisognerebbe ideare dei nuovi metodi per sensibilizzare in prima persona gli ospiti: oltre al dialogo diretto con i richiedenti, qualcuno ha proposto la compartecipazione alle spese di accoglienza per chi inizia un percorso lavorativo o un attestato per chi si impegna in prima persona nella cura degli spazi abitati. Altri strumenti ritenuti fondamentali per preparare i migranti all'uscita dal progetto di accoglienza e per accompagnarli nel primo periodo da ex ospiti sono i percorsi di accompagnamento al lavoro e di supporto burocratico.

Casa:

Durante i mesi di accoglienza, gli operatori cercano di non rendersi indispensabili nella gestione della casa: si recano saltuariamente nelle abitazioni e, quando presenti, supportano gli ospiti nell'organizzazione dei propri turni delle pulizie, della raccolta differenziata e di altre necessità quotidiane (oltre ad affrontare altri temi come il pocket money, la ricerca lavoro e la ricerca casa).

Al momento dell'uscita dal progetto di accoglienza, la ricerca di un'abitazione è uno dei nodi più difficili da risolvere per gli stranieri. Molti proprietari di case italiani sono restii o ostili al concedere in affitto le loro proprietà ai migranti, per ragioni di differenza culturale ma anche per la presenza di numerosi figli minorenni. Questo percorso di ricerca casa potrebbe essere facilitato fornendo una garanzia, da parte delle cooperative che hanno gestito la precedente accoglienza e da Cinformi, sulle effettive capacità di queste persone di prendersi

cura della casa e sulla loro conoscenza delle regole di convivenza.

Alcuni momenti informativi dedicati, aperti alla popolazione, potrebbero essere uno strumento utile per alleggerire le preoccupazioni e le ostilità nel concedere gli appartamenti in affitto, ma il rischio è di rivolgersi e di incontrare solamente chi è già favorevole a questo percorso. Ad ogni modo, nella zona di Arco gli operatori riportano che una buona parte dei richiedenti protezione internazionale usciti dal progetto di accoglienza riesce ad adattarsi in soluzioni abitative dignitose.

Lavoro:

Rispetto al tema del lavoro, i percorsi di tirocinio e avvicinamento al lavoro, mediati dagli operatori dell'accoglienza, risultano strumenti validi per l'ottenimento delle competenze minime iniziali e per l'inserimento lavorativo dei richiedenti protezione internazionale accolti nella zona di Arco. Successivamente, l'economia locale incentrata sul turismo crea numerose possibilità di lavoro per i migranti nel settore ristorativo e alberghiero e importante risulta anche la loro rete personale di conoscenze.

Secondo i responsabili del progetto di accoglienza, sarebbero utili dei percorsi di formazione sulle tipologie di contratti lavorativi, sulla burocrazia relativa e sulle garanzie esistenti in materia di protezione sociale. Anche rispetto al territorio locale, qualche voce riporta casi di sfruttamento lavorativo, ma il tema della competizione tra mano d'opera locale e straniera è comunque presente.

IL FOCUS GROUP A CLES

Sul territorio di Cles, le principali tematiche emerse in relazione all'accoglienza di richiedenti protezione internazionale a Nanno e Mechel sono le seguenti.

Inserimento nella comunità:

Come è emerso durante l'incontro, esistono forme di diffidenza e ostilità da parte dei paesani nei confronti delle persone accolte. Gli abitanti della valle dimostrano pretese molto alte rispetto al comportamento che queste persone dovrebbero tenere, che sfociano spesso in lamentele rispetto ai loro comportamenti ma che non sempre sono fondate. La cattiva informazione ed i falsi miti sulla gestione dell'accoglienza, come la disinformazione sulla spese dell'accoglienza e sugli aiuti pubblici nei loro confronti, sono in particolar modo fonte di rancori e di diffidenza. I volontari, che organizzano momenti di conoscenza e integrazione, hanno notato in questo senso una chiusura, in particolar modo da parte della fascia anziana della popolazione. Non aiuta in questo senso la poca presenza sul territorio locale dei migranti, che spesso preferiscono spostarsi verso la città di Trento nel loro tempo libero, presumibilmente per cercare la compagnia dei loro connazionali.

Per migliorare l'inserimento degli stranieri in questi territori si dovrebbero quindi tentare altri momenti informativi, con un coinvolgimento maggiore della popolazione, oltre a promuovere momenti di conoscenza diretta e di scambio, cercando la complicità di anziani e soprattutto dei bambini, che hanno dimostrato spontaneità ed entusiasmo negli eventi passati e che sono visti come la chiave per il successivo coinvolgimento delle famiglie. Il rapporto diretto e costante con i richiedenti protezione internazionale, anche grazie a delle esperienze lavorative positive, ha portato in passato alla conoscenza, stima ed amicizia reciproca.

Turnover:

La frequenza con cui variano gli ospiti accolti nei vari alloggi complica la relazione e l'accoglienza da parte delle comunità paesane. Dal focus group è emerso che se in breve tempo è possibile mitigare le paure e le diffidenze iniziali che esistono al momento dell'arrivo di un nuovo ospite, serve ulteriore tempo per creare dei legami di vicinanza e di confronto: per i volontari e le comunità è difficile tenere alto l'entusiasmo nel coinvolgere spesso nuove persone. Di frequente gli abitanti dei paesi non sono informati del trasferimento degli ospiti richiedenti protezione internazionale e sperimentano momenti di tristezza se si erano nel tempo legati a queste persone. Vi è poi una componente culturale legata al paese di origine dei migranti: si nota infatti un modo di fare comunità e legarsi agli abitanti locali molto diverso tra persone provenienti da varie parti del mondo.

Rapporto con il territorio:

I paesani non percepiscono positivamente lo spostamento dei richiedenti protezione internazionale verso Trento durante il loro tempo libero: nonostante le riflessioni sulla comprensibile voglia di incontrare altri connazionali e sulla limitata offerta di servizi della Val di Non, questi spostamenti sono comunque percepiti come segnali di poca attitudine all'integrazione nel territorio che li ospita. Alcuni momenti quotidiani, come il fare la spesa, potrebbero essere occasioni di incontro con gli abitanti del paese, ma le persone accolte preferiscono rivolgersi ai negozi di altre località (per ragioni legate ai buoni pasto percepiti). L'idea, poi, di creare delle comunità di connazionali strutturate, con momenti di condivisione e attività programmate, è vista positivamente rispetto allo "stare" nello spazio pubblico come le piazze, considerata un'attività oziosa dall'immaginario comune. Alcune risposte messe in campo dai paesani per cercare di rafforzare il legame di questi stranieri con il territorio abitato si compongono di aiuti negli spostamenti (passaggi con l'automobile per le attività quotidiane) e l'organizzazione di momenti di svago in comunità, la cui partecipazione è però limitata dall'offerta di mezzi pubblici in orario serale. L'inserimento nei gruppi ecclesiali per qualcuno è avvenuto tramite l'incontro con i gruppi giovani di Trento, supportati dai parroci.

Accompagnamento e formazione:

Una difficoltà all'integrazione rilevata è legata alle difficoltà di comunicazione e alla scarsa conoscenza della lingua

italiana. Gli stranieri vengono spronati ad imparare l'italiano, leggendo e partecipando alla vita del paese, evitando l'isolamento e le attività solitarie (es. ascoltare la musica con le cuffiette in solitudine). Si sottolinea come, per alcuni richiedenti protezione internazionale, il problema alla base sia l'analfabetismo, condizione che impedisce un apprendimento secondo i metodi spesso proposti dai corsi di italiano. Oltre a questo, si pensa alla potenziale utilità di un percorso di educazione sui modi di fare, di presentarsi e di comportarsi con gli altri secondo gli usi italiani. Queste e ulteriori attività e proposte, anche ricreative, potrebbero evitare l'isolamento in casa di questi stranieri.

Lavoro:

Il lavoro è sicuramente un aspetto tanto dibattuto quanto rilevante per l'integrazione dei richiedenti protezione internazionale nei contesti locali. Innanzitutto, alcuni elementi strutturali del sistema di accoglienza (ad esempio il frequente spostamento dei migranti) e delle amministrazioni locali (regolamenti interni) possono limitare le possibilità di inserimento lavorativo stabile dei richiedenti protezione internazionale. Più rilevante e pregnante nelle comunità è invece la percezione di competizione tra lavoratori italiani e stranieri rappresentabile dall'assunto del "ci rubano il lavoro": questi sembrano essere presenti anche nei paesi della Val di Non, nei casi in cui i richiedenti protezione internazionale vengano inseriti in percorsi lavorativi gestiti dagli enti pubblici o, sotto forma di tirocinanti, in aziende che hanno visto licenziamenti importanti negli anni scorsi. Si parla di "invidia" da parte dei disoccupati italiani nel momento in cui gli stranieri trovano un'occupazione, ma una riflessione ricorrente si interroga sulla tipologia e sulle condizioni di lavoro di queste occupazioni: spesso gli stranieri accettano dei lavori non apprezzati dalla mano d'opera italiana, con orari scomodi e a basso compenso. In questi casi alcune voci parlano di sfruttamento del lavoro; ci si interroga sulla conoscenza dei propri diritti da parte degli stranieri, mentre altre voci sostengono che queste occupazioni sono delle opportunità temporanee accettate per un periodo iniziale della vita in Italia, che potrebbero rivelarsi utili come base su cui costruire una carriera migliore in futuro. Durante questo incontro svolto a Cles, diverse testimonianze hanno riportato esperienze positive di inserimento lavorativo per i richiedenti protezione internazionale accolti nella zona. Queste esperienze hanno costruito una buona reputazione alle persone che si sono attivate: si è dato vita ad un "passaparola" positivo tra gli abitanti del paese e queste persone sono state riconosciute come valide, laboriose, motivate. In alcuni casi questo ha portato a nuove offerte di lavoro.

5.2.6 CONCLUSIONI SUI FOCUS GROUPS

Come visto nei paragrafi precedenti vi sono alcuni temi comuni all'interno di entrambi gli approfondimenti. Quello che è emerso con maggiore rilievo e con più proposte da parte dei presenti è sicuramente il tema dell'inserimento delle persone accolte all'interno delle comunità accoglienti. Una prima contraddizione nasce

dal fatto che una comunità non può essere accogliente se non è coinvolta ed informata rispetto alle persone che arrivano sui loro territori; in questo senso anche i trasferimenti senza preavviso e l'arrivo di nuove persone in sostituzione di quelle in uscita sono momenti particolarmente delicati per cui è fondamentale prestare, da parte delle istituzioni coinvolte, particolare attenzione non solo agli accolti ma anche agli accoglienti. In generale sono comunque emerse in entrambi i focus proposte di rinnovati momenti informativi per la popolazione rispetto al progetto ed allo stato attuale delle cose, affiancati da momenti di conoscenza e scambio proprio con le persone accolte, dove possibile. Allo stesso modo emerge quanto sia fondamentale che gli enti coinvolti nel progetto si muovano in sinergia tra loro, per cui il fare rete in modo sostanziale, aiuterebbe nel dare risposte più organiche e potrebbe accrescere la familiarità della comunità ospitante con gli accolti. Si è anche chiarito come ci sia bisogno di momenti di verifica dell'andamento del progetto insieme alla comunità, che diventerebbe un attore più attivo nel progetto stesso.

Per quanto riguarda le persone accolte, emerge da tutti l'importanza radicale della formazione e delle attività ricreative e di svago che mettano gli ospiti in contatto con altre realtà locali (gruppi giovani, tornei, aiuti negli spostamenti, ecc.). Sulla formazione va messo in evidenza come i corsi di italiano proposti alle persone non sempre tengano conto del grado di alfabetizzazione delle stesse, risultando di fatto poco utili. I presenti ai focus hanno proposto l'attivazione di percorsi di educazione civica e a corsi di economia domestica, nonché corsi di accompagnamento al lavoro, sulle tipologie di contratti e sulle garanzie di protezione sociale. Questi corsi sarebbero utili anche affiancati da un supporto rispetto alle questioni burocratiche, che spesso rappresentano uno scoglio arduo da superare.

Dai focus emerge anche come il tema dell'abitazione rimanga un nodo difficile da sciogliere e che spesso, a causa di contratti di lavoro precario, le persone accolte non hanno le credenziali sufficienti per affittare un alloggio in autonomia. In assenza di garanzie contrattuali e salariali certe, di aiuto potrebbero essere garanzie di altro tipo, magari fornite dagli Enti che gestiscono il progetto o da Cinformi stesso, sulle capacità delle persone accolte di poter sostenere l'affitto e di utilizzare la casa in modo decoroso: in questo senso i corsi sopraccitati potrebbero fornire attestati utili. In ogni caso, soprattutto dal territorio di Arco emerge come buona parte delle persone uscite dal progetto trovi comunque un alloggio decoroso.

Un altro tema di fondamentale importanza è quello del lavoro. Permane, in entrambi gli incontri, il dibattito sull'inserimento lavorativo dei richiedenti: per alcuni essi si collocano in dinamiche risicanti lo sfruttamento, mentre per altri rappresentano una concorrenza alla mano d'opera locale. Questi temi hanno forse origine da meccanismi legati al mercato del lavoro che riguardano la società nel suo complesso, ma che si esacerbano particolarmente quando si arriva a parlare di stranieri e richiedenti. In ogni caso emerge con forza come ci siano molte esperienze positive in termini di lavoro per le persone accolte: alcune si sono inserite molto bene nei contesti di lavoro, creando legami e di fatto garantendosi ottime referenze che hanno aperto poi ulteriori possibilità di tirocinio o lavo-

native. Queste persone sono state riconosciute come valide e laboriose, nella doppia soddisfazione delle aziende che hanno puntato su persone particolarmente fragili e che hanno trovato risorse importanti.

Complessivamente l'approfondimento qualitativo ha portato moltissimi spunti di riflessione sia a livello istituzionale, sia nel gruppo di operatori che seguono il progetto, sia all'interno delle comunità che hanno accolto i richiedenti. In uscita da questa elaborazione sarebbe importante tornare sugli stessi territori per presentare alle comunità i risultati del loro contributo ed iniziare un percorso più strutturato di coinvolgimento delle popolazioni nel pensiero dell'accoglienza.

Laboratori di hobbistica e presepi con richiedenti protezione internazionale

Dopo l'arrivo di numerose persone richiedenti asilo sul territorio di Rovereto e della Vallagarina, è nato il desiderio da parte delle comunità locali di creare momenti di incontro e dialogo con questi giovani stranieri. Si è quindi deciso di aprire le porte dei laboratori manuali, un'esperienza che ha arricchito i volontari e rappresentato un esempio di integrazione nel contesto locale.

Dall'esperienza cinquennale del *Laboratorio di Hobbistica*, il *Laboratorio Lizzana*, il *Laboratorio Cedas* ed il *Laboratorio Giovani* hanno ideato nel 2017 i **Laboratori dedicati alla realizzazione di presepi**, che coinvolgono numerosi volontari e persone in stato di fragilità, in particolare giovani richiedenti asilo. I laboratori sono soprattutto occasioni di incontro e di conoscenza reciproca, in cui si realizzano i presepi (scenografie, personaggi e tutti gli altri elementi) e oggettistica di piccole dimensioni, messa in vendita durante il Mercatino della Solidarietà Natalizio di Nomi. Nelle stanze dove lavorano volontari e giovani stranieri si respira un'aria di complicità e di reciproco rispetto, che ha spinto alcuni richiedenti protezione internazionale a continuare questa attività anche dopo il loro trasferimento a Trento.

L'esperienza di questi tre gruppi ha portato nel 2017 alla costruzione di un unico presepe di grandi dimensioni, e nel 2018 si mira a replicare il progetto, con nuove aggiunte. Anche numerose persone, associazioni e imprese danno il loro contributo, fornendo gratuitamente parte dei materiali necessari.

“Entrare nel nostro laboratorio è come entrare in una grande famiglia: siamo diventati amici, compagni. La voglia di fare bene, l'entusiasmo davanti ad un lavoro terminato, la complicità che nasce dal lavorare insieme sono emozioni uniche che ci riempiono l'anima.”

“I volontari mi hanno dimostrato ospitalità quando sono arrivato in laboratorio. Quello che mi è piaciuto di più è che ho imparato un lavoro e a stare in un gruppo. Ognuno mi dava un consiglio e li ringrazio per quello che fanno per noi.” (Richiedente protezione internazionale, Costa d'Avorio)

“Il nostro gruppo era già ben formato e, quando sono arrivati i ragazzi africani e asiatici, ho notato subito un cambiamento di atteggiamento in noi volontari: vedere la loro volontà di fare bene, i loro sorrisi, la loro gioia di vivere nonostante le terribili storie vissute è stato per noi motivo di sorpresa e di riflessione. Un giovane trentenne nigeriano ci ha confessato: “Quando sono qui con voi mi sento di essere tornato ad essere un uomo” e vedere durante le attività questi ragazzi così a loro agio, coinvolti e raggianti fa davvero pensare ad una rinascita. Purtroppo ci sono anche momenti difficili: il ricordo della loro storia passata, le notizie dei “barconi” che non c'è l'hanno fatta, della malattia di un loro parente o di un loro figlio nel paese di origine li rendono cupi. Ci sono anche momenti in cui la convivenza nei luoghi di accoglienza si fa più tesa: noi cerchiamo di immaginare come sia vivere in un ambiente ristretto con molte persone sconosciute e soprattutto con l'incertezza di non venire accettati in Italia. Questi e tanti altri problemi non impediscono però a questi ragazzi di lavorare e di gioire con noi dei risultati raggiunti. L'esperienza che stiamo vivendo ci ha coinvolti tanto e ha creato rapporti umani molto intensi: lavorare assieme a loro è un grande dono!”

5.3 PERCORSI DI RIACQUISIZIONE DELLA RESIDENZA

5.3.1 LA RESIDENZA PER L'ORDINAMENTO GIURIDICO ITALIANO

La residenza è criterio imprescindibile per poter accedere ogni altro diritto, servizio e prestazione pubblica sul territorio nazionale¹⁸. Secondo l'Art. 43 del Codice Civile, "la residenza è nel luogo in cui la persona ha la dimora abituale". Per quanto riguarda la tutela del diritto alla residenza delle persone senza dimora, ovvero che mancano di una abitazione fisica abituale e sicura, si fa riferimento alla Legge 1228 del 24 dicembre 1954. Secondo questa legge, in caso di persone senza dimora viene considerato il domicilio e non la dimora ai fini di registrarne la residenza.

Si distingue quindi tra il concetto di *domicilio* e quello di *dimora*; il concetto di domicilio infatti non si riferisce ad un'abitazione ma è molto più ampio, essendo il luogo in cui la persona stabilisce "tutti i rapporti e tutte le relazioni di qualsiasi natura, personali, sociali, familiari, economiche e morali, aventi per oggetto interessi di ogni genere"¹⁹.

Secondo il DPR 223 del 30 maggio 1989, i Comuni dovrebbero istituire una sezione speciale, non territoriale, nella quale elencare e censire come residenti tutti i senza dimora che hanno eletto a domicilio il territorio di quel Comune.

In tutta Italia, contrariamente alla ratio e alle linee guida di queste norme, i servizi anagrafici di vari Comuni hanno dato vita a prassi e forzature che limitano e complicano l'elezione del Comune quale residenza, come la preventiva richiesta di documentazione legata al lavoro o ad una potenziale abitazione. Queste sono da considerarsi criticità del sistema pubblico, ovvero limitazioni di diritto, come ribadito dalla Circolare del Ministero degli Interni n. 8 del 29 maggio 1995, che le amministrazioni locali mettono in campo a fronte di concrete preoccupazioni di altra natura come ad esempio l'ordine pubblico o l'incolumità pubblica.

La Legge 94 del 15 luglio 2009, denominata Pacchetto sicurezza, prevede inoltre che "la persona che non ha fissa dimora [...] al momento della richiesta di iscrizione è tenuta a fornire all'ufficio anagrafe gli elementi necessari allo svolgimento degli accertamenti atti a stabilire l'effettiva sussistenza del domicilio." Tale legge inoltre istituisce un registro nazionale delle persone che non hanno fissa dimora presso il Ministero dell'Interno.

18. Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, (2015), Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

19. Sentenza 7750 del 20 luglio 1999, Corte di Cassazione, Sezione II

5.3.2 LINEE DI INDIRIZZO PER LA GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA IN ITALIA

Le Linee di Indirizzo sono il frutto del lavoro coordinato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, volto a stilare un documento unico e complessivo che dia un indirizzo chiaro e a 360 gradi rispetto all'*homelessness* e al suo contrasto in Italia, prendendo in considerazione tutti gli aspetti legati al fenomeno. Il gruppo si è avvalso della Segreteria Tecnica della Fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) e ha coinvolto, in particolare, le 12 città con più di 250 mila abitanti, dove il fenomeno è più diffuso. Le Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia sono state oggetto di apposito accordo tra il Governo, le Regioni, le Province Autonome e le Autonomie locali in sede di Conferenza Unificata del 5 novembre 2015.

Per questi motivi sono uno strumento particolarmente importante che dev'essere preso in considerazione in generale sia a livello politico che pratico nel momento in cui si implementano misure di contrasto alla grave emarginazione e nella strutturazione di servizi per le persone senza dimora, nonché come riferimento anche in tema di residenza. Data la particolare importanza dell'argomento residenza le Linee di Indirizzo gli dedicano un paragrafo specifico dato che "particolarmente importante è il diritto alla residenza, in quanto la disponibilità di una residenza, e quindi dell'iscrizione anagrafica in un Comune italiano, è porta di accesso imprescindibile per poter accedere ad ogni altro diritto, servizio e prestazione pubblica sul territorio nazionale. Tale preconditione, a lungo negata in moltissimi Comuni italiani alle persone senza dimora, è oggi pienamente esigibile. Si tratta quindi soltanto di applicare correttamente le norme e le prassi ad esse relative."²⁰

Quindi le Linee di Indirizzo stabiliscono alcune raccomandazioni in materia di residenza:

- tutti i Comuni, nel rispetto della legge dello Stato, riconoscano a qualsiasi persona senza dimora che ne faccia richiesta e che ne abbia titolo, la possibilità di essere iscritta nei registri anagrafici secondo le modalità previste dalla legge;
- l'istituzione delle eventuali vie fittizie presso le quali effettuare l'iscrizione sia fatta evitando di utilizzare toponimi stigmatizzanti ovvero che consentano una agevole identificazione da parte di terzi della persona come senza dimora;
- sia privilegiata, rispetto alla identificazione di vie fittizie inesistenti, una sede operativa dell'amministrazione, preferibilmente l'ufficio del servizio sociale in modo da permettere alla persona il ricevimento della posta e degli atti ufficiali;

20. Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, op. cit.

- la concessione della residenza sia inserita all'interno di un percorso di presa in carico da parte del servizio sociale o sanitario e di definizione del piano individualizzato di assistenza;
- l'ufficiale anagrafico e/o il vigile ispettore conducano gli accertamenti volti a confermare l'abituale presenza del richiedente sul territorio comunale mediante visita diretta nei luoghi ove la persona ordinariamente è presente, anche ove si trattasse di luoghi aperti o sistemazioni precarie; qualora la persona non fosse rinvenuta si raccomanda inoltre, prima di esprimere un diniego, di raccogliere informazioni dirette e indirette circa l'effettiva presenza del richiedente presso i terzi che, per qualsivoglia ragione, possano essere ritenuti informati sui fatti;
- l'eventuale concessione della residenza presso associazioni o altri luoghi che concedano alle persone senza dimora l'elezione di domicilio o di residenza in convivenza venga regolata attraverso apposito accordo procedimentale con l'anagrafe comunale.

5.3.3 LE PRASSI LOCALI A TRENTO E ROVERETO PER OTTENERE LA RESIDENZA FITTIZIA

Trento

Il Comune di Trento a seguito del *DPR 223 del 30 maggio 1989* si è dotato di una sezione speciale dell'anagrafe in cui iscrivere le persone senza dimora istituendo una via fittizia denominata *via senza fissa dimora* ed esplicitando sul documento il domicilio eletto dalla persona. Tale domicilio, che funge anche come recapito, può essere fissato presso le sedi di alcuni Enti del Terzo Settore che collaborano con il Comune (Caritas in Via Giusti 11, Punto d'Incontro in Via Travai 1, AFT, ecc), ma non presso abitazioni private, da amici o parenti, in quanto queste situazioni vanno ricondotte all'iscrizione nei registri territoriali dell'anagrafe.

A seguito della *Legge 94 del 15 luglio 2009* l'Anagrafe di Trento, in accordo con l'Area Inclusione Sociale, ha definito una modalità nuova per l'iscrizione delle persone senza dimora. Le segnalazioni vengono fatte dall'Area Inclusione che, conoscendo bene le situazioni, valuta quali persone hanno una situazione ed un legame tale con il territorio da permettere l'accesso alla residenza.

Grazie alla sinergia tra Anagrafe e Inclusione Sociale, il Comune ha definito la propria modalità per stabilire l'effettiva sussistenza del domicilio. Le persone senza dimora compilano, insieme all'assistente sociale di riferimento una autocertificazione ai fini della verifica dell'effettivo domicilio indicando i luoghi di permanenza durante la notte ed i pasti e fornendo inoltre un recapito telefonico a cui essere reperibile per l'eventuale controllo da parte della polizia locale. Alla domanda viene anche allegata la documentazione necessaria per l'attestazione della presenza continuativa sul territorio comunale da almeno un anno (dichiarazioni di ospitalità temporanea delle strutture di accoglienza, dichiarazioni delle mense o di Unità di Strada che attestino la presenza sul territorio comunale per i periodi di interesse), nonché l'atto di domicilio rilasciato dall'Ente del Terzo settore

coinvolto (Caritas diocesana, Punto d'Incontro, ecc.) su richiesta scritta del servizio sociale.

In questo modo il Comune può sincerarsi della presenza effettiva della persona anche contattandola telefonicamente quando non riesca a reperirla nei luoghi indicati ed a seguito dell'accertamento l'Ufficiale dell'anagrafe decide se concedere la residenza alla persona richiedente, iscrivendola quindi nel registro delle persone senza fissa dimora.

La prassi descritta e l'iter burocratico necessario per l'acquisizione della residenza è comunque derogabile in casi particolari segnalati dall'Area Inclusione, permettendo flessibilità al meccanismo.

Rovereto

Nel settembre 2015 il Comune di Rovereto, tenuto in considerazione il *DPR 223 del 30 maggio 1989*, ha istituito una sezione speciale dell'anagrafe, territorialmente non esistente, con la denominazione *via della casa comunale*, in cui iscrivere le persone senza dimora.

A Rovereto non esiste un'unica prassi amministrativa per fissare la residenza come senza dimora: i singoli casi vengono valutati uno ad uno e la procedura può essere più o meno rapida a seconda della valutazione sociale delle problematiche della persona (la valutazione viene fatta dal Servizio Politiche Sociali insieme alle strutture che operano sul territorio). Di fatto, nel momento in cui la persona senza dimora viene conosciuta dai servizi si valuta, a seconda delle necessità, quando attivare il procedimento. È necessario che il servizio sociale o gli enti del terzo settore coinvolti, si facciano garanti per la persona della sua presenza continuativa sul territorio comunale con una semplice comunicazione all'anagrafe. Dopodiché la persona è invitata a presentarsi in anagrafe e presentare domanda. L'anagrafe successivamente procede con l'iscrizione.

Questa procedura è attivabile solo per coloro i quali non hanno residenza in corso di validità in altri comuni italiani. Chi ha residenza in altri comuni della Provincia di Trento viene invitato a rivolgersi al servizio sociale di competenza, mentre chi ha residenza in altri comuni extra provinciali non può effettuare uno spostamento di residenza a Rovereto come senza dimora, a meno che la precedente residenza non risulti cancellata.

5.3.4 PERCHÉ CARITAS E FONDAZIONE HANNO A CUORE QUESTO PROBLEMA

Caritas Italiana, nata per stare a fianco dei poveri e testimoniare la carità cristiana, ha da sempre avuto come obiettivo la giustizia sociale ed il riconoscimento dei diritti di ognuno, come fine e come mezzo per raggiungere uguaglianza e dignità umana. In questa sua missione giace l'attenzione agli ultimi e ai senza dimora ed il suo impegno nel far riconoscere e farsi portavoce dei loro diritti.

L'impegno nei confronti delle persone senza dimora è dimostrato anche dal legame con Fio.PSD. Caritas Ita-

liana supporta il lavoro di questa federazione, per promuovere il coordinamento e lo scambio di buone prassi tra realtà pubbliche, private e di volontariato che operano in favore della grave emarginazione, per sollecitare l'attenzione al problema nei confronti di tutti gli interlocutori sociali e per attivare momenti di studio, di confronto e di ricerca sociale, perseguendo l'obiettivo della maggiore comprensione del fenomeno e dell'elaborazione di metodologie e strategie di lotta all'esclusione sociale. Si ricorda in particolare il contributo di Caritas e Fondazione Comunità Solidale nell'Indagine sui Senza Dimora che, presentato nel 2015, è stato frutto di 5.000 interviste realizzate dal 21 novembre al 20 dicembre 2014 da oltre 1.000 volontari in tutta Italia.

Nel contesto diocesano, da circa vent'anni Caritas si è resa disponibile, su richiesta del servizio sociale e dell'ufficio anagrafe, a concedere il domicilio finalizzato all'iscrizione anagrafica a tutte quelle persone italiane e straniere che, pur presenti in maniera continuativa sul territorio del Comune di Trento, non potevano ottenere l'iscrizione anagrafica perché prive di abitazione. Da qualche anno, dato l'elevato numero di richieste, il servizio sociale ha richiesto questa disponibilità anche alla Cooperativa Punto d'Incontro, che si occupa in particolare della residenza fittizia degli uomini stranieri comunitari ed extracomunitari. L'iscrizione anagrafica consente alle persone di accedere ad alcuni diritti fondamentali riconosciuti ai cittadini residenti: il diritto ad una presa in carico sostanziale da parte del servizio sociale e quindi l'opportunità di aderire a progetti di aiuto che mirano ad un reinserimento sociale, la possibilità di beneficiare di interventi economici da parte del servizio sociale, il diritto al rilascio della tessera sanitaria e alla scelta del medico di base (diritto riconosciuto anche alle persone non residenti e domiciliate sul territorio ma non alle persone in strada prive di domicilio), il diritto all'accoglienza in case di cura per residenti, il diritto di presentare domanda di casa Itea, il diritto di richiedere l'assegno unico provinciale e attualmente, per chi è in strada, anche la possibilità di usufruire di periodi più lunghi di accoglienza nei dormitori.

La gestione del servizio da parte di Caritas diocesana si caratterizza per un lavoro sia burocratico (predisposizione degli atti di concessione di domicilio/recapito e degli atti di cancellazione da inviare all'ufficio anagrafe) sia di monitoraggio della presenza sul territorio di queste persone, per il ritiro quotidiano della corrispondenza e per la consegna della stessa. In questo senso nel 2017 il servizio ha effettuato 446 interventi.

Il profilo delle persone alle quali la Caritas Diocesana, su richiesta del servizio sociale, concede il domicilio/recapito ai fini dell'iscrizione anagrafica sono:

- nuclei di sinti o sinti singoli che alloggiano in camper o roulotte al di fuori del campo nomadi o i giostrai che pur abitando a Trento, per lavoro si spostano in varie regioni (attualmente 16 nuclei di sinti, 6 sinti singoli e 1 giostraio);
- uomini italiani senza dimora che dormono in strada. Nel corso dell'ultimo anno abbiamo avuto anche 2-3 casi di donne senza dimora (attualmente 8 uomini e 1 donna);
- uomini e donne che sono accolti presso strutture di accoglienza in bassa soglia, dove non è possibile fissare la propria residenza (Bonomelli, Casa Giuseppe, Casa Orlando, ecc.).

5.3.5 STORIE

Per mettere in evidenza l'importanza del diritto alla residenza si è deciso di raccogliere alcune storie che gli operatori ed i volontari dei servizi hanno raccolto nel loro lavoro quotidiano. In particolare, dopo una breve presentazione della situazione specifica (modificata nei dati anagrafici e nei riferimenti) si è voluto descrivere come la presenza o assenza di una residenza abbia influenzato il percorso di esclusione o di inclusione della persona stessa, o ancora le difficoltà che la persona, gli operatori ed i volontari hanno incontrato lungo il percorso di riacquisizione della residenza sul territorio provinciale. In calce ad ogni singola storia è presente una breve riflessione con gli spunti più interessanti in merito, per capire se e come, sarebbe stata possibile una alternativa maggiormente inclusiva.

1. Ambra, un alloggio per ricominciare

Ambra è una signora italiana ultracinquantenne. Dal 2001 ha vissuto senza dimora in varie città italiane, assieme ad un compagno. Dopo l'arrivo in Trentino è stata ospite di una struttura di prima accoglienza e, successivamente, tramite la presa in carico dei servizi sociali, ha fatto **domanda per un alloggio temporaneo**. Alla signora serviva infatti sistemazione stabile e sicura, che le consentisse di fare le visite mediche necessarie per affrontare i suoi problemi di salute, causati o amplificati dalla sua situazione di precarietà.

Entrata a luglio del 2016, Ambra ha subito eletto a residenza l'alloggio in questione tramite l'apposita procedura in anagrafe. Non avendo inizialmente un lavoro e, successivamente, svolgendo solamente alcune ore in borsa lavoro presso una cooperativa, ha potuto beneficiare di un **sussidio economico straordinario** ma non del Reddito di Garanzia, in quanto non aveva ancora maturato i tre anni continuativi di residenza necessari. Caritas ha inoltre anticipato la somma prevista dal sussidio straordinario, necessaria per il primo periodo in alloggio. Tale somma è puntualmente stata erogata ed il prestito saldato di conseguenza.

La signora, da poco impiegata presso un'altra cooperativa con un contratto di lavoro a tempo parziale, ancora per un anno non potrà fare domanda di alloggio Itea, poiché anche la domanda di casa Itea ha come vincolo la residenza continuativa per tre anni. Il servizio sociale dovrà quindi ipotizzare per lei un altro alloggio di passaggio e l'appartamento Itea.

Sul piano della salute, la registrazione anagrafica le ha permesso di iscriversi di conseguenza all'**anagrafe sanitaria** e di ottenere quindi la tessera TEAM: ha quindi potuto affrontare meglio i suoi importanti problemi sanitari, oltre a godere di un'esenzione, del servizio del medico di base ed a poter far domanda d'invalidità.

La residenza è stata fondamentale per accedere alle cure mediche di cui Ambra aveva bisogno. Per quanto riguarda il diritto alla casa, la storia di Ambra ci fa intuire che l'acquisizione del diritto alla residenza è una condizione necessaria ma non sufficiente all'ottenimento di un alloggio di edilizia popolare, così come per ottenere il Reddito di Garanzia (attualmente confluito nell'AUP, Assegno Unico Provinciale): vi è una lunga attesa di tre anni, prima di poter fare la domanda.

2. Saif, la residenza e l'inverno

Saif è un signore pakistano arrivato in Italia nell'estate 2015. Dopo pochi giorni dal suo arrivo, viene inviato la prima volta in casa di accoglienza, dove pernotta per venti giorni. Seguono successivamente altre accoglienze. Successivamente, i servizi sociali chiedono di riaccogliere Saif: il signore aveva iniziato da poco un periodo di prova in un'azienda del territorio, e l'assistente sociale sottolineava come una **struttura di accoglienza** fosse necessaria per sostenerlo in questo percorso lavorativo e per permettergli di **avere un domicilio** da indicare in sede di rinnovo del permesso di soggiorno.

In seguito alla decisione di limitare l'ospitalità nelle strutture a bassa soglia a due ingressi per le persone non residenti, durante il periodo invernale 2016/2017, il signor Saif, dopo altre due accoglienze, non riesce ad accedervi per una terza volta. Il **diniego dell'accoglienza** avviene nonostante Saif sia stato presente costantemente sul territorio da più anni, poiché non è riuscito a produrre i documenti necessari per richiedere la residenza e l'anagrafe non ha quindi accolto la sua domanda.

La residenza come senza dimora è fondamentale per le persone che frequentano le strutture in bassa soglia, in quanto dà diritto a periodi di accoglienza più lunghi e reiterati (60 giorni rinnovabili invece di 30 giorni non rinnovabili). Se una persona, per motivi personali, non riesce a produrre i documenti necessari e seguire l'iter di acquisizione rischia quindi di rimanere escluso dalle case di accoglienza, senza possibilità di deroga.

3. Mario, residente in “senza fissa dimora”

Mario è una persona senza dimora. Italiano, viveva in una grande città del Nord ma, a seguito di alcuni reati importanti e dopo un lungo periodo di carcere, ha deciso di spostarsi.

Mario arriva in Trentino nel 2016, in cerca di un luogo dove ricominciare lontano da casa e dal passato. Tende a nascondere la sua storia e non ne parla volentieri: a causa dei suoi reati i fratelli hanno tagliato i contatti, mentre il padre lo crede all'estero per lavoro. Nei momenti di difficoltà o depressione Mario tende a rifugiarsi nel bere: il suo uso di alcol è discontinuo ma presente nel tempo.

A seguito di uno spostamento di struttura a bassa soglia e grazie al suo impegno all'interno della casa di accoglienza in cui è ospite, Mario ottiene un periodo di accoglienza più lungo.

Prima dell'incarcerazione, Mario aveva un'ultima residenza altrove, ma **non è mai stato iscritto in un'anagrafe trentina**. Nel momento in cui la sua accoglienza diventa più stabile, ha alcuni incontri iniziali con un assistente sociale. Si impegna molto sul territorio ed in modo autonomo sperimenta un tirocinio in una associazione che si occupa del reinserimento di persone uscite dal carcere. Lavora con dedizione, al punto che dopo tre mesi di laboratorio gli propongono una borsa lavoro con buona remunerazione per alcuni mesi. Servirebbero però specifici interventi di **sostegno economico** per raggiungere il lavoro fuori città, ma questo non è possibile perché Mario non ha residenza e dovrà attenderne molti mesi prima di fare richiesta di residenza fittizia. Viene però attivato un intervento economico di Caritas, che permette a Mario di non perdere l'opportunità.

L'ostacolo principale è stato il fatto che la persona era sul territorio da meno di un anno quando ci sarebbe stata la necessità di attivare un intervento sostanziale a supporto della persona. Appena possibile l'assistente sociale, dopo essersi confrontato con la sua équipe di riferimento e con la rete di servizi, ha chiesto all'anagrafe di inserire Mario nel **registro delle persone senza dimora con residenza fittizia**. Questo è avvenuto, per accelerare il più possibile i tempi, poco prima dell'attestazione di un anno di permanenza.

Mario ha partecipato ma in modo abbastanza passivo a tutta la questione, anche sfiduciato dalla presenza di vincoli insormontabili e necessità di periodi di attesa lunghi. Nel momento dell'acquisizione è stato comunque felice, anche perché a quel punto ha potuto attivare alcuni interventi economici (diversi da quelli pensati inizialmente) come i buoni spesa.

L'esito può quindi considerarsi positivo, a meno della **dicitura “senza fissa dimora -”** senza nessun riferimento al domicilio, che Mario trova stampato sulla carta di identità elettronica. La presenza della barra dopo la dicitura fa chiaramente pensare ad un problema tecnico; in anagrafe rispondono che la vecchia dicitura presente sulle carte di identità cartacee comprendente l'indirizzo di domicilio vero e proprio era troppo lunga per la nuova carta di identità e che non ci si può fare altrimenti nulla. Questo ha provocato dispiacere e senso di discriminazione in Mario, che si vergogna di quella dicitura soprattutto quando cerca lavoro e le agenzie interinali gli chiedono il documento di identità.

La residenza definisce le persone a favore di cui è possibile erogare interventi economici. Anche se l'assistente sociale valuta di dover sostenere la persona, questo non è possibile se l'anagrafe non accoglie la domanda di residenza della persona. Nel caso specifico la persona non era sul territorio da tempo sufficiente. La dicitura “senza fissa dimora” inserita sulla carta di identità, rimane come impronta del momento di difficoltà vissuto dalla persona, rendendole più difficile il reinserimento nel tessuto sociale.

4. Aziz, un ricovero senza residenza

Aziz è nato in Marocco, è arrivato in Italia appena maggiorenne. Dopo anni di residenza in Italia ed esperienze nell'edilizia, arriva in Trentino dopo aver perso il lavoro, a settembre 2014. Senza risorse e prospettive. Aziz ha **perso la residenza** presso l'ultimo domicilio ed ha **problemi a rinnovare il permesso di soggiorno**, essendo disoccupato e non avendo le conoscenze burocratiche necessarie; la perdita della precedente residenza aveva creato una condizione di incertezza. Nel 2016, due volontari che già seguivano Aziz lo hanno presentato al gruppo presa in carico e accompagnamento del Centro di Ascolto. Hanno inoltre segnalato il caso ai servizi sociali e hanno iniziato a seguire assiduamente la situazione dopo aver elaborato, insieme alla persona, un progetto di inserimento che prevedeva l'acquisizione della residenza, la ricerca di un lavoro, il miglioramento della conoscenza della lingua italiana e l'inserimento sociale.

Per aiutare Aziz ad ottenere la residenza è stata effettuata la segnalazione della sua presenza continuativa ai servizi sociali. In precedenza, nel 2015 e nel 2016 il permesso di soggiorno è stato rinnovato grazie ad un domicilio messo

a disposizione da volontari, ma per il rinnovo del 2017, si rendeva indispensabile l'ottenimento della residenza. È stato quindi proposto ad Aziz di entrare in un alloggio dove avrebbe potuto, tra l'altro, registrare la residenza. A novembre del 2017, prima dell'ingresso in questo alloggio, un problema sanitario lo costringe però ad un ricovero ospedaliero. Le cose si complicano a seguito della dimissione, in quanto in assenza di residenza e di conseguente iscrizione all'**anagrafe sanitaria** risultava impossibile fare gli accertamenti medici necessari. Per questo motivo è stato chiesto al servizio sociale di riconoscere ad Aziz la "**residenza di soccorso**", procedura andata a buon fine dopo aver constatato la presenza continuativa di Aziz sul territorio comunale.

Oggi, dopo oltre tre anni di permanenza sul territorio, Aziz ha creato legami affettivi e si è sentito riconosciuto e accolto anche dalle istituzioni. Questo ha rafforzato il suo senso di appartenenza alla comunità e gli ha dato nuova fiducia nel recuperare speranza e forza per costruire il proprio futuro. Attualmente, grazie ai volontari del gruppo di accompagnamento, sta svolgendo un tirocinio presso un'industria meccanica locale, con la speranza che diventi una opportunità di lavoro duraturo.

Non avere la residenza è rischioso soprattutto nei momenti di fragilità sanitaria, quando la tessera sanitaria serve per entrare a pieno titolo nel sistema sanitario nazionale e poter fare gli esami necessari. La presenza di una rete di operatori e volontari che sostenga la persona è fondamentale per superare i momenti di difficoltà e di sfiducia.

5. Luca, nato qui, ottiene la residenza

Luca ha sempre avuto un lavoro stabile nell'edilizia, ma la crisi del settore e i problemi di salute emersi gli hanno reso impossibile la continuazione di quell'occupazione. Luca si è trovato anche solo, essendo fallito il suo precedente matrimonio. Ad aggravare la situazione è arrivato uno sfratto per morosità, che lo ha lasciato senza casa. Da quel momento ha vissuto in alloggi di fortuna, senza più ritrovare un'autonomia abitativa e lavorativa. Verso la fine del 2014 è stato preso in carico dai servizi sociali e inserito in una comunità di accoglienza.

La situazione anagrafica di Luca è stata sanata con l'iscrizione in convivenza della comunità poiché in precedenza era stato cancellato per irreperibilità in seguito al censimento del 2011. In mancanza della residenza Luca ha perso anche i requisiti per accedere all'erogazione del Reddito di Garanzia, alla domanda di edilizia pubblica e tutte le ulteriori prestazioni provinciali per cui è necessaria la **continuità anagrafica**, pur essendo effettivamente rimasto sempre sul territorio cittadino.

Luca ha vissuto negativamente l'assenza di residenza, sentendosi responsabile di non aver compreso l'iter necessario per evitare la cancellazione e di non essersi rivolto agli uffici competenti in tempo utile. La mancata residenza continuativa, non gli ha permesso di accedere alle **esenzioni** di natura sanitaria, in particolare alle cure dentali. Per tal motivo ha dovuto provvedere con le sue disponibilità economiche, a pagare le spese dentistiche, non potendo posticipare l'intervento.

Da parte degli operatori c'è stato un affiancamento e accompagnamento nella gestione di tutte le **pratiche burocratico-amministrative** di riacquisizione dei diritti di cittadinanza, e nella ricerca di risorse economiche per

tamponare il primo periodo di assenza di reddito (ottenimento di sussidio straordinario, aiuto alimentare, etc.). Tutto ciò è stato necessario, essendo Luca una persona molto fragile, ansiosa e con scarsa autostima. L'evoluzione del suo percorso è stata positiva. L'assegnazione lavorativa in un contesto a lui consono e la creazione di una rete, insieme al servizio sociale e ai volontari, di sostegno alle sue insicurezze e alla sua carenza affettiva, hanno permesso a Luca di raggiungere gli obiettivi di autonomia reddituale, relazionale e abitativa. Quest'ultima concretizzata negli ultimi mesi attraverso un inserimento in un **alloggio in autonomia**, dove ha potuto tra l'altro spostare la propria residenza.

6. Ioan, le complicità dell'essere europei

Ioan è un ragazzo che vive in Italia da alcuni anni assieme alla compagna. Comunitario e soggiornante da più di tre mesi non ha mai regolarizzato la propria posizione in Italia, non avendo i requisiti richiesti e non ha quindi **mai fissato una residenza**. Ha avuto in passato problemi con la giustizia ed in generale manifesta comportamenti antisociali. Ha vissuto per periodi lunghi in fabbrica abbandonata.

Insieme alla compagna Ioan frequenta in maniera saltuaria un centro a bassa soglia. La sua presenza è legata ad alcune necessità primarie (pasto e doccia), senza fare richieste di altro tipo. Quando la compagna scopre di essere incinta si apre tuttavia un canale relazionale nuovo da parte della coppia e di Ioan in particolare: ciò ha permesso di conoscere la sua storia, le sue preoccupazioni, creando quindi un primo rapporto di conoscenza e fiducia che ha dato luogo all'invio della persona ad altri servizi.

La condizione di mancanza di una residenza era chiara sin dall'inizio. Questo aspetto non ha però ostacolato la presa in carico della coppia, in quanto la presenza di un futuro bambino necessitava di una tutela in particolare nei confronti della madre. Per questo motivo è stato più semplice ottenere anche una presa in carico del padre, almeno di tipo emergenziale.

È stato invece molto più complesso pensare ad una progettualità più strutturata. I servizi coinvolti si sono trovati impreparati rispetto agli adempimenti normativi a cui sono soggette le persone comunitarie: questa scarsa conoscenza dello stato di diritto ha dato luogo ad un progetto condiviso di accesso ad una comunità che all'ultimo momento è tramontato proprio per i problemi legati alla residenza. Questo fallimento poteva compromettere la volontà di cambiamento di Ioan, facendolo scivolare nuovamente in una situazione di marginalità. Essenzialmente, dopo una vita di difficoltà ed al limite della devianza, nonostante la volontà di cambiare mettendosi fortemente in discussione Ioan non ha potuto intraprendere un percorso di aiuto in assenza di una residenza e di impedimenti per poterla ottenere.

Quando tutte le ipotesi per un percorso di presa in carico sono cadute, a Ioan è stato offerto un **progetto di accoglienza**, con il fine di non compromettere la sua volontà di cambiamento e favorire in ogni caso il legame genitoriale con il bambino. Tuttavia l'assenza di una alternativa avrebbe potuto determinare il riacuirsi delle problematiche dalla persona.

La situazione di Ioan si è poi sbloccata in modo quasi paradossale. La presenza di un procedimento penale in corso e la necessità di avere un luogo dove scontare una pena alternativa al carcere ha permesso a Ioan di entrare nella stessa comunità prospettata all'inizio, in quanto tale comunità va in **deroga al requisito della residenza** laddove ci sia una pena alternativa da scontare. Ciò quindi ha consentito alla persona di intraprendere, a distanza di oltre un anno, il percorso prospettato.

Anche per un cittadino comunitario non è semplice ottenere la residenza. Non è sufficiente la volontà di rimettersi in gioco e di costruire una vita migliore, nonostante una permanenza sul territorio. La residenza viene infatti concessa solo a fronte di requisiti difficili da soddisfare per una persona in stato di grave emarginazione (contratto di lavoro, presenza abitazione, condizione economica stabile, ecc.).

5.3.6 CONCLUSIONI

Il diritto alla residenza è davvero un tema cardine per le persone senza dimora. Le storie descritte in questo approfondimento mettono in luce quanto anche piccole differenze nei requisiti tra le persone possa portare a vicende che si sviluppano in modo completamente diverso, incidendo, di fatto, sul principio di autodeterminazione di una persona. Volere il cambiamento nella propria vita, chiedere aiuto per emergere da una situazione di indigenza ed esclusione, non è comunque sufficiente a realizzare un percorso di inclusione. Spesso, i vincoli legati ai requisiti per ottenere un diritto, rallentano o scoraggiano le persone più fragili che solo con l'aiuto di una rete affettiva e di competenze che gli si facciano intorno possono reggere l'impatto con percorsi di reinserimento piuttosto vincolati. Inoltre la residenza si configura come un diritto fondamentale per l'accesso a molti importanti servizi sul territorio provinciale. È però il mantenimento della stessa per un periodo prolungato (che si attesta a tre anni in Trentino) a permettere l'accesso a importanti interventi di tutela. Va sottolineato anche come i risultati che una persona senza dimora può ottenere rispetto all'acquisizione dei propri diritti siano sufficienti per contribuire al reinserimento sociale ma mai ottimali. Residenze con toponimi stigmatizzanti o errori con validità decennale, tessere sanitarie legate al contratto di lavoro, residenze "a tempo" per chi vive in convivenza anagrafica sono alcuni esempi emersi dalle storie raccolte che mettono in evidenza le difficoltà e lo stigma a cui le persone senza dimora vanno incontro. Dalle storie presentate emerge con forza come sul territorio provinciale siano molte e variegiate le esperienze in materia di residenza che ogni giorno gli operatori ed i volontari incontrano nell'accompagnare le persone senza dimora: tali esperienze possono rappresentare un bagaglio utile anche per l'ente pubblico laddove intenda migliorare le condizioni di accesso al diritto alla residenza. I problemi aperti da risolvere, i punti di forza e le debolezze incontrate nei percorsi di acquisizione e perdita della residenza possono offrire spunti interessanti nella costruzione di prassi sempre più inclusive e di supporto alle fasce più deboli della popolazione, di cui senza dubbio le persone senza dimora fanno parte.

6. CONCLUSIONI

6.1 PROSPETTIVE FUTURE: LA "COMUNITÀ COMPETENTE"

La IV Commissione Permanente di indagine sul tema della vulnerabilità sociale in Trentino²¹ cita lo sviluppo del **"welfare di comunità o welfare a Km 0"** tra le azioni messe in campo dalla Provincia per contrastare la vulnerabilità. Questo è finalizzato ad offrire una risposta all'ampliarsi del target della vulnerabilità ed i conseguenti bisogni, al fine di evitare il sovraccarico di lavoro dei servizi sociali territoriali.

Si tratta di **"costruire una rete di protezione"** intorno alla persona al primo manifestarsi di rischio di vulnerabilità. In quest'ottica è necessario ripensare il modus operandi dei servizi, passando da una modalità di erogazione frontale ad lavoro diffuso sul territorio, che miri ad attivare tutti i soggetti che possono concorrere al benessere comune. Questa prospettiva verso cui si orienta il futuro delle politiche sociali è in sintonia con quanto promosso dalle Caritas del Nord-Est nel 2016-2017 nella ricerca svolta sulle **"Reti di comunità"**²². Questa ricerca aveva come obiettivo la raccolta di esperienze significative, di differenti modalità e strategie messe in atto dalle Caritas in riferimento al tema della povertà, per comprendere come si può attivamente rispondere all'interno della propria comunità al mandato pastorale di animazione della comunità cristiana e civile.

Raccogliendo gli spunti di Caritas Nord-Est, il concetto di comunità viene associato a *territorio, compresenza, partecipazione, vicinanza, solidarietà, sicurezza, sentimenti, faccia a faccia, reciproca comprensione*. La comunità in questa accezione è un soggetto e con la capacità di porsi obiettivi, di lavorare per perseguirli, di agire per modificarsi e per modificare il contesto in cui è inserita. In quest'ottica è fondamentale riconoscere le risorse che una comunità esprime, le sue potenzialità e capacità, ovvero **"una comunità competente [...], che possiede un sapere e un saper fare"**, che devono essere recuperati, migliorati ed impiegati per risolvere i problemi della quotidianità. La comunità è anche detentrica di memoria, ossia un soggetto con un passato che ne definisce l'identità e la cultura, che ne sostanzia il presente e ne alimenta il futuro. Infine è un "soggetto di poteri" che partecipa, attraverso

21. Il documento *"La Vulnerabilità sociale in trentino. Una relazione della IV Commissione permanente"* è consultabile al link <https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/documenti-studi-e-ricerche/archivio/Pages/20180724.aspx?zid=929d1a86-c922-4c60-9c8e-2ea441ba55e5>

22. *"Reti di comunità: indagine della Caritas del Nord-Est"*, Delegazione Caritas Nord-Est, Camposampiero (PD), 25-27/06/2018

le istituzioni e gli strumenti democratici, alla formulazione delle scelte che la riguardano.

Una comunità così intesa non si limita ad essere destinataria o beneficiaria delle politiche sociali, ma può chiedere in prima persona dei cambiamenti ed esserne l'artefice. In sintesi, *“il coinvolgimento, la partecipazione e le connessioni determinano la crescita delle comunità le cui caratteristiche fondamentali sono lo sviluppo del senso del “noi”, del senso di responsabilità sociale, del potere e delle competenze”*.

Sotto un altro aspetto lo sviluppo della comunità appare di vitale importanza: esso è condizione ineludibile per la realizzazione di progetti di intervento nell'area del disagio sociale o per affrontare più efficacemente problemi la cui soluzione dipende dai comportamenti dei cittadini (il rispetto dell'ambiente, il rapporto con le persone diversamente abili o svantaggiate, la prevenzione delle dipendenze, l'emarginazione e la solitudine degli anziani, ecc.).

Per leggere il contesto di riferimento e i problemi sociali di una comunità appare indispensabile costruire un profilo della comunità stessa, ovvero analizzarne i bisogni e le risorse in modo condiviso ed integrato. Alcuni ricercatori propongono di prendere in considerazione sette dimensioni in questa analisi: il profilo territoriale e geografico, quello demografico, quello occupazionale, quello dei servizi, quello psico-sociale, quello istituzionale e quello antropologico - culturale.

Comunità competente

Il *“modello della competenza”* mette in risalto le competenze possedute dalla comunità e si propone di svilupparle; esalta la capacità, le risorse di cui dispone la comunità che possono essere impiegate per la soluzione dei problemi sociali e per la soddisfazione dei bisogni dei cittadini. Esso parte dal riconoscimento che la comunità è competente, ossia in una qualche misura si prende cura dei propri membri e in qualche modo sa fronteggiare le forze esterne che influiscono sulla sua vita quotidiana.

Il profilo di comunità

La *lettura di comunità* attraverso la descrizione dei suoi profili facilita una visione pluralistica della comunità poiché integra diversi tipi di conoscenza, sia di tipo oggettivo che soggettivo. Per fare un'analisi di comunità con questo metodo si utilizzano procedimenti e strumenti provenienti da varie discipline e si riescono a fare emergere, attivando forme di collaborazione e partecipazione le conoscenze prodotte localmente dai residenti della comunità. La tecnica dei profili di comunità, per le sue modalità partecipate, incoraggia l'integrazione tra saperi locali e altri tipo di saperi, facendo emergere la pluralità di punti di vista. Il punto di forza di questa metodologia è di sottolineare il ruolo costruttivo dell'azione, inteso come processo che articola attività mentale e pratica, sfera individuale e sociale, fornendo ai partecipanti la possibilità non solo di adattarsi ai contesti ma anche di cambiarli.

6.2 VERSO LO STILE DELLA PROMOZIONE E DELLA CORRESPONSABILITÀ

La commissione, infine, indica alcune strade da percorrere nel lavoro futuro:

- perseguire e realizzare l'effettiva coesione sociale quale patrimonio per contrastare la vulnerabilità sociale;
- ribadire l'importanza di dare risposte tempestive rispetto all'insorgenza del bisogno articolate e sinergiche, senza soluzione di continuità nell'erogazione del servizio;
- preservare l'accompagnamento della persona e del lavoro di rete sul territorio a fronte di richieste sempre più articolate e complesse non più erogate alla mera erogazione di beni materiali;
- perseguire il cammino di tutela e cura del benessere familiare attraverso il quale passa anche il benessere dell'individuo sia in termini economici che sociale e relazionale.

In questo quadro si inserisce bene il documento elaborato da Caritas Italiana *“I Centri di Ascolto Caritas. Documento di un percorso di ricerca”*, redatto nel novembre 2017. In questo testo vengono indicati gli stili della **promozione** e della **corresponsabilità** quali modalità per superare la logica della risposta al bisogno espresso dagli individui e per andare verso una gestione comunitaria delle difficoltà individuali.

Nell'ottica della **promozione** è infatti la persona stessa a ricercare possibili azioni e strategie in risposta ai propri bisogni: *“È un modo di pensare e di agire che si basa sul riconoscimento del fatto che in ogni bisogno umano c'è una dimensione esistenziale e che ogni persona è diversa da qualsiasi altra: non è un “caso” da risolvere ma una storia da condividere, di cui farsi carico”*. Credere nell'unicità di ogni persona, riconoscerne la dignità, l'aspirazione a crescere e la possibilità di evolvere significa aiutare ognuno a dare un senso e ricercare soluzioni alle situazioni complesse che stanno vivendo.

La dimensione della **corresponsabilità** non è solo una soluzione organizzativa utile a dividersi i compiti, valorizzando le competenze di ciascuno, ma anche una scelta che aiuta a vivere concretamente la dimensione comunitaria del servizio, esercitando la capacità di ascolto reciproco e comunitario. Ognuno, operatori e volontari in primis, dovrebbe imparare a trattenere la necessità di rispondere immediatamente alle richieste che gli vengono fatte ed imparare a condividere con gli altri le situazioni incontrate, per mettere in atto risposte efficaci corrispondenti sempre al proprio mandato, evitando personalismi. Oltre alla mera assistenza materiale emergerebbe in quest'ottica una vicinanza comunitaria alle persone in difficoltà, con la possibile collaborazione di altri gruppi di ispirazione cristiana, laici ed istituzioni.

Si renderebbe così possibile una risposta alle situazioni di povertà multidimensionali complesse e difficili, che unisca uno stile sussidiario ed una metodologia progettuale in cui la persona in disagio e la sua famiglia si senta rispettata nella propria dignità, messa al centro di ogni scelta da intraprendere e non lasciata sola nel momento di maggior difficoltà. Questo investimento renderebbe maggiormente evidenti le risorse presenti sul territorio

e contemporaneamente valorizzerebbe e responsabilizzerebbe maggiormente i soggetti nei confronti di coloro che si trovano in difficoltà. Così facendo anche i volontari non si sentirebbero più costretti ad essere dei “professionisti sociali” ma diverranno a loro volta “facilitatori di rete”.

6.3 RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Caritas diocesana e Fondazione Comunità Solidale hanno maturato negli anni, grazie all’apporto di competenze e passione di chi le ha messe a disposizione, una progressiva e diversificata sensibilità nel dare evidenza qualitativa e quantitativa alle rispettive attività, centrando sempre di più l’attenzione su tre aspetti fondamentali che stanno oggi alla base di un Rapporto come quello presentato in queste pagine.

- a. Dare sostanza a ciò che si fa e si vede: oggi non è possibile andare solo per sensazioni, per percezioni o impressioni personali e spesso superficiali. È sempre più importante sostanziare e monitorare il nostro impegno e la nostra presenza per capire la portata di alcune domande, di alcune fragilità, di alcuni bisogni. Poter argomentare le nostre azioni anche con dei numeri diventa una priorità perché dà conto del nostro stesso essere e fare, dell’uso delle risorse, della nostra capacità di abitare il territorio e, almeno in parte, anche della nostra capacità di testimonianza e attenzione verso gli ultimi.
- b. Migliorare l’esistente: è questo un tratto dai forti toni progettuali. Analizzare quanto abbiamo raccolto, riferito inevitabilmente ad un passato (per quanto recente possa essere), permette di porre dei correttivi al presente e, soprattutto, di immaginare il futuro e predisporre ad esso. Alcune opere segno sono nate così: valutando quanto fatto prima ci si è rivolti al qui e ora per ipotizzare il domani. Il che vuol dire essere adeguati e “consoni ai tempi”, cogliere nuove istanze e provare a rispondere ad esse, accorgersi di situazioni e persone a volte poco visibili e accostarsi a loro nel modo migliore possibile. E, quando si riesce a interpretare al meglio tutto ciò, la soddisfazione per tutti è davvero grande.
- c. Raccontare umanità: soprattutto negli ultimi anni abbiamo compreso quanto sia importante passare dai numeri ai volti, dalla quantità alla qualità, dalle prestazioni ai percorsi. Perché è solo stando con la gente che si conosce la gente, solo stando coi poveri che si capiscono le povertà, solo approfondendo le storie che si intravedono le soluzioni. L’ascoltare e il raccontare poi aiuta tutti noi a sentirsi un po’ più veri, a dare un volto ai problemi, a coinvolgersi in modo diverso e sicuramente più autentico. Ed è solo in questo modo che possiamo allora educare una comunità: raccontando pezzi di umanità, pieni di fatica e con qualche successo, ma reali e comprensibili a tutti. Con un enorme valore aggiunto che un numero non può dare: la possibilità di capire che ognuno di noi può fare la sua parte, in quella storia, in quel pezzo di strada, accompagnando, sorreggendo, ascoltando, sorridendo, facendosi insomma prossimi agli altri.

Nel tentativo di rappresentare in una sola fotografia tanti e importanti aspetti delle nostre attività, è inevitabile

e giusto soffermarsi comunque su alcune priorità. In questa occasione si sono voluti privilegiare tre tematiche, per motivazioni diverse.

La prima, legata agli interventi economici e all’accompagnamento alla gestione del denaro, non è nuova. Si tratta di un bisogno che appare sempre più variegato e trasversale, composto da problematiche che si intrecciano (il debito, l’azzardo, la povertà culturale e materiale, i modelli di consumo, la fragilità personale, le capacità di gestione, ...) e toccano singoli, famiglie, giovani e meno giovani. È uno di quegli ambiti che forse più di altri necessita di nuovi approcci, di nuovi provvedimenti e di particolari attenzioni verso persone che non sono attrezzate a gestire determinate situazioni, in particolare la povertà improvvisa o situazioni di precarietà sconosciute fino ad un attimo prima. E solo un cammino di prossimità – come si evince dalle storie raccontate – può risolvere qualcosa, ridare fiducia e speranza, evitando di cadere nell’assistenzialismo e nell’erogazione fine a se stessa.

La seconda, quella dei richiedenti protezione internazionale, appare di estrema attualità. Si è ritenuto importante sfruttare il rapporto per una valutazione complessiva dell’intervento della Diocesi in questi tre anni in un campo così complesso e delicato. Si è voluto insomma vedere se la scommessa di mettere a disposizione risorse e strutture per far sì che le nostre comunità potessero fare la propria parte rispetto al valore non negoziabile dell’accoglienza, avesse dato dei frutti. Perché anche su questo si giudica la testimonianza di una Chiesa credibile.

La terza infine, permette di accendere la luce su una categoria di persone di cui forse ci accorgiamo sempre meno. Non a caso spesso vengono definiti “invisibili”: sono i cosiddetti “senza dimora” (anche loro oggi più diversificati che mai) che a volte lo sono loro malgrado, perché non è facile ricostruire una residenza davanti a norme e prassi burocratiche apparentemente invalicabili, senza tra l’altro disporre di qualche conoscenza in materia. Anche in questo caso si dà risalto ad una vicinanza, ad un percorso che può davvero ricostruire esistenze e ridare la dignità alle persone, ritrovando una vita migliore semplicemente tornando a godere di un diritto che dovrebbe essere garantito a tutti.

Quanto espresso dal presente Rapporto costringe inevitabilmente a qualche riflessione, sia in termini di lettura del presente che di visione per il futuro.

Innanzitutto ciò che appare in modo piuttosto evidente è la necessità, peraltro segnalata anche in altre occasioni, di cambiare alcuni modelli di riferimento dell’intervento socio assistenziale. Ciò vale in primis per l’ambito Caritas ma forse anche per tante altre realtà, comprese quelle istituzionali.

Vanno ad esempio sperimentate, potenziate e attivate modalità più centrate su una prossimità diffusa, sull’accompagnamento personalizzato, centrato non più sul bisogno ma sulle storie e potenzialità delle persone e delle famiglie che incontriamo. La persona in difficoltà economica, il richiedente protezione internazionale, il senza dimora (ma così l’anziano, il malato, la persona con qualche disagio fisico o psichico e tanti altri ancora) vanno considerati nella loro interezza, non solo sul loro bisogno (tra l’altro non sempre espresso pienamente). Le storie che leggiamo in questa pubblicazione lo indicano chiaramente: non si tratta di offrire prestazioni, ma di accompagnare nel tempo delle persone. E per questo ci vuole preparazione, servono risorse umane ed eco-

nomiche ma soprattutto è necessaria una visione ampia, una sorta di approccio olistico, dei fenomeni e delle situazioni.

Allo stesso tempo per fare questo va costruita (o forse semplicemente rafforzata o qualificata) una cultura della solidarietà, dell'attenzione, della vicinanza, del dialogo e dell'ascolto. In questo senso non dobbiamo mai perdere di vista la nostra vera mission: l'educazione delle comunità alla carità. Perché è solo in contesti fertili e abituati alla condivisione che possono nascere e svilupparsi iniziative e progetti come quelli descritti in queste pagine.



RINGRAZIAMENTI

Il presente Rapporto è stato curato dall'Osservatorio diocesano di Caritas e Fondazione Comunità Solidale nelle persone di Giulio Bertoluzza, Roberto Calzà, Benedetta Massignan, Federica Rubini, con la collaborazione di Giorgio Broli, Ignazio Sgarlata, Lorenzo Travaglia.

La supervisione scientifica è stata curata dal dott. Paolo Molinari, dell'Istituto Ricerche Economiche e Sociali del Friuli Venezia Giulia.

Un vivo ringraziamento ai coordinatori di area, ai referenti e volontari di ogni servizio, che hanno contribuito alla raccolta e all'interpretazione dei dati; a tutti coloro che hanno partecipato agli approfondimenti.

Si rinnova la riconoscenza a tutti i volontari per il loro quotidiano impegno di servizio.

INDICE

Presentazione - Quel grido che chiede ascolto	3
1. Il contesto in cui operiamo	5
1.1 Contesto socio economico e vulnerabilità in Trentino	5
2. Mission Caritas e Fondazione Comunità Solidale	10
3. I servizi Caritas e Fondazione	11
3.1 Ascolto	11
3.2 Accoglienza	17
3.3 Abitare	20
3.4 Migranti	24
3.5 Lavoro	27
4. Dati 2017	30
4.1 Dati ascolto	33
4.1.1 Centri di ascolto di solidarietà e punti di ascolto parrocchiali	35
4.1.2 Credito solidale	36
4.1.3 Servizio carcere	37
4.1.4 Centro diurno	37
4.1.5 Unità di strada	37
4.2 Dati accoglienza	38
4.3 Dati abitare	39
4.4 Dati migranti	40
5. Approfondimenti tematici	43
5.1 L'intervento economico dei Centri di ascolto e dei servizi Caritas	44
5.1.1 Motivazioni e metodologia della rilevazione	45
5.1.2 Analisi dell'intervento economico	48
5.1.3 Una stima complessiva degli interventi economici effettuati dai servizi Caritas	52
5.1.4 Storie	53
5.1.5 Conclusioni	62

5.2 L'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale	64
5.2.1 Progetto accoglienza in Trentino	64
5.2.2 Mission della chiesa e della diocesi sui migranti	66
5.2.3 Il rapporto della diocesi con la provincia di Trento	67
5.2.4 Il nostro progetto	68
5.2.5 I focus groups ad arco e a cles	69
5.2.6 Conclusioni sui focus groups	74
5.3 Percorsi di riacquisizione della residenza	78
5.3.1 La residenza per l'ordinamento giuridico italiano	78
5.3.2 Linee di indirizzo per la grave emarginazione adulta in Italia	79
5.3.3 Le prassi locali a trento e rovereto per ottenere la residenza fittizia	80
5.3.4 Perché Caritas e Fondazione hanno a cuore questo problema	81
5.3.5 Storie	83
5.3.6 Conclusioni	88
6. Conclusioni	89
6.1 Prospettive future: la "Comunità competente"	89
6.2 Verso lo stile della promozione e della corresponsabilità	91
6.3 Riflessioni conclusive	92
Ringraziamenti	95

Tabella 1: Distribuzione territoriale di accessi ai servizi sociali, interventi economici di sostegno al reddito, interventi economici a sostegno della famiglia, distribuiti per territori, n. individui e n. nuclei familiari – anno 2016	7
Tabella 2: Numero posti letto offerti dai servizi di accoglienza, aggiornati al 31.08.2018, v.a.	19
Tabella 3: Numero alloggi e posti letto offerti dai servizi dell'area abitare, aggiornati al 31.08.2018, v.a.	23
Tabella 4: Alloggi e numero posti offerti dai servizi di accoglienza migranti, aggiornati al 31.08.2018, v.a.	26
Tabella 5: Persone incontrate dai servizi dell'Area Ascolto nel 2017, numero centri, analisi per cittadinanza e sesso, e, v.a.*	34
Tabella 6: Persone incontrate dai CedAS e PAP nel 2017, suddivise per italiani e stranieri, v.a.*	35



Tabella 7:	Persone incontrate nel 2017 dai servizi considerati nell'indagine trimestrale 2017-2018, v.a.* e incidenza % sul totale dei servizi analoghi a livello diocesano.....	46
Tabella 8:	Richieste e Risposte dei sussidi economici erogati nel 2017 dai servizi considerati nell'indagine trimestrale 2017-2018, v.a. e incidenza % sul totale dei servizi analoghi a livello diocesano.....	47
Tabella 9:	Totale richieste e totale fondi erogati per assistenza economica nel trimestre 2017-2018, v.a.	48
Tabella 10:	Totale richieste e totale fondi erogati per interventi economici generici (non finalizzati all'abitazione, alle utenze e all'anticipo del Reddito di Garanzia) nel trimestre 2017-2018, v.a.....	49
Tabella 11:	Totale richieste e totale fondi erogati per tutti gli interventi economici finalizzati all'abitazione (Itea, privati, utenze) nel trimestre 2017-2018, v.a.....	50
Tabella 12:	Totale richieste e totale fondi erogati per gli interventi economici relativi ad abitazioni Itea nel trimestre 2017-2018, v.a.....	50
Tabella 13:	Totale richieste e totale fondi erogati per gli interventi economici relativi ad abitazioni private nel trimestre 2017-2018, v.a.....	51
Tabella 15:	Totale richieste e totale fondi erogati per anticipi Reddito di Garanzia nel 2017, v.a.....	52

*“Le comunità cristiane siano sempre
luoghi di accoglienza, di confronto aperto e pacato;
siano operatrici di riconciliazione e di pace,
stimolo per l'intera società nel perseguimento
del bene comune e nell'attenzione verso i più bisognosi;
siano operatrici della cultura dell'incontro.”*

Papa Francesco

