



Direzione generale dell'immigrazione  
e delle politiche di integrazione  
AUTORITÀ DELEGATA

AUTORITÀ RESPONSABILE

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

## IMPACTFVG 2014-2020

Approfondimenti qualitativi – 03/2022

# EMERGENZA UCRAINA: UNA GUERRA SENZA TREGUA. LE RISPOSTE DELLE CARITAS DEL FRIULI VENEZIA GIULIA.

## Una ricerca qualitativa



Osservatorio Povertà e Risorse  
Caritas Diocesana di Concordia-Pordenone  
Gorizia, Trieste, Udine



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI TRIESTE



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI UDINE  
hic sunt futura

consorzio **vives**



## **PRESENTAZIONE**

*a cura del Coordinamento degli interventi in materia di immigrazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia*

Il Progetto con Capofila la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia “IMPACTFVGT 2014-2020” è stato finanziato nell’ambito della *call* del Ministero del Lavoro, Autorità Delegata FAMI, denominata “Avviso pubblico multi-azione n. 1/2018 per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020 – OS2 Integrazione/Migrazione legale - ON2 Integrazione - per il consolidamento dei Piani d’intervento regionali per l’integrazione dei cittadini di paesi terzi. IMPACT: Integrazione dei Migranti con Politiche e Azioni Coprogettate sul Territorio”.

Le azioni di progetto vengono realizzate in partenariato con le Università degli Studi della regione Friuli Venezia Giulia e con soggetti qualificati del Terzo settore.

In relazione all’azione di progetto “Servizi di informazione qualificata, attraverso canali regionali e territoriali di comunicazione” la Regione ha voluto dare impulso alle attività di indagine quantitativa e qualitativa del fenomeno migratorio, promuovendo la realizzazione dell’Osservatorio regionale Immigrazione in partenariato con I.R.E.S. FVG - Istituto di Ricerche Economiche e Sociali del Friuli Venezia Giulia Impresa Sociale, a sua volta capofila di un’Associazione temporanea di scopo con l’Associazione Centro Caritas dell’Arcidiocesi di Udine ODV e la Fondazione diocesana Caritas Trieste ONLUS.

Le attività di ricerca dell’Osservatorio si concretizzano nella pubblicazione di specifici report tematici e infografiche reperibili nella sezione “immigrazione” del portale web della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia<sup>1</sup>. Per tematiche di particolare rilevanza vengono realizzati specifici approfondimenti condotti con tecniche qualitative. Per tali approfondimenti il partenariato tra IRES e le Caritas Udine e Trieste si avvale della collaborazione dell’Osservatorio delle Povertà e delle Risorse di tutte e quattro le Caritas Diocesane del Friuli Venezia Giulia.

Il presente rapporto è stato completato a ottobre 2022.

---

<sup>1</sup> <http://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/cultura-sport/immigrazione/>

## INDICE

1. Premessa .....	4
2. Metodologia di ricerca.....	5
3. Il profilo dei profughi ucraini .....	5
4. L'accoglienza delle Caritas .....	8
5. I centri di ascolto .....	12
6. Il lavoro delle istituzioni: il rafforzamento delle reti .....	14
7. La situazione attuale.....	17

## 1. Premessa

*“La pace è un bene indivisibile: perché essa deve essere promossa a tutti i livelli nella nazione, nelle comunità locali, nelle famiglie, nel cuore dell’uomo”.*

*Mons. Giovanni Nervo, fondatore Caritas Italiana*

Nella notte del 24 febbraio, quando Putin ha dato ordine di invadere l’Ucraina a seguito del riconoscimento ufficiale delle repubbliche separatiste del Donbass, ovvero Donetsk e Lugansk, con la motivazione ufficiale di proteggere le popolazioni russe e russofone, il conflitto è esploso rapidamente e in modo cruento, tanto che dopo otto mesi non sembra trovare soluzione.

Il numero delle vittime civili, alla data di redazione del presente report, ammonta purtroppo ad oltre 12.000 persone di cui 1.000 sono bambini, “anche se le autorità ammettono di non poter dare stime effettive data la complessità della situazione”; i bombardamenti hanno colpito scuole, case, ospedali, ecc.

Secondo i dati ONU del 31 luglio 2022:

- oltre 15,7 milioni sono le persone che necessitano di assistenza umanitaria.
- oltre 6,6 milioni sono gli sfollati interni.
- oltre 10,3 milioni i rifugiati hanno attraversato il confine ucraino.
- oltre 4,2 milioni i rifugiati sono rientrati in Ucraina.

Secondo le stime Unicef ci sono 5,2 milioni di bambini in stato di difficoltà, di cui 3 milioni in Ucraina. Secondo le stime del Viminale le persone in fuga in Italia al 31 luglio erano 150.791, di cui 79.945 donne, 24.063 uomini e 46.783 minori.

Le diocesi sul territorio nazionale che hanno accolto ucraini in fuga sono 148. Il totale delle persone accolte dalla rete ecclesiale è 13.721, di cui 7.745 nelle Caritas.

In questo quadro, dopo pochi giorni dallo scoppio della guerra, il Friuli Venezia Giulia è stato investito dall’emergenza dei profughi in fuga. Dalla frontiera di Trieste i primi sfollati arrivavano con le loro auto, poi con i pullman organizzati da associazioni umanitarie, creando un transito continuo per alcune settimane.

Le quattro Caritas della Regione (Gorizia, Pordenone, Trieste, Udine) si sono subito attivate per affrontare l’emergenza, sia in termini di prima accoglienza delle persone in fuga, sia per la soddisfazione dei bisogni primari degli ucraini che decidevano di fermarsi in regione.

## 2. Metodologia di ricerca

La ricerca qualitativa ha avuto l'obiettivo generale di comprendere cosa è accaduto sul territorio del Friuli Venezia Giulia di fronte all'emergenza ucraina, con la finalità di:

- analizzare la percezione dell'emergenza dal punto di vista degli operatori;
- conoscere situazioni e storie di vita emblematiche di ucraini sul territorio;
- analizzare criticità e aspetti positivi dal punto di vista degli operatori sul territorio;
- fotografare le attività messe in campo dalle quattro Caritas diocesane della Regione Friuli Venezia Giulia;
- evidenziare la reazione di grande solidarietà rispetto alla guerra ucraina.

Come di consueto le Caritas si sono adoperate per l'emergenza agendo sostanzialmente sul fronte dell'accoglienza, della distribuzione di beni primari e dell'ascolto dei bisogni emersi da chi è arrivato sul territorio ma non era inserito nel sistema di accoglienza dei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria per richiedenti asilo), come previsto poi dalla normativa statale.

A tal fine sono stati realizzati 10 colloqui in profondità a:

- ⇒ operatori delle quattro Caritas diocesane sul territorio regionale (Gorizia, Pordenone, Trieste, Udine) che si sono occupati di accoglienza dei profughi ucraini;
- ⇒ referenti dei centri di ascolto diocesani che hanno accolto le richieste di aiuto da parte di chi è arrivato sul territorio ma non è entrato nel sistema di accoglienza;
- ⇒ referenti dei Servizi Comunali che hanno lavorato nel coordinamento di tavoli di lavoro e nella risposta ai profughi.

## 3. Il profilo dei profughi ucraini

I primi profughi arrivati alla frontiera hanno trovato ospitalità a casa di amici e parenti ucraini che vivevano già in Italia. Un caso tipico è quello delle badanti che hanno aperto le porte della loro casa a figli, amici e parenti con grande generosità.

La presenza degli ucraini in Regione è infatti piuttosto consistente e ormai "storica": dai dati Istat si rileva che nel 2021 erano 5.612 (4,9% di tutta la popolazione straniera), di questi 4.413 erano donne mentre 1.199 uomini. Si tratta infatti di migrazioni mirate allo svolgimento di lavori di assistenza familiare, in particolare si tratta di badanti. Rispetto alla distribuzione nelle province, si registra una presenza più significativa a Udine (2.917 persone), seguita da Pordenone (1.419), Trieste (826) e Gorizia (450).

Dopo qualche giorno, è cominciato il flusso di coloro i quali arrivavano con le loro auto ma si fermavano per poco tempo nelle strutture di accoglienza perché il Friuli Venezia Giulia era solo una tappa verso altre mete; frequentemente la destinazione finale era fissata in altri Paesi Europei (Spagna, Portogallo, Francia, ecc.). Dopo la prima settimana sono arrivate persone che avevano necessità di essere ospitate in emergenza.

Nella primissima ondata si trattava generalmente di persone che avevano una buona disponibilità economica, che nel loro Paese avevano un buon lavoro. A volte avevano i loro risparmi, con i quali provavano a cercare una sistemazione, e in alcuni casi continuavano a svolgere il loro lavoro in smart working. Così è accaduto per una famiglia composta da padre, madre e 2 figli. Il padre era ingegnere informatico e continuava a lavorare a distanza, quindi subito ha cercato di affittare un appartamento.

In seguito, sono arrivati quasi esclusivamente nuclei di donne con bambini perché gli uomini non potevano uscire dal Paese. In alcuni casi i nuclei familiari erano allargati: nonni, cugini, sorelle, partivano insieme lasciandosi alle spalle un conflitto che da subito si è rivelato estremamente violento.

Alcuni nuclei familiari sono arrivati con i papà perché in alcuni casi c'erano delle deroghe. Ad esempio, la famiglia poteva partire al completo nel caso della presenza di figli disabili oppure se erano presenti più di 4 figli. In alcuni casi gli uomini lavoravano già all'estero, in altri hanno raccontato di essere disertori.

*“Stiamo parlando per lo più di donne con i bambini. Sono arrivate anche famiglie intere, con i papà, laddove c'erano famiglie con bambini disabili quindi i genitori avevano il permesso di uscire entrambi, poi sono arrivati dei papà che in quel momento stavano lavorando fuori dal territorio ucraino, quindi erano già fuori e hanno avuto la possibilità di aspettare fuori il resto della famiglia. Altrimenti c'erano papà di famiglie numerose, perché sopra i 4 figli può uscire anche il papà, e poi c'erano tutti i disertori anche, sono arrivati diversi papà, per lo più però mamme con bambini”.*  
(operatrice, Pordenone)

In generale si è trattato di persone che hanno scelto il luogo in cui andare perché in qualche modo avevano una rete amicale o parentale, anche solo dei conoscenti. Nella maggior parte dei casi le persone hanno subito avuto una rete relazionale di riferimento.

I nuclei familiari spesso comprendevano gli animali domestici e in alcuni casi è stato complicato trovare sistemazioni adeguate. D'altra parte, sono persone che di fronte ai bombardamenti o alla paura dell'approssimarsi dell'occupazione sono fuggite con tutto ciò che avevano di più caro o di essenziale.

*“Un giorno ci è arrivata una signora, sempre per chiedere la tessera, che era arrivata a Trieste con tutti i suoi animali, diversi cani e due gatti, e nessuno voleva ospitarla perché aveva tanti animali, allora un giorno portando i cani a passeggio in un parco aveva conosciuto un signore italiano e lei gli aveva spiegato che non trovava accoglienza da nessuna parte perché aveva tutti questi animali, allora lui si era offerto di trovarle una soluzione abitativa e ce l'ha fatta.”* (operatrice, Trieste)

*“Una signora con i due cani volpini, che in questo momento non abbiamo una stanza singola dove mettere lei e i volpini, però appena ci sarà la possibilità magari anche la metteremo in coabitazione con qualcuno a cui non danno fastidio i volpini”.* (operatrice, Trieste)

Un elemento che caratterizzava le persone che sono arrivate inizialmente è stata la dimensione del tempo, perché quasi tutti pensavano che il conflitto si sarebbe risolto nel giro di poche settimane e, di conseguenza, la loro permanenza in Italia sarebbe stata breve. Questo ha determinato una fase iniziale di grande incertezza e una fase successiva di maturazione della consapevolezza che la guerra sarebbe durata a lungo. Rispetto alle persone che solitamente arrivano nei servizi dedicati ai richiedenti asilo, gli sfollati ucraini avrebbero preferito non occuparsi dei documenti:

*“Prima della guerra in Ucraina il tema principale è “come faccio a ottenere i documenti in Italia”, con gli ucraini il tema è stato l'esatto opposto, “ma devo proprio chiederlo il permesso di soggiorno in Italia? Perché io spero che la situazione si risolva in tempi brevi, io se la situazione si risolve torno in Ucraina, ecco, non penso di fermarmi qua”. Per cui in alcuni casi è stato necessario spiegare che la richiesta di permesso di soggiorno non vincolava in alcun modo la permanenza in Italia, che sarebbero potuti tornare tranquillamente”.* (operatore, Udine)

Nella maggior parte dei casi si tratta di famiglie ben inserite nel contesto sociale ucraino, spesso con titoli di studio alti, professioni di buon livello, con qualche risparmio e quindi aspettative e stili di vita con standard europei.

*“Spesso si tratta di persone laureate o comunque con titolo di studio molto alto, che parlano inglese, quindi non è il solito profugo. Sono persone che avevano anche una difficoltà a venire qua in Caritas a chiedere, perché è un po’ come se andassimo noi, lì. In particolare, mi viene in mente un’insegnante di pianoforte di Kyiv”. (operatore, Trieste)*

Come è facile immaginare, sono state incontrate persone che hanno vissuto traumi di guerra importanti, hanno convissuto con il pensiero costante rivolto ai mariti, ai padri, ai figli che sono rimasti in Ucraina a lavorare e combattere. Tante le storie come quella di N. che a 21 anni ha dovuto lasciare i genitori che sono voluti rimanere nella loro terra, oppure come T. che non riusciva a sentire frequentemente il marito che combatteva nell’esercito; si tratta di situazioni complesse, gravi, disperate.

*“Diverse di queste persone ci hanno detto che gli uomini della loro famiglia continuavano a lavorare sul territorio ucraino; qualcuno invece ci ha detto di avere il marito nell’esercito, di riuscire a sentirlo raramente, con non tanta facilità, ed erano le persone più disperate perché probabilmente avevano vissuto più dal vivo la guerra ecco”. (operatrice, Gorizia)*

*“Una signora diceva che il marito era nell’esercito, faceva difficoltà a sentirlo... Situazioni tanto gravi, persone che magari hanno perso alcuni cari, per fortuna non ci sono state direttamente; sicuramente nel primo periodo le persone erano le più sofferenti e le più disperate, magari anche perché non avevano portato con sé quasi nulla, quindi non sapevano, dovevano un po’ riorganizzare tutto quanto”. (operatrice, Gorizia)*

Infine, si sono presentate situazioni di grave complessità legata a stati di salute compromessi o a disabilità gravi. Sono fuggite persone ammalate che al loro arrivo hanno avuto bisogno di cure urgenti, spesso per malattie gravi.

*“Ci hanno colpito situazioni dove ci sono problematiche di fragilità, di salute, quindi o disabilità o malattie importanti, quindi questi erano molto più in difficoltà rispetto ad altri, perché già avevano una fragilità”. (operatrice, Pordenone)*

Alcuni dati consentono di quantificare l’entità del fenomeno, considerando il periodo dall’ 1 marzo al 31 settembre 2022.

Nel Centro di Ascolto di Trieste sono stati incontrati 213 nuclei familiari, di cui 196 femmine e 17 uomini. Il totale, comprensivo anche dei familiari conviventi, è di 373 persone, 285 femmine, 88 maschi. I servizi di accoglienza hanno ospitato 268 persone, 182 femmine e 86 maschi. Tra i maschi prevalentemente sono presi in considerazione i minori.

A Gorizia il Centro di Ascolto diocesano ha ricevuto 14 nuclei familiari. Significativi i dati delle persone che hanno avuto accesso agli empori della solidarietà: a Gorizia 35 famiglie per 106 persone, a Cervignano 62 famiglie per 145 persone, a Monfalcone 45 famiglie per 160 persone. A Gorizia, inoltre, sono state accolte 84 persone nei CAS, di cui 33 minori; infine 5 persone di cui 2 minori sono stati ospiti della parrocchia di Cervignano.

#### 4. L'accoglienza delle Caritas

La mobilitazione delle Caritas diocesane è stata immediata in termini di accoglienza. Sono state messe a disposizione strutture come il Seminario Arcivescovile di Udine, Casa Stani a Trieste, un dormitorio a Gorizia, adibite subito per i profughi ucraini. In seguito, come previsto dalla normativa dello Stato, le famiglie sono state inserite nel circuito di accoglienza del sistema per i richiedenti asilo, in strutture o in accoglienza diffusa.

Hanno subito preso forma altre modalità di accoglienza: presso le famiglie che hanno dato disponibilità ad accogliere nelle loro case, presso parrocchie che hanno messo a disposizione le loro canoniche o appartamenti afferenti agli spazi parrocchiali.

In questo caso gli operatori si sono occupati prevalentemente di seguire le famiglie dal punto di vista burocratico, di fare da connettore tra le istituzioni coinvolte nell'emergenza (Servizi Sociali Comunali, Prefettura, ecc.) e di incrociare la richiesta di accoglienza e la disponibilità ad accogliere.

In linea generale si possono distinguere almeno 3 fasi dell'accoglienza:

1. Periodo iniziale con flusso continuo di arrivo di famiglie alla frontiera.
2. Organizzazione del sistema di accoglienza con integrazione con le accoglienze nelle case delle famiglie disponibili.
3. Calo del flusso degli arrivi e aumento dei rientri in Ucraina.

Nella prima fase le Caritas si sono subito confrontate con numeri importanti e con ospiti diversi rispetto alle persone che mediamente provengono dalla rotta balcanica. Lo stile di vita e le aspettative degli ucraini erano molto alte e piuttosto diverse, rispetto a chi compie viaggi lunghi e proviene da zone caratterizzate da una severa condizione di povertà.

Questo elemento non è stato di poco conto nella fase iniziale, specialmente nell'adattamento del sistema ma anche nell'approccio nuovo a cui gli operatori non erano abituati. Con il trascorrere del tempo gli operatori narrano di relazioni piuttosto positive con gli ospiti.

*“Posso dire che dal punto di vista anche relazionale è sicuramente un target molto diverso da tutti quelli che avevamo incontrato prima. Nel senso che sono persone che sicuramente arrivano da uno stile di vita che potrebbe essere il nostro e che di conseguenza arrivano con delle aspettative e delle richieste che sono molto diverse e se vogliamo, mi passi il termine, molto superiori a quelle dei richiedenti asilo ordinari”. (operatore, Gorizia)*

Nella prima fase di accoglienza si è tempestivamente proceduto all'accompagnamento di tipo burocratico e documentale: la richiesta del permesso di soggiorno per attivarsi rispetto all'iscrizione anagrafica, all'inserimento nel sistema sanitario e all'iscrizione scolastica per i minori.

La presenza di tanti minori in strutture di accoglienza CAS che solitamente ospitano in prevalenza uomini ha generato nuove modalità, approcci e anche vivacità ed energia. Dal punto di vista operativo chiaramente è stato necessario sviluppare approcci diversi e stretta collaborazione con i servizi sociali sul territorio per garantire i diritti dei minori o per affrontare casi particolari.

I bambini nella quasi totalità sono stati iscritti a scuola, ma non senza qualche perplessità e difficoltà, e poi ai centri estivi. Molte madri convinte di doversi fermare poco tempo sul territorio italiano rifiutavano di far frequentare la scuola ai loro figli, in alcuni casi preferivano dare continuità alla scuola ucraina attraverso la DAD (didattica a distanza). Ci sono state scuole che si sono adoperate particolarmente, come è accaduto ad Udine dove alcuni presidi hanno dato la possibilità di seguire le lezioni in Ucraina in DAD a scuola in modo che i bambini potessero frequentare le attività italiane nei momenti in cui non c'erano le lezioni a distanza. Questo ha consentito un inizio

positivo di integrazione e una risposta alla paura dei genitori che non potevano nemmeno immaginare di non tornare presto in patria.

*“Per quanto riguarda i minori sono stati mandati quasi tutti a scuola; c’è qualche raro caso che ha preferito seguire una sorta di DAD, a distanza appunto con la scuola ucraina, però una piccola minoranza, ecco”. (operatrice, Gorizia)*

*“Una parte di insegnanti e dirigenti scolastici particolarmente illuminati hanno risposto a questa richiesta in questo modo: “mandate i bambini a scuola da noi, in tutti i momenti in cui ci sarà la didattica a distanza vostro figlio farà la didattica a distanza con l’Ucraina. Nel momento in cui perché c’è un bombardamento, perché non c’è la lezione, per X motivi non c’è la didattica a distanza, allora faranno lezione con gli altri bambini”. E questo ha smorzato tantissimo le ansie, aiutato tantissimo i bambini a lanciarsi in questa esperienza e le famiglie in qualche modo ad affidarli.*

*In altri casi sono stati un po’ più tranchant i dirigenti, qui, nel dire “no, siete in Italia e fate la scuola italiana” e lì è stato un po’ più faticoso per noi spiegare ai ragazzi”. (operatore, Udine)*

Come conseguenza della forte ondata di solidarietà è stato possibile organizzare molti eventi e attività, spesso dedicate ai bambini. Un movimento di rete con associazioni ucraine sul territorio regionale e tante associazioni italiane che hanno permesso di curare il benessere delle persone che potevano staccare per un po’ di tempo dai pensieri traumatici della guerra. Si è trattato di attività ludiche, conviviali, gite sul territorio, ma anche attività con l’utilizzo di linguaggi artistici come l’art and craft, la pittura e la musica, che danno la possibilità di trovare linguaggi diversi per esprimersi o di trovare un’oasi di benessere temporaneo.

*“Sin da subito la comunità slovena si è sentita particolarmente coinvolta e hanno organizzato attività per dire non facciamoli sempre pensare alla guerra. E anche altre associazioni, parrocchie, che hanno organizzato giornate di gioco, di cose, che erano finalizzate al benessere psicologico. Bellissimo e sarebbe bello se si ripetesse anche in altri contesti. C’erano tutti i weekend occupati da iniziative, attività per bambini, per mamme, veramente tanto, si è mobilitato tanto il territorio. Si era creata tutta una rete, li hanno inseriti a fare sport, i bambini, subito “sì c’è la squadra di calcio, c’è la squadra di judo”. (operatore, Trieste)*

Particolare complessità è stata rilevata nella gestione di persone o bambini con disabilità o gravi malattie. Innanzitutto, è stato necessario far sì che le persone fossero inserite immediatamente nel sistema sanitario per garantire le cure adeguate e continuative. In alcuni casi, come per esempio per i pazienti ammalati di leucemia, era importante garantire anche modalità di accoglienza che tenessero conto della fragilità del sistema immunitario degli ospiti.

*“Dopo ci sono tutte le difficoltà, dove da una parte hai la persona malata che ti dice “eh però io dopo devo stare isolato, se faccio il trapianto” e devi mediare perché d’altra parte tu hai la convenzione per un appartamento e non sono previste stanze singole, perciò magari due ragazze dormiranno in stanza insieme – “eh ma quando faccio il trapianto” oppure “faccio questa terapia, sono immuno-depressa”, allora lì per esempio ho dovuto interloquire con l’AIL, Associazione Italiana Leucemici, che li aveva fatti arrivare, ho detto “signori, a questo ci dovete pensare voi”. (operatore, Trieste)*

Nel caso della gestione delle disabilità, quando è stato possibile si è optato per accoglienze in appartamenti. In molti casi gli operatori non erano abituati a gestire situazione di disabilità anche dal punto di vista burocratico: certificazioni, iscrizioni a scuola, insegnante di sostegno, presa in carico dei medici.

Talvolta è stata rilevata anche una differenza di approccio clinico nella gestione delle malattie psichiatriche dei minori: i genitori chiedevano più farmaci calmanti per affrontare le crisi e soprattutto hanno faticato ad accettare la consuetudine di inserire i bambini e i ragazzi disabili in contesti più “normali” possibili come ad esempio nelle scuole. In Ucraina esistono delle scuole speciali che si prendono cura solo di questi bambini in difficoltà.

*“C’è stato l’arrivo di diversi nuclei con bambini disabili, quindi tutta una serie di cose che per noi erano nuove che abbiamo cominciato pian piano a implementare. Vale a dire non so, banalmente ma non tanto, tutte le prime visite per la presa in carico, la neuropsichiatria dei bambini disabili, con tutto quello che era legato alla dichiarazione, alla certificazione della disabilità, dell’handicap, poi dell’invalidità civile, con la scuola e tutto quello che ha avuto a che fare con l’assegnazione dell’insegnante di sostegno; insomma c’è stata tutto un lavoro molto importante che per noi era una novità, quindi è stato ecco anche un mettersi in gioco con una serie di competenze che abbiamo dovuto riorganizzare rispetto a nuovi bisogni che per noi erano bisogni che non avevamo mai incontrato”. (operatrice, Gorizia)*

*“Sono stata molto colpita dall’arrivo di questi nuclei con i bambini disabili. Nel senso che ho incontrato una realtà che per me era nuova, nel senso che nel loro Paese questi bambini non sono inseriti come da noi in un contesto normalizzante di scuola insieme agli altri, ma frequentano – loro li chiamano “centri di riabilitazione”, sono sostanzialmente delle scuole speciali che sono riservate per i bambini disabili. Ricordo in particolare la prima visita di presa in carico da parte della neuropsichiatria infantile, quando la mamma di questo bambino, che poi alla fine sono tornati in Ucraina perché la mamma si aspettava delle cose per suo figlio che qui non sono pensabili. Ricordo questa mamma che chiedeva sostanzialmente dei tranquillanti per sedare il bambino, che era oggettivamente un bimbo con delle difficoltà importanti e con una grossa aggressività”. (operatrice, Gorizia)*

In linea di massima la barriera linguistica è stata superata abbastanza celermente: da un lato l’utilizzo di strumenti tecnologici come APP, traduttori google, ecc. hanno semplificato il primo approccio; in seguito l’utilizzo di mediatori culturali, preferibilmente donne in considerazione del target, ha consentito l’instaurarsi di una comunicazione e una relazione efficace.

*“Inizialmente è stato complicato per la lingua, perché mediatori di lingua ucraina non ne conoscevamo quindi è stata una cosa un po’ rocambolesca con Google Translator; poi ovviamente man mano che le cose si sistemavano, abbiamo trovato appunto delle mediatrici. Abbiamo scelto di cercare mediatrici donne perché la prevalenza di persone era ovviamente di sesso femminile, prevalenza mamme con bambini piccoli, di conseguenza l’idea era “cerchiamo di mettere delle donne così di primo impatto poteva dare l’idea di un’accoglienza più affine anche emotivamente, non solo professionalmente”. (operatrice, Gorizia)*

Sono stati attivati numerosi corsi di italiano, sia organizzati dalle Caritas che da altre associazioni o enti. Nella seconda fase dell’accoglienza le persone hanno iniziato a richiedere i corsi di italiano anche perché è aumentata la consapevolezza che la guerra sarebbe stata lunga e quindi anche la permanenza in Italia.

La conseguenza è stata che sono aumentati gli inserimenti lavorativi non solo come badanti ma in vari settori come ad esempio la ristorazione e il settore alberghiero.

*“Alcuni sono riusciti a trovare delle occupazioni temporanee, non prima di studiare italiano ma intanto che lo studiavano, e questo è da ascrivere all’ottima buona volontà di tante persone.”*  
(operatore, Pordenone)

Nella terza fase dell’accoglienza sono iniziati i rientri in Ucraina specialmente di chi proveniva da zone in cui i bombardamenti sono diminuiti e da cui sembra essersi allontanata la linea del fronte. A volte la decisione è stata maturata nonostante la guerra sia ancora in una fase violenta, tuttavia la difficoltà di stare lontani dai propri cari è stata insopportabile.

Le persone che invece sono rimaste sul territorio si stanno integrando specialmente dal punto di vista del lavoro.

*“Per il lavoro già da subito c’è stata integrazione, per esempio alcune donne sono entrate nel mercato del lavoro come badanti”.* (operatore, Udine)

*“Quello che ho notato rispetto al passato è che le persone che sono arrivate avevano esperienze di lavoro molto più affini al nostro mercato. Mi spiego: a volte sono arrivate persone per esempio dall’Africa subsahariana dicendo “ma io facevo il carrozziere”, per esempio, ... e poi si scopre che la persona ha dei rudimenti di quel lavoro talmente limitati da non permettergli né un’assunzione, ma neanche un tirocinio, ecco. Qui invece le persone che hanno dichiarato un mestiere, che hanno dichiarato “io facevo l’idraulico”, piuttosto che l’elettricista, piuttosto che il cameriere, avevano effettivamente delle competenze immediatamente spendibili nel mondo del lavoro”.* (operatore, Udine)

Rimangono però dei nodi importanti sul tema dell’accoglienza. Da un lato chi lavora vorrebbe essere indipendente ma non trova appartamenti da affittare, dall’altro lato rimane l’incognita dei tempi e delle modalità di accoglienza nelle strutture perché non erano ancora definite dallo Stato. Infine, la permanenza delle persone in accoglienza a casa delle famiglie che si sono rese disponibili, non potrà essere prolungata all’infinito. In questi mesi, infatti, si sono registrati molti casi di persone che poi sono passate dall’accoglienza in famiglia all’accoglienza dei CAS. Le ragioni sono state le più svariate: difficoltà nella convivenza con chi è stato esposto a traumi tanto gravi; a volte l’integrazione tra due culture diverse; in molti casi, semplicemente, l’idea di rendersi disponibili in emergenza solo per un tempo limitato, sulla base dell’ipotesi che il conflitto bellico si sarebbe risolto in tempi molto brevi; le difficoltà economiche e logistiche di famiglie ucraine che hanno aperto la porta delle loro case, in quanto è complicato vivere insieme in spazi troppo piccoli e affrontare spese onerose magari con stipendi limitati.

Infine, ultimo elemento proattivo è la registrazione dei primi casi di famiglie miste (ucraino-russe) oppure russe che fuggono dal loro paese, in fuga dalla chiamata al fronte e per la situazione socio-politica difficile di questo tempo. Un tema che riguarda l’Europa e che inizia a toccare anche il territorio della Regione Friuli Venezia Giulia.

*“È arrivato un nucleo misto che invece ha chiesto asilo politico perché c’è la componente russa, che non poteva avere la protezione temporanea prevista per gli ucraini. Mi sembra che uno è un cittadino ucraino, l’altro cittadino russo, i bambini sono cittadini russi”.* (operatore, Trieste)

## 5. I centri di ascolto

I centri di ascolto diocesani e parrocchiali sono stati coinvolti immediatamente nell'emergenza ucraina, innanzitutto per rispondere alle centinaia di telefonate ricevute da tutte le Caritas. Ad esempio, a Trieste è stato messo a disposizione il Numero Verde Ascolto che solitamente ha la funzione di ascoltare persone sole o anziane e, invece, ha raccolto richieste e fornito risposte per l'emergenza ucraina, ampliando notevolmente gli orari del servizio.

In generale si è attivata la comunità e si è generato un movimento di solidarietà straordinario: disponibilità di accoglienza in casa, donazioni di ogni tipo, il desiderio di inviare aiuti in Ucraina ma anche persone che chiedevano informazioni per aiutare i parenti in movimento verso l'Italia.

Le Caritas hanno seguito la linea dettata dalla Caritas Italiana che ha subito offerto spazi di confronto e di divulgazione delle informazioni, in connessione con le Caritas ucraine e dei paesi confinanti, in modo da partire subito dai bisogni reali espressi dalle popolazioni in loco e al contempo per intervenire efficacemente con chi fuggiva dalla guerra. È stato subito chiaro che inizialmente non servivano vestiti o alimenti, ma denaro; sono state pertanto avviate raccolte fondi per intervenire tempestivamente nelle zone di guerra. In seguito, sono stati attivati anche dei corridoi umanitari che hanno dato priorità alle situazioni di particolare fragilità.

Nelle Caritas diocesane è stato necessario anche gestire questa ondata di solidarietà. La generosità dei cittadini è stata infatti enorme, dovuta anche alla forte emotività suscitata da una guerra nel cuore dell'Europa, vicina ai nostri territori.

*“La risposta della città è stata meravigliosa, per cui la gente donava prodotti, vestiario e quant'altro. Era nata la necessità di trovare un luogo dove convogliare tutto e indirizzare le persone, perché all'epoca si pensava che sarebbe stata una cosa velocissima. Quindi come Centro di Ascolto ci siamo organizzati con delle tesserine, che noi davamo alle persone per poter andare a prendere la spesa una volta alla settimana in questo punto di distribuzione, dove si erano organizzati dei volontari ad hoc che prestavano servizio lì”. (operatore, Trieste)*

*“Nel primo periodo veramente c'è stata un'attivazione enorme del territorio, ma non solo con le donazioni. Quello che mi è piaciuto molto, e questo sarebbe bello se si ripettesse anche per altri: anche il benessere psicologico. L'intrattenimento. Per esempio, noi abbiamo avuto una grande collaborazione con Sklad Mitja Čuk, perché anche la comunità slovena si è sentita particolarmente coinvolta, che fin da subito hanno organizzato attività, per dire non facciamogli pensare sempre alla guerra. E anche altre associazioni, parrocchie, che hanno organizzato giornate di gioco, di cose, che erano finalizzate al benessere psicologico, di dire bon facciamogli passare un pomeriggio che non pensino alla guerra, al fatto che la loro casa è bombardata... Bellissimo e sarebbe carino se questa cosa si ripettesse in altri contesti.” (operatore, Trieste)*

*“Anche le associazioni del territorio in generale, dalla Croce Rossa, ai club, si sono tutti attivati per procurare i buoni spesa, organizzare magari degli eventi di beneficenza a favore dei cittadini ucraini. In generale anche nel primo momento, quando è stata fatta la richiesta per l'accoglienza e quindi nella messa a disposizione di case e di appartamenti, abbiamo avuto una buona risposta da parte del territorio. Poi nel primissimo periodo sono state fatte diverse raccolte di generi alimentari, di prodotti per l'igiene, di vestiti ... so che anche alcuni gruppi di volontari si sono organizzati per andare al valico su a Trieste, dove arrivavano i bus insomma, per preparare magari delle bevande, delle merende, o dei giochi per i bambini; insomma c'è stata comunque un'attivazione secondo me comunitaria molto buona”. (operatore, Gorizia)*

Negli ultimi mesi l'ondata di solidarietà è rallentata o, in alcuni casi, ha cambiato forma perché la situazione non è più emergenziale e le persone che si sono fermate sul territorio, in molti casi, hanno iniziato un processo di integrazione e inclusione.

I Centri di Ascolto si sono mobilitati rapidamente per aiutare e sostenere le famiglie ucraine ospiti presso familiari o amici che hanno immediatamente aperto le loro case per accogliere i connazionali. Tuttavia i tempi lunghi della guerra hanno reso difficile l'accoglienza negli appartamenti di parenti e amici, spesso troppo piccoli, e peraltro, nella maggior parte dei casi, con difficoltà economiche perché trattava di persone che percepiscono stipendi bassi e, quindi, non in grado di mantenere se stessi e gli ospiti.

I Centri di Ascolto si sono attivati, innanzitutto, per offrire buoni spesa o per distribuire i beni donati dai benefattori, per l'orientamento all'accesso ai servizi messi in atto in tutti i territori della Regione in termini di ospitalità e di contributi economici.

*“Soprattutto all’inizio sono arrivate prevalentemente donne, ovviamente per il blocco che c’è stato – c’è stato anche qualche uomo, però magari di una certa età – donne con bambini, moltissime persone che magari avevano già parenti qui da noi, già inseriti, integrati, insomma, magari signore che fanno le badanti già da qualche anno qua in zona e quindi hanno accolto magari le figlie con i nipotini”. (operatrice, Gorizia)*

*“Attraverso il Centro di Ascolto c’è stata l’attivazione o diretta noi o delle Caritas parrocchiali per quanto riguarda generi alimentari per famiglie che sono ospiti da privati. Soprattutto questo, in alcuni casi anche interventi economici, quindi adesso stiamo distribuendo anche dei buoni che sono stati messi a disposizione da Caritas Italiana, quindi sempre per garantire l’acquisto di generi di prima necessità”. (operatrice, Pordenone)*

Con il passare delle settimane è stato sempre più evidente che i tempi della guerra sarebbero stati lunghi ed è stato necessario andare oltre gli aiuti alimentari, erogati attraverso rifornimenti di alimenti o con buoni spesa, ma è stato necessario anche seguire i nuclei familiari nell’espletamento delle pratiche burocratiche per ottenere i documenti, accedere ai servizi sanitari, scolastici, ecc. Un orientamento ad ampio spettro per muoversi in un’ottica di lungo periodo, ipotizzando anche inserimenti lavorativi, corsi di lingua, e in alcuni casi sostegni per situazioni di disabilità e malattia. Per meglio accompagnare le persone in queste fasi complesse sono state attivate molte reti sul territorio, ad esempio il Centro di Ascolto di Trieste ha avviato una collaborazione con un’associazione che ogni settimana riceveva i profughi specialmente per l’espletamento di pratiche burocratiche, grazie alla presenza di mediatori culturali.

In ogni caso, le persone che sono arrivate nei servizi della Caritas sono persone informate e molto autonome in particolar modo attraverso l’uso degli strumenti digitali; è stato quindi più semplice orientarli e renderli consapevoli dei loro diritti, nonché delle normative europee che sono state emanate per intervenire sull’emergenza.

*“L’intraprendenza: si facevano corsi online, da soli o ascoltavano, si facevano aiutare... Anche perché la maggior parte erano giovani, mamme con bimbi, con titoli di studio alti, quindi comunque che riuscivano diciamo dal punto di vista informatico, non c’erano problemi per esempio nel chiedere e avere le informazioni, o andare su internet sui siti della Prefettura o della Questura e capire un po’ quali erano le possibilità di sostegno”. (operatore, Trieste)*

I corsi sono stati attivati in parrocchie, nelle case di accoglienza o in rete con altri enti formativi, gestiti da volontari in rete con altri enti del terzo settore o dell'ambito ecclesiastico (ad es. con la Comunità di Sant'Egidio). Sono stati corsi piuttosto partecipati, utili anche come strumento di aggregazione e di sviluppo di comunità.

*“Sono stati attivati dei corsi di italiano nelle varie parrocchie e c'è stata anche una buona adesione, quindi c'è un tentativo di aggregazione sì”. (operatore, Gorizia)*

*“Alcuni di loro hanno iniziato a lavorare e chi non ha iniziato a lavorare comunque sta seguendo percorsi di integrazione che partono attraverso in primis l'integrazione linguistica, quindi sono inseriti nei corsi di italiano, che sono partiti subito; appena abbiamo aperto i sistemi di accoglienza c'erano già i corsi di italiano”. (operatore, Pordenone)*

## **6. Il lavoro delle istituzioni: il rafforzamento delle reti**

L'emergenza ucraina è stata un volano per le reti con le istituzioni del Terzo Settore in alcuni territori per rafforzare quanto già presente, in altri per creare ex novo tavoli istituzionali operativi.

A Trieste i Servizi Sociali del Comune hanno promosso un tavolo operativo in collegamento con la Prefettura e aperto alla partecipazione degli enti del Terzo Settore, al mondo dell'associazionismo.

*“La reazione è stata positiva, tantissimo. Senza le associazioni noi non avremmo fatto nulla”.  
(Servizi Sociali, Comune di Trieste)*

Le riunioni settimanali hanno consentito di avere il polso della situazione costantemente aggiornato e soprattutto si è riusciti a diffondere in modo capillare le informazioni che via via venivano elaborate. Inoltre, il confronto continuo ha permesso di mettere in rete le azioni intraprese dai singoli enti, evitando sovrapposizioni, doppioni che in emergenza rischiano di creare confusione e disperdere energie.

Un esempio concreto ha riguardato la gestione delle offerte di appartamenti o delle possibilità di ospitalità presso le famiglie triestine. Il comune di Trieste ha istituito un numero telefonico per raccogliere le disponibilità, dirottate anche dai vari enti e associazioni e ha coinvolto l'ufficio affidi che ha incontrato le famiglie disponibili all'ospitalità, verificando gli spazi e la disponibilità in termini di tempo e di propensione. Grazie alle segnalazioni provenienti dalla Caritas, impegnata nella prima accoglienza, è stato possibile far incontrare la domanda e l'offerta di accoglienza, seguendo costantemente le famiglie triestine nella gestione di situazioni talvolta non semplici.

*“I triestini sanno dare e veramente hanno dimostrato di essere pronti, disponibili a tutto, ad accogliere... Per esempio questa ragazza maggiorenne accolta da una famiglia, non è un affido, e la famiglia che la sta ospitando non direi che è un albergo, però... Non ha bisogno di una famiglia, questa ragazza, ce l'ha già; ha bisogno di un posto dove stare, quindi sicuramente si creano dei legami, però la difficoltà per queste famiglie triestine è quello di capire che sono persone che hanno una loro vita, una loro autonomia, che qui gli serve un luogo dove stare, del cibo, ma null'altro. Sono autonomi nelle scelte, nelle decisioni, quindi anche per le famiglie è difficile capire magari alle volte questa cosa qui”. (Servizi Sociali, Comune di Trieste)*

*“C'è stata un'iniziale mobilitazione di tanti organismi del terzo settore, o anche di gruppi informali, o anche di singoli, per cui è stato possibile estendere i servizi che si potevano garantire attraverso*

*la cooperativa che gestisce la struttura, che è una cooperativa ad emanazione da parte della Caritas Diocesana. Da una parte accoglienza di famiglie e da una parte donazioni e servizi per le persone che erano accolte nella struttura. Da parte di associazionismo organizzato, o anche da aggregazioni spontanee di persone o anche da parte di singoli". (Servizi Sociali, Comune di Pordenone)*

A Pordenone, dopo avere affrontato l'emergenza immediata, mettendo a disposizione della Prefettura una struttura, si è lavorato sull'accoglienza in famiglia per supportarle. È stata fatta una rilevazione attraverso schede predisposte, coinvolgendo sia le famiglie ospitanti che ospiti, al fine di rilevare bisogni materiali e necessità di percorsi di integrazione sociale.

*"Siamo andati a conoscere, monitorare, offrire una consulenza, offrire una presa in carico quando opportuno, a tutte le famiglie ospitate, gli ucraini ospitati da famiglie ucraine o italiane, insistenti nel territorio comunale al di là dell'atto della residenza anagrafica che può essere, in questo senso, messo in secondo piano. Quindi due movimenti, sul bisogno di alloggi e sul bisogno di integrazione o di benessere delle persone che erano già ospitate da altre famiglie". (Servizi Sociali, Comune di Pordenone)*

I servizi sociali sono intervenuti anche nell'ambito dei minori, ad esempio garantendo l'iscrizione e la partecipazione alle attività dei centri estivi comunali, talvolta supportando le scuole, mettendo a disposizione strumenti per affrontare e superare le difficoltà linguistiche, attivando doposcuola per imparare la lingua, specialmente per i ragazzi che potrebbero frequentare le scuole superiori. Sarebbe stato utile un supporto maggiore alle scuole, ma è stato complicato riuscire ad organizzare la rete.

*"Il mondo della scuola invece secondo me sarebbe quello che avrebbe maggior bisogno di, non so, un confronto. È un altro mondo. Ad esempio, questa settimana ho incontrato un gruppo di ragazzini, più o meno tutti delle scuole superiori; parlano un po' d'italiano, capiscono, ma sono sicuramente in difficoltà a parlare, per cui durante l'estate abbiamo attivato questo dopo scuola per rendergli meno difficile l'ingresso a scuola. Gli ho chiesto come fanno a parlare a scuola, se usano il cellulare, e mi hanno detto di no, che il cellulare gli viene tolto quando entrano a scuola e non possono usarlo. Le scuole ora tutte hanno il tablet, perché glieli hanno dati durante il Covid, però potrebbero attivare un traduttore simultaneo, che mentre il docente parla loro possono leggere in italiano quello che dice? O banalmente durante la ricreazione avere un telefono per loro significa poter dialogare, possono avere un traduttore e fare amicizia con i compagni, e invece non hanno nulla di tutto ciò". (Servizi Sociali, Comune di Trieste)*

Non si è riusciti a intervenire su vari fronti rispetto alla conciliazione dei tempi famiglia-lavoro e sulla possibilità di inserimento abitativo, elementi fondamentali per costruire i percorsi di autonomia.

*"Sul mondo del lavoro non riusciamo a dare una mano; purtroppo ci sono mamme che hanno anche competenze, capacità per poter lavorare, ma se non hanno... in questo momento la difficoltà è renderli autonomi, perché anche se qualcuno ha trovato un lavoro, non trovano chi gli dà un appartamento in affitto, perché nessuno è disposto a darglielo". (Servizi Sociali, Comune di Trieste)*

*"D'altra parte, un altro fenomeno su cui ho cercato di rendere consapevoli le famiglie è quello della conciliazione, tra tempi di lavoro e tempi di cura. La struttura che abbiamo non è una struttura con degli educatori che tengono i bambini tutto il tempo; ci sono servizi educativi, proposte di*

*animazione, di aiuto per i bambini, ma non sono sostitutive dei genitori. Quindi hanno trovato strade più facili per l'integrazione lavorativa le famiglie intere e non monogenitoriali, ovviamente; forse non è ovvio per tutti all'inizio, perché immagino nella concitazione non si può averle pensate tutte, nell'emergenza. Ripensare in maniera realistica a tutto il progetto familiare non è una cosa da poco. E quindi le mamme sole in buona parte sono ancora disoccupate, perché dovrebbero trovare una diversa sistemazione prima di potersi attivare nel contesto lavorativo. Le coppie di genitori hanno avuto vita più facile, salute permettendo, alcuni stanno lavorando insomma". (Servizi Sociali, Comune di Pordenone)*

## 7. La situazione attuale

Rispetto alla fase iniziale, sono diminuiti sensibilmente gli arrivi e, nel contempo, si registra una minore attenzione dall'opinione pubblica sebbene rimanga alta la sensibilità sul tema.

Molti profughi sono tornati in patria perché magari il conflitto è meno cruento o perché non hanno sopportato un tempo così lungo lontano dai familiari che erano rimasti in Ucraina.

Coloro i quali sono rimasti sul territorio, superato l'impatto con il trauma iniziale della guerra, sono entrati nella fase dell'integrazione, così tanti si sono inseriti nel mondo del lavoro, i bambini frequentano le scuole. Il lavoro degli operatori e delle istituzioni è entrato nella fase dell'accompagnamento e del sostegno a progettualità con tempi più lunghi e costituendo o mantenendo reti su casi specifici.

*“Curare per l'integrazione; con i sussidi che in alcuni casi ci sono stati e si sono interrotti, e loro sì, chi non si è integrato nel mondo del lavoro fa difficoltà. Per cui il sostegno è il progetto, no, con le famiglie, ma non è per loro. È per tutti”. (operatrice, Udine)*

*“Secondo me dovremmo pensare, oltre ad aver pensato ai meccanismi d'ingresso delle persone, di accoglienza delle persone, che è andato bene nella sua stagione, forse adesso sarebbe l'ora, la stagione di pensare ai meccanismi di uscita. Di uscita dall'assistenza verso la società, non verso andar via; l'accoglienza nel senso di aiutare queste persone ad andare avanti con le proprie gambe... Alla lunga, ricevere senza condizioni rischia, a seconda dell'impostazione personale che riceve, rischia anche di agevolare dei meccanismi di rilassatezza, di pretesa, di assistenzialismo, e trattandosi di persone adulte e sane e intelligenti, credo che sia importante un aiuto all'autonomia.” (Servizi Sociali, Comune di Pordenone)*

Dal punto di vista delle esperienze di rete, l'auspicio di tutti è che restino le esperienze dei tavoli che alimentano una maggiore condivisione con istituzioni, mondo dell'associazionismo e Terzo Settore: una condivisione talvolta faticosa, ma fruttuosa e con ottime prospettive di lavoro non solo messe in atto per le emergenze ma trasformate in collaborazioni stabili per affrontare i problemi noti sul territorio.

Anche rispetto al movimento solidale della comunità, si spera che sia stato un momento di mobilitazione, di attenzione verso chi attraversa momenti di difficoltà ed è costretto a scappare dal proprio Paese, tale da mantenersi nel tempo e da essere vissuto con tutti i profughi, indipendentemente dalle provenienze.

*“La rete e la comunicazione, la circolarità delle informazioni, delle comunicazioni è fondamentale... C'è stata una costruzione, a partire dai primi momenti ... una costruzione di una rete attorno alle situazioni e sicuramente questa è una cosa che deve continuare e anzi deve svilupparsi di più. Ma in generale, adesso non penso solo all'emergenza ucraina, sto pensando in generale per chi si occupa di servizi come noi di assistenza alla persona, se non c'è una rete da soli non si combina niente. Quindi sicuramente che sia una rete che ha a che fare con le istituzioni, che sia una rete che ha a che fare tra enti del terzo settore, che sia una rete che ha a che fare con la comunità in quanto tale, con i volontari, secondo me è sicuramente una strada da continuare a sviluppare, non solo da mantenere ma da continuare a sviluppare”. (operatrice, Gorizia)*

*“Mi piacerebbe che le nostre comunità mantenessero quest'apertura, questo tipo di atteggiamento nei confronti dell'accoglienza in generale, ecco, questo sì, e non solo nell'accoglienza degli ucraini. Diciamo che non è sempre stato così facile, così piacevole, così armonico il lavoro di accoglienza come lo è stato nell'ultimo periodo con gli ucraini. Mi piace, ho la speranza che alcuni possano aver fatto tesoro di questa esperienza per poi in qualche modo*

*metterla a disposizione nel caso di accoglienza magari di persone che sono più distanti da noi, anche in termini culturali, sociali, ma che manifestano tutto sommato lo stesso tipo di esigenza della popolazione ucraina". (operatore, Udine)*

*"Al terzo settore dico: rete. Lavoro di rete, assolutamente lavoro di rete, di scambio di dati, di creare coesione sul territorio, sia per quest'emergenza, come per altre, anche con gli enti pubblici. Bisogna sempre più fare squadra, che ognuno mette il suo pezzetto". (operatore, Trieste)*