

DELEGAZIONE REGIONALE CARITAS PUGLIA
(a cura di SERENA QUARTA E ALESSANDRO MAYER)

CHIESE CHIUSE... CHIESA APERTA



edizioni la meridiana

Collana Paceinsieme...

alle radici dell'erba



Delegazione Regionale Caritas Puglia
(a cura di Serena Quarta e Alessandro Mayer)

CHIESE CHIUSE... CHIESA APERTA

La testimonianza della carità
nelle chiese di Puglia
al tempo della pandemia

Prefazione di
mons. Giovanni Checchinato

edizioni la meridiana

2021 © edizioni la meridiana
Via Sergio Fontana, 10/C – 70056 Molfetta (BA) – tel. 080/3971945
www.lameridiana.it
info@lameridiana.it
978-88-6153-854-2

Prefazione di Mons. Giovanni Checchinato 7

PRIMA PARTE

LA RICERCA

Le chiese chiuse... la Chiesa aperta!	13
Ci... contiamo!	14
Distanziamento fisico-vicinanza sociale	17
Andrà tutto bene? Andrà tutto NUOVO!	18

SECONDA PARTE

I DATI – L'ANALISI QUANTITATIVA

1. Gli attori e i beneficiari	25
2. Gli interventi	31
3. Le risorse	43
4. I bisogni e la povertà percepita	51
5. Le buone prassi messe in campo	55

TERZA PARTE

LE INTERVISTE – L'ANALISI QUALITATIVA

1. I problemi affrontati e l'adeguamento delle risposte	63
2. Le nuove povertà	81
3. Il rapporto con la comunità e le istituzioni	87
4. Le prospettive possibili	95
5. L'emergenza come occasione di riflessività	97

PREFAZIONE

di Mons. Giovanni Checchinato

Vescovo di S. Severo e Delegato della conf. Episcopale Pugliese per la Carità

Sono molto felice di introdurre con qualche parola il testo che avete fra le mani, pubblicato dalla Delegazione Regionale Caritas Puglia. Nato con l'intento di "fotografare" l'attività delle nostre Caritas diocesane e di riflesso delle Caritas parrocchiali di tutto il territorio pugliese durante i poco più di due mesi del primo lockdown a causa della pandemia da Covid-19, ha di fatto messo in luce le criticità del territorio causate o amplificate dall'emergenza sanitaria e sociale.

Raccoglie dati forniti dalla quasi totalità delle diocesi pugliesi – ben 18 su 19 – che hanno monitorato e registrato le attività pressoché di tutte le parrocchie della regione. I dati sono stati raccolti, elaborati ed analizzati attraverso una metodologia rigorosa, messa in campo grazie ad una collaborazione che la stessa Delegazione ha in atto con l'Università di Salerno, specificatamente attraverso la prof.ssa Serena Quarta, sociologa.

Dai dati emergono degli spaccati molto preoccupanti se guardiamo alle povertà che essi evidenziano. Si pensi soltanto al primo dato che salta all'attenzione del lettore e cioè alle circa 50.000 famiglie che in soli due mesi si sono rivolte a Caritas in Puglia per un qualche bisogno. Nessun titolo di vanto nello scrivere questo, ma semplicemente ricordarci la parola del Vangelo che ci diceva: "I poveri li avete sempre con voi" (Mc 14,7) e che come cristiani siamo chiamati a prenderci cura prima di tutto di questi "amici speciali" di Gesù.

Emerge la necessità di essere Chiesa attenta alle necessità, costituita da donne e uomini capaci di attenzione, delicatezza, cura. Non si tratta di fare solamente la distribuzione di beni che noi possiamo avere e che altri non hanno. Si tratta di mettersi in ascolto, accogliendo coloro che (come è successo in questi tempi) non avevano avuto mai la necessità di chiedere aiuto per i loro bisogni materiali e vivendo in una profonda empatia quanto raccontavano, non senza vergogna, non senza umiliazione. Si tratta di imparare ad accogliere la vita dell’altro come “suolo sacro” davanti a cui togliersi i sandali (Es 3,5). Vogliamo dire grazie al Signore per aver provato ad essere strumenti del suo ascolto per oltre 25.000 persone! E certamente l’ascolto, dove possibile, è diventato un dinamismo che ha sollecitato le competenze richieste e si è trasformato in realtà di concreta realizzazione. Essere attenti alle necessità degli altri significa superare la tentazione dell’assistenzialismo che ci fa credere di sapere in anticipo ciò di cui gli altri hanno bisogno, senza ascoltarli. Significa mettersi in ascolto della “Parola” racchiusa nelle “parole” di chi incontriamo e lasciarci interrogare, sapendo che la Parola ci porta più lontano di quanto noi abbiamo preventivato. Significa essere in uno stato permanente di “discernimento”, esercitando la virtù/dono della prudenza, sperimentando la nostra fede in Colui che ha a cuore più di noi le sorti dei suoi figli. Scriveva giustamente il grande teologo D. Bonhoeffer:

“Io credo che Dio può e vuole far nascere il bene da ogni cosa, anche dalla più malvagia. Per questo, egli ha bisogno di uomini che sappiano servirsi di ogni cosa per il fine migliore. Io credo che in ogni situazione critica Dio vuole darci tanta capacità di resistenza quanta ci è necessaria. Ma non ce la dà in anticipo, affinché non facciamo affidamento su noi stessi, ma su di lui soltanto”.

Il titolo *Chiese chiuse... Chiesa aperta* dice qualcosa di quanto il report significhi per le comunità ecclesiali pugliesi.

si. Se da una parte rivela un’esperienza di chiesa-comunione (elaborare una raccolta dati di questo tipo ha messo in campo una serie di sinergie strategiche postulando il dialogo, lo scambio, l’interazione, la conoscenza reciproca... tra le Caritas di Puglia), dall’altra ci ha dato la possibilità di sperimentarci come missionari del Vangelo, gustando – noi per primi – il volto bello della nostra Chiesa. Mentre le nostre chiese erano chiuse per necessità legate al contrasto della diffusione del virus, la Chiesa restava aperta in tante forme che profumano di Vangelo, strumento di vicinanza, lievito di condivisione, famiglia di famiglie, in una parola: sacramento di salvezza.

Ringrazio di cuore per questo segno che affidiamo alle stampe tutti coloro che vi hanno profuso energie. In primo luogo i direttori della Caritas diocesane di Puglia e le loro équipe, che hanno realizzato, animato e coordinato i tanti interventi in tempi record ed hanno offerto la loro disponibilità nella somministrazione e nella compilazione dei questionari. In secondo luogo don Alessandro Mayer, delegato regionale Caritas Puglia, e la prof.ssa Serena Quaranta, sociologa dell’Università di Salerno, che hanno curato la redazione del testo. *Last but not least* l’editrice la meridiana che sin da subito si è mostrata interessata a pubblicare questo lavoro.

PRIMA PARTE
LA RICERCA

Che la mancanza di una seria politica del lavoro e che l'eccessiva presenza di lavoro nero o irregolare fossero la piaga del nostro territorio lo sapevamo già, così come era prevedibile senza ombra di dubbio che la pandemia avrebbe fatto emergere terribilmente la nefandezza di questi problemi vecchi radicati nelle ingiustizie del passato, minando ancora di più il futuro.

Non sono queste notizie però a costituire la forza dirompente di questo report che pubblicano le Caritas di Puglia.

Dall'analisi dei dati e dalle interviste effettuate emerge invece soprattutto l'identikit di una comunità desiderosa di reazione positiva e allo stesso tempo capace di innescare processi virtuosi di solidarietà e soprattutto condivisione. Questo è stato possibile sin dai 75 giorni del primo lockdown, grazie al servizio svolto già da anni dalle Chiese di Puglia attraverso Caritas, organismo pastorale voluto da san Paolo VI non con lo scopo immediato di occuparsi dei poveri, ma con la principale funzione di animare la comunità cristiana e cittadina alla testimonianza della carità.

Le chiese chiuse... la Chiesa aperta!

È proprio mentre ci rendevamo conto in prima persona di questa enorme capacità di resilienza ed animazione da parte delle nostre Caritas di Puglia che è nato il desiderio del presente report, con un duplice obiettivo.

Innanzitutto allo scopo di fotografare le “innumerevoli” attività delle nostre Caritas nei poco più di due mesi del primo lockdown a causa della pandemia, dal 1 marzo al 14 maggio 2020. È stato un periodo in cui le “chiese” sono state chiuse al culto pubblico a causa delle restrizioni. Eppure la comunità ecclesiale ha vissuto il suo essere Chiesa in maniera forse ancora più dirompente che in passato, con una testimonianza di carità che è stata un “lievito” che ha fatto

fermentare la massa. Agli occhi di tanti un servizio inatteso; agli occhi dei credenti la naturale conseguenza dell'essere Chiesa, comunità dei credenti e degli amanti, mai chiusa, bensì sempre aperta alla speranza.

In secondo luogo allo scopo di monitorare quale fosse il volto dei cosiddetti “nuovi poveri”, individuare le caratteristiche di quella crisi sanitaria che immediatamente si è trasformata in problema sociale, le possibili conseguenze per il futuro, la percezione della povertà del territorio da parte dei nostri operatori e volontari. Compito importante questo, presente nel mandato statutario di Caritas, che ha il dovere di offrire a tutta la Chiesa le coordinate per un corretto discernimento pastorale e ai poveri il giusto sostegno perché abbia voce anche chi non sa far valere i propri diritti.

Ci... contiamo!

Questo desiderio si è trasformato in una attività di ricerca, analisi e studio di dati. Una serie di passaggi obbligati e faticosi.

Innanzitutto attraverso l’elaborazione degli strumenti adatti:

- la costituzione di una équipe di monitoraggio e la redazione del questionario per le Caritas diocesane – strumento principale attraverso il quale è stata condotta l’analisi quantitativa, strutturato, complesso e composto da oltre 40 pagine;
- l’individuazione di 16 protagonisti delle azioni Caritas, rappresentativi di tutto il territorio regionale e la somministrazione di altrettante interviste semi strutturate;
- la sistemazione e la lettura dei dati attraverso sistemi di calcolo che ne garantissero la rigorosità scientifica;

- l'analisi e lo studio delle interviste al fine di ricavarne degli elementi chiave da osservare in maniera sistematica.

Nello specifico, la prima parte del questionario riguardava le notizie generali in riferimento alle Diocesi in particolare riguardo agli eventuali servizi gestiti direttamente dalle Caritas diocesane e dalle Caritas parrocchiali/cittadine/vicariali attive durante il periodo di marzo-maggio 2020; questa prima parte si concludeva con le notizie riguardanti il numero e la tipologia di famiglie che si sono rivolte a Caritas durante lo stesso periodo.

La seconda parte permetteva di entrare nel vivo della descrizione dei servizi attivati, raccogliendo dati relativi a: modalità di erogazione del servizio comprese eventuali modifiche attuate; numero di famiglie beneficiarie del servizio ed eventuale variazione numerica; quantità di risorse umane impiegate. Tutto questo in riferimento a ciascuno dei servizi attivati: ascolto, servizio alloggio, mensa, emporio della solidarietà, distribuzione viveri o altri beni, distribuzione vestiario, integrazioni al reddito, orientamento ai servizi, servizio di supporto psicologico, altri specifici interventi attivati a seguito dell'emergenza, interventi specifici per persone che avevano contratto il virus Covid-19.

La parte finale del questionario riguardava altri quattro aspetti: le risorse umane ed economiche messe in campo durante il periodo dell'emergenza, i bisogni rilevati, le aree di intervento da implementare e le eventuali buone prassi messe in campo.

Per consentire ai Direttori di operare la ricognizione dei dati provenienti dalle Caritas parrocchiali è stata messa a disposizione anche la bozza di un questionario specifico adattabile ad ogni parrocchia, i cui dati potevano essere facilmente riportati all'interno del questionario diocesano. Questo passaggio ha permesso di realizzare, nei limiti del possibile, una mappatura di tutto il territorio pugliese.

Occorre precisare che non sempre è stato possibile re-

perire tutte le informazioni richieste, perché la rilevazione dei dati è avvenuta nel periodo immediatamente successivo all'emergenza e spesso gli operatori e gli stessi direttori non erano in grado di fornire dati specifici sugli interventi erogati nel periodo oggetto di indagine, a causa della velocità e della concitazione con cui si sono svolte buona parte delle attività nell'emergenza.

L'elaborazione dei dati raccolti attraverso il questionario è avvenuta utilizzando il programma di elaborazione statistica SPSS.

Una volta conclusa la parte quantitativa dell'indagine ed a seguito dell'elaborazione dei dati, si è proceduto a realizzare la seconda parte della rilevazione che si è svolta attraverso la somministrazione di interviste semi strutturate a direttori e/o volontari Caritas.

Se la parte quantitativa dell'indagine è stata molto utile per capire cosa è stato fatto e quante risorse sono state attivate durante la fase di lockdown di marzo-maggio 2020, la fase qualitativa della ricerca è stata importante per comprendere il modo in cui le Caritas hanno agito e interagito con gli attori sociali e istituzionali presenti sui territori, dando la possibilità di evidenziare al contempo la fatica e l'inventiva della carità, che qualcuno ha definito “gli anticorpi della solidarietà”.

La traccia dell'intervista orientava chi era intervistato in un percorso cognitivo e di riflessione a partire dai primi problemi che si sono dovuti affrontare nel periodo iniziale della pandemia, con una particolare attenzione anche allo stato d'animo in relazione alla chiusura forzata, alla diffusione del virus e a tutti i problemi che emergevano con il passare dei giorni.

Le domande poste durante le interviste entravano nei dettagli della eventuale rimodulazione che le Caritas hanno dovuto mettere in atto e degli interventi a seguito del perdurare della situazione pandemica e dell'inevitabile aumen-

to e cambiamento della tipologia di persone che chiedevano supporto. Le considerazioni sugli interventi che, secondo il parere degli intervistati, hanno supportato maggiormente le persone in difficoltà aggiungono un tassello molto importante in merito alla funzione pedagogica e di supporto che Caritas mette in atto costantemente.

Nella parte finale dell'intervista si analizzava la modalità attraverso cui le Caritas hanno instaurato un dialogo o una collaborazione con gli attori istituzionali e non presenti sul territorio.

Nell'ultima parte infine si chiedeva di fare un bilancio di ciò che di positivo o di negativo ha lasciato il primo periodo pandemico: giunti alla fine dell'intervista si chiedeva alle persone intervistate di provare a riflettere sugli eventuali insegnamenti, segni positivi o negativi, su ciò che è mancato e su ciò che invece non è mancato per fronteggiare uno dei periodi più difficili della nostra società contemporanea.

Il lavoro di analisi e studio è stato condotto grazie soprattutto alla consulenza ed alla professionalità della prof.ssa Serena Quarta, sociologa dell'Università di Salerno, e della sua équipe; e con il contributo della cooperativa Zemer di Oria, che si è occupata della somministrazione delle interviste e degli aspetti logistici della ricerca. Oltre ovviamente all'irrinunciabile lavoro capillare delle Caritas diocesane di Puglia che sono riuscite a fornire una mappatura pressoché di tutte le parrocchie presenti sul territorio regionale.

Distanziamento fisico-vicinanza sociale

Il risultato è andato ben oltre le aspettative ed ha mostrato una Chiesa rispettosa del distanziamento fisico ma capace altresì di vicinanza sociale. Le restrizioni hanno spaventato le comunità ecclesiali per pochi istanti e dopo si

sono rivelate trampolini di lancio per un approccio diverso, ma comunque vicino. Il distanziamento fisico non ha impedito la vicinanza sociale, anzi ha spinto i cristiani di Puglia a trovare nuovi modi di risposta.

"La crisi ha fatto uscire fuori delle potenzialità nascoste che non pensavo ci fossero." [int. 13]

"Ci siamo reinventati... il tempo di crisi è diventato anche un tempo di opportunità." [int. 12]

Si è assistito ad una fantasia della carità che qualcuno ha definito “anticorpi della solidarietà”; si è registrata una forte presenza di nuovi volontari soprattutto giovani; si è sperimentata la capacità di evangelizzare a partire dalla testimonianza della carità.

Andrà tutto bene? Andrà tutto NUOVO!

Già papa Benedetto XVI, nell’Enciclica *Deus caritas est* e poi ancora nel motu proprio *Intima Ecclesiae natura*, ribadiva che la *diakonia*, la testimonianza comunitaria della carità, non è un optional, pur importante, ma è una dimensione costitutiva dell’essenza stessa della Chiesa.

*“L’intima natura della Chiesa si esprime in un triplice compito: annuncio della Parola di Dio (*kerygma-martyria*), celebrazione dei Sacramenti (*leiturgia*), servizio della carità (*diakonia*)... Sono compiti che si presuppongono a vicenda e non possono essere separati l’uno dall’altro. La carità non è per la Chiesa una specie di attività di assistenza sociale che si potrebbe anche lasciare ad altri, ma appartiene alla sua natura, è espressione irrinunciabile della sua stessa essenza.”* (*Deus caritas est*, 25)

Per tanti anni la Chiesa ha vissuto – e con buona pace di tanti vive ancora – una sorta di “eresia dello sbilancia-

mento”, nel senso che si è assistito ad una prevalente azione liturgica delle comunità ecclesiali a scapito delle altre due dimensioni. La stessa espressione “chiese chiuse”, così tanto gettonata durante il lockdown, di fatto ha costituito una sorta di sineddoche restrittiva, perché nell’accezione comune chiesa vuol dire soprattutto liturgia.

Il Vaticano II è riuscito a dare un certo slancio nella direzione del *kerygma* (ne è dimostrazione la tanto attesa istituzione del ministero del Catechista, definita dal Papa proprio in questi giorni), ma è innegabile che ci sia ancora un forte sbilanciamento a danno della *diakonia*.

Sappiamo bene invece che ogni sbilanciamento verso uno di questi tre aspetti non corrisponde alla natura della Chiesa ed è velleitario – oltre che sbagliato – concentrarsi su uno a scapito dell’altro. È bugiarda e quindi insensata una liturgia che per sua natura culmina nella “comunione”, se non c’è condivisione reale nella vita quotidiana. È in-credibile e quindi inefficace annunciare che Dio è amore se non ci si ama.

L’esperienza della Chiesa in pandemia ci ha mostrato il rischio di questa specie di eresia che è innanzitutto teorica prima che pratica e ha dimostrato che invece una Chiesa “ortodossa”, che vive la *diakonia* come essenziale, risulta automaticamente kerigmatica, evangelizzatrice, missionaria e capace di essere sacramento di salvezza, anche quando temporaneamente non può celebrare i sacramenti.

La Chiesa della pandemia è stata paradossalmente una chiesa più missionaria di prima, capace di animare il territorio. È proprio questo il dato più importante di tutti che emerge dal presente report: “È stato davvero l’arma vincente che nessuno si è sentito più importante in questa emergenza... ma tutti ci siamo messi a collaborare per un unico obiettivo” (int. 13) – afferma un volontario in riferimento al coinvolgimento delle istituzioni locali e degli altri soggetti presenti nel territorio.

Una Chiesa che finalmente esce fuori anche dall’idolatria

dell'autoreferenzialità, consapevole del suo ruolo di protagonista nell'animazione e nella sussidiarietà, piuttosto che esperta dell'assistenza:

"Per far fronte a quello che di solito era un servizio ordinario avevamo bisogno di un aiuto straordinario". [int. 5]

"Per attivare delle azioni si muovevano un sacco di persone, si muoveva una comunità vera, cioè intera". [Int. 6]

"La Caritas è stata subissata da telefonate di gente che voleva fare, che voleva donare, che voleva aiutare..." [Int. 11]

Gesù, quando ci raccomanda di fare l'elemosina, usa la celebre espressione "non sappia la tua sinistra ciò che fa la tua destra" (Mt 6, 3), per ricordarci che la segretezza e la discrezione sono caratteristiche essenziali della carità. Tuttavia, lo stesso Gesù, ricordando che chi vive nel suo amore e nel suo "stile" è luce del mondo, chiede che questa luce non sia nascosta, "perché vedano le vostre opere buone e rendano gloria al Padre vostro che è nei cieli" (cf. Mt 5, 14-16).

Esiste dunque un equilibrio tra il nascondimento necessario nelle nostre opere di carità, soprattutto gli atti di amore gratuiti di ciascuno di noi, e la testimonianza della carità della comunità, che costituisce invece di sua natura una "luce" visibile da tutti. D'altra parte, è proprio nella carità reciproca che produce la comunione che ci riconosceranno come discepoli di Gesù (cf. Gv 13, 35).

La pubblicizzazione dell'elemosina si trasforma sovente in propaganda finalizzata al proselitismo. La carità invece è diffusiva di suo e il suo nascondimento è contrario al Vangelo. È proprio lo stile della Chiesa-famiglia che è "contagioso", il prendersi cura delle persone nella libertà e secondo coscienza, il farsi carico comunitariamente delle fragilità dei fratelli e delle sorelle. L'icona della parabola del samaritano fa da sfondo a quanto stiamo affermando (cf. *Fratelli Tutti*, 68). Per questo l'elemosina – che oltretutto non è neanche uno specifico del cristianesimo – deve restare nascosta, mentre la vita della carità comunitaria – che non si dà se non a

partire dall'esempio di Cristo e per opera del suo Spirito – è una luce che rifulge sul monte.

Nella pandemia si è sperimentato che c'è una portata sociale del kerygma e una potenza kerygmatica della carità-diakonia.

Un adagio della Chiesa dei primi secoli dice *lex orandi lex credendi*. Cioè il modo con cui la Chiesa prega esprime le verità in cui essa crede. Riguardo a Caritas si potrebbe parafrasare dicendo *lex agendi lex credendi* e quindi chiedersi se le azioni messe in atto dalla Chiesa nel campo della testimonianza della carità siano ortodosse. Che tipo di fede esprimono?

Senza prevederlo attraverso piani pastorali, il presente report ci racconta di una Chiesa che si è sperimentata nuova, in quanto ancora più fedele alla propria natura. Sarà da considerare solo un modello da mettere tra parentesi nella speranza che tutto ritorni come prima?

Il report ci insegna che immaginare che tutto prima o poi finisce bene, come se la pandemia ed i problemi ad essa connessi si dovessero dissolvere per magia, è una fantasia infantile. Sperare che tutto diventi nuovo a partire dalla capacità di discernere le priorità nella luce del Vangelo e sotto l'azione dello Spirito è invece la vera speranza cristiana.

SECONDA P**A**RTE
I DATI – L'ANALISI QUANTITATIVA

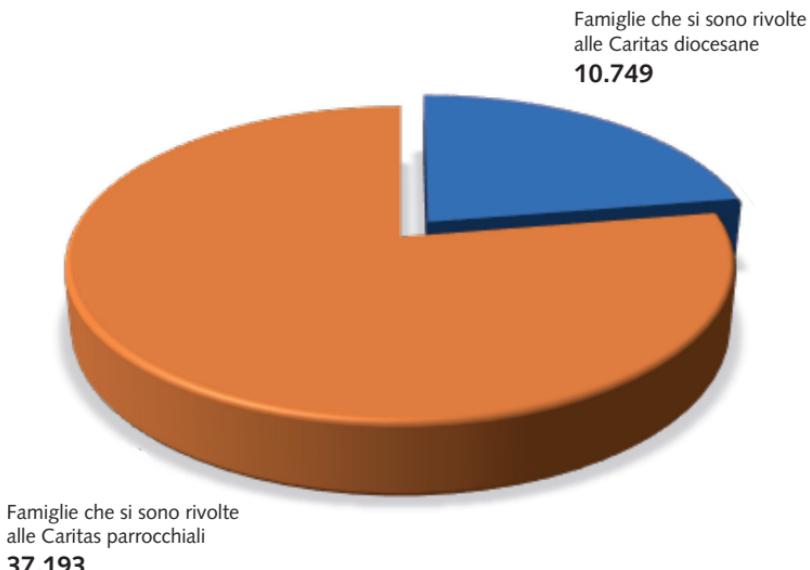
1. GLI ATTORI E I BENEFICIARI

L'analisi dei dati relativi ai questionari fa emergere l'importante azione di supporto di Caritas sul territorio regionale sia a livello diocesano, sia a livello vicariale o parrocchiale: nonostante tutte le difficoltà legate alle restrizioni, nel periodo dell'emergenza da marzo a maggio 2020, sono stati attivi 678 centri Caritas (tra quelli parrocchiali, vicariali e Caritas diocesane). Occorre sottolineare che in diversi territori, proprio per tutelare le persone che svolgono la costante attività di volontariato, si è scelto di tenere aperti solo i centri parrocchiali che erano in grado di garantire norme di sicurezza adeguate: tutto ciò per tutelare sia i beneficiari sia i volontari che molto spesso hanno un'età superiore ai 60-65 anni e rientrano quindi in un target particolarmente vulnerabile in riferimento alla diffusione del virus Covid-19.

Il dato preliminare particolarmente significativo è il numero di famiglie che si sono rivolte a Caritas per chiedere supporto: il totale delle famiglie è 47.942, di cui 37.193 si sono rivolte alle Caritas parrocchiali e 10.749 alle Caritas diocesane (grafico 1).

Se si considera che il numero medio dei componenti di una famiglia in Puglia è 2,48 (fonte <https://ugeo.urbistat.com>) possiamo ritenere plausibile che il numero di persone che ha ricevuto supporto dalla Caritas si aggira intorno a 119 mila.

Grafico 1 – Famiglie che in Puglia si sono rivolte a Caritas nel periodo marzo-maggio 2020

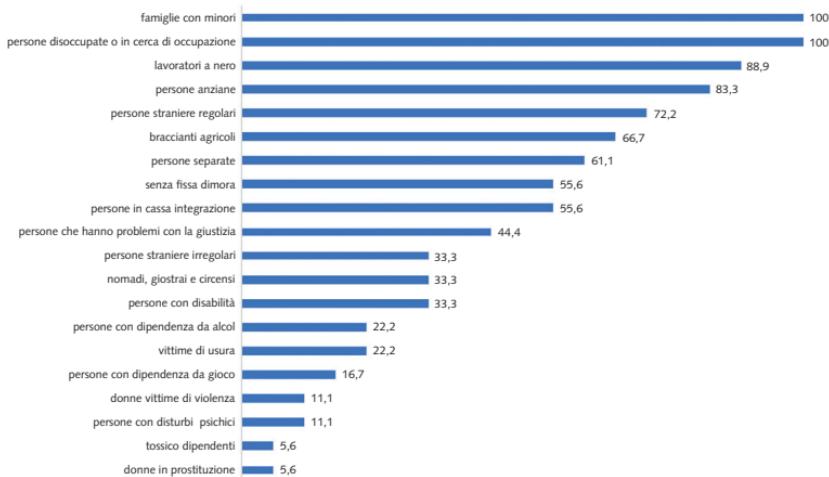


L'elemento che occorre sottolineare è il notevole aumento (+56%), rispetto al periodo precedente, di persone che si sono rivolte ai centri di ascolto per chiedere supporto. Nel grafico 2 vengono riportate le tipologie di persone che si sono rivolte a Caritas nel periodo più difficile della pandemia. Le risposte date si basano su una valutazione in una scala da “per niente” o “molto presenti”. Nel grafico si riporta la somma delle risposte relative ad “abbastanza presenti” e “molto presenti”: preoccupa molto vedere in cima alla presenza le famiglie con minori, segno di una sofferenza notevole delle famiglie con figli e dell'effetto tragico che le condizioni di povertà possono avere sulle giovani generazioni che rischiano di portare con sé, da adulti, condizioni di deprivazione.

Nella stessa intensità di presenza troviamo le famiglie che non hanno lavoro o che lo hanno perso proprio sotto la spinta degli effetti della pandemia. Non meno preoccupante la situazione dei lavoratori a nero, persone che magari lavorano alla giornata e che l'impossibilità a muoversi

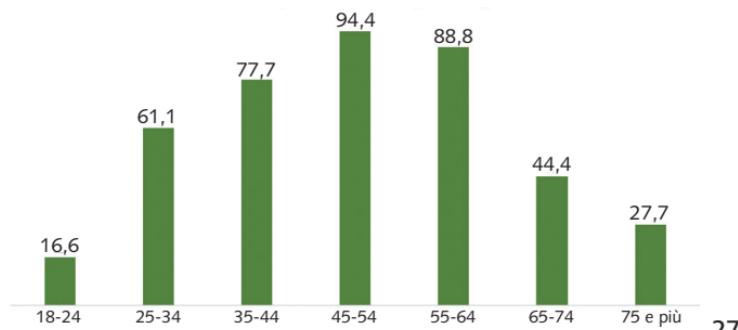
durante la pandemia ha costretto in condizioni di povertà molto seria per sé e per tutta la famiglia. Che la pandemia abbia inferto un duro colpo alle persone con un lavoro precario o instabile lo si può notare dalla presenza di braccianti agricoli e dalla presenza dei circensi: categorie rimaste “incastrate” tra le dinamiche di tutela della salute e la condizione di precarietà lavorativa.

Grafico 2 – Tipologia di persone che si sono rivolte a Caritas nel periodo marzo-giugno 2020



La stessa tipologia di domanda è stata fatta in riferimento alle diverse fasce d’età presenti tra i beneficiari dei servizi Caritas: i dati confermano che siamo in presenza di persone che, nel pieno dell’età lavorativa, sono penalizzate dal dover fronteggiare una situazione economica e sociale molto difficile.

Grafico 3 – Fasce d’età delle persone che si sono rivolte a Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



Nel questionario si chiedeva ai direttori delle Caritas quali servizi fossero stati gestiti direttamente dalla Caritas diocesana e in che modo l'avessero fatto. La maggior parte delle Caritas diocesane hanno organizzato i servizi offerti centralizzandone la gestione di alcuni per supportare le Caritas parrocchiali a fronte delle numerose richieste che arrivavano in quel periodo.

Tra i servizi gestiti direttamente dalle Caritas diocesane ci sono stati: la distribuzione viveri e la relativa riorganizzazione per distribuirli a domicilio, la predisposizione di un numero verde attraverso cui accogliere le richieste e smistarle nei diversi servizi offerti, gli empori, numerosi interventi di integrazione al reddito soprattutto nella fase in cui le persone hanno visto acutizzare la grave situazione economica che si stava verificando. Occorre sottolineare anche il grande supporto delle Caritas diocesane nel fornire i dispositivi di sicurezza alle parrocchie, ai centri di distribuzione viveri o alle mense e in tutte quelle situazioni in cui i dispositivi erano fondamentali per garantire la sicurezza dei volontari.

In relazione ai servizi offerti, quello che il questionario descrive è una notevole azione di coordinamento svolta dalle Caritas diocesane in relazione alle Caritas parrocchiali, attività che spesso è stata molto importante per far emergere la necessità di coesione e di organizzazione nella gestione delle attività di Caritas non solo nei momenti emergenziali, ma anche nella quotidianità.

In molte realtà c'è stata l'attivazione di una rete territoriale tra soggetti che in quel periodo si sono occupati di supportare le situazioni di inevitabile difficoltà che si erano venute a creare: sono state attivate collaborazioni con le associazioni presenti sul territorio, con la Croce Rossa, Protezione Civile, con i Centro Operativi Comunali (COC) e con tutti quei soggetti che hanno offerto la disponibilità a collaborare.

Per quanto riguarda i servizi e gli interventi messi in campo dalle Caritas è utile sottolineare che tutti i servizi of-

ferti sono stati rimodulati nel rispetto delle disposizioni dei DPCM. In quel periodo ci si è accorti che la relazione d'aiuto paradossalmente poteva diventare rischiosa ed essere occasione di contagio sia per i beneficiari sia per i volontari che quotidianamente offrono il loro supporto.

Tutte le Caritas diocesane si sono organizzate per garantire la sicurezza di tutti e l'unico modo per farlo era rior ganizzare i servizi per renderli quanto più possibile fruibili a distanza: ascolto, distribuzione viveri, pasti e vestiario, supporti economici, supporto psicologico, orientamento ai servizi sono avvenuti utilizzando modalità nuove che limitassero al minimo gli spostamenti.

2. GLI INTERVENTI

2.1 Ascolto

Tra i servizi offerti da Caritas, l'ascolto è quello che ha contribuito più di altri a sostenere e supportare le persone in condizioni di povertà. L'emergenza ha costretto tutti i centri d'ascolto a rimodulare il loro intervento adeguandolo alle normative.

L'attivazione di un numero verde o comunque di linee telefoniche appositamente dedicate per cogliere le richieste di aiuto è stata un'azione che ha accomunato tutte le Caritas: era questo l'unico modo per continuare a stare vicini alle persone ed ascoltare i problemi che via via emergevano.

In ben 5 diocesi sono stati attivati un totale di 31 nuovi servizi di ascolto proprio a seguito delle notevoli richieste di supporto che giungevano alle Caritas.

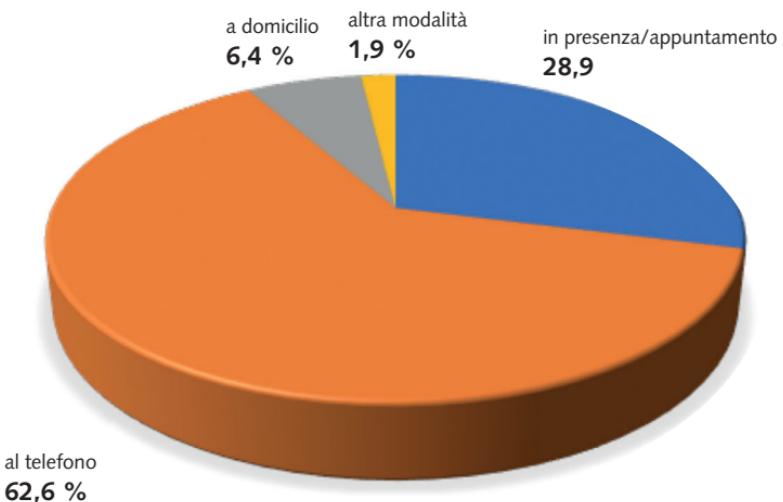
È importante specificare che i dati riportati in questo paragrafo si riferiscono al servizio ascolto inteso non come semplice incontro di pochi minuti, ma organizzato in maniera strutturata dalle Caritas. Servizio in cui i volontari dedicano un momento specifico della loro attività per accogliere, ascoltare e orientare le persone che vivono in condizioni di difficoltà. L'ascolto, in questo contesto, è orientato a instaurare una relazione di aiuto che da un lato offre supporto e sostegno ai beneficiari e dall'altro che attiva percorsi di “capacitazione” individuali.

Le persone ascoltate sono state 22.424 con un incremento del 60% rispetto al periodo precedente, gli ascolti

effettuati sono stati più di 25mila con diverse modalità: la maggior parte è avvenuta tramite telefono (62,6%) (grafico 4), in misura ridotta (28,9%) sono stati i volontari o i sacerdoti ad effettuare l'ascolto previo appuntamento proprio per evitare qualsiasi rischio di assembramento, non sono mancate le situazioni in cui ci si recava in casa delle famiglie per ascoltare i loro bisogni e offrire un'azione di supporto, anche solo emotivo in un periodo particolarmente difficile in cui era evidente una forte sofferenza legata all'isolamento sociale che si stava vivendo.

Le persone che sono state impegnate nell'attività di ascolto sono state ben 994, tutti volontari che hanno garantito il servizio anche attraverso una turnazione che garantiva una buona copertura nell'arco temporale quotidiano.

Grafico 4 – Modalità con cui si è effettuato l'ascolto in Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



2.2 Alloggio

Il servizio alloggio è stato quello che più di altri ha subito un notevole impatto a seguito dell'emergenza. Le struttu-

re di accoglienza dovevano necessariamente adeguarsi alle normative con tutte le difficoltà che derivavano dal fatto di dover gestire, nei limiti del possibile, nuovi ingressi e di far permanere le persone nelle strutture nel rispetto delle regole di convivenza.

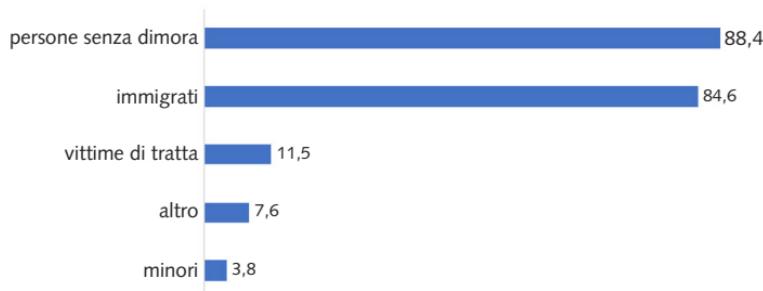
Durante il periodo dell'emergenza su tutto il territorio pugliese erano presenti 26 servizi alloggio gestiti da Caritas: 16 sono stati rimodulati a seguito dell'emergenza, 5 sono stati attivati proprio a seguito dell'emergenza e gli altri 5 non hanno subito variazioni.

Le rimodulazioni hanno riguardato soprattutto il rispetto dei protocolli di sicurezza emanati; tra le nuove regole derivanti dal dilagare della pandemia ci sono state quelle riguardanti gli ingressi contingentati, la continua igienizzazione degli ambienti ed una gestione delle strutture affidata ad un numero limitato di operatori per evitare una eccessiva promiscuità.

Nella quasi totalità dei casi il servizio alloggio è stato orientato verso quelle categorie di persone che vivono una situazione abitativa emergenziale: le persone senza dimore e gli immigrati. In un numero ridotto troviamo gli alloggi adibiti a vittime di tratta (11,5%) e minori (3,8%).

Nei servizi alloggio sono state ospitate 309 persone, con un incremento del 19,4% rispetto al periodo precedente.

Grafico 5 – Tipologia di persone a cui era dedicato il servizio alloggio



2.3 Beni e servizi materiali

L'area dei beni e servizi materiali è stata particolarmente attiva nel periodo dell'emergenza; le difficoltà economiche hanno portato molte persone a non riuscire a provvedere al sostentamento familiare. In Puglia, nel periodo emergenziale dovuto alla pandemia, sono stati attivi 659 centri di distribuzione viveri in tutte le diocesi: di cui 29 gestiti direttamente dalle Caritas diocesane e 630 gestiti dalle Caritas parrocchiali.

Presso i centri di distribuzione sono state supportate 34.917 famiglie con un aumento del 50,5% rispetto al periodo precedente. Vale la pena sottolineare che il servizio di distribuzione è stato rimodulato per evitare gli spostamenti delle persone che avevano bisogno dei beni: la più importante variazione del servizio ha previsto l'introduzione della distribuzione a domicilio, partendo già dagli elenchi di persone che usufruivano del servizio prima del periodo pandemico.

Nei casi in cui la distribuzione è avvenuta in loco, si è posta attenzione che questo avvenisse in locali che garantissero la sicurezza sia da parte di chi distribuiva i pacchi viveri sia dei beneficiari.

Il questionario chiedeva anche di quantificare i beni distribuiti in relazione a ciascuna categoria di prodotto. Si è trattato ovviamente di una rilevazione parziale in primo luogo perché non tutti i centri erano in possesso dei dati esatti da riportare nel questionario, in secondo luogo perché in alcuni casi i rispondenti erano in possesso del numero di beni erogati ma non del valore economico degli stessi.

Il dato qui di seguito esposto è comunque già molto significativo, perché offre uno spunto fondamentale per iniziare a riflettere sulla mole di supporto offerto da Caritas.

Tab 1. – Quantità beni erogati in Puglia dai centri Caritas nel periodo marzo-maggio 2020

Tipologia beni	Quantità numerica dei beni erogati
pacchi viveri	10.839
prodotti d'igiene	54.619
farmaci distribuiti	1.900
DPI	36.885
buoni spesa erogati	9.650
altro	4.500

Tab 2. – Valore economico dei beni erogati in Puglia dai centri Caritas nel periodo marzo-maggio 2020 (valore espresso in Euro)

Tipologia beni	Valore economico in Euro
pacchi viveri	2.429.810
prodotti d'igiene	119.762
farmaci distribuiti	32.961
DPI	33.754
buoni spesa erogati	347.922
spesa sospesa	139.340
altro	14.200

La frequenza di apertura dei centri di distribuzione è stata in tutti i casi modulata sulla base delle richieste effettuate dalle famiglie e per garantire una distribuzione efficiente su tutto il territorio. I volontari Caritas coinvolti nel servizio di distribuzione viveri sono stati 2.241, ma in alcuni centri è stata di vitale importanza la collaborazione con i volontari della protezione civile, della croce rossa o con le associazioni presenti nei territori: è stata una collaborazione che ha permesso di riuscire a rispondere alle numerose richieste che quotidianamente giungevano alle Caritas.

2.4 Gli Empori della Solidarietà

La distribuzione dei beni materiali è avvenuta anche grazie alla presenza degli empori gestiti dalle Caritas: sono state tre le diocesi che hanno tenuto attivo questo servizio, supportando l'attività di distribuzione viveri messa in campo nel modo tradizionale.

Le famiglie supportate attraverso questo servizio sono state 1.235, con un aumento del 50% rispetto al periodo precedente. Anche in questo caso il servizio è stato rimodulato per garantire il rispetto della normativa vigente.

L'emergenza ha sollecitato l'apertura di un nuovo Emporio cittadino e ha ispirato altre Caritas diocesane alla progettazione di nuovi Empori della Solidarietà

2.5 Il servizio mensa

Le mense presenti sul territorio hanno offerto un servizio essenziale per fronteggiare il disagio economico e sociale determinato dalla pandemia. Il periodo da marzo a maggio 2020 ha visto aumentare moltissimo le persone che si sono rivolte alle mense perché era uno dei modi per poter essere supportati nell'estrema difficoltà che si era venuta a creare.

Sono state 77 le mense presenti sul territorio pugliese, la cui apertura nella maggior parte dei casi è stata quotidiana e per 57 mense è stato organizzato un servizio da asporto per evitare, così come negli altri servizi, un possibile rischio di contagio da Covid-19.

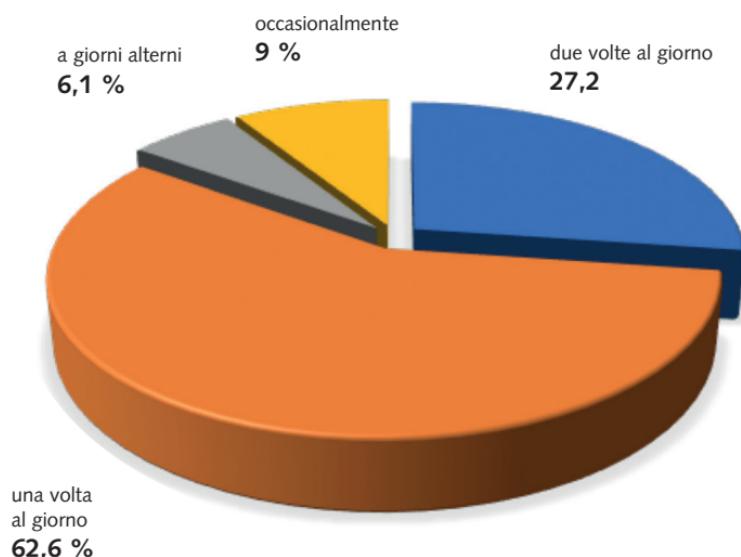
Nei servizi mensa sono state accolte 2.710 famiglie e sono stati distribuiti 150mila pasti nel periodo dei tre mesi a cui si riferisce la nostra rilevazione dei dati.

Vale la pena notare che la modalità con cui le mense hanno offerto il servizio è stato quasi sempre quotidiano dal momento che nel 57,7% sono state aperte una volta al giorno e nel 27,2% due volte al giorno: i volontari che hanno

fatto i turni per tenere aperte le mense sono stati più di 600.

In molte realtà il servizio di distribuzione dei viveri è stato supportato da persone che non potevano lavorare nei ristoranti o dagli stessi ristoratori che hanno dovuto chiudere repentinamente le loro attività di ristorazione.

Grafico 7 – Modalità di apertura delle mense in Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



2.6 Distribuzione vestiario

Il servizio della distribuzione vestiario è stato particolarmente penalizzato nel periodo della pandemia perché le norme di sicurezza prevedevano l'igienizzazione dei capi e non tutte le Caritas disponevano delle attrezzature adeguate. Sono state 8 le diocesi che hanno messo in atto il servizio di distribuzione del vestiario, riuscendo a tenere attivi 107 punti di distribuzione, a raggiungere 1.111 famiglie e a distribuire 3.645 capi di vestiario. Anche in questo caso la rimodulazione ha visto la distribuzione a domicilio dei capi di cui avevano bisogno le famiglie.

2.7 Integrazione al reddito

Il periodo della pandemia riferito ai mesi marzo-maggio 2020, per molte famiglie ha significato una notevole difficoltà economica che in diversi casi si è trasformata in un vero e proprio tracollo. Il pagamento delle utenze o dei canoni d'affitto che rientrano nella normale gestione di una famiglia, in quel momento sono diventate delle difficoltà quasi insormontabili perché molte persone che avevano un lavoro lo hanno perso o si sono visti diminuire considerevolmente lo stipendio.

Per far fronte a queste difficoltà le Caritas diocesane e parrocchiali hanno supportato le famiglie che chiedevano aiuto provvedendo in molti casi al pagamento di utenze, canoni d'affitto, sussidi economici per affrontare spese improvvise o per visite mediche, soprattutto nel primo periodo, prima ancora che fossero attivati gli aiuti statali.

Sono state 3.666 le famiglie che hanno usufruito di questo tipo di supporto. Come già sottolineato più volte in questo report, si tratta di dati non completi perché in molti casi le parrocchie non riescono a tener nota o a registrare le informazioni relative ai beni o interventi erogati; per questo motivo occorre considerare il numero sottostimato rispetto alla reale erogazione effettuata.

Nel grafico che segue (grafico 8) sono riportati i dati relativi al quantitativo di spesa affrontata per ogni singola voce: il totale erogato per il servizio di integrazione al reddito è di 360.515 euro; se a questa cifra si somma il valore economico dei beni e servizi materiali offerti (pacchi viveri, vestiario, buoni spesa, pasti) si calcola che le Caritas in Puglia hanno sopportato una spesa pari a 5.215.000 euro nel solo periodo che va da marzo a maggio del 2020.

Entrando nello specifico delle singole voci di spesa riportate si può vedere come il pagamento delle bollette e delle utenze sia stato il costo che più ha gravato sulle famiglie pugliesi in difficoltà, per le quali è stata spesa la somma

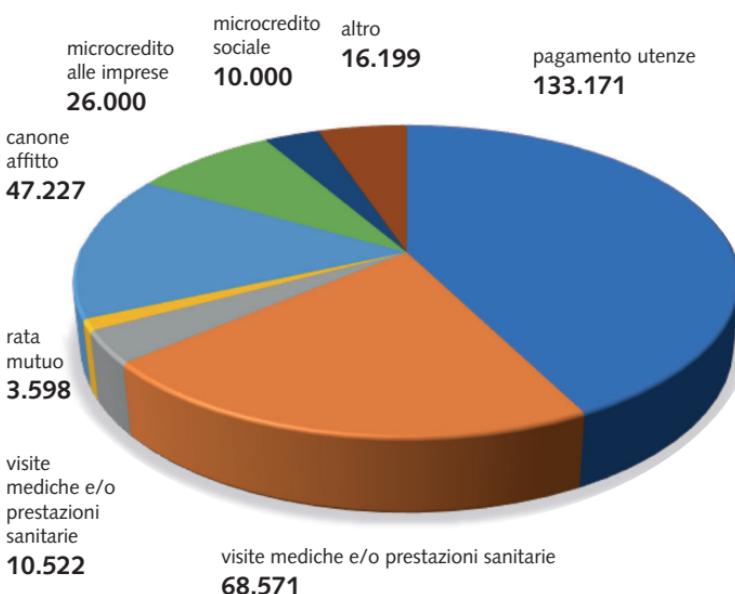
di 133.171 euro.

La voce “sussidi economici”, che risulta essere al secondo posto come ammontare di spesa, si riferisce al supporto dato alle famiglie per spese improvvise o per le quali le famiglie, in quel determinato periodo non potevano affrontare come poteva essere, ad esempio, il pagamento dell’assicurazione auto, l’acquisto di beni di prima necessità per i figli piccoli, l’acquisto di sussidi medici, ecc.

Il pagamento di canone di affitto e rateo del mutuo rappresentano un’altra significativa voce di spesa affrontata da Caritas (50.875 euro in totale) che indica quanto la casa sia un peso economico che fa scivolare numerose famiglie in condizioni di povertà conclamata.

Tra le spese sostenute vale la pena notare il microcredito sociale e il microcredito alle imprese, che – se pure rappresenta una spesa esigua rispetto al resto – è un indicatore della grave situazione di difficoltà che hanno dovuto affrontare le aziende nel periodo della pandemia.

Grafico 8 – Tipologia e quantità fondi erogati per integrazioni al reddito dalle Caritas in Puglia
- marzo-maggio 2020



2.8 Orientamento ai servizi

Il servizio orientamento è molto utile per aiutare le famiglie ad usufruire di interventi pubblici per contrastare le condizioni di povertà. Durante la pandemia è stato particolarmente importante per consentire alle persone in difficoltà di poter usufruire degli aiuti economici erogati dallo Stato. In molte diocesi e parrocchie, attraverso una linea telefonica o su appuntamento, le famiglie sono state guidate nel fare richiesta dei buoni spesa o del reddito di emergenza.

In tutta la regione sono stati attivi 110 punti parrocchiali o diocesani adibiti all'orientamento ai servizi; le famiglie che ne hanno usufruito sono state 4.622 e le persone che hanno offerto il supporto sono state 283, in alcuni casi per l'orientamento ai servizi ci si è avvalsi di figure professionali specializzate.

2.9 Supporto psicologico

In molte diocesi il servizio di supporto psicologico è stato attivato proprio nel periodo dell'emergenza sanitaria. I direttori o i volontari, infatti, si sono resi conto che per molte persone era difficile reggere la tensione che l'isolamento stava generando. Già dall'attività di ascolto emergeva il senso di solitudine che stava lacerando lo stato d'animo di anziani o persone che vivevano sole in casa e non potevano avere contatto con i figli, i familiari o gli amici; il servizio di supporto psicologico si è reso necessario perché nei casi di disagio sociale o mentale l'isolamento rischiava di amplificare alcune problematiche.

Sono stati 46 i servizi di supporto psicologico e 400 le persone supportate, si è trattato di un servizio erogato comunque a distanza, ma che è stato fondamentale per non far sentire le persone abbandonate alla condizione di solitudine in cui erano costrette.

2.10 Interventi specifici per Covid-19

L'ultima parte del questionario relativa agli interventi specifici attivati a seguito dell'emergenza Covid-19 era riferita a tutti quegli interventi che sono serviti da supporto proprio alla luce degli effetti della pandemia. Gli interventi si dividono in due macro aree: quelli che hanno riguardato il supporto per la didattica a distanza o lo smart working e quelli rivolti a persone che erano a stretto contatto con il virus ed avevano bisogno di alloggio o supporto di altro genere.

In molte famiglie, durante il periodo dell'emergenza (ma anche dopo), mancavano i supporti tecnologici per permettere ai figli di svolgere la didattica a distanza: la fornitura di tablet o pc è stata di vitale importanza non solo per i giovani studenti in difficoltà, ma anche per quei genitori che hanno dovuto lavorare in smart working e non sempre avevano uno o più computer da adibire alle attività richieste. Sono 250 le famiglie che hanno usufruito di questo supporto.

Per quanto riguarda invece gli interventi più specifici relativi al Covid, alcune Caritas hanno messo a disposizione degli edifici sia per ospitare i medici e gli infermieri che svolgevano la loro attività presso gli ospedali, sia per ospitare persone che avevano la necessità di trascorrere il periodo di quarantena perché venute a contatto con il virus.

Sono stati 4 gli edifici adibiti ad accoglienza di medici e infermieri e 11 le persone ospitate; mentre le persone ospitate per la quarantena sono state 40.

Non sono mancati i supporti infermieristici per persone risultate positive al Covid: nel periodo preso in considerazione sono state 120 le famiglie che hanno usufruito di questo tipo di supporto.

3. LE RISORSE

Durante il periodo di lockdown, una delle attività fondamentali messe in campo, che emerge in maniera trasversale sia dall’analisi dei questionari sia dalle interviste, è stata l’animazione sul territorio. Questo ha permesso di attivare reti e relazioni che hanno avviato un processo di capacitazione dei singoli ed una presa di responsabilità degli attori sociali e istituzionali nei confronti di quelle persone che più di altre vivevano una situazione di disagio significativo.

3.1 Risorse umane

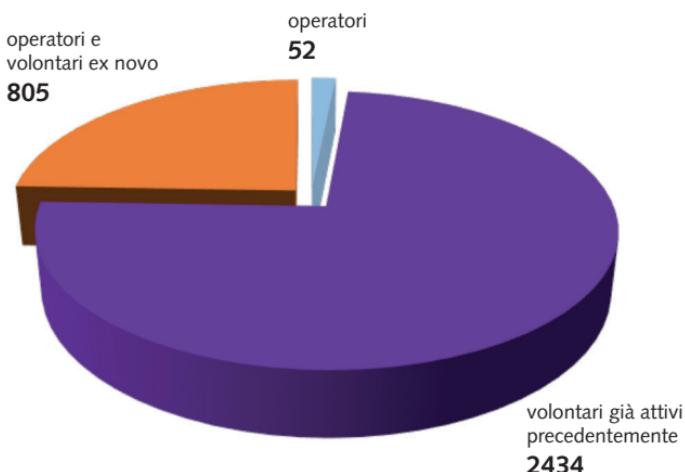
Durante i mesi di marzo-maggio 2020, Caritas si è trovata ad affrontare una situazione molto delicata per quanto concerne le risorse umane a disposizione. Molti volontari, infatti, rientravano in quella fascia di popolazione particolarmente vulnerabile per una questione di età.

Per poter tutelare queste persone, che quotidianamente offrono il loro contributo attraverso l’attività di volontariato, si è reso necessario limitare la loro presenza e incrementare invece quella di volontari che essendo in una fascia d’età meno vulnerabile potevano supportare le attività di Caritas. Come vedremo nella parte relativa alle interviste, in molte realtà si è avuta un’adesione spontanea di giovani e di persone che in alcuni casi, prima dell’emergenza, non conoscevano l’operato di Caritas e che si sono rese disponibili offrendo il loro supporto nelle diverse attività messe in atto:

questo ha portato un aumento di giovani tra i volontari.

Nel periodo da marzo a maggio le persone che hanno offerto la loro disponibilità nelle attività di Caritas sono state 3.291, la quasi totalità dei quali volontari: vale la pena notare che il 24,4% dei volontari (805 persone) sono state ingaggiate ex novo nelle attività di Caritas.

Grafico 9 – Risorse umane impegnate in Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



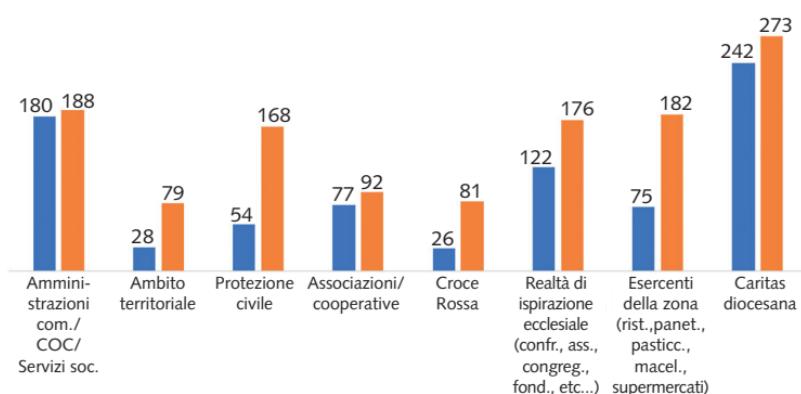
L'area delle risorse umane è stata indagata anche chiedendo il tipo di collaborazione tra Caritas (sia a livello parrocchiale sia a livello diocesano) con alcuni soggetti, istituzionali e non, presenti sui territori. Come si può vedere dal grafico 9, a seguito dell'emergenza Covid-19, la collaborazione è aumentata con tutti i soggetti. Entrando però nel dettaglio dei valori indicati dalle Caritas possiamo notare che la collaborazione con alcune realtà quali gli ambiti territoriali, la croce rossa, la protezione civile o gli esercenti presenti in zona è aumentata considerevolmente a seguito dell'emergenza. È una tendenza che indica quanto nelle comunità sia stato attivato un lavoro di rete per supportare le situazioni di isolamento che si sono venute a creare a seguito del lockdown: protezione civile e croce rossa sono stati

determinanti nel supporto a raggiungere le famiglie; la collaborazione con gli esercenti presenti in zona si è concretizzata in aiuti materiali, come raccolte di alimenti o donazioni che sono stati fondamentali per fronteggiare il disagio economico che molte famiglie hanno vissuto in quel momento.

La collaborazione con le amministrazioni comunali, le associazioni presenti sul territorio, le realtà di ispirazioni ecclesiale era evidentemente già esistente; la condizione di disagio ha contribuito a consolidare i rapporti là dove erano già presenti.

L'ultimo item di questa domanda, riguardante la Caritas diocesana, si riferisce alle risposte date dalle Caritas parrocchiali: anche in questo caso la collaborazione si è rafforzata; come vedremo nella parte qualitativa della ricerca, infatti, in molti casi la Caritas diocesana ha svolto un importante ruolo di coordinamento delle attività e interventi offerti dalle parrocchie, fungendo quasi da connettore con i singoli territori di competenza delle Diocesi.

Grafico 10 – Risorse umane impegnate in Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



▪ PRIMA dell'emergenza Covid-19

▪ DOPPO l'emergenza Covid-19

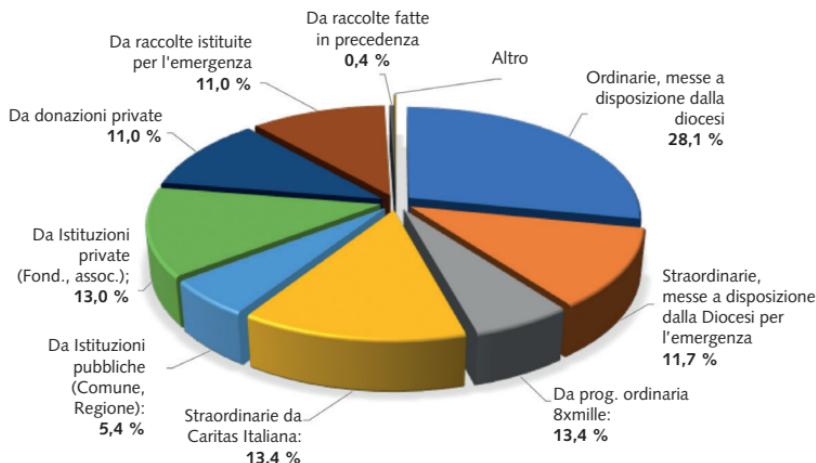
3.2 Le risorse economiche e materiali

Rispetto alle risorse economiche che le Caritas hanno avuto a disposizione durante il periodo da marzo a maggio 2020, dal grafico che segue emerge che la quota più cospicua di aiuti economici è stata messa a disposizione dalle risorse ordinarie delle diocesi (28,1%), se si somma questa percentuale con l'item riguardante le risorse straordinarie messe a disposizione dalle diocesi (11,7%) emerge il grande supporto che le singole diocesi hanno fornito a Caritas per far fronte all'emergenza Covid-19.

Da notare anche l'importante aiuto proveniente da soggetti privati che hanno risposto in maniera positiva all'attività di sensibilizzazione messa in campo da Caritas: le risorse provenienti da istituzioni private quali fondazioni/associazioni (13%) o da donazioni da privati (10,9%) o da raccolte appositamente promosse per l'emergenza (11%) hanno dato linfa al costante lavoro di Caritas nel fronteggiare le situazioni di difficoltà, dimostrando una grande capacità di supporto e cooperazione. Da sottolineare anche l'apporto delle risorse messe in campo da Caritas Italiana (13,4%) che nel periodo dell'emergenza ha fornito anche dispositivi di sicurezza per i tanti volontari che erano in prima linea nella loro attività di distribuzione di beni alle famiglie in difficoltà.

I fondi derivanti da enti pubblici hanno inciso nel totale con una percentuale del solo 5,4%.

Grafico 11 – Provenienza risorse economiche impiegate da Caritas per fronteggiare l'emergenza Covid 19 da marzo a maggio 2020



Per ciò che riguarda le risorse materiali, una parte co-spicua di aiuti è stata quella proveniente dal fondo europeo per gli aiuti agli indigenti (FEAD) (28,3%), seguito dagli acquisti effettuati direttamente da Caritas (22,5%). Come per le risorse economiche, anche per le risorse materiali si è avuto un importante supporto da parte della comunità che ha offerto il proprio contributo attraverso donazioni a seguito di raccolte di beni materiali: sommando le voci che riguardano le donazioni da enti privati (9,2%), donazioni da cittadini privati (7,9%), raccolte di beni alimentari sia organizzate da altri (7,2%) sia da Caritas diocesana (7,2%) emerge che quasi un terzo dei beni materiali reperiti da Caritas proviene da soggetti privati, elemento che sottolinea da un lato il notevole livello di sensibilità presente nelle comunità, che hanno risposto in maniera positiva ai problemi generati dall'emergenza, dall'altro la forte capacità di Caritas nell'animare il territorio in tempi brevissimi.

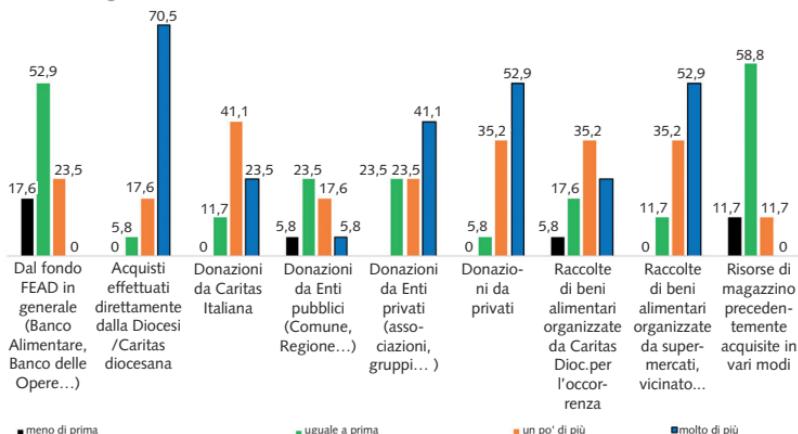
Grafico 12 – Reperimento risorse materiali di Caritas nel periodo marzo-maggio 2020



Nella parte relativa alle risorse si chiedeva ai direttori delle Caritas diocesane di indicare eventuali variazioni, rispetto al periodo precedente l'emergenza Covid-19, in relazione al reperimento delle risorse. La domanda era posta in maniera tale che i direttori, facendo un confronto con il periodo precedente alla pandemia, indicassero in una scala che andava da “meno di prima” a “molto più” la quantità di risorse ricevute da ogni singolo soggetto/fonte indicato (fondo FEAD, acquisti dalla diocesi, donazioni da Caritas italiana, donazioni da enti pubblici, donazioni da enti privati, donazioni da privati, raccolte organizzate da Caritas diocesana, raccolte organizzate da supermercati o vicinato, risorse di magazzino).

Dal grafico che segue (grafico 13) si può leggere come durante l'emergenza, secondo le Caritas che hanno risposto al questionario, le risorse che mostrano un notevole aumento, rispetto al periodo precedente la pandemia, siano state certamente quelle provenienti dalle diocesi che hanno provveduto all'acquisto dei beni da destinare alle persone indigenti (il 70,5% delle Caritas ha risposto “molto più” alla domanda relativa alla quantità di risorse messa a disposizione). Ad aumentare considerevolmente sono anche le donazioni provenienti da privati che confermano quanto le singole realtà territoriali siano state in grado di supportare il difficile momento che si stava vivendo.

Grafico 13 – Differenza nel reperimento delle risorse da parte di Caritas rispetto al periodo precedente l'emergenza



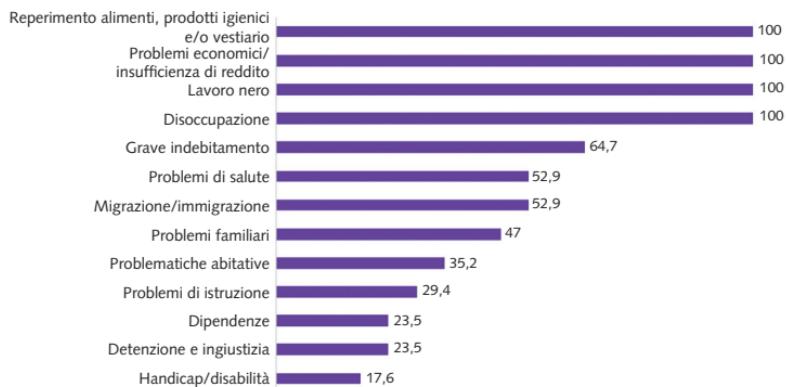
4. I BISOGNI E LA POVERTÀ PERCEPITA

Nella parte finale del questionario veniva chiesto di indicare la tipologia di bisogni che si percepiscono tra le persone che chiedono supporto in Caritas ed eventuali variazioni rispetto a prima della pandemia.

Tutti gli intervistati hanno indicato che i bisogni maggiormente presenti tra le persone che chiedono aiuto in Caritas sono il reperimento di prodotti di prima necessità, la mancanza di un reddito adeguato, la notevole presenza di lavoro nero, la disoccupazione. Quelle indicate sono tutte aree che descrivono condizioni di povertà legate alla mancanza di lavoro o all'insufficienza di risorse economiche delle famiglie che si rivolgono a Caritas. È importante però sottolineare che molto spesso le famiglie che chiedono aiuto hanno come unica fonte di sostentamento lavori precari o i cosiddetti lavoretti che non garantiscono un introito costante nella vita di chi fa questo tipo di lavoro e dei componenti della famiglia.

In queste situazioni già penalizzate, nel momento in cui subentrano problemi di salute o situazioni di difficoltà lavorativa, la povertà incombe in maniera irreversibile trascinando intere fasce della popolazione in una condizione di vita da cui è molto difficile uscire.

Grafico 14 – Percezione bisogni di Caritas in Puglia nel periodo marzo-maggio 2020

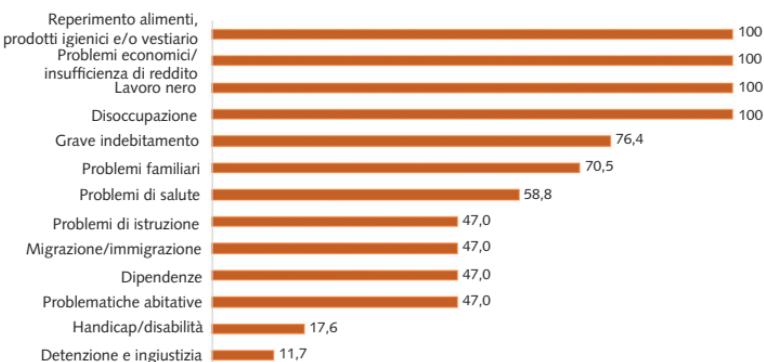


Che la situazione pandemica abbia inferto un duro colpo su buona parte di coloro che si rivolgono a Caritas lo si rileva dalla domanda relativa alla variazione dei bisogni rispetto al periodo precedente. Rispetto ai bisogni percepiti, se si legge il grafico 15, vediamo che le prime quattro voci non hanno subito variazione, nel senso che tutte le Caritas hanno risposto che disoccupazione, lavoro nero, problemi economici e reperimento dei beni materiali sono molto presenti nei territori in cui opera Caritas. Quello che inizia a cambiare sono alcune tipologie di bisogni che si sono acuiti a seguito dell'emergenza Covid-19. Tra questi ci sono certamente i problemi legati al grave indebitamento che aumentano considerevolmente rispetto al periodo precedente, tanto che il 76,4% degli intervistati risponde che è un problema molto presente.

A registrare un considerevole aumento ci sono anche i problemi familiari che il 70,5% delle Caritas percepiscono come molto aumentati: è questo un elemento che indica quanto la chiusura forzata durante il primo periodo dell'emergenza abbia fatto affiorare incompatibilità nelle relazioni familiari, oltre che un forte senso di inquietudine legato alla solitudine: alla luce di queste situazioni di difficoltà psicologica e relazionale, come abbiamo visto nella descrizione degli interventi attivati, in molte Caritas si è attivato il servizio di supporto psicologico.

Da sottolineare anche come a seguito dell'emergenza si sono aumentati i problemi legati all'istruzione che, secondo i direttori, sono passati ad essere molto presenti dal 29% al 47% dei casi. È evidente che l'allontanamento dalla scuola abbia provocato una difficoltà notevole per i giovani a seguire le lezioni, questo fenomeno si è certamente acuito nelle situazioni in cui le famiglie non hanno potuto garantire ai figli la presenza di dispositivi elettronici per seguire le lezioni da casa; non ultimo elemento da sottolineare è la scarsa dimestichezza di alcuni genitori nel gestire i dispositivi elettronici e supportare i figli più piccoli nei collegamenti su Internet.

Grafico 15 – Variazione dei bisogni percepiti nelle Caritas in Puglia, a seguito dell'emergenza Covid-19



La parte del questionario relativa ai bisogni veniva conclusa chiedendo di indicare quali fossero, secondo il loro punto di vista, le aree che andrebbero implementate nelle attività di contrasto alla povertà messe in atto da Caritas.

Dalle risposte riportate nel grafico 16 emerge che le sfere economica e lavorativa sono considerate quelle che hanno maggiore esigenza di essere implementate.

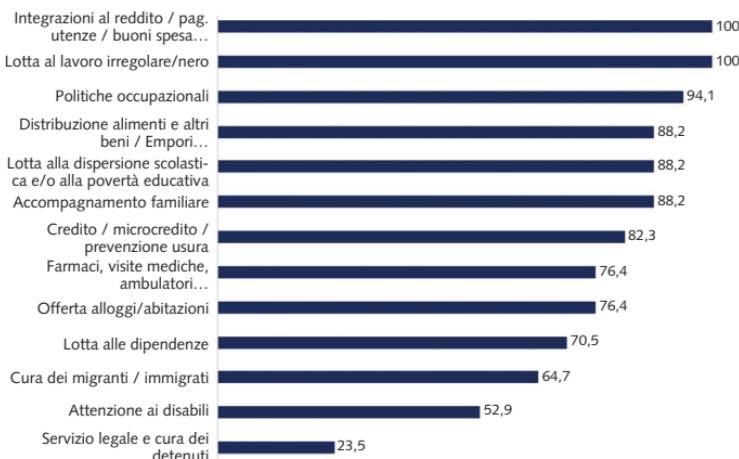
La lotta al lavoro nero costituisce come una piaga importante nel tessuto sociale dei singoli territori: tutti i direttori hanno sottolineato l'urgenza di intervenire in questo settore perché si tratta di persone che vivono alla giornata, con nessuna tutela e con il rischio di entrare in una condizione di

necessità assistenziale a lungo termine.

In stretta connessione con l'implementazione di interventi di contrasto al lavoro nero è indicata la necessità di azioni di promozione di politiche occupazionali che si pone al terzo posto tra le priorità di intervento indicate dai direttori.

Le priorità dimostrano quanto la povertà stia assumendo sfaccettature diverse: l'esigenza espressa dai direttori di implementare azioni di contrasto alla povertà educativa e culturale, di accompagnamento familiare e di prevenzione alle situazioni di usura indica quanto la povertà si stia radicando nel tessuto sociale del territorio e stia assumendo connotati nuovi e pericolosi per il futuro delle giovani generazioni.

Grafico 16 – Ambiti che dovrebbero essere implementati nelle Caritas in Puglia



5. LE BUONE PRASSI MESSE IN CAMPO

La domanda di chiusura del questionario chiedeva di indicare eventuali buone prassi messe in campo per fronteggiare il periodo di emergenza¹.

L'elemento che emerge in maniera trasversale è il grande lavoro di rete che è stato fatto nei territori. È un'attività che si è fatta sostanzialmente su due livelli: ad un livello interno a Caritas e ad un livello esterno con i soggetti territoriali.

A livello interno le Caritas hanno fatto un importante lavoro di rete con le parrocchie che, diffuse in maniera capillare sui territori diocesani, hanno messo insieme le energie e le risorse per rispondere al meglio ai problemi che quotidianamente emergevano: la rete tra parrocchie e il rafforzamento del rapporto con le Caritas diocesane sono state riconosciute come una buona prassi che ha dato importante risposta nel fronteggiare l'emergenza, aumentando la consapevolezza della sinergia che Caritas realizza al suo interno.

A un livello esterno la buona prassi riconosciuta è stata la capacità di mettere in atto un lavoro di rete con i soggetti presenti sul territorio che si sono attivati per contrastare gli effetti che stava provocando la pandemia. Fare rete mettendo insieme le energie ha permesso a Caritas di conoscere meglio il modo in cui operano gli altri soggetti presenti sul territorio, ma ha anche permesso di far conoscere il proprio operato a molte persone che non erano a conoscenza della molteplicità degli interventi che Caritas mette in campo quotidianamente.

¹ Nelle interviste semi strutturate si è poi approfondito questo aspetto entrando nello specifico delle azioni messe in campo.

Non di rado le Caritas sono state protagoniste di animazione, svolgendo un compito di stimolo, coordinamento, talvolta di supporto e sussidiarietà ad azioni messe in atto da singoli, famiglie, gruppi, associazioni.

È stato più volte riportato come, su spinta delle Caritas, varie famiglie, gruppi di vicinato, gruppi parrocchiali si siano resi disponibili a preparare pasti caldi o fornire vestiario direttamente ai richiedenti senza passare attraverso le strutture Caritas o come si siano create delle catene di solidarietà nei confronti delle persone isolate o delle famiglie in quarantena.

A titolo esemplificativo si riportano tre esperienze di buone prassi che si sono rivelate particolarmente significative all'interno dell'operato Caritas.

Condividi-AMO

L'esperienza è partita dall'esigenza di reperire beni materiali da distribuire alle famiglie in difficoltà. L'utilizzo dei social è stato fondamentale per avviare un'attività di sensibilizzazione che in quel periodo non poteva essere svolta in presenza. La parrocchia di riferimento pubblicava l'elenco dei beni materiale di cui c'era l'esigenza e la risposta della comunità non si è fatta attendere. L'elemento innovativo messo in campo è che su social veniva pubblicato anche quanto materiali era stato raccolto e quali interventi erano stati messi in atto grazie ai beni ricevuti.

Questa modalità operativa ha generato un meccanismo moltiplicatore di solidarietà: la comunità intera, apprezzando particolarmente la trasparenza nella comunicazione, si è sentita partecipe di ciò che stava accadendo ed ha risposto in maniera sempre più attiva e sostanziosa alle richieste di aiuto della parrocchia. Visto l'impatto positivo dell'attività, le istituzioni presenti sul territorio hanno a loro volta inizia-

to a comunicare con la stessa trasparenza gli interventi di supporto messi in atto, dando contezza sia di ciò che ricevevano sia di ciò che donavano e dei supporti messi in campo.

Le risorse reperite ed erogate in tre mesi hanno di gran lunga superato quanto raccolto in più di due anni di gestione “normale”.

Spesa sospesa il Pellicano

È stata una iniziativa che non ha seguito la classica raccolta dei beni alimentari presso i supermercati, attraverso l'acquisto e la donazione di quanto acquistato. Si è chiesto invece agli acquirenti di comprare dei Buoni Spesa di diverso valore (2, 5, 10 euro...), che la Caritas ha poi destinato alle famiglie in stato di bisogno, le quali hanno potuto acquistare personalmente presso i supermercati i beni di cui avevano necessità, nelle quantità desiderate.

Risto-bene

È un'iniziativa nata a supporto delle persone che si rivolgono a Caritas per ricevere del cibo, ma è soprattutto un'iniziativa che è servita a supportare i ristoratori, che a causa della pandemia sono stati costretti a chiudere le attività di ristorazione. Per realizzarla è stata avviata una campagna di sensibilizzazione attraverso i social: si chiedeva ai ristoratori disponibili di cucinare, ad un prezzo contenuto, i pasti che sarebbero stati distribuiti nelle mense. Il costo dei pasti è stato sostenuto dalla Caritas ed in questo modo si è potuto supportare anche una categoria di persone particolarmente penalizzata economicamente dal periodo di pandemia.

TERZA PARTE

LE INTERVISTE – L'ANALISI QUALITATIVA

La parte qualitativa della ricerca, come già anticipato all'inizio di questo report, ha visto un coinvolgimento di direttori, parroci, volontari e dei referenti delle Caritas diocesane in alcune interviste semi strutturate in cui si chiedeva loro di ritornare con la mente al periodo più acuto dell'emergenza sanitaria e di raccontare come lo avevano affrontato, rivelando anche le loro emozioni e stati d'animo.

Per una più facile esposizione dei risultati delle interviste abbiamo suddiviso le aree tematiche trattate nelle interviste in cinque parti:

- i problemi affrontati e l'adeguamento delle risposte;
- le nuove povertà emerse a seguito della pandemia;
- il rapporto con la comunità e le istituzioni;
- le prospettive possibili;
- l'emergenza come occasione di riflessività.

Nella scelta degli intervistati si è cercato di tenere conto anche dell'aspetto geografico, tentando di mappare, anche attraverso le interviste, il maggior numero di diocesi possibili. Per una maggiore chiarezza espositiva verranno riportati alcuni degli stralci più significativi delle interviste.

1.1 PROBLEMI AFFRONTATI E L'ADEGUAMENTO DELLE RISPOSTE

Qual è il primo problema che avete dovuto affrontare all'inizio della pandemia? È questa la domanda con cui si apriva l'intervista rivolta ai referenti delle Caritas in Puglia. A questa domanda gli intervistati rispondevano descrivendo tre tipologie di problemi:

- una legata alle persone che chiedevano aiuto;
- un'altra tipologia legata a problematiche interne di riorganizzazione di servizi o di gestione dei volontari;
- una terza problematica era legata al reperimento delle risorse per fronteggiare la situazione emergenziale.

Per quanto concerne i problemi connessi con le persone che chiedevano aiuto, è emerso un notevole aumento di famiglie che si sono rivolte ai centri d'ascolto, molte delle quali prima di quel momento non sapevano neanche dell'esistenza di Caritas e di tutti gli interventi da questa messi in atto. La chiusura forzata ha costretto molte persone che avevano un lavoro precario, poco remunerato o che erano inseriti nel mercato del lavoro nero, a chiedere aiuto per sopravvivere a quella situazione:

“La preoccupazione nelle prime ore della chiusura era quella di far fronte alle molteplici richieste provenienti anche da parte di persone che non si erano mai rivolte a Caritas, né tantomeno alle parrocchie.” [int. 13]

“È entrata sicuramente all'interno delle persone l'ansia di non sapere il termine ultimo di questa pandemia, quin-

di anche se avevano da parte qualche risparmio, subito è scattato quel meccanismo di richiesta di aiuto e ci siamo ritrovati da avere 30 famiglie che gestivamo come Caritas, ad averne in pochi giorni 80/100. Alla fine dell'emergenza siamo arrivati a 300 famiglie. Quindi questo è stato un problema perché non eravamo preparati a far fronte a questa emergenza.” [int. 6]

“Il primo problema è stata la chiusura totale che ha bloccato tanta parte di lavoratori in nero e quindi praticamente abbiamo visto arrivare in parrocchia persone che magari fino a quel momento non avevano mai chiesto, che però, mancando diciamo la moneta liquida, anche se procurata con il lavoro non dichiarato, non potevano andare avanti. Per cui, non so... braccianti, commercianti, persone più disparate da questo punto di vista. Questa è stata la prima difficoltà.” [int. 15]

“C'erano molte notizie che erano frammentate, generiche, confusionarie... Covid si, Covid no. Come si trasmette, come non si trasmette. Le misure da prendere. Infatti, già in aprile, dopo Pasqua che si è capito bene che si poteva fare qualcosa con il distanziamento fisico, con tutta una serie di dispositivi e di precauzioni, sono tornati in molti. I più hanno ricominciato a maggio, però le parrocchie più volenterose, dopo il primo mese e mezzo si sono date un assetto, si sono risistemate. Il primo mese e mezzo è stato difficile per questo, insomma, perché c'è stata molta paura e molti si sono fermati.” [int. 11]

Per la necessità di rispettare le norme di sicurezza imposte dai DPCM che si sono susseguiti nei primi mesi di diffusione del virus e con il successivo lockdown, veniva meno la possibilità di continuare ad avere un contatto diretto con le persone che chiedevano supporto, tanto che nei singoli territori si sono dovuti riorganizzare i servizi in maniera tale da continuare ad offrire il giusto supporto ma allo stesso tempo rispettare le norme di sicurezza:

“I nostri telefoni erano in tilt, avevamo gente in quarantena, persone malate, sole, spaventate, quindi una situazione veramente di emergenza da gestire. All'inizio

abbiamo chiuso al pubblico e ricevevamo solo su appuntamento, poi abbiamo attivato la linea h24 su più telefoni per poter rispondere a tutti. I telefoni squillavano dalla mattina fino alle 11 di sera, compreso il sabato e la domenica, sempre". [int. 8]

"Il primo problema è stato innanzitutto il doverci riorganizzare per affrontare i problemi. Cioè c'era il rischio serio di essere sommersi dalle richieste e non avere una struttura che si era riadattata alle necessità del momento." [int. 1]

"Il primo problema è stato di natura organizzativa, nel senso che far fronte ad un'emergenza di questo calibro non è stato semplice e bisognava partire sostanzialmente da zero e quindi abbiamo utilizzato quella che era una sede..., luogo dove in prevalenza si faceva servizio mensa, servizio doccia e centro di ascolto diocesi; è stato totalmente rielaborato ed è diventato un vero e proprio magazzino per gli alimenti e le donazioni che arrivavano. Quindi sicuramente partire da 0 e organizzarci in tal senso non è stato semplice e soprattutto coordinare tutte le altre reti che con noi cooperavano, le varie associazioni, il comune." [int. 7]

"Il primo problema è stato soprattutto quello relativo al dormitorio..., perché stavamo già nel periodo invernale: la presenza di 40 persone che dovevano rimanere lì h24 era un problema di non facile soluzione, questo sia in relazione agli ospiti ma anche in relazione agli operatori che c'erano lì." [int. 12]

Non meno importante, vista la repentina chiusura e la notevole richiesta di supporto da parte delle famiglie in difficoltà, è stato il problema del reperimento dei beni da poter donare alle persone che chiedevano aiuto.

Il repentino lockdown ha colto di sorpresa molti direttori e volontari Caritas: se pure era palpabile la sensazione che da lì a poco si sarebbero presi provvedimenti per far fronte alla diffusione del virus, l'annuncio di una chiusura imminente ha provocato molta preoccupazione. Dalle interviste

emerge chiaramente che c'era la tensione di dover rimodulare tutti gli interventi per tutelare le persone, riuscendo a garantire, al tempo stesso, il supporto di sempre.

Per quanto riguarda lo stato d'animo dei direttori e dei volontari nel primo momento di chiusura, gli stralci di intervista mostrano, da un lato, sentimenti di preoccupazione, angoscia e senso di impotenza e, dall'altro, la necessità di una riorganizzazione repentina attuata secondo le possibilità strutturali e logistiche della Caritas di appartenenza: chi aveva la possibilità di locali adeguati e la disponibilità di volontari che non rientravano nella fascia di persone vulnerabili ha mantenuto aperto l'accesso al pubblico, rispettando le regole imposte a livello centrali.

"Tutti i servizi della Caritas diocesana (mensa, docce, lavanderia, distribuzione del vestiario) sono concentrati in un'unica struttura collocata nel comune e abbiamo ritenuto opportuno tenerli aperti. La prima cosa che abbiamo fatto è stata quella di dire ai volontari, soprattutto a quelli più anziani, di restare a casa. In quel momento ci siamo affidati ad una ditta che confezionava i pasti pronti da asporto e a partire dal mese di marzo fino agli inizi di maggio siamo andati avanti in questa maniera. Nella sede della Caritas diocesana è rimasto soltanto un gruppetto, di cinque o sei persone al massimo, che si occupava di tutto." [int. 13]

"Rimodulazione soltanto per tutto ciò che comporta il distanziamento, la cura per l'igiene, poi il resto è rimasto tutto uguale. Cioè gli ingressi per appuntamento piuttosto che contingentati o la sanificazione degli ambienti, tutto quello che ci viene detto anche dai decreti, però per il resto è rimasto tutto invariato [...] Per quanto riguarda il dispensare gli alimenti è continuato come sempre." [int. 8]

"Passare da questo sistema ad un sistema in cui è stato allestito un vero e proprio emporio all'interno del quale la gente entrava con un carrello e faceva il giro all'interno degli scaffali dove era contenuta la merce e prendeva quanto più le serviva. Sicuramente c'erano dei criteri

nell'assegnazione dei punti che seguivano i contesti familiari, però la spesa diventava in un certo senso personalizzata e questo ci ha permesso di aggiungere qualità oltre che alla tipologia di servizio anche ai prodotti perché abbiamo potuto aggiungere la carne e il pesce, quindi prodotti freschi grazie alla presenza di frigoriferi." [int. 6]

"La rimodulazione è stata soprattutto nel senso dei centri d'ascolto, i quali hanno dovuto incrementare la loro apertura e quindi anche gli stessi volontari, pur con tutte le cautele, hanno dovuto loro stessi rimodulare la loro presenza per garantire anche la loro sicurezza. La sicurezza dei volontari e la sicurezza anche degli utenti che si avvicinavano ai centri d'ascolto. Una riorganizzazione dove in alcuni casi le parrocchie neanche avevano i centri d'ascolto e quindi per affrontare e rispondere all'emergenza hanno dovuto creare i centri d'ascolto." [int. 14]

In linea generale, i servizi sono stati riorganizzati in modalità a distanza, garantendo così la vicinanza e il contatto con le persone in condizioni di difficoltà.

La modalità di rimodulazione più diffusa ha riguardato l'attivazione di un *apposito numero di telefono* a cui potevano rivolgersi le persone che avevano bisogno che venivano ascoltate ed eventualmente indirizzate ai servizi attivi in quel momento. Si faceva viva la necessità di offrire conforto e vicinanza a coloro i quali vivevano una situazione di disagio sociale quotidiano: il supporto a queste famiglie ha permesso di allentare la tensione sociale che si stava venendo a creare e che da lì a poco rischiava di avere effetti deleteri per intere categorie sociali che avrebbero perso il lavoro e sarebbero entrate in un processo di impoverimento rilevante:

"Abbiamo attivato un numero verde sul quale confluivano tutte le richieste che arrivavano al centralino della Caritas; il centralino riceveva le telefonate e le trasmetteva ai numeri degli operatori dell'équipe diocesana che in quel momento, in quei giorni, in quell'orario avevano dato disponibilità ad accogliere le richieste. Dopodi-

ché queste richieste venivano accolte e girate ai parroci di competenza perché potessero in qualche modo dare risposte a chi si rivolgeva alla Caritas. [...] Noi abbiamo sponsorizzato il numero verde, tant'è che abbiamo ricevuto anche telefonate da Torino, Napoli, Ferrara." [int. 1]

"Abbiamo attivato delle schede anche per quanto riguarda gli ascolti a distanza. Quindi oltre ad andare su appuntamento abbiamo anche iniziato poi a fare gli ascolti tramite telefono per facilitare il lavoro e per limitare sempre il contagio. Cose che tuttora stiamo facendo." [int. 9]

"È stato attivato un servizio telefonico con un numero specifico. Quindi la prima azione è stata di sentire le persone attraverso un numero di telefono, che era un telefono disponibile per l'ascolto di chi aveva bisogno. [...] Abbiamo divulgato un po' questo messaggio della Caritas che non sospende i servizi e quindi abbiamo cominciato ad aprire sia i servizi di distribuzione nei centri e poi la mensa che dopo la prima settimana di chiusura, è stata riaperta in modalità di asporto." [int. 16]

"Durante la pandemia avevamo attivato un numero sempre in collaborazione con i servizi sociali del comune e le altre associazioni di volontariato, le persone chiamavano questo numero e chiedevano aiuto. Noi a prescindere, senza fare un ascolto approfondito, aiutavamo." [int. 7]

La necessaria riorganizzazione dei servizi ha significato anche organizzarsi per *tutelare i volontari* che correva un maggiore rischio di contagio, vista la prossimità con le persone che chiedevano aiuti e vista anche la fascia d'età:

"Come parroco la prima cosa che ho fatto è stata *dire* alle signore 'voi state a casa'. A tutti i collaboratori della Caritas ho detto 'non vi azzardate a venire in parrocchia' e da questo punto di vista mi sono 'rimboccato le maniche' e ho sostituito, diciamo... fondamentalmente questo. [...] Sono saltati tutti quelli che potevano essere i turni, gli appuntamenti della distribuzione famosa che si fa nelle parrocchie perché, quando la chiesa era aperta, cioè sempre, tutto il giorno praticamente, anche se non potevamo celebrare noi eravamo aperti, io stavo qui, a disposizione

di chi veniva e chiedeva, tanto che... l'organizzazione era molto semplice: stavo qui, chi veniva e chiedeva io mi organizzavo e davo." [int. 15]

"Con la chiusura totale abbiamo dovuto far fronte comune a tutti i centri che praticamente erano chiusi, a tutte le parrocchie che erano chiuse e abbiamo deciso in quattro e quattr'otto che la Caritas diocesana, che non aveva un centro di ascolto strutturato, non ci serviva per come siamo organizzati noi, ci siamo fatti carico dell'ascolto di tutte le persone. Cioè, con le chiese chiuse la gente aveva bisogno di una qualsiasi cosa veniva da noi in Caritas. Da quel giorno la Caritas diocesana è stata conosciuta, fino a quel momento nessuno sapeva dove fosse e cosa facesse." [int. 2]

"È stato un crescendo di modalità organizzative man mano che i problemi si susseguivano, ecco. Tutti i collaboratori hanno cercato di dare una mano, dividendoci i compiti nelle varie case oppure facendoli venire anche in Caritas singolarmente, insomma abbiamo cercato di dare una presenza anche in quel periodo." [int. 10]

Distribuzione viveri e mense sono stati riorganizzati in maniera tale da evitare gli spostamenti dei beneficiari. La *consegna a domicilio* è stata la soluzione adottata dalla maggior parte delle Caritas, non senza una importante attività di rimodulazione. Se prima della pandemia la maggior parte della distribuzione viveri era svolta secondo delle cadenze settimanali con un numero di volontari che si occupavano di accogliere le persone e dare loro i pacchi, a seguito della pandemia il dover evitare assembramenti ha significato attivare un servizio che non ricevesse le persone ma che, in qualche modo, andasse loro incontro. L'unica possibilità era quella di attivarsi per consegnare a domicilio i pacchi viveri e questo ha significato dover garantire tutta una serie di elementi che facessero funzionare la macchina organizzativa e quindi: fare una ricognizione dei volontari che potevano rendersi disponibili a questo tipo di attività, individuare gli indirizzi delle persone che avevano bisogno del

supporto, ottenere i dovuti permessi ed essere riconoscibili alle forze dell'ordine che in quel momento controllavano gli spostamenti e, non ultimo, procurarsi i mezzi di trasporto che potessero essere capienti per i numerosi pacchi da consegnare.

Lo stesso tipo di rimodulazione ha coinvolto anche le mense, per le quali è stato organizzato un *servizio da asporto*: anche in questo caso la riorganizzazione ha significato apportare modifiche relativamente alle risorse umane e ai materiali impiegati. Nel caso delle mense, ad esempio, il pasto doveva essere messo in contenitori monodose per garantire le norme igieniche e per consentire l'asporto dei pasti.

"Abbiamo preso un pulmino per questa gente a cui si andava a portare 30/40 pacchi ogni volta. Ci siamo dovuti adattare, con le casacche, perché in quel periodo non si poteva girare se non autorizzati, con l'autocertificazione, però sì, c'è stato subito un mettersi a disposizione anche in questa rimodulazione del servizio." [int. 5]

"Abbiamo introdotto la consegna a domicilio. Non si recavano più nei nostri luoghi ma eravamo noi ad andare nei domicili. Tutt'ora quel sistema funziona ancora così. Non lo abbiamo cambiato neanche durante l'estate perché ci siamo fidati dei numeri tenendo conto che durante la pandemia i numeri sono incrementati e si sono mantenuti quelli." [int. 3]

"Il Comune ci è venuto incontro e ha provveduto all'acquisto, ma solo di questi contenitori in alluminio (le vassette), e in questa maniera abbiamo potuto continuare la distribuzione del pasto caldo, ma solo in regime di asporto, dato che la gente non poteva salire sopra. [...] Quindi continuiamo ancora adesso a garantire il servizio della mensa... attraverso questi contenitori che possono conservare il cibo caldo e che vengono quotidianamente distribuiti." [int. 14]

"Il fatto di dover adeguare la distribuzione dei pasti, non come al solito, ma "a distanza", preparando il famoso sacchetto, e quindi anche invitando gli ospiti a venirlo a

ritirare, sulla città ha un effetto non indifferente perché c'è una sofferenza e una povertà urbana che ha delle caratteristiche particolari rispetto a ciò che accade anche nei paesi. [...] Devo dire che gli operatori delle diverse realtà parrocchiali, delle diverse mense, hanno capito che l'aria era amara e in realtà si sono adeguate facilmente.” [int. 12]

“L'altra rimodulazione ha toccato la mensa. Non potendo più erogare il servizio come di consueto è stato organizzato giornalmente il servizio pasti da asporto. Ancora oggi il servizio è attivo con la stessa modalità,abbiamo ritenuto opportuno non cambiare nemmeno durante l'estate, quando la situazione sembrava più tranquilla.” [int. 13]

“Abbiamo dovuto attivare tutti i protocolli, per esempio: in mensa accedevano solo 10 persone nei due turni, 5 persone a turno. Cinque persone andavano, ad esempio, a preparare i pasti e andavano via e arrivavano gli altri cinque che confezionavano. Anche coordinare le parrocchie nella distribuzione dei generi alimentari che non si poteva fermare, quindi pensare a dei protocolli da proporre alle parrocchie perché non si fermasse la distribuzione dei generi alimentari. [...] Preoccupati per la propria salute e preoccupati per i poveri, preoccupati per le persone che abitualmente assistevano e assistono.” [int. 1]

La rimodulazione ha significato apportare modifiche anche ad altri servizi che era necessario garantire, ma che necessitavano di opportuni interventi di tutela della salute, si tratta dei *servizi adibiti all'accoglienza delle persone*, in particolare le accoglienze notturne, il servizio doccia e la distribuzione del vestiario.

La problematica più importante per il dormitorio è stata quella di fare in modo che le persone rispettassero le norme igieniche e fossero adeguatamente accolte per trascorrere l'intera giornata nella struttura, naturalmente ciò comportava un'attenzione maggiore rispetto alle dinamiche di convivenza che potevano creare negli ospiti problemi di tolleranza per una prossimità “forzata”:

"Relativamente alla rimodulazione del dormitorio: quando ci sono gli ospiti normalmente sono 24. Nel periodo invernale diventano 40. Normalmente anche in "emergenza freddo" gli ospiti possono uscire. [...] In realtà in quel periodo di lockdown erano obbligati a stare chiusi là: quindi 40 persone che normalmente vivono per strada, saperli tenere lì, predisporre anche i pasti lì, predisporre che il tempo fosse il più sereno possibile con gente che si vede costretta in spazi angusti ci ha visti, da un lato duri nel dire che 'di qua non si esce' ma dall'altro elastici nel pensare anche a dei tempi e a delle modalità di condizione. Ci siamo reinventati con l'acquisto di giochi da tavolo per sottolineare l'importanza anche di farli collaborare. Ecco, il tempo di crisi è diventato anche un tempo di opportunità." [int. 12]

Per quanto riguarda il servizio doccia si è ritenuto opportuno contingentare gli ingressi e avviare i dovuti controlli all'arrivo delle persone, mentre per la distribuzione del vestiario si è ritenuto opportuno attrezzarsi per disinfezare gli indumenti e per garantirne la distribuzione a domicilio anche su prenotazione.

"Il servizio docce ha funzionato anche durante il lockdown, ma su prenotazione. Gli ingressi erano contingenti anche nei mesi estivi. Attualmente il sistema è lo stesso. Ad ogni persona che entra in struttura viene misurata la temperatura, viene 'tracciata' attraverso la compilazione di una scheda personale. Questo sistema sta funzionando. Da questo punto di vista mi sento sicuro, mi sento meno sicuro quando vado a celebrare. In Caritas vengono adottati tutti gli accorgimenti necessari." [int. 13]

"Gli indumenti prima li facevamo entrare, adesso non più. Abbiamo fatto prenotare gli indumenti che servivano a loro mediante messaggi, loro hanno chiesto gli indumenti di cui avevano bisogno, i collaboratori hanno preparato le borse e abbiamo consegnato a loro contemporaneamente borse di indumenti e borse di alimenti. Quindi nei locali non è più entrato nessuno, se non due o tre collaboratori che dovevano comunque provvedere alla distribuzione." [int. 10]

Le interviste realizzate hanno testimoniato quanto la ri-modulazione di tutti gli interventi si sia rivelata salvifica per poter continuare ad offrire supporto e assistenza durante il periodo più acuto della pandemia. Lo sforzo messo in atto dai direttori e dai referenti per garantire una continuità nel sostegno alle famiglie e ai soggetti senza fissa dimora, unitamente al coinvolgimento dei volontari, sono stati elementi che hanno mostrato la straordinaria sinergia e prontezza organizzativa di Caritas.

Con il trascorrere dei giorni e con il susseguirsi dei DPCM si è fatta viva la consapevolezza che la situazione di chiusura forzata sarebbe durata più del dovuto: la risposta di Caritas non si è fatta attendere. Ogni territorio si è organizzato per garantire la continuità dei servizi offerti, ma è stato utile anche attivare dei servizi che facessero sentire ancora di più la vicinanza alle persone.

Dopo il primo mese è stato chiaro che la situazione non sarebbe cambiata a breve e tantomeno che sarebbe tornata come prima. Si sono affrontati problemi legati a tre questioni fondamentali:

- reperire le risorse necessarie per far fronte alla situazione;
- organizzare un lavoro di gestione interna e di rete con il territorio;
- attivare servizi che si adeguassero alle nuove esigenze e ai bisogni che emergevano, elemento questo che era connesso sia al reperire i beni materiali sia a supportare emotivamente e psicologicamente le persone che stavano vivendo una sempre più forte condizione di solitudine.

Il problema principale, dunque, è stato quello di garantire che le risorse materiali potessero essere sufficienti rispetto alle richieste che aumentavano giorno dopo giorno: non si trattava più di supportare solo i beneficiari che abitualmente si rivolgevano a Caritas, ma era necessario far fronte

anche alle nuove e numerose richieste di persone che per la prima volta si rivolgevano a Caritas perché in condizioni di difficoltà proprio a causa del protrarsi della situazione emergenziale.

"La preoccupazione è stata quella di non avere abbastanza risorse per rispondere alle tante richieste che cominciavano ad arrivare. Quindi lì, per la prima volta come Caritas, ma penso come un po' tutte le Caritas a livello nazionale, abbiamo lanciato una campagna di sensibilizzazione per ricevere donazioni anche in termini materiali, non solo in termini pecuniari, di denaro. Per un periodo c'è stata la preoccupazione di non avere abbastanza risorse, c'è stata una risposta davvero interessante anche da parte di tanti imprenditori che hanno voluto donare. Poi la seconda era quella di garantire un minimo di continuità esistenziale alle persone che si erano rivolte a noi per la prima volta." [int. 1]

"Con il protrarsi della situazione: chiedere alimenti, chiedere aiuti economici. Venivano ad assottigliarsi queste generosità ma era nelle cose e dovevamo cambiare idea, dovevamo cambiare approccio e nel cambiare idea/approccio abbiamo scelto di ottimizzare le risorse. Ad ottimizzare risorse c'è solo una strada ed è quella di fare rete con tutti quelli che ci stavano dentro." [int. 3]

"Quando abbiamo capito che questa situazione sarebbe durata più del previsto abbiamo cercato di tenere in piedi questa esperienza del 'Condividiamo'. Abbiamo messo in piedi questa specie di iniziativa e abbiamo spiegato che per far fronte a quello che di solito era un servizio ordinario, avevamo bisogno di un aiuto straordinario che tenesse in piedi anche oltre quelli che erano i tempi di emergenza e infatti siamo arrivati così: noi teniamo in piedi le cose grazie ancora al "Condividiamo", grazie a questo altare che raccoglie gli alimenti, questo conto bancario che riceve gli aiuti e da lì possiamo sopperire alla mancanza del banco." [int. 5]

"Abbiamo fatto una sorta di raccolta di tutte le risorse che erano a nostra disposizione, cercando di fare una programmazione nel tempo che permettesse una distribuzione equa e non, come dire, immediata di tutto quel-

lo che possedevamo. Abbiamo cercato di realizzare una programmazione in base alle risorse che possedevamo. Chiaramente anche accordandoci maggiormente tra di noi, perché abbiamo visto che se dovevamo utilizzare al meglio le nostre risorse non era possibile che la gente o alcune parrocchie rimanessero ancora a lavorare per conto proprio. In realtà, questa richiesta di aiuto è partita da loro (parrocchie)." [int. 14]

La questione organizzativa ha giocato un ruolo importante sia a livello di azioni interne a Caritas sia come gestione delle risorse da condividere con altre realtà territoriali pubbliche e private. *Mettere insieme le energie e le risorse della comunità*, collaborare con i comuni e i servizi sociali nel gestire le situazioni di disagio sociale più grave, coordinare le proprie attività con le forze dell'ordine e la Prefettura, sono tutte attività che hanno permesso di agire in un contesto di dialogo e cooperazione continui, garantendo la possibilità di rispondere al meglio alla situazione che si stava vivendo. Tutto ciò ha contribuito anche a dare a Caritas un ruolo fondamentale tra i soggetti che lavorano per contrastare le situazioni di povertà:

"Si è rafforzata l'idea che il centro Caritas parrocchiale non era più sufficiente ma che doveva assumere un nuovo ruolo all'interno del paese, ossia quella di prendere le redini in mano e coordinare tutti gli attori del terzo settore per farsi forza e affrontare questa situazione straordinaria di aiuto. Per questo, da subito si è intuito di costituire un tavolo tecnico in modo tale che intorno ad un tavolo si potessero prendere delle scelte per fronteggiare questa emergenza. [...] Da questo tavolo la Caritas ha messo a disposizione la sua disponibilità per coordinare la forza lavoro, forze di idee anche perché tutti si sono posti il quesito di come fronteggiare questa nuova emergenza." [int. 6]

"Ci siamo organizzati, io praticamente uscivo alle 8 del mattino e tornavo alle 9 di sera, perché non c'era soltanto il centro distribuzione da gestire ma bisognava anche fare la spesa, le scorte e oltre al centro di distribuzione

bisognava rifornire le parrocchie che distribuivano, quindi dovevamo fare scorte per la distribuzione cittadina ma anche per le parrocchie della diocesi che invece continuavano l'attività. [...] Per quanto riguarda noi del centro di ascolto, avevamo un telefono di linea a casa e rispondevamo anche di là quando non eravamo tutti in Caritas, quindi era sempre acceso il telefono, non si riusciva neanche a mangiare tanto che le richieste erano continue." [int. 8]

"Quando abbiamo capito che non si riapriva ci siamo rimboccati le maniche, abbiamo detto 'questa è la situazione', un po' ce lo aspettavamo, nel senso che stavamo capendo che era una pillola che veniva somministrata di volta in volta, i contatti sono stati frequenti anche con le autorità sanitarie per cui si capiva che c'era una situazione che era in divenire, non c'è stata aria di smantellamento anzi ci siamo attrezzati per essere sempre più presenti sui vari territori, sulle varie aree, sulle varie azioni." [int. 11]

Reagire all'emergenza sanitaria per le Caritas della Puglia ha significato anche attivare degli appositi interventi in risposta alle numerose e diversificate richieste che si palesavano. Il protrarsi della chiusura forzata ha generato un aumento delle richieste di supporto ma anche un cambiamento delle esigenze e dei bisogni. Per quanto riguarda gli aiuti materiali c'erano, ad esempio, la richiesta di dispositivi medici, ma anche la richiesta di aiuto a seguito del contagio:

"Portavamo la biancheria ai ricoverati negli ospedali Covid. Le famiglie che non potevano perché dovevano rimanere chiuse a casa perché erano entrate in contatto con un positivo non sapevano come fare arrivare la biancheria ai propri familiari e l'abbiamo portata noi. Non ci hanno mai fermato." [int. 2]

"Ci sono stati dei servizi di emergenza legati soprattutto alle persone che cominciavano a rimanere bloccate in casa. A chi ha avuto qualche positivo in casa tu dovevi dargli tutti i servizi: dal comprargli le medicine, a fargli la spesa, procurargli delle lenzuola perché poi c'è tutto un procedimento di igienizzazione particolare, quindi si trovavano queste persone senza il doppio ricambio." [int. 5]

"Noi assistiamo molte famiglie marocchine e queste famiglie marocchine sono incorse nel contagio... Di questo gruppo che, diciamo, è stato conteggiato, ben 8/9 famiglie venivano alla Caritas. Quindi ci siamo fatti dare un elenco di queste famiglie e siamo andati casa per casa a lasciare il pacco sulla soglia della porta, avvertendo via telefono che saremmo arrivati per dare questo pacco. Quindi è stata una bella azione di partecipazione ma anche fatta con molta tensione e molta paura, ecco. Per fortuna ci sono stati anche in quel periodo molti arrivi di volontari, più di giovani, due o tre giovani che hanno dato una bella mano." [int. 10]

Offrire supporto e vicinanza alle persone durante la chiusura forzata dovuta all'emergenza sanitaria, ha significato anche porsi in ascolto in maniera molto più attenta rispetto alla normale modalità di Caritas. L'attività di ascolto che normalmente si svolgeva in presenza è stata svolta telefonicamente in maniera intensa e mirata e spesso è stata affiancata dal supporto psicologico erogato da personale specializzato. La vicinanza è stata mostrata in maniera trasversale nei confronti di persone sole e isolate in casa, famiglie in cui si manifestava un elevato livello di conflittualità e famiglie con figli piccoli che avevano bisogno di supporto nelle attività didattiche o ludiche:

"Mentre nei paesi è più facile che la gente si conosca, chiami direttamente, nella città questo fenomeno è stato oltremodo raddoppiato da questa sensazione di smarrimento, per cui abbiamo registrato davvero tante chiamate. [...] Questo smarrimento psicologico invocava da parte nostra un'accoglienza anche attraverso persone che volontariamente e gratuitamente si sono messe a disposizione, ma anche persone competenti: noi abbiamo usufruito di psicologi che in orari diversi si sono messi a disposizione. L'altro aspetto importante per noi è stato, a partire da questo servizio, la maturazione di una consapevolezza particolare: la gente andava aiutata a chiedere aiuto." [int. 12]

"Molte mamme hanno chiesto alla nostra psicologa di avere conversazioni online. Noi abbiamo attivato anche proprio una linea telefonica con la psicologa di riferimento che ha prestato la sua disponibilità gratuita e volontaria a rispondere al telefono e quindi era sempre attiva questa linea e ha avuto molte richieste anche di mamme sconsolate, che si ritrovavano alla convivenza forzata con i loro mariti, donne sole, anziani. [...] La verità è che molta gente nei nostri centri di ascolto non viene perché si vergogna. Molte persone che sono sole o che sono in difficoltà non si rivolgono a noi. La pandemia ha reso tutti più uguali. Molta gente non ha provato la vergogna o il pudore di chiedere aiuto perché era palese, pacifico e riconosciuto a tutti il diritto al bisogno al tempo del Coronavirus." [int.11]

"L'emporio che per noi è stato un qualcosa da cui prendere spunto, ed esempio per andare sempre a fronteggiare la dignità delle persone perché un semplice pacco freddo e dato velocemente, caricato in una macchina, a dire ad una persona ti do un appuntamento, scegli il prodotto, questo è stato il cambiamento nella gestione. A questo sono stati affiancati il servizio di supporto psicologico per le persone perché ovviamente sappiamo benissimo che questa pandemia ha amplificato tutte le situazioni che magari erano già presenti nei contesti familiari [...] La gente ha iniziato ad intuire che poteva cercare altro [nell'emporio] e che in quel periodo aveva bisogno anche di altro: dubbi sulla fede, dubbi sulle relazioni familiari e quindi c'era questo atteggiamento di ascolto." [int. 6]

La capacità di Caritas di offrire supporto alle persone in condizioni di disagio, nel periodo di chiusura forzata da marzo a maggio 2020, si è manifestata attraverso una pluralità di interventi. Fin dall'inizio, come abbiamo visto nella parte iniziale di questo capitolo del report, ci si è attivati per continuare a fornire i beni e il contributo necessari affinché l'emergenza sanitaria non si trasformasse in emergenza sociale.

I direttori e le persone che offrono la loro attività di volontariato sono riusciti a cogliere i segnali che qualcosa stava cambiando in maniera radicale il tessuto sociale dei terri-

tori ed hanno rimodulato le attività per offrire un supporto adeguato e anche per migliorare il lavoro interno a Caritas e per darsi un’organizzazione interna che fosse funzionale ai cambiamenti in atto.

2. LE NUOVE POVERTÀ

Dopo i primi giorni in cui la chiusura forzata limitava in maniera consistente gli spostamenti delle persone verso i centri d'ascolto, le mense o i centri di distribuzione viveri, la riorganizzazione dei servizi, come abbiamo visto ampiamente nei paragrafi precedenti, ha consentito di poter offrire il supporto adeguato alle richieste di aiuto, rispettando le norme di sicurezza.

La reazione delle persone che normalmente si rivolgevano a Caritas per chiedere aiuto, dopo un primo momento di preoccupazione per un'eventuale mancanza di supporto, è stata di fiducia nei confronti dell'operato Caritas; le famiglie erano rassicurate anche dal fatto che presto sarebbero arrivati gli aiuti economici da parte del governo:

"Anche da parte delle persone c'era, come dire... la sorpresa di essere aiutati nonostante tutto. Nel senso che veniva verso la paura il fatto di dire 'che cosa succederà... che sarà...' come se noi avessimo le risposte alle loro paure. Dall'altra c'era la gratitudine di dire 'grazie per esserci lo stesso, grazie perché possiamo venire qua ad avere qualcosa.'" [int. 16]

"Le persone capivano che ci stavamo muovendo per cercare di aiutarle, quindi su questo loro sono rimaste sempre rispettose anche dei tempi, quando ti chiedevano qualcosa lo facevano sempre con molta educazione perché sapevano che tu ti stavi muovendo con numeri diversi e con più difficoltà e anche loro sono rimasti sempre rispettosi del servizio che noi fornivamo." [int. 5]

"Le persone che venivano sempre hanno capito, hanno compreso lo stato di emergenza, si sono adeguate al tipo

di servizio che avevamo cercato di organizzare perché noi pure abbiamo preso le temperature ogni tanto, per essere più sicuri. Ci siamo messi i guanti, a volte. C'è stato questo adeguamento da parte degli assistiti." [int. 10]

"Nella seconda metà di aprile, dopo che c'è stata anche l'erogazione dei buoni da parte del comune, è iniziato un pochettino a rasserenarsi. Quindi chi effettivamente non ne aveva bisogno o aveva altre vie, e così via, ha iniziato a non venire più e con quelli che continuavano a venire si poteva anche intavolare un discorso anche un po' più ampio e cercare di capire se le ragioni del loro bisogno erano legate al virus o c'erano altre cause e così via." [int. 2]

Il rammarico dei volontari prendeva il sopravvento quando si accorgevano che alcune persone che erano state aiutate in passato e che, grazie agli interventi di Caritas, erano riuscite a trovare la propria indipendenza, sono ritornate a chiedere aiuto perché il periodo di emergenza le ha fatte ricadere in una situazione di grave bisogno. Toccante la storia di un ragazzo che grazie all'aiuto di Caritas era riuscito a trovare lavoro e a metter su famiglia, ma che a causa della pandemia è ritornato in Caritas a chiedere aiuto:

"C'è stato un ragazzo in particolare che conoscevamo perché aveva perso la mamma, li avevamo seguiti un periodo. Lui poi era riuscito ad avere la licenza come venditore ambulante e ad entrare a fatica ma con merito nei circuiti nella vendita del fiore davanti ai cimiteri. [...] Ha cominciato ad ingranare, faceva il suo giro dalle 4 di mattina, prendeva i suoi fiori, partiva e la sera si ritirava a casa ed era nata da pochissimo la figliuola, quindi abbiamo conosciuto questa nuova famiglia che con sforzo e merito aveva i suoi ritmi, si era resa indipendente e non ci chiedevano più nulla proprio. Questo, da un giorno all'altro, però con il blocco di tutte le attività non aveva fatto in tempo a festeggiare la nascita della bambina che ha dovuto chiederci aiuto su tutto: dai pannolini, agli omogeneizzati, a tutto. [...] Quindi, da un lato un senso anche così di sfiducia, a tratti anche disperazione, perché insomma non è bello rivedere certe persone, certe situazioni." [int. 11]

A far capire che la situazione stava peggiorando era il cambiamento della tipologia di persone che con il passare dei giorni si rivolgeva a Caritas. Dopo il primo periodo di assestamento rispetto alla riorganizzazione dei servizi, i volontari e i direttori notavano che tra le persone che chiedevano aiuto c'erano delle categorie che potremmo definire “insospettabili”: nel senso che erano uomini o donne che prima dell'emergenza mai avrebbero pensato di dover fare ricorso a Caritas per poter mangiare o pagare le utenze della propria casa. La riduzione degli orari di lavoro, la perdita del lavoro per la chiusura delle attività commerciali e di ristorazione, la perdita del lavoro di ampia fascia della popolazione impiegata nel circuito del lavoro nero come le badanti o i braccianti, hanno provocato un notevole aumento di richieste di supporto:

“C'erano persone che lavoravano fino a prima del lockdown: operai, carpentieri, artigiani. Soprattutto loro. E poi diversi negozianti delle categorie che hanno dovuto chiudere subito e per le quali non si sapeva se fossero mai più riusciti ad aprire, quindi c'è anche questa angoscia, e qualche professionista.” [int. 1]

“Le caratteristiche: ragazzi giovani, categorie che non avevamo mai visto. Ad esempio, da noi si vive di pesca e la pesca rende tanto, i pescatori non si sono mai rivolti ai nostri centri di ascolto, in quel periodo c'erano tanti pescatori perché la pesca era bloccata. Attività commerciali, come ho detto. Invece per quanto riguarda le telefonate: anziani, tanti anziani. Ma anche tanta gente che magari... molti telefonavano perché soffrivano di questo stato di non poter uscire. Tanti ci telefonavano per uno sfogo, per parlare, un supporto psicologico che è stato dato anche a queste persone.” [int. 8]

“Le richieste erano molte [...]. Le richieste soprattutto di persone che non si sono mai rivolte alla Caritas, di persone che avevano un lavoro, parlo anche di professori, di persone che non hanno mai bussato alla porta della Caritas, che non potevano pagare gli affitti di casa, le utenze di casa, abbiamo iniziato con dei progetti a pensare a

queste persone: quindi pagare gli affitti di casa a queste persone, pagare le utenze, bollette e tutto il resto, ma soprattutto anche i progetti per i bambini, i prodotti per l'infanzia, che non è indifferente, perché, comunque sia, tante mamme che noi assistiamo hanno bambini piccoli.” [int. 9]

“Abbiamo chiaramente notato un numero maggiore di persone rispetto a quelle che erano prima proprio perché, purtroppo, per questa emergenza molti erano fermi con il lavoro, attività chiuse, quindi tante persone che prima non vedevamo o che, addirittura, quando potevano ci davano anche una mano, sono stati loro i primi a capire che cosa vuol dire purtroppo essere dall'altra parte. E questo in qualche modo mi piace chiamarla come quella coscienza di anima che è proprio nel momento di difficoltà che ti fa comprendere quando poi ci sia bisogno dell'aiuto e della collaborazione di tutti, proprio perché questo è il motivo per cui in qualche modo abbiamo non notato questo tipo di situazione, insomma. [int. 12]

“Durante l'emergenza è arrivato di tutto. Come ho detto, soprattutto chi lavorando in nero o venditori ambulanti, ad esempio, o i camerieri dal giorno dopo non avevano più l'entrata e non potevano utilizzare nessun ammortizzatore sociale perché, non lavorando con contratto, non potevano avere la cassa integrazione e così via. [...] Abbiamo diverse badanti magari divorziate che a causa anche dei decessi, ma soprattutto dal fatto che, rimanendo senza lavoro o non avendo tanti soldi, le famiglie con gli anziani preferiscono farsi loro assistenza e non invece usufruire della disponibilità di queste persone.” [int. 2]

“Le caratteristiche erano di persone che ieri lavoravano e oggi non lavorano più. Quindi avevano difficoltà pure per il semplice latte, pelato, biscotti. Quindi vedere un papà di famiglia che ieri faceva magari il cameriere e che oggi non faceva più nulla e quello che aveva doveva metterlo sul mutuo, sulla bolletta... arrivavano veramente disperati. Per fortuna la maggior parte delle persone arrivava tramite parenti, amici che sapevano, ti mandavano il telefono e tu ci andavi, chiamavi e questo ci ha permesso di raggiungerli, altrimenti non avremmo mai saputo niente di queste persone.” [int. 5]

L'incontro con persone che mai prima si erano rivolte in Caritas ha dato l'opportunità di notare un fenomeno che gli intervistati hanno definito paradossale: nella loro esperienza, durante quei giorni di pandemia, si sono resi conto che le persone che vivevano una condizione di povertà cronica sapevano mettere in atto adeguati meccanismi di sopravvivenza alla situazione di difficoltà e quindi non sono stati penalizzati in maniera eccessiva dalla pandemia; coloro che invece per la prima volta facevano esperienza di condizioni di disagio erano profondamente segnate, spaventate e disorientate dalla situazione di emergenza che si era venuta a creare. Motivo per cui proprio per queste persone si sono ritenuti necessari degli interventi di maggiore supporto e accompagnamento psicologico.

"Diciamo che i 'vecchi poveri' non sono rimasti più di tanto travolti dalla pandemia perché la loro richiesta di aiuto più o meno era sempre attestata su certi livelli. Quindi sono state proprio le nuove richieste che ci hanno gettato nello sconforto perché abbiamo visto veramente tanta gente, anche famiglie giovani che erano da poco partiti con tanti progetti, figli appena nati." [int. 1]

"Quelli che avevano già rapporti con noi sapevano già come si fa. [...] I nostri utenti, ospiti abituali, sapendo come si fa ed essendo abituati a vivere una situazione di difficoltà, sono quelli che hanno superato meglio la crisi per una abitudine a determinati percorsi. [...] Invece i nuovi, chiamiamoli nuovi, aggiungevano alla situazione di emergenza una paura profonda. Cioè, chi non è mai stato in quella situazione non sa come uscirne e l'ansia diventa il sentimento preponderante e questo ci creava anche difficoltà nell'aiutarli. [...] La mazzata grossa, durante la pandemia, l'hanno avuta quelli che lavorano in nero, quelli che lavorano alla giornata che non hanno mai avuto problemi economici perché lavorano alla giornata." [int. 3]

"Le persone che venivano solitamente sapevano che potevano fare riferimento a queste risorse che già erano presenti. Tieni conto però che i nostri utenti abituali ave-

vano già queste ‘antenne’, che avevano percepito queste risorse del governo, sono bravi sotto questo punto di vista, almeno sul nostro territorio, intercettano subito, sanno subito dove andare a ricorrere e lo hanno fatto immediatamente, per cui senza problemi sono andati lì dove era possibile reperire queste risorse.” [int. 14]

“Chi è abituato a ricevere il cosiddetto pacco alimentare dalle Caritas parrocchiali, è abituato a ricevere un certo tipo di intervento standard e di assistenza e sa che non riceverà mai, o quasi mai, cibo fresco come carne, verdura e si adeguano. Cioè sono persone che sanno che l’intervento delle parrocchie e della Caritas è quello. Dall’altro canto, avevamo decine di richieste di intervento di persone che fino ad una settimana prima facevano una vita normale e con bambini piccoli e con situazioni anche di necessità diverse. Quindi la preoccupazione era anche quella di garantire a queste persone un minimo di continuità di stile di vita.” [int.1]

Sembrerebbe emergere un quadro in cui l’emergenza sanitaria che ha piegato il nostro paese avrebbe generato una “nuova povertà” fatta di soggetti che, pur svolgendo lavori occasionali o precari, prima della chiusura forzata vivevano dignitosamente. Tra le persone che si sono affacciate al mondo Caritas ci sono stati piccoli commercianti, lavoratori autonomi, venditori ambulanti o camerieri, a cui i volontari e i direttori Caritas mai avrebbero pensato di dover offrire supporto materiale (e psicologico). Questi “nuovi poveri” sembrerebbero aver patito in misura maggiore il disagio causato dalla pandemia rispetto agli assistiti storici delle Caritas, già socializzati a questo tipo di sostegno.

3. IL RAPPORTO CON LA COMUNITÀ E LE ISTITUZIONI

Fin dall'inizio della pandemia, in quasi tutte le realtà territoriali, la risposta della comunità è stata positiva. Si è capito da subito che l'unico modo per reagire in maniera adeguata consisteva nel mettere insieme le energie e collaborare, sia per reperire gli aiuti materiali sia per organizzare la distribuzione dei viveri e dei beni di prima necessità. È stata una collaborazione del tutto spontanea che ha visto la partecipazione di persone che in quel periodo volevano dimostrare la loro solidarietà verso chi viveva in condizioni difficili:

"Senza che io chiedessi sono venuti a darmi una mano tante associazioni che si sono organizzate, hanno raccolto in termini o alimentari o di mascherina, all'epoca si costruivano le mascherine a livello industriale, quanto fabbriche o persone, anche, che mi portavano queste mascherine e si sono arrangiati a fare anche questo tipo di lavori verso singoli o famiglie o nuclei familiari che si sono resi disponibili." [int. 15]

"La comunità è stata molto generosa. Le comunità hanno percepito in maniera forte questo senso di bisogno e lo hanno tradotto nella dimensione più ordinaria possibile che è quella di portare degli alimenti lì dove serviva o dove si chiedeva di portarli. È stato bello questo coinvolgimento della comunità e contemporaneamente anche di altre realtà e associazioni che si sono fatte vicine e hanno mostrato anche molta disponibilità magari nel raccogliere queste derrate alimentari e nello smistarle." [int. 12]

"Abbiamo cercato di allargare un po' la rete degli aiuti, prima di tutto. Gli enti privati hanno dato una mano. Ci

hanno fornito parecchio materiale, abbiamo messo dei cesti fraternità... però abbiamo cercato di aumentare un po' la sensibilità... abbiamo continuato a divulgare questo stato di bisogno. C'è stata una bella reazione della gente a questo tipo di chiamata che abbiamo fatto come Caritas ma anche il comune si è dato da fare con il bonus che ha avuto a disposizione dallo stato, e così via. È sorta una gara di solidarietà, ecco, e quindi abbiamo potuto dare parecchio, insomma, alle persone." [int. 10]

"Molti commercianti del settore alimentare sono stati coinvolti nel mettere a disposizione il cibo per le famiglie che erano ancora più in difficoltà, il settore alimentare diciamo non è che abbia avuto tutta questa grande crisi. [...] Quindi ci sono state molte raccolte di cibo nelle città, molte condivisioni di esperienza, molti commercianti hanno detto 'il mio lo metto a disposizione volentieri'. Secondo noi il virus ha messo a dura prova diciamo le relazioni, però ci sono state molte testimonianze di solidarietà tra le persone. [...] La Caritas è stata subissata da telefonate di gente che voleva fare, che voleva donare, che voleva aiutare." [int.11]

L'aiuto della comunità non è stato utile solo per reperire il materiale di cui c'era bisogno, ma anche per individuare e supportare tutte quelle situazioni di povertà e di disagio che si erano venute a creare, ma che rimanevano celate da un senso di vergogna nel chiedere aiuto, solo la sensibilità di chi è riuscito ad intercettarle ha potuto limitare i danni del momento:

"Si sono messi in prima linea tutti, anche i negozianti [...] Ogni supermercato, ogni negozio aveva questa raccolta e in più la Caritas in parrocchia con la raccolta del Condividiamo è stata totale da parte del coinvolgimento della comunità. E poi da parte di persone che si sono volute mettere in maniera personale a disposizione, come dicevo, questi gruppi di papà che si sono organizzati, il lunedì ti chiamavano: 'che ti manca per domani?' e questo era bellissimo e quindi loro sui gruppi della scuola giravano quel periodo, c'è stata davvero una grande solidarietà." [int. 5]

"La comunità è stata attenta e devo dire che ci sono state addirittura delle situazioni in cui sono state segnalate, immagino dal vicino di casa che segnala perché sa che ha necessità e sa anche che non chiederebbe mai e magari dice 'guardate cercate voi un approccio, provate a capire perché so che li stanno vivendo in difficoltà', questa cosa anche è successa. Di una partecipazione anche qui attenta alle persone, attenta alla dignità in cui si è scelto di rivolgersi alla Caritas, non per sé ma per altri di cui si sapeva rimanendo nell'anonimato, rimanendo in secondo piano... e poi è innegabile anche un supporto proprio materiale, tante donazioni di cibo, di soldi, di panni." [int. 6]

La generosità delle persone, in alcuni casi ha generato anche un senso di stupore e ha fatto percepire quanto Caritas abbia trovato una rinnovata fiducia nelle persone presenti sul territorio:

"La comunità ecclesiale, mi riferisco ai gruppi come l'Azione Cattolica e alcuni giovani, ha dato un grosso contributo in quel periodo. Questa è stata un po' la risposta concreta. C'è stato inoltre il coinvolgimento di volontari nuovi. Se penso invece alla comunità civile faccio riferimento soprattutto alle donazioni ricevute. [...] In Caritas sono giunte in quel periodo, numerose donazioni materiali e in denaro. [...] Si sono rivolti a noi anche associazioni laiche, fuori dunque dal mondo ecclesiale. [...] Questa generosità registrata, sia all'interno del mondo ecclesiale sia fuori, è stata di supporto. Cittadini, associazioni con le quali avevamo delle relazioni per progetti che abbiamo avviato insieme in passato hanno offerto la propria collaborazione." [int. 13]

Non sono mancati episodi di solidarietà e collaborazione anche da parte di chi aveva bisogno; nonostante le condizioni di difficoltà, ci sono state persone che hanno dato la loro disponibilità a offrire quel che potevano, come ad esempio cucire le mascherine da donare in Caritas:

"Ci è capitato di una famiglia mista, la moglie polacca e il marito africano con dei bambini, per caso li abbiamo scoperti, li abbiamo sostenuti per la distribuzione di alimenti

ma anche per pagamento di affitto e via. Questa persona, nonostante tutta la povertà, ha cucito lei stessa a mano delle mascherine per noi e per i ragazzi nei ghetti, ha detto 'io non posso fare niente, non ho nulla, però ricevo da voi e il mio modo per ringraziarvi è questo'. Quindi è stata una cosa bellissima." [int. 9]

Vale la pena sottolineare che in alcuni casi, ad una prima risposta positiva della comunità, dopo qualche tempo è seguito un affievolirsi degli aiuti: si è, cioè, verificata una sorta di stanchezza della solidarietà che ha indebolito i supporti esterni:

"All'inizio c'era davvero una grande quantità di iniziative, di tutti i tipi, dai buoni pasto, ai supermercati, alla colletta economica, alla colletta alimentare... allestiti in ogni supermercato del paese i cesti della carità sempre pieni e stracolmi... ancora oggi ci sono, ma quando vai a vedere quei cesti, vedi che l'attenzione è andata un po' a limitarsi, insomma..." [int. 16]

"La cosa sulla quale dobbiamo riflettere è che sono arrivate in un momento di straordinaria necessità, di tensione sociale, tutta generata da questo Coronavirus quando poi dopo invece si torna troppo facilmente alla normalità e per normalità intendo anche agli egoismi di tutti i giorni, le povertà tornano ad essere appannaggio della Caritas, la gestione delle situazioni torna ad essere o degli assistenti sociali o delle Caritas e la comunità dimentica facilmente." [int. 11]

La collaborazione con le istituzioni è avvenuta a più livelli. In linea generale c'è stata una notevole condivisione nella distribuzione dei viveri messi a disposizione non solo da Caritas, ma anche da parte di altri soggetti presenti sui territori.

In alcuni casi la collaborazione è divenuta più stretta ed ha riguardato una vera e propria presa in carico di famiglie che vivevano particolari situazioni di disagio: si trattava di

persone che erano supportate dai servizi sociali, ma si recavano anche in Caritas a chiedere aiuto.

“È stato molto proficuo perché alcune persone loro [i servizi sociali] non le conoscevano per nulla mentre per altre abbiamo chiesto informazioni noi, perché poi, insomma, incominciavano a diventare importanti i numeri e avevo bisogno di avere la certezza che queste persone non se ne stavano approfittando. [...] Ad oggi ogni martedì fornisco una tabella con tutti gli assistiti e quello che hanno ricevuto, in modo che se vanno per chiedere la spesa, loro sanno che quelle persone hanno già chiesto alla Caritas e hanno avuto tutto, c’è scritto sugli elenchi anche quello che loro hanno avuto e quello che noi abbiamo dato.”
[int. 5]

“Il rapporto è stato più che quotidiano con tutti gli uffici, da quello della ragioneria per gli approvvigionamenti, a quello dei servizi sociali per la segnalazione, i rapporti sono stati costanti. Si è creata una vera e propria cabina di regia dove tutti partecipanti davano il proprio contributo dai vigili, in quanto dovevano scortarci per far pervenire gli alimenti a famiglie che magari vivevano in quarantena, alla protezione civile, all’ufficio dei servizi sociali che protocollava richieste continue e analizzava le domande di aiuto. È stato davvero l’arma vincente che nessuno si è sentito più importante in questa emergenza di aiuto ma tutti ci siamo messi a collaborare per un unico obiettivo.”
[int. 6]

“C’è stata un’ottima collaborazione con i servizi sociali del comune. [...] Ci sono state ottime collaborazioni tra parrocchie e servizi sociali. In alcune parrocchie, per esempio, i ragazzi del servizio civile hanno svolto un bel servizio, in altri posti la protezione civile. C’è stata questa collaborazione molto feconda tra le comunità, le parrocchie e anche la diocesi e quindi si è andato avanti così per settimane fino a quando poi abbiamo iniziato la seconda fase e piano piano abbiamo ripreso un minimo di ordinarietà. Queste collaborazioni naturalmente non si improvvisano. C’erano già dei rapporti precedenti. Abbiamo stipulato un protocollo con il comune per le residenze e quindi questi sono momenti in cui queste collaborazioni non nascono, ma si rafforzano.” [int. 13]

"Con le istituzioni c'è stato, soprattutto all'inizio, senso di collaborazione, cioè sono stati loro che hanno preso, ad esempio, la Caritas parrocchiale, cioè loro non sapevano come concretamente fare, cioè anche i fondi che loro mettevano a disposizione soprattutto quelli iniziali, hanno chiesto a noi come fare. Quindi c'è stato un costante, continuo confronto, collaborazione. Poi anche qui, essendo un paese nel quale la casa comunale e la parrocchia sono l'una di fronte all'altra, era facile anche in maniera molto semplice, naturale e spontanea confrontarsi con chi governa e, ovviamente, nel momento in cui sono iniziate le fasi un po' più strutturate, anche in termini di buoni a livello della regione del governo, ecc..." [int. 16]

In alcune realtà la collaborazione non è stata del tutto positiva, ci sono state situazioni in cui Caritas ha dovuto sopperire ad una mancanza di organizzazione o di risorse:

"Le istituzioni ci hanno ignorato a livello ufficiale mentre ad esempio il dirigente dei servizi sociali sa molto bene quello che noi facciamo. Anche quando hanno riattivato il COC diversi giorni fa hanno convocato, come è da statuto, forse, le associazioni di Protezione Civile e non le Caritas, anche se poi attraverso il P.I.S. il Pronto Intervento Sociale, ci chiedono di intervenire a 'favore di...' e così via." [int. 2]

"Le istituzioni sono state lente. Sono state proprio lente, se non i vari consiglieri di tutte le città che si muovevano con il loro orticello, per curare il loro elettorato. Quando hanno visto e capito che lo tsunami era più grosso di quello che potevano affrontare si sono collegati con tutti gli operatori: protezione civile, comuni, Caritas hanno fatto fronte comunque. Non ovunque ma nella maggior parte delle città questo è stato possibile." [int. 3]

"Devo dire la verità che abbiamo riscontrato non poche difficoltà. Proprio a livello organizzativo, per quanto ci fosse la buona volontà da parte di tutti di operare in una certa maniera, in realtà eravamo noi Caritas a sollecitare o risolvere determinate problematiche, parlo proprio a livello pratico, cioè, gli assistenti sociali, capitava purtroppo che, forse perché intasati dalle tantissime chiamate,

non riuscissero a far fronte alle continue richieste e quindi il sistema andava in tilt.” [int. 7]

“Il rapporto è stato un rapporto buono con l’ufficio dei servizi sociali, col comune come amministrazione non tanto buono, perché la Caritas diciamo è una struttura parrocchiale e anzi abbiamo anche dovuto subire delle pressioni perché non chiudesse la Caritas. C’è stato un aspetto un po’, non dico di ostilità, ma come se volesse avocare a sé il servizio mettendo in secondo piano il servizio della Caritas quando invece la Caritas già svolgeva il suo servizio da tempo, da anni, ed è stato anche molto determinante in tante situazioni per famiglie, persone senza dimora.” [int. 11]

In termini generali, i servizi caritativi sono riusciti a fronteggiare l’emergenza nonostante gli ostacoli, continuando a garantire la salute e la sicurezza sia delle persone che hanno usufruito dei servizi, sia degli operatori/volontari impegnati. Un dato confortante è stato il coinvolgimento della comunità e l’attivazione solidale che ha riguardato enti pubblici, enti privati o terzo settore, parrocchie, gruppi di volontariato, singoli, ma anche aziende e gruppi industriali.

4. LE PROSPETTIVE POSSIBILI

Quando abbiamo chiesto le possibili prospettive in vista dei mesi che ci aspettano, sia i direttori, sia i volontari hanno mostrato lungimiranza relativa agli interventi da mettere in atto, consapevoli che il periodo emergenziale non è concluso definitivamente e soprattutto che la situazione economica e sociale dei territori ha subito un trauma da cui si potrà uscire con molta fatica e probabilmente solo mettendo insieme le forze. Per contrastare le situazioni di difficoltà, Caritas sta cercando di attuare una programmazione di progetti e interventi che siano orientati in maniera specifica a ciò che l'emergenza sanitaria ha provocato:

"Ci stiamo preparando intanto mettendo di nuovo in piedi il 'Condividiamo', raccogliendo le forze ma anche in termini di visibilità questa cosa ci interessa. Una delle difficoltà che abbiamo avuto era quella di andare a trovare le famiglie che realmente avevano bisogni nascosti, perché si trovavano per la prima volta in questa situazione, quindi si sono chiuse in se stesse, è stata una sorta di depressione vera e propria di alcuni nuclei familiari e non abbiamo potuto incontrarli se non attraverso l'aiuto di alcuni amici, parenti e qualcuno che sapeva, anche i servizi sociali." [int. 5]

"Ci stiamo preparando, l'idea di fondo sarà quella che proveremo a non spersonalizzare il servizio, quindi a non renderlo di massa ma continuare a fare un lavoro individuale, un'attenzione individuale. Questo perché possiamo sempre recuperare in dignità, cioè è necessario che chi ha bisogno, chi vive in una situazione di necessità, non si senta nel chiedere o violato o diminuito nella sua dignità. [...] Però penso che sia questo, stiamo continuando in questo modo, continuare questa esperienza rafforzando

solo la questione della dignità e del servizio individuale ad ogni persona che chiede.” [int. 6]

Certamente l’esperienza ha insegnato come reagire alla possibilità di una nuova ondata emergenziale:

“Ora siamo un po’ più esperti. Siamo un po’ più sereni rispetto a marzo. Stiamo guardinghi, stiamo vedendo come si evolve la situazione. La scorsa settimana ho mandato un sms a tutti i volontari che abitualmente vengono in Caritas dicendo loro di sentirsi liberi di venire o meno. Da parte di tutti c’è stata una risposta positiva. Vogliono esserci perché si sentono sicuri che non c’è alcun contatto diretto con gli utenti. C’è chi collabora in cucina, chi negli uffici. Chi di fatto ha il contatto diretto con gli utenti sono i pochi volontari che si occupano dello sportello dell’ascolto. Fino a poco tempo fa gli ascolti venivano effettuati all’esterno.” [int. 13]

Emerge, per il futuro, l’ipotesi di mettere in campo iniziative concrete e individuali orientate a ridurre il più possibile le distanze tra “i nuovi poveri” e l’organismo pastorale. L’obiettivo è di poter raggiungere in maniera diretta le famiglie che hanno dei bisogni “nascosti”, che a causa della pandemia hanno vissuto per la prima volta una situazione di disagio e che non riescono a raggiungere Caritas se non attraverso l’aiuto dei conoscenti o dei servizi sociali. In tal senso, si rivela cruciale l’interazione e il dialogo tra volontari lungimiranti, da un lato, e soggetti affetti dall’imbarazzo di richiedere assistenza, dall’altro.

5. L'EMERGENZA COME OCCASIONE DI RIFLESSIVITÀ

Nell'ultima parte dell'intervista si chiedeva agli intervistati di fare un bilancio su ciò che di negativo o di positivo ha lasciato quel periodo iniziale della pandemia. È stato chiesto, in altre parole, di riflettere su ciò che quel periodo emergenziale ha lasciato e quali insegnamenti se ne possono trarre.

I direttori e i volontari si sono fermati a riflettere con uno sguardo che forse possiamo definire *a mente fredda* su quanto è accaduto durante la fase emergenziale. Il fermarsi a ricordare quanto era stato fatto e come avevano affrontato l'emergenza, li ha portati a riflettere sul proprio operato, sul rapporto con l'esterno e soprattutto sull'organizzazione interna e sull'identità di Caritas.

Certamente gli elementi positivi che sono emersi hanno riguardato la capacità di sensibilizzare le persone su quanto Caritas riesca a mettere in campo e su quanto sia stata un punto di riferimento fondamentale per tutte le comunità. Solidarietà, collaborazione, vicinanza, condivisione, comunicazione, senso di appartenenza hanno caratterizzato in positivo il periodo emergenziale:

"La generosità da parte di tanti e il sentirsi comunità, la condivisione tutti aspetti positivi... nel mettersi l'uno con gli altri e sia a disposizione sia a dare quello che si aveva, da una parte, dall'altra che ciò che è il marcio, ciò che è il cattivo che sta dentro il cuore dell'uomo non basta, non è sufficiente una pandemia a cancellarlo per cui se uno è cattivo dentro, nel senso di approfittatore... lo rimane, lo rimane più o meno sempre." [int. 15]

"Non è mancata la solidarietà delle persone, sono stati veramente solidali. Noi abbiamo lasciato diversi input ma sono stati tutti presi e rilanciati anche dal singolo cittadino non volontario, qualsiasi laico, la gente è stata generosa." [int. 3]

"Cosa non è mancato: la solidarietà, forse. Il non sentirsi soli, avevamo le istituzioni da una parte e il paese dall'altra e quindi vedere proprio i negozianti che ti chiedevano e noi rimanevamo comunque sempre a chiedere quello che ci serviva anche se lo facevamo all'ultimo momento." [int. 5]

"Il senso di appartenenza... questo non è assolutamente mancato. Ci sentivamo tutti parte della stessa grande famiglia, accomunati dagli stessi valori e dallo stesso obiettivo e stesso spirito perché non abbiamo mai abbassato i "toni", il livello, nel senso che eravamo sempre dinamici, sempre attivi e questa cosa ci ha sorpreso non poco perché veramente a ripensarci avevano dei ritmi assurdi, anche 12 ore di seguito senza considerare i volontari che dovevano fare i giri della città per consegnare anche 20 pacchi alla volta. Quindi è stato veramente estenuante, però lo spirito che si respirava a me manca adesso, in realtà, nel senso che quel clima era bello, era bellissimo, penso sia stato qualcosa di irreperibile, per quanto mi riguarda. Decisamente." [int. 7]

"C'è stato l'aiuto di tanti, l'abbiamo detto. La solidarietà per quello che ci è stato possibile, abbiamo ricevuto da tutti. L'ha detto benissimo anche Angela, ci hanno sostenuto in questo difficile momento. La cittadinanza, in quel periodo lì, è stata quella che poteva. Non è mancata la forza. Abbiamo avuto la forza di reagire. C'era quel telefono che era bollente. Tante volte quando si pensa a quei momenti là non ci si crede che siamo riusciti a fare tanto e di cercare di farlo al meglio, certo che poi gli altri... se è stato fatto tutto nel migliore dei modi. Però noi abbiamo fatto il meglio di noi." [int. 8]

"Quello che non è mancato è lo spirito Caritas, di sempre. Quello di stare a fianco a chi ha più bisogno. Questo non è mancato e non mancherà mai perché è proprio il nostro spirito." [int. 9]

Il senso di appartenenza è stato rafforzato nel sentire la collaborazione e la vicinanza dei vescovi e della rete Caritas che a livello regionale e nazionale è stata percepita come un importante supporto:

“Non è che non è mancato sia l'intervento di Caritas italiana, sia l'intervento della Chiesa, anche della chiesa diocesana. Forse qualcosa in più, avremmo voluto, però non è che non è mancato il supporto. L'emergenza ha lasciato... di negativo, l'idea, comunque la percezione di non essere pronti ad affrontare le emergenze, di doversi adattare in qualche modo. Di positivo, invece, il fatto di esserci riusciti nonostante tutto, nonostante non avere le strutture, non avere un'organizzazione perfetta; la cosa positiva che io ricordo con piacere è il fatto che per attivare delle azioni si muovevano un sacco di persone, si muoveva una comunità vera, cioè intera.” [int. 16]

“La nostra diocesi è sempre stata vicina, sempre stata attenta, sempre presente anzi rispondeva lei prima ai bisogni rispetto a magari il fatto di presentarli noi stessi, ancor prima che il problema si presentasse già la diocesi, la Caritas nostra diocesana, ha risposto in maniera attenta. Di positivo tutto quello che abbiamo detto: si è creata una rete a livello diocesano che prima non c'era, ma era un po' più assopita, adesso invece si percepisce uno spirito collaborativo che prima non c'era, secondo me, questo è il mio parere personale.” [int. 7]

“Secondo me la differenza tra noi e tanti altri è stata che abbiamo potuto contare sui vari livelli, del prima e del dopo. Cioè, dal livello regionale e il livello diocesano, a Caritas italiana. Nel giro di poco certi aiuti, certe presenze si sono sentite, anche tra di noi diciamo, tra i vari direttori, delegazioni che in un modo o nell'altro si vedeva, si sentiva e si confrontava, i vari colleghi. Io penso che questa dimensione sia stata importante averla, abbia fatto la differenza. E non è mai venuta meno la possibilità di alzare il telefono e chiedere ad un livello anziché un altro per le vie brevi “che cosa facciamo?”. Questo è stato un nostro punto di forza perché senza di questo sarebbe stato ancora più drammatico, secondo me, ancora più difficile. Non è mancata la capacità in tempo reale di con-

frontarci, di stare insieme, di fare delle valutazioni che fossero condivise. Questo non è mai mancato, nel periodo dell'emergenza." [int. 11]

Dalle parole degli intervistati emerge quanto l'essere in grado di gestire l'emergenza ed il coinvolgimento delle persone che hanno offerto il loro tempo ed energie in Caritas ha permesso di acquisire una nuova consapevolezza sulla funzione che Caritas svolge nei singoli territori:

"L'insegnamento è stata la conferma che siamo in grado di rispondere in maniera intelligente e veloce all'emergenza e che per noi l'emergenza ha un inizio e una fine. Nel momento in cui cominciamo ad operare stiamo operando in prospettiva della fine dell'emergenza. Perché è la normalità poi che ti dice se hai superato l'emergenza." [int. 1]

"Di positivo ha lasciato la sensazione netta di saper organizzarsi, di sapere che si possono fare delle cose importanti se si attivano i processi giusti, se si valorizzano le risorse, se non ci si isola e non si pensa di essere i depositari delle ricette, di come si fa l'assistente sociale, la carità. Il confronto è stato serrato nei vari livelli, questo ci ha aiutato tanto. Per cui di buono ha lasciato questa percezione netta che si azzeccano le scelte e si danno risposte giuste, si può fare, bisogna farlo bene, bisogna organizzarsi anche nell'emergenza e quindi non disegnare l'apporto di nessuno, se si ha il punto di vista, il contributo, la riflessione, la forza fisica, la forza morale. Questo è fondamentale." [int. 11]

"Penso alle potenzialità che abbiamo come Chiesa. Penso alla fantasia di alcune comunità, questa cosa mi ha un po' stupito. La crisi ha fatto uscire fuori delle potenzialità nascoste che non pensavo che ci fossero." [int. 13]

"Durante il lockdown i ragazzi del servizio civile di altri enti non hanno più potuto fare servizio civile e cinque ragazzi hanno chiesto alla Caritas di poter venire da noi per fare servizio civile e io ho detto 'sì, figurati' 5 giovani, 5 laureati e laureandi, mi faceva piacere, visto che i progetti della Caritas non vengono mai finanziati e quando è finito questo tempo di emergenza il 15 ... potevano rientrare

a fare servizio presso le loro sedi tutti quanti sono tornati nelle loro sedi ma due di questi ragazzi e ragazze hanno chiesto di poter fare un turno settimanale da noi. Cioè nonostante facciano il loro servizio civile altrove." [int. 2]

"Abbiamo gruppi di ragazzi, soprattutto i maschietti universitari, che in quel periodo stavano a casa e quindi si sono trovati ad organizzare pacchi, a portarli, quindi anche un discorso fisico. Di ragazze universitarie che adesso si occupano della distribuzione in toto di quelli che sono i vestiti chiamando le persone quando arriva qualcosa che riguarda loro, riguarda la taglia, al vestito, conoscendo anche per persona e quindi ha dato la possibilità di far conoscere Caritas a tutte le associazioni magari in un paese dove ci sono le associazioni, più di una trentina, Caritas ha fatto da coordinamento in quel periodo di tutte le forze anche se le altre associazioni erano chiuse e non potevano fare attività si sono sentite coinvolte anche con una semplice chiamata per dire come stavamo, se avevamo bisogno e noi che dicevamo guarda ci serve una mano per portare il pacco e magari non c'era necessità. Per volerli coinvolgere e metterli in uno spazio e un po' di tempo a disposizione per loro è stato importante. Quindi ha lasciato questa bella rete di coordinazione e da parte dei ragazzi, adulti, noi abbiamo un 80 di volontari prima erano 20, per dire." [int. 5]

In alcuni territori non sono mancate le note dolenti riferite proprio alla mancanza di una struttura e organizzazione adeguata ad affrontare l'emergenza e alla carenza di collaborazione interna al circuito Caritas e diocesano. Sono dinamiche che hanno fatto emergere la consapevolezza che ci sono situazioni in cui volontari e sacerdoti non hanno sempre una spinta a collaborare e a mettersi in gioco; per questi motivi si è palesata la necessità di percorsi formativi che possano consolidare la presa di coscienza dell'identità e della missione di Caritas:

"Il nostro vescovo è stato veramente un riferimento pastorale ma i preti son spariti. Fortuna avevano quelle diocesi che hanno il direttore sacerdote, operativo aggiungo. Questo è il nostro limite... al vescovo ho segnalato, noi siamo stati carenti dal punto di vista pastorale. Solo il ve-

scovo per fortuna ha lanciato un messaggio... abbiamo fatto la pastorale dei fatti ma non sufficiente." [int. 3]

"Noi come Chiesa abbiamo la fortuna di avere una rete capillare a livello diocesano. Ogni diocesi ha un determinato numero di parrocchie nei singoli contesti comunali, che sono dei presidi nei territori. [...] alcune di queste parrocchie e comunità sono mancate. Ci sono stati dei territori in cui le parrocchie sono state completamente assenti, che non hanno risposto nemmeno al questionario. Solo 20 su 34 parrocchie hanno risposto." [int. 13]

"Diverse realtà parrocchiali non hanno compreso cosa stavano vivendo. È come se si fossero congelate e ora stanno uscendo dall'ibernazione o si stanno congelando da capo e questo a malincuore perché io più volte in questi mesi ho insistito su quella che è l'immagine classica forse della Caritas, antenne sul territorio, ma queste antenne erano completamente spente e quando provate a dire 'guardate che è forse questo il momento migliore per attivarsi come antenne' non è stata considerata la provocazione. All'interno di un condominio, bene o male dopo qualche giorno si capisce se un genitore non va più a lavorare, se quella famiglia inizia ad essere un pochettino in crisi. Neanche questo è funzionale. È stato colto e quindi questo dico a malincuore. Nel senso che fin quando andava tutto bene ci sentivamo animatori Caritas ma senza attivare quel circuito, quei processi, tutto quello che poteva servire per essere veramente tali. Quando ci siamo trovati nell'emergenza era meglio chiudere. Infatti, le realtà migliori sono state proprio quelle che hanno iniziato a fare un lavoro porta a porta e sono state ripagate quando si è tornate a celebrare messa." [int. 2]

"Non eravamo strutturati per affrontare una cosa del genere e questa è forse la mancanza più grossa: l'incapacità di rispondere adeguatamente perché privi di una struttura adeguata. Quello che non è mancato, ed è un po' quello che ha caratterizzato sia noi ma penso caratterizzi proprio questo territorio, è la voglia comunque nonostante il periodo difficile per tutti, quello che si diceva prima, di non tirarsi indietro, di rimboccarsi le maniche e di lavorare. Questo non è mancato da parte di nessuno." [int. 6]

L'urgenza di dare delle risposte immediate e di far fronte al periodo emergenziale ha fatto nascere l'esigenza di un confronto interno alle Caritas, confronto che non era riferito a cosa fare e quanto offrire alle persone, ma era riferito al come farlo per non rischiare di perdere il connotato pastorale di Caritas, non solo tra gli addetti ai lavori ma anche come messaggio verso la comunità:

"A volte, ci si sente soli nella Caritas. A volte ci si scoraggia perché magari il problema diventa un po' pesante per essere gestito continuamente, ogni settimana, ogni giorno a preparare gli alimenti, a provvedere all'approvvigionamento, al rifornimento, alla distribuzione, a fare le cose per bene. Quindi c'è questa solitudine a volte." [int. 10]

"Il rischio era grande, di mettere da parte un po' la questione pedagogica cristiana della Caritas. Però quello non è mancato, come non è mancata la vicinanza delle persone che devo dire ha fatto bene. È mancata la possibilità di coordinarsi personalmente, non è stato facile a volte prendere decisioni. Io personalmente 'sono diventato grande' durante la pandemia, dover prendere decisioni da solo certe volte." [int. 1]

Se c'è un aspetto che ho registrato e ho visto che è andato comunque maturando è che la presenza delle persone più fragili, che normalmente serviamo, è stato di aiuto anche alla Caritas stessa e alle diverse realtà e ai diversi servizi, non solo per reinventarsi ma anche per recuperare una certa organicità all'interno." [int. 12]

"Tutta la nostra diocesi, in virtù della pandemia ha iniziato questo cammino triennale e il primo anno è dedicato all'attenzione verso i poveri. Per cui tutte le comunità parrocchiali, adesso, e tutta la comunità diocesana sta approntando il nuovo anno pastorale rimodulandolo, mettendo al centro i poveri. Quella che è definita l'attenzione preferenziale verso i poveri. A questo punto non è solo un lavoro delle Caritas, ma è una rimodulazione che sta coinvolgendo tutta la diocesi." [int. 14]

Il racconto del periodo emergenziale ha permesso ai direttori e ai volontari di riflettere sugli elementi che ca-

ratterizzano l'attività di Caritas sui territori. Il rapporto di prossimità, il contatto con le persone sono stati fortemente minati dal distanziamento sociale; chi era in prima linea in quel periodo si è reso conto che il grande pericolo che si correva era quello di rimanere chiusi nella propria preoccupazione e nel dramma di non potercela fare. Ciò che rimane è la consapevolezza di aver fatto quello che si poteva fare e di averlo fatto al meglio rispetto alle risorse, umane e materiali a disposizione.

Quello che però è fondamentale sottolineare è che quanto è stato fatto è stato di vitale importanza per allentare la tensione sociale che in quei giorni rischiava di trascinare ampie fasce di persone nello sconforto e nella convinzione di rimanere in una condizione di difficoltà permanente.

Certamente dalle interviste emerge la necessità di cogliere ciò che è accaduto tra marzo e maggio del 2020 come un'opportunità per riflettere sulle potenzialità e i limiti di Caritas, non solo per essere pronti ad una eventuale ulteriore emergenza, ma soprattutto per ridefinire obiettivi e identità di Caritas sotto la spinta dei cambiamenti profondi che la pandemia ha provocato.

la meridiana, / a partire / dai vissuti, / dalle inquietudini, / dalle marginalità / un itinerario / di ricerca e / di incontro / possibile per tutti: / dall'identità alla relazione / dal potere / alla nonviolenza radicale.

...per continuare la lettura www.lameridiana.it

Novità, recensioni, pagine da leggere e scaricare, blog e forum attivi con gli autori, appuntamenti e presentazioni... a portata di click.

Le nostre collane

Partenze... per educare alla pace

Partenze... per l'adolescenza

P come gioco

Curata da Antonio Brusa e Arnaldo Cecchini

P come gioco... strumenti

P come gioco... pilastri

Prove... storie dall'adolescenza

Curata da Paola Scalari e Paola Sartori

Persone

Curata dallo IACP e diretta da Alberto Zucconi

Premesse... per il cambiamento sociale

Curata da Paola Scalari

Quaderni di Premesse

Curata da Paola Scalari

Per sport

Curata da CSI e UISP

Paginealtri... lungo i sentieri della differenza

Passaggi... al meridiano

Paceinsieme... alle radici dell'erba

Persuasioni

Curata da Goffredo Fofi

Passaggi di donne

Curata da Beatrice Monroy

Pubblica Etica

Curata da Rocco D'Ambrosio

Parimenti. Proprio perché cresco

Curata dal Centro Documentazione Handicap di Bologna
e Associazione Arca Comunità “l’arcobaleno”

I libri di accaParlante

Curata dal Centro Documentazione Handicap di Bologna

Il presente libro, “fotografando” l’attività delle Caritas diocesane e parrocchiali di tutto il territorio pugliese durante l’emergenza sanitaria da Covid-19, ha di fatto messo in luce le criticità del territorio causate o amplificate dalla pandemia, mostrando una Chiesa rispettosa del distanziamento fisico ma capace altresì di vicinanza sociale.

Il racconto del periodo emergenziale ha permesso ai direttori e ai volontari di riflettere sugli elementi che caratterizzano l’attività di Caritas sui territori. Dalle interviste raccolte emerge la necessità di cogliere ciò che è accaduto tra marzo e maggio del 2020 come un’opportunità per riflettere sulle potenzialità e i limiti di Caritas, non solo per essere pronti ad una eventuale ulteriore emergenza, ma soprattutto per ridefinire obiettivi e identità di Caritas sotto la spinta dei cambiamenti profondi che la pandemia ha provocato. La Chiesa della pandemia è stata paradossalmente una chiesa più missionaria di prima, capace di animare il territorio. Una chiesa che esce dall’idolatria dell’autoreferenzialità, consapevole del suo ruolo di protagonista nell’animazione e nella sussidiarietà, piuttosto che esperta dell’assistenza.

ISBN 978-88-6153-854-2

