



## **Centro Servizi** **per il Volontariato**

Associazione **Volontariato Marche**

# **IL VOLONTARIATO NELLE MARCHE: uno sguardo d'insieme**

...il primo valore e obiettivo del volontariato dovrebbe essere di portare a vivere i forti valori di servizio, di disponibilità, di rispetto delle persone e di maggiore attenzione ai più deboli, vissuti e sperimentati nel servizio di volontariato, nel normale lavoro pagato..... è più importante infatti che un medico, un infermiere, un'assistente sociale, un insegnante facciano bene, con competenza, con spirito di servizio, con dedizione, con puntualità e, se è possibile, con amore, il loro lavoro normale, per cui sono giustamente pagati, e non che facciano periodi o momenti di servizio di volontariato, e sarebbe mistificatorio se, facendo volontariato, poi trascurassero il normale lavoro per cui sono pagati.....se una persona vive realmente i valori del volontariato nell'esperienza di una associazione di volontariato, dovrebbe in modo naturale e spontaneo portare e vivere quei valori nei suoi normali rapporti interpersonali: diversamente sarebbe lecito dubitare della autenticità di quelle esperienze.

*(Mons. Giovanni Nervo)*

### **L'attività del Centro di Servizio per il Volontariato è realizzata grazie al contributo di:**

Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno, Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano, Fondazione Cassa di Risparmio di Fano, Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo, Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi, Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto, Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata, Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro, Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona, Compagnia di San Paolo di Torino, Fondazione Monte dei Paschi di Siena.



# Il volontariato nelle Marche: uno sguardo d'insieme

A cura di  
Associazione Volontariato Marche - Centro Servizi per il Volontariato  
La Polis – Università di Urbino  
Sistema Informativo Statistico – Regione Marche  
Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali – Regione Marche

## Indice

Presentazione (Enrico Marcolini - presidente AVM CSV)..... pag. 3

### Prima parte - Le organizzazioni di volontariato nelle Marche – anno 2003

(Sistema Informativo Statistico e Osservatorio Regionale Politiche Sociali)

Introduzione.....	pag. 6
1. Incremento delle organizzazioni di volontariato.....	pag. 8
2. Caratteristiche delle organizzazioni di volontariato.....	pag. 10
3. Risorse umane.....	pag. 13
3.1 Profilo dei volontari.....	pag. 15
4. Risorse finanziarie.....	pag. 17
5. Settori di attività.....	pag. 20
6. Servizi ed utenza.....	pag. 26
7. Rapporto con i Centri Servizi Volontariato.....	pag. 29
8. Distribuzione per provincia.....	pag. 35
8.1 Risorse umane.....	pag. 35
8.2 Dimensione economica.....	pag. 37
9. Nota metodologica.....	pag. 41
10. Allegato statistico: tabelle Provinciali.....	pag. 43
11. L'analisi dei dati del Centro di Servizio per il Volontariato.....	pag. 66

### Seconda parte - Volontariato e... Motivazioni

LaPolis (Laboratorio di Studi Politici e Sociali, Università degli studi di Urbino)

Prefazione: Le missioni e le professioni del volontariato (I. Diamanti e L. Ceccarini).....	pag. 72
Nota margine: Una prospettiva capovolta: il volontario come utente dell'organizzazione di volontariato (E. Pavolini).....	pag. 81
Introduzione (N. Porcellato).....	pag. 83
1. Entrare in un'associazione di volontariato (E. Lello).....	pag. 89
1.1 I volontari: chi sono, come entrano nelle associazioni, con quali motivazioni.....	pag. 89
1.2 Il reclutamento dei volontari e la promozione delle attività.....	pag. 121
1.3 Come si diventa volontari: le fasi dell'accoglienza e della formazione.....	pag. 129
2. Svolgere attività in un' associazione di volontariato (N. Porcellato).....	pag. 146
2.1 I processi decisionali.....	pag. 146
2.2 Il ricambio dei dirigenti.....	pag. 156
2.3 Il ricambio dei volontari.....	pag. 167
2.4 Perché le persone continuano a dedicarsi al volontariato.....	pag. 172
2.5 Stimoli per motivare i volontari già attivi a rimanere dentro l'associazione.....	pag. 183
2.6 Professionalità e professionisti: un dilemma non risolto.....	pag. 189
3. Uscire da un'associazione di volontariato (E. Lello).....	pag. 198
3.1 L'impegno dei volontari in prospettiva.....	pag. 198
3.2 Perché si abbandonano le OdV?.....	pag. 206
4. Il volontariato e le sue relazioni (N. Porcellato).....	pag. 216
4.1 Le relazioni ed il finanziamento delle attività.....	pag. 216
4.2 Quali funzioni i volontari assegnano al volontariato nel loro contesto socio-territoriale.....	pag. 224

4.3 Quali difficoltà incontrano i volontari nello svolgimento della loro attività .....	pag. 234
4.4 Le organizzazioni di coordinamento delle OdV: quali utilità e quali bisogni da soddisfare.....	pag. 240
4.5 Le carenze tra le attività del Centro di Servizio per il Volontariato .....	pag. 247
5. Conclusioni ( <i>E. Lello</i> ).....	pag. 253
5.1 Entrare in un'associazione di volontariato .....	pag. 254
5.2 Svolgere attività in un' associazione di volontariato .....	pag. 257
5.3 Uscire da un'associazione di volontariato .....	pag. 260
5.4 Il volontariato e le sue relazioni .....	pag. 262
5.5 Bibliografia .....	pag. 264

### **Terza parte - Volontariato e... Bisogni, Opportunità, Territorio**

Introduzione: Volontariato e... bisogni, opportunità, territorio: una ricerca "aperta" ( <i>S. Ricci</i> ).....	pag. 266
1. Volontariato liquido in una terra di mezzo ( <i>M. Colombi</i> ) .....	pag. 270
1.1 Volontari: vivere in una "terra di mezzo" e le sfide della globalizzazione .....	pag. 270
1.2 Volontariato e territorio .....	pag. 271
1.3 I bisogni e le opportunità .....	pag. 276
1.4 Volontariato liquido: una possibile immagine di sintesi .....	pag. 278
2. Approcci al volontariato ( <i>F. Ragaini</i> ) .....	pag. 282
2.1 Alcuni dati della ricerca .....	pag. 282
2.2 Alcune considerazioni .....	pag. 284
2.3 Il bisogno di tutela e la necessità di esercitarla .....	pag. 284
2.4 La partecipazione ed i rapporti con le istituzioni .....	pag. 287
2.5 Il recupero di una indispensabile vitalità .....	pag. 288
2.6 Verso una conclusione .....	pag. 289
3. Volontari e volontariato ( <i>P. De Angelis</i> ) .....	pag. 290
3.1 Chi parla del volontariato e di cosa parla .....	pag. 290
3.2 Le dimensioni di analisi .....	pag. 291
3.3 Dalla voce dei protagonisti: l'identità e la mission del volontario .....	pag. 292
3.4 Il volontariato e le altre organizzazioni .....	pag. 296
3.5 Conclusioni .....	pag. 300
4. Volontariato e destinatari ( <i>E. Pavolini</i> ) .....	pag. 301
4.1 Una realtà dinamica ed in espansione .....	pag. 301
4.2 Una molteplicità di destinatari .....	pag. 303
4.3 Pluri-utenza e mono-utenza .....	pag. 306
4.4 Volontariato e destinatari: le criticità per il futuro .....	pag. 306
4.5 Quali destinatari? La politica .....	pag. 306
4.6 Quali destinatari? I volontari .....	pag. 307
4.7 Quali destinatari? Quale identità? .....	pag. 307
5. Volontariato e terzo settore ( <i>F. Alleruzzo</i> ) .....	pag. 309
5.1 Premessa .....	pag. 309
5.2 Le Marche globali .....	pag. 309
5.3 Welfare Comunitario: il nuovo tessuto sociale .....	pag. 311
5.4 Nuovi soggetti economici: volontariato e cooperazione .....	pag. 312
5.5 Beni pubblici .....	pag. 313
5.6 Volontariato e Professioni sociali .....	pag. 314
5.7 Un mestiere tra professione e competenze diffuse .....	pag. 315
5.8 Lavoro e scambio .....	pag. 316
5.9 Il lato oscuro .....	pag. 317
5.10 Conclusioni .....	pag. 321
6. Dove va il volontariato ( <i>G. Santarelli</i> ) .....	pag. 323
6.1 ...Ma il volontariato non era esso stesso società civile? .....	pag. 323
6.2 Il volontariato deve mantenere la sua riconoscibilità pubblica .....	pag. 324
6.3 Cosa significa un nuovo rapporto con la società civile .....	pag. 325
6.4 E' giusto entrare nel mercato? .....	pag. 326
6.5 Come rendere possibile questo nella nostra regione .....	pag. 328
6.6 Conclusioni .....	pag. 330

# *Presentazione*

E' con viva soddisfazione che scrivo queste brevi righe che hanno l'obiettivo di introdurvi e prepararvi alla lettura delle pagine che seguono. Il presente lavoro è infatti frutto di un percorso lungo, faticoso, talvolta difficile che ci ha portato però a realizzare un'opera che ritengo non abbia precedenti nella letteratura dedicata al volontariato marchigiano. Ho la fiducia di ritenere che questa pubblicazione contenga stimoli e contributi che possono rappresentare preziose opportunità sulla via di una continua qualificazione e sviluppo del volontariato marchigiano. O almeno questo è stato sempre l'intento che ci ha guidati in tutto il percorso di lavoro. Sarei ancor più lieto se alcuni contenuti della pubblicazione fossero in grado di suscitare un confronto sincero e costruttivo, comunque finalizzato a sostenere il volontariato nelle sfide che si trova ad affrontare. Sfide che riguardano la capacità di intervenire con efficacia nelle emergenze e nelle situazioni di disagio ma soprattutto la consapevole assunzione, da parte delle associazioni, del ruolo politico di advocacy che si sostanzia nella denuncia dei diritti negati, promozione e tutela di quelli esistenti e partecipazione attiva alle scelte pubbliche e che in ultima analisi risulta essere il primo ed essenziale obiettivo dell'attività di volontariato. In tale ottica sarà prioritario che le associazioni siano in grado di garantire un'attiva e qualificata partecipazione alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche territoriali in concorso con gli altri soggetti coinvolti. Questa sarà infatti la frontiera su cui il volontariato dovrà sempre più misurarsi: la capacità di rifiutare il ruolo di mero erogatore di servizi, per sua natura condizionato dalla precarietà delle risorse umane ed economiche, e soprattutto quello di tappabuchi delle deficienze ed inefficienze delle istituzioni (o peggio di manodopera a costo zero), per divenire un soggetto attivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi sul territorio. Un volontariato che dovrà però essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento evitando i rischi della frammentazione e dell'autoreferenzialità.

Ed è stata questa la stella polare che ha guidato il lavoro presentato in queste pagine.

Nella prima parte sono illustrate le principali evidenze quantitative e qualitative emerse dall'indagine nazionale condotta dall'Istat sulle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale del volontariato nel 2003. In particolare sono illustrati i dati riferiti alle Marche, elaborati dal Sistema Informativo Statistico della Regione Marche in collaborazione con l'Osservatorio regionale per le Politiche Sociali. In tale contesto l'ultimo paragrafo presenta invece alcuni dati di sintesi al 31 dicembre 2005, in possesso del Centro di Servizio per il Volontariato, e riferiti all'universo del volontariato marchigiano sia iscritto che non al registro regionale.

La seconda parte presenta invece il rapporto di ricerca "Volontariato e Motivazioni" realizzato, su incarico e coordinamento del Centro di Servizio per il Volontariato, da LaPolis (Laboratorio di Studi Politici e Sociali) dell'Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo". L'indagine ha avuto l'obiettivo prioritario di capire come tra le organizzazioni di volontariato marchigiane, vengono reclutati, inseriti e sostenuti, sia dal punto di vista operativo che motivazionale, i cittadini disponibili a coinvolgersi in iniziative di solidarietà. Ciò al fine di migliorare i percorsi di accompagnamento dei nuovi volontari, dentro le organizzazioni di volontariato e nel contempo sviluppare servizi, che sostengano le organizzazioni nella costruzione di buone modalità di intervento. Attraverso un approccio qualitativo, che si è sostanziato in interviste dirette semi-strutturate a volontari "anziani", volontari "nuovi", ex-

volontari e dirigenti di un campione di associazioni di volontariato marchigiane, abbiamo studiato in particolare le seguenti aree tematiche:

- cosa spinge i volontari ad entrare in un'organizzazione (le motivazioni);
- il senso dell'azione volontaria;
- cosa spinge i volontari a rimanere all'interno di un'organizzazione portando avanti il proprio impegno;
- cosa spinge i volontari ad uscire da un'organizzazione;
- le caratteristiche del contesto organizzativo e dei processi decisionali all'interno dell'associazione;
- il *turn over* dei volontari e il suo impatto sull'organizzazione;
- il ricambio generazionale all'interno delle organizzazioni.

La terza parte del volume presenta invece il rapporto di ricerca "Volontariato: territorio, bisogni e opportunità" curato, su incarico e coordinamento del Centro di Servizio per il Volontariato, dal sociologo Stefano Ricci. L'indagine in parola aveva l'obiettivo di:

1. Analizzare le relazioni ed i rapporti delle associazioni di volontariato con gli altri soggetti presenti nel territorio (enti locali, cooperative sociali, ASL, Comunità montane, fondazioni, sindacati, scuole, imprese) ed il grado di efficacia/qualità delle azioni del volontariato nel contesto sociale locale.
2. Accrescere la comprensione dei bisogni delle associazioni nei vari territori con l'intento di meglio orientare la programmazione delle attività del Centro Servizi e renderla sempre più rispondente alle esigenze espresse dal volontariato.
3. Studiare la visione che il cittadino "comune" ha del volontariato, per evidenziare eventuali "distanze" sia in termini conoscitivi che valoriali..

I dati che sono emersi dagli strumenti utilizzati sono poi stati affidati alla lettura di autorevoli testimoni del mondo del volontariato di marchigiano ai quali è stato chiesto di dare una loro personale interpretazione a partire da una prospettiva assegnata.

Nella speranza di offrirvi un utile occasione di approfondimento e riflessione vi auguro buona lettura.

Il Presidente  
dell'Associazione Volontariato Marche -  
Centro di Servizio per il Volontariato  
Enrico Marcolini

PRIMA PARTE

**LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NELLE MARCHE  
ANNO 2003**

*Rapporto a cura di:*

*Maria Elena Tartari - P.F. Sistema Informativo Statistico – Regione Marche*

*Federico Palazzo e Giovanna Sani - Osservatorio Regionale Politiche Sociali – Regione Marche*

*Fonte dei dati:*

*ISTAT – Rilevazione sulle organizzazioni di volontariato iscritte ai registri regionali al 31.12.2003*

## Introduzione

Nel corso del biennio 2004-2005 il Sistema Informativo Statistico della Regione Marche ha svolto, in collaborazione con l'Istat, la quinta rilevazione sulle organizzazioni di volontariato iscritte nei registri regionali e provinciali.

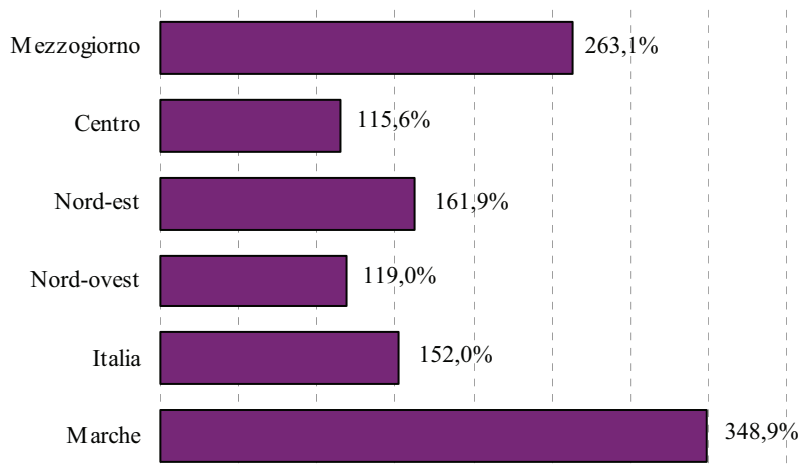
Al 31/12/2003 le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro regionale delle Marche sono 799 (1070 al 31/03/2006). Il dato segna un consistente aumento delle strutture indice di un forte consolidamento nella regione del mondo del volontariato.

Rispetto alla rilevazione precedente, riferita al 2001, l'incremento del numero di organizzazioni è stato del 25,4% (15% a livello nazionale); rispetto alla rilevazione del 1999 le organizzazioni di volontariato sono cresciute del 77,6% (39,5% a livello nazionale), mentre rispetto alla prima rilevazione, riferita al 1995, esse sono aumentate del 349%, passando da 178 a 799 unità.

La crescita che si registra nelle Marche negli anni dal 1995 al 2003 è molto superiore sia alla crescita media nazionale (152%) sia alla crescita media delle regioni del Centro (115,6%) nello stesso periodo.

In base all'indice di densità organizzativa le Marche nel loro complesso si collocano tra le regioni col più alto numero di organizzazioni per abitante, con una densità superiore a quella media calcolata per le regioni del centro (3,7) e a quella media italiana (3,6).

**Grafico 1 – Organizzazioni di volontariato per area geografica – Variazione percentuale tra il 1995 e il 2003**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT



Nonostante il notevole incremento del numero di unità, l'analisi dei dati dell'ultima rilevazione permette di confermare alcune delle caratteristiche salienti dell'universo delle organizzazioni di volontariato marchigiane, caratteristiche del tutto simili all'universo nazionale. In particolare, si osserva:

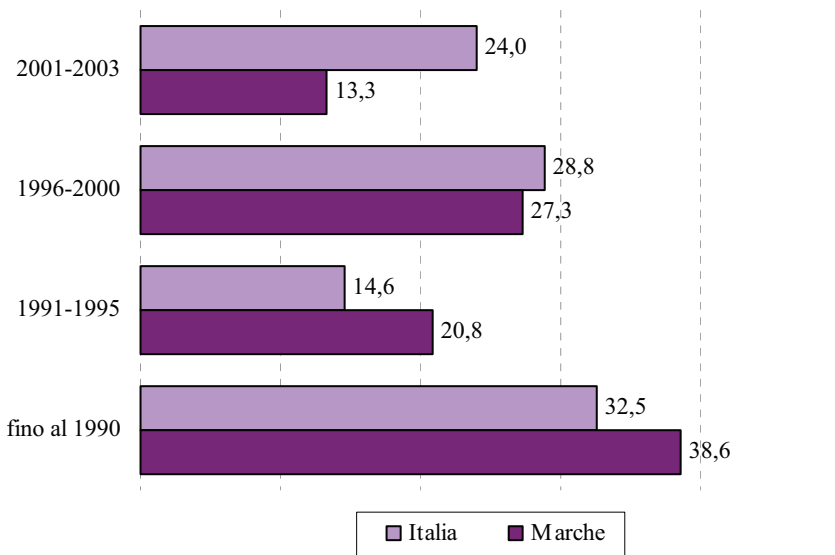
- la prevalenza relativa di piccole dimensioni organizzative, sia in termini di volontari attivi (il numero medio di volontari è di poco inferiore alla media nazionale 36 contro 39) che di risorse economiche disponibili (l'importo medio per organizzazione è di circa 53.000€ e la maggior parte delle organizzazioni dichiarano entrate inferiori a 25.000€);
- la maggiore presenza, tra i volontari, di uomini, di persone in età compresa tra i 30 e i 54 anni, diplomate e occupate;
- la concentrazione relativa di unità nei settori della sanità e dell'assistenza sociale, anche se cresce nel tempo il numero di quelle che operano in settori meno "tradizionali";
- la crescita del numero di organizzazioni che hanno utenti diretti e, conseguentemente, l'aumento del numero di coloro che si rivolgono ad esse per soddisfare le loro esigenze;
- l'appartenenza a gruppi più ampi di organizzazioni e l'adesione a federazioni che danno riscontro di una fitta rete di rapporti tra le organizzazioni;
- l'importante ruolo del finanziamento pubblico maggiormente indirizzato verso i settori della sanità, della protezione civile e dell'ambiente;
- il saldo rapporto con i Centri Servizio Volontariato che risulta caratterizzato da una proficua e soddisfacente relazione di servizio.

## 1. Incremento delle organizzazioni di volontariato

Il notevole incremento delle organizzazioni dal 1995 è da attribuirsi sia alla costituzione di nuove unità (422) che all'iscrizione nei registri di organizzazioni già preesistenti (621).

In relazione al periodo di costituzione, la quota relativa a organizzazioni nate dopo il 1991, (anno di costituzione dei registri regionali), è molto elevata e raggiunge il 67,4% nel 2003. La costituzione di nuove unità ha registrato un notevole incremento nel periodo 1991-1995, durante il quale è nato il 14,6% delle organizzazioni; tale processo è continuato negli anni successivi, con la costituzione di un numero di organizzazioni pari al 28,8% dal 1996-2000 e del 24% nel periodo 2001-2003, (che tuttavia è riferito solo a un triennio anziché a un quinquennio). I valori marchigiani di crescita sono stati inferiori alla media nazionale in passato, mentre dal 1996 sono diventati superiori a questa.

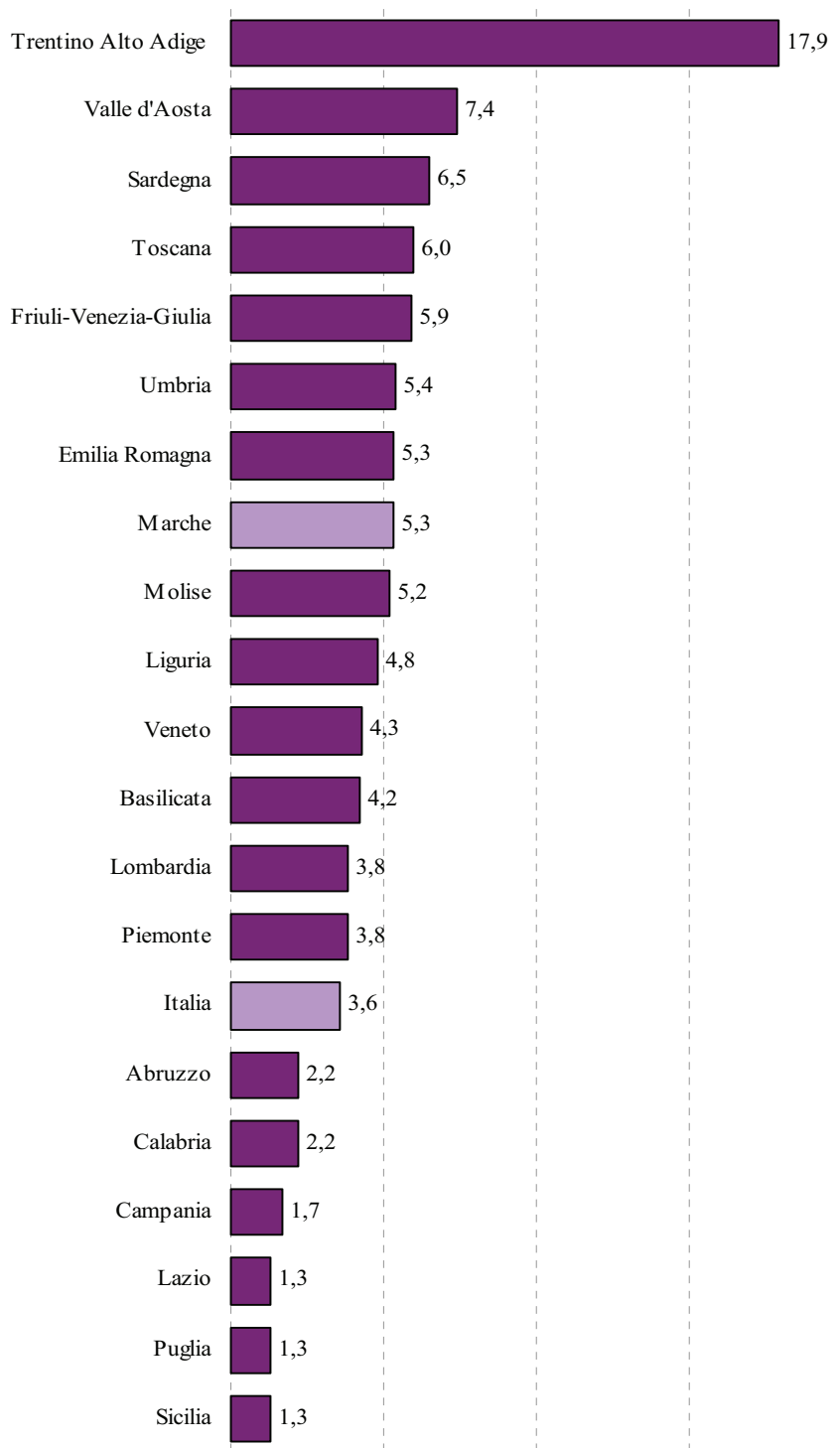
Grafico 2 – Organizzazioni di volontariato per periodo di costituzione – Valori percentuali



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

Rappresentando il numero di organizzazioni alla dimensione regionale espressa per 10.000 abitanti, possiamo meglio identificare il contesto delle Marche rispetto all'Italia: la regione Marche si colloca tra le regioni col più alto numero di organizzazioni per abitante; l'indice di densità organizzativa, infatti, registra un valore più elevato della media nazionale (3,6) e del Centro Italia (3,7), ben 5,3 organizzazioni per 10.000 abitanti.

**Grafico 3 – Organizzazioni di volontariato per 10.000 abitanti – Anno 2003**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

## *2. Caratteristiche strutturali delle organizzazioni di volontariato*

La maggior parte delle organizzazioni di volontariato si classifica nella forma giuridica di “organizzazione riconosciuta” (488 unità pari al 61%) e di “associazione non riconosciuta” (305 associazioni pari al 38%); la restante parte (1%) è costituita da Fondazioni o Comitati.

L' 86% delle organizzazioni ha un'unica sede; il restante 14% è articolato in più sedi, per un totale di 1.486 sedi collegate (in media 13,3 sedi collegate). A fronte di ciò, si registra la presenza di una fitta rete territoriale di relazioni tra le organizzazioni, infatti, il 49% dichiara di appartenere a gruppi più ampi, pur configurandosi, nella maggior parte dei casi, come strutture periferiche della rete:

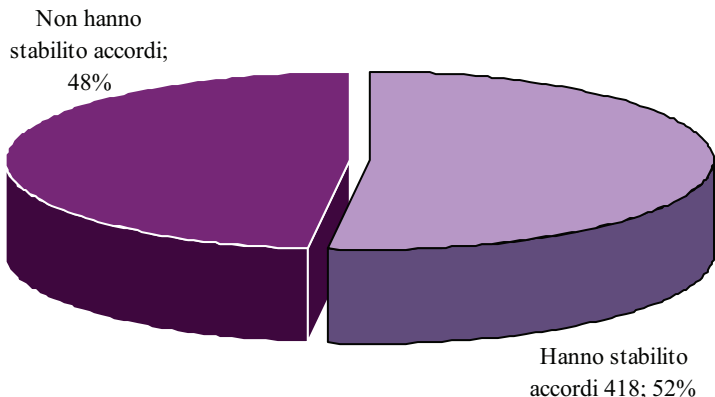
- il 44,3% appartiene a gruppi che hanno strutture di livello superiore<sup>1</sup>;
- solo lo 0,1 % delle organizzazioni opera con strutture di livello inferiore;
- il 4,4 % appartiene a gruppi che hanno strutture sia di livello superiore che di livello inferiore.

La rete di interrelazioni tra le organizzazioni e il territorio è ulteriormente arricchita dai casi di l'adesione a federazioni (il 13% delle organizzazioni dichiarano di farne parte) e dal fenomeno di stipula di accordi e di collaborazione in prevalenza con istituzioni pubbliche, il 29% con i Comuni, il 20% con le Zone ASUR, l'11% con la Regione, l'8% con le Province.

---

<sup>1</sup> Per strutture di livello superiore/inferiore si intendono le unità legate gerarchicamente a quella in indirizzo che operano con diverso codice fiscale.

**Grafico 4 - Organizzazioni che hanno stabilito accordi con istituzioni pubbliche e private – Valori percentuali – Marche – Anno 2003**



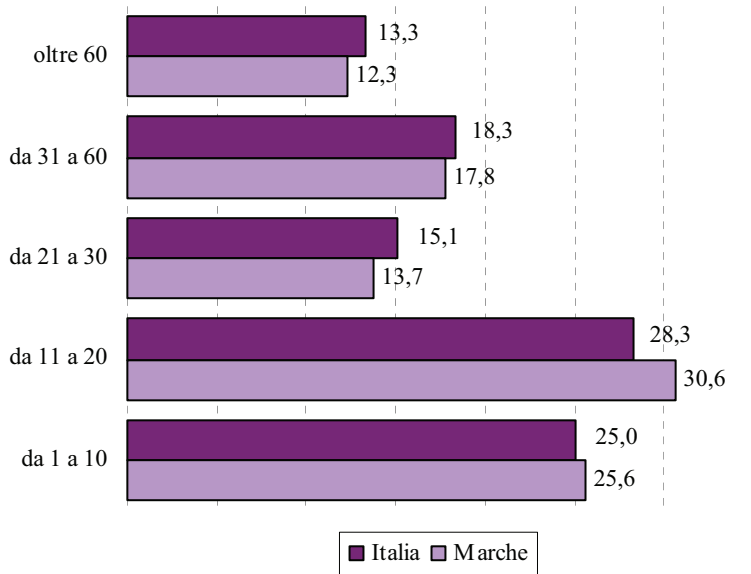
**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

Con riguardo all'aspetto dimensionale, le organizzazioni di volontariato che operano nelle Marche sono prevalentemente strutture di medio–piccole dimensioni, come nella media nazionale, se si misura la dimensione attraverso il numero medio di volontari che vi operano.

Il numero medio di volontari nelle organizzazioni marchigiane è pari a 36 (39 a livello nazionale) e tale valore è in diminuzione, era pari a 74 volontari nel 1995 e a 45 nel 1999.

Più della metà delle organizzazioni marchigiane (56,2%) opera con meno di 21 volontari; in dettaglio:

- il 30,6% delle organizzazioni marchigiane ha tra 11 e 20 volontari, tale quota è aumentata di quattro punti percentuali rispetto al 1999;
- rispetto al 1999, la quota delle organizzazioni di piccole dimensioni (con meno di 11 volontari) diminuisce di due punti percentuali (assestandosi a 25,6%);
- tra le organizzazioni di grandi dimensioni (più di 60 volontari) si registra una più consistente diminuzione della loro quota di volontari pari a 12,3% nel 2003 (meno cinque punti percentuali rispetto al 1999).

**Grafico 5 – Organizzazioni di volontariato per classi di volontari – Valori percentuali - Anno 2003**

Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

### 3. Risorse umane

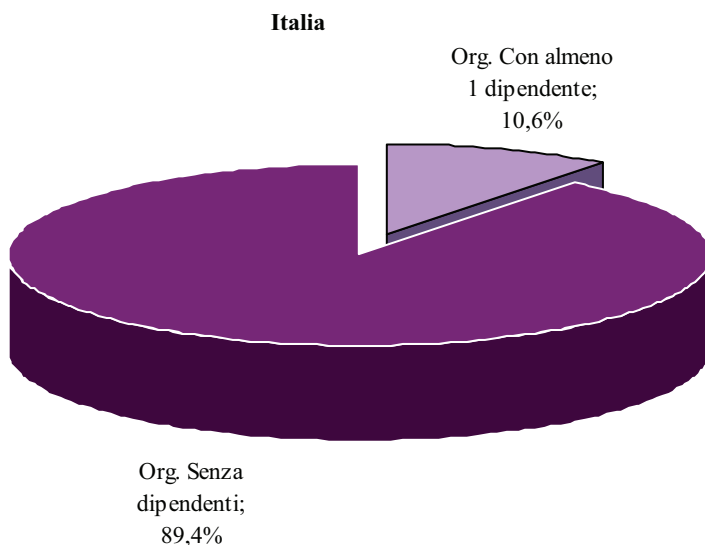
Nel 2003 le organizzazioni di volontariato marchigiane impiegano 30.314 unità di personale di queste il 96% (29.143) sono volontari e la parte restante (1.171 unità) è costituita da:

- Obbiettore del Servizio Civile (1,2%);
- Collaboratori (1,1%);
- Dipendenti a tempo pieno (0,8%);
- Dipendenti part - time (0,4%);
- Religiosi (0,4%).

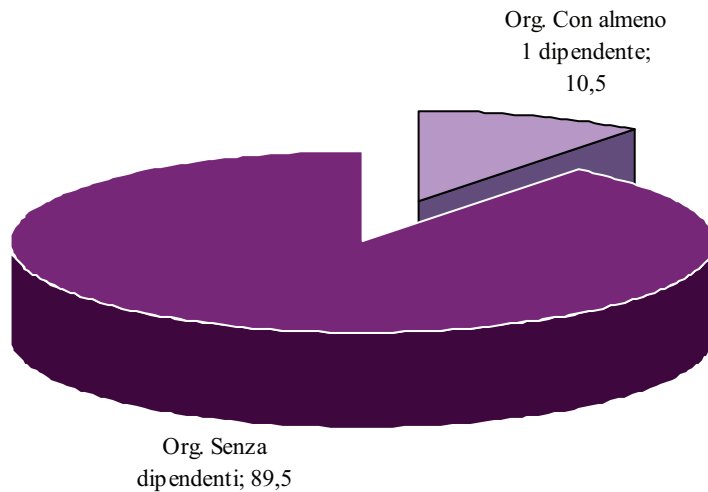
Rispetto al 1999 i dipendenti sono cresciuti del 101% e i volontari del 45%. La crescita fatta registrare nel medesimo periodo a livello nazionale è di 45% dei dipendenti e 23% per i volontari. Il tasso marchigiano di crescita dei volontari ha registrato un costante aumento passando dal 17% (nel biennio 1999/2001) al 24% (dal 2001/2003); valori che sono rimasti sempre al di sopra della media nazionale (3,7% nel biennio 1999/2001 e 23,1% nel periodo 2001/2003).

Per quel che riguarda il ricorso a lavoratori dipendenti da parte delle organizzazioni, nonostante il notevole aumento di tali risorse umane nel corso del tempo, esso rimane molto contenuto (come per le altre regioni italiane): infatti, sebbene rispetto al 1999 il numero di organizzazioni con almeno un dipendente in termini assoluti aumenti (da 49 a 84), la loro quota sul totale delle organizzazioni diminuisce lievemente (passando da 10,8% a 10,5%), valore molto prossimo a quello medio nazionale (10,6%).

**Grafico 6 - Organizzazioni di volontariato per presenza di dipendenti – Valori percentuali - Anno 2003**



## Marche

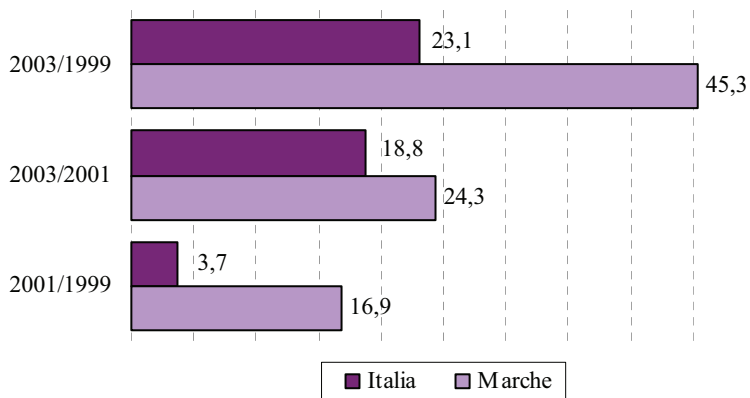


Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

Tabella 1 – Volontari che operano nelle organizzazioni di volontariato – Consistenza alle diverse rilevazioni

	<i>ITALIA</i>	<i>MARCHE</i>
1999	670.826	20.063
2001	695.334	23.453
2003	825.955	29.143

Grafico 7 - Volontari che operano nelle organizzazioni di volontariato – Tasso di crescita nei diversi periodi



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT



Si sottolinea infine, che l'indice di densità di volontari sulla popolazione ha un impatto superiore alla media nazionale: nelle Marche operano 19 volontari ogni 1.000 abitanti contro una media nazionale di 14 volontari.

### 3.1 - Profilo dei volontari

Analogamente alle precedenti rilevazioni, i volontari uomini prevalgono sulle donne: 58% contro 42%; negli anni, tuttavia, si osserva un aumento costante della quota femminile che rappresentava il 38% dei volontari nel 1999.

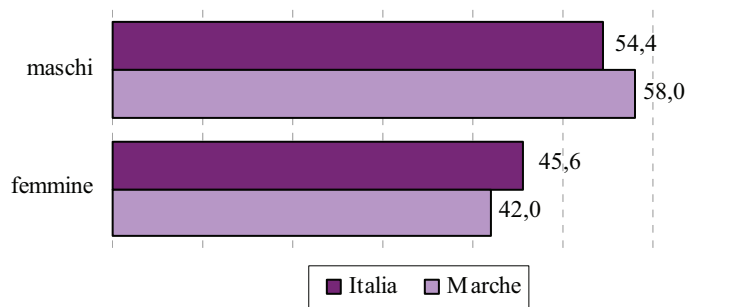
I volontari sono di tutte le classi di età, anche se sono relativamente più numerosi, come nel resto del territorio nazionale, nella fascia compresa tra i 30 e i 54 anni (46,2% nelle Marche e 41,1% a livello nazionale). Le donne sono relativamente più anziane (tra esse il 38,3% ha più di 54 anni, a fronte di una quota del 28,9% nella stessa di classe di età tra gli uomini).

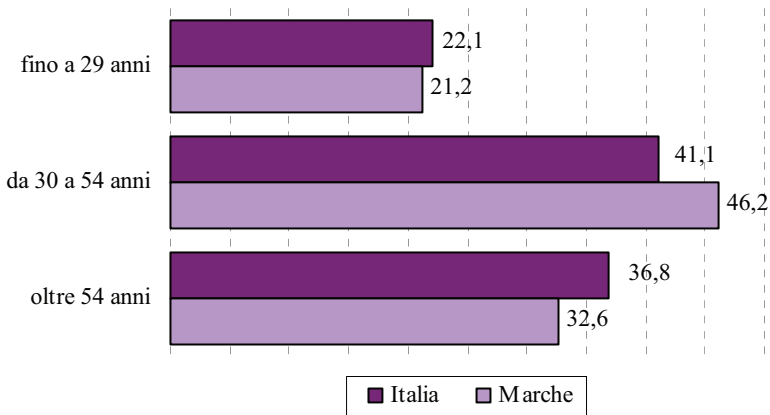
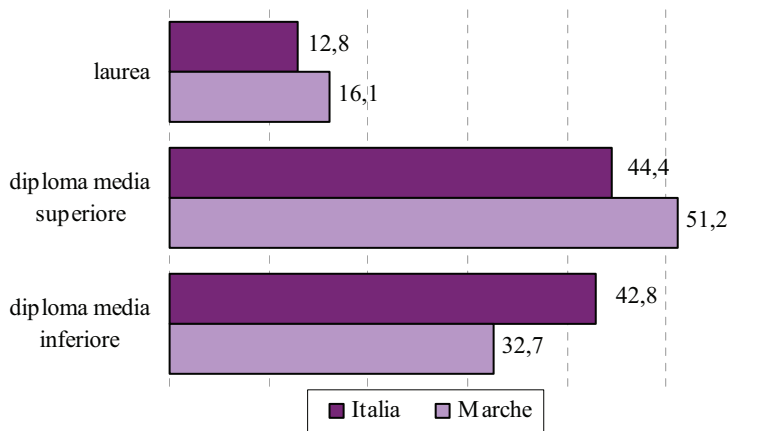
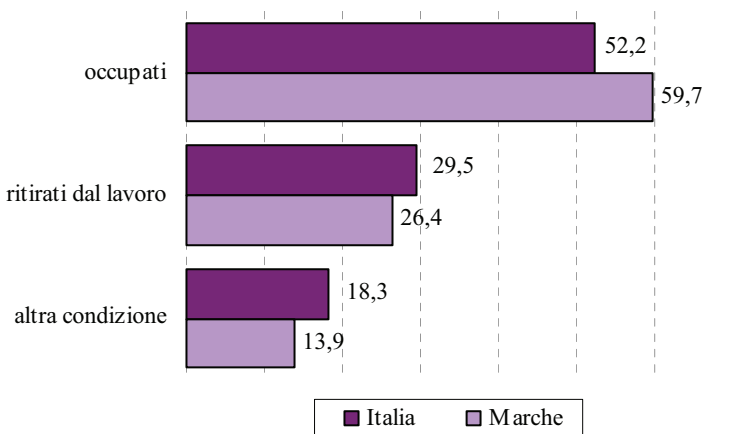
La maggior parte dei volontari è impiegata sistematicamente nell'organizzazione e, come anche nelle altre regioni italiane, è occupata (59,7% nelle Marche e 52,2% a livello medio nazionale); il 26,4% è pensionato ed il 14% in altra condizione (studenti, casalinghe, disoccupati e persone in cerca di prima occupazione). Tra i volontari uomini è relativamente più elevata la quota di occupati (67,2% nelle Marche e 59,4% a livello nazionale), mentre tra le donne è relativamente più alta quella relativa alle volontarie in altra condizione (19,6% nelle Marche e 26,1% a livello nazionale).

Molti dei volontari hanno un buon livello di istruzione, il 16% dei volontari è laureato (a livello medio nazionale i laureati sono il 12,8%), il 51,3% è in possesso del diploma di scuola media superiore (44,4% nella media nazionale), mentre il 32,7% (42,8% è il valore nazionale) ha un titolo di studio più basso.

**Grafico 8 – Volontari che operano nelle organizzazioni di volontariato per genere, per classe d'età, per titolo di studio, per condizione professionale – Anno 2003**

Genere



**Classe di età****Titolo di studio****Condizione professionale**

Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

## ***4. Risorse finanziarie***

Nel 2003 le entrate di tutte le organizzazioni marchigiane ammontano a quasi 43 milioni di euro e quasi la metà di esse (19,8 milioni di euro) è relativo ad organizzazioni che operano prevalentemente nel settore della sanità.

Dal confronto con il dato delle entrate riferito al 1999 e rivalutato a prezzi 2003 (pari a 20,8 milioni di euro) risulta che nei quattro anni il valore complessivo delle entrate è più che raddoppiato.

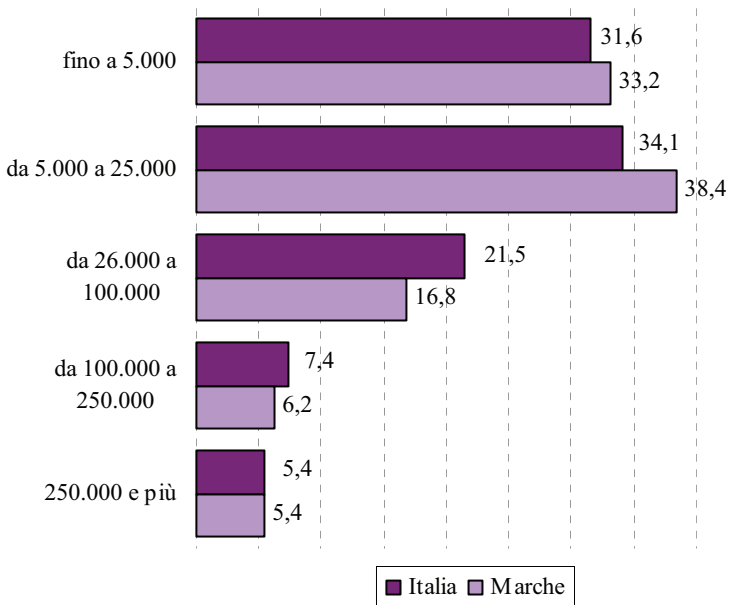
Considerando le dimensioni medio-piccole delle organizzazioni di volontariato marchigiane, il profilo economico rileva un importo medio per singola organizzazione più basso della media nazionale (53 mila euro contro un valore regionale di 67 mila euro).

E' però opportuno precisare che, considerata la maggiore densità per abitante sia delle organizzazioni sia dei volontari, l'entrata media pro capite nelle regione risulta maggiore di quella nazionale (pari a 28,4 euro per cittadino residente nelle Marche contro 24,6 euro procapite in media nazionale).

La distribuzione delle organizzazioni per classi di entrate conferma uno sbilanciamento verso le piccole dimensioni mostrando, nel contempo, la concentrazione delle risorse finanziarie su una ristretta quota di unità, come già rilevato negli anni precedenti.

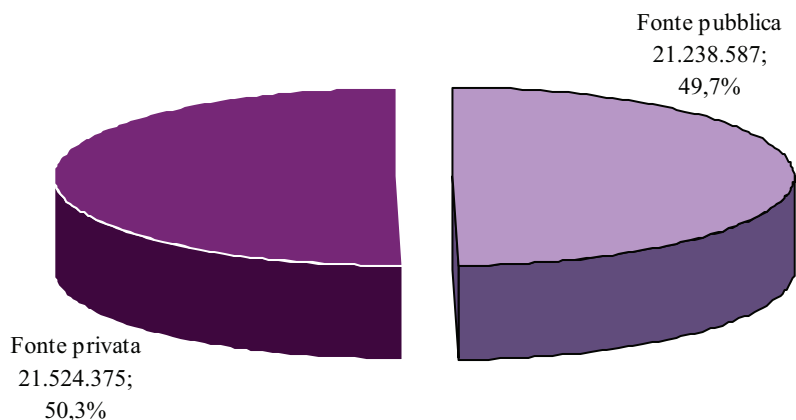
Nel 2003:

- il 71,6% delle organizzazioni marchigiane (il 65,7% a livello nazionale) dichiara entrate inferiori a 25 mila euro,
- il 16,8% (21,5% a livello nazionale) tra 25 e 100 mila euro,
- il 6,2% (il 7,4% a livello nazionale) tra 100 e 250 mila euro
- il 5,4%, sia nelle Marche che a livello nazionale, entrate uguali o superiori a 250 mila euro.

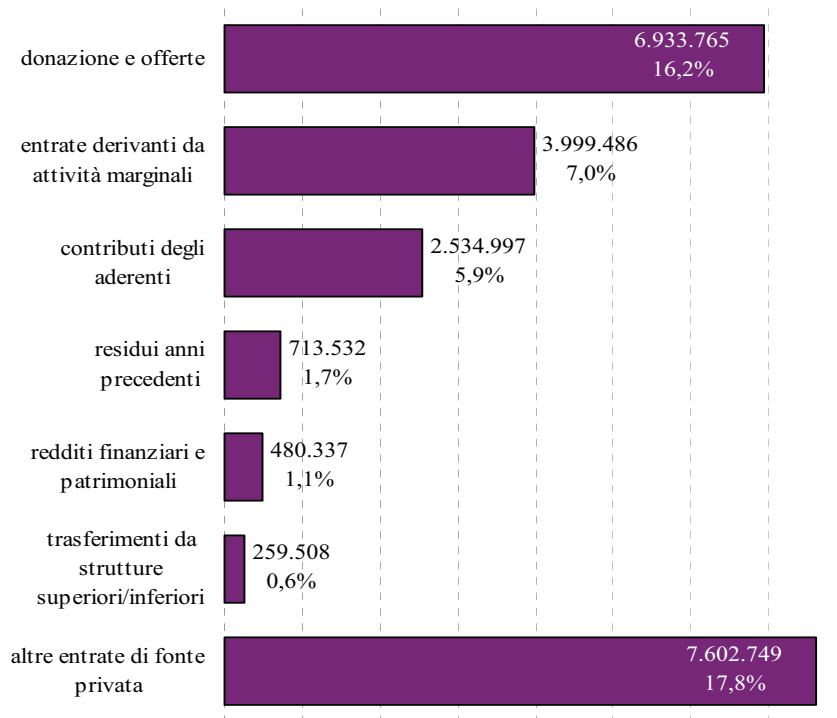
**Grafico 9 – Organizzazioni di volontariato per classi di entrate – Valori percentuali – Anno 2003**

Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

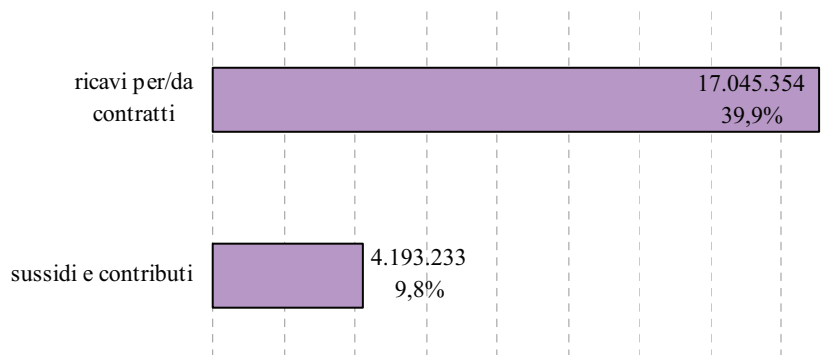
La provenienza dei finanziamenti alle organizzazioni risulta equamente distribuita tra entrate di fonte pubblica (49,7%, pari a 21,2 milioni di euro), dove la voce più ingente risulta essere quella dei “ricavi da e per contratti” (pari al 40%, 17 milioni di euro) ed entrate di fonte privata, (50,3%, pari a 21,5 milioni di euro). La quota di entrate provenienti dal pubblico è particolarmente rilevante per le organizzazioni che svolgono prevalentemente la loro attività nel settore della sanità, della protezione civile, della protezione ambientale e delle attività ricreative e culturali.

**Grafico 10 - Ammontare delle entrate finanziarie per tipo di fonte – Valori assoluti e percentuali – Anno 2003**

### Variazioni percentuali entrate da fonte privata



### Variazioni percentuali entrate da fonte pubblica



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

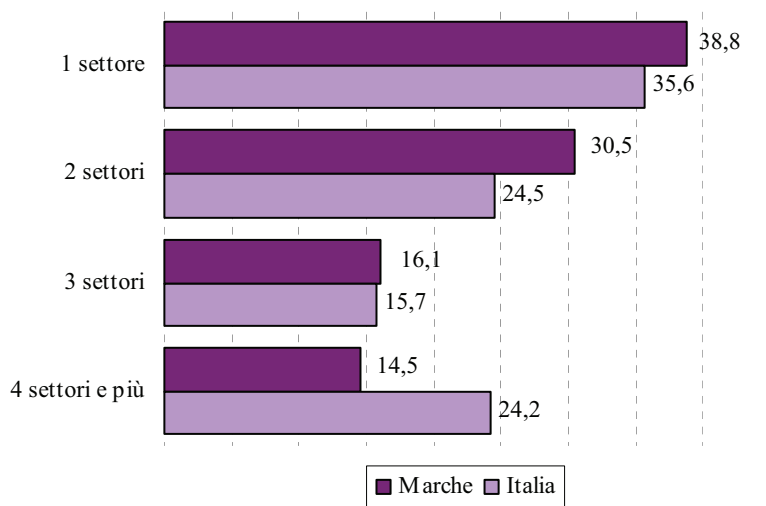
## 5. Settori di attività

Nel corso degli ultimi anni le organizzazioni di volontariato hanno espresso sempre più la propensione ad operare in più settori di attività. Il confronto con i dati delle rilevazioni precedenti mostra infatti un'inversione di tendenza: nel 1999 le organizzazioni monosettoriali (che operano, cioè, in un solo settore di attività) erano il 59% del totale, ma la loro quota nelle Marche è scesa di 20 punti percentuali. Ad oggi, infatti, le organizzazioni marchigiane che operano in un solo settore di attività sono il 38,8%; il restante 61,2% (in Italia sono il 64,4%) è attivo in più settori e precisamente:

- il 30,5% in due settori di attività;
- il 16,1% in tre settori;
- il 14,5% in quattro settori e più.

I valori sono in linea con l'andamento nazionale, come si evidenzia nel grafico riportato.

**Grafico 11 – Organizzazioni di volontariato per numero di settori in cui operano – Valori percentuali – Anno 2003**

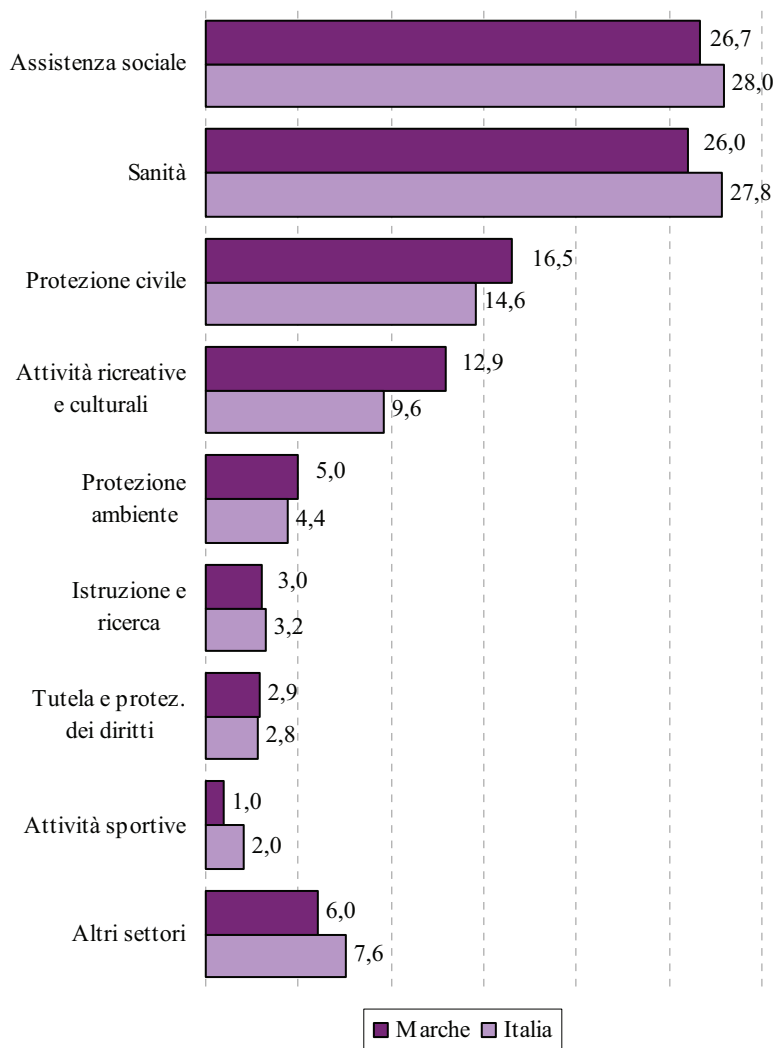


**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

L'assistenza sociale e la sanità si confermano i settori nei quali opera il maggior numero di organizzazioni di volontariato nelle Marche (con quote rispettivamente del 26,7% e 26%) come nel resto d'Italia (sanità 28% e assistenza sociale 27,8%). Anche la protezione civile (16,5% delle organizzazioni) e le attività ricreative e culturali (12,9%) si confermano come settori rilevanti. Tuttavia, tra il 1999 e il 2003, nelle Marche la quota percentuale di organizzazioni che operano

prevalentemente nella sanità diminuisce, aumenta invece la quota di quelle impegnate prevalentemente nell'assistenza sociale, nella protezione civile, nell'istruzione e ricerca.

**Grafico 12 – Organizzazioni di volontariato per settore di attività prevalente – Valori percentuali – Anno 2003**



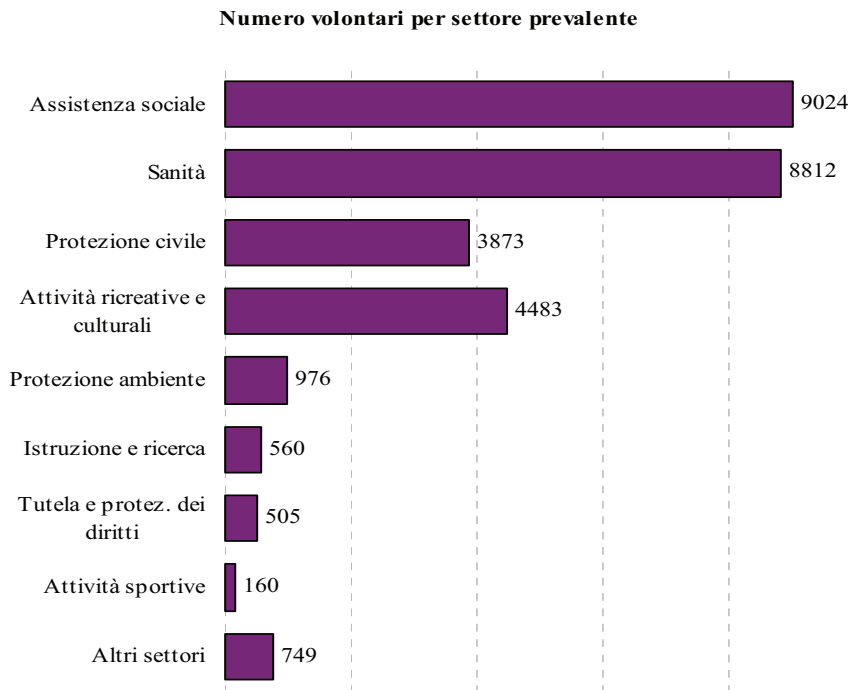
**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

I due principali settori di attività (assistenza sociale e sanità) coinvolgono cumulativamente più della metà del complesso dei volontari, anche la loro dimensione media in termini di numero medio di volontari (42 volontari) per organizzazione conferma il loro primato rispetto agli altri settori.

Primato confermato anche in termini economici: al settore di attività sanitario afferisce il 46% delle risorse finanziarie pari a 19,8 milioni di euro; mentre l'assistenza sociale riceve finanziamenti per circa 8 milioni di euro (19,5% del totale).

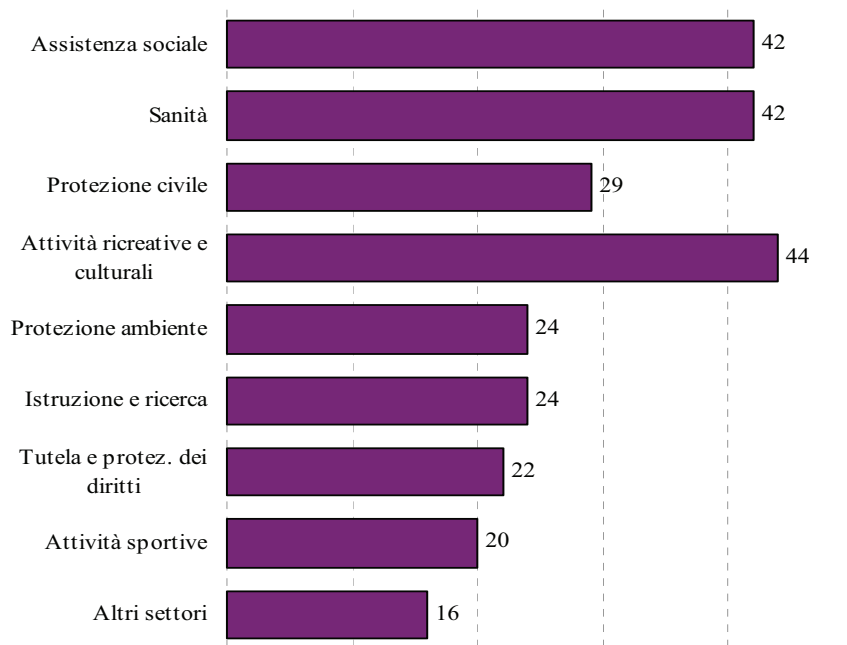
Il settore della protezione civile e quello dell'attività ricreative e culturali seguono immediatamente, in termini di peso, sanità e assistenza: infatti, impiegano un elevato numero di volontari (rispettivamente il 13% e il 15% del totale cioè 3.873 e 4.483 unità); il numero medio di volontari (pari rispettivamente a 29 e 44) è indicativo della dimensione media delle organizzazioni, anche a confronto di tutti gli altri settori si assestano al di sotto dei 24 volontari in media per organizzazione.

**Grafico 13 - Volontari per settore di attività prevalente – Valori assoluti e valori medi - Marche - Anno 2003**

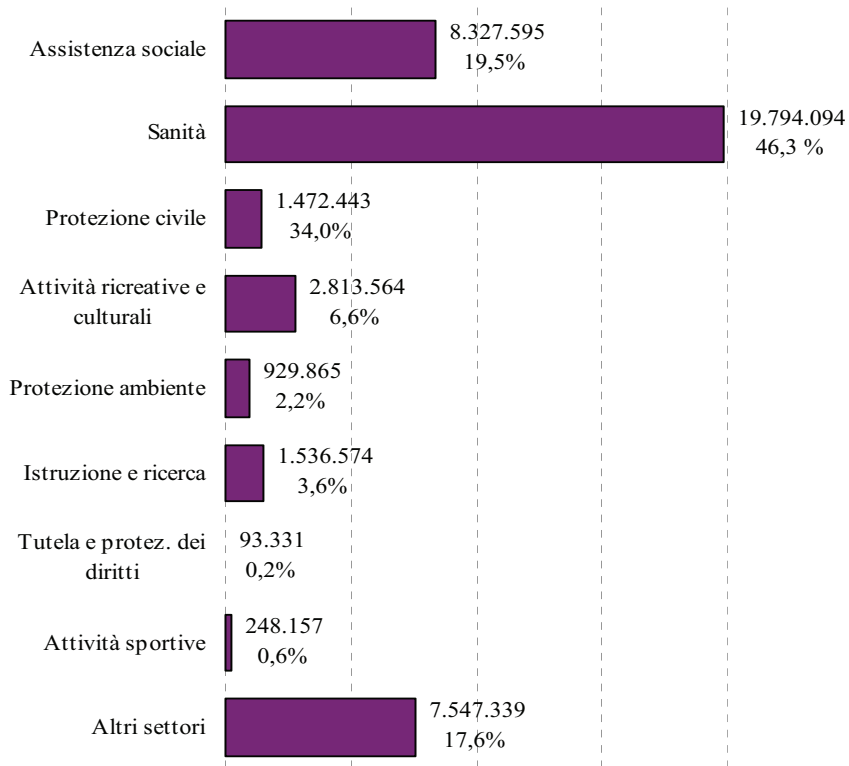




**Numero medio di volontari per settore di attività prevalente**



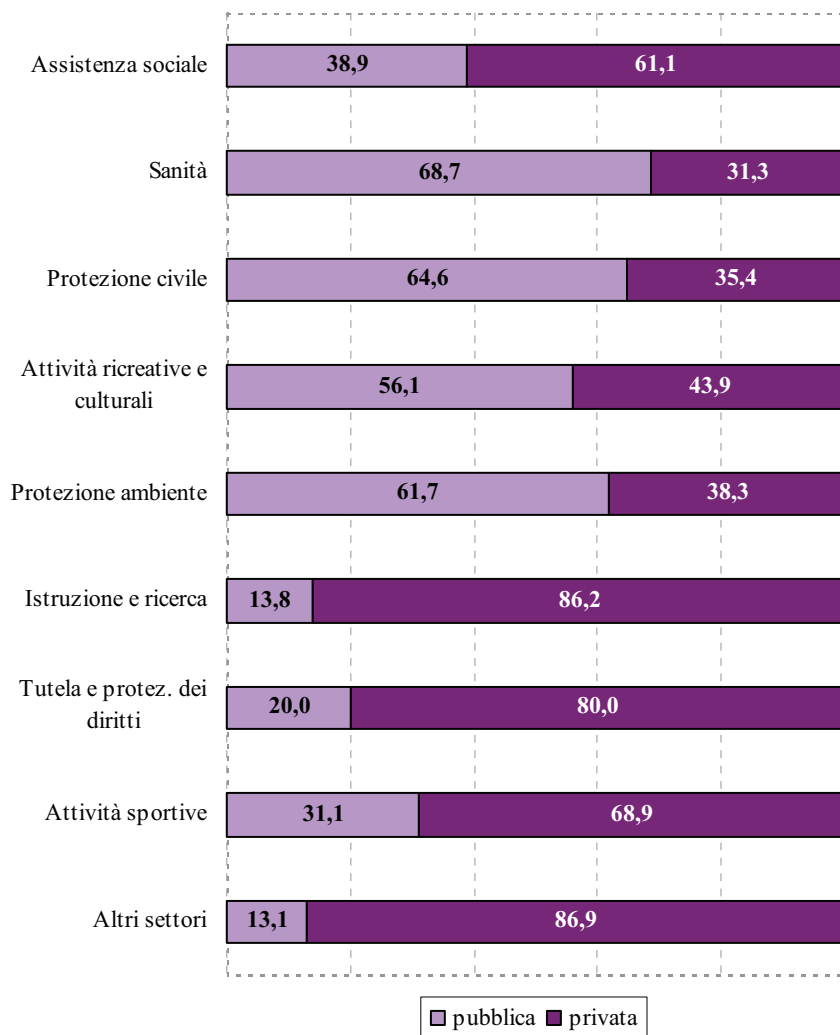
**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

**Grafico 14 – Entrate per settore di attività prevalente dell'organizzazione – Valori assoluti e valori percentuali – Marche – Anno 2003**

Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

Il finanziamento pubblico assume il peso più rilevante nel settore della sanità (68,7%), seguito da protezione civile (64,6%) e della protezione ambientale (61,7%); il settore dell'assistenza sociale è finanziato, invece, per il 61% da fonti private.

**Grafico 15 - Composizione delle entrate finanziarie per settore di attività prevalente – Marche, Anno 2003**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

## 6. Servizi ed utenza

La maggior parte delle organizzazioni (74%) offre più di un tipo di servizio all'utenza:

- il 40% offre 4 o più tipi di servizi,
- il 16,4% offre 3 tipi di servizi,
- il 18% offre 2 tipi di servizi,
- solo il 26,3% delle organizzazioni offre un solo tipo di servizio.

Con riguardo ai servizi offerti dalle organizzazioni nel 2003, i più diffusi sono:

- “ascolto, sostegno e assistenza morale”, pari al 22,8% (19,9% a livello nazionale),
- “esercitazioni di protezione civile”, 16,4% (11,3% nazionale)
- “donazione di sangue”, 16,1% (17,4% nazionale);
- “attività di realizzazione di corsi tematici”, 15,4% (12,9% di quelle italiane).

Seguono i servizi di “vigilanza stradale e manifestazioni pubbliche” (offerti dal 14,6% delle organizzazioni marchigiane e dall' 8% di quelle nazionali), le “campagne di informazione e sensibilizzazione” (per le Marche 13,8% delle organizzazioni e 11,8% per l'Italia), l'“assistenza domiciliare” (offerta dal 13,6% delle organizzazioni marchigiane e dall'11,8% di quelle di tutta Italia). Altre prestazioni sono offerte da meno del 13% delle organizzazioni di volontariato, riportate in tabella.

**Tabella 2 – Organizzazioni di volontariato per tipo di servizio offerto – Valori assoluti e valori percentuali – Anno 2003**

### Italia

<i>Tipo di servizio</i>	<i>n. organiz. Italia</i>	<i>% organiz. Italia</i>
Ascolto, sostegno assist. morale	4174	19,9
Esercitazioni di protezione civile	2381	11,3
Donazione di sangue	3658	17,4
Realizzazione di corsi tematici	2720	12,9
Vigilanza stradale e manifestazioni pubbliche	1690	8,0
Campagne di informazione e sensibilizzazione	2482	11,8
Assist. domiciliare o analogo	2477	11,8
Ricreazione e intrattenimento	3047	14,5
Organizz. di spettacoli di intrattenimento	2642	12,6
Realiz. di spettacoli teatrali, musicali, cinematogr.	2554	12,1
Accoglienza	1814	8,6
Accompagnamento e inserim. soc.	2734	13,0
Trasporto anziani e disabili	2397	11,4
Informazione sui diritti	1958	9,3
Servizio antincendio	1428	6,8
Ascolto telefonico	1796	8,5
Interventi a tutela dell'ambiente	1561	7,4
Organizzazioni di manifestazioni sportive	1715	8,2

<i>Tipo di servizio</i>	<i>n. organiz. Italia</i>	<i>% organiz. Italia</i>
Prestazione di soccorso e trasp. malati	2248	10,7
Interventi in situazioni di emergenza e calamità	1704	8,1
Prestazioni sanitarie	1432	6,8
Realizzazione di visite guidate	1766	8,4
Adozioni a distanza	986	4,7
Pulizia parchi e/o sentieri	1225	5,8
Sostegno scolastico	1052	5,0
Organizzazione di vacanze e soggiorni	1625	7,7
Raccolta e/o distrib. di vestiari, alimenti, medicinali	1019	4,8
Istruzioni per adulti e/o anziani	982	4,7
Consulenza legale e fiscale	1003	4,8
Aiuto economico all'estero	992	4,7
<b>Totale</b>	<b>21021</b>	<b>100,0</b>

### Marche

<i>Tipo di servizio</i>	<i>n. organiz. Marche</i>	<i>% organiz. Marche</i>
Ascolto, sostegno assist. morale	182	22,8
Esercitazioni di protezione civile	131	16,4
Donazione di sangue	129	16,1
Realizzazione di corsi tematici	123	15,4
Vigilanza stradale e manifestazioni pubbliche	117	14,6
Campagne di informazione e sensibilizzazione	110	13,8
Assist. domiciliare o analogo	109	13,6
Ricreazione e intrattenimento	99	12,4
Organizz. di spettacoli di intrattenimento	90	11,3
Realiz. di spettacoli teatrali, musicali, cinematogr.	83	10,4
Accoglienza	81	10,1
Accompagnamento e inserim. soc.	78	9,8
Trasporto anziani e disabili	77	9,6
Informazione sui diritti	77	9,6
Servizio antincendio	77	9,6
Ascolto telefonico	70	8,8
Interventi a tutela dell'ambiente	70	8,8
Organizzazioni di manifestazioni sportive	68	8,5
Prestazione di soccorso e trasp. malati	67	8,4
Interventi in situazioni di emergenza e calamità	67	8,4
Prestazioni sanitarie	58	7,3
Realizzazione di visite guidate	55	6,9
Adozioni a distanza	54	6,8
Pulizia parchi e/o sentieri	48	6,0
Sostegno scolastico	47	5,9
Organizzazione di vacanze e soggiorni	40	5,0
Raccolta e/o distrib. di vestiari, alimenti, medicinali	39	4,9
Istruzioni per adulti e/o anziani	37	4,6
Consulenza legale e fiscale	35	4,4
Aiuto economico all'estero	34	4,3
<b>Totale</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Rispetto ai dati delle rilevazioni precedenti cresce notevolmente nelle Marche il numero di organizzazioni che offrono servizi all'utenza diretta: oggi si contano 598 organizzazioni che rappresentano il 73,7% delle associazioni iscritte, mentre nel 1999 erano solo il 47%. La tendenza

è in linea con l'andamento nazionale, dove nel 1999 erano 52,2% e nel 2003 sono aumentate al 74,5%.

Nelle Marche il totale degli utenti serviti dalle organizzazioni di volontariato è di 289.497. Si registrano in media 492 utenti per organizzazione, contro i 438 della media italiana; mentre, 192 sono gli utenti per 1.000 abitanti (contro i 119 utenti a livello nazionale).

Le categorie di utenti più servite sono rappresentate da:

- malati e traumatizzati 54%;
- anziani autosufficienti 12%;
- immigrati 8%;
- utenti senza specifici disagi 7%;
- minori (fino a 18 anni) 7%.

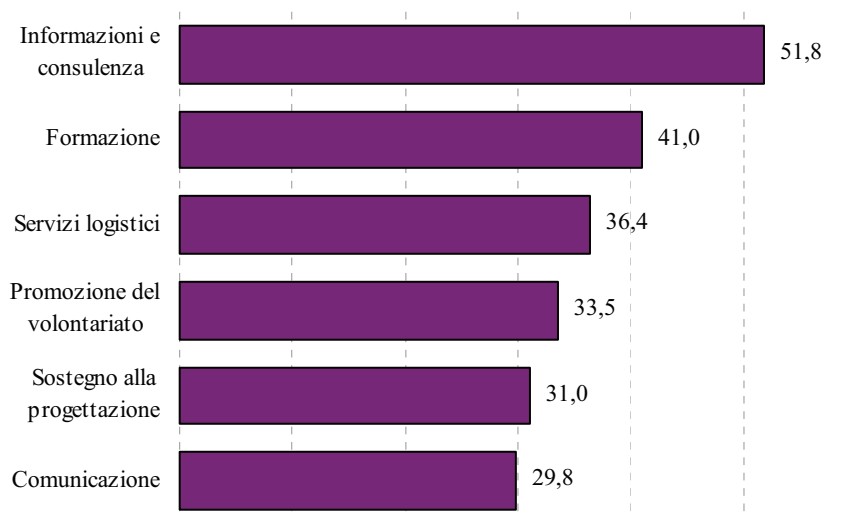
## 7. Rapporto con il “Centro di Servizio per il Volontariato”

Il rapporto delle organizzazioni con il Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) viene indagato per la prima volta con la rilevazione del 2003, e risulta fortemente radicato nel territorio.

Dall’indagine emerge che la quasi totalità delle organizzazioni (95,2%) è a conoscenza dell’esistenza del Centro e dei servizi da questi offerti. Infatti, tutte le associazioni di volontariato ricevono materiale informativo e pubblicitario da parte del CSV; anche se solo il 32% delle organizzazioni partecipa alla gestione dei centri, il 75% fruisce dei servizi offerti dal CSV e in particolare di:

- informazione e consulenza 51,8%,
- formazione 41%,
- servizi logistici 36,4%.

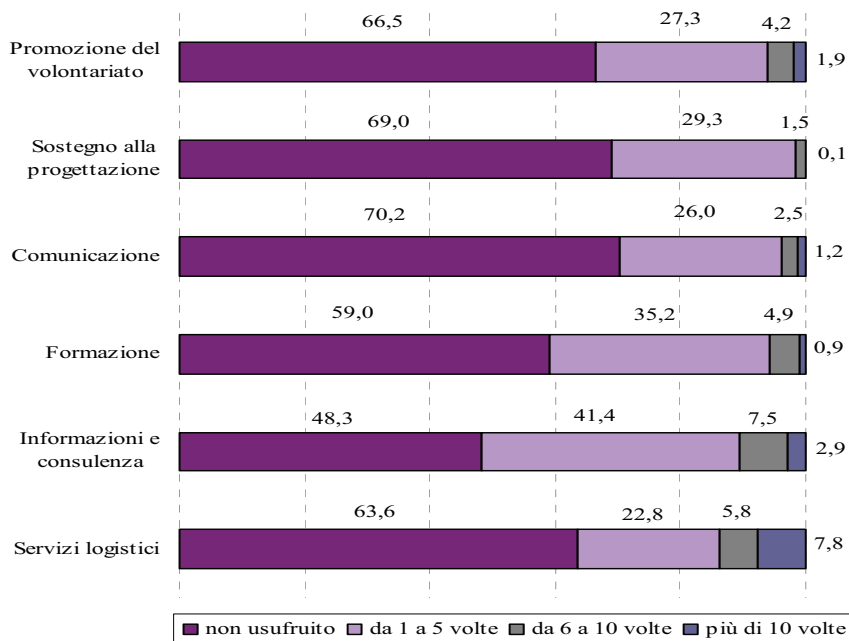
**Grafico 16 – Organizzazioni di volontariato per tipologia di servizio fruito presso il CSV – Marche – Anno 2003**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

Con riferimento alla frequenza di utilizzo dei servizi offerti emerge che il servizio informazione e consulenza è richiesto da 1 a 5 volte dal 41,4% delle organizzazioni, quello della formazione è stato richiesto dal 35,2%, mentre i servizi logistici sono stati richiesti dal 22,8% delle organizzazioni. I servizi richiesti più di 10 volte sono stati i servizi logistici (dall'7,8% delle organizzazioni) e la formazione (dal 3%).

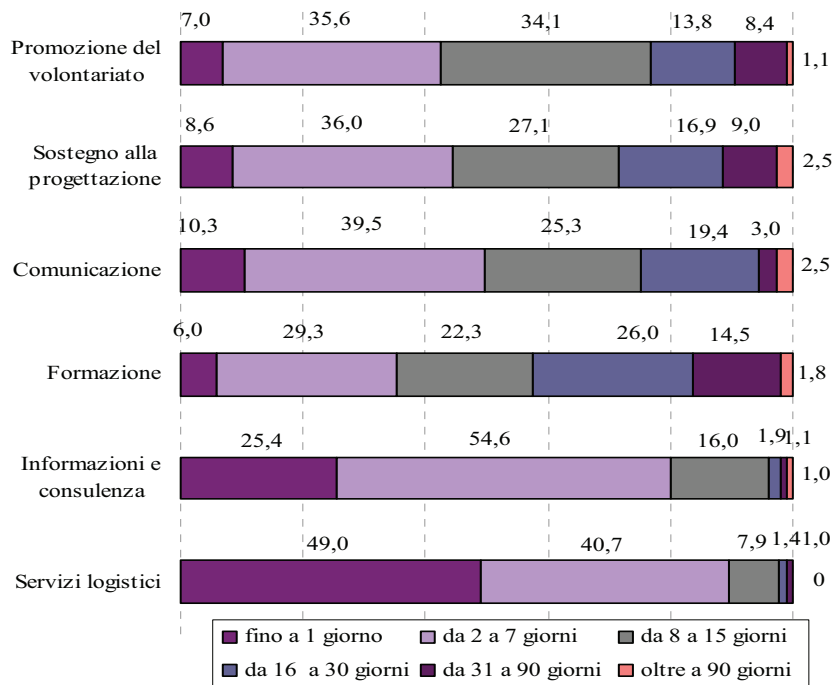
**Grafico 17 - Organizzazioni di volontariato per tipologia di servizio fruito presso il CSV e frequenza di fruizione – Marche – Anno 2003**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT



**Grafico 18 - Organizzazioni di volontariato per tipologia di servizio fruito presso il CSV e tempo atteso per l'erogazione – Marche – Anno 2003**



**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

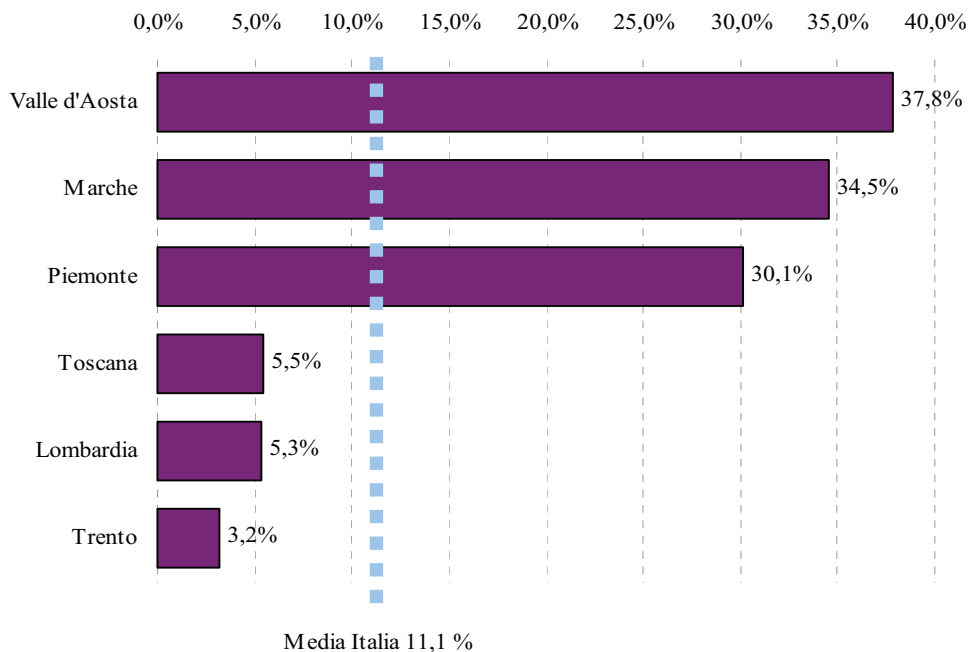
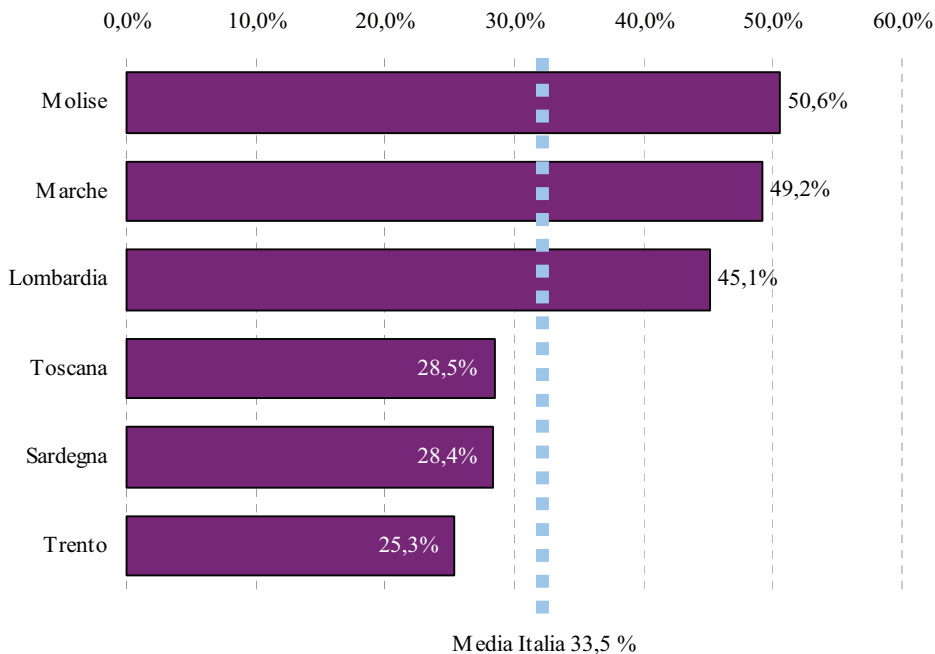
La maggior parte dei servizi richiesti viene erogata mediamente entro 15 giorni; nella maggior parte dei casi il tempo medio trascorso tra la richiesta e l'erogazione del servizio è compreso tra 2 e 7 giorni; questo avviene per il 55% delle richieste dei servizi di informazione e consulenza, per il 40% delle richieste di servizi logistici e per il 39,5% per i servizi di comunicazione.

L'erogazione di alcuni servizi richiede in media dai 16 ai 30 giorni; ciò avviene per il 26% delle richieste dei servizi di formazione e per il 19,5% delle richieste di servizi di comunicazione.

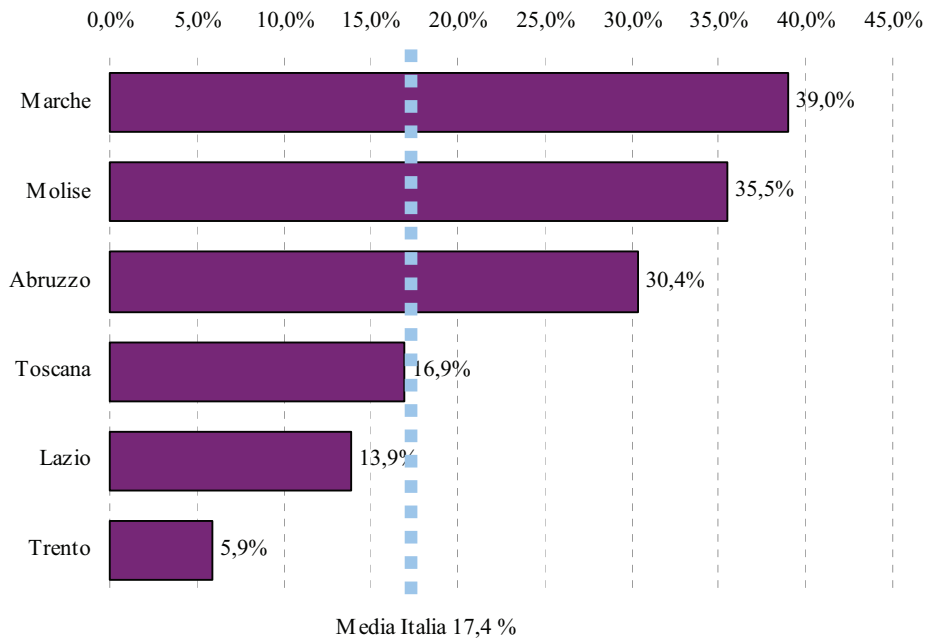
Da evidenziare che il 49% delle richieste di servizi logistici e il 25% delle richieste per i servizi di informazione e consulenza viene erogato nel giro di 1 giorno.

La quasi totalità delle richieste di servizi viene soddisfatta dal Centro Servizi per il Volontariato.

Di seguito presentiamo alcuni grafici elaborati sulla base della presentazione dei **dati** ISTAT sulla rilevazione nazionale sulle odv. Tali dati, che non abbisognano di particolari spiegazioni e commenti, riguardano la comparazione tra le diverse regioni italiane relativa al numero delle organizzazioni di volontariato che in ciascuna regione ha utilizzato, nel periodo considerato, almeno per una volta, i diversi servizi erogati dal Centro Servizi per il Volontariato.

**Grafico 19 – Servizi Logistici – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale****Grafico 20 – Informazione e consulenza – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale**

**Grafico 21 – Formazione – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale**



**Grafico 22 – Comunicazione – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale**

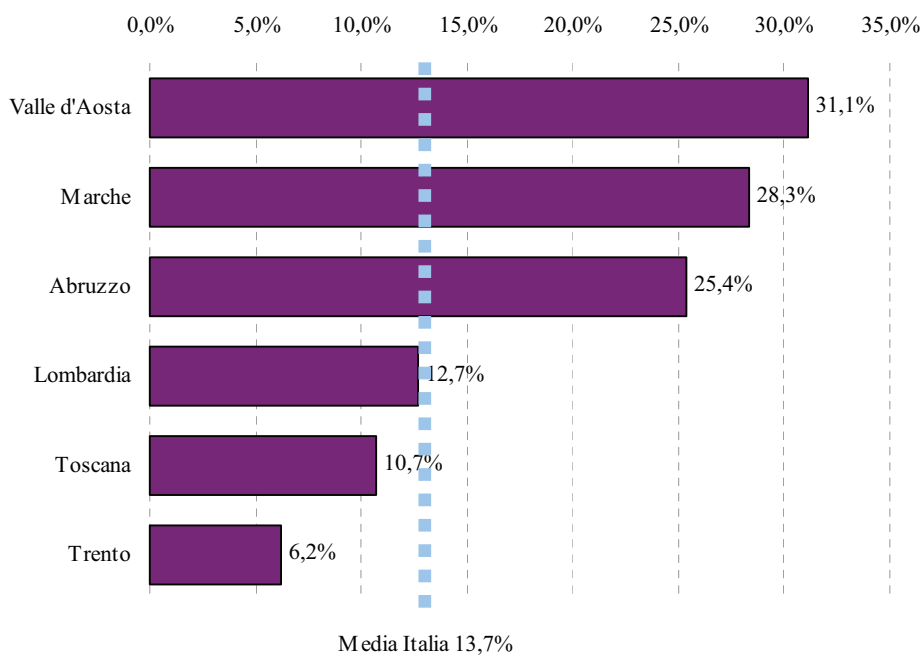


Grafico 23 – Sostegno alla progettazione – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale

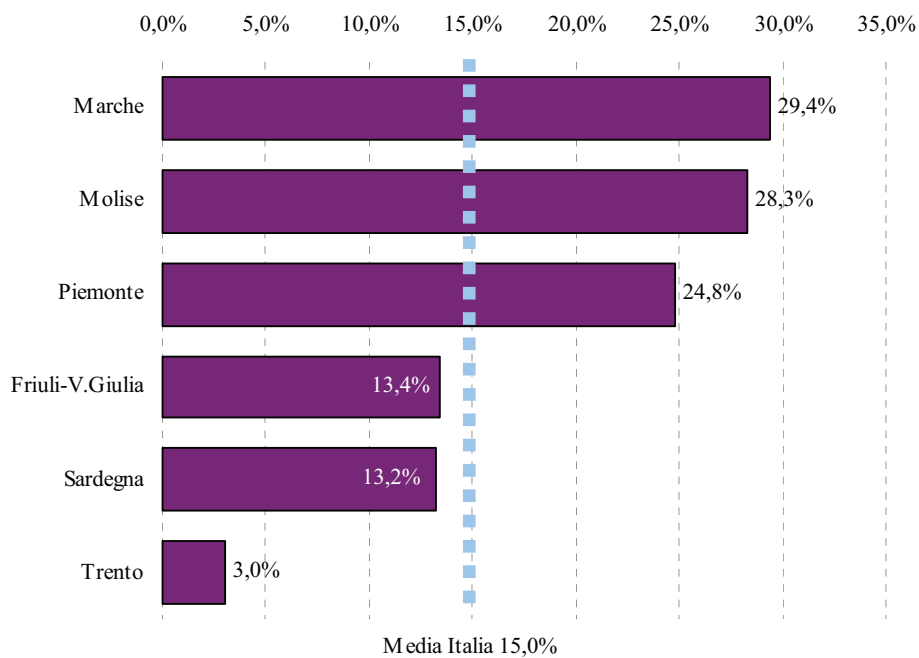
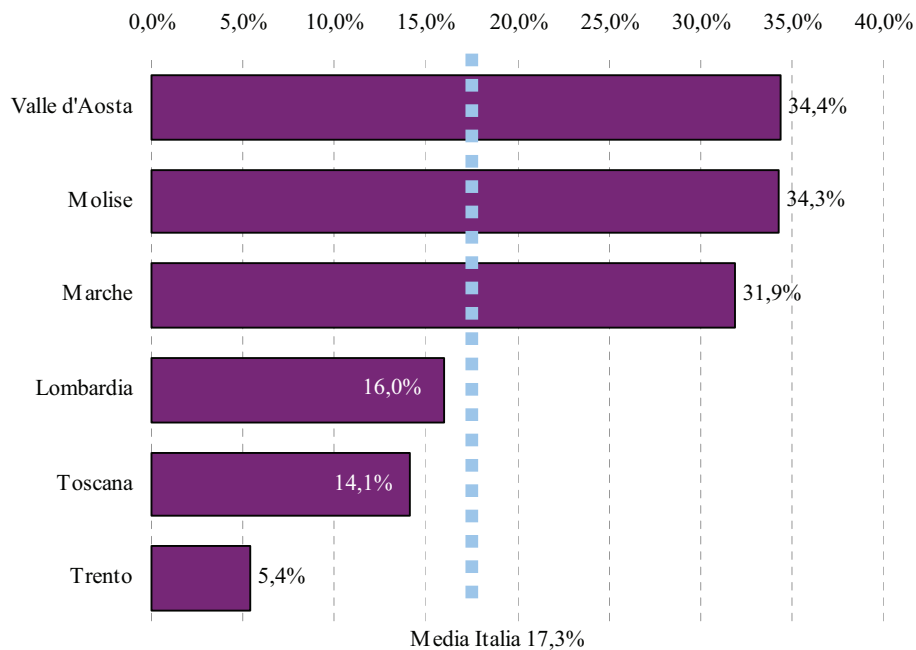


Grafico 24 – Promozione del volontariato – Prime tre e ultime tre regioni per fruizione e media nazionale



## 8. *Distribuzione per Provincia*

L'analisi per contesti provinciali rivela una forte concentrazione del volontariato nel capoluogo regionale per tutti gli aspetti analizzati. La provincia di Ancona fa registrare valori superiori alle altre province sia in termini assoluti sia in termini relativi per:

- il numero di organizzazioni sul territorio,
- il numero dei volontari,
- l'entità delle risorse finanziarie.

La distribuzione territoriale indica che:

- nella provincia di Ancona sono localizzate il 34,3% (274) delle organizzazioni di volontariato,
- nella provincia di Pesaro-Urbino il 24,3% (194),
- il 21,1% (169) in provincia di Macerata,
- il 20,3% (162) in provincia di Ascoli Piceno.

Le differenze territoriali all'interno della regione possono essere confrontate più accuratamente rapportando il numero di organizzazioni alla dimensione demografica provinciale, riferita ai residenti al 31 dicembre 2003. Si ottiene un indice di densità organizzativa che vede:

- la provincia di Ancona con un valore pari a 6 organizzazioni per 10.000 abitanti, superiore alla media regionale di 5,3;
- le province di Macerata (5,5) e Pesaro-Urbino (5,4), in linea con la media regionale;
- infine Ascoli Piceno con un indice di densità di 4,3 organizzazioni per 10.000 abitanti, valore di poco inferiore alla media.

### 8.1 - Risorse umane

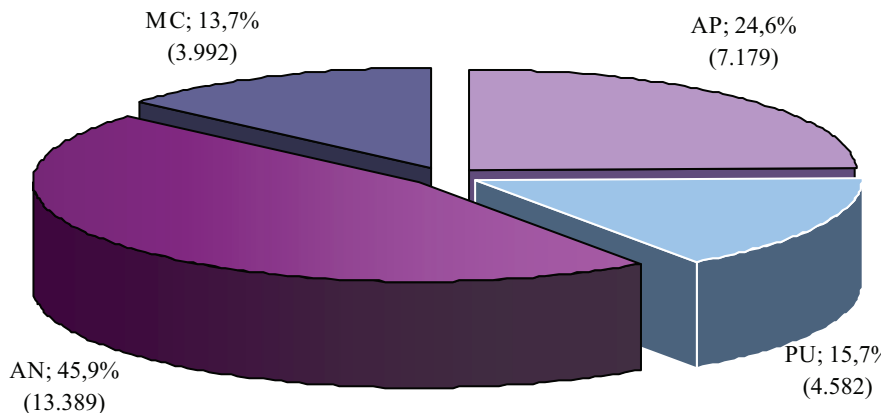
Anche per ciò che riguarda le risorse umane, si evidenzia una concentrazione di volontari nella zona di Ancona, con una percentuale del 46%, a seguire Ascoli Piceno con il 25%, Pesaro-Urbino 15% e Macerata 14%.

Nelle province di Ancona e Ascoli Piceno operano le organizzazioni mediamente più grandi in termini di volontari (le rispettive dimensioni medie sono 49 e 44 volontari); mentre le province di Macerata e Pesaro-Urbino (entrambe 23 volontari in media) si assestano su dimensioni inferiori alla media regionale (36,5).

L'indice di densità di volontari sulla popolazione, conferma il forte peso relativo della provincia di Ancona: in questa provincia operano 29 volontari per 1000 abitanti (la media regionale è 19), mentre nelle altre province l'indice si attesta su valori uguali o inferiori alla media regionale

(Ascoli Piceno con 19 volontari per 1000 abitanti, Pesaro-Urbino e Macerata con circa 13 volontari).

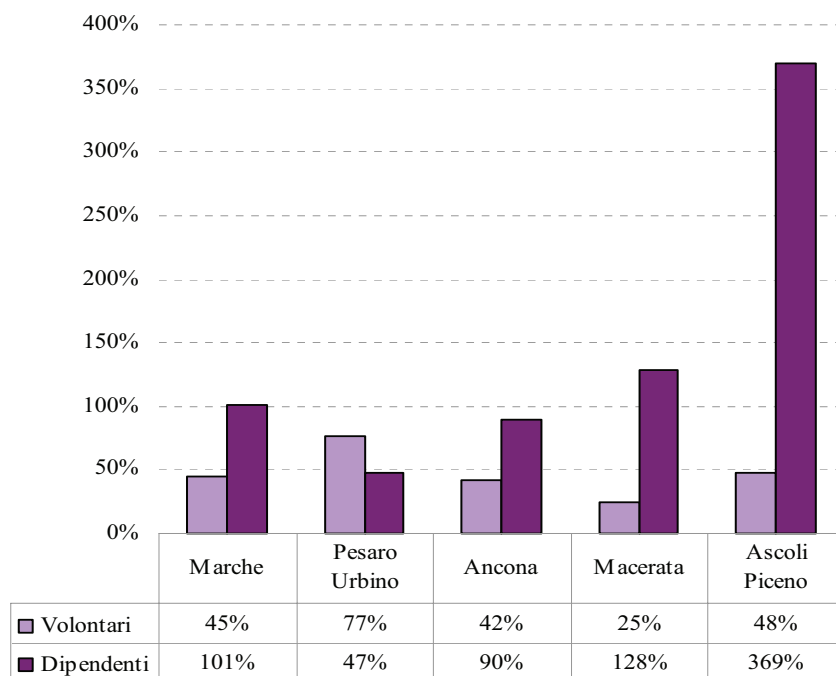
**Grafico 25 – Volontari per provincia – Valori assoluti e valori percentuali – Marche – Anno 2003**



**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

Dall'analisi dei dati della rilevazione recedente risulta che il fenomeno dell'aumento dei dipendenti, dal 1999 al 2003, è particolarmente accentuato in provincia di Ascoli Piceno (sono quasi quintuplicati passando da 12 a 59); l'aumento dei volontari è stato invece più marcato rispetto alla media regionale in provincia di Pesaro (77%), dove la crescita dei dipendenti è, al contrario, molto inferiore alla crescita media regionale.

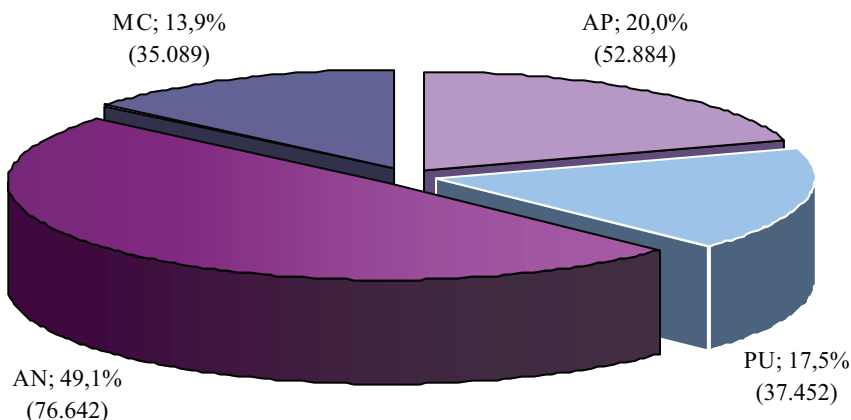
**Grafico 26 – Volontari e dipendenti per provincia – Variazione percentuale tra il 1999 e il 2003 – Marche**



Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

## 8.2 - Dimensione economica

La distribuzione delle entrate per provincia conferma la concentrazione, già osservata per le organizzazioni e i volontari, in provincia di Ancona, dove si assomma il 49% del totale delle risorse finanziarie. Nelle altre tre province si distribuisce il restante 51% e rispettivamente: ad Ascoli Piceno il 20%, Pesaro-Urbino il 17% e infine a Macerata il 14%.

**Grafico 27 – Risorse finanziarie delle organizzazioni di volontariato per provincia – Valori assoluti e valori percentuali – Marche – Anno 2003**

Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT

Nel capoluogo di regione si registra anche la maggior densità economica di risorse finanziarie, in termini di entrate medie per organizzazione, risultando tale indice pari a 77 mila euro per organizzazione, contro un valore regionale di 53 mila euro. Per la provincia di Ancona si registra anche il più alto valore medio di entrate per abitante, pari a 46 euro, che è l'unico dei quattro valori provinciali al di sopra della media regionale (28,4 euro).

Per contro la provincia di Macerata presenta i valori più bassi sia per le entrate medie per organizzazione (35 mila euro), sia per il valore medio per abitante (19 euro).

**Tabella 3 - Risorse finanziarie delle organizzazioni di volontariato – Valori assoluti e Valori Medi – Anno 2003**

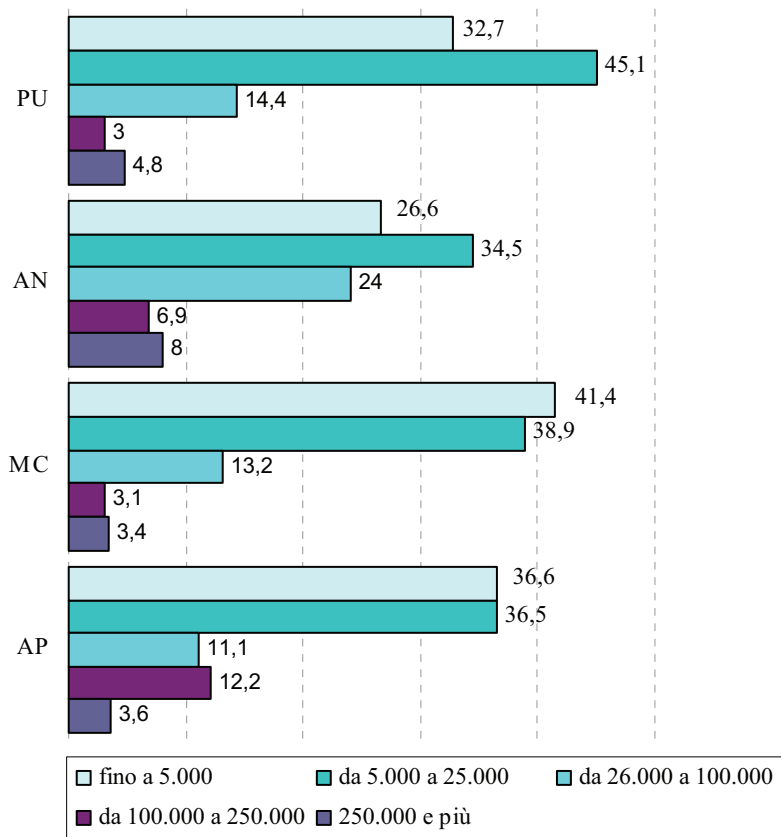
<i>Entrate</i>	<i>Marche</i>	<i>PU</i>	<i>AN</i>	<i>MC</i>	<i>AP</i>	<i>Italia</i>
Totale Entrate	42.762.962	7.265.765	20.999.998	5.930.004	8.567.195	1.426.298.000
Entrata media per odv	53.521	37.452	76.642	35.089	52.884	67.851
Entrata media per abitante	28,4	20,1	45,9	19,2	22,8	24,6

Come riportato nei paragrafi precedenti, la maggior parte delle organizzazioni marchigiane dichiara entrate fino a 25.000€ confermando la struttura medio piccola delle organizzazioni; solo Ancona si distacca dalle altre province con il 39% di organizzazioni che superano i 26.000 euro e una punta dell'8% di organizzazioni che superano i 250.000 euro di entrate.

In posizione intermedia la provincia di Ascoli Piceno con il 27% delle organizzazioni che supera i 25.000 euro e in coda, le province di Pesaro – Urbino e Macerata con rispettivamente il 22% e il 20%.



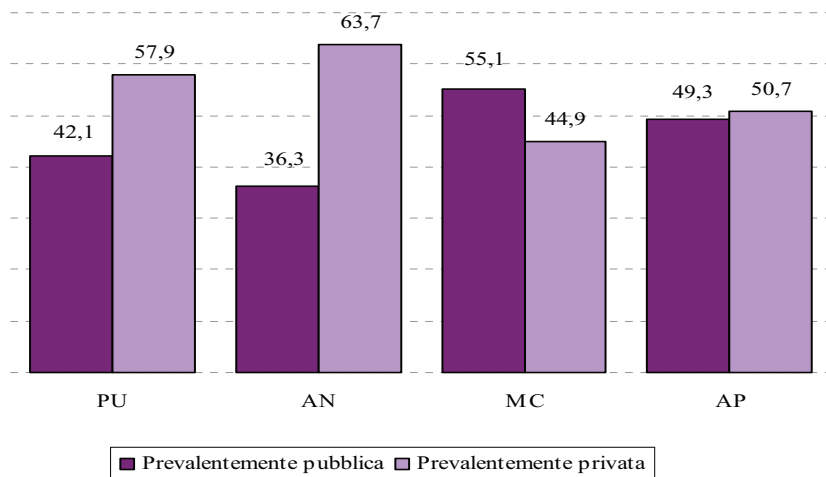
**Grafico 28 – Organizzazioni di volontariato per classi di entrate e provincia – Valori percentuali – Marche - Anno 2003**



**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

La distribuzione provinciale delle organizzazioni in base alla fonte d'entrata prevalente risulta equidistribuita tra fonte pubblica e privata. Questo dato risulta sostanzialmente confermato nelle province di Macerata e Ascoli Piceno, mentre nelle province di Ancona e Pesaro-Urbino si registra una prevalenza delle organizzazioni prevalentemente finanziate da fonte privata: rispettivamente 64% e 58% del totale delle organizzazioni

**Grafico 29 – Organizzazioni di volontariato per fonte di entrate e provincia – Valori percentuali – Marche - Anno 2003**

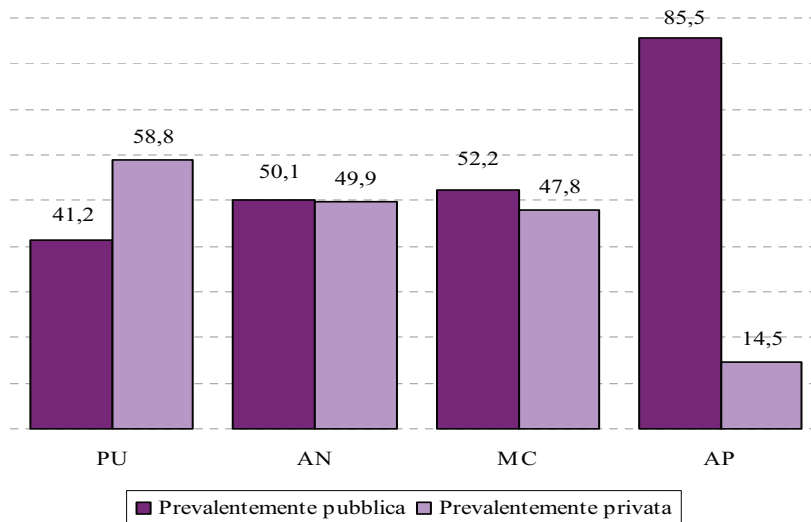


**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

Considerando, invece, anziché la distribuzione delle organizzazioni, quella delle entrate, la ripartizione per fonte descrive una situazione radicalmente diversa:

- le province di Ancona e Macerata presentano un sostanziale equilibrio tra il finanziamento pubblico e privato;
- nella provincia Pesaro-Urbino prevale il finanziamento privato (59% del totale delle entrate derivano dal privato);
- nella provincia di Ascoli Piceno prevale nettamente il finanziamento pubblico (86% del totale delle entrate derivano dal pubblico).

**Grafico 30 – Entrate delle organizzazioni di volontariato per fonte prevalente e provincia – Valori percentuali – Marche - Anno 2003**



**Fonte: elaborazioni SIS su dati ISTAT**

## 9. Nota metodologica

Il campo di osservazione della rilevazione è costituito dalle organizzazioni di volontariato iscritte ai registri delle regioni e province autonome, istituiti ai sensi della legge 11 agosto 1991, n. 266. Le unità di rilevazione sono, perciò, tutte le organizzazioni di volontariato presenti negli albi regionali e provinciali al 31 dicembre dell'anno di riferimento.

La definizione di organizzazione di volontariato adottata nella rilevazione fa riferimento a quella prevista dalla legge 266 del 1991, istitutiva dei registri regionali.

La lista di unità utilizzata per la rilevazione è stata costruita tramite l'integrazione di archivi statistici e amministrativi, considerando come base l'archivio Istat delle organizzazioni di volontariato riferito al 2001 ed aggiornandolo con gli albi regionali e provinciali delle organizzazioni di volontariato al 31 dicembre 2003.

Come le precedenti, anche la rilevazione del 2003 è stata realizzata mediante un questionario postale autocompilato.

Durante tutto il periodo della rilevazione è stato attivo un numero verde per l'assistenza alla compilazione dei questionari gestito da ISTAT oltre che un numero dell'Ufficio di Statistica della Regione Marche; infatti l'Istat per lo svolgimento delle operazioni su campo, si è avvalso della collaborazione degli uffici di statistica di alcune regioni, ciascuna per il proprio territorio di competenza, tra cui le Marche. Per definire le modalità operative della collaborazione con le Regioni e le Province autonome, l'Istat ha costituito, nell'agosto del 2004, un gruppo di lavoro. Di esso fanno parte, oltre al personale interno, incaricato dello svolgimento della rilevazione, i rappresentanti delle regioni e province autonome che avevano manifestato la loro disponibilità a collaborare rispondendo ad una circolare dell'Istat del luglio del 2004.

Nelle Marche i questionari inviati sono stati 833, con il seguente esito:

- 574 organizzazioni hanno compilato il questionario e sono risultate valide,
- 225 organizzazioni non hanno compilato il questionario ma risultano attive al 31/12/2003,
- 34 organizzazioni sono risultate cessate (11 casi), con attività sospesa o non ancora avviata (15 casi) o non valide per vari motivi (8 casi, principalmente organizzazioni non iscritte nei registri), per cui i relativi questionario non sono risultati validi.

L'universo delle organizzazioni di volontariato attive al netto di cessazioni, sospensioni, non iscrizioni e duplicazioni è stato quindi posto pari a 799 unità. Le mancate risposte totali (pari a 225) sono state trattate a livello provinciale, ponderando i dati riferiti alle unità rispondenti con pesi pari all'inverso del rapporto tra unità rispondenti valide e totale delle unità attive (rispondenti e non rispondenti).

Per la classificazione delle attività delle organizzazioni di volontariato è stata utilizzata, come già per la rilevazione censuaria delle istituzioni nonprofit riferita al 1999, l'International Classification of Nonprofit Organizations (ICNPO), sviluppata dalla Johns Hopkins University di Baltimora ed usata nei principali studi di comparazione internazionale del settore nonprofit. Questa classificazione, essendo specificatamente dedicata alle istituzioni nonprofit, è costruita con un maggior livello di

disaggregazione dei settori M, N, O della Nace Rev. 1 e permette una più accurata selezione delle risposte da parte delle unità oggetto di rilevazione.

La rilevazione rappresenta uno dei risultati dell'attività di ricerca realizzata nell'ambito della convenzione dell'ISTAT con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali avente per oggetto l'attuazione del Piano di Assistenza tecnica alla Programmazione dei Fondi Strutturali 2000-2006 in ambito sociale (Ob.3 -Asse B - Misura B1).

## ***10. Allegato statistico***

Tavola 1

Organizzazioni di volontariato per provincia e forma giuridica - Marche - 2003

FORMA GIURIDICA DELL'UNITA'	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Associazione riconosciuta	145	74,8	160	58,5	99	58,4	84	52,0	488	61,1
Fondazione	1	0,7					1	0,9	3	0,3
Associazione non riconosciuta	46	24,0	114	41,5	70	41,6	75	46,1	305	38,2
Comitato	1	0,6					2	1,0	3	0,3
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 2

Organizzazioni di volontariato per provincia e anno di costituzione - Marche - 2003

PERIODO DI COSTITUZIONE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Prima del 1961	10	5,2	20	7,1	10	5,7	9	5,5	48	6,0
Dal 1961 al 1965	2	0,8	3	1,3	4	2,5	3	1,7	12	1,5
Dal 1966 al 1970	6	2,9	6	2,4	1	0,8	1	0,8	15	1,8
Dal 1971 al 1975	7	3,4	13	4,6	7	3,9	3	1,6	28	3,6
Dal 1976 al 1980	2	0,8	18	6,6	8	4,9	8	4,7	36	4,5
Dal 1981 al 1985	12	6,3	25	9,0	12	7,2	3	1,7	52	6,5
Dal 1986 al 1990	14	7,4	28	10,1	15	8,8	13	7,9	70	8,7
Dal 1991 al 1995	27	13,9	40	14,7	20	11,5	30	18,7	117	14,6
Dal 1996 al 2000	56	28,7	66	24,2	55	32,6	53	32,6	230	28,8
Dal 2001 al 2003	59	30,7	55	20,0	37	22,0	40	24,8	192	24,0
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 3

Organizzazioni di volontariato per provincia con e senza sedi periferiche e numero sedi periferiche - Marche - 2003

	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Con sedi periferiche	31	16,2	37	13,3	13	7,5	32	19,5	112	14,0
Senza sedi periferiche	163	83,8	237	86,7	156	92,5	130	80,5	687	86,0
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>
Sedi periferiche	249		304		152		52		757	
Media sedi periferiche per organizzazione	1,3		1,1		0,9		0,3		0,9	

Tavola 4

Organizzazioni di volontariato per provincia e adesione a gruppi organizzativi - Marche - 2003

	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ADESIONE A GRUPPI ORGANIZZATIVI</b>										
Appartengono a gruppi	81	41,5	150	54,7	92	54,3	68	42,2	390	48,9
con strutture di livello superiore	76	94,4	131	87,4	83	90,5	63	92,2	353	90,4
con strutture di livello inferiore			2						2	
entrambe	4	5,0	17	11,3	9	9,8	5	7,3	35	9,0
<b>Non appartengono a gruppi</b>	<b>113</b>	<b>58,5</b>	<b>124</b>	<b>45,3</b>	<b>77</b>	<b>45,7</b>	<b>94</b>	<b>57,8</b>	<b>409</b>	<b>51,1</b>
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 5

Organizzazioni di volontariato per provincia con e senza accordi scritti con istituzioni - Marche - 2003

ACCORDI SCRITTI CON ISTITUZIONI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hanno accordi scritti	90	46,6	164	60,0	79	46,5	85	52,2	418	52,3
Non hanno accordi scritti	104	53,4	110	40,0	90	53,5	77	47,8	381	47,7
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

## 2. Risorse umane delle organizzazioni

Tavola 6

Organizzazioni di volontariato per provincia e presenza di dipendenti - Marche - 2003

PRESENZA DI DIPENDENTI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Senza dipendenti	179	92,3	237	86,7	154	91,3	144	89,2	715	89,5
Con dipendenti	15	7,7	37	13,3	15	8,7	18	10,8	84	10,5
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>



Tavola 7

## Soci e risorse umane delle organizzazioni di volontariato delle singole province - Marche - 2003

	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>SOCI PERSONE FISICHE</b>	27939	13,3	122019	58,0	29874	14,2	30650	14,6	210482	100,0
<b>SOCI PERSONE GIURIDICHE</b>	70	10,1	547	79,0	40	5,8	35	5,1	693	100,0
<b>RISORSE UMANE</b>	4734	15,6	13880	45,8	4241	14,0	7460	24,6	30314	100,0
Volontari	4582	15,7	13389	45,9	3992	13,7	7179	24,6	29143	100,0
Religiosi	25	20,9	30	25,0	38	31,6	27	22,5	119	100,0
Servizio civile e obiettori	6	1,8	144	40,0	86	24,0	123	34,2	360	100,0
Dipendenti	83	23,2	184	51,3	33	9,1	59	16,4	358	100,0
Collaboratori	37	11,2	134	40,1	92	27,4	72	21,4	335	100,0

Tavola 8

## Organizzazioni di volontariato e risorse umane per provincia e classi di risorse umane - Marche - 2003

	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ORGANIZZAZIONI</b>										
<b>Da 1 a 10</b>	51	26,2	51	18,7	52	30,8	35	21,4	189	23,6
<b>Da 11 a 20</b>	63	32,4	83	30,4	50	29,8	47	29,2	244	30,5
<b>Da 21 a 30</b>	28	14,6	40	14,7	23	13,3	22	13,9	114	14,2
<b>Da 31 a 60</b>	41	21,3	50	18,1	30	17,9	30	18,7	152	19,0
<b>Oltre 60</b>	11	5,5	50	18,1	14	8,1	27	16,8	101	12,6
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

CLASSI DI RISORSE UMANE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>RISORSE UMANE</b>										
Da 1 a 10	328	6,9	350	2,5	368	8,7	270	3,6	1315	4,3
Da 11 a 20	983	20,8	1227	8,8	738	17,4	756	10,1	3705	12,2
Da 21 a 30	706	14,9	976	7,0	573	13,5	570	7,6	2825	9,3
Da 31 a 60	1599	33,8	2071	14,9	1239	29,2	1202	16,1	6111	20,2
Oltre 60	1119	23,6	9256	66,7	1322	31,2	4662	62,5	16359	54,0
<b>Totale</b>	<b>4734</b>	<b>100,0</b>	<b>13880</b>	<b>100,0</b>	<b>4241</b>	<b>100,0</b>	<b>7460</b>	<b>100,0</b>	<b>30314</b>	<b>100,0</b>
Media di risorse umane per organizzazione	24		51		25		46		38	

Tavola 9

Organizzazioni di volontariato e volontari per provincia e classi di volontari - Marche - 2003

CLASSI DI VOLONTARI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ORGANIZZAZIONI</b>										
Da 1 a 10	56	28,6	55	20,2	58	34,1	36	22,5	205	25,6
Da 11 a 20	61	31,5	86	31,2	49	29,1	48	29,9	244	30,6
Da 21 a 30	30	15,5	37	13,4	21	12,4	21	13,2	109	13,7
Da 31 a 60	37	18,9	48	17,6	29	17,2	29	17,7	142	17,8
Oltre 60	11	5,5	48	17,6	12	7,3	27	16,8	98	12,3
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

CLASSI DI VOLONTARI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>VOLONTARI</b>										
Da 1 a 10	358	7,8	374	2,8	392,6	9,8	270	3,8	1395	4,8
Da 11 a 20	941	20,5	1275	9,5	722,3	18,1	767	10,7	3705	12,7
Da 21 a 30	756	16,5	890	6,7	549,2	13,8	539	7,5	2735	9,4
Da 31 a 60	1419	31,0	1996	14,9	1172,8	29,4	1131	15,8	5719	19,6
Oltre 60	1108	24,2	8853	66,1	1155,6	28,9	4473	62,3	15589	53,5
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>
<b>Media di volontari per organizzazione</b>	<b>24</b>		<b>49</b>		<b>24</b>		<b>44</b>		<b>36</b>	

Tavola 10

Volontari per genere, età e tipo di impegno nelle organizzazioni delle singole province - Marche - 2003

PROFILO DEI VOLONTARI GENERE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Maschile	2473	54,0	7621	56,9	2238	56,1	4574	63,7	16906	58,0
Femminile	2109	46,0	5768	43,1	1754	43,9	2606	36,3	12237	42,0
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>
<b>ETA'</b>										
Fino a 29 anni	813	17,7	2900	21,7	741	18,6	1720	24,0	6174	21,2
Da 30 a 54 anni	2099	45,8	5939	44,4	1904	47,7	3518	49,0	13460	46,2
Da 55 a 64 anni	1190	26,0	2758	20,6	829	20,8	1313	18,3	6090	20,9
Oltre 64 anni	481	10,5	1792	13,4	518	13,0	628	8,8	3419	11,7
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>

PROFilo DEI VOLONTARI IMPEGNO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Sistematico</b>	2395	52,3	7763	58,0	2236	56,0	3820	53,2	16214	55,6
<b>Saltuario</b>	2187	47,7	5626	42,0	1757	44,0	3360	46,8	12929	44,4
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>										
<b>Laurea</b>	856	18,7	2602	19,4	542	13,6	678	9,4	4678	16,1
<b>Diploma scuola media superiore</b>	2292	50,0	7206	53,8	2031	50,9	3393	47,3	14922	51,2
<b>Inferiore a diploma s.m. superiore</b>	1434	31,3	3581	26,7	1419	35,6	3108	43,3	9543	32,7
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>
<b>OCCUPAZIONE</b>										
<b>Occupati</b>	2685	58,6	7551	56,4	2347	58,8	4812	67,0	17394	59,7
<b>Ritirati dal lavoro</b>	1367	29,8	3885	29,0	1082	27,1	1371	19,1	7705	26,4
<b>Altra condizione professionale</b>	530	11,6	1953	14,6	564	14,1	997	13,9	4044	13,9
<b>Totale</b>	<b>4582</b>	<b>100,0</b>	<b>13389</b>	<b>100,0</b>	<b>3992</b>	<b>100,0</b>	<b>7179</b>	<b>100,0</b>	<b>29143</b>	<b>100,0</b>

### 3. Risorse finanziarie delle organizzazioni

Tavola 11

Entrate per provincia e tipo di fonte - Marche - 2003

FONTE DI FINANZAMENTO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%
<b>ENTRATE DI FONTE PUBBLICA</b>	<b>2.876.255</b>	<b>39,6</b>	<b>9.812.570</b>	<b>46,7</b>	<b>2.687.718</b>	<b>45,3</b>	<b>5.862.044</b>	<b>68,4</b>	<b>21.238.587</b>	<b>49,7</b>
sussidi e contributi a titolo gratuito da enti/istituzioni pubbliche	615.889	8,5	2.525.315	12,0	481.228	8,1	570.802	6,7	4.193.233	9,8
ricavi per da contratti e/o convenzioni con enti e/o istituzioni pubbliche	2.260.366	31,1	7.287.255	34,7	2.206.490	37,2	5.291.242	61,8	17.045.354	39,9
<b>ENTRATE DI FONTE PRIVATA</b>	<b>4.389.510</b>	<b>60,4</b>	<b>11.187.429</b>	<b>53,3</b>	<b>3.242.286</b>	<b>54,7</b>	<b>2.705.150</b>	<b>31,6</b>	<b>21.524.375</b>	<b>50,3</b>

FONTE DI FINANZAMENTO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%
contributi degli aderenti da attività commerciali e produttive marginali	576.557	7,9	1.254.900	6,0	362.497	6,1	341.043	4,0	2.534.997	5,9
donazioni, offerte, lasciti testamentari e liberalità	645.335	8,9	812.784	3,9	1.142.133	19,3	399.234	4,7	2.999.486	7,0
	1.953.347	26,9	3.566.812	17,0	440.316	7,4	973.290	11,4	6.933.765	16,2
FONTE DI FINANZAMENTO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%
trasferimenti da strutture superiori/inferiori	5.315	0,1	151.756	0,7	44.197	0,7	58.240	0,7	259.508	0,6
redditi finanziari e patrimoniali	128.465	1,8	230.345	1,1	59.071	1,0	62.457	0,7	480.337	1,1
residui anni precedenti	103.488	1,4	403.114	1,9	127.733	2,2	79.196	0,9	713.532	1,7
altre entrate di fonte privata	977.002	13,4	4.767.717	22,7	1.066.340	18,0	791.690	9,2	7.602.749	17,8
<b>TOTALE ENTRATE</b>	<b>7.265.765</b>	<b>100,0</b>	<b>20.999.998</b>	<b>100,0</b>	<b>5.930.004</b>	<b>100,0</b>	<b>8.567.195</b>	<b>100,0</b>	<b>42.762.962</b>	<b>100,0</b>

Tavola 12

Organizzazioni ed entrate delle organizzazioni delle singole province per classe di entrate - Marche - 2003

CLASSE DI ENTRATE (Migliaia di Euro)	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ORGANIZZAZIONI</b>										
Fino a 5	63	32,7	73	26,6	70	41,4	59	36,6	265	33,2
Da 5 a 25	88	45,1	95	34,5	66	38,9	59	36,5	307	38,4
Da 25 a 100	28	14,4	66	24,0	22	13,2	18	11,1	134	16,8
Da 100 a 250	6	3,0	19	6,9	5	3,1	20	12,2	50	6,2
Da 250 e più	9	4,8	22	8,0	6	3,4	6	3,6	43	5,4
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

<b>ENTRATE</b>												
	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%
<b>Fino a 5</b>	136.858	1,9	141.418	0,7	154.071	2,6	109.106	1,3	541.452	1,3		
<b>Da 5 a 25</b>	1.068.151	14,7	1.137.564	5,4	744.325	12,6	710.806	8,3	3.660.846	8,6		
<b>Da 25 a 100</b>	1.373.353	18,9	3.151.500	15,0	1.196.555	20,2	892.330	10,4	6.613.737	15,5		
<b>Da 100 a 250</b>	959.795	13,2	3.037.255	14,5	697.825	11,8	3.216.802	37,5	7.911.677	18,5		
<b>Da 250 e più</b>	3.727.608	51,3	13.532.261	64,4	3.137.230	52,9	3.638.151	42,5	24.035.250	56,2		
<b>Totale</b>	<b>7.265.765</b>	<b>100,0</b>	<b>20.999.998</b>	<b>100,0</b>	<b>5.930.004</b>	<b>100,0</b>	<b>8.567.195</b>	<b>100,0</b>	<b>42.762.962</b>	<b>100,0</b>		
<b>Media entrate per organizzazione</b>	<b>37.452</b>		<b>76.642</b>		<b>35.089</b>		<b>52.884</b>		<b>53.521</b>			

### Tavola 13

#### Spese per provincia e voci di spesa - Marche - 2003

	<b>Pesaro/Urbino</b>		<b>Ancona</b>		<b>Macerata</b>		<b>Ascoli Piceno</b>		<b>Marche</b>	
	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%	EURO	%
<b>VOCI DI SPESA</b>										
per il personale dipendente	1.235.315	17,5	3.826.491	20,4	372.807	6,9	1.242.960	15,0	6.677.573	16,9
per lavoratori con contratto di collaborazione	630.509	8,9	1.116.163	5,9	539.013	9,9	692.402	8,4	2.978.088	7,5
rimborsi spese ai volontari	377.368	5,3	652.940	3,5	332.002	6,1	255.575	3,1	1.617.885	4,1
acquisto di beni e servizi	2.118.992	30,0	6.058.449	32,3	2.459.063	45,3	3.221.293	38,9	13.857.796	35,0
sussidi, contributi ed erogazioni a terzi	906.508	12,8	1.140.582	6,1	274.633	5,1	134.754	1,6	2.456.476	6,2
trasferimenti da strutture superiori/inferiori	615.851	8,7	562.650	3,0	58.130	1,1	251.061	3,0	1.487.693	3,8
imposte e tasse	171.177	2,4	264.778	1,4	105.653	1,9	466.879	5,6	1.008.488	2,6
ammortamenti	365.062	5,2	1.594.242	8,5	238.553	4,4	600.924	7,2	2.798.780	7,1
altre spese	635.851	9,0	3.550.649	18,9	1.053.158	19,4	1.424.124	17,2	6.663.782	16,9
<b>TOTALE SPESE</b>	<b>7.056.633</b>	<b>100,0</b>	<b>18.766.944</b>	<b>100,0</b>	<b>5.433.012</b>	<b>100,0</b>	<b>8.289.972</b>	<b>100,0</b>	<b>39.546.561</b>	<b>100,0</b>

Tavola 14

## Organizzazioni e spese delle organizzazioni delle singole province per classi di spesa - Marche - 2003

CLASSE DI SPESA (Migliata di Euro)	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ORGANIZZAZIONI</b>										
<b>Fino a 5</b>	72	37,0	77	28,0	77	45,6	65	40,1	291	36,4
<b>Da 5 a 25</b>	78	40,2	101	36,9	61	36,4	55	33,8	295	37,0
<b>Da 25 a 100</b>	31	15,8	60	21,8	22	13,2	21	12,8	133	16,7
<b>Da 100 a 250</b>	7	3,8	17	6,3	4	2,2	14	8,6	42	5,3
<b>Da 250 e più</b>	6	3,2	19	7,0	4	2,6	8	4,7	37	4,7
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>
<b>USCITE</b>										
<b>Fino a 5</b>	159.063	2,3	134.510	0,7	169.457	3,1	105.121	1,3	568.152	1,4
<b>Da 5 a 25</b>	952.498	13,5	1.143.013	6,1	721.233	13,3	647.673	7,8	3.464.416	8,8
<b>Da 25 a 100</b>	1.555.501	22,0	3.040.816	16,2	1.281.611	23,6	1.236.385	14,9	7.114.313	18,0
<b>Da 100 a 250</b>	1.511.062	21,4	2.681.306	14,3	606.161	11,2	2.365.563	28,5	7.164.091	18,1
<b>Da 250 e più</b>	2.878.509	40,8	11.767.299	62,7	2.654.550	48,9	3.935.230	47,5	21.235.588	53,7
<b>Totale</b>	<b>7.056.633</b>	<b>100,0</b>	<b>18.766.944</b>	<b>100,0</b>	<b>5.433.012</b>	<b>100,0</b>	<b>8.289.972</b>	<b>100,0</b>	<b>39.546.561</b>	<b>100,0</b>
<b>Media uscite per organizzazione</b>	<b>36.374</b>		<b>68.492</b>		<b>32.148</b>		<b>51.173</b>		<b>49.495</b>	

Tavola 15

Entrate e spese delle organizzazioni di volontariato delle singole province per settore di attività prevalente - Marche - 2003

SETTORE DI ATTIVITA' PREVALENTE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ENTRATE</b>										
Cultura	103.932	1,43	341.507	1,63	87.902	1,48	145.843	1,70	679.184	1,59
Sport	111.553	1,54	91.296	0,43	28.381	0,48	16.927	0,20	248.157	0,58
Ricreazione	134.849	1,86	1.794.995	8,55	48.723	0,82	155.813	1,82	2.134.380	4,99
Istruzione e ricerca	1.199.053	16,50	155.598	0,74	34.734	0,59	147.189	1,72	1.536.574	3,59
Sanità	1.849.963	25,46	9.200.635	43,81	2.549.503	42,99	6.193.992	72,30	19.794.094	46,29
Assistenza sociale	1.555.445	21,41	3.755.487	17,88	2.086.052	35,18	930.613	10,86	8.327.595	19,47
Protezione civile	487.356	6,71	304.493	1,45	443.688	7,48	236.906	2,77	1.472.443	3,44
Ambiente	246.025	3,39	115.052	0,55	113.158	1,91	455.630	5,32	929.865	2,17
Tutela dei diritti	14.945	0,21	44.496	0,21	16.403	0,28	17.487	0,20	93.331	0,22
Filantropia e promozione volontariato	116.724	1,61	3.483.682	16,59	717	0,01	37.127	0,43	3.638.249	8,51
Cooperazione/solidarietà internaz.le	1.445.921	19,90	1.712.758	8,16	520.742	8,78	229.669	2,68	3.909.090	9,14
<b>Totale</b>	<b>7.265.765</b>	<b>100,00</b>	<b>20.999.998</b>	<b>100,00</b>	<b>5.930.004</b>	<b>100,00</b>	<b>8.567.195</b>	<b>100,00</b>	<b>42.762.962</b>	<b>100,00</b>
<b>SPESE</b>										
Cultura	105.024	1,49	322.473	1,72	81.562	1,50	275.350	3,32	784.409	1,98
Sport	85.757	1,22	124.348	0,66	24.228	0,45	14.621	0,18	248.954	0,63
Ricreazione	146.366	2,07	638.061	3,40	41.779	0,77	136.326	1,64	962.531	2,43
Istruzione e ricerca	1.307.620	18,53	145.304	0,77	16.759	0,31	154.333	1,86	1.624.016	4,11
Sanità	1.840.136	26,08	8.597.710	45,81	2.300.884	42,35	5.855.904	70,64	18.594.635	47,02
Assistenza sociale	1.542.843	21,86	3.507.698	18,69	2.032.361	37,41	1.009.017	12,17	8.091.919	20,46
Protezione civile	486.368	6,89	299.360	1,60	384.112	7,07	284.007	3,43	1.453.847	3,68
Ambiente	209.631	2,97	102.955	0,55	116.749	2,15	460.503	5,55	889.839	2,25
Tutela dei diritti	24.270	0,34	42.258	0,23	16.897	0,31	2.056	0,02	85.481	0,22
Filantropia e promozione volontariato	150.498	2,13	3.481.703	18,55	717	0,01	29.959	0,36	3.662.877	9,26
Cooperazione/solidarietà internaz.le	1.158.121	16,41	1.505.073	8,02	416.963	7,67	67.897	0,82	3.148.054	7,96
<b>Totale</b>	<b>7.056.633</b>	<b>100,00</b>	<b>18.766.944</b>	<b>100,00</b>	<b>5.433.012</b>	<b>100,00</b>	<b>8.289.972</b>	<b>100,00</b>	<b>39.546.561</b>	<b>100,00</b>



Tavola 16

## Organizzazioni per attività di raccolta fondi e provincia - Marche - 2003

	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ha svolto attività di raccolta fondi	90	46,4	156	56,8	59	35,0	71	43,9	376	47,0
Non ha svolto attività di raccolta fondi	104	53,6	118	43,2	110	65,0	91	56,1	423	53,0
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100</b>	<b>274</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 17

## Organizzazioni che hanno svolto attività di raccolta fondi per modalità della raccolta e provincia - Marche - 2003

MODALITA' DELLA RACCOLTA FONDI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Contatto diretto	51	56,3	109	69,8	41	70,0	56	78,5	256	68,2
Mezzi di comunicazione di massa	22	24,5	43	27,8	11	19,1	22	31,6	99	26,3
Eventi e/o manifestazioni pubbliche	62	68,8	111	71,1	41	70,0	51	71,6	265	70,4
Vendita di beni e/o prodotti	33	36,6	39	25,3	18	30,3	14	19,7	104	27,7
Altre modalità	21	23,8	43	27,5	9	15,7	10	14,1	84	22,2

## 4. Risorse strumentali

Tavola 18

## Organizzazioni di volontariato per provincia e disponibilità di locali per l'attività - Marche - 2003

UTILIZZA LOCALI O IMMOBILI IN MODO ESCLUSIVO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	125	64,4	200	72,9	108	63,8	107	66,2	540	67,5
No	69	35,6	74	27,1	61	36,2	55	33,8	259	32,5
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 19

Organizzazioni di volontariato che utilizzano immobili in modo esclusivo per titolo di possesso e provincia - Marche - 2003

TITOLO DI POSSESSO DEI LOCALI O IMMOBILI UTILIZZATI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Proprietà	12	9,2	19	9,6	12	10,7	3	2,4	45	8,3
Affitto	29	22,4	45	22,7	18	15,9	12	10,8	103	18,9
Usufrutto o uso gratuito	81	63,8	120	59,8	78	70,9	81	74,5	360	65,9
Altro titolo	6	4,6	16	7,9	3	2,5	13	12,3	38	6,9

Tavola 20

Organizzazioni di volontariato per provincia e disponibilità di mezzi per l'attività - Marche - 2003

UTILIZZA MEZZI DI TRASPORTO E/O SOCCORSO IN MODO ESCLUSIVO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	32	16,6	66	23,9	44	25,8	53	33,0	195	24,4
No	162	83,4	208	76,1	125	74,2	109	67,0	604	75,6
Totale	194	100,0	274	100,0	169	100,0	162	100,0	799	100,0

Tavola 21

Organizzazioni di volontariato che utilizzano mezzi in modo esclusivo per tipo di mezzo e provincia - Marche - 2003

TIPO DI MEZZO UTILIZZATO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minibus e furgoni	17	60,4	30	44,0	20	43,9	26	41,0	93	45,3
Autoemoteche e ambulanze			21	30,2	7	14,5	23	36,0	50	24,4
Mezzi protezione civile/ambientale	8	29,1	18	25,9	17	38,4	13	20,8	57	27,5
Ciclomotori e motociclette	3	10,5			1	3,1	1	2,2	6	2,8

## 5. Attività e utenti delle organizzazioni

Tavola 22

Organizzazioni di volontariato per provincia e settori di attività - Marche - 2003

SETTORI DI ATTIVITA'	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Cultura</b>	44	22,7	77	28,2	45	26,4	47	28,9	213	26,6
<b>Sport</b>	17	8,9	23	8,4	8	4,9	26	16,2	75	9,4
<b>Ricreazione</b>	35	18,3	63	22,9	32	18,9	34	21,3	164	20,6
<b>Istruzione e ricerca</b>	22	11,1	51	18,7	12	7,4	16	9,9	101	12,7
<b>Sanità</b>	47	24,4	119	43,5	58	34,5	53	32,4	277	34,7
<b>Assistenza sociale</b>	91	46,7	109	39,6	74	43,7	62	38,4	335	41,9
<b>Protezione civile</b>	37	18,9	55	20,0	49	29,3	50	30,6	191	23,8
<b>Ambiente</b>	40	20,8	37	13,6	24	14,4	21	13,2	124	15,5
<b>Sviluppo economico coesione sociale</b>	16	8,0	13	4,8	10	5,7	4	2,4	42	5,3
<b>Tutela dei diritti</b>	17	8,8	39	14,2	15	9,0	19	12,0	91	11,3
<b>Filantropia e promozione volontariato</b>	42	21,4	67	24,6	28	16,6	39	24,3	177	22,1
<b>Cooperazione/solidarietà internaz.le</b>	20	10,1	27	9,9	14	8,3	23	14,0	83	10,4
<b>Religione</b>	4	2,3	6	2,4			6	3,4	16	2,1

Tavola 23

Organizzazioni di volontariato per provincia e settore di attività prevalente - Marche - 2003

SETTORE DI ATTIVITA' PREVALENTE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cultura	15	7,5	23	8,5	8	4,8	10	6,2	56	7,0
Sport	2	0,8	3	1,1	1	0,8	2	1,1	8	1,0
Ricreazione	10	4,9	20	7,3	8	4,9	9	5,7	47	5,9
Istruzione e ricerca	12	6,0	6	2,0	2	0,9	6	3,5	24	3,0
Sanità	37	18,9	83	30,4	46	27,2	42	26,2	208	26,1
Assistenza sociale	60	30,9	76	27,7	43	25,5	34	21,1	213	26,7
Protezione civile	28	14,4	34	12,5	36	21,2	34	20,8	132	16,5
Ambiente	12	6,4	7	2,4	12	7,3	9	5,3	40	5,0
Tutela dei diritti	5	2,4	9	3,4	4	2,5	4	2,7	23	2,8
Filantropia e promozione volontariato	8	3,9	6	2,1	1	0,8	4	2,5	19	2,3
Cooperazione/solidarietà internaz.le	7	3,9	7	2,6	7	4,1	8	5,1	30	3,7
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 24

Servizi offerti dalle organizzazioni di volontariato per provincia e settore di attività prevalente - Marche - 2003

SETTORE DI ATTIVITA' PREVALENTE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER	
	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.
Cultura	31	2	75	3	20	2	28	3	154	3
Sport	16	10	9	3	1	1	10	6	36	5
Ricreazione	50	5	110	5	25	3	64	7	249	5
Istruzione e ricerca	49	4	15	3	15	10	24	4	103	4
Sanità	69	2	165	2	81	2	142	3	457	2
Assistenza sociale	220	4	366	5	184	4	154	5	924	4
Protezione civile	105	4	155	5	120	3	111	3	492	4
Ambiente	62	5	15	2	60	5	19	2	157	4
Tutela dei diritti	29	6	33	3	18	4	11	3	91	4
Filantropia e promozione volontariato	15	2	21	4	3	2	13	3	52	3
Cooperazione/solidarietà internaz.le	26	4	26	4	22	3	30	4	105	4
<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>3</b>	<b>991</b>	<b>4</b>	<b>550</b>	<b>3</b>	<b>607</b>	<b>4</b>	<b>2821</b>	<b>4</b>

Tavola 25

Volontari che operano nelle organizzazioni di volontariato per provincia e settore di attività prevalente - Marche - 2003

SETTORE DI ATTIVITA' PREVALENTE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER		MEDIA PER	
	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.	TOTALE	ORG.
<b>Cultura</b>	14	211	32	749	16	128	14	138	22	1225
<b>Sport</b>	34	54	14	41	6	8	33	57	21	160
<b>Ricreazione</b>	34	324	129	2602	11	93	26	239	69	3258
<b>Istruzione e ricerca</b>	31	362	12	67	8	12	21	118	23	560
<b>Sanità</b>	12	432	48	4027	21	943	80	3411	42	8812
<b>Assistenza sociale</b>	28	1693	55	4171	32	1381	52	1779	42	9024
<b>Protezione civile</b>	35	988	24	828	30	1073	29	984	29	3873
<b>Ambiente</b>	20	251	69	455	11	140	15	131	24	976
<b>Tutela dei diritti</b>	13	61	18	166	29	121	36	158	22	505
<b>Filantropia e promozione volontariato</b>	12	88	25	144	7	10	13	53	16	295
<b>Cooperazione/solidarietà internaz.le</b>	16	119	20	140	12	84	14	112	15	454
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>4582</b>	<b>49</b>	<b>13389</b>	<b>24</b>	<b>3992</b>	<b>44</b>	<b>7179</b>	<b>36</b>	<b>29143</b>

Tavola 26

Organizzazioni di volontariato con utenti diretti per provincia - Marche - 2003

HA UTENTI DIRETTI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N		%		N		%		N	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Si</b>	139	71,8	219	79,8	112	66,5	119	73,4	589	73,7
<b>No</b>	55	28,2	55	20,2	57	33,5	43	26,6	210	26,3
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 27

Utenti delle organizzazioni di volontariato per provincia e settore di attività prevalente - Marche - 2003

SETTORE DI ATTIVITA' PREVALENTE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	TOTALE	MEDIA PER ORG.	TOTALE	MEDIA PER ORG.	TOTALE	MEDIA PER ORG.	TOTALE	MEDIA PER ORG.	TOTALE	MEDIA PER ORG.
<b>Cultura</b>	236	16	3534	152	541	66	236	24	4547	81
<b>Sport</b>	112	70	102	35	42	30	9	5	265	35
<b>Ricreazione</b>	402	42	5408	269	1550	188	1562	170	8922	189
<b>Istruzione e ricerca</b>	1617	140	528	95	69	46	310	55	2524	104
<b>Sanità</b>	1270	35	85220	1023	5881	128	54582	1288	146954	706
<b>Assistenza sociale</b>	27717	462	40879	539	19589	454	17752	519	105937	497
<b>Protezione civile</b>	305	11	2544	74	367	10	128	4	3345	25
<b>Ambiente</b>	155	12	67	10	289	23	0	0	511	13
<b>Tutela dei diritti</b>	189	41	1800	191	422	101	145	33	2556	114
<b>Filantropia e promozione volontariato</b>	53	7	976	172	0	0	52	13	1082	58
<b>Cooperazione/solidarietà internaz.le</b>	2091	280	5078	710	5014	721	673	82	12855	431
<b>Totale</b>	<b>34150</b>	<b>176</b>	<b>146136</b>	<b>533</b>	<b>33763</b>	<b>200</b>	<b>75450</b>	<b>466</b>	<b>289497</b>	<b>362</b>

Tavola 28

Utenti delle organizzazioni di volontariato per provincia e tipologia - Marche - 2003

TIPOLOGIA DI UTENTI	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA
utenti senza specifici disagi	4238	22	13775	50	2483	15	477	3	20973	26
alcolisti	32	0	158	1	231	1	5	0	426	1
anziani autosufficienti	4865	25	23368	85	831	5	5545	34	34610	43
anziani non autosufficienti	2326	12	759	3	695	4	3123	19	6903	9
detenuti ed ex detenuti	18	0	1266	5	34	0	3	0	1321	2
familiari di persone con disagio	1004	5	998	4	367	2	566	3	2936	4
genitori affidatari o adottivi	100	1	47	0	329	2	0	0	476	1
immigrati	6285	32	5350	20	9956	59	1500	9	23091	29
individui in difficoltà economica	531	3	2413	9	817	5	123	1	3885	5
malati e traumatizzati	415	2	84701	309	10842	64	59707	369	155664	195
malati terminali	8349	43	1979	7	3	0	112	1	10443	13
malati psichici	516	3	382	1	83	0	105	1	1087	1
minori	3856	20	7449	27	4965	29	2909	18	19180	24
nomadi	458	2	122	0	172	1	250	2	1003	1
portatori handicap	408	2	1245	5	470	3	431	3	2553	3
profughi	0	0	31	0	0	0	0	0	31	0
prostitute	11	0	44	0	120	1	0	0	175	0
ragazze madri	15	0	56	0	191	1	3	0	265	0
senza tetto, senza dimora	269	1	883	3	77	0	78	0	1307	2
sieropositivi	184	1	209	1	182	1	4	0	578	1
tossicodipendenti	231	1	279	1	180	1	121	1	811	1
vittime di sisma o alluvioni	0	0	0	0	0	0	21	0	21	0
vittime di violenza o di atti criminali	22	0	14	0	14	0	0	0	51	0
persone con altro tipo di disagio	15	0	607	2	722	4	365	2	1709	2
<b>TOTALE ASSISTITI</b>	<b>34150</b>	<b>176</b>	<b>146136</b>	<b>533</b>	<b>33763</b>	<b>200</b>	<b>75450</b>	<b>466</b>	<b>289497</b>	<b>362</b>



## 6. Rapporti delle organizzazioni con il Centro di Servizio per il Volontariato

Tavola 29

Organizzazioni di volontariato per provincia e conoscenza dei Centri Servizi Volontariato - Marche - 2003

CONOSCENZA CENTRI SERVIZI VOLONTARIATO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	184	95,1	267	97,4	159	93,9	152	93,6	761	95,3
No	10	4,9	7	2,6	10	6,1	10	6,4	38	4,7
<b>Totale</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>274</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Tavola 30

Organizzazioni di volontariato che conoscono i Centri Servizi Volontariato per provincia e fruizione dei servizi offerti - Marche - 2003

HA USUFRUITO DI ALMENO UN SERVIZIO	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	140	75,7	204	76,6	111	70,1	121	79,8	576	75,7
No	45	24,3	62	23,4	47	29,9	31	20,2	185	24,3
<b>Totale</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>	<b>267</b>	<b>100,0</b>	<b>159</b>	<b>100,0</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>	<b>761</b>	<b>100,0</b>

Tavola 31

Org. di volontariato che hanno usufruito di almeno un servizio dei Centri Servizi Volontariato per provincia e frequenza di fruizione - Marche - 2003

FREQUENZA FRUIZIONE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>SERVIZI LOGISTICI</b>										
Non ha usufruito	88	63,0	105	51,5	53	47,6	53	43,9	299	52,0
1-5 volte	34	24,1	66	32,3	36	32,1	38	31,5	173	30,1
6-10 volte	11	7,7	14	6,8	7	6,3	13	10,6	44	7,7
piu' di 10 volte	7	5,2	19	9,4	15	13,9	17	14,1	59	10,2
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>
<b>INFORMAZIONI E CONSENSUA</b>										
Non ha usufruito	42	30,4	67	32,6	32	28,8	42	34,3	183	31,7
1-5 volte	77	55,3	109	53,1	66	59,8	62	51,4	314	54,6
6-10 volte	16	11,2	19	9,1	11	10,2	11	9,5	57	9,9
piu' di 10 volte	4	3,1	11	5,2	1	1,2	6	4,8	22	3,8
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>
<b>FORMAZIONE</b>										
Non ha usufruito	71	50,8	92	45,2	43	39,0	57	47,5	264	45,8
1-5 volte	58	41,5	95	46,6	59	53,4	55	45,6	268	46,5
6-10 volte	9	6,5	14	6,9	8	7,5	6	4,6	37	6,4
piu' di 10 volte	2	1,1	3	1,4			3	2,2	7	1,2
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>
<b>COMUNICAZIONE</b>										
Non ha usufruito	92	65,8	121	59,2	59	53,1	77	64,0	349	60,6
1-5 volte	42	30,1	64	31,5	50	44,6	42	34,8	198	34,4
6-10 volte	6	4,1	11	5,4	1	1,1	1	1,2	19	3,4
piu' di 10 volte			8	3,9	1	1,3			9	1,6
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>
<b>SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE</b>										
Non ha usufruito	85	60,8	119	58,1	54	49,0	82	68,2	341	59,1
1-5 volte	52	37,3	81	39,8	52	47,2	37	30,7	223	38,7
6-10 volte	3	2,0	3	1,4	4	3,9	1	1,2	11	2,0
piu' di 10 volte			1	0,7					1	0,3
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>

FREQUENZA FRUIZIONE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>										
Non ha usufruito	95	68,0	112	54,9	53	47,5	61	50,8	321	55,8
1-5 volte	39	28,1	74	36,3	51	46,1	43	35,6	208	36,1
6-10 volte	4	3,1	13	6,2	4	3,8	11	9,0	32	5,6
piu' di 10 volte	1	0,8	5	2,6	3	2,5	6	4,6	15	2,6
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>576</b>	<b>100,0</b>

Tavola 32

Organizzazioni di volontariato che hanno usufruito di almeno un servizio dei Centri Servizi Volontariato per provincia che hanno dichiarato soddisfazione - Marche - 2003

SODDISFAZIONE	Pesaro/Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Marche	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
per servizi logistici	52	100,0	99	100,0	58	100,0	68	100,0	277	100,0
per informazioni e consulenza	96	98,4	137	99,2	79	100,0	73	91,4	384	97,6
per formazione	66	95,4	111	98,7	65	95,9	59	93,5	300	96,3
per comunicazione	48	100,0	83	100,0	49	94,6	42	96,8	223	98,1
per sostegno alla progettazione	52	94,6	84	98,6	55	97,6	38	100,0	230	97,7
per promozione del volontariato	45	100,0	91	98,4	57	97,6	57	95,6	249	97,8

## 11. L'analisi dei dati del Centro Servizi per il Volontariato

Nelle righe che seguono presentiamo l'analisi dei dati in possesso del Centro di Servizio per il Volontariato e riferiti all'universo delle associazioni di volontariato marchigiane, sia iscritte che non al registro regionale, alla data del 31 dicembre 2005.

**Tabella 4 - Presenza di organizzazioni di volontariato nelle Marche**

<i>Territorio</i>	<i>Adv al 31/12/2005</i>	<i>%</i>	<i>Iscritte rrv</i>	<i>Non iscritte rrv</i>	<i>% (isc su totale)</i>	<i>Popolazione</i>	<i>Cittadini per adv</i>	<i>Adv al 31/12/2004</i>
Ancona	468	32,61%	292	176	62,39%	459.451	982	425
Ascoli P.	190	13,24%	95	95	50,00%	200.861	1.057	184
Fermo	137	9,55%	72	65	52,55%	170.042	1.241	133
Macerata	311	21,67%	175	136	56,27%	291.432	937	291
Pesaro	329	22,93%	194	135	58,97%	347.409	1.056	294
<b>Marche</b>	<b>1.435</b>	<b>100,0%</b>	<b>828</b>	<b>607</b>	<b>57,70%</b>	<b>1.469.195</b>	<b>1.024</b>	<b>1.327</b>

**Tabella 5 - Presenza di organizzazioni di volontariato sul territorio nel periodo 2001-2005**

<i>Territorio</i>	<i>anno 2001</i>	<i>anno 2002</i>	<i>anno 2003</i>	<i>anno 2004</i>	<i>anno 2005</i>	<i>Scostamento % 2004-2005</i>
Ancona	306	377	445	425	468	10,1%
Ascoli P.	168	171	204	184	190	3,3%
Fermo	101	118	140	133	137	3,0%
Macerata	300	312	347	291	311	6,9%
Pesaro	270	296	333	294	329	11,9%
<b>Marche</b>	<b>1.145</b>	<b>1.274</b>	<b>1.469</b>	<b>1.327</b>	<b>1.435</b>	<b>8,1%</b>

Le associazioni di volontariato complessivamente rilevate su tutto il territorio regionale ammontano a 1.435, evidenziando un incremento dell'8,1 % rispetto all'anno precedente. I contesti provinciali che hanno evidenziato il maggior incremento di Adv sono sicuramente quelli di Ancona e Pesaro, la cui crescita si colloca su percentuali superiori al 10%. Gli altri ambiti si posizionano su valori inferiori, pur se tuttavia rilevanti:

- Ascoli Piceno: 3,26%, passando da 184 a 190

- Fermo: 3% passando da 133 a 137
- Macerata: 6,87%, passando da 291 a 311.

Nonostante la variazione subita dai dati, Ancona rimane il contesto con la maggiore incidenza percentuale di associazioni, superando di circa il 10% i dati di Macerata e Pesaro, nonché di circa il 20% quelli delle province di Ascoli Piceno e Fermo. Se incrociamo tale informazione con la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, appare evidente come tale circostanza sia prioritariamente riconducibile alla maggiore concentrazione di popolazione residente; i dati relativi ai cittadini per Adv presentano infatti una varianza significativamente più bassa rispetto a quella della loro distribuzione percentuale. Si rileva quindi una progressiva convergenza nella diffusione e rappresentatività del mondo del volontariato su tutto il territorio delle Marche, nonché della disponibilità dei suoi cittadini nell’assumere responsabilità civiche ed impegnarsi in interventi di solidarietà.

**Tabella 6 - Percentuale di associazioni iscritte al registro regionale del Volontariato**

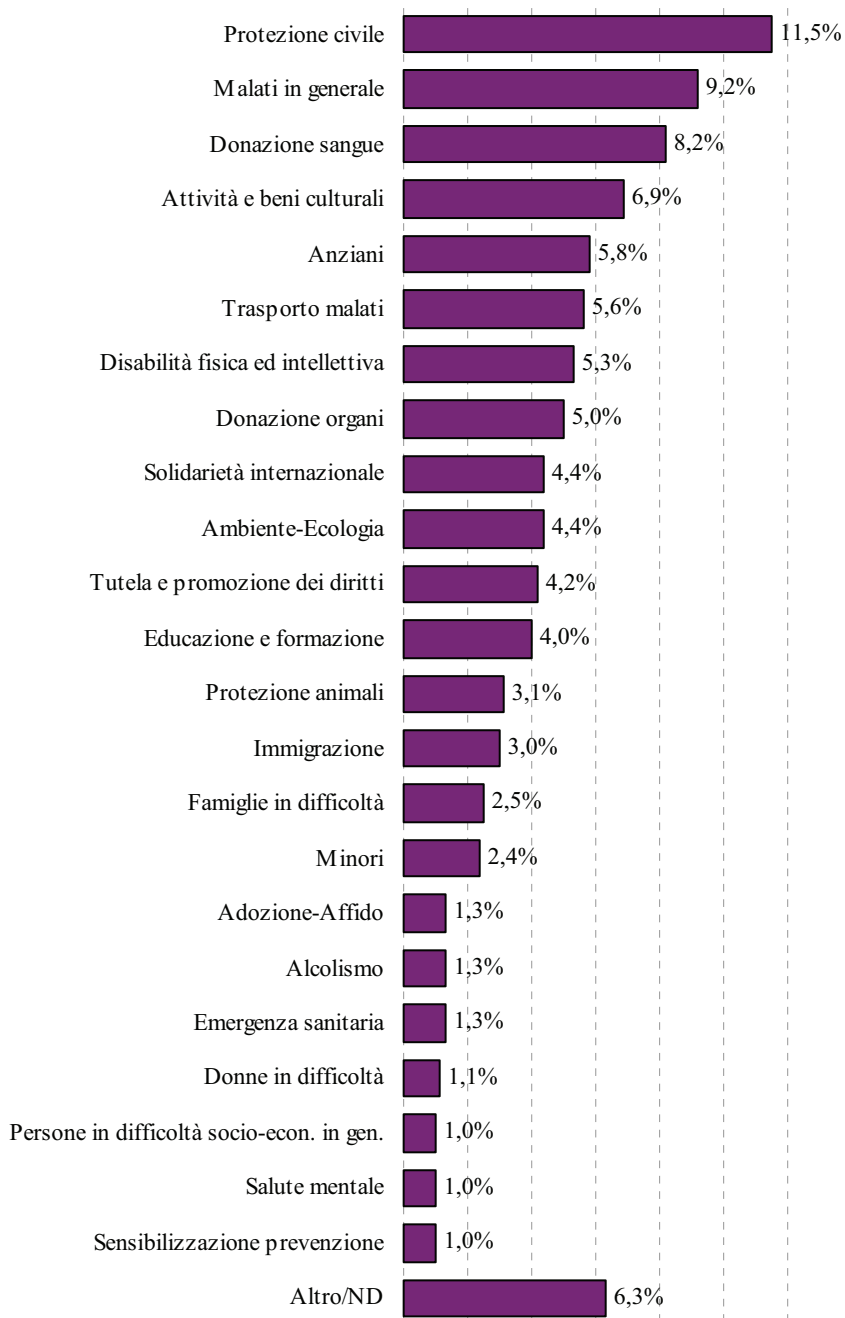
<i>Territorio</i>	<i>% di odv iscritte rrv anno</i>	
	<i>2004</i>	<i>2005</i>
Ancona	65,18%	62,39%
Ascoli Piceno	43,48%	50,00%
Fermo	53,38%	52,55%
Macerata	54,30%	56,27%
Pesaro	61,22%	58,97%
<b>Marche</b>	<b>57,72%</b>	<b>57,70%</b>

Nonostante il significativo aumento delle associazioni rilevate, la percentuale delle AdV iscritte al Registro Regionale del Volontariato conferma il valore degli anni precedenti, restando sostanzialmente stabile nel passaggio tra il 2004 ed il 2005, i cui valori corrispondono rispettivamente al 57,72 e 57,70%.

Tale sostanziale immutevolezza dell’incidenza delle AdV iscritte rileva come anche rispetto alle nuove organizzazioni emerse o costituite, si possa riscontrare un significativo modello di maturità. La scelta di compiere questo passo va infatti interpretata come una tappa importante di un percorso culturale che esige l’acquisizione di consapevolezza da parte della compagine associativa e una forte motivazione a strutturarsi nello specifico settore di intervento, circostanza questa che sembra aver raggiunto un livello a regime. Se osserviamo la media delle AdV iscritte al registro regionale del volontariato, emerge come a fronte di una media del 57,70%, il contesto di Ancona rappresenta ancora la moda, con un valore del 62,39%; segue a breve distanza Pesaro, con il 58,97%, sintomo che probabilmente nei due territori il mondo del volontariato presenta una maturità maggiore. Dai dati rilevati spicca inoltre la specificità del territorio di Ascoli Piceno, nel quale le associazioni iscritte passano dal 43,48% al 50,00%.

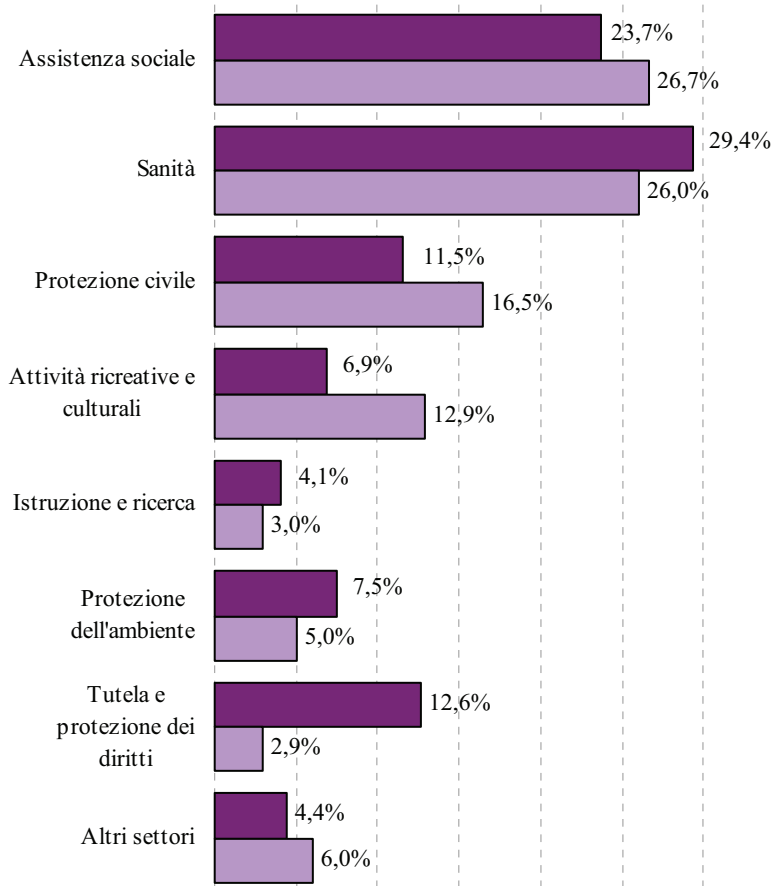
Riportiamo di seguito anche una specifica più articolata delle organizzazioni di volontariato iscritte e non al Registro Regionale del Volontariato al 31 dicembre 2005, sulla base dei destinatari delle attività svolte.

**Grafico 31 - Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato, per destinatari delle attività svolte – Valori percentuali – Anno 2005**



Riportiamo infine la specifica dei settori di intervento dell'universo delle organizzazioni di volontariato iscritte e non al registro regionale al 31 dicembre 2005, adottando la medesima classificazione dell'indagine Istat 2003 presentata nei paragrafi precedenti e condotta, ricordiamo, sulle sole organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale.

**Grafico 32 - Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al registro regionale del volontariato, per settore di attività prevalente – Valori percentuali – Anno 2005**



Assistenza sociale e sanità rimangono, a parti invertite rispetto all'analisi Istat 2003, i settori di intervento largamente prevalenti rappresentando più della metà delle organizzazioni di volontariato. Le altre differenze rilevanti, rispetto all'analisi Istat, riguardano le organizzazioni di volontariato che si occupano di Tutela e promozione dei diritti la cui percentuale aumenta considerando anche le non iscritte al Registro regionale del volontariato e le realtà impegnate nei settori Protezione civile e Attività Culturali, la cui percentuale invece diminuisce considerando anche le non iscritte al registro regionale.





SECONDA PARTE

**VOLONTARIATO E...MOTIVAZIONI**

*LaPolis (Laboratorio di Studi Politici e Sociali, Università degli studi di Urbino)*

# ***Prefazione: Le missioni e le professioni del volontariato***

*di Luigi Ceccarini e Ilvo Diamanti*

## **Le diverse facce del volontariato**

Parlare di “volontariato” evoca diverse immagini, diverse situazioni, diverse esperienze. Dipende da che punto di vista lo si considera. E’, indubbiamente, un concetto polisemico. Dai molti significati. Che corrispondono a contesti e realtà, talora, davvero e profondamente differenti.

Il “volontariato”, da un punto di vista soggettivo, significa, perlopiù, “azione volontaria”. Sottolinea, cioè, una scelta di impegno, comunque di sostegno, caratterizzata da gratuità e altruismo. E’ la traduzione del “dono” nell’esperienza di vita individuale.

Per analogia, lo stesso concetto può essere utilizzato in senso collettivo e organizzativo. Per intendere i gruppi e le associazioni che riuniscono e mobilitano l’azione volontaria degli individui, finalizzandola a uno scopo comune. Il “volontariato”, in questo caso, serve ad indicare un gruppo, ma anche l’insieme dei gruppi; oppure l’insieme dei gruppi e delle persone, che, anche individualmente, fanno “volontariato”.

Il “volontariato”, però, anche per questo, può essere usato per intendere le organizzazioni, strutturate e ampie, che, effettivamente, operano nel “terzo settore”. Pur non riassumendolo interamente e distinguendosi per la gratuità delle prestazioni. Si muove fra pubblico e privato; tra la solidarietà e il mercato. Organizzazioni tanto importanti e tanto grandi che, appunto, diventa difficile distinguerle dall’uno o l’altro dei due settori tradizionali. Perché sono pubblico e privato, al tempo stesso. E, soprattutto, stanno nel mercato senza rinunciare alla solidarietà. Il fatto è che si tratta di una realtà molto stratificata, molto differenziata.

Può comprendere la piccola associazione che si occupa di sostegno alle persone svantaggiate, grazie all’organizzazione del tempo libero e gratuito di persone che lavorano normalmente e regolarmente; accanto alle grandi ONG le quali - certamente non assimilabili al volontariato come lo intendiamo in questo lavoro - gestiscono, in ambito internazionale, grandi progetti di ricostruzione o di integrazione, in Paesi devastati dalla fame e dalle guerre. Possono, quindi, almeno in una certa misura, riassumere, nella stessa definizione la persona che dedica qualche ora del suo tempo ogni settimana al servizio degli altri e i supermanager che viaggiano da un paese all’altro in jet, valigetta diplomatica e palmare. Coloro che nulla percepiscono accanto ad altri che hanno stipendi elevati e gestiscono risorse molto, molto ingenti.

Perché “volontariato”, in senso estensivo, è davvero tutto questo. E’ azione solidale, gratuita, quotidiana, spesa al servizio degli altri; è sistema di organismi, gruppi, che fanno impegno, formazione, servizio, a diverso livello; e, per questo, si dotano di personale stabile, di manager, specialisti. I quali - manager, specialisti, funzionari - spesso provengono dall’impegno gratuito e quotidiano, all’interno dell’associazionismo. E per questo si considerano per sempre tali: volontari al

servizio gratuito degli altri. E tali, spesso – talora - sono considerati dagli altri. All'interno e all'esterno della loro associazione.

Per questo il “volontariato” costituisce un incrocio privilegiato dell'esperienza personale, economica, istituzionale e sociale. Perché è il luogo di incontro di tutti questi ambienti. Ne coglie e ne interpreta un pezzo, una parte. E' azione individuale, istituzione, impresa, associazione di impegno, di servizio. Tutto ciò, allo stesso tempo.

La ricerca promossa dal Centro Servizi per il Volontariato delle Marche e svolta dal Laboratorio di Studi Politici e Sociali dell'Università di Urbino, ricostruendo i percorsi e le motivazioni dei diversi attori coinvolti nell'esperienza volontaria, ha cercato di rendere conto di questa complessa trama. Senza pretendere di risolverla, di tirare delle conclusioni conclusive. O di ricavarne un dizionario definitivo. Cercando, al contrario, di restituire la “differenza” delle storie e dei sentimenti che caratterizzano coloro che sperimentano il volontariato, in diversa posizione: dirigenti, volontari di recente impegno e di lungo corso; accanto a coloro che, dopo un po', se ne sono andati; hanno defezionato, per motivi diversi.

Per questo è stata adottata una metodologia di ricerca qualitativa, impostata su interviste aperte per approfondire questi percorsi di vita, che hanno interessato quattro diversi momenti dell'esperienza del “volontario”, che corrispondono ad altrettanti tipi di rapporto con questa realtà:

- a) l'avvio dell'esperienza, quando, cioè, il volontario è entrato da poco nell'associazione;
- b) quando nel tempo matura esperienza e diventa *anziano*;
- c) oppure ancora quando *defeziona*, o più semplicemente, si allontana dall'associazione per motivi di tempo o per il subentrare di altri impegni (professionali o personali);
- d) ma anche quando assume incarichi di responsabilità diventando *dirigente*.

Si tratta, quindi, di una ricerca ampia e significativa, per i temi affrontati e per la pluralità delle figure coinvolte. Assume, anche per questo, una rappresentatività che va oltre il contesto regionale. E si allarga all'intero sistema di relazioni personali/organizzative che, in ambito nazionale, si impernia sull'esperienza volontaria.

In particolare, la ricerca tenta di ricostruire i percorsi che si snodano *dentro e intorno* al fenomeno volontario, prescindendo quindi dai tratti strutturali e storici dell'associazionismo marchigiano.

Come ogni ricerca anche questa privilegia tematiche specifiche e abbraccia punti di vista definiti, che si concentrano su aspetti particolari. Ma, nell'insieme, propone spunti e riflessioni sicuramente significativi al fine di comprendere *questioni* che caratterizzano il fenomeno associativo e la partecipazione volontaria in questa fase.

## Le eredità del passato e le novità recenti. Integrazione, identità e servizio

I diversi significati del “volontariato” richiamano, come abbiamo detto, diversi tipi di esperienza e di pratica “volontaria”. Individuale, associata, organizzata, imprenditiva, istituzionale. Richiamano, peraltro, anche diversi cicli della storia associativa degli ultimi cinquant'anni. Durante i quali sono cambiati i tassi di adesione e di partecipazione, i modelli di aggregazione. E' cambiato anche il modo in cui il fenomeno è percepito dalla società, e la stessa relazione tra l'associazionismo e lo Stato, gli enti locali, la politica. Trasformazioni che si riconoscono e si riflettono nelle interviste raccolte presso i volontari.

Negli anni ottanta, in particolare, si è assistito al passaggio dall'associazionismo di “integrazione” all'associazionismo di “espressione di servizio”.

In precedenza il fenomeno era stato, in larga misura, riassunto nell'esperienza della grandi organizzazioni di appartenenza ideologica, politica e religiosa; Arci e Uisp da un lato, Acli e Csi dall'altro, per citarne solo alcune. Queste associazioni erano parte di un'identità e di un progetto. Esprimevamo un certo grado di collateralismo politico (non necessariamente a senso unico; nel senso che in alcuni casi e in alcuni periodi è la politica ad essere collaterale, e non viceversa). Non si

limitavano a svolgere un'attività sociale, ricreativa, sportiva, educativa. Costruivano e saldavano l'identità individuale, sociale e soprattutto politica. Erano la base e il cemento dei "partiti di massa". Per questo possiamo parlare di un associazionismo di "integrazione". Perché le associazioni integravano la società e le persone nel sistema politico e nello Stato. Socializzavano ai valori e alle identità dominanti. Contribuivano alla costruzione della comunità locale.

Questa catena, negli anni Ottanta, si spezza. In seguito a processi di cambiamento politico e socioculturale molto profondi. Lo stemperarsi delle fratture ideologiche, il cresciuto disincanto e la diffusa domanda di *autorealizzazione*. Da ciò l'importanza che assumono le associazioni come luogo di "espressione". Per affermare la sensibilità e l'identità personale. Si tratta di una spinta che oggi continua ad essere un elemento cardine dell'esperienza volontaria. Non a caso, in questa ricerca, costituisce un tratto che ricorre costantemente nelle rappresentazioni offerte dalle interviste condotte presso i volontari.

Al tempo stesso, negli anni Ottanta, si affermano nuovi problemi e nuove domande, alle quali l'offerta delle istituzioni pubbliche, del sistema di *welfare* e delle associazioni organizzate non sanno fornire risposte soddisfacenti. Di conseguenza si assiste al moltiplicarsi di nuove associazioni, perlopiù locali, di piccola dimensione, staccate dalle associazioni nazionali più strutturate; affiora un "arcipelago" di piccoli gruppi, che, spesso, sorgono dall'esigenza di dare risposte specifiche a questi problemi specifici. E si evolvono di conseguenza, plasmandosi come "servizi".

## Fra missione, piacere e lavoro

Queste trasformazioni producono, sotto il profilo soggettivo, alcune conseguenze rilevanti.

Da un lato, come abbiamo detto, contribuiscono ad attribuire uno spazio importante alla domanda di identità, fra le persone impegnate. L'esperienza volontaria, come emerge da questa ricerca, penetra nel profondo di chi la pratica. I volontari lasciano trasparire un legame forte, talvolta simbiotico, con l'associazione di riferimento. Dove emerge con chiarezza che fare volontariato fa bene non solo alla società, ma anche allo stesso volontario. Il quale, attraverso questa esperienza, soddisfa anche il suo bisogno di riconoscersi. Il che gli garantisce benessere individuale.

Sotto questo profilo, peraltro, si rilevano significative differenze tra i volontari. L'entusiasmo maggiore, assieme alla voglia di cambiare le cose, caratterizza soprattutto i "nuovi"; coloro il cui impegno nelle associazioni è più recente. I quali appaiono, non a caso, meno inclini al compromesso nelle relazioni tra l'associazione e l'ambiente esterno: gli enti pubblici, anzitutto.

Mentre i volontari di "lungo corso" sembrano avere "razionalizzato" e "normalizzato" questo sentimento, anche se continuano a condurre la loro esperienza con passione e impegno.

Elementi di maggiore tensione, invece, emergono in una parte dei volontari che hanno defezionato, per scelta, piuttosto che per problemi dettati da vincoli familiari e lavorativi. In questo caso, il calo dell'adesione alle finalità, ma anche alle attività associative, determina crisi di identità e stimola, spesso, la conclusione dell'esperienza volontaria. Insieme all'entusiasmo e al coinvolgimento emotivo, viene meno l'impegno; la disponibilità al sacrificio personale; ciò che prelude all'uscita, non sempre tranquilla, come testimoniano le parole e i percorsi di alcuni (ex)volontari.

Una seconda conseguenza, sul piano soggettivo, delle trasformazioni avvenute negli anni Ottanta, riconduce all'importanza riconosciuta alle competenze professionali. "Fare un servizio", infatti, impone l'acquisizione di abilità, conoscenze. In altri termini: professionalità. Nell'ambito dell'assistenza, della formazione, dell'integrazione. In molti casi si tratta di professionalità nuove perché nuove sono le domande da cui prendono avvio – e a cui intendono rispondere – le associazioni. In particolare, assumono rilevanza specifica le professionalità "relazionali": l'animazione sociale e territoriale, ma anche l'*advocacy* rispetto a gruppi e a contesti diversi (gli immigrati, le periferie sociali e urbane).

Questa tendenza assume una dimensione molto ampia soprattutto successivamente, quando l'intreccio fra volontariato, stato ed enti locali diventa stretto.

In particolare, a partire dagli anni novanta, quando l'associazionismo volontario diventa risorsa del sistema pubblico, capitale sociale. Risposta alla crisi di bilancio e di consenso delle istituzioni di governo, centrale e locale.

Il problema della spesa pubblica, l'inefficienza dei servizi pubblici spingono infatti le associazioni a trasformarsi in "imprese sociali". Tanto che, come emerge dalle interviste, i confini tra i servizi erogati dalle istituzioni e quelli assicurati dal volontariato sono poco definiti e difficili da delineare. Il volontariato spesso si sostituisce al soggetto pubblico.

La realtà associativa produce servizi per la collettività, incontrando nei contesti locali la domanda di aiuto delle singole persone, delle famiglie. Si sviluppa così l'economia sociale, il "terzo settore", l'economia del "non-profit", dove queste imprese diventano capaci di assicurare prestazioni professionali, nell'ambito del *welfare*, ma anche in altre sfere del sociale, convenzionandosi (e vincolandosi) con gli enti locali.

E' la fase in cui si avvia la "professionalizzazione del volontariato", che fa delle associazioni opportunità di inserimento lavorativo. Dalla ricerca queste tendenze emergono con chiarezza. Accanto alle ragioni di carattere espressivo, nell'esperienza dei volontari intervistati, è chiaro il peso assunto da motivi di natura "strumentale".

In altri termini: il volontariato oltre a un'occasione di impegno diventa anche un luogo di lavoro. Così che diventa importante, per molte persone e soprattutto per molti giovani, la prospettiva di fare dell'impegno volontario il proprio futuro professionale. Di trasformare un'attività del "tempo libero" in un'attività a "tempo pieno". Di coniugare, in certi casi, competenza professionale già posseduta e impegno sociale. Per una sicurezza personale, ma anche per dare un senso diverso al proprio lavoro.

## Partecipazione e istituzione

Dunque, l'associazionismo diventa meccanismo di integrazione pubblica, risorsa di capitale sociale, gettando *ponti* tra realtà diverse della società. Tra le istituzioni e il territorio, tra le organizzazioni associative e situazioni problematiche del sociale, tra persone impegnate e soggetti bisognosi di aiuto. Ma il volontariato, comunque, resta un canale importante di diffusione di valori "pubblici". Attraverso il volontariato, infatti, si moltiplicano le relazioni interpersonali – la socialità viene sempre collocata al centro della esperienza associativa dagli intervistati - si trasmettono valori, norme, significati, modelli culturali improntati al senso civico, al rispetto degli altri, all'interesse verso il bene comune.

La solidarietà, la sussidiarietà, l'integrazione e la lealtà nei confronti degli altri sono principi che l'associazionismo propone al suo interno, facendone elemento di vita quotidiana intrecciato con l'azione volontaria. Per cui è stretto il legame fra associazione, integrazione e partecipazione.

D'altronde, in una fase di bassa mobilitazione sul fronte dell'impegno politico, come gli anni Novanta, l'associazionismo volontario costituisce un'opportunità di partecipazione. Riflette la domanda di coinvolgimento dei cittadini. Soddisfa il bisogno di una componente della società di *sentirsi parte* di un sistema di solidarietà e di valori condivisi, quindi di *prendere parte*; di interagire con problematiche sociali che interessano la questione della *cittadinanza*. Questi tratti, che hanno accompagnato negli anni l'evoluzione del fenomeno associativo, si ritrovano nelle esperienze e nelle rappresentazioni fornite dagli intervistati di oggi.

Le stesse istituzioni, nel corso degli anni novanta, valorizzano l'associazionismo come risorsa per ricostruire il consenso in tempi di sfiducia verso il pubblico e verso la politica. Le associazioni diventano così un attore privilegiato nelle dinamiche dello sviluppo locale, nel quadro dei processi di *governance*, all'interno di formule dal carattere *concertativo* per la programmazione e l'intervento sul territorio.

La ricerca, infatti, rivela come il legame delle associazioni con le istituzioni, gli enti locali e gli attori della politica locale sia molto stretto. A volte fin troppo, tanto che affiora l'idea di un legame vissuto in modo obbligato e dal carattere asimmetrico. L'iniziativa volontaria ha infatti necessariamente

bisogno di risorse (i finanziamenti, la stipula di convenzioni, le sedi operative, le strutture) che sono allocate principalmente dalla politica locale.

Da alcune esperienze riportate nelle interviste, emerge l'idea di una relazione fra istituzioni e volontariato molto squilibrata; dove il volontariato, in questo gioco, svolge la parte più debole – e non del tutto libera.

Nelle prossime pagine ne approfondiamo alcuni aspetti di particolare interesse, restringendo il campo dallo scenario generale al rapporto tra volontari, volontariato e l'ambiente più prossimo.

## I percorsi soggettivi. Dentro e fuori l'associazione

La ricerca, come si è detto, si è proposta di guardare *dentro* e *fuori* al fenomeno associativo. Di sondarne i confini, talora non troppo chiari, fra esperienza sociale, organizzativa, professionale e pubblica.

*Dentro* l'associazione vi sono anzitutto i volontari che vivono tale esperienza. Gli incentivi che spingono ad abbracciare e a continuare questo percorso di vita. Si distinguono specialmente quelli di senso, che assumono una particolare centralità, come emerge chiaramente dalle interviste.

Fare volontariato, infatti, è anzitutto un'esperienza *significante*, di autorealizzazione, dove si appaga il bisogno personale di espressività. Di sentirsi utili alla collettività (oltre che bene con se stessi). Facendo qualcosa di concreto, nel proprio piccolo.

Il ruolo del “fare”, nell'esperienza volontaria, è fondamentale. E il volontariato, per il volontario, coincide con il lavoro sul campo. Definisce e delimita il percorso delle persone; contribuisce a specificarne l'identità, nello scambio con gli altri, nella “pratica” del servizio.

La dinamica tra l'associazione e il suo ambiente richiama l'importanza dei percorsi di avvicinamento all'esperienza del volontariato. A tal proposito un aspetto interessante riguarda le motivazioni riportate dagli intervistati rispetto alla scelta di partecipare, sulle quali si concentra in particolare questa ricerca.

Le prospettive rilevate nelle interviste, e presentate nel rapporto che segue, offrono lo spaccato di una realtà complessa e articolata, nelle sue logiche e nelle sue basi di riferimento.

E' interessante notare come non sempre motivazioni forti e consapevoli risultino essere le condizioni dietro l'entrata dell'individuo nel mondo del volontariato. Emergono infatti percorsi in cui la consapevolezza matura con il tempo e si rafforza con l'esperienza attiva nell'ambito dell'impegno volontario.

L'avvicinamento al volontariato avviene anche per caso, per curiosità, su sollecitazione di una persona vicina, su basi emotive dopo aver vissuto un'esperienza personale drammatica. O perché si hanno competenze professionali richieste in una determinata iniziativa da parte di un'associazione, e permettono l'aggancio con questo mondo.

Oppure perché, improvvisamente, ci si ritrova in un momento del proprio ciclo di vita, ad avere del tempo libero (si va in pensione o i figli sono diventati grandi...), e si vogliono fare nuove esperienze, stare insieme agli altri, fare qualcosa per gli altri.

Da *fuori* a *dentro* il volontariato, dunque, si sviluppano diverse prassi di avvicinamento a questa realtà. Variegate sono le situazioni che fanno da “ponte” per giungere alla scelta di partecipare:

a) talvolta l'approccio al volontariato è “preintenzionale”, *per caso*, si è spinti da altri, i compagni di scuola, gli amici, i colleghi impegnati, alla cui insistenza difficilmente si poteva dire di no. Poi il coinvolgimento timido della prima ora in molti casi finisce per assumere una impensata centralità nella prospettiva di vita: <<si apre un mondo!>>.

Quella esperienza di attivismo coinvolge al punto di trasformarsi in un meccanismo che aiuta a sentirsi meglio. Fare volontariato diventa un modo per riconoscersi e farsi riconoscere; un elemento di distinzione che diventa parte della propria identità individuale.

Ci si autorealizza attraverso le attività che si svolgono. Progressivamente si cristallizza il sistema valoriale di riferimento della persona: uguaglianza e solidarietà, civismo e responsabilità personale, localismo e attaccamento al territorio, principi morali e religiosi.

E' a quel punto che il coinvolgimento cresce, le motivazioni prendono una forma più definita e si rafforzano nelle prospettive individuali.

Alcuni intervistati sottolineano infatti che solo in un secondo momento viene scoperto il “valore aggiunto” insito nelle forme di impegno verso gli altri. E si finisce, quindi, per attribuire all'attività volontaria un significato che all'inizio non si immaginava.

b) in altri casi, invece, l'accesso all'esperienza volontaria è ponderato e consapevole, fatto con *convizione*, maturata nelle esperienze personali e familiari. Talora dopo essere stati beneficiati dall'impegno altruista. Quando la solidarietà di altri è stata fondamentale per affrontare e superare una fase di disagio e genera, in una catena virtuosa, il bisogno di ricambiare, colmare il debito, con la stessa moneta; attuando una prassi segnata da una logica di reciprocità. Come avviene nelle relazioni che si instaurano attorno alla pratica del “dono”.

*Dentro* significa anche ragionare sulle dinamiche relazionali interne all'organizzazione. Tra i ruoli, diversificati e istituzionalizzati, presenti anche in gruppi – più o meno formalizzati - come questi, che pure fanno della “orizzontalità” e della solidarietà un elemento di distinzione; il dirigente e il volontario, gli attivisti giovani e quelli adulti, i volontari nuovi e quelli anziani, il socio, che si limita all'iscrizione – le <<tessere senza volto>> come sono stati definiti - e chi, invece, è attivo sul campo. Senza risparmiarsi, suscitando talvolta le lamentele dei familiari che non partecipano (e quindi non comprendono il valore che assume l'impegno nella prospettiva del volontario).

Altro elemento di distinzione forte, e problematico, dentro il volontariato è la linea che divide i soggetti retribuiti per il lavoro svolto (peraltro, spesso indispensabili per dare continuità alle attività; o per la dotazione di competenze specialistiche richiesta dall'erogazione di servizi e prestazioni di servizio) e quelli che non percepiscono, talora, neanche un rimborso delle spese sostenute.

Specie quando l'attività prestata dagli stipendiati e dai volontari è la stessa, si verificano momenti di tensione e linee di frattura tra i soggetti coinvolti.

Per questo, per preservare lo spirito solidarista e disinteressato dell'azione volontaria, la sua purezza, come emerge nelle immagini degli intervistati, anche le posizioni verso i rimborsi spese sono molto prudenti, talvolta critici.

Fare entrare il denaro nel circuito dell'impegno volontario equivale a mercificare un'idea, un valore, un sentimento. O meglio l'idea, il valore, il sentimento. Considerazioni che si estendono anche all'attività di promozione finalizzata a reclutare nuovi volontari; quasi a dire che chi è mosso da motivazioni profonde e sincere, e intende impegnarsi, deve egli stesso andare alla ricerca dell'associazione; non viceversa. Sarebbe come scadere nella logica del *marketing*, nei meccanismi del mercato.

## Quando l'amore finisce

Ma non tutti stanno *dentro*. Alcuni (ex)volontari, appositamente intervistati in ragione del loro specifico percorso, si sono appunto chiamati *fuori*. Per ragioni diverse, dopo un periodo di attivismo, hanno defezionato.

Anche se appare ricorrente, nelle prassi rilevate, la difficoltà di chiudere completamente un'esperienza personale tanto forte e coinvolgente. Molti, infatti, continuano a muoversi nell'alveo dell'associazionismo e delle sue attività collaterali, sebbene in modo più defilato. E' difficile uscirne in modo totale.

La ricerca ha preso in considerazione anche le prospettive di queste figure, cercando di cogliere le ragioni che stanno dietro alla scelta di “uscire”.

Non sempre l'entusiasmo iniziale e le motivazioni si cristallizzano, consolidando l'attaccamento, la *lealtà*, all'organizzazione. Talvolta si finisce per non riconoscersi più in quello che si fa. Sopraggiunge un senso di delusione, che diventa premessa alla *defezione*. In certi casi avviene in modo silenzioso, a volte per ragioni quali la difficoltà di conciliare l'impegno volontario con il lavoro, con la famiglia, con il tempo libero limitato.

Altre volte l'uscita avviene invece con attrito. A causa di problemi di relazione tra i componenti. Quando, cioè, l'intesa che unisce gli attori dell'esperienza volontaria si incrina. E crollano le tante aspettative riposte sulla dimensione della socialità.

Nella prospettiva di alcuni (ex)volontari, non sentirsi un gruppo – non condividere prospettive e identità comuni, fiducia e stima reciproca – si configura come fattore determinante per l'uscita. Se viene meno l'idea di *comunità*, che sta alla base di questa esperienza, manca una buona ragione per restare. La dimensione relazionale emerge costantemente come aspetto fondamentale del *fare insieme* un servizio alla collettività.

Altre volte la causa è da ricondurre alle aspettative di ruolo all'interno dell'organizzazione, che non vengono corrisposte. Il volontariato, infatti, si configura anche come un canale per acquisire visibilità e prestigio sociale in base alla posizione ricoperta nell'associazione; diventa funzionale alla costruzione o alla ridefinizione dell'identità individuale.

In altri casi, come si è detto, ci si avvicina al volontariato in modo strumentale, pensando ad un possibile sbocco professionale: <<fare del volontariato un lavoro>>. L'impossibilità di questo esito induce al distacco e a rivedere il rapporto con l'associazione.

Appare critica, peraltro, la sfasatura tra le aspettative e la sperimentazione concreta. Tra ciò che si pensava fosse e ciò che invece l'esperienza di volontario si è rivelata in concreto. Il disincanto, che deriva dal non riconoscersi in quello che si fa, diventa una premessa all'uscita. Segno, che è superfluo ribadire, dell'alto livello di aspettative riposte nell'esperienza volontaria dagli attivisti. Così, quando la ricerca di senso e di significato, che alimenta l'idea di intraprendere quel percorso partecipativo, non trova una risposta appropriata il legame si allenta.

Ma come si è detto quasi mai si abbandona completamente il volontariato. A volte permangono legami con l'ex-associazione, oppure l'impegno si sposta su un'altra esperienza volontaria. Il riflusso nel privato non è lo sbocco consueto di chi abbandona un'esperienza di volontariato. Si cerca altro, qualcosa che si conformi di più alle proprie aspettative. Che continui a dare significato alla propria vita.

*Fuori* dall'associazione, nei suoi *dintorni*, c'è il suo ambiente sociale e politico: gli enti pubblici, le altre organizzazioni del (terzo) settore. Il mondo circostante che vive profonde trasformazioni sotto il profilo culturale, delle prassi, dei bisogni sociali. Vi sono le storie, a volte drammatiche, delle persone, che non trovano nelle misure di *welfare* una risposta adeguata.

Per questo l'associazionismo volontario si configura come una "istituzione buona" nelle percezioni dei cittadini. E' presente nel territorio, sa dialogare con la realtà sociale e locale. Sa produrre servizi e solidarietà. Non senza difficoltà, come emerge dalle testimonianze raccolte. Ma resta in grado di fornire risposte ad una domanda sociale che le istituzioni pubbliche non riescono a soddisfare.

Gli stessi intervistati sottolineano come sia cresciuta nel tempo la consapevolezza sociale del ruolo del volontariato, in quanto realtà di spessore nei contesti locali. Perché si tratta di un'esperienza che, oltre ad assicurare servizi, sa veicolare anche valori e significati, un messaggio eticamente definito. Non solo verso l'interno dell'associazione, tra chi rende disponibile il proprio tempo e offre lavoro in modo dis-interessato. Ma anche nei *dintorni* dell'associazione, tra chi fruisce di quei servizi, di quelle attenzioni, di quel messaggio di solidarietà testimoniato dal *fare*.

Nell'ambiente dell'esperienza volontaria vi sono anche gli enti locali. In primo luogo l'amministrazione comunale. Soggetto di riferimento privilegiato per chi opera nel suo territorio. Ma gli orientamenti sono ambivalenti.

Il comune diventa a seconda delle valutazioni un'opportunità, poiché offre risorse – finanziamenti, spazi, aiuti di vario genere – ai progetti dei volontari. Ma questa situazione talvolta declina in un rapporto di dipendenza, che lega le mani alle associazioni. Specie quelle più critiche e movimentiste come i gruppi ambientalisti, ma non solo. Emergono infatti anche considerazioni poco favorevoli rispetto al nesso con l'ente pubblico, poiché la libertà di iniziativa e di critica è minata in ragione di questa asimmetria nel rapporto.



## Il volontariato come esperienza politica (inconfessata)

Il volontariato emerge anzitutto come esperienza di forte coinvolgimento personale nella dimensione locale del territorio. Continua il protagonismo delle piccole organizzazioni - molte delle quali legate alla sfera religiosa e ai gruppi parrocchiali - impegnate sui vari fronti della domanda sociale e delle situazioni di disagio. In particolare nell'ambito del *welfare*, dove il volontariato spesso finisce per sostituire – anziché integrare - il servizio pubblico.

La voglia di partecipazione, ma anche la domanda di autorealizzazione e di socialità, continuano a trovare grande soddisfazione nell'esperienza volontaria. L'associazione si configura come un luogo di incontro e di integrazione, tra persone e prospettive. Un crocevia di bisogni, domande, risposte e impegno. Un luogo di partecipazione e coinvolgimento, dove maturare la propria identità, dove plasmarla alla luce dell'esperienza volontaria.

Ma il volontariato, per sua natura, è *anche* un soggetto politico che interviene nella sfera pubblica. Non può certo essere interpretato *solo* come soggetto politico, il che porterebbe a tralasciarne altri aspetti, nondimeno bisogna riconoscere che il volontariato è protagonista di una politica dal basso, diffusa, molecolare.

Politicamente rilevanti sono gli ambiti sui quali interviene. Un'attività di interesse collettivo è di fatto un'azione che ha un significato politico – inteso in senso estensivo – perché interessa la *comunità*.

Coinvolge necessariamente gli altri cittadini, il bene comune di una società, nella sua dimensione locale, quale è il raggio di azione delle associazioni intervistate.

Ma il significato *politico* viene consapevolmente tralasciato dai volontari quando esprimono le motivazioni delle loro scelte e costruiscono le rappresentazioni della loro esperienza. Anche quando l'azione svolta riguarda iniziative strettamente contigue alla sfera politica.

Forse è la parola *politica* che non piace e per questo non viene evocata. Perché questo termine viene associato alla politica tradizionale, quella dei partiti, dei palazzi del potere. E' forse la paura di "inquinare", con questa parola, la purezza attribuita alle motivazioni che stanno dietro al volontario e al suo impegno.

L'esperienza sul campo non viene associata, dagli intervistati, ad un significato "militante" della partecipazione. Questo significato, semmai, resta sullo sfondo, ma non affiora in modo esplicito.

Non emergono disegni di cambiamento o strategie "rivoluzionarie". Né emerge in modo manifesto e conflittuale il tentativo di influenzare le scelte di chi ricopre ruoli decisionali (con i quali, peraltro si deve necessariamente convivere). Semmai questo avviene quando l'associazione volontaria è attiva in una consulta, in un comitato, in una campagna, in un movimento sociale.

Ma sul territorio si evita il conflitto diretto con le istituzioni locali. Prevale lo spirito di collaborazione, e di responsabilità, ognuno nei propri spazi e ambiti di competenza. Anche in ragione di quella asimmetria dei rapporti che si vengono a creare.

Ovviamente i volontari affrontano percorsi ed esperienze differenti. Vi è chi si dedica con passione e in modo silenzioso alla propria attività, delineando l'immagine del volontario chino a lavorare sul suo progetto.

Altri, invece, mostrano una maggiore consapevolezza e coinvolgimento su aspetti di natura politica, pur associando raramente la parola *politico* alla propria attività. Questi soggetti vedono l'azione di volontariato non soltanto come un'attività filantropica, ma anche come un'esperienza di coscienza critica, inserita nel contesto sociale (e politico) in cui operano.

Il volontariato diventa, quindi, per il volontario, occasione di testimonianza e di impegno rispetto ai problemi su cui egli interviene. Sui quali, attraverso la sua azione, egli punta un riflettore, per dar loro maggiore visibilità, per portarli all'attenzione pubblica, esercitando, così, pressione anche sulle istituzioni politiche, affinché se ne facciano carico.

## L'etica e la pratica: il valore del "fare"

A tal proposito emerge, in alcune rappresentazioni, una visione critica del rapporto tra settore pubblico e volontariato. Gli intervistati esprimono l'idea che il volontariato ha come *mission* fare qualcosa di più del pubblico, arrivare dove questo non arriva, supportato da uno spirito diverso. Ma è il pubblico che deve garantire i livelli minimi di intervento e mettere in condizione i volontari di portare avanti il lavoro.

Tuttavia nella loro visione il volontariato si trova di fatto a coprire dei buchi che altrimenti rimarrebbero scoperti se lasciati in mano alle sole azioni di intervento delle istituzioni. C'è, in definitiva, una consapevolezza piuttosto ampia delle problematiche e del ruolo che i soggetti istituzionali potrebbero avere, e a questo fine si fanno pressioni sul pubblico perché intervenga su determinati problemi.

Il sociale, con le sue problematiche, si configura come il luogo dell'impegno e della testimonianza di ciò che si realizza concretamente, sul territorio, con l'affermazione di valori. Facendo proprio l'impegno civico, offrendo lavoro e tempo agli altri e alla comunità nel suo assieme.

Ma la partecipazione sociale si configura, di fatto, come una modalità di far politica. Senza delega, in modo silenzioso e diffuso. All'obiettivo della gestione del potere o della influenza delle scelte viene ribadito il valore del *fare*. Facendosi carico della responsabilità di cittadino, in prima persona.

E' un'esperienza che cambia le persone, come dicono esplicitamente gli intervistati. Maturano prospettive, valutazioni e sensibilità nei confronti dei molteplici ambiti della società nei quali interviene il volontario: la città, il territorio, l'ambiente. Ma anche i servizi del *welfare*, il disagio, la solidarietà, le attività del tempo libero. In altre parole, con il volontariato matura il *cittadino*.

## Coltivare e dichiarare l'ambiguità

Questa ricerca, come abbiamo cercato di mostrare in queste note introduttive, non intende dare risposte, né chiavi di lettura universali a un fenomeno, come il volontariato, che è sicuramente universale. Ma, al tempo stesso, si presenta strettamente legato alle esperienze personali di chi lo pratica e ai contesti in cui si realizza.

Il volontariato: è patrimonio delle associazioni, delle persone, dei territori, delle istituzioni. Va, per questo, coltivato. Aiutato a crescere. Ma anche salvaguardato dalla sua "crescita" eccessiva.

Valorizzato, perché alimenta spirito civico, altruismo, relazione fra le persone, con le istituzioni e con il mercato. Partecipazione politica. Ma anche calmierato, controllato (con l'osservazione e la testimonianza, evidentemente, non in modo normativo). Affinché non divenga soggetto politico, istituzione, impresa. Affinché non perda la sua *ambivalenza*, la sua caratteristica di crocevia. E smarrisca la sua capacità di coltivare la critica, oltre all'integrazione e al consenso.

Questa ricerca, vuole essere un contributo in tal senso. Perché il primo modo per valorizzare la ricchezza di significati dell'esperienza volontaria è di riprodurla tutta, senza timore di enfatizzarne le diversità e i contrasti, le tensioni e le differenze. Per paura di spietizzarla. Non bisogna nascondere l'ambiguità dell'esperienza volontaria. Meglio coltivarla, renderla evidente. Per poterla sfruttare e contrastare.

Senza ambiguità...

## ***Nota a margine: Una prospettiva capovolta: il volontario come “utente” dell’organizzazione di volontariato***

*di Emmanuele Pavolini*

Fra i tanti spunti di interesse che la ricerca presentata in questo volume offre, credo che ve ne sia uno che meriti attenzione, non tanto perché il più importante, quanto perché spesso poco illuminato dai riflettori sul ruolo e le caratteristiche dell’azione volontaria organizzata.

Su tale aspetto concentrerò le mie brevi riflessioni visto che, a mio parere, merita molta attenzione e risulta invece spesso trascurato nelle analisi sugli interventi e l’impatto del volontariato sulla società locale: tale aspetto è relativo al ruolo dell’azione volontaria organizzata non tanto (non solo) di offrire i servizi a persone e gruppi in difficoltà, quanto quello di dare la possibilità, tramite le organizzazioni, a molti individui di potersi realizzare, anche offrendo il proprio impegno gratuito e volontario a favore di terzi. Il “dono” offerto tramite l’azione volontaria (l’assistenza, l’aiuto, etc.) è infatti qualcosa che arricchisce sia chi lo riceve che chi lo dà.

Le attività di volontariato alla base della ricerca qui presentata si rivolgono infatti a due tipi di “utenti”: quelli *esterni*, rappresentati appunto da coloro che si trovano in situazioni di bisogno e vengono a chiedere un aiuto o alla più generale cittadinanza; quelli *interni*, rappresentati invece dai volontari stessi e cioè da coloro che concretamente offrono aiuto.

Il volontariato non è infatti solo una risorsa per poter accogliere coloro che sono in difficoltà ma è anche una opportunità per chi lo svolge di crescere, di confrontarsi, di maturare un proprio modo di vivere concretamente i precetti valoriali in cui crede.

Il volontariato per chi lo pratica quindi non è solamente legato al “fare” un qualcosa (di utile) per il prossimo, ma è anche strettamente collegato all’“essere” qualcuno, al testimoniare direttamente una modalità di rapportarsi agli altri e al definire meglio ciò che appunto si è o si vuole essere rispetto alla società in cui si è inseriti. Il “fare” volontariato è quindi anche un modo per definire meglio la propria identità all’interno di un contesto e di un gruppo di persone (gli altri volontari, i responsabili del servizio) che condividono il tipo di percorso e di impegno intrapreso: fare volontariato può, entro certi limiti, rendere più chiaro a noi stessi quali sono i valori in cui crediamo e quali siamo disposti a mettere in pratica sacrificando parte del nostro tempo.

Grazie alle attività da esso promosse, il mondo delle organizzazioni di volontariato contribuisce quindi a questa crescita civile e morale di molte persone che possono sperimentare tramite il proprio impegno gratuito un proprio modo di essere.

Naturalmente queste considerazioni vanno prese con il giusto peso: non è certamente mia intenzione suggerire che il fare volontariato sia una panacea o una medicina a tanti mali o difficoltà individuali. Sicuramente però aiuta a vivere in maniera più piena la vita e a meglio realizzare precetti morali rilevanti nella nostra società.

Il volontariato del resto tende a rispondere e ad offrire esperienze gratificanti ed arricchenti a seconda delle fasi di vita delle persone: come la ricerca mostra in maniera chiara per un giovane può essere un

momento formativo in senso ampio rispetto alla visione della vita e dei percorsi da seguire in futuro; per un anziano può essere una occasione di donare il proprio tempo e di condividere con altri il proprio impegno, così come di trovare momenti di socializzazione; per un adulto può rappresentare una modalità di integrazione della propria vita lavorativa e familiare con il mondo più ampio che lo circonda.

I dati contenuti nel presente volume illustrano quanto siano impegnati in attività profondamente differenziate fra loro i volontari. A (tutti) questi volontari è offerta la possibilità di realizzarsi in molte maniere diverse, sia rispetto ai tipi di utenza (disabili, immigrati, donne in difficoltà, etc.) che ai modi di intervento (dal segretariato sociale ai centri di accoglienza, protezione civile, etc.), in modo tale che ognuno possa (cercare) trovare una dimensione di coinvolgimento diretto adatta alle proprie caratteristiche e alle proprie aspirazioni.

Questo serbatoio di impegno civile e morale è quanto mai importante in una fase in cui i processi tendenti all'individualizzazione spingono verso il ritirarsi all'interno delle mura domestiche (quando va bene) o in se stessi (quando va peggio).

Se le attività promosse dalle organizzazioni di volontariato vanno quindi lette innanzitutto in termini di "palestra" per chi vi partecipa, non va dimenticata l'importanza delle attività di supporto e di motivazione dei volontari, altro argomento su cui la ricerca focalizza la propria attenzione.

Buona parte degli studi sull'argomento svolti in questi anni mostrano infatti abbastanza nettamente come, rispetto a 10-15 anni fa, si stia verificando una trasformazione nel profilo del volontario: tale trasformazione non riguarda tanto le caratteristiche socio-anagrafiche (l'età, la condizione professionale, etc.), quanto le modalità di rapportarsi all'organizzazione di cui si fa parte e le aspettative derivanti dal proprio fare volontariato.

Ormai per molte persone fare volontariato significa innanzitutto scegliere fra diverse possibilità di impegno gratuito (in questi ultimi 10-15 anni è aumentato in maniera esponenziale il numero di organizzazioni di volontariato e non profit in Italia e nelle Marche) e quindi in un certo senso la decisione di operare in un Centro di Ascolto piuttosto che all'Università della Terza Età o presso una Pubblica Assistenza è legata non solo alle inclinazioni e preferenze individuali ma anche al senso di realizzazione che questa partecipazione crea. I volontari oggi tendono in un certo senso ad essere più esigenti: vogliono che il tempo da loro donato sia speso in una maniera efficiente ed efficace e che possano anche crescere ed arricchirsi grazie all'esperienza maturata.

In questo senso, più che in passato, è importante che le organizzazioni di volontariato lavorino e si impegnino anche sulle motivazioni e sull'ascolto dei volontari stessi, supportandoli nel loro percorso. Momenti di formazione, momenti di confronto, momenti anche di condivisione delle esperienze all'interno delle strutture così come a livello più ampio (si pensi al ruolo del Centro Servizi per il Volontariato) sono quindi auspicabili e non andrebbero previsti solo per i "nuovi" o aspiranti volontari, ma anche per coloro che già da tempo operano nelle organizzazioni.

Le organizzazioni di volontariato quindi non devono mai dimenticare che la loro finalità non è solo aiutare gli "altri", qualificando questi ultimi come coloro che sono esterni all'organizzazione, ma anche incoraggiare, far crescere e supportare i "propri" membri.

## *Introduzione*

### **Presentazione del lavoro: gli obiettivi della ricerca e l'organizzazione del rapporto**

Questa indagine, promossa dal Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche e svolta da LaPolis (Laboratorio di Studi Politici e Sociali) dell'Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo", aveva due obiettivi generali. 1. Da una parte voleva cercare di indagare come, nel territorio marchigiano, vengano reclutati i volontari dalle associazioni di volontariato e chi siano i volontari, quali siano le motivazioni alla base del loro impegno. 2. Dall'altra, puntava a comprendere quali tipi di sostegno venissero messi in atto allo scopo di mantenere costante l'impegno dei volontari e costruire delle buone modalità di intervento sul territorio.

L'articolazione degli obiettivi e il loro sviluppo ci hanno portato a strutturare il rapporto in 4 parti. Nel primo capitolo cercheremo di capire chi sono i volontari, quali tipi di percorsi li abbiano portati al volontariato e le motivazioni che li hanno spinti verso questo tipo di attività. In un secondo momento, saranno indagate le forme di reclutamento dei nuovi volontari e le modalità di inserimento con cui le associazioni accompagnano e formano il nuovo volontario.

La seconda parte, invece, è relativa alla vita interna all'associazione e cerca di chiarire quali siano le dinamiche che caratterizzano i processi decisionali all'interno delle OdV. Prende poi in considerazione due questioni centrali per il presente e il futuro delle associazioni: il turn over tra dirigenti e il ricambio dei volontari. In questo senso, cercheremo di indagare in che misura siano presenti questi due fenomeni, come vengano considerati dagli intervistati e quali siano le azioni che vengono messe in atto per stimolarli o frenarli. Il capitolo continua con un'analisi degli incentivi che l'associazione mette in campo al fine di spingere i volontari già attivi a rimanere all'interno dell'OdV. Infine, il capitolo si chiude con la trattazione di due questioni di assoluta rilevanza per le associazioni di volontariato: in un primo momento, cercheremo di comprendere se esistano diversi modi di vivere e interpretare il ruolo del volontario in relazione all'età; e per concludere, tratteremo la questione della presenza dei professionisti all'interno delle OdV e come questa sia vissuta da volontari e dirigenti.

Il terzo capitolo punta l'attenzione sulla proiezione nel tempo dell'impegno dei volontari. Si è cercato di capire, infatti, se gli intervistati attualmente impegnati in un'associazione intendano, o meno, portare avanti il proprio impegno su un arco di tempo lungo. Inoltre, ci si è concentrati sull'analisi delle modalità di uscita dall'associazione da parte dei volontari cercando di comprendere, oltre che le motivazioni che portano i singoli ad abbandonare il volontariato, anche i processi attraverso cui le associazioni gestiscono le defezioni.

Infine, la quarta parte cerca di inquadrare il ruolo delle OdV nel contesto socio-territoriale in cui si trovano ad operare. Questa analisi parte cercando di vedere con quali enti le associazioni entrino maggiormente in contatto, e dove trovino i fondi ed il sostegno di cui hanno bisogno per portare avanti le proprie attività. In un secondo momento analizzeremo le funzioni che i volontari assegnano

al proprio lavoro, e alla dimensione del volontariato in generale, nel contesto socio-territoriale in cui sono inseriti; cercheremo, poi, di comprendere quali siano le difficoltà che percepiscono nello svolgimento delle loro attività. Infine, un'ultima parte riguarda specificatamente il Centro Servizi Volontariato: quale immagine i volontari ne hanno, quali siano i servizi che vengono maggiormente apprezzati e quali, invece, vorrebbero vedere attuati.

## La metodologia seguita

La metodologia che abbiamo deciso di seguire, per esplorare il mondo del volontariato marchigiano, è di tipo prettamente qualitativo.

Nei mesi di aprile e maggio 2005 sono state somministrate 52 interviste in profondità ad altrettante persone coinvolte a diverso titolo nelle associazioni, che abbiamo selezionato di concerto con il Centro Servizi Volontariato delle Marche.

Abbiamo cercato di rispettare le proporzioni del fenomeno del volontariato nelle diverse province marchigiane, per quanto non sia possibile affermare, come è ovvio, trattandosi di una indagine di tipo qualitativo, che il nostro campione sia "rappresentativo".

Del resto, ad un'indagine qualitativa non si chiede di rispecchiare la realtà nelle sue dimensioni quantitative. Le si chiede, invece, di andare oltre l'apparente e le quantità, di studiare i fenomeni nel racconto dei protagonisti, di farci *comprendere* le rappresentazioni dei fenomeni dei singoli, con tutte le particolarità e le eccezioni che questo comporta.

## Individuazione delle associazioni e degli intervistati

Posto che in una indagine di tipo qualitativo non si ricerca la rappresentatività del campione degli intervistati, passiamo ad illustrare le linee guida che abbiamo utilizzato per individuare le associazioni da contattare ed i criteri con cui selezionare gli intervistati. Le dimensioni attraverso cui abbiamo individuato le associazioni a cui rivolgerci per contattare gli intervistati sono state:

- La provincia in cui l'associazione ha la sua sede.
- Il settore in cui le OdV operano.
- Dopo aver considerato provincia e settore, abbiamo tenuto conto della configurazione morfologica della regione, selezionando quindi delle associazioni che avessero la propria sede nella fascia costiera e altre che fossero insediate nell'entroterra.

Attraverso questo processo, siamo arrivati ad individuare un campione di 18 associazioni (9 operanti nel campo socio-sanitario; 9 in campi diversi da questo; 7 collocate nell'entroterra marchigiano, 11 situate nella fascia costiera).

Per ogni associazione abbiamo stabilito di intervistare almeno un volontario di lungo corso o un dirigente, per riuscire ad avere una descrizione ampia dell'associazione da parte di una persona che la conoscesse e vi operasse da diverso tempo. Poste queste semplici regole, abbiamo proceduto alla ripartizione delle altre figure da intervistare per ogni associazione.

I profili degli intervistati che ci interessavano erano di 4 tipi:

- **i volontari di lunga data**, quelli che da almeno 2 anni prestano servizio volontario all'interno delle associazioni. Abbiamo ritenuto che questo tipo di volontario fosse per noi particolarmente interessante soprattutto in quanto, idealmente, si pongono tra i "nuovi" volontari e i "dirigenti" dell'associazione. Dal nostro punto di vista, per essere più precisi, avevano il pregio di conoscere dell'associazione e di aver vissuto una pluralità di situazioni e

condizioni che potevano esserci utili nella comprensione delle logiche che regolano le associazioni.

- **i volontari nuovi**, ovviamente, quelli che da meno di 2 anni prestano servizio nelle associazioni, e che spesso si trovano nella condizione di non conoscere a fondo i meccanismi dell'associazione, hanno uno sguardo più limpido, meno opacizzato da routine e screzi che sono congeniti in qualunque tipo di organizzazione umana.
- **i dirigenti**, che spesso al lavoro che tutti i volontari impegnati svolgono, accompagnano un impegno anche sul fronte delle relazioni con gli enti locali, con altre associazioni e, in genere, di gestione dell'organizzazione. Creano rapporti e reti che sostengono, finanziariamente e non solo, le associazioni di cui sono responsabili. In un certo senso, sono una figura di raccordo tra interno ed esterno: devono saper gestire e rapportarsi con gli altri volontari, e sono contemporaneamente la “faccia pubblica” dell'associazione, quella che va, per esempio, dal sindaco per ottenere finanziamenti o dal CSV per un corso di formazione.
- infine, **i volontari che hanno lasciato le associazioni**. Perché, ci siamo detti, per capire le ragioni di chi resta, bisogna anche andare a sentire chi se ne è andato. Spesso abbiamo incontrato problemi nelle associazioni per avere i nomi delle persone fuoriuscite dall'associazione da intervistare. Perché chi lascia, in un certo senso, anche quando lo fa per motivi strettamente personali e non legati al dissenso verso l'associazione, lascia sempre dietro di sé una domanda, a chi resta: “potevamo fare qualcosa?”.

Per rispettare l'anonimato dei nostri intervistati, abbiamo riportato nel testo stralci delle interviste citando solamente il genere e l'età dei nostri interlocutori – oltre al numero dell'intervista - mentre i nomi che sono stati loro attribuiti sono di fantasia.

Di seguito, riportiamo due tabelle in cui sono sintetizzati i principali caratteri socio-demografici relativi alle persone che ci siamo trovati ad intervistare nel corso di questa indagine.

## Breve descrizione del campione

**A livello regionale.** Come possiamo osservare, il numero delle persone che abbiamo interpellato è pari a 13 per ogni provincia delle Marche (considerando Fermo e Ascoli Piceno congiuntamente), per un totale di 52.

Gli intervistati sono, complessivamente, 12 dirigenti, 14 volontari di lungo corso, 15 volontari nuovi e 11 volontari fuoriusciti.

Per quello che riguarda i settori di attività, invece, abbiamo ritenuto di spaccare il nostro universo di riferimento in due emisferi separando le associazioni impegnate nel settore socio sanitario da quelle che operano in altri settori. Abbiamo quindi intervistato 31 persone operanti in associazioni che operano nel settore socio sanitario e 21 che, invece, operano in altri campi (cooperazione internazionale, tutela ambientale, protezione civile, ecc...). Fino a qui, le dimensioni che abbiamo controllato in fase di campionamento.

Il genere degli intervistati è una variabile che non abbiamo controllato alla fonte, ma complessivamente, con 27 maschi e 25 femmine intervistati nel complesso, possiamo definirci comunque soddisfatti della distribuzione per genere.

Lo stato civile degli intervistati, inoltre, ci descrive una preponderanza delle persone coniugate (30 sposati vs. 22 *singles*) e, invece, per quanto concerne i titoli di studio, osserviamo come nel nostro campione siano maggiormente frequenti quelli “alti”, i diplomi o le lauree.

Infine, riportiamo la suddivisione in classi d'età dei nostri intervistati. Come possiamo vedere, a livello complessivo, poco più di metà del campione ha un'età inferiore ai 40 anni.

**Per tipo di intervistato.** L'analisi della tabella 1 è organizzata sul tipo di intervistato che abbiamo individuato per studiare il volontariato nella regione Marche.

I dirigenti intervistati, complessivamente, sono 12, di cui 3 per ogni provincia (sempre considerando complessivamente Ascoli Piceno e Fermo). Di questi 12, i tre quarti sono impegnati nella conduzione di associazioni operanti in campo sociosanitario. Il genere degli intervistati vede una perfetta parità di maschi e femmine tra i dirigenti da noi contattati. Questa figura, inoltre, è risultata essere più sposata che single nel nostro campione (9 coniugati vs. 3 non sposati). Una caratteristica importante è come il titolo di studio esprime una presenza di soli titoli di studio alti (diplomi o lauree). L'età dei dirigenti, infine, vede due punte nelle fasce che vanno dai 31 ai 40 anni e in quella che comprende i cinquantenni (complessivamente, queste due fasce comprendono i due terzi dei dirigenti intervistati). Il profilo delineato da questi dati descrive dei dirigenti complessivamente giovani, inseriti nelle fasce centrali dell'età, con titoli di studio alti, sposati, ma senza una prevalenza di un genere rispetto all'altro.

I volontari di lunga data che hanno collaborato a questa indagine accettando di rispondere alle nostre domande sono 14. Di questi, 4 sono quelli che hanno risposto nelle province di Ancona e Pesaro Urbino, mentre i restanti si suddividono tra Macerata e Ascoli Piceno-Fermo. I settori di attività, in questo caso, vedono un perfetto equilibrio, con i volontari operanti nei due settori ugualmente rappresentati. Il genere, invece, vede una leggera preponderanza dei maschi sulle donne e anche lo stato civile mostra una maggiore presenza degli sposati sui single. I titoli di studio dei volontari di lunga data che abbiamo intervistato vedono una varietà maggiore rispetto a quelli osservati tra i dirigenti: 4 persone che praticano volontariato da molto tempo hanno dei titoli di studio bassi, mentre 7 sono diplomati e 3 hanno conseguito una laurea. L'età di queste persone è molto varia: per sintetizzare, possiamo osservare come 6 persone abbiano un'età inferiore ai 40 anni, mentre 7 si collochino al di sopra di questa soglia.

In sintesi, il nostro gruppo di volontari *di lungo corso* si caratterizza per una preponderanza dei maschi rispetto alle femmine e una maggiore frequenza di individui sposati rispetto a quelli single. I titoli di studio non sono polarizzati come quelli dei dirigenti, ma mostrano invece una varietà maggiore e una compresenza di titoli alti e bassi. Tuttavia, sono i diplomati a costituire la metà dei nostri intervistati. Infine, l'età dei volontari di lunga data che abbiamo incontrato è molto diversificata, e si presenta in equilibrio tra coloro che hanno meno di 40 anni e coloro che invece hanno già superato questa soglia d'età.

I volontari nuovi che abbiamo intervistato sono maggiormente impegnati in associazioni operanti nel settore socio sanitario e vedono una sostanziale equivalenza dei generi, con una leggera prevalenza delle donne sugli uomini. Sono presenti in misura maggiore i single rispetto a quelli sposati (9 Vs 6) e i giovani. Infatti, oltre la metà dei nostri intervistati hanno tra i 18 e i 30 anni, mentre i due terzi hanno conseguito un diploma o una laurea. C'è da precisare, inoltre, che due dei nostri volontari nuovi sono studenti universitari, mentre uno stava conseguendo concludendo l'ultimo anno della scuola secondaria superiore al momento dell'intervista.

In conclusione, dunque, i volontari nuovi che abbiamo coinvolto nella nostra indagine sono tendenzialmente giovani, di età inferiore ai quarant'anni, diplomati o laureati e single. Erano maggiormente impegnati in associazioni operanti nel settore socio sanitario e non mostrano una netta predominanza di genere.

Infine, i volontari fuoriusciti, che sembrano offrire una varietà di caratteri non riconducibile ad un profilo. Infatti, sia il genere a cui appartengono, il loro stato civile, oltre al settore di attività in cui operavano, mostrano un sostanziale equilibrio tra i diversi stati possibili. Per il titolo di studio, invece, emerge chiaramente una netta predominanza dei titoli di studio "alti". Infine, il fattore relativo all'età ci dice che abbiamo intervistato o fuoriusciti dall'età inferiore ai 40 anni oppure con un'età superiore ai cinquanta.



**TABELLA 1: Sintesi delle caratteristiche socio-demografiche dei volontari intervistati (per tipologia di volontario, valori assoluti)**

	PROVINCIA DI RIFERIMENTO DELL'ODV										SETTORI ATTIVITA' ODV		GENERE		STATO CIVILE		TITOLO DI STUDIO		CLASSE D'ETA' INTERVISTATO		
	PESARO URBINO	ANCONA	MACERATA	FERMO	ASCOLI PICENO	SOCIO SANITARIO	ALTRO	MASCHIO	FEMMINA	SINGLE	CONIUGATO	LICENZA ELEMENTARE/ MEDIA	DIPLOMA	LAUREA	DA 18 A 30 ANNI	DA 31 A 40 ANNI	DA 41 A 50 ANNI	DA 51 A 60 ANNI	61 ANNI E PIU'	NON RISPONDE	
Dirigente	12	3	3	3	2	1	9	3	6	6	3	9	0	4	8	1	4	2	4	1	0
Volontario Di Lunga Data	14	4	4	3	1	2	7	7	8	6	4	10	4	7	3	2	4	2	3	2	1
Volontario Nuovo	15	3	3	5	1	3	9	6	7	8	9	6	5	8	2	8	4	2	0	1	0
Volontario Fuoriuscito	11	3	3	2	1	2	6	5	6	5	6	5	0	6	2	4	0	1	4	0	
<b>MARCHE</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

## Hanno partecipato a questa ricerca...

La ricerca, promossa dal Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, è stata svolta da un gruppo di ricerca di LaPolis (Laboratorio di Studi Politici e Sociali, Università degli studi di Urbino; [www.uniurb.it/lapolis](http://www.uniurb.it/lapolis)).

Il gruppo di lavoro che ha preso parte alla realizzazione della ricerca è stato coadiuvato da Ilvo Diamanti e Luigi Ceccarini (LaPolis, Università Urbino). Esso è composto inoltre da: Alessandro Fedeli (Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche), Elisa Lello (LaPolis, Università Urbino), Emmanuele Pavolini (Università Politecnica delle Marche, Ancona), Natascia Porcellato (LaPolis, Università Urbino).

Elisa Lello e Natascia Porcellato hanno curato la stesura del presente rapporto di ricerca e ne hanno condiviso l'impostazione<sup>2</sup>.

Le interviste ai volontari sono state realizzate da: Federica Giorgia Belfiori, Adriano Cancellieri, Andrea Girometti, Elisa Lello, Vincenzo Maroni, Benedetta Polini, Natascia Porcellato, Monia Trigili.

Un grazie di cuore da parte di tutti coloro che hanno partecipato a questo lavoro va ai volontari che ci hanno dedicato un po' del loro tempo, aprendoci le porte delle associazioni e anche un po' delle loro personali esperienze. Senza la loro disponibilità, non avremmo mai potuto realizzare questa ricerca, ma gli stimoli che ci hanno trasmesso attraverso i loro racconti vanno ben al di là del contenuto di queste pagine.

---

<sup>2</sup> Tuttavia, Elisa Lello ha scritto i capitoli 1.1, 1.2, 1.3, 2.4, 3.1, 3.2 e le conclusioni; mentre Natascia Porcellato ha redatto l'introduzione e i capitoli 2.1, 2.3, 2.5, 2.6, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5; insieme hanno redatto il capitolo 2.2.

# *1. Entrare in un'associazione di volontariato*

## **1.1 - I volontari: chi sono, come entrano nelle associazioni, con quali motivazioni**

In questa sezione, è nostra intenzione “presentare” brevemente il nostro campione; a questo fine, richiameremo le principali caratteristiche sociografiche delle persone da noi intervistate e ci soffermeremo sulle loro precedenti – o simultanee – esperienze associative diverse dall’associazione in relazione a cui è avvenuto il contatto.

Quindi, cercheremo di illustrare le circostanze che hanno fatto da cornice all’avvicinamento dei nostri intervistati al mondo del volontariato, e all’associazione presso cui operano al momento delle interviste.

Questa presentazione introdurrà una discussione più approfondita sulle motivazioni che hanno indotto queste persone a dedicare parte del proprio tempo, e delle proprie energie, all’impegno volontario.

Seguiremo, nel toccare questi diversi punti, la suddivisione sulla base della quale abbiamo costruito il nostro campione, per cercare di conoscere un po’ più da vicino questi diversi “tipi” di volontari.

In questo modo avremo il vantaggio di restringere il nostro campione in quattro sottoinsiemi meno numerosi, e quindi di conoscere questi diversi “tipi” di volontari un po’ più da vicino; e, in un secondo tempo, quello di poter accostare e mettere a confronto le dinamiche che contraddistinguono questi diversi “tipi”, cogliendo tratti comuni ed eventuali differenze.

---

### *I dirigenti*

#### *Chi sono*

I “dirigenti” delle OdV che abbiamo intervistato sono complessivamente 12: tra essi, una maggioranza riveste effettivamente la carica di presidente mentre due persone ricoprono un ruolo importante nello svolgimento quotidiano delle attività dell’associazione, pur senza rivestire ufficialmente la carica di presidente.

Cinque di essi sono piuttosto giovani, ovvero di età compresa tra i 24 e i 36 anni, mentre l’età per gli altri varia dai 43 ai 60 anni, concorrendo a determinare un’età media per il sotto-campione equivalente a 45,5 anni; e, per quanto riguarda il genere, abbiamo una situazione di perfetto equilibrio.

Una caratteristica che sembra ricorrere nella maggior parte delle persone che hanno assunto ruoli dirigenziali nelle associazioni contattate, in modo piuttosto indipendente dall’età, è, in un certo senso, il ruolo che il volontariato sembra avere giocato nel corso della propria vita. Si può dedurre questo osservando che sono relativamente pochi i casi in cui l’associazione presso cui ci si attiva al momento dell’intervista costituisce l’unico incontro con il mondo del volontariato; e più frequenti, viceversa, i casi di persone che hanno avuto modo di svolgere attività volontarie in più forme e in più occasioni.

Questa molteplicità dell’impegno volontario, almeno per quanto riguarda il nostro campione, tende ad assumere due forme prevalenti: da una parte c’è chi ha avuto modo di dedicarsi a diversi tipi di attività volontarie in altrettante fasi della propria vita, alternando quindi momenti di coinvolgimento e

altri in cui si è dedicato ai propri impegni lavorativi, familiari, in una parola personali; e chi, invece, tende a far coesistere in uno stesso momento l'impegno in diverse associazioni, di volontariato e, anche, di altro genere.

Tra le persone che hanno fatto incontro con il volontariato in fasi alterne della propria vita, ricorre alcune volte una tempistica in un certo senso "classica", che ripercorre in modo alquanto intuitivo le diverse fasi del ciclo di vita. Si ha un primo incontro con questo tipo di impegno in gioventù, in seguito quando sopraggiungono impegni lavorativi e familiari si interrompe l'attività volontaria, per poi ritornare, con le parole di un intervistato *"alla vecchia passione... fare qualcosa per gli altri"* (intervista 9, *Giorgio*, 63 anni) una volta abbandonata l'attività lavorativa. Ritroveremo naturalmente queste dinamiche anche parlando di volontari che non sono stati intervistati come dirigenti.

Nel caso seguente, che ripercorre queste dinamiche, è interessante notare anche la coincidenza tra il tipo di attività svolte nel corso della vita, in forma volontaria e lavorativa. In questo caso, quindi, oltre all'interesse per il volontariato, c'è anche l'amore per l'attività specifica in cui esso consiste, ovvero l'insegnamento.

*"Quand'ero ragazza, facevo volontariato sempre con i ragazzi: insegnavo. Insegnavo ancor prima di sapere che l'avrei dovuto fare nella vita, e quindi diciamo che quello mi ha dato la spinta per fare l'insegnante. (...) Poi dopo essere andata in pensione ho cominciato inizialmente a fare il doposcuola, quindi sempre nel campo della scuola, e poi mi si è offerta l'opportunità di venire qua, sono venuta qua."* (intervista 6, *Caterina*, 57 anni)

Ma ci sono anche naturalmente casi in cui non si attende la pensione, per "ritornare" all'impegno del volontariato. I motivi possono essere diversi: nei due casi che seguono, troviamo prima una persona che riesce a conciliare l'attività lavorativa con l'impegno volontario; nel secondo, una signora che non svolge attività lavorative al di fuori dell'ambito domestico e quindi riesce a dedicare molto tempo all'associazione. Ma in entrambi i casi si può vedere come prima dell'ingresso nell'associazione in cui attualmente si riveste un ruolo così rilevante e impegnativo, ci siano stati altri, precedenti, incontri.

*"Facevo volontariato ma non facevo volontariato lì. Poi, da sindaco, mi sono ritrovato per le mani un grosso problema legato all'attività di soccorso e quindi di emergenza con le ambulanze e allora è stata una necessità..."* (intervista 40, *Michele*, 60 anni)

*"Ho fatto volontariato nella C., poi c'era un'associazione che più che un'associazione era una specie di incrocio tra un oratorio e un'associazione, (...), quindi noi facevamo anche lì un po' di volontariato e tutto..."*

*Quando lì non ci sono andata più, lì era un ambiente che... non riuscivo... non riuscivo. Sentivo che non riuscivo, rimanevo sempre lì, era solo occupare il tempo, e basta. E dopo, qua."* (intervista 16, *Virginia*, 43)

Un altro caso è quello in cui un evento drammatico nella biografia di una persona porta alla scelta di fondare un'associazione. Segue la testimonianza di una persona che concilia l'attività lavorativa con il ruolo di presidente dell'associazione. Anche in questo caso, però, notiamo che si era già verificato, in precedenza, un incontro con la realtà del volontariato.

*"Mi ero impegnata quando ero più giovane con i volontari ospedalieri (...). (poi succede un evento luttuoso che è il motivo ad origine della nascita dell'associazione attuale, NDR) ...L'intenzione è stata subito quella poi chiaramente ho dovuto subito fare i conti con il dolore (...) c'è voluto un po' di tempo, però intorno a me c'erano delle persone operative che intanto si sono informate e poi si è costituita l'associazione in un momento in cui io facevo psicoterapia,*

*quindi l'associazione è stata una rinascita per me ecco perché io dall'associazione non uscirò mai... ” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Il caso seguente è invece quello di una persona decisamente giovane, che riveste la carica di vicepresidente di un'associazione. Ma la sua giovane età non le ha impedito di farsi coinvolgere in diverse occasioni di impegno volontario.

*“L'anno scorso ho fatto l'educatrice all'(nome di un'associazione,NDR), anche quello lì volontariamente; poi altro volontariato, ho fatto sostegno scolastico ad una bambina, per due anni, (...) poi cose sporadiche tipo una settimana di volontariato con una associazione per portatori d'handicap, disabili. Ho lasciato la (nome associazione) per motivi di tempo, questa è la motivazione superficiale, quindi poi perché comunque questo contesto mi piaceva di più, mi stimolava di più e ho scelto questo, mi piaceva, ho fatto una scelta fra le due cose e ho scelto la (nome dell'attuale associazione, NDR)” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Diverse persone, invece, nonostante rivestano un ruolo importante e impegnativo in una delle associazioni da noi contattate, si impegnano contemporaneamente, per quanto naturalmente in misura variabile, anche con altre associazioni.

Anche questo dato appare un po' confermare una certa *particolarità* di questo sottoinsieme del nostro campione, che sembra avere una familiarità particolarmente spiccata con il mondo del volontariato ma anche, in generale, con quello dell'associazionismo di vario genere. Questi “dirigenti” delle OdV sono, in altre parole, persone che sembrano accomunate da una viva sensibilità verso questo tipo di coinvolgimento, o forse (anche) dall'essere inseriti in reti a loro volta contigue all'impegno volontario, tanto che in diverse fasi della propria vita hanno fatto ritorno verso questa esperienza oppure, come abbiamo detto, dedicano simultaneamente il proprio impegno in diversi ambiti.

È evidente, tuttavia, che in alcuni casi, come quelli che seguono, il coinvolgimento in una o in altre associazioni è vissuto con impegno più marginale rispetto all'associazione in cui si ricopre una carica importante.

*“Più che altro (mi impegno in) questa, però ci stanno anche altre organizzazioni tipo la (nome associazione A), tipo adesso che sono in pensione da tre anni sono impegnato anche con la (nome associazione B), queste cose qua. Però più che altro all'(associazione C). Con la (associazione A) poi adesso ho lasciato.” (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)*

*“Faccio parte dell'associazione (nome), ma maggiore impegno lo do in questa” (intervista 28, Domenico, 36 anni)*

Due persone, invece, rivestono un ruolo dirigenziale nell'associazione in cui hanno incontrato per la prima volta l'esperienza del volontariato.

Per passare al secondo punto, ovvero le circostanze e le motivazioni con cui hanno intrapreso questo tipo di impegno, è interessante iniziare proprio da loro.

### ***Le circostanze in cui si sono avvicinati all'associazione e le motivazioni dell'impegno volontario***

La prima di queste persone racconta di essersi avvicinata per la prima volta al mondo del volontariato perché affascinata dai racconti di chi già vi si dedicava: notava che questo impegno era una ricchezza prima di tutto per coloro che ne erano coinvolti, in quanto rappresentava un'occasione di crescita umana. Quindi queste sono, essenzialmente, le motivazioni che l'hanno condotta verso il volontariato, e ora verso una forma ibrida di volontariato e lavoro presso una cooperativa sorta parallelamente all'associazione.

Un altro intervistato, *Mario*, si è avvicinato al mondo del volontariato in modo diverso. Nel suo caso, non ci sono state persone che gli hanno parlato di questa esperienza, anzi questo tipo di impegno

sembra essere stato piuttosto lontano dalla sua quotidianità, fino al momento in cui vi ha messo piede per la prima volta.

Mario ci dice di non scostarsi dalla norma secondo cui si comincia a fare volontariato per caso: e nel suo caso si può davvero parlare di caso, visto che l'avvicinamento è avvenuto attraverso il servizio civile, e l'intervistato spiega che la scelta dell'associazione non è stata dettata da interessi pre-esistenti verso un determinato settore di attività. Ma riportiamo la sua testimonianza, certamente più efficace:

*“A differenza di quello che si crede la maggior parte delle persone che cominciano a fare volontariato lo fanno per caso, quindi io non mi discosto da questa regola. Molti amici mi avevano chiesto di provare a fare volontariato e io avevo sempre risposto di no perché era pericoloso, perché avevo paura, perché c'era il sangue, perché era rischioso e ti può capitare di rischiare in alcuni casi. Quindi all'inizio non avevo accettato questa è stata la mia motivazione dai 17 ai 25 anni. Poi è arrivato lo stato che ha imposto l'obbligo dell'obiettore e ho scelto di farlo solo per convenienza mia, per stare vicino a casa, ho scelto l'associazione che rispetto alle altre mi sembrava quella in cui c'era più possibilità di andare, non me ne fregava niente del tipo di attività, se lo avessi potuto fare al comune lo avrei fatto lì, però poi mi è piaciuto, ho fatto l'obiettore qui e sono rimasto. (...) Ho finito di fare l'obiettore, sono rimasto come volontario, subito mi hanno proposto di entrare nel consiglio, a me queste cose piacciono e ho subito accettato, ho preso subito le responsabilità più, formazione e gestione volontari e adesso vado avanti così.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Si può anche notare, tuttavia, che se quella che ora dirige è l'unica associazione in cui si è impegnato finora, egli ricorda di avere prestato servizio come catechista, di avere partecipato all'organizzazione di diverse feste, collaborando con diverse associazioni. Dunque, non si può parlare di impegno strutturato ma nemmeno si tratta di una persona completamente estranea al mondo associativo.

Le circostanze che hanno portato gli attuali “dirigenti” verso le OdV dove attualmente operano sono diverse, ma si può notare che in diversi casi queste persone hanno partecipato, in modo più o meno attivo, alla nascita dell'associazione. Si tratta quindi di persone fortemente motivate, che hanno a cuore un particolare problema della propria zona e che hanno “voluto” fin dall'inizio la nascita di quella particolare associazione.

Cinque di queste persone possono anzi essere considerate come *la* persona che più di tutti ha contribuito alla nascita dell'OdV. Mentre in altri quattro casi si tratta di *una delle* persone che, insieme, hanno concorso alla sua formazione; e, negli altri casi, di persone che hanno aderito all'organizzazione in una fase successiva rispetto a quella della sua creazione.

Come è facilmente intuibile, le persone che hanno partecipato alla creazione dell'associazione hanno agito sulla spinta, soprattutto, di un forte interesse per determinate questioni, o per un vivo coinvolgimento in certi problemi. Le origini o le circostanze in cui queste particolari sensibilità si sono forgiate sono le più diverse: tra queste troviamo, a volte, l'attività professionale.

Il presidente di un'associazione che si occupa di problematiche ambientali, per esempio, ci parla della coincidenza tra il suo lavoro, e quindi da una parte le sue competenze e dall'altra i suoi interessi, e i temi trattati dall'associazione stessa. Questa coincidenza diventa quindi, nelle sue parole, una *vocazione*.

*“Intanto sono stato uno dei soci fondatori quindi mi riconoscevo molto nelle finalità dell'associazione, poi lavorando come docente (...) ho trovato il tempo e le risorse, le conoscenze, le competenze... (...) La mia vocazione, e il fatto che questo ruolo si concilia molto bene con la mia professione di docente in scienze naturali, e la possibilità di fare volontariato nell'ambito del mio lavoro.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Alcune persone, invece, rispondono alle domande che abbiamo loro proposto sul tema delle motivazioni parlando esplicitamente di necessità. Si tratta in ben tre casi di persone che hanno fondato altrettante associazioni, certo non da soli, ma la spinta è venuta essenzialmente dalla loro iniziativa.

Qui la motivazione è data dalla sensibilità particolarmente spiccata verso una questione e dalla consapevolezza della “domanda”, vale a dire di un bisogno in larga misura non soddisfatto.

In due casi questa consapevolezza deriva, ancora una volta, dalla propria esperienza professionale, anche se in senso lato (nel secondo caso si tratta, in realtà, più precisamente di una posizione politica): è attraverso la propria posizione “professionale” che queste persone non solo sono venute a conoscenza di determinati problemi, ma se ne sono assunti la responsabilità; responsabilità di cui ancora si sentono investiti, e questo fa sì che questi “dirigenti” si domandano cosa dovesse succedere nel caso in cui l’associazione non potesse più operare...

*“Lavorando in ospedale, perché io ero un ospedaliero, quindi ho visto l’esigenza che c’era, quindi ci siamo trovati d’accordo di formare questa associazione. (...) Prima qualcuno faceva qualcosa per gli amici, per chi conosceva, quindi si è ravvisata la necessità di avere una copertura attraverso una associazione per essere coperti sotto l’aspetto assicurativo, responsabilità civile... e per dare una organizzazione, visto che c’era necessità soprattutto di assistenza clinica domiciliare che nel territorio era carente, anzi mancava proprio. (...) Non è che c’è un percorso, c’è una partenza di questa attività e si continua a fare questa attività, perché se lasciamo noi non c’è più nessuno.”* (intervista 52, Giacomo, 60 anni)

Argomentazioni piuttosto simili vengono esposte anche da un intervistato che dirige un’altra associazione di intervento socio-sanitario:

*“Poi 20 anni fa è venuta fuori la necessità di potenziare questo servizio di ambulanza e all’epoca io ero sindaco di M. e queste necessità mi venivano addosso, per cui fui io un pochino ad andare in cerca delle possibilità per potenziare questo servizio di ambulanza che per altro era già esistente. Così è venuta fuori l’idea di costituire un gruppo di volontari nell’ambito della C. (...) Vent’anni fa è venuta questa idea, lanciata all’esterno l’idea siamo ripartiti. All’inizio io ho preso un po’ l’iniziativa perché essendo sindaco e sono intervenuto di persona perché appunto lì c’erano questi problemi ma eravamo un gruppetto...”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

Nel terzo caso, non sono le responsabilità assunte per via della professione ad avere destato la consapevolezza della necessità, quanto una forte sensibilità personale, un vivo amore, in questo caso, per gli animali.

*“Si comincia sempre in maniera casuale, si trovano delle persone o degli animali che hanno bisogno, si dedica, si cerca di far quel che si può per aiutarli, e poi si rimane invischiati (ride); ho cominciato con la USL perché la USL mi aveva comunicato che esisteva la possibilità di fare delle colonie per i gatti randagi, io allora ho preso in mano questo primo problema, cercando un po’ di riorganizzare queste colonie, e questo lavoro l’ho fatto con la USL per parecchio tempo, e poi ho cercato, con la USL che non aveva intenzione di farlo, di fare quello che la legge prevede, cioè la stabilizzazione dei rifugi per i gatti randagi. (...) Soprattutto sono stata io che ho spinto la cosa, anche perché mi sentivo un po’ troppo sola, andare come persona io, all’USL, anche se ho sempre avuto ottimi rapporti.”* (intervista 53, Floriana, 56 anni)

Un’altra intervistata ricopre un incarico di responsabilità all’interno dell’OdV in cui è attiva da quattro anni (è tra le persone che hanno contribuito alla sua formazione), e vi dedica molto del suo tempo. Come si può vedere dalle sue parole, riconduce le sue motivazioni all’amore per

l'insegnamento, attività che ha svolto prima di lavorare, in quanto volontaria, che ha in seguito costituito la sua attività lavorativa, e che infine ha ripreso quando è andata in pensione. Oltre al valore in sé dell'insegnamento, questa attività volontaria le apre mondi nuovi e diversi, le offre possibilità di conoscere persone e culture diverse che vengono paragonate, nell'intervista, al piacere del viaggio.

*“Quand’ero ragazza, facevo volontariato sempre con i ragazzi: insegnavo. (...) Poi dopo essere andata in pensione ho cominciato inizialmente a fare il doposcuola, quindi sempre nel campo della scuola, e poi mi si è offerta l’opportunità di venire qua, sono venuta qua. (...) Forse ecco questo è stato un modo per sostituire i miei studenti con degli altri studenti e io mi trovo benissimo in questo senso, lo faccio perché mi piace, essenzialmente per quello, e lungi da me tutti quei discorsi “devi fare quello...”. (...) Mi trovo a ricevere molto più di quello che do, (...), perché sono mondi diversi che mi si aprono davanti, (...) Cioè, io non ho mai viaggiato, qui viaggio di continuo, c’è alla base un grosso interesse per l’altro, ma per l’altro anche diverso da noi, dalla nostra cultura, questo mi piace molto.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Anche nel caso che segue c’è prima di tutto la passione per determinati argomenti a fornire le motivazioni per l’impegno volontario. L’adesione agli obiettivi di tutela del patrimonio naturale e storico-artistico è ciò che ha spinto questo intervistato ad impegnarsi in diverse associazioni che si ponevano fini attinenti e poi a fondarne una che ancora non esisteva nel proprio contesto locale.

*“Io sono partito un po’ per scommessa, pensando che (nome associazione) a (città) non esisteva e quindi ... conoscevo (altre associazioni). La ritenevo un’associazione con una certa storia (...) e quindi mi sono fatto un po’ le ossa. (...) Un conto è che tu sei agganciato ad un’associazione nazionale che ha degli alti valori statutari, (...) tutte cose che a me interessavano perché ero abbastanza sensibile (...) e più entravo dentro il meccanismo dell’associazione più mi piacevano le finalità dell’associazione. In questi anni è stata un po’ una scoperta; quello che io faccio lo faccio per me stesso ma un po’ anche per gli altri: questo impegno è un accrescimento culturale interno ma che si va a propagare all’esterno.”* (intervista 39, Luca, 48 anni)

Ritorna, in queste parole, il tema della crescita, dell’arricchimento personale, a volte visto più dal punto di vista culturale, altre volte più nel senso di crescita umana. Le motivazioni del fare volontariato vengono ricondotte, qui ed in altre testimonianze, al connubio tra la possibilità di compiere un percorso individuale di crescita e la consapevolezza di svolgere un’azione benefica. Ritorna piuttosto sovente, infatti, il tema dell’arricchimento personale, i cui effetti, poi, si riverberano, si propagano all’esterno.

In queste parole si può inoltre iniziare a cogliere anche un altro tema significativo, su cui ritorneremo più avanti, quando osserveremo come cambiano, nel tempo, le motivazioni.

Fin d’ora si può cominciare, tuttavia, a prestare attenzione al processo di mutamento a cui vanno incontro le predisposizioni iniziali, gli interessi, le passioni o le sensibilità preesistenti quando si ha il primo incontro con l’esperienza del volontariato.

In questo caso troviamo, nelle parole dell’intervistato, un interesse e una sensibilità predefiniti, che avevano già condotto questa persona all’impegno in diverse associazioni, ma questi si arricchiscono nel corso della sua attività come dirigente di questa, particolare OdV per la cui fondazione il suo contributo è stato determinante.

Dinamiche di questo genere diventano ancora più evidenti nel brano di intervista che segue. A ricostruire le sue motivazioni, qui, è una signora, che chiameremo *Marta*, che ha assunto a lungo l’incarico di presidente nell’associazione in cui è attiva da oltre 25 anni. Da pochi giorni un’altra ragazza, dopo un periodo di affiancamento, ha assunto l’incarico, ma la signora continua a ricoprire un ruolo di responsabilità dentro l’associazione, e mantiene il proprio impegno in diverse altre realtà. È, peraltro, delegata a livello nazionale per questa OdV ed è stata vice-presidente di un’altra importante organizzazione, dedita, come questa, all’aiuto alle persone svantaggiate, malate e disabili.



Le sue parole ci permettono di capire un po' meglio la natura delle motivazioni che portano le persone a fare volontariato, e soprattutto a farlo con costanza, per molto tempo. La signora *Marta*, come abbiamo detto, è attiva nell'OdV fin dal momento della sua fondazione, circa 25 anni fa. Ma il suo incontro con il mondo del volontariato è iniziato qualche anno prima, come ci racconta:

*“Io sono andata a Lourdes per la prima volta con il treno bianco, nel '77 cercando di fare un'esperienza, e ho trovato un mondo della sofferenza che mi ha coinvolto e per cui ho cominciato con questa esperienza. Poi non trovando nell'U. una adeguata affermazione, ho aderito all'A. e ho iniziato un cammino formativo che prosegue tuttora. (...) Il mio primo interesse è l'A. perché si occupa della sofferenza, dell'emarginazione dovuta alla malattia o ad altre cause, ho il desiderio di vivere insieme ai malati la malattia perché in qualche modo mi aiuta a crescere, mi fa capire i valori essenziali della vita ed è questo in fondo quello che mi ha spinto a rimanere.”* (intervista 30, *Marta*, 64 anni)

Abbiamo detto prima che questa testimonianza ci aiuta a indagare un po' meglio sulla natura delle motivazioni che sono alla base del volontariato: infatti, da questo racconto si deduce in modo piuttosto chiaro che all'interno delle motivazioni ha un peso di tutto rilievo *il momento stesso dell'incontro* con il volontariato. In questa e in altre interviste, si può vedere come, quando le persone riflettono sulle proprie motivazioni, si ricolleghino sovente al loro primo incontro, alla loro prima esperienza di volontari.

Certo, l'incontro non è sempre casuale come in uno dei casi che abbiamo incontrato prima, e avviene spesso perché ci sono valori, di ordine religioso, morale, politico, e/o sollecitazioni da parte di chi è già attivo. Ma, spesso, questo momento dell'incontro dell'individuo con il volontariato sembra contare molto, nel senso che sembra forgiare le motivazioni che accompagnano poi il percorso quotidiano nell'associazione o attraverso le diverse associazioni in cui ci si fa coinvolgere.

Ma approfondiremo la conoscenza di questo meccanismo mano a mano che incontreremo esperienze di questo tipo.

### ***I volontari di lungo corso***

---

Iniziamo, ora, a presentare il campione dei volontari “attivi a lungo nell'OdV”.

Si tratta di 14 persone di età compresa tra i 21 e i 67 anni, in cui più nel dettaglio troviamo tre persone decisamente giovani (21, 22 e 24 anni), sei di età compresa tra i 31 e i 47 anni e cinque di età inclusa tra i 56 e i 67 (l'età media del sotto-campione è di 43,8 anni, quindi solo leggermente inferiore a quella dei dirigenti). Anche in questo caso, l'equilibrio di genere è perfetto.

Per quanto riguarda le esperienze associative altre rispetto all'adesione all'organizzazione che ci ha fornito il nominativo, troviamo un campione più eterogeneo del precedente.

Sei di queste persone, infatti, sono attive nella prima e unica associazione in cui hanno svolto attività volontaria, mentre la parte restante del campione ha dedicato il proprio tempo in precedenza, o lo fa attualmente, presso altre realtà associative, anche se di tipo diverso.

Iniziamo, dunque, l'analisi concentrandoci sulle persone che hanno incontrato per la prima volta il volontariato in una delle OdV che abbiamo incluso nel nostro campione.

### ***Gli intervistati alle prese con la loro prima esperienza di volontariato***

Sia le motivazioni che le circostanze dell'avvicinamento di queste persone ad una realtà che fino al momento dell'incontro sembrava piuttosto lontana dagli orizzonti della propria quotidianità, compongono un quadro decisamente vario.

Un aspetto che però sembra ripetersi nei diversi racconti è che l'intervistato sembra avere rivestito, nel suo percorso di avvicinamento, un ruolo un po' piuttosto “passivo”. La differenza con il campione dei dirigenti sembra essere proprio questa: prima trovavamo persone fortemente motivate, che spesso

hanno incontrato il volontariato in diverse fasi della propria vita, e che hanno avuto un ruolo assolutamente attivo nel loro coinvolgimento più recente con un'associazione – e non solo nel loro coinvolgimento ma, in diversi casi, nella stessa fondazione dell'OdV.

Invece, le persone che ci hanno raccontato il proprio primo incontro con il volontariato tratteggiano situazioni in cui il proprio ruolo appare un po' più in secondo piano, mentre sembrano contare di più, parallelamente, alcune circostanze esterne che li hanno avvicinati ad una particolare associazione e tra queste, soprattutto, le esortazioni che sono loro pervenute da altre persone che erano già attive nell'OdV in questione – in particolare, da persone che hanno partecipato alla fondazione dell'associazione e/o che vi ricoprono un ruolo centrale.

I due casi seguenti sono esemplari di quanto appena osservato. Nel primo si tratta di una ragazza di 21 anni, che chiameremo *Elena*, attiva nell'OdV da tre. Dal suo racconto emerge il ruolo di primo piano che ha avuto J., il presidente dell'associazione, che ha convinto l'intervistata ad accompagnarlo in una delle attività in cui consiste l'impegno volontario. Tra i fattori che sembrano aver persuaso l'intervistata a vincere le proprie precedenti resistenze verso quella particolare attività volontaria e a entrare a far parte dell'OdV sembra avere influito anche il fatto che conoscesse alcune delle persone che vi prestavano servizio.

*“Mi ha convinta J. all'inizio. (...) Ho iniziato perché R. un giorno mi chiese se avevo voglia di fargli compagnia per andare a fare una dimissione con lui. Io, all'inizio, quando vedevo un'ambulanza avevo mal di pancia, stavo male e gli ho detto “va bene, ci vengo, giusto perché sei tu” e da lì non ho più lasciato perdere. A parte che conoscevo già A., quell'altro ragazzo che stava di là, che lo conoscevo, ero sua amica, poi c'era anche un altro ragazzo, poi c'era F. e anche qualcun altro e sono venuta, e da lì non mi sono più staccata.”* (intervista 15, *Elena*, 21 anni – anche le iniziali dei nomi sono di fantasia, NDR)

Il caso seguente è invece quello di una signora che ha scoperto il volontariato dopo essere andata in pensione.

Diversamente da quanto emerge nell'intervista precedente – in cui l'intervistata non fa mai riferimento all'attività specifica dell'associazione e quando le si chiede di delucidare le motivazioni che la spingono a rimanere attiva, parla piuttosto del clima di amicizia e convivialità interno al gruppo dei volontari - qui conta molto l'amore per la particolare attività svolta dall'associazione, ovvero l'insegnamento: questa potremmo dire che sembra essere la condizione “necessaria” ad avere spinto *Arianna*, l'intervistata verso il volontariato. Ma, forse, non sarebbe successo, se non si fossero verificate due circostanze: la fine dell'attività lavorativa da una parte, e dall'altra l'incoraggiamento da parte delle sue ex-colleghe che, dopo essere andate in pensione, avevano fondato l'associazione.

Hanno inciso, secondo l'intervistata, anche la curiosità ed il piacere di misurarsi sempre con esperienze nuove, aspetto che viene vissuto anche come un modo di mettersi alla prova (e infatti l'intervistata fa notare che, a scuola, insegnava materie decisamente diverse da quelle di cui si occupa ora come volontaria)

*“Io sono andata in pensione, non tanto perché... non tanto perché ero stanca dal lavoro, ma perché c'era questa finestra, e avevo paura di rimanere bloccata, come tanti altri, di rimanere bloccata fino ai sessanta anni, e quindi problemi anche di rimanere in classe, con alunni sempre più vivaci. Quindi, il primo anno mi sono goduta la libertà, poi le mie amiche che avevano fondato questa associazione mi hanno proposto questa cosa, e appunto, cosa mi ha spinto? Mi ha spinto che io sono di carattere che mi piace fare le cose nuove, anzi mi piace mettermi in gioco in cose nuove, quindi provare questa cosa e ritornare a insegnare nello stesso tempo... io la motivazione è stata tornare a insegnare, perché ad un'insegnante, che ha sempre insegnato manca un po' questo rapporto con l'alunno, questo rapporto di trasmissione di qualcosa, anche perché in fondo l'energia ancora c'è, quindi la voglia di trasmettere qualcosa ancora c'è. E quindi, chiaramente all'inizio avevo un po' paura, (...) però loro mi hanno detto “vieni, prova,*

*stai”, ho iniziato così all’inizio sono andata insieme ad un’altra mia amica che conoscevo a vedere quello che faceva lei, poi un po’ alla volta...” (intervista 4, Arianna, 58 anni)*

Ci sembra particolarmente significativo il passaggio in cui riconosce una differenza tra le persone orientate verso gli altri, proprio per questioni caratteriali, e quelle che, come lei, si sono sempre concentrate più sulla propria vita e sulla propria famiglia. Fino a quando avviene, appunto, l’incontro, che sembra aprire, come già abbiamo potuto notare in altri racconti, nuove opzioni, forse anche modi inediti di vedersi.

*“Bè... io sono una persona che non avevo mai fatto volontariato. Quindi all’inizio la motivazione era anche la curiosità, mettermi in gioco vedere se ero capace di farlo, e poi quando ho cominciato a farlo ho visto che in realtà mi andava bene, all’inizio è stata anche un po’ una prova, sono capace io di mettermi in gioco...? Cioè ci sono persone psicologicamente proprio portate per gli altri, e altre invece che si vivono la loro vita, e io ero una persona che vivevo la mia vita, questo interesse per gli altri, al di fuori della famiglia, dei parenti non c’era, invece...”*

*All’inizio mi ha incuriosita anche per mettere in gioco me stessa, vedere se ero capace di farlo, poi facendolo mi sono accorta che mi piaceva, sì in realtà mi trovavo bene...” (intervista 4, Arianna, 58 anni)*

Circostanze esterne di tipo assolutamente diverso rivestono un ruolo centrale anche nell’avvicinamento di altri intervistati.

Un signore di 66 anni ci racconta di non avere mai fatto parte di alcuna OdV e di non avere mai pensato che si sarebbe impegnato in questo genere di attività; ora è vicepresidente di un’associazione a cui ha aderito fin dalla sua fondazione, nel 2002. La svolta è stata determinata da un evento drammatico che ha colpito la sua famiglia, ed in seguito al quale l’intervistato ha assicurato immediatamente la propria disponibilità ad un familiare che ha voluto costituire l’associazione.

In un caso decisamente diverso da questo, il ritrovamento fortuito di un gattino ha rappresentato l’occasione di avvicinarsi ad una associazione ed in particolare ad un’altra persona che mobilita le sue energie in difesa dei gatti randagi. Naturalmente c’era già alla base un vivo amore per gli animali ma è l’esperienza di volontariato, in questo caso di cura degli animali, a cui l’intervistata dedica assiduamente buona parte del suo tempo, ad avere plasmato e definito in modo più netto questa sensibilità preesistente.

*“Mah, io innanzitutto ho iniziato per puro caso, perché... una gattina che ho trovato e che alla fine ho tenuto, ma i miei non volevano però informandomi al canile di U., i ragazzi che lavorano al canile mi hanno dato il numero di (...). Da qui la conobbi, le lasciai la mia gatta, dopo due giorni andai in lacrime a riprenderla e lei mi propose di fare volontariato, e io accettai. All’inizio accettai per un periodo breve, mi disse per circa tre mesi per sostituire una ragazza che andava in ferie, ma poi non lo lasciai più. Cioè, l’amore per gli animali c’era anche prima, però quando fai qualcosa di concreto, gli dai da mangiare, li pulisci, li ami, insomma... entra a far parte della tua giornata, ne hai quasi bisogno, per lo meno per la mia esperienza.” (intervista 2, Milena, 31 anni)*

### **Tra associazionismo e volontariato**

Alcuni intervistati non hanno conosciuto altre esperienze di volontariato precedenti all’adesione all’OdV in questione, ma hanno fatto parte di associazioni di vario genere; e in alcuni casi i legami con queste associazioni costituiscono proprio i canali di avvicinamento al volontariato. Un legame associativo che in diversi casi, almeno per quanto riguarda il nostro campione, costituisce una sorta di “ponte” per il volontariato è l’appartenenza agli Scout.

L'attività all'interno degli Scout può funzionare come un "ponte" per il coinvolgimento nel mondo del volontariato almeno in due diversi modi: 1), perché può plasmare valori consoni all'esperienza del volontariato, primo fra tutti quello del servizio per gli altri e 2), perché lo stesso percorso che si compie richiede lo svolgimento di un servizio che può essere associativo, cioè prestato all'interno della stessa associazione (per esempio, con i gruppi Scout più giovani), oppure extra-associativo, ed in questo caso si chiede di prestare servizio in altre associazioni che abbiano scopi benefici.

L'intervistato di cui riportiamo sotto un brano dell'intervista ci spiega che il suo ingresso nell'OdV in cui è attivo da oltre 5 anni è avvenuto proprio tramite l'esperienza dello Scoutismo. È facendo leva sui valori plasmati da questa esperienza che ha spiccato il salto verso il volontariato, attraverso la scelta del servizio extra-associativo.

*“Ho iniziato come scout, servizio extra-associativo, (...) e ho scelto di venire qua perché mi piaceva, avevo sentito di questa cosa e ho cominciato così e poi sono sempre rimasto, mi è sempre piaciuto. (...) Negli scout è un po' più impegnativa la faccenda, non mi dilungo troppo: avevo quasi finito il cammino scout che poi finisce con la partenza, io mi sono allontanato un po' prima perché per certe cose non condivido proprio appieno, mi sono allontanato dallo scoutismo però resta il fatto che ancora certi valori li condivido appieno, tra cui quello del servizio e molti altri e quindi qui sono rimasto e lì ho lasciato.”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

Un altro intervistato faceva parte di un'associazione che si poneva obiettivi di aggregazione e ricreazione. Nel corso del tempo l'associazione intraprende un processo di trasformazione che fa sì che agli scopi precedenti si affianchino, fino a diventare preponderanti, gli obiettivi di “protezione civile”. Vivendo in prima persona e prendendo parte alle diverse fasi di questa trasformazione, l'intervistato passa dall'impegno in un'associazione essenzialmente ludica, ricreativa, ad un impegno di volontariato.

*“Eravamo un gruppo come poteva essere un gruppo di amatori della vespa o di qualsiasi altra cosa...della vela... (...) ci si conosceva, si andava insieme il primo di maggio, si facevano le tombole, le feste... Era un'associazione a tutti gli effetti per stare insieme: questo era lo scopo per cui era nata, stare insieme. (...) Sono entrato come socio, un normalissimo socio... Addirittura anche come un po' sponsor, si può dire: quando mancava una (...), la mettevo io se ne avevo una a casa, oppure la andavo a comprare, piccole cose...”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

In seguito, è soprattutto la consapevolezza della potenziale utilità sociale dell'associazione che ha portato una parte dei dirigenti e dei volontari ad orientare l'organizzazione verso l'attività di volontariato vero e proprio. Si è capito, cioè, che le conoscenze acquisite in seguito ad una semplice passione potevano essere utilmente impiegate in situazioni di necessità. Questa consapevolezza ha preso piede e ha convinto una parte delle persone che ne facevano parte a operare in questa direzione; anche se questa trasformazione non è stata indolore, ed è stata all'origine di controversie e di alcune defezioni. Ma, ora, limitiamoci ad osservare le motivazioni:

*“Quello che mi ha fatto decidere di passare al volontariato – perché prima era semplicemente un'associazione di amici, per stare uniti- è stata una delle prime nevicate grosse, nel '72 mi sembra, quando (città) è rimasta completamente sotto la neve e c'è stata la necessità di portare a casa i bambini e tutto il resto... Da qui è nata la protezione civile, l'aiuto alle persone che si trovano in difficoltà. E da qui, un po' di tutto: alluvioni, terremoto in Friuli...li abbiamo fatti tutti... La nostra associazione, quando c'è qualcosa, non è mai partita con meno di 10/15 volontari... Compresa anche le esercitazioni (...)Che cosa mi ha portato a questo? L'aiuto alle persone, il rendersi utile nel momento in cui le altre persone hanno una grossa difficoltà.”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

### **I “recidivi” del volontariato**

Gli altri volontari attivi “da lungo tempo” nell’OdV hanno svolto attività volontarie anche in altre organizzazioni, in momenti diversi della propria vita e/o simultaneamente all’impegno nell’OdV in relazione alla quale li abbiamo contattati.

È il caso, per esempio, della signora *Cinzia*, di 67 anni, che abbiamo intervistato perché attiva, ormai da una decina di anni, in un’associazione che si pone l’obiettivo di aiutare persone in difficoltà, in particolare persone malate e anziani. La signora ha contribuito, come lei stessa racconta, alla nascita di questa associazione, parlandone con il sindaco e frequentando un corso apposito:

*“Perché c’era un sindaco che era anziano, allora io gliel’ho proposto: da altre parti fanno così, così. Se vogliamo provare...quella volta andavamo all’ospedale. Io ho fatto anche il corso per il volontariato a S., qui non c’è stato...sono andata da sola perché non c’era nessuno. Una mia amica che conoscevo mi ha detto c’è un corso di volontariato: vuoi venire? Prima sono andata per vedere come funzionava, poi mi ha coinvolto. Alla fine c’era anche un diploma, io però non mi ricordo più niente, è tanto che è stato, saranno 15 anni e più. (...) Prima ho cominciato questo volontariato senza C., eravamo 3-4, poi dopo gli ha voluto dare un nome e gli ha dato il C.. Subito con il passaparola, sì, sì, vengo, faccio”* (intervista 27, *Cinzia*, 67 anni).

L’intervistata si è adoperata, inoltre, per un’altra associazione che era già attiva ma che aveva interrotto le sue attività in quanto la presidente era diventata anziana e non poteva più occuparsene: al momento dell’intervista, quindi, la signora *Cinzia* è diventata presidente di questa seconda associazione. La signora non ha dubbi quando viene invitata a ricostruire le motivazioni con cui ha iniziato e con cui continua a portare avanti l’attività volontaria:

*“E perché io ci credo a queste cose perché il Signore non vuole solo che preghiamo e andiamo a Messa, vuole che facciamo pure le opere.”* (intervista 27, *Cinzia*, 67 anni)

Una persona può, inoltre, decidere di svolgere attività volontarie perché egli stesso o una persona vicina può avere usufruito di un servizio erogato appunto da volontari.

Il caso che segue è particolare: l’intervistato ha iniziato a praticare attività volontarie quando abitava in una città diversa da quella dove risiede al momento dell’intervista. Racconta di avere iniziato perché aveva molto tempo e, anche per questo, gli era stato proposto:

*“A (nome città) (avevo cominciato) perché lavoravo alla mattina, stavo da solo, al pomeriggio avevo parecchio tempo libero. Me lo disse un ragazzo che avevo conosciuto lì, il figlio della padrona della pensione dove abitavo: visto che hai molto tempo libero il pomeriggio perché non vieni a darci una mano? Ho cominciato con il telefono, poi barelliere, poi autista...”* (intervista 26, *Daniele*, 56 anni)

In seguito si è trasferito, abbandonando l’attività volontaria; fino a quando, dopo diversi anni, ha avuto bisogno di un’ambulanza e da quel momento ha ripreso la stessa attività volontaria che svolgeva da giovane, prima di sposarsi.

*“Un giorno ho avuto bisogno dell’ambulanza per il trasporto di mio suocera che era caduta e venne un ragazzo e una ragazza e data la mole di mia suocera ho dato una mano a questa ragazza che aveva cambiato per lo sforzo anche il colore. Poi all’interno dell’ambulanza abbiamo parlato del più e del meno e lei mi ha invitato a venire a fare il volontario...è stato un regalo della suocera....ho sempre frequentato, mi sono sempre trovato bene.”* (intervista 26, *Daniele*, 56 anni)

Altre volte è l'attaccamento al proprio territorio, il desiderio di migliorare le proprie conoscenze e magari di valorizzarne il patrimonio naturale, storico e artistico a spingere le persone verso il volontariato. All'interno di questo sotto-campione due persone riconducono prevalentemente a queste motivazioni il proprio impegno. In entrambi i casi si tratta di persone che hanno sviluppato, nel tempo, legami con associazioni di vario genere, di volontariato e non.

Una di queste persone ha assunto anche un incarico politico, a livello locale. Questo gli ha impedito, per un certo periodo, di accettare responsabilità dirigenziali anche all'interno dell'associazione, e solo in seguito ha accettato il ruolo di presidente, per poi diventare il vice-presidente.

*“Sono in questa Associazione perché mi piace comunque riscoprire le radici storiche del mio paese...io però faccio parte anche di altri gruppi...del gruppo parrocchiale, di un movimento ecclesiale, e poi faccio parte di un Consorzio di (...), facciamo un servizio di volontariato presso le strutture pubbliche che lavorano con disabili, anziani, intervenendo gratuitamente per riparazioni di protesi... (...) Non ho mai lasciato un'associazione per poi passare ad un'altra...diciamo che ho sempre partecipato più o meno attivamente a più associazioni contemporaneamente...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

Un secondo intervistato è attivo da 10 anni in un'OdV che si occupa appunto di tutela del patrimonio paesaggistico e storico-artistico. Ha cercato, per un certo periodo, di impegnarsi in questa OdV mentre dirigeva un'altra associazione, che si occupa di aggregazione e ricreazione rivolgendosi in particolare agli anziani.

Ma è stato sempre più motivato a perseguire il suo impegno nella prima associazione, perché, nonostante abbia tentato, ha trovato arduo il compito di trasferire i suoi interessi, attinenti appunto alla conoscenza e alla valorizzazione del territorio locale, nell'associazione che si occupa degli anziani.

Quindi ha scelto di dedicarsi unicamente a questo tipo di attività; del resto, egli stesso si era mobilitato, dieci anni fa, insieme all'attuale presidente, per fondare questa associazione. Le modalità con cui è avvenuto l'incontro, la nascita del rapporto di amicizia e quindi dell'impegno comune hanno qualcosa di casuale:

*“Io ho conosciuto A.L. perché si era presentato casualmente presso l'ufficio di mia moglie e mia moglie mi parlò di questa persona. Lo contattai e vidi che aveva molta buona volontà e molta voglia di andare avanti: era molto determinato e allora sono stato spinto ad agire insieme a lui, ad affiancarlo nel miglior modo possibile. Abbiamo cercato insieme di portare avanti il discorso associativo e tuttora è un rapporto che continua (...) sono 10 anni che lavoriamo insieme e abbiamo sempre lavorato in armonia”* (intervista 38, Diego, 57 anni – iniziali di fantasia, NDR)

Invece, le motivazioni che lo incoraggiano a dedicarsi e questa attività e a rinnovare il proprio impegno volontario nel tempo non lasciano spazio al caso, anzi appaiono piuttosto definite:

*“Io ho avuto sempre il rimpianto di non avere svolto i miei studi secondo il mio punto di vista: mi sono dovuto adattare alle esigenze familiari e quindi la mia vita ed il mio lavoro sono stati condizionati da certe esigenze particolari. Ho dovuto abbandonare le mie idee iniziali. Quando ho avuto la possibilità di decidere autonomamente su quelle che erano le mie attività extralavorative, siccome quella della conoscenza del territorio è stata sempre una delle mie passioni, allora mi sono avvicinato a (nome associazione). Ho conosciuto A.L. e abbiamo cominciato ad attivarci e così sono riuscito a conoscere a fondo quale era la storia di (città), dei vari monumenti e poi mi sono appassionato a tutto quello che artisticamente poteva avere una certa valenza. Mi dispiace smettere perché grazie a (nome associazione) sono riuscito a conoscere molto del patrimonio artistico nazionale che altrimenti non avrei mai visto. Io ero*

*solito andare all'estero ma ormai saranno 10 anni che non viaggio più all'estero ma esclusivamente in Italia proprio perché è ricchissima da vedere e il suo patrimonio storico è infinito...” (intervista 38, Diego, 57 anni)*

L'ultima testimonianza su cui ci vorremmo soffermare, per quanto riguarda questo sotto-campione, è quella di *Elisa*, una giovane donna che ha incontrato l'esperienza del volontariato da ragazza, ma non riuscendo a conciliare gli impegni universitari con queste attività, ha dovuto interromperle. Dopo una decina di anni, si è impegnata in un paio di altre realtà, ma ora si dedica principalmente ad un'organizzazione che si occupa di iniziative di solidarietà internazionale. È attiva presso questa OdV da circa tre anni.

*“Il mio cammino nel volontariato è iniziato con il (nome di un'associazione), avevo diciassette anni, (...) e già da allora ho sentito questa voglia di fare questa esperienza, però allora andavo all'università e quindi la cosa non era molto compatibile con le mie finanze ed il tempo, poi sono passati dieci anni e non ho più fatto niente, poi ho incontrato tramite amici e colleghi G. M. (la presidente, NDR), e sono partita. Ma perché ero in una condizione psicologica assolutamente perfetta, però me la sentivo eh? Cioè io quando ho capito che questo era l'aggancio giusto non ci ho messo neanche dieci minuti a dire “ok, parto per il Brasile”, nonostante avessi contro tutta la famiglia, (ride) è così però, insomma...” (intervista 12, Elisa, 32 anni - le iniziali sono di fantasia, NDR)*

Sono molto interessanti le motivazioni che la inducono a dedicarsi al volontariato. Svolge un'attività in buona parte di segreteria (ma non mancano iniziative più stimolanti) a favore di una località in un paese del Sud del mondo, e la sua attività viene vissuta un po' come un ponte che mantiene in contatto la sua vita quotidiana con un'altra realtà, lontana. Il volontariato come appiglio, in questo caso, con una realtà percepita come *diversa*, priva di legami materialisti e vuote apparenze...

*“Bè sì, mi offre così, un contatto con un mondo molto diverso dal mio, che sento privo di quei vincoli e legami materialisti che invece ci legano in questa realtà, là è tutto diverso, loro queste cose... anche se poi quello che faccio io è puramente materiale, devo spedire, devo scrivere, quindi poi in realtà faccio un lavoro più che altro di segreteria, cose molto semplici, molto banali, però sì, mi crea questo ponte emotivo che proprio è come se io mi ri-immersassi in quella realtà, è un evadere, ecco (ride)” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Ma questo “ponte” sembra collegare non solo la sua vita di tutti i giorni con quella realtà lontana; sembra, anche, ricollegare la sua quotidianità con una sua precisa esperienza, con un momento importante, di svolta, della sua vita. L'intervistata ci racconta, in un altro passo, di una svolta fondamentale, in seguito alla quale lei stessa e il suo modo di vedere le cose sono cambiati profondamente.

*“Finché rimarrà in me il ricordo di quello che è stata la mia vita e di come è cambiata con l'esperienza di P., finché avrò il dono della memoria, rimarrò, a meno che non succeda qualcosa di grave (...) Sì, perché per me questa associazione ha un valore affettivo personale estremamente grande, io devo a questa associazione un cambiamento della mia vita, un momento di cambiamento della mia vita in cui l'associazione ha rappresentato un punto di appoggio per fare questa svolta, e quindi...” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Il volontariato, dunque, non solo come appiglio verso una realtà diversa dalla propria quotidianità; ma, forse, anche come monito, come meccanismo che aiuta costantemente a mantenere vivo il ricordo di un cambiamento importante della propria vita. Con questa esperienza di volontariato, è la rappresentazione che l'intervistata ha di se stessa ad essere cambiata, e mantenere costante il proprio impegno sembra, tra le altre cose, anche un modo per rinnovare la propria adesione a questa nuova

visione di se stessa. Il volontariato come monito e come campanello d'allarme, che serve (anche) a non tornare indietro.

E, quindi, il volontariato come momento identificante, che plasma la visione che si ha di se stessi, ed in questo modo diventa parte della propria identità, ovvero di ciò che si è e soprattutto di ciò che si desidera essere (considerati).

### ***I "nuovi" volontari***

---

Sono, complessivamente, quindici i volontari attivi da breve tempo in una delle OdV che abbiamo incluso nel nostro campione. Si tratta di un sotto-insieme di età più giovane, ed infatti l'età media scende qui a 32 anni. Ben sette persone sono di età uguale o inferiore ai 25 anni, e altre cinque non raggiungono i 40 anni.

Ritroviamo, ripercorrendo le motivazioni che conducono queste persone al volontariato, alcuni temi che abbiamo già visto emergere nei racconti dei dirigenti e dei volontari "di lungo corso": così, per esempio, la disponibilità di tempo libero, le esortazioni da parte di chi è già attivo, e l'esperienza di avere usufruito di servizi di volontariato, che si tratti o meno di servizi di tipo analogo a quelli a cui si decide di dedicarsi.

#### ***Il volontariato "per esprimere la propria gratitudine"***

Sono due le persone che spiegano la propria decisione di intraprendere questa attività facendo riferimento ad un momento in cui se stesse o un proprio familiare hanno usufruito di un servizio di volontariato.

Nel primo caso, anche un proprio familiare era volontario nella stessa organizzazione, e l'intervistata ha preso la decisione di impegnarsi a sua volta nel corso di un'esperienza in ospedale; le motivazioni si rifanno al senso di efficacia, perché proprio stando in ospedale ha potuto capire che "a volte una parola può cambiare la giornata del malato" (intervista 37, Silvia, 50 anni)

Invece, per Francesca, oltre al contatto con l'associazione dovuto alla malattia di un familiare, ha influito sulla decisione anche il desiderio di frequentare il corso di formazione, per non farsi trovare impreparata in un eventuale momento di necessità:

*"Mio padre ne ha usufruito; siccome è stato male, (...) siamo stati costretti a rivolgerci a questa associazione per dei trasferimenti che servivano per la sua malattia. E poi molti dei volontari qui sono conoscenti e comunque questa associazione è molto conosciuta perché il paese è piccolo! (...) Era una cosa che mi piaceva fare soprattutto per il corso che si fa all'inizio, per avere ... per sapere cosa fare in caso di emergenza; poi man mano ho scoperto che è molto difficile reagire però almeno hai qualche conoscenza in più che ti serve se c'è qualcuno in difficoltà. Soprattutto ho iniziato per il corso di preparazione e poi conoscendo le persone che erano qui dentro, quello che facevano, ho provato"* (intervista 42, Francesca, 38 anni)

Un altro aspetto che emerge dal brano di intervista precedente, ovvero quello della dimensione locale, ritorna anche in altri racconti. Questo succede, naturalmente, soprattutto nei piccoli centri, che del resto nelle Marche sono decisamente numerosi: conta, spesso, il fatto che tutti conoscono l'associazione (o le associazioni) di volontariato presenti nella cittadina e chi ne fa parte, e questo sembra un po' rassicurare, incoraggiare alla partecipazione<sup>3</sup>. Inoltre, date le dimensioni contenute del contesto locale, spesso l'associazione (le associazioni) è molto visibile, essendo in molti casi presente

---

<sup>3</sup> Naturalmente questo è quanto emerge dalle interviste svolte con chi fa effettivamente parte dell'associazione. Può anche darsi che questa forte visibilità, questa facilità nel sapere chi c'è all'interno delle varie associazioni sia anche un ostacolo all'ingresso, per chi magari non frequenta determinati gruppi di persone.



alle diverse manifestazioni che scandiscono il calendario di una data comunità locale. E, anche per questo, l'adesione ad una associazione può essere vissuta come un modo di mettere in pratica il desiderio di essere utili per la propria città, per la propria gente. Il riferimento localistico emerge in più di un racconto.

Prima di affrontare nello specifico le relazioni tra il volontariato e la dimensione locale vorremmo però effettuare una breve digressione sugli “incentivi alla partecipazione” che ci danno uno strumento in più per leggere le differenze tra le varie testimonianze che ci accingiamo a presentare; inoltre, questa tipologia degli incentivi ci permette di scoprire una importante particolarità dei volontari “nuovi”.

### ***Gli “incentivi alla partecipazione”***

Dai brani di intervista che abbiamo raccolto, è possibile vedere come ogni persona tenda ad apprezzare l'associazione e a motivare il proprio impegno sottolineando alcuni, specifici, “vantaggi” che discendono dal proprio coinvolgimento.

C'è, per esempio, chi tende ad apprezzare soprattutto quelli che nella letteratura sociologica e politologica si indicano come incentivi di solidarietà (o di identità), ovvero i benefici dell'appartenenza ad un gruppo che consistono proprio nel senso di vicinanza, nella possibilità di stringere amicizie, nella solidarietà e nella condivisione che si possono formare quando un gruppo persegue obiettivi comuni. E, in un paese piccolo, l'organizzazione di volontariato può diventare facilmente anche un luogo di aggregazione e di socializzazione aggiuntivo rispetto a quelli tradizionali: in diverse interviste si sente descrivere l'OdV proprio come un'alternativa alla chiesa o al bar.

Altre volte si accentuano di più gli incentivi orientati al fine, ovvero si tende a ricondurre le ragioni della propria mobilitazione agli obiettivi che il gruppo si pone, e quindi si tende a sottolineare l'efficacia dell'azione, la sua utilità, la “domanda” di tali attività che rimarrebbe altrimenti insoddisfatta<sup>4</sup>.

Ma un altro aspetto, per esempio, è quello (del resto già incontrato) della crescita, dell'arricchimento personale in termini di conoscenze, e quindi la possibilità di conoscere meglio il territorio in cui si vive.

Naturalmente non si tratta di opzioni mutualmente esclusive; si può essere sensibili a diversi di questi (ed altri) “benefici” e, semplicemente, accentuarne alcuni piuttosto che altri; oppure, si può essere più sensibili ad un tipo o all'altro di “incentivi” in momenti diversi del proprio percorso di volontari.

Ritorniamo ora ai racconti che abbiamo potuto raccogliere, prestando attenzione agli incentivi, diversi, che vengono sottolineati dalle interviste che seguono, e al modo in cui questi diversi “benefici” trovano un denominatore comune nel riferimento alla dimensione locale.

### ***Alcune testimonianze di avvicinamento al volontariato nei piccoli comuni***

Si vorrebbe, infatti, radunare in questo paragrafo alcune testimonianze, accomunate dal fatto che chi ce le ha raccontate vive e fa volontariato in realtà dell'entroterra marchigiano, e dal fatto che tra le motivazioni con cui ha deciso di intraprendere questo impegno ci sia proprio il desiderio di rendersi utile per la propria comunità locale.

---

<sup>4</sup> Nelle scienze sociali il termine “incentivi” (alla partecipazione) va inteso in senso generale piuttosto che prettamente economico. All'interno di questa nota tipologia, elaborata da Clark e Wilson [1961] e Olson [1963], è incluso un terzo tipo di incentivi, definiti come “individuali” (o selettivi): questi consisterebbero in vantaggi di cui l'individuo può fruire individualmente, in virtù della propria adesione al gruppo; si tratta, quindi, di benefici diversi e distinti dagli obiettivi comuni che il gruppo “ufficialmente” si propone. Più avanti nella discussione, avremo modo di incontrare anche questo aspetto.

Ricordiamo che il nostro non è un campione rappresentativo, quindi quanto emerge da queste interviste non può essere direttamente generalizzato riferendolo alla realtà del volontariato nei piccoli comuni; tuttavia, vengono messe in luce alcune dinamiche di fondo che possono essere utili a cogliere qualche elemento del non sempre facile rapporto con il volontariato che contraddistingue i contesti urbani di piccole dimensioni.

Nella prima di queste esperienze, il protagonista è Roberto, un ragazzo che ha recentemente aderito all'organizzazione che si occupa di Protezione Civile del suo paese. Si può vedere, in questa testimonianza, la visibilità dell'OdV come fattore di attrazione, che sostituisce l'esortazione da parte di amici o parenti.

*“Allora i canali che sono venuto a conoscenza della PC di (città) è stata soprattutto la figura della P.C., che è molto presente in vari eventi tipo la fiera di (città), io li ho sempre visti come persone che si impegnavano per aiutare e mi è sempre piaciuto e quindi...per la presenza sul paese soprattutto che si facevano vedere molto. (...) Non ho persone particolarmente vicine che appartengono ad associazioni. Io, cioè, per me, è sempre stata come una esperienza di vita, sempre come una cosa bella da fare come esperienza...” (intervista 23, Roberto, 21 anni)*

Per l'intervistato, la scelta di impegnarsi è stata determinata dal connubio tra il desiderio di essere utile per la propria comunità locale e l'opportunità di curare e di applicare un proprio interesse.

*“Io sono un appassionato meteo, a me piace parecchio, insomma, io su Internet navigo, conosco parecchio i siti particolari dove ci sono altri ragazzi come me che sono appassionati di meteo e mettono lì le loro osservazioni, e io da lì, ho cominciato a capire che forse a (città) gli mancava, cioè alla PC di (città) gli mancava uno che li avvertisse magari quando c'era tipo una nevicata particolare, c'era tipo delle condizioni avverse, incominciare...allora, ho cominciato, mi sono iscritto che era inverno, perché proprio mi piaceva questo inverno avvisare, avvisare il Presidente, la P.C. in tempo per dire “guarda che può darsi che nel giro di una settimana ci troviamo tanta neve, infatti alla fine di gennaio ha fatto quasi 50 cm di neve (...) Allora è stata proprio questa voglia di sentirmi utile, poi io la PC la vedo come una cosa per aiutare gli altri...” (intervista 23, Roberto, 21 anni)*

In un'altra intervista si fa riferimento ad un (piccolo) contesto locale: si tratta, nello specifico, di una frazione, dove è nata un'associazione con l'obiettivo di riscoprirne le radici storiche e, naturalmente, di valorizzarne la storia e le sue testimonianze. Anche in questo caso è evidente come i diversi tipi di incentivi alla partecipazione di cui abbiamo parlato coesistano.

*“L'Associazione ha sede a (nome frazione), io sono di (nome frazione), il paese è piccolo, quindi ci conosciamo tutti...comunque mi ha spinto ad iscrivermi l'amicizia e la conoscenza di una nuova Associazione...di più l'amicizia, che è la base di tutto!... (...) Faccio parte della banda musicale locale, suono! Mi piace la sera passare qualche ora con gli amici di (nome associazione) o in sala musica...ormai il bar mi ha stancato! (...) Allora...io faccio il muratore e noi facciamo al 99% ristrutturazione... (nome associazione) studia e vuole valorizzare la memoria storica, del passato e quindi mi sono trovato bene, per sapere nuove cose, per acquisire conoscenze che prima non avevo...Mi è piaciuta questa coincidenza tra il mio lavoro e gli scopi dell'Associazione...” (intervista 49, Fausto, 48 anni)*

Un altro giovane intervistato ha aderito, da meno di due anni, alla stessa associazione. Tra le motivazioni, tende a sottolineare l'opportunità che l'OdV offre di conoscere cose nuove, attinenti alla storia del proprio paese.

Ma questa intervista è interessante soprattutto perché racconta di un ragazzo fino ad un dato momento lontano dal mondo del volontariato.

Per spiegare perché troviamo interessante questo punto, è necessario aprire una breve digressione.

Vorremmo infatti invitare a tenere presente che laddove troviamo una maggiore densità di popolazione, ovvero, per quanto riguarda le Marche, nella fascia costiera e, naturalmente, in prossimità delle città più grandi, vi sono maggiori possibilità di venire a contatto con il mondo del volontariato, anche perché le stesse OdV sono molto più numerose. È più probabile, in questi contesti, trovare persone, anche giovani, con alle spalle diverse appartenenze associative, derivanti, probabilmente, dall'essere inserite in reti particolari, dove passano informazioni di questo tipo, e che rendono più facile l'accesso a particolari OdV, vicine ai propri interessi e alle proprie sensibilità.

Nelle zone dell'entroterra montano e alto-collinare, invece, la diffusione delle OdV e la loro densità - ovvero il loro numero messo in rapporto con quello degli abitanti - si attestano su livelli decisamente inferiori; e si tratta, per le particolari caratteristiche socio-demografiche e strutturali che li caratterizzano, di territori che esprimono una forte "domanda" di volontariato<sup>5</sup>.

Alla luce di questa breve premessa, diventa più facile spiegare i motivi per cui ci sembra particolarmente interessante focalizzare sulle circostanze, oltre che sulle motivazioni, che conducono verso il volontariato persone che fino ad un dato momento ne sono estranee; soprattutto, ma non solo, quando si tratta di persone che vivono in porzioni del territorio marchigiano dove c'è un forte bisogno del volontariato, ma dove le stesse condizioni ambientali e socio-demografiche sembrano ostacolarne il pieno sviluppo.

In questo caso, è la scuola che stimola l'interesse per il volontariato, attraverso una particolare attività proposta.

*“Quando ancora facevo la scuola media, la professoressa ci diede da fare una ricerca sulla storia del nostro paese, allora io mi rivolsi al Presidente dell'Associazione (nome). e lui mi aiutò e quindi entrai piano piano a conoscere meglio l'Associazione, mi diede delle fotocopie...mi interessava leggere le notizie sulla storia di (nome frazione)...è stato bello perché ho scoperto oltre alla realtà del bar e della Chiesa...anche la realtà dell'Associazione...(nome associazione) l'ho vista come qualcosa di diverso, come una cosa in bene, anche se non mi sono iscritto subito quando mi ha dato quelle fotocopie...dopo un po' di tempo ho chiesto al Presidente se potevo iscrivermi all'Associazione, lui mi disse di sì e ora sono socio da quasi un anno e mezzo. (...) Prima no...non sapevo proprio cosa fosse il volontariato! L'ho scoperto qui...” (intervista 50, Giancarlo, 21 anni)*

E se la scuola rappresenta l'occasione per entrare nel mondo del volontariato, da qui sembra instaurarsi una sorta di “circolo virtuoso”, che porta l'intervistato ad interessarsi al più ampio mondo del volontariato e quindi a volgere il suo sguardo oltre i confini di questa particolare attività volontaria.

*“Purtroppo non c'è molto tempo...vorrei trovarlo il tempo anche perché vorrei fare un altro corso per diventare barelliere della Croce Verde, Rossa...ci sono andati dei miei amici di Ascoli città e mi hanno detto che è una cosa molto bella, si impara a gestire il primo soccorso...vediamo!” (intervista 50, Giancarlo, 21 anni)*

### **Altri “ponti” verso il volontariato, dalla costa all'entroterra**

La scuola ha offerto l'opportunità di incontro con il volontariato per un altro ragazzo. Questa volta, però, siamo nella fascia costiera, in un capoluogo di provincia, dove il volontariato è una realtà più diffusa ed eterogenea. L'intervistato è già interessato all'impegno volontario, benché non abbia mai provato a fare sua questa esperienza; ci spiega che era da tempo che avrebbe voluto “fare qualcosa”: l'idea del volontariato, in questo caso, non è qualcosa di lontano, è già presente; la scuola, qui, mantiene un ruolo decisamente importante ma diverso da quello che abbiamo visto nel caso

<sup>5</sup> Cfr., sulla domanda e sulla presenza del volontariato nelle zone dell'entroterra marchigiano, il numero della rivista “volontariato Marche” n 1/2005 e l'articolo di apertura di Lello, E.

precedente. Se prima ha fatto scoprire il significato del volontariato, qui ha facilitato l'accesso a questa esperienza.

*“Ne sono venuto a contatto con un’iniziativa che c’è stata nelle scuole, questa iniziativa prevedeva diversi rappresentanti di diverse associazioni di volontariato che venivano in un primo momento a fare una lezione un po’ sul significato del volontariato, era una cosa più teorica, successivamente venivano varie associazioni a presentare quello che era il loro lavoro. (...) Non c’erano amici stretti o parenti stretti già inseriti nel mondo del volontariato che hanno influenzato la mia decisione, è una cosa che in realtà da tempo avrei voluto provare poi quando si trova un’occasione come questa è più facile andargli incontro.”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Stando al racconto di questo intervistato, questo programma di presentazione del volontariato che il CSV ha organizzato con e nelle scuole è stato decisamente efficace. Più persone della classe hanno intrapreso percorsi di avvicinamento a diverse associazioni, e la possibilità di provare questa nuova esperienza insieme ad altri compagni di scuola pare avere agito come fattore di rassicurazione ed incoraggiamento.

*“Questa esperienza prevedeva prima uno stage di un tot. di ore variabili, si partiva da 6 ore poi io non ho più smesso di andare... quindi si mostrava un po’ come si svolgeva il lavoro nell’associazione, poi l’affluenza è stata buona in occasione dello stage nel senso che vedendo la mia esperienza personale siamo stati diversi ad aderire magari ad associazioni diverse, per “T.” eravamo abbastanza numerosi, nella mia classe eravamo in 8 che è un buon numero considerando che complessivamente siamo in 23, adesso siamo in 3, siamo rimasti in 3, e il fatto di andare incontro ad un’esperienza nuova non da solo diciamo che ti aiuta perché avere qualcuno che conosci ti dà uno stimolo in più.”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Più avanti l'intervistato ci spiega, nel dettaglio, i motivi per cui ha scelto di aderire, peraltro non da solo, a questa OdV:

*“I motivi sono stati diversi: il primo è che quando a scuola sono venuti a parlare per questa OdV è venuta la presidente D.U. e quindi anche conoscere direttamente una persona ti fa avere una maggiore fiducia nei riguardi di quello che questa persona fa, la scelta di questa associazione è venuta anche da questo, poi perché questa associazione mi ha messo a contatto con una realtà che non conoscevo affatto, quella dei bambini (con una malattia particolare, NDR) e in un certo senso mi ha anche incuriosito, perché ad es. c’era “il telefono azzurro”, l’associazione per i malati di Alzheimer, che un po’ avevo conosciuto e che avevano una maggiore visibilità, questa era una cosa particolare e un altro motivo è che trattava con i bambini questo mi ha colpito ed è stato uno stimolo in più perché quando si parla di sofferenza nell’infanzia credo che uno sia più sensibile...”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Due interviste, svolte con volontari nuovi, ci parlano invece di un altro canale di avvicinamento al volontariato, che del resto abbiamo già incontrato: il servizio civile.

In queste interviste si mette in luce l'importanza della bontà dell'ambiente e dei rapporti con i volontari (nel caso che segue, con i volontari e con i dipendenti); anche perché durante l'anno di servizio civile si è tenuti a vivere dentro l'associazione quotidianamente, quindi con una frequenza decisamente maggiore rispetto alla media dei volontari: in questo tempo, si ha spesso la possibilità di approfondire legami e rapporti di amicizia che possono poi portare la persona a decidere di mantenere il proprio impegno anche in seguito.

Questi temi si trovano nel brano di intervista che segue. E, anche qui, abbiamo un altro indizio del servizio civile come possibile collegamento verso il volontariato che può andare a toccare persone fino ad allora lontane da questo modo di impegnarsi e dal suo significato.

*“Alcuni amici dicevano ma io ho sempre scartato queste cose non avendole mai vissute in prima persona, quindi non ho mai frequentato queste cose qua per es. i salesiani, queste organizzazioni che tentavano magari di creare questo qualcosa, capito? Mai, questa è propria la prima volta. Neanche conoscevo proprio. Se uno mi chiedeva cos’è la (nome associazione) gli rispondevo: no...” (intervista 36, Salvatore, 23 anni)*

Nel passo seguente, lo stesso intervistato racconta le circostanze del suo avvicinamento e ciò che lo incoraggia a confermare il proprio impegno come volontario:

*“Personalmente dovevo fare il servizio militare, ho scelto di far l’obietto (...) Mi hanno mandato qui (...), studiavo qui, facevo giurisprudenza quindi non sapevo in che cosa consistesse. Sono venuto qui ho detto “devo prendere servizio tra dieci giorni”, eravamo un gruppo di sette persone. Mi sono trovato bene sia con i dipendenti, sia con gli altri volontari. E perciò a fine servizio civile ho deciso di rimanere come volontario (...) Da una parte è stata una cosa positiva perché in un anno venendo tutti i giorni acquisisci l’esperienza, invece magari gente che ci sta da tanto non acquisisce, stai in contatto con altre persone, poi cominci a legare, io personalmente ho fatto amicizia con uno dei dipendenti, se è un ambiente in cui ti trovi bene alla fine non è che vai a fare volontariato, vai a trovare, è anche un po’ per stare insieme. Fare volontariato significa anche stare con gli altri venire qui passare il pomeriggio qui. Quindi se ti trovi bene con le persone che stanno qui dentro io personalmente mi sono trovato, faccio volontariato però tra virgolette, vado a trovare gli amici una volta a settimana. Diventa una cosa che non te ne accorgi, capito. Non la vedi come una cosa pesante, un obbligo, una cosa normale. Questo è il volontariato secondo me, non ti devi sentire obbligato, oppresso, sei tu che dici: vado. A prescindere da quello che fai.” (intervista 36, Salvatore, 23 anni)*

### **Percorsi tra volontariato e attività lavorative**

Tra le altre esperienze maggiormente significative, possiamo notare il caso di Loredana, una ragazza che si è avvicinata ad un’OdV che svolge attività di assistenza ai minori, per interesse per il settore di attività dell’associazione, per l’attinenza al suo percorso di studi, e perché l’associazione “è comunque un’opportunità per l’inserimento lavorativo” (intervista 48, Loredana, 25 anni). Infatti l’associazione in questione opera sia attraverso volontari che attraverso personale retribuito. La vicepresidente, infatti, ci spiega che...

*“... Negli anni successivi è nata anche una cooperativa sociale: l’associazione gestisce tutta la parte del volontariato, mentre la cooperativa “C. C.”, nata 2 anni fa, gestisce tutta la parte degli operatori...(...) per dare più stabilità ai servizi ci si è resi conto che non bastava il volontariato, e quindi si è passati a dare uno stipendio e quindi la cooperativa è stata anche un’opportunità di lavoro per qualcuno...questo anche per dire che i soci dell’Associazione sono motivati e stimolati a fare e a restare!” (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

L’impegno nel volontariato viene a volte vissuto come possibile canale per l’inserimento lavorativo<sup>6</sup>. È una motivazione che emerge poche volte nelle nostre interviste, soprattutto in modo esplicito, ma

<sup>6</sup> In questo caso l’adesione al gruppo può essere motivata, tra le altre cose, da incentivi “selettivi” o “individuali” che completano la tipologia di cui si è parlato in precedenza.

del resto in ogni ricerca le risposte che, secondo l'intervistato, possono dare adito a interpretazioni negativamente connotate tendono ad essere sotto-rappresentate<sup>7</sup>.

E, in effetti, quello, più ampio, dei collegamenti tra esperienza volontaria e inserimento lavorativo è un punto delicato, su cui a volte nello stesso senso comune si tende a formulare giudizi sbrigativi.

Desiderare di *“fare del volontariato il proprio lavoro”*, o di *“fare volontariato per cercare un lavoro”* sono alcune formule che possono riassumere una pluralità di percorsi differenti.

Percorsi che diventano plausibili ed effettivamente più frequenti in un contesto segnato da una parte dal processo di professionalizzazione che investe una porzione del mondo del volontariato<sup>8</sup> e, dall'altra, dai cambiamenti che interessano il mercato del lavoro.

Secondo noi è dunque necessario tenere separati gli aspetti della professionalizzazione delle associazioni, che è un fenomeno su cui è necessario ragionare, valutandone gli aspetti positivi e quelli problematici; e quello di un coinvolgimento individuale nel volontariato che si può accompagnare (o può condurre) al desiderio di svolgere un'attività lavorativa coerente con tale impegno.

Ci limitiamo ad osservare, per chiarire una volta di più che non intendiamo formulare alcun giudizio di valore su questo punto che spesso, alla base di tali scelte, sono sottese forti motivazioni.

I percorsi, poi, che possono portare a collegare l'impegno volontario e quello retribuito sono assolutamente eterogenei.

Ci limitiamo qui a mettere a confronto due possibili percorsi, che emergono dalle interviste che abbiamo effettuato: il primo è quello dell'intervistata di cui abbiamo riportato sopra la testimonianza, che ci mostra come un periodo di volontariato possa essere interpretato, talvolta, un po' come uno *stage*. Questo può accadere soprattutto in quelle associazioni dove ai volontari si affiancano dipendenti, e dove spesso il reclutamento dei dipendenti avviene proprio tra le file dei volontari.

Si decide di fare volontariato, in alcuni casi, pensando che questo possa offrire o aumentare le proprie possibilità di lavorare in quell'associazione oppure in quel settore di intervento – e non necessariamente in quella particolare organizzazione: in questo secondo caso il volontariato serve, tra le altre cose, per il *“curriculum”*.

Un'altra volontaria ci parla di un percorso decisamente diverso. Il coinvolgimento nel mondo del volontariato, qui, è un'esperienza che non ha altri obiettivi di quelli che l'associazione o, meglio, le associazioni, si pongono.

A parlare è *Luana*, una ragazza che, pur essendo molto giovane, ha incontrato diverse esperienze di impegno volontario.

*“Sì, sono stata da Oreste Benzi a Rimini, con la comunità Papa Giovanni, poi perché ho fatto, fin da piccola, l'Azione Cattolica, quindi bene o male ho colto tutto quello che potevo dal volontariato... poi, qua a C. c'è il Centro Giovanile Missionario, che lavora anche con la Caritas, quindi stavo un po' lì, alla mensa del povero, ho fatto un po' di cosucce... (...) frequentavo i missionari saveriani...”* (intervista 22, *Luana*, 19 anni)

Ora, da un anno e mezzo, è attiva nell'associazione che abbiamo incluso nel nostro campione; è entrata, poco dopo, nel consiglio direttivo, anche se ha dovuto limitare il suo contributo, a livello dirigenziale, dopo essersi trasferita in un'altra città per frequentare l'università. E ora, in questa

<sup>7</sup> Nelle scienze sociali si parla di *“desiderabilità sociale”* per spiegare l'atteggiamento dell'intervistato che, di fronte a determinate domande, può distorcere la realtà cercando di adeguare le sue risposte a quelli che interpreta essere i valori dell'intervistatore. Si tratta di un problema che emerge quando si cerca di sondare atteggiamenti su questioni controverse, specie se si tratta di opinioni devianti rispetto al sentire dominante. Tipici esempi possono essere il favore per la pena di morte, oppure il voto per partiti che sostengono questioni particolarmente controverse (per esempio partiti neo-populisti, con contenuti apertamente xenofobi o anti-democratici).

<sup>8</sup> Si veda, più nel dettaglio, il paragrafo 2.7 su questo volume.

nuova realtà, ha iniziato a fare volontariato presso un'altra associazione, ed in una Bottega del Commercio Equo e Solidale.

Quando ci parla delle sue motivazioni ritroviamo quella dinamica affascinante a cui abbiamo già accennato: un incontro quasi per caso, o comunque spinti più dalla curiosità, o dalle circostanze; e, poi, dall'incontro stesso scaturiscono le motivazioni che inducono a continuare il proprio impegno volontario, e magari a cercare altre associazioni dove poterle affermare in modo più coerente; fino a quando il volontariato diventa parte della propria vita, parte integrante e importante della propria identità, della persona che si desidera essere.

*“... All'inizio l'ho fatto un po' per curiosità, l'avevo fatto perché mi era stato proposto come campo scuola d'estate, la mia prima esperienza è stata con don Oreste, e poi lì ho trovato... perché poi facendo volontariato scopri tanti altri valori, che prima non... quindi non lo so un semplice sorriso, parlo ecco del volontariato a contatto con delle persone, il valore magari di un sorriso e anche di un semplice ciao, e quindi si è cambiato, il fatto che mi sono resa conto di tante cose e quindi adesso lo faccio perché è parte di me, prima invece era per curiosità, per capire un po' cosa c'era oltre il muro...”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

Il volontariato, come ci spiega in diversi passi dell'intervista, occupa una parte importante delle sue giornate ed è una scelta al tempo stesso per sé e altruistica; ma, oltre al valore del volontariato in sé, c'è un filone che la interessa particolarmente, da anni.

*“Allora, quando ero qua a (città), quindi fino a settembre scorso, a casa non ci stavo mai... o stavo con i bambini dell'(associazione A), o andavo alla (associazione B), o avevo le riunioni per gli (associazione C), o andavo al (associazione D), comunque non ci stavo mai a casa. Adesso invece a (altra città), conosco poche realtà, comunque, dedico tre ore, quattro ore alla settimana, poi dipende dal turno che mi fanno, a volte anche dieci ore... è un po' limitata la cosa. Ma perché conosco poche realtà, altrimenti... anche lì, non starei mai a casa...”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

*“Innanzitutto quando già frequentavo l'(associazione A) comunque ogni volta c'erano attività diverse... l'attenzione a me andava sempre sui temi che riguardavano i rapporti tra Nord e Sud del mondo, mi ha sempre interessato, e poi comunque non so perché ma ogni volta che magari dedico tempo al volontariato, sono sempre più carica, cioè mi sento... non so, preferisco passare serate, magari serve una mano in Bottega, piuttosto che uscire con amici... è una cosa che mi carica. E poi sono convinta che posso aiutare in qualche modo, però oltre che in maniera altruistica lo faccio anche un po' per me...”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

Questo interesse per i rapporti tra il Nord e il Sud del mondo, coltivato anche attraverso l'esperienza volontaria, l'ha condotta a scegliere un corso di studi universitari incentrato proprio sulle tematiche della cooperazione e solidarietà internazionale, oltre che sui processi di costruzione della pace.

Quando le chiediamo se pensa di rimanere a lungo attiva nell'associazione che ci ha fornito il suo nominativo (che come abbiamo detto si occupa di tematiche affini) ci risponde che non solo vorrebbe continuare, ma che ha anche qualche progetto che le piacerebbe realizzare, dopo il conseguimento della laurea, a titolo di attività lavorativa.

D: *“Pensi di rimanere attiva a lungo all'interno di questa organizzazione? Cosa ti spinge a rimanere?”*

R: *“Sì. Sì, poi ho progetti anche... magari una volta laureata in (...) magari si poteva fare qualcosa appoggiandomi all'associazione... non so, i corsi che ti dicevo prima, alla non-violenza, alla pace, magari mi potrei appoggiare all' (associazione C) e poi chiedendo alle scuole se...mah, è un'idea, però poi ho instaurato un bel rapporto con I. (la presidente, NDR), quindi... decisamente!”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

In questo e in altri punti, l'intervistata fa riferimento alla sua volontà di portare avanti gli ideali, quelli che informano attualmente la propria attività volontaria, anche in un'altra forma, necessariamente retribuita, in futuro.

L'intervistata ci mostra, quindi, un altro possibile percorso di collegamento tra volontariato e attività lavorativa, anche se in questo caso si tratta solamente di speranze per il futuro.

### ***Il volontariato cominciato "quasi per caso"***

Gli ultimi tre casi che vorremmo richiamare sono accomunati dal fatto che le persone in questione sono alla loro prima esperienza come volontarie. Inoltre, nei loro percorsi di avvicinamento a questo universo, hanno contato molto le circostanze esterne – il caso, le conoscenze, il tempo a disposizione, un invito esplicito da parte di chi era già attivo.

Il primo che vorremmo presentare vede come protagonista una giovane donna, *Clara*, di 36 anni. È entrata in una organizzazione di Protezione Civile da quasi un anno, al momento dell'intervista, in circostanze in cui il caso ha giocato la sua parte. Ma questo incontro casuale con il volontariato, che doveva essere una specie di "vacanza", le ha fatto invece scoprire un senso di vicinanza, di solidarietà, di utilità che l'ha convinta a volerne fare parte.

*"Essendo in compagnia di questa persona che fa parte di questa associazione, siamo stati a Loreto per la visita del Papa a settembre...eravamo andati lì così, tipo una semplice vacanza, per fare un'esperienza nuova, una cosina così...con la protezione civile...e invece ci siamo trovati a fare il servizio come gli altri, in divisa, con le radio e abbiamo cominciato a capire che il nostro intervento era necessario, perché c'era la gente che si perdeva, i bambini che non li trovavano, gli anziani che, non avendo cellulare, magari non ritrovavano la corriera... Mi sono trovata nell'esperienza che...ero utile a qualcosa! E poi con i disabili, una signora anziana che non si ricordava più le cose e abbiamo dovuto ricostruire (...) come era vestita, come non era vestita, passare le notizie e alla fine vederla ritrovare la persona che cercava (...) per una cosa sciocca, in mezzo a una marea, a una folla di gente, ci siamo sentiti un puntino che se non c'era quel puntino lì, queste persone si sarebbero perse o avrebbero avuto molti problemi, comunque...(...) E allora da lì ho deciso di dare il mio aiuto per quanto è possibile..."*  
(intervista 10, *Clara*, 36 anni)

Con lei, è entrato nell'associazione anche suo marito. Ed è proprio quando ci spiega la differenza tra le motivazioni proprie e quelle del suo congiunto che ci fa capire in modo più efficace non solo l'origine delle sue motivazioni, ma anche, un po', la loro natura:

*"Mio marito (...) dice che non è portato per queste cose... Forse perché non ha vissuto l'esperienza toccante che ho vissuto io (ride) spero l'abbia presto! (ride) Gli manca quella cosa che fa scaturire questo sistema: sì, volontariato, ma ancora non è riuscito a capire bene il perché, e da dove ti gratifica, da dove vieni gratificato da questa cosa. Cioè...è difficile spiegare quello che ho provato io in quei momenti a lui che non li ha provati... Lui mi viene dietro perché io sono in questa associazione, magari esco, vado via... L'ultima volta un signore l'abbiamo cercato 2 giorni che si è annegato al fiume...si è buttato nel fiume. Abbiamo fatto una ricerca un giorno e una notte. Lui dice: "Perché lo fai?" Perché lo fai?... Ma la soddisfazione di averlo ritrovato, anche se morto, ma di averlo ritrovato, di vedere lì la famiglia...E' una cosa toccante: tutti abbiamo lavorato, ma non abbiamo lavorato! Siamo stati lì, siamo stati in apprensione per questa persona, un giorno e una notte, e anche se tutti abbiamo famiglia, abbiamo altri problemi, ci riuniamo e facciamo questa cosa qui... Io me la sento toccante nei miei confronti quando mio marito ancora non la sente... E' una vocazione (...) Tipo a Roma la cosa più toccante che mi hanno raccontato è di una ragazza che aveva freddo e il ragazzo che faceva il turno di notte le ha dato il suo giubbotto. E' una cosa che non si spiega: io faccio a meno di*



*metterla, la do a te che sei qui da tanto tempo, io fra 8 ore me ne vado... Anche se dici: “Chi te lo fa fare?” Chi te lo fa fare?” (intervista 10, Clara, 36 anni)*

In queste parole ritroviamo prima di tutto la consapevolezza che questo “sistema” – qui inteso come “le motivazioni” - del volontariato comincia a funzionare dopo che lo si ha provato, o, meglio, dopo che si ha provato un’esperienza toccante.

Ma ritroviamo, più avanti, un altro elemento significativo che getta un po’ di luce sulla natura delle motivazioni dell’intervistata. C’è una certa insistenza sul gruppo, sul fatto di fare queste cose “tutti insieme”, che richiama gli “incentivi di solidarietà” cui abbiamo fatto cenno prima; ma, ad una lettura più attenta, possiamo notare un certo senso di *stupore*, di sorpresa, per il fatto che tutti insieme, nonostante ognuno abbia sfere, occupazioni e preoccupazioni private, ci si è preoccupati di una terza persona.

Stesso senso di stupore che riaffiora nell’episodio che racconta subito dopo, quello di un gesto semplicissimo come il dare la propria giacca ad un’altra persona che ha freddo, disinteressatamente.

Questo senso di stupore sembra indicare che l’incontro con il volontariato è stata un’esperienza toccante, a cui si vuole dare seguito, anche perché attraverso il volontariato si sono (ri)trovati valori e significati diversi da quelli comuni.

Sembra esserci una tensione dialettica, un confronto costante, in queste parole, tra la razionalità prevalente fuori dal mondo del volontariato, che si manifesta in queste domande ripetute, “Perché lo fai? Perché lo fai?”, e poi “Chi te lo fa fare? Chi te lo fa fare?”, e la gratuità dell’azione volontaria. Due logiche che cozzano tra di loro, una dominata dall’egoismo, dal tornaconto personale e, dall’altra parte, il volontariato come regno di valori diversi e contrapposti.

L’impegno nel volontariato diventa qui (ri)scoperta e (ri)affermazione della gratuità, dell’altruismo disinteressato: riscoperta e riaffermazione di *significato*.

Negli altri due casi che vorremmo richiamare un fattore che ha inciso molto, nell’avvicinamento al volontariato, è quello della disponibilità di tempo, e del desiderio di fare un’esperienza stimolante anziché annoiarsi o imbruttirsi nel molto tempo libero.

Si tratta, in realtà, di persone molto diverse: *Irma*, una signora di 62 anni, che ha recentemente cessato l’attività lavorativa; e *Raffaella*, una giovane donna di 36, che fa un lavoro part-time e ha tutti i pomeriggi liberi.

Nessuna delle due aveva conosciuto in precedenza esperienze di volontariato; e, per entrambe, l’avvicinamento è stato dettato, in buona misura, da circostanze esterne.

*“No, non ci sono amici o parenti... a me il dottor G. (il presidente dell’associazione, NDR) mi ha chiamato, perché ci conoscevamo già, sapeva che ero in pensione...” (intervista 11, Irma, 62 anni)*

*“Allora, mi aveva detto mia sorella che aveva fatto il test... aveva mandato il curriculum per fare questo corso per volontari, e poi io ho una marea di tempo libero, perché lavoro solo la mattina, quindi ho tutti i pomeriggi liberi, quindi ho detto “lo faccio”... (...) Io sinceramente quando ho cominciato a fare il corso ti dico la verità ho cominciato perché avevo una marea di tempo libero, era un periodo che stavo rincogliendo davanti al computer, per cui ho pensato “andare in ospedale, a fare il clown, è una cosa carina” (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

Il primo brano è estratto dall’intervista con una signora che si è avvicinata al volontariato, effettivamente, perché esplicitamente invitata dal presidente di un’associazione. Questo è il canale di reclutamento abituale di questa OdV: trattandosi di un’organizzazione che svolge attività di assistenza domiciliare a malati terminali, richiede personale molto motivato e con specifiche competenze, con esperienza.

È soprattutto il presidente, quindi, che propone agli infermieri, quando questi vanno in pensione, di assumersi questo impegno.

La signora *Irma* sembra avere accettato, inizialmente, soprattutto perché consapevole della necessità, per tante persone, di questo genere di servizio, e perché naturalmente sensibile, dopo tanti anni di lavoro, a questi problemi.

*“Mah, perché è logico, facendo quarant’anni di ospedale, se ne vedono di tutti i colori, si vedono gli anziani, la necessità che c’è, e poi dopo ti invoglia, ti invoglia perché pensi di fare una bella cosa...”* (intervista 11, *Irma*, 62 anni)

Il volontariato la gratifica, e risponde anche ad un bisogno di stare in attività e di mantenere il contatto con altre persone.

*“Perché mi piace tantissimo, e mi gratifica tanto, e se non facessi questo non so cosa farei tutto il giorno (sospirando)... (...) Non sono a contatto di tante persone, sono sincera, perché andata in pensione ti sei isolata completamente, in effetti ho cercato qui, bè ho cercato... veramente mi è capitato anche tramite il dottore, altrimenti neanche lo sapevo, ma proprio perché ho bisogno di stare con la gente... io non le saprei rispondere diversamente.”* (intervista 11, *Irma*, 62 anni)

Anche la fede religiosa fa parte delle motivazioni, perché è un po’ un modo per sentirsi più vicini agli altri e alle loro sofferenze...

*“Ma io penso molte persone lo fanno per religione... cioè io non sono una cattolica proprio di quelle bigotte, però ci credo e lo faccio... noi abbiamo per esempio delle riunioni di Padre Pio, e ci riuniamo ogni lunedì del mese e questo è un fatto di religione, perciò mi sento di farlo ancora più volentieri, il volontariato, proprio perché capisco che la religione conta molto (...)le ripeto, non è che sono una bigotta, una che tutte le mattine si trova in chiesa, no. Però... mi ha spinto molto, adesso ho il tempo, magari vado alla messa, vado ripeto a questa riunione di Padre Pio, cioè mi spinge... senti di più le sofferenze delle persone, anche il prete che lo dice all’altare, preghiamo per quello, preghiamo per quell’altro, quello sta male, quell’altro sta in ospedale, ha capito... ti spinge, molto, almeno a me così...”* (intervista 11, *Irma*, 62 anni)

*Raffaella*, invece, ci racconta di un’esperienza iniziata principalmente per caso, ovvero perché sua sorella aveva mandato il curriculum per frequentare il corso di formazione e perché aveva molto tempo libero, e, inoltre, perché l’attività le sembrava “carina”.

A distanza di due anni da quella decisione, è dentro l’associazione “fino al collo”, e quando non può andare a fare attività con gli anziani “proprio (le) mancano fisicamente”.

Ancora una volta è l’impegno volontario che genera le motivazioni necessarie per continuare ad investire il proprio tempo e le proprie energie nel volontariato. Ma, naturalmente, il racconto più efficace è quello eseguito dall’intervistata.

*“Io te l’ho detto, io... ho capito il senso di quello che stavo facendo la prima volta che sono andata in corsia, perché comunque vabbè... vedi i bambini che stanno male, e che hanno voglia di giocare, e che... è una cosa che comunque è impossibile descrivere... a me proprio m’ha fatto... io sono tornata a casa... e ho pianto sempre, da lì a casa... però lì ho capito davvero il vero senso di ciò che stavo facendo, prima lo facevo quando ho iniziato solamente perché avevo tempo, e non mi ero neanche resa conto di quello a cui andavo incontro. Ho fatto la prima esperienza in corsia, poi ho fatto l’esperienza con gli anziani, e ti giuro che il giovedì se ho qualche inghippo che non posso andare dagli anziani sto male, perché proprio mi mancano fisicamente, e poi ultimamente adesso sono andata in ospedale, al reparto di oncologia... e lì proprio mi si è aperto il mondo, perché lì proprio capisci l’importanza di quello che fai. Di quanto può dire a un bambino che sta all’ospedale giocare due ore, e poi comunque anche per i genitori fare una risata (...): il bambino gioca e il genitore un attimo si distende...”* (intervista 24, *Raffaella*, 36 anni)

Le abbiamo chiesto, trattandosi di un'attività così difficile, dove trovi non solo le motivazioni ma anche la forza per continuare. Chiudiamo questo paragrafo lasciando spazio alla sua risposta,

*“Ti viene da loro, perché ogni volta che vai è una cosa diversa, e trovi la motivazione per andare anche la volta dopo. Cioè la spinta per andare avanti te la danno loro. (...) Mi diverto quando vado dagli anziani perché sono la prima io a divertirmi, e proprio esco con il cuore soddisfatto quando vado all'ospedale e gioco con i bambini, esco proprio libera, soddisfatta, bella, felice.”* (intervista 24, Raffaella, 36 anni)

### ***Gli “ex- volontari”***

---

Abbiamo poi intervistato undici persone che facevano parte di una delle OdV del nostro campione ma che ne sono in seguito uscite, per i motivi più diversi. L'età media di questo sottoinsieme corrisponde a 45,6 anni, spazia da un minimo di 23 anni ad un massimo di 65, ed è composto di 5 donne e 6 uomini.

Le circostanze del loro avvicinamento all'OdV, così come quelle del loro successivo allontanamento, sono molto varie. In questa sezione ci concentreremo sulle precedenti esperienze di impegno volontario e sulle ragioni e motivazioni che li hanno condotti verso l'associazione in questione.

Molte di queste persone hanno incontrato, anche in momenti diversi della propria vita, diverse occasioni di impegno volontario o associativo in più di una organizzazione.

È il caso, per esempio, di una ragazza di 23 anni, benché sia la più giovane di questo sotto-campione. Antonella ci racconta di avere cominciato a dedicarsi al volontariato a 13 anni, perché la stessa associazione era legata alla parrocchia e quindi reclutava i volontari anche nell'ambiente dell'oratorio, che lei frequentava.

*“Così sono entrata così in maniera casuale (...) all'epoca eravamo molti più giovani, si facevano queste piccole retate...era anche un'occasione per vedersi, (...) poi all'epoca c'erano anche degli obiettori di coscienza, poi sempre nel periodo estivo questi lavori venivano fatti...uno aveva anche più tempo perché la scuola finiva...piano piano ho cominciato così, poi mi sono appassionata al centro d'ascolto. Il centro di ascolto è questa stanza...si dà ascolto ad altre persone che vengono, la maggior parte è extracomunitaria, oltre a persone del posto che hanno dei problemi. Così mi sono affiancata al centro di ascolto e così ho iniziato a vivere forse un po' di più la realtà del (nome associazione). ...però ecco il primo percorso è stato molto casuale (risata)...anche perché uno da piccolo vede tante cose, il volontariato, però non riesce bene...un conto che uno ci cresce nel senso che ha dei genitori che....non è il caso mio...casualmente proprio...poi ci sono rimasta.”* (intervista 32, Antonella, 23 anni)

Quindi, se inizialmente il contatto è stato del tutto casuale, in seguito è cominciato un percorso più consapevole, che le dava possibilità di crescita; inoltre, il sacrificio di qualche serata con gli amici, veniva compensato dal piacere di conoscere le persone del paese, di sentire un po' di gratitudine e di simpatia da parte della comunità locale.

*“Per quanto riguarda il passato, la prima parte va bene con i farmaci, poi c'è stato un percorso di crescita, anche degli incontri che si facevano, formativi (...) E quindi mi sono affiancata così al centro di ascolto ed è stato molto più interessante, anche perché poi nella realtà piccola di (città), esci fuori, ti salutano, ti incontrano, ti pagano un caffè, cioè forse in maniera molto egoistica, all'epoca la ragionavo, che nel volontariato c'è sempre una contropartita, cioè nel senso che tutte le ore che tu spendi non sono mai spese male perché comunque dall'altra parte hai i ringraziamenti...questo serve...forse anche per avere una*

*spinta in più a lavorare bene... (...) Da una ragazza di 15-16 anni che uscire è l'obiettivo principale, uscire con gli amici, ecco il volontariato forse rimane un po' più indietro. Quindi questa cosa la toglieva effettivamente però uno era motivato a venire perché gli piaceva fare questa cosa, poi come gruppo qua ti coinvolgono. (...) Però ecco quello che ti toglieva, era di uscire. Comunque due pomeriggi a settimana non è che sono tantissimi, capiscimi. Però è sempre un sacrificio, perché uno deve studiare, deve andare, deve fare... E' sacrificante." (intervista 32, Antonella, 23 anni)*

Un'altra testimonianza interessante è quella di un intervistato con alle spalle un lungo percorso di volontariato.

Questo cammino inizia con l'adesione all'Azione Cattolica, fin dall'infanzia; crescendo ha mantenuto sempre il suo impegno all'interno dell'AC, poi ha svolto attività con ragazzi disabili, fino ad approdare ad una seconda OdV e, infine, alla terza, ovvero ad una delle associazioni che abbiamo voluto includere nel nostro campione. A quest'ultima è arrivato naturalmente, perché è nata su iniziativa del parroco con cui stava già lavorando. Le motivazioni che hanno informato il suo percorso sono quelle di aiuto ai più deboli, di derivazione chiaramente cattolica; inoltre, il volontariato presso questa OdV rappresentava un'occasione di conoscenza e confronto di cui conserva un ricordo decisamente dolce.

*"Non era una cosa gravosa venire la notte, non sentivo il peso di questa cosa, non mi toglieva molto, invece quelle volte che riuscivo ad avere rapporti con le persone, capitava che qualcuno la notte si svegliava, aveva voglia di discorrere, alcune notti proprio passate in bianco, e le esperienze che ti raccontavano, molti ti raccontavano anche i problemi che avevano avuto per cui avevano abbandonato anche un certo stile di vita, e comunque un'altra cosa molto positiva, anche durante la notte, quando fai il servizio si è in due, generalmente prima di mezzanotte, l'una non si dormiva mai, perché c'era veramente uno scambio, un colloquio sereno con l'altro volontario e quindi c'era veramente uno scambio anche di esperienza di vita, di confronto veramente bello." (intervista 20, Stefano, 38 anni)*

Una forte motivazione, che proveniva anche da precedenti esperienze di impegno volontario, contraddistingue un terzo caso che riteniamo interessante presentare. È quello di un signore che ha alle spalle un'esperienza di volontariato decisamente significativa nella città in cui ha vissuto per diversi anni, prima di trasferirsi nelle Marche.

Inizialmente, l'avvicinamento al volontariato è avvenuto sull'onda dell'emergenza rappresentata dal terremoto in Irpinia, dal senso di vicinanza e di dovere immediato di "fare qualcosa"...

*"Io (...) insegnavo (...) e occuparmi degli altri faceva anche parte un po' del mio lavoro. E poi c'è stato il fatto del terremoto che come scuola ci mosse... Portammo un gruppo elettrogeno, con la prefettura montammo in un campo sportivo tutto l'impianto elettrico con la scuola... Io ero a (città) e quindi facemmo un lavoro di volontariato. Come è nato? E' nato che in quelle occasioni non ti chiedi tante cose, si va! Io che ho paura degli aghi, in quella occasione andai a fare la donazione del sangue... Non c'è stato altro... E' stata forse l'emotività del momento, sentivo la necessità di fare qualcosa... Ed è stato lì che ho capito che un ruolo fondamentale lo svolgevano gli operatori radio, quindi subito presi la patente per operatore radio..." (intervista 7, Giorgio, 63 anni)*

È in quella occasione, quindi, che nasce l'interesse o meglio la passione per quella particolare attività volontaria. Quando si è trasferito, ha tentato di costruire la stessa situazione, sempre all'interno della scuola in cui lavorava, proprio come era successo nell'altra città, ma, questa volta, senza successo. Ha, dunque, aspettato di andare in pensione e a quel punto non ha avuto bisogno di esortazioni o pressioni esterne:

*“Andato in pensione (...) ho pensato: “sono libero, riprendiamo la vecchia passione, far qualcosa per gli altri”. Però in comune mi dissero che (...) si appoggiavano presso il (nome associazione). Mi misero in contatto ed entrai a far parte di questo gruppo di volontariato.”*

Ancora una forte e definita motivazione è alla base dell’impegno di un altro ex-volontario, che è attivo, parallelamente, in una pluralità di associazioni che si pongono obiettivi simili.

La sua adesione all’OdV in questione è stata dettata dall’interesse per la storia ed il patrimonio locale, oltre che dall’amicizia con il fondatore e presidente di questa OdV (il quale, a sua volta, è anche socio di una delle associazioni in cui il nostro intervistato era ed è ancora attivo).

Quella della conoscenza del territorio e delle testimonianze della storia locale è una vera e propria passione, che, unita ad una rete di amicizie con cui condivide i medesimi interessi e ad un temperamento attivo, lo ha portato a svolgere attività con quattro associazioni contemporaneamente (al momento dell’intervista manteneva il suo impegno nelle altre tre).

*“Pensa che io da giovane lavoravo fuori, in provincia di (...), lavoravo in miniera; poi tornando a (città). e vedendo questo paese morto, un po’ calmo, passivo - più che morto, è passivo - ho detto “che facciamo? Ci annoiamo dalla mattina alla sera”. Una certa tendenza all’antichità viene da mio padre perché mio padre era un antiquario quindi ho coltivato sempre la passione per le cose antiche: libri, reperti romani, ecc. Quindi quando sono tornato l’(associazione A) è stata la prima associazione che mi ha interessato da quel punto di vista; anche per le ricerche che si potevano fare in quel periodo (...) e quindi si andava in giro qui per i paesini e questa era una cosa molto interessante per me. Poi il (associazione B) però questo è venuto prima anche se l’attività è esplosa dopo. Con il C. sono entrato perché c’era un amico da sempre, un amico da bambini che mi aveva detto “vieni, c’è un sacco di gente, il venerdì ci riuniamo, stiamo insieme.” (intervista 41, Mattia, 65 anni)*

Anche nel caso che segue vi è, alla base dell’avvicinamento con una delle OdV del nostro campione, un forte interesse per le tematiche trattate, del resto attinenti al corso di studi seguito: stiamo parlando di una ragazza che ci ha raccontato di essersi accostata all’associazione tramite l’amicizia con una persona già attiva, ma di averlo fatto non tanto come volontaria, bensì come professionista che avrebbe dovuto collaborare ad alcune attività organizzate dall’associazione stessa.

Presentando, ora, alcuni degli ex-volontari che non hanno incontrato precedenti occasioni di praticare l’impegno volontario, è necessario premettere che le circostanze con cui queste persone si sono avvicinate all’OdV del nostro campione compongono davvero un quadro molto vario.

Troviamo, nuovamente, il racconto di un intervistato che è entrato nell’OdV tramite il servizio civile, decidendo di rimanere come volontario, dopo avere finito il servizio, per quasi nove anni. Non aveva mai avuto occasione, prima di quel momento, di confrontarsi con l’esperienza del volontariato; e anche la scelta non è stata dettata da un vivo interesse per le specifiche attività di quell’associazione. Ma dopo essere entrato, il senso di utilità, l’ambiente gradevole, e forse anche un certo benessere raggiunto attraverso quell’esperienza volontaria l’hanno convinto a rimanere.

*“Devo dire la verità, quando ho fatto qui il Servizio Civile, poi negli altri posti non è che sono stato benissimo (ha svolto i primi mesi di SC in un’altra associazione, NDR), sono stato bene, ma non è che avevi modo di trovarti a contatto con delle situazioni che quantomeno ti davano l’impressione di servire a qualcosa. Qui invece sono stato molto bene, e devo dire, il periodo in cui facevo il SC, che ero tutti i giorni qui, mattina, sera, notte anche, sono stato benissimo e comunque è stato un periodo molto tranquillo della mia vita, sarà che stare a contatto con persone che magari 2, 3 volte a settimane sono costrette a fare dialisi, fare accompagnamento, cioè i programmati e poi facevamo le emergenze, soprattutto dalle 7 della sera in poi, quindi ti*

*rendi conto che, in fondo, era meglio stare zitto ed essere contento di quello che avevi. Diciamo che in quel periodo mi erano passate molte fregole.*" (intervista 21, Danilo, 37 anni)

Per la signora *Margherita*, è stato ancora una volta l'arrivo della pensione la circostanza che l'ha invogliata ad intraprendere l'attività volontaria. Soprattutto, il dolore per essere stata costretta da problemi di salute ad abbandonare il suo lavoro un po' prima del tempo: da qui nasce una motivazione forte, che ha informato un atteggiamento attivo, di ricerca di informazioni e poi di scelta tra le varie associazioni disponibili, senza aspettare di ricevere esortazioni:

*"La gioia di continuare il mio lavoro che ho amato sopra ogni cosa, e che purtroppo ho dovuto smettere per motivi di salute, perché io sono andata in pensione due anni prima del previsto. Dopo due anni stavo bene, ho cominciato di nuovo, mi sono informata dei vari volontariati, questo mi sembrava il più adatto a me e l'ho fatto per un periodo."* (intervista 9, Margherita, 63 anni)

La testimonianza seguente è una delle poche, nel nostro campione, che ci racconta di motivazioni al volontariato che provengono da (e sono intrise di) idee ed ideali di natura più politica. Ritroviamo, inoltre, elementi più familiari, quali l'esigenza di dialogo e di confronto e, d'altra parte, il desiderio di dedicare la propria attenzione al proprio contesto locale. Un'attenzione per il territorio che però non si manifesta tanto o solo in visite finalizzate alla conoscenza del suo patrimonio, ma che si riverbera in un'azione dagli effetti *più direttamente* politici. Questo non significa che le azioni intraprese da altri volontari, incontrati in precedenza, non avessero anche un contenuto di tipo politico, naturalmente: ma, in questo caso, il fine dell'associazione è proprio quello di formulare proposte politiche, di controllare l'operato dell'amministrazione, tenendo sempre presenti i propri obiettivi ad un tempo di salvaguardia dell'ambiente e di attenzione per le fasce della popolazione più deboli.

Il quadro delle motivazioni disegnato dal nostro intervistato è, quindi, necessariamente composito:

*"La prima associazione è stata il gruppo (nome associazione) di (città), vent'anni fa. Vabbè, nasce dalla necessità di... primo, di ritrovarsi con altre persone, confrontarsi e così via; nasce da un'indole sessantottina così, per l'età mia, e nasce coniugando, facendo attenzione al territorio di (città), territorio che... (...) iniziava circa vent'anni fa le prime speculazioni edilizie di ville... (...) Nasce da tutte queste cose, nasce... dal desiderio di andare a ripulire la vecchia fonte dove quando si aveva dieci anni si faceva la scampagnata e dove si andava con la nonna il giorno santo e così via."* (intervista 19, Guido, 55 anni)

Questa associazione rappresentava quindi un luogo dove poter far crescere le proprie conoscenze e dove provare a concretizzare le proprie pulsioni ideali, migliore di altre possibilità che pure si presentavano...

*"A quei tempi nascevano anche i Verdi ma con un approccio più intransigente rispetto a questo tipo di tematiche e invece quest'altro gruppo, (nome associazione), era più dialogante, era più attento, più rigoroso. La differenza era questa: ci siamo costituiti come associazione e come tale si faceva un discorso più ampio. E la mia indole sessantottina mi ha fatto più avvicinare a queste cose. (...) ... Mi dava conoscenza, mi dava conoscenza di... anche di tematiche che... io sono un insegnante di (materia tecnica), quindi tutta la parte ambientale mi mancava, per la mia formazione culturale di base. Quindi mi ha dato una spinta in più per conoscere altre cose..."* (intervista 19, Guido, 55 anni)

Vorremmo chiudere questa parte presentando il caso di una ragazza avvicinatasi al volontariato per diversi motivi. Innanzitutto, una certa sensibilità per questo tipo di attività le proviene da un periodo passato in ospedale, in cui ha usufruito di servizi volontari; tempo dopo, è una sua cara amica a parlarle dell'OdV in cui si stava impegnando, e ad invitarla a farne parte.

In seguito, trovandosi priva di occupazione, e non volendo sprecare il tempo libero che aveva a disposizione, *Martina*, così chiameremo la nostra intervistata, ha pensato di contattarla e di mettersi a disposizione.

Peraltro, l'attività che ha poi svolto nell'OdV consiste nell'insegnamento, e nel suo caso questo rappresentava non solo un'esperienza utile per i destinatari, ma anche un momento formativo per se stessa, che aspirava proprio ad accedere a questa attività professionale.

Quello di *Martina*, del resto, non è un caso isolato: anche la dirigente della stessa OdV ci ha spiegato che la possibilità di svolgere un'esperienza formativa, che naturalmente va a coniugarsi con la consapevolezza di svolgere un'attività utile e preziosa per i destinatari, è spesso un incentivo, specialmente per persone giovani che aspirano a questo percorso lavorativo.

Ma è anche molto interessante la ricostruzione che l'intervistata ci propone delle motivazioni, nate proprio dallo svolgimento dell'attività, che la incoraggiavano a portare avanti il suo impegno: innanzitutto, la possibilità di conoscere più da vicino il fenomeno dell'immigrazione, e quindi di andare oltre una certa conoscenza stereotipata che aveva prima. Gli immigrati sono, infatti, i destinatari di questa attività volontaria.

*“Prima di tutto, il venire a contatto con una realtà di cui sapevo da sempre, ma che magari non ho mai toccato con mano, cioè i problemi legati all’immigrazione... sono cose che sappiamo però che viviamo come lontane, perché in fin dei conti pensiamo che non ci tocchino, e non ci accorgiamo che in realtà... sono lì, proprio sotto i nostri occhi. Quindi anzitutto questa possibilità di avere toccato con mano questa realtà, di aver preso consapevolezza, (...) cioè di vedere, di toccare con mano i problemi reali di queste persone. Che sembra una banalità, però (...) quando invece sei lì, calato nella realtà stessa che vivono queste persone, ti rendi conto che cioè per loro ogni minima cosa è un problema, non so perché... non sanno la lingua, perché non hanno alcun punto di riferimento, perché magari non hanno... non hanno quegli appigli che magari potremmo avere noi (...) In più, ti rendi conto che molto spesso queste persone hanno situazioni molto pesanti alle spalle.”* (intervista 8, *Martina*, 31 anni)

Oltre alla possibilità di conoscere meglio il fenomeno dell'immigrazione, il coinvolgimento in questa esperienza le ha regalato un'altra possibilità, forse meno attesa: quella di conoscere meglio se stessa, mettendola di fronte a pregiudizi che non sapeva di avere.

*“Cioè finché ne parli, così, in astratto, siamo capaci tutti a fare dei bei discorsi, però lì, quando invece sei lì (...) ...c'erano situazioni in cui mi sono veramente sentita in imbarazzo, proprio a disagio, però cosa fai, scappi? No, stai lì, ti confronti prima di tutto con la persona che hai di fronte, e poi ti confronti con te stessa e dici ma “porca miseria, ma io qui ho esitato”, allora non è vero che ero così, e così... ti crollano tutte le facciate, tutto quello che ti eri edificato, intorno. Queste cose, fondamentalmente, mi ha dato, e poi la possibilità di mettermi in gioco, di conoscermi per come non mi aspettavo di essere, di riflettere, e di crescere su certe cose, insomma. Perché da lontano facciamo tutti presto a dire, a fare, a credere, poi invece da vicino quanto ti devi confrontare... il confronto non è solo con la persona che hai davanti, è anche con te stesso, con quello che pensi, con quello che hai sempre pensato, con quello che credi.”* (intervista 8, *Martina*, 31 anni)

### **Riassumendo...**

Tentiamo ora di individuare, in sintesi, gli spunti di maggiore interesse che sono emersi da questa ricognizione delle circostanze e delle motivazioni alla base dell'impegno volontario.

Osservando tutti questi racconti, questi percorsi di avvicinamento al volontariato e di costruzione delle motivazioni, ci sembra di riconoscere un percorso idealtipico, che sembra accomunare la maggior parte delle esperienze, senza per questo diventare una regola.

Ma andiamo per gradi, ricostruendo prima di tutto quanto emerge dai diversi punti.

- Abbiamo trovato, tra i dirigenti delle associazioni, una maggior parte di persone con diverse esperienze di impegno volontario – incontrate nel passato o vissute simultaneamente: in alcuni casi si tratta quasi di “veterani” del volontariato, che rivelano una grande familiarità con questo mondo associativo; in altri casi, di persone con qualche esperienza, magari limitata nel tempo, sovente circoscritta agli anni della gioventù e poi abbandonata oppure ridotta con il passaggio all’attività lavorativa, quindi ripresa quando si è riusciti, per vari motivi, a ritrovare il tempo necessario.

Più in generale, si tratta di persone che hanno avuto modo di maturare le proprie motivazioni nel corso di più esperienze volontarie; che le hanno viste crescere ed approfondirsi, fino a quando il volontariato è diventato una parte della propria vita, una parte così importante da indurre a dedicarvi tutto il tempo e le energie necessarie per accettare di ricoprire un ruolo impegnativo e responsabilizzante come quello dirigenziale.

Spesso, infatti, le persone da noi intervistate, tra chi ricopre un ruolo di responsabilità in un’OdV, ha voluto in prima persona, con determinazione, la nascita di quella associazione, partecipando alla sua fondazione; alcune volte è stato guidato da una sensibilità particolarmente pronunciata verso un determinato problema, conseguente alle precedenti esperienze associative, o, altre volte, alle responsabilità assunte nel corso della propria attività lavorativa.

- Tra i volontari “di lungo corso”, invece, abbiamo potuto notare un quadro più composito, dove quelli che abbiamo chiamato i “*recidivi*” del volontariato, coloro cioè che più volte hanno incontrato questa esperienza, affiancano persone che sono entrate per la prima volta in un’OdV e lì sono rimaste, già – al momento dell’intervista - da qualche anno.

Abbiamo, inizialmente, focalizzato sulle persone che erano alla loro prima esperienza di impegno volontario, notando come, per la maggior parte di queste, l’ingresso nell’associazione sia stato in buona misura influenzato da circostanze esterne, ed in primo luogo dal caso o da pressioni da parte di chi era già attivo.

Altri, invece, si erano avvicinati all’OdV perché già impegnati in associazioni di altro genere, che attraverso diverse modalità hanno funzionato da “ponte” verso l’esperienza del volontariato.

Ma la durata della “carriera” di volontari che si ha alle spalle, come anche la maggiore o minore casualità dell’incontro con questa realtà non sembrano incidere in misura significativa sull’entità delle motivazioni e della convinzione con cui si vive l’impegno.

- Dinamiche simili si scorgono quando si volge lo sguardo verso i volontari “nuovi”: anche in questo caso, il campione è vario, e diverse persone sono state “fotografate” da questa inchiesta durante la propria prima esperienza volontaria – iniziata spesso, anche qui, per circostanze dove il caso ha giocato un ruolo importante. Ma anche in questo caso se le circostanze che hanno accompagnato l’avvicinamento hanno un qualcosa di casuale, le motivazioni che sostengono l’impegno sono invece spesso piuttosto definite e marcate.

Tra le motivazioni più ricorrenti troviamo il desiderio di aiutare chi ha più bisogno, o quello di essere utili per la propria comunità locale; la volontà di conoscere, di provare un’esperienza che si vive come arricchente, come occasione di crescita dal punto di vista culturale e da quello umano; la speranza, a volte, di esprimere la propria gratitudine e di “ricambiare” un servizio di cui si è usufruito – o di cui ha beneficiato un proprio familiare; a volte è la fede ad avere peso in questa decisione, e molto più raramente la politica.



Abbiamo, inoltre, ricordato la tipologia degli “incentivi alla partecipazione”, utilizzata nelle scienze sociali e politiche, per sottolineare come per alcuni pesino soprattutto gli incentivi “orientati al fine”, ovvero siano soprattutto le finalità perseguite dall’associazione a motivare il proprio impegno; mentre altri ricercano nell’associazione anche o prevalentemente benefici “di solidarietà”, derivanti dal senso di appartenenza al gruppo, di vicinanza, appunto di solidarietà; altri ancora, infine – ma in questo senso le testimonianze sono davvero poche, per quanto significative ai nostri fini – ricercano nell’associazione anche incentivi “selettivi”, che consistono in questo caso con la ricerca di un impiego lavorativo.

Se queste sono le diverse motivazioni, o almeno quelle che ricorrono più spesso, si può però approfondire ulteriormente lo sguardo, cercando al tempo stesso di coniugare quanto osservato da una parte sulle motivazioni e, dall’altra, sulle circostanze.

Se guardati tutti insieme, questi percorsi sembrano infatti suggerirci alcuni possibili spunti sulla questione di come nascono le motivazioni che ispirano l’azione volontaria: ci dicono, infatti, che la maggior parte delle volte la volontà di impegnarsi nasce con il contatto con le questioni a cui l’azione volontaria si rivolge.

A volte, cioè, si entra in contatto con un determinato problema per via della propria professione (o posizione politica), e questa posizione induce all’assunzione di responsabilità di cui ci si sente investiti anche dopo, perché ci si rende conto della “domanda”, magari in buona misura insoddisfatta, che è presente sul territorio. Per questo, si può decidere di proseguire il proprio impegno in forma volontaria.

Più spesso, tuttavia, si comincia a fare volontariato in buona misura “per caso” ed è lì, dal contatto con questa esperienza, che possono nascere ragioni consapevoli per impegnarsi.

*È dall’impegno nel volontariato, in altre parole, che sorgono le motivazioni dell’impegno.*

Ma perché questo momento dell’incontro con il volontariato dovrebbe essere così importante, così centrale nel forgiare le motivazioni che sostengono la scelta di praticarlo?

Le ragioni più immediate hanno a che fare con la conoscenza del problema che deriva dal contatto, dall’esperienza volontaria; ci si rende conto, proprio dedicando il proprio tempo ed entrando a contatto con una determinata questione, o con certe persone, della gravità di una qualche questione e, inoltre, ci si sente gratificati dalla sensazione di essere utili, di fare qualcosa di buono.

Tutto questo sembrerebbe quindi sottolineare l’importanza del momento dell’incontro dell’individuo con il volontariato. Se non è, chiaramente, scontato che dopo l’incontro scatti il processo descritto, è però vero che, secondo le nostre interviste, è proprio da questo momento che sembrano scaturire le motivazioni più profonde e consapevoli.

La centralità dell’incontro pone, a sua volta, in primo piano l’importanza dell’esistenza di meccanismi e di canali che offrano le occasioni perché questo primo incontro si verifichi; tra i volontari che abbiamo intervistato, questi meccanismi che hanno funzionato da “ponte” sono stati diversi:

- *la scuola*, in primo luogo, soprattutto attraverso il progetto sostenuto dal CSV Marche “A scuola di volontariato”;
- *il servizio civile*;
- *gli Scout*;
- *l’associazionismo*, specie quello *di impronta cattolica*; spesso i nostri intervistati fanno infatti riferimento all’Azione Cattolica, come primo ambito in cui sono venuti a contatto con la cultura, i principi, i valori del volontariato; e al circuito degli oratori, in cui spesso le associazioni (di ispirazione religiosa) cercavano di sensibilizzare e reclutare nuovi volontari.

Ma, a volte, il momento dell’incontro con il volontariato ci viene descritto nei termini di una vera e propria *svolta* nella propria vita: una svolta nel modo di vedere le cose e di attribuirvi significato, e un punto di rottura nella propria identità, oltre che nel proprio vissuto.

Abbiamo potuto vedere, grazie ai racconti di alcune persone, che il contatto con il volontariato può assumere il significato di una scoperta di un regno “a parte” rispetto al mondo della vita quotidiana; un regno dove si possono trovare valori e significati diversi e contrapposti rispetto a quelli che essi

ritengono la vita di tutti i giorni: il regno dell'altruismo, del dono di sé disinteressato contro una quotidianità fatta di calcoli e tornaconti, per esempio; o un mondo privo di quelle vuote, effimere apparenze viste come dominanti nella realtà circostante.

Il volontariato, cioè, può essere il punto di contatto con una realtà percepita come carica di significati e di valori a cui si è deciso di conformare la propria identità, e perseguire la propria attività può significare (anche) rinnovare, e ricordare – a se stessi e agli altri - la propria adesione a quei valori e a quei significati; il volontariato può, quindi, plasmare la visione che si ha di se stessi, entrando a fare parte della propria identità.

Quando il volontariato diventa parte di se stessi e della propria vita, è plausibile immaginare che non lo si abbandoni facilmente – o, quantomeno, non definitivamente: si può cessare il proprio impegno momentaneamente, quando non si riesce a conciliarlo con altre necessità, ma presumibilmente si rimane sensibili e ricettivi, pronti ad un nuovo coinvolgimento nel caso se ne ripresentino le condizioni.

La grande importanza di istituire e sostenere meccanismi e canali di avvicinamento al volontariato è evidente soprattutto nei *contesti urbani di dimensioni più ridotte*, e, per quanto riguarda le Marche, *nell'entroterra*; qui, infatti, il numero e la densità di OdV sono inferiori, la stessa cultura del volontariato è meno sentita, benché ve ne sia, probabilmente, più bisogno che in altre zone; qui, allora, sembra davvero importante inventare occasioni che portino le persone ad incontrare il volontariato.

## 1.2 – Il reclutamento dei volontari e la promozione delle attività

Abbiamo passato in rassegna, nel capitolo precedente, le circostanze che hanno accompagnato l'avvicinamento al mondo del volontariato dei nostri intervistati. In questa sezione, cerchiamo di superare l'esperienza, appunto, diretta, del nostro campione, per avere uno sguardo un po' più ampio sulle modalità con cui i volontari solitamente accedono alle associazioni; sulle attività che queste mettono in atto al fine di promuovere le attività svolte, "reclutare" nuovi volontari e incoraggiare le donazioni; e vedremo, inoltre, le valutazioni che i nostri intervistati formulano sull'efficacia di queste iniziative e sulla necessità di elaborare nuove strategie.

Dato l'argomento considereremo in questo caso in modo unitario le risposte dei nostri intervistati.

La frattura che divide il nostro campione, infatti, non è correlata al ruolo del volontario o alla sua "anzianità" dentro l'OdV, perché ritroviamo, tra persone diverse appartenenti alla medesima organizzazione, valutazioni sostanzialmente simili quanto alle iniziative svolte e alla loro efficacia, e, quindi, alla necessità di immaginare altre attività.

L'unica "differenza" potrebbe essere una minore attenzione verso questo aspetto che, tendenzialmente, si può riscontrare nei volontari attivi da minore tempo (ma non è una regola): scostamento che può trovare una spiegazione nella maggiore concentrazione di chi è appena entrato a far parte dell'OdV sul proprio contributo, sull'apprendimento delle informazioni per svolgerlo al meglio e, naturalmente, nella ancora scarsa familiarità con gli aspetti relativi al funzionamento globale dell'associazione.

*La "frattura", se così si può dire, è invece tra chi ritiene importante mettere in atto diverse iniziative volte alla sensibilizzazione e al reclutamento dei volontari, e chi invece mostra un atteggiamento più cauto verso queste iniziative. A sua volta, questa distinzione sembra appoggiare, questa è l'ipotesi che ci sembra plausibile, soprattutto sulle caratteristiche dell'associazione e sul tipo di motivazioni "richieste" per farne parte – questa, almeno, ci sembra la tendenza generale, anche se poi non mancano sfumature diverse.*

Alcune organizzazioni, in altre parole, hanno bisogno di molti volontari, il maggiore numero possibile, per riuscire ad adempiere nel miglior modo al proprio compito; e, magari, richiedono a questi un contributo limitato, dove le motivazioni non rivestono un ruolo centrale – la motivazione, cioè, è importante per spingere la persona ad entrare nell'associazione e a rimanere attiva, ma non si richiede l'adesione ad una specifica filosofia dell'intervento coerente con l' "impronta" che si vuole dare all'associazione. Un esempio per rendere chiaro quanto appena detto potrebbe essere l'Avis, che oltre ad avere bisogno di un certo numero di volontari fortemente motivati che sostengono l'organizzazione, ha bisogno di un grande numero di soci che contribuiscono all'offerta di sangue, e maggiore è questo numero, meglio l'associazione può riuscire ad adempiere al suo compito.

Più in generale, sono le associazioni che richiedono un contributo "standardizzato" ai propri soci quelle che più facilmente mettono in atto e percepiscono la necessità di iniziative efficaci dal punto di vista della sensibilizzazione e del reclutamento.

Più l'associazione si propone un intervento connotato da una specifica filosofia, da una particolare "impronta" – o, d'altra parte, meno essa richiede un contributo standardizzato da parte dei propri volontari, più troviamo perplessità e *distinguo*, da parte degli intervistati, sull'opportunità del ricorso a queste iniziative.

Segue la testimonianza di un dirigente di un'associazione che investe molta attenzione nelle iniziative di sensibilizzazione e reclutamento.

Si avvale, infatti, di stage organizzati dal comune (rivolti ai giovani), di momenti di esposizione e sensibilizzazione nelle scuole, di corsi di formazione aperti alla cittadinanza (entrambe queste iniziative vengono svolte in collaborazione con il CSV).

Inoltre, l'associazione viene promossa attraverso il giornalino, gli annunci via radio, ed attraverso iniziative allegre, giocose, che vorrebbero presentare il volontariato come qualcosa di piacevole, piuttosto che trasmetterne l'idea di un impegno gravoso.

*“Quella nelle scuole è più promozione del volontariato, (...) ma è anche una modalità di reclutamento. Poi ne vorremmo fare delle altre, con le scuole superiori, medie, tutto è volto a reclutare volontari, qualsiasi iniziativa, tutto passa attraverso il divertimento, un gruppo di pescatori che vanno in giro con le magliette, molto carine, per farci pubblicità, per mostrarci in una veste più leggera rispetto a quella solita, si impara giocando. (...) Attività di sensibilizzazione dei cittadini, festa ogni anno, festa dei giovani, campagna stampa quando facciamo i corsi, per radio, il giornale che esce una volta l'anno, perché faticoso farlo e costa.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Quando gli chiediamo se ulteriori iniziative finalizzate all'avvicinamento di nuovi volontari sarebbero, secondo il suo parere, necessarie, la risposta è decisa:

*“Sì certo, dobbiamo cercare sempre nuovi volontari, non bastano mai i volontari.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Molta importanza rivestono anche le donazioni: ecco l'idea del dirigente per poter disporre di maggiori fondi.

*“Innanzitutto legare il nome della (nome associazione) ad una grossa azienda locale, in modo che l'azienda ci dia i finanziamenti e noi le permettiamo di farsi pubblicità. Poi vorrei che ci fosse la possibilità di avere delle detrazioni, c'è questa possibilità adesso non ricordo la legge, (...) questo bisognerebbe anche farlo sapere perché non lo sanno tutti. Quindi una maggiore informazione, promozione, si contatta l'azienda, gli si invia una lettera e gli richiede se è interessata a fare delle attività con noi.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Anche questa testimonianza, ancora di una dirigente, ci parla dell'importanza delle iniziative volte a reclutare nuovi volontari (e donazioni). Le attività in questo senso sono varie:

*“Noi facciamo in occasione dell'inizio delle nostre manifestazioni un grande volantaggio in tutte le scuole a partire da quelle materne, poi i media, quindi le testate giornalistiche noi le usiamo molto per parlare di noi e sono anche disponibili, poi la radio che è un altro mezzo di comunicazione importante, Internet, abbiamo un sito in continuo aggiornamento...”* (intervista 5, Amelia, 33 anni)

Nel primo caso, l'accento è sul “fare” piuttosto che su una particolare impostazione ideale dell'azione. Certo, le motivazioni sono importanti ma, appunto, soprattutto in quanto spingono ad aderire e a perseverare nel proprio impegno nell'OdV. Anche nel secondo caso qualcosa di simile si verifica: l'associazione combatte contro una specifica malattia, e la motivazione “richiesta” è quindi la sensibilità e la volontà di battersi contro questa. Poi, all'interno, ognuno dà un contributo commisurato alle proprie disponibilità, ma che spesso consiste nel supporto organizzativo.

In entrambi questi casi, inoltre, il supporto economico è fondamentale per il conseguimento degli obiettivi.

In altri casi, come abbiamo detto, troviamo atteggiamenti più sfaccettati.

Specificando ora un po' meglio questa differenza, possiamo osservare che, in questi casi, emergono atteggiamenti favorevoli verso l'informazione e la sensibilizzazione, ed altri più dubbiosi verso le attività rivolte al reclutamento di nuovi volontari.

Si condivide cioè l'obiettivo di migliorare l'aspetto informativo, di far pervenire, presso la popolazione, una sempre maggiore e migliore quantità di informazioni sulle OdV che operano nel territorio e sulle attività da esse svolte; in modo che se qualcuno è interessato possa sapere che cosa c'è e a chi rivolgersi.

Però al di là di questo obiettivo, condiviso, sostanzialmente, da tutte le OdV che abbiamo contattato, alcuni intervistati sono appunto più prudenti sulle modalità volte al reclutamento: le associazioni hanno il dovere di informare, ma a questo si devono limitare; deve essere il singolo che, animato dall'interesse per l'attività, oltre che da una motivazione personale, si fa avanti.

Troviamo, tendenzialmente, questo atteggiamento soprattutto presso le associazioni che, come abbiamo suggerito, richiedono l'adesione ad una filosofia, per quanto generale, di intervento o che presuppongono un ruolo attivo, non standardizzato, da parte dei volontari – ma, come vedremo tra breve, ci sono anche altre motivazioni che suscitano perplessità verso queste iniziative.

Per esempio, l'associazione di cui ci apprestiamo a parlare svolge attività educative rivolte ai minori. Qui però si presta molta attenzione all'approccio che informa la propria azione: la dirigente, così come una volontaria “di lungo corso”, ci parlano di un’ “impronta” piuttosto definita che si vuole conferire all'attività educativa; questo ci aiuta a capire la prudenza con cui intraprendono iniziative di promozione della propria attività all'esterno.

*“Comunque noi non organizziamo niente per reclutare volontari.”* (intervista 44, Tamara, 34 anni)

Il seguente passo, estratto dall'intervista con la dirigente, ci aiuta ad interpretare il significato di queste parole.

*“L'impronta che ha l'associazione, e cioè un'impronta religiosa, per me è determinante, altrimenti non ci sarei mai stata a fare una cosa del genere... (...) Non sono tanto d'accordo a far venire degli esterni, sempre, a fare formazione, non mi sarebbe molto simpatica la cosa...io alla formazione ci tengo tantissimo, perché da lì dipende il servizio e quindi l'impronta un po' la devo controllare io!, il comitato esecutivo, il cuore dell'Associazione...quindi, quando invito esterni, invito persone che conosco, che già ho sentito, li ho vagliati io, prima di farli sentire agli altri...”* (intervista 45, Barbara, 37 anni)

Quindi, quando le chiediamo se considererebbe un intervento opportuno un eventuale servizio del CSV teso a indirizzare aspiranti volontari verso le diverse associazioni, in base ad attitudini ed interessi, troviamo ancora una volta perplessità.

*“In generale è una cosa opportuna, però, nella nostra situazione...non lo so! Mettere i ragazzi con persone che non conosco, mi trova un po' in difficoltà...”* (intervista 45, Barbara, 37 anni)

Anche se non organizzano iniziative specifiche di reclutamento, l'organizzazione naturalmente fa conoscere alla cittadinanza il suo operato: le modalità, però, di promozione riflettono in un certo senso questo suo atteggiamento. Non si ricercano, cioè, semplicemente volontari, anzi più che cercare di far conoscere le attività dell'associazione, si mira a trasmettere immagini sulle idee che ne ispirano l'operato: è attraverso l'adesione e la condivisione di queste idee che ci si avvicina all'associazione. Infatti la promozione avviene principalmente attraverso il giornale dell'associazione, che non è dedicato tanto al racconto delle attività quanto ad ospitare opinioni su questioni di portata nazionale, per esempio sui temi della bioetica, delle relazioni tra fede e politica, sul dibattito sul relativismo culturale e così via.

Inoltre, si affida la conoscenza dell'associazione presso la popolazione ad un movimento ecclesiastico ad essa vicino; quindi, chi entra conosce già il tipo di filosofia sottesa a questo volontariato, ne condivide i principi, e quindi, tendenzialmente, entra con forti motivazioni, che tendono a rimanere costanti nel tempo, almeno a detta dell'intervistata:

*“Non abbiamo problemi di questo tipo, diciamo che già così abbiamo capacità per farci conoscere, abbiamo un movimento ecclesiale vicino, (...), non abbiamo problemi di farci conoscere da qualcuno e sinceramente non abbiamo neanche dei problemi relativi a far rimanere qualcuno all’interno dell’Associazione...” (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

Atteggiamenti tendenzialmente più “cauti” emergono anche in altre associazioni, magari meno attente alla condivisione di un approccio ideale, ma dove i volontari si trovano a diretto contatto con gli utenti – dove, quindi, i volontari non danno un contributo “standardizzato”, ma fortemente personalizzato.

In questi casi, si tende quindi a privilegiare attività informative piuttosto che di ricerca di nuovi volontari perché questi devono avere una forte motivazione personale, che non si può infondere attraverso la pubblicità. Seguono alcuni stralci di interviste che raccontano proprio di questo aspetto:

*“L’ importante è informare i cittadini sull’ importanza di questa attività, avvicinarli alla solidarietà. Attività volte al reclutamento non credo portino a grandi risultati visto che nella nostra associazione, la cosa più importante è la motivazione personale “sincera” per così dire.” (intervista 30, Marta, 64 anni)*

*“Invitando alle conferenze, alle gite, a tutto ciò che c’è di pubblico nell’ associazione, persone che non ne fanno parte, secondo me è il modo migliore. Ma come ripeto io non ci vedo una grande efficacia, in quanto in questa associazione in particolare è la motivazione forte e assolutamente personale ciò che conta ed è efficace per entrare a farne parte.” (intervista 37, Silvia, 50 anni)*

*“I fattori sono molteplici, il fatto che c’è qualche parente o amico sì. Per es. questo è il caso mio, (...) Ma sai una cosa, (l’attività, NDR) è dura, quindi anche se hai un amico, un parente...la gente deve arrivare da sola. Arriva, viene qui, si informa.” (intervista 25, Agostino, 38 anni)*

**“I:** Crede che essa dovrebbe fare promozione per reclutare altri volontari? In che modo potrebbe farla?

*Io non sono d’accordo. Cioè nel senso che se uno ha voglia di venire viene, nessuno lo manda via, però di fare tante cose non... io penso che ci debba essere una forte motivazione per fare del volontariato, quindi deve partire... ci deve essere sì l’informazione, però dopo quella nient’altro, cioè fare un gran battage non penso che sia il caso perché ecco la motivazione deve essere forte, non ti deve conquistare lì per lì chissà cosa, non bisogna fare marketing, insomma, secondo me, cioè deve partire da te la motivazione.” (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Una sfumatura leggermente diversa è quella che si coglie dal seguente stralcio di intervista. Secondo l’intervistata, non è opportuno pianificare attività di reclutamento perché ci deve essere una motivazione non solo forte, ma soprattutto sincera. Fin troppe persone si avvicinano all’associazione con una motivazione “scorretta”, per il fascino della divisa e per acquisire prestigio sociale.

**“I:** Crede che essa dovrebbe fare promozione per reclutare altri volontari?

*No, no, anche perché c’è molte volte...non un rifiuto, però...come posso dire? C’è scetticismo nel far entrare una persona, e quando viene richiesto vengono fatte alcune domande: “Perché vuoi entrare?” per capire qual è lo scopo nel voler entrare in questa associazione...è l’apparire che ti interessa, perché siamo sempre sui giornali e il discorso della divisa...in altre associazioni la divisa non c’è, ma essendo qui anche protezione civile, questa cosa della divisa...molti puntano anche a questa cosa...e allora cerchiamo di sfatare, dicendogli che non è questo che interessa all’associazione.” (intervista 10, Clara, 36 anni)*

Infine, troviamo ancora una motivazione che induce prudenza nel fare ricorso a troppa pubblicità: la preferenza per una crescita graduale. Alcuni intervistati mettono in evidenza l'alternativa tra due opzioni:

- quella di crescere in fretta, facendo ricorso a varie iniziative di “pubblicità”, correndo però il rischio di avvicinare anche persone prive di una forte motivazione, e, alla lunga, di “stemperare” un po' la coesione del gruppo;
- e quella di privilegiare una crescita lenta, che avviene tramite conoscenze personali, reti amicali, meno efficace sul breve periodo ma di più dal punto di vista della coesione interna al gruppo e della stabilità, sul lungo termine, dell'impegno dei volontari.

Un esempio della predilezione per la seconda “strategia” ci viene offerto dal brano di intervista che segue:

“... Però ecco con il discorso della campagna promozionale, se uno fa pubblicità radio, televisione, si rischia di avere un'ondata di persone, che vengono su e con la stessa velocità con cui si sono presentate se ne vanno. Mentre l'amico dell'amico c'è il rapporto di amicizia tra di loro, legano, è più facile, si conoscono tutti...forse molti poi lasciano perché rimangono delusi dall'ambiente o perché non pensano che questo è un lavoro massacrante, non è una passeggiata.” (intervista 26, Daniele, 56 anni)

### ***Le modalità con cui si promuove la propria attività all'esterno***

Ma se queste sono le idee che sottendono le scelte delle modalità di informazione e reclutamento, quali sono poi le iniziative che si sceglie di adottare e di mettere in atto?

Abbiamo detto che tutte le OdV ritengono importante comunicare le proprie attività all'esterno, farsi conoscere.

Tutte, quindi, tendono ad utilizzare strumenti che portino in questa direzione, unendo sovente modalità tradizionali ad altre più innovative: si organizzano *feste* o *eventi*, per esempio, e si pubblicizzano attraverso il *volantinaggio*; oppure, si preparano volantini anche indipendentemente dall'organizzazione di eventi particolari, per far conoscere l'associazione e le attività che essa svolge. Accanto al volantinaggio, diverse OdV si affidano ad *Internet*, curando un sito, che a volte cercano, nonostante le difficoltà ed il tempo necessari, di tenere continuamente aggiornato; e, sul sito, informano i visitatori sugli ideali e sulle attività svolte, pubblicizzano iniziative (per esempio cene, escursioni, feste) e offrono la possibilità di scaricare materiale informativo per approfondire la conoscenza delle questioni trattate.

Altre modalità di comunicazione e sensibilizzazione sono l'organizzazione di *convegni*, momenti di *dibattito* pubblico e *spettacoli* – piuttosto frequenti quelli teatrali, o, per esempio, momenti di incontro tra diverse culture attraverso la cucina e la musica.

Alcune volte si affida il compito di sensibilizzare la popolazione ai temi trattati attraverso l'attuazione di *percorsi formativi* aperti all'intera cittadinanza – è il caso di organizzazioni sanitarie che promuovono corsi di primo soccorso, per esempio.

Tutte, poi, confidano molto nell'efficacia del *passaparola*, quindi delle informazioni che gli stessi volontari trasmettono ai propri amici, parenti e conoscenti; e alcune, soprattutto tra quelle attive in paesi piccoli, confidano quasi esclusivamente su questo, dicendoci esplicitamente che il paese è piccolo e tutti sanno di questa OdV.

Le OdV che pianificano anche attività esplicitamente rivolte al reclutamento di volontari utilizzano spesso i mezzi di comunicazione locali: i *giornali* e le *radio* in particolare, per annunci sul bisogno di nuovi volontari; o spesso si organizzano attività a metà tra la sensibilizzazione e il reclutamento, come l'organizzazione di *banchetti* o *stand* in occasione di manifestazioni sportive, di feste, mercatini, sagre e via dicendo.

Ma, soprattutto, un canale sembra essere adottato, ed essere considerato efficace, dalla stragrande maggioranza delle associazioni contattate, mettendo così d'accordo chi ritiene necessario reclutare nuovi volontari e chi solleva dubbi sull'opportunità stessa di questo obiettivo: *la scuola*.

Andare a parlare nelle scuole, per presentare il volontariato ed il suo significato, è un'opportunità che tutti i volontari considerano utile ed auspicabile.

In modi diversi: chi va nelle scuole per presentare il significato in generale dell'esperienza volontaria, senza presentare le attività specifiche dell'OdV di cui fa parte; e chi, invece, cerca di sensibilizzare sull'operato di una specifica organizzazione e sulle questioni da essa affrontate; chi cerca di fare entrambe le cose, per esempio attraverso il progetto del CSV "A scuola di volontariato", che rappresenta un'esperienza più strutturata, dove dopo una presentazione generale sul volontariato, vengono spiegate più nel dettaglio le attività svolte da alcune OdV; quindi, si offre l'opportunità, ai ragazzi che lo desiderano, di svolgere uno stage in una di queste associazioni.

Queste attività, quindi, sono considerate auspicabili anche da chi non ha un'opinione favorevole verso il "farsi pubblicità" perché si ha l'occasione di parlare, prima, con i ragazzi, di spiegare nel dettaglio le finalità dell'OdV, così che i ragazzi hanno gli elementi necessari per capire se l'associazione fa per loro o meno e possono avvicinarsi se davvero interessati.

Inoltre, come abbiamo notato nel capitolo precedente, questa opportunità ha il vantaggio di fare avvicinare nell'OdV i ragazzi in gruppo anziché da soli, il che li può incoraggiare e può rendere più facile l'inserimento.

Le valutazioni, quindi, di questa esperienza, da parte dei volontari sono essenzialmente positive, perché mettono in luce l'efficacia e l'interesse dei ragazzi; vediamo, a titolo di esempio, due testimonianze.

*"All'interno delle scuole quest'anno addirittura io ho fatto presenze in un paio di assemblee d'istituto che hanno realizzato (...), perché sono proprio stati i rappresentanti d'istituto che mi hanno invitata e abbiamo mostrato un filmato, delle diapositive sulle iniziative che noi realizziamo, è stato entusiasmante perché vedi i ragazzi coinvolti, che si rendono conto dell'impatto sociale di quello che proponi, ma anche del coinvolgimento del volontario perché fare un'iniziativa come le (...) ha un valore di divertimento assoluto per tutti, quindi non è la fatica di fare il volontario, dover sopportare situazioni di disagio, no diventa veramente la gioia di condividere un momento epico, quindi il canale della scuola è molto forte che soprattutto ci chiama ed è molto bello (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

*"Però è importantissimo, ed è stata una cosa fatta e secondo me giusta, quella delle scuole, perché ti fanno conoscere le varie realtà, non solo di (città), ma un quadro ampio delle cose che si fanno." (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Anche chi non conosce questo progetto, e quindi non può valutarne l'efficacia, ritiene importante, di per sé, andare nelle scuole a parlare del volontariato.

*"Cioè, noi non facciamo volantaggio capillare, e nelle scuole poco. Perché? Perché lì significa che qualcuno di noi va nelle scuole... cioè, deve partire dall'alto, non deve partire dall'associazione che prende e dice "oh, oggi vado a fare quella scuola faccio quella lezioncina lì", perché c'è un'insegnante che è sensibile al problema e quindi chiama l'associazione per raccontare cos'è, come per esempio capita spesso, no? Deve partire dall'alto, una direttiva del Ministero della Pubblica Istruzione che dice che una parte del tempo che un alunno sta a scuola deve essere dedicato a questo. È importante che nelle scuole ci sia il volontariato, è importante." (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Secondo questa intervistata è fondamentale formare e sensibilizzare i giovani, soprattutto quelli delle scuole superiori. Perché, quando si arriva all'università, la persona ha già una forma mentis più definita e quindi, se vuole, ci arriva spontaneamente, basta che veda un volantino (come del resto per gli adulti). Invece, è con i giovani delle superiori che occorre andare a parlare per stimolare una riflessione, un interesse: perché hanno ancora una personalità in formazione, quindi sono più pronti ad accogliere idee nuove e a farle diventare parte di sé.



*“Tanto, è questo il punto. Il punto è che bisogna formare i giovani, perché poi hai un ritorno tra dieci anni, capito? E’ inutile che formi... un quarantenne se lo formi lo formi relativamente e comunque per un tempo determinato, perché comunque arriverà un momento in cui deciderà di abbandonare. La formazione la devi fare sui giovani, e quindi secondo me è ancora più importante addirittura che il CSV entri nella scuola, nella scuola superiore. All’università appunto come ti dico arriva per eco, un manifesto, qualcuno è interessato ma c’è già la motivazione interiore. Ma per far scattare quella, su dieci persone bisogna lavorarci su tutte e dieci.”* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

Certo, l’efficacia delle iniziative nelle scuole non è uguale per tutti. Qualcuno, per esempio, ci fa presente una difficoltà, legata al fatto che si può diventare volontari solo dopo che si è diventati maggiorenni. Molti studenti, quindi, si dimenticano con il tempo della presentazione svolta a scuola: tuttavia, questa rimane un’iniziativa importante.

*“Il volontariato qui da noi, uno viene qui perché? Perché magari trova un amico (...), perché non vieni anche tu? (...) Quindi le conoscenze, gli amici. La scuola invece siccome noi facciamo le superiori questi non hanno 18 anni questi vengono dopo che hanno compiuto i 18 anni e però siccome non hanno ancora compiuto i 18 anni qualcuno si perde diciamo tra i 17 e i 18. Si perde nel senso che passati 5 o 6 mesi si dimentica. Il lavoro della scuola è quindi efficace però...è efficace perché se uno non lo fa non è efficace per niente invece se uno lo fa anche se prende poco prende lo stesso* (intervista 29, Gianfranco, 54 anni).

C’è, poi, chi non svolge attività nelle scuole, pur conoscendo l’iniziativa “A scuola di volontariato” - e ritenendola di per sé efficace - in quanto si occupa di argomenti che difficilmente si prestano ad una presentazione in classe: nello stralcio che segue, l’intervistata ci parla anche delle difficoltà, più in generale, di invogliare i giovani ad avvicinarsi all’OdV, a causa dei temi difficili, di natura tecnica, che vengono affrontati e del fatto che le attività principali consistano proprio nel documentarsi, discutere, elaborare proposte di natura politica e non in attività più “gratificanti”.

*“Io ritengo questo: noi ci occupiamo di problemi ambientali, detta proprio fra virgolette estremamente pallosi, (...) Sono argomenti difficili, non hanno un impatto pubblicitario, non sono accattivanti, insomma io capisco che andare in un bosco, pulire, inanellare gli animalotti, fotografarli... è molto più gratificante, di passare le serate qui a discutere di piani, di budget o di cose di questo genere. È così, purtroppo, e infatti una delle grosse difficoltà è anche con il CSV, molte volte ci hanno chiamato e ci dicono: ci organizzate delle lezioni a scuola? Come facciamo ad andare in una scuola elementare, cosa gli spieghiamo a ‘ste povere stelle? Li stronchiamo lì (ride, NDR), non... non lavoriamo su cose che possano invogliare... l’ambiente visto in quella maniera, che poi non sempre è così, ma è un approccio scientifico, è un approccio molto tecnico quindi freddo e difficile.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

### **Riassumendo...**

---

In questa sezione abbiamo focalizzato l’attenzione sulle iniziative che le OdV mettono in atto al fine di fare conoscere e promuovere le proprie attività all’esterno, ed eventualmente di incoraggiare nuovi volontari ad aderire.

Abbiamo notato, in sintesi, che *tutti gli intervistati ritengono che sia importante curare l’informazione*, fare sapere ai cittadini il tipo di attività svolte, in modo che, se lo vogliono, essi posano decidere di aderire (o di sostenere l’attività in diversi modi).

Se, quindi, c'è un sostanziale accordo sulla necessità di informare, emergono invece *opinioni diverse sull'opportunità di ricorrere a iniziative più esplicitamente rivolte a reclutare nuovi volontari.*

Abbiamo notato, in particolare, che *qualche perplessità viene sollevata soprattutto quando l'associazione richiede ai volontari l'adesione ad un determinato approccio di intervento* o, più in generale, se – e nella misura in cui – *affida ai propri volontari un ruolo non standardizzato*, come nei casi in cui i volontari devono entrare in contatto diretto con i destinatari del servizio.

In questi casi, si tende a *preferire che si presentino persone motivate*, e non si percepisce il bisogno o l'opportunità di ricorrere a tecniche che vengono definite “pubblicitarie” o “di marketing”.

Ma altre ragioni per nutrire qualche dubbio sulle iniziative volte al reclutamento possono concernere la *predilezione per un modello di crescita lento*, graduale, mirato alla stabilità sul lungo periodo piuttosto che all'esplosione rapida del numero di volontari.

Per quanto riguarda le iniziative messe in atto, queste risultano essere le più varie, ed emerge una capacità, da parte di diverse associazioni, di combinare attività più tradizionali – volantinaggio, banchetti in occasione di feste, manifestazioni sportive e così via... - ed altre più innovative, in cui va annoverato soprattutto l'utilizzo della rete internet.

E poi: percorsi di formazione, convegni, spettacoli teatrali e diverse feste; ma *un'iniziativa che sembra raccogliere il consenso della stragrande maggioranza dei nostri intervistati*, sia tra chi propende per attività di reclutamento sia tra chi vi si oppone, è quella che consiste nel *portare il volontariato a scuola.*

In questo caso, infatti, si ha l'occasione di parlare con i ragazzi, di riflettere con loro e, nel caso in cui alcuni di loro decidessero di entrare in qualche ODV, avrebbero già qualche elemento per capire quale associazione potrebbe fare al caso loro.

### 1.3 - Come si diventa volontari: le fasi dell'accoglienza e della formazione

In questa terza sezione vorremmo osservare come si entra nelle associazioni di volontariato, quali sono i primi passi, e come si acquisiscono le conoscenze per diventare volontari(e).

Organizzeremo, anche in questo caso, l'esposizione basandoci sulla divisione tra i nostri "tipi" di volontari. A questi, però, non sono state proposte le stesse domande.

- Ai *dirigenti* e agli "*anziani*", infatti, abbiamo chiesto "cosa succede" quando un nuovo aspirante volontario bussa alla porta dell'associazione: cosa si fa, concretamente, per accompagnare il suo inserimento e per permettergli di acquisire le competenze eventualmente necessarie per svolgere il suo compito; siamo, quindi, entrati un po' più nel dettaglio della formazione, chiedendo loro qualche informazione aggiuntiva sugli strumenti, eventuali, a cui si affida l'acquisizione delle conoscenze necessarie o auspicabili e domandando loro di formulare una valutazione sull'efficacia di questi strumenti.

- Ai *volontari nuovi*, invece, abbiamo chiesto di raccontarci come è avvenuto il loro ingresso: in che modo hanno imparato a conoscere l'associazione, se si sono sentiti bene accolti o se, invece, hanno incontrato qualche difficoltà nell'inserimento, in che modo hanno appreso le modalità di intervento, se sono soddisfatti delle modalità con cui è avvenuta la propria formazione.

In questo modo, possiamo confrontare le opinioni di chi conosce da più tempo ed è eventualmente responsabile delle modalità con cui avviene l'ingresso dei nuovi volontari con i racconti di chi ha vissuto in prima persona, recentemente, le fasi dell'ingresso, dell'accoglienza e dell'apprendimento.

#### Le opinioni dei dirigenti

Osservando le risposte che ci hanno fornito i dirigenti delle associazioni, notiamo diversi "stili" nella gestione dei nuovi arrivi così come diverse interpretazioni del valore e del significato della formazione:

- a) c'è, per esempio, chi lascia che il nuovo volontario si inserisca in modo piuttosto spontaneo, curando magari soprattutto gli aspetti della comunicazione ma senza pensare di mettere in atto interventi specifici per stimolarlo o indirizzarlo.
- b) L'ingresso in altre associazioni può invece avvenire secondo procedure magari più rigide, che permettono ai soci anziani e ai dirigenti di mettere alla prova il volontario e di vagliarne le motivazioni prima di trovargli una collocazione all'interno dell'OdV.

Naturalmente, queste diverse modalità non sono del tutto estranee al tipo di associazione e di servizio erogato, anche se queste differenze, da sole, non bastano a spiegare la scelta per una gestione più o meno "interventista".

La presidente di un'associazione ci racconta le modalità di inserimento tipiche dei nuovi arrivati. Nel racconto è evidente il modo spontaneo ed in buona misura autonomo con cui le persone si avvicinano all'associazione, cominciano a prendere parte alle attività e scelgono come e quando intendano diventare volontari(e). Questo non significa che si trascurino le attenzioni per i nuovi arrivati, semplicemente l'accoglienza viene in questo caso intesa e declinata come capacità di tenere informati i volontari sulle attività che si svolgono e sui problemi che si intendono affrontare e metterli nelle condizioni di potere capire e prendere parte alle discussioni e quindi alle decisioni.

*"A volte fanno solo delle tessere, per noi rimangono solo un numero e un nome sulla tessera, non li vediamo neanche in faccia, questi proprio sono quelli più esterni, proprio lontani anni luce. Altri invece, se (...) hanno la loro motivazione interna, quindi credono in quello che fanno, prima o poi te li vedi che ti arrivano da qualche parte, qualche cosa fanno... non è neanche tanto necessario stimolarli, perché se sono determinati arrivano per conto loro. Forse quando varcano la soglia, poi certo il benvenuto... tanto il direttivo è aperto a tutti i soci, non è solo una*

*cosa nostra, possono venire, noi per ogni giovedì all'inizio settimana mettiamo l'ordine del giorno, in modo che si sa di cosa stiamo parlando, (...), i nostri numeri di telefono ci sono dappertutto quindi se hanno bisogno possono chiamare in qualsiasi momento, poi adesso con Internet ed il cellulare è diventato anche più facile, quindi grande comunicazione... e stiamo lavorando tantissimo per avere tutti gli indirizzi mail dei nostri soci, perché ci rendiamo conto che via Internet è facilissimo non solo contattarli ma anche mandargli una mole di informazione..."* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Non vengono organizzate specifiche attività volte alla formazione: l'acquisizione delle conoscenze avviene nel tempo, "sul campo". Si entra e poi se si è interessati a qualche tematica specifica, si organizza un gruppo autodidatta, che reperisce le informazioni necessarie:

*"Quando vengono nuovi soci e noi stiamo affrontando argomenti molto vecchi io l'ho sempre fatto per istinto chiedo che il direttivo rispieghi tutta la storia, in modo che loro si possano organizzare un po' insomma capire quello che stanno facendo. (...) Poi c'è il fatto che a volte ci sono alcuni problemi, alcune problematiche, che li seguono alcune persone, allora formano il gruppetto e allora quello è autodidatta, diciamo, a furia di stare lì impara e va avanti, tanto qui si impara sul campo."* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

In altre associazioni, e soprattutto, almeno per quello che riguarda il nostro campione, in quelle di intervento socio-sanitario, si cerca in genere di conoscere un po' l'intervistato e le sue motivazioni, prima di accettarlo nella struttura o per aiutarlo a orientarsi verso l'attività più congeniale. In questi casi, infatti, il volontario sarà chiamato a misurarsi direttamente con persone e, spesso, con persone vulnerabili. È naturale, quindi, che vi sia una maggiore attenzione per la personalità del nuovo arrivato e per il suo approccio con gli utenti del servizio.

Nel caso che segue, per esempio, l'aspirante volontario deve svolgere un periodo di "tirocinio"; in seguito, egli apprende le modalità di intervento attraverso l'osservazione di altre persone con maggiore esperienza e la frequenza a corsi di formazione. Ci sono, però dei responsabili che possono intervenire nel caso in cui questa persona non adotti modalità di azione soddisfacenti.

*"Dopo il corso di formazione, c'è un periodo di mezzo chiamiamolo di tirocinio, anche per dare la possibilità ai nuovi volontari di capire qual è il settore in cui vuole lavorare (...). Poi una volta scelto c'è un processo di avvicinamento del volontario all'utente per valutarne la compatibilità. In caso di insoddisfazione si prendono provvedimenti per sostituire il volontario."* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Questa attenzione si riflette anche nella consapevolezza dell'importanza dei corsi di formazione, che potrebbero, secondo il presidente di questa OdV, essere migliorati e resi più efficaci:

*"Potrebbero essere migliorati, in primo luogo, il corso di formazione in quanto non ci troviamo di fronte ad una realtà omogenea: ci sono persone di livelli culturali e di istruzione diversi, quindi sarebbe necessario differenziare i corsi in base alle varie modalità di apprendimento, affinché tutti possono capire."* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Una spiccata attenzione verso le motivazioni e l'approccio che contraddistinguono un potenziale nuovo arrivato traspaiono anche dalle due interviste svolte con la presidente attuale e quella che ha assunto questo incarico precedentemente (fino a poche settimane prima dell'intervista) di un'altra associazione.

*"Si fa un colloquio dove si vedono un po' le motivazioni dell'aspirante volontario, quali sono gli interessi...perché ha scelto di lavorare proprio nella nostra Associazione, con i ragazzi,*

*con i minori...tante volte non c'è neanche il colloquio, (...) se per esempio la volontaria è una mia amica, io garantisco per lei, le spiego il lavoro che dovrà fare (...) Di solito c'è il colloquio, poi un po' di giorni, forse 15, di prova, per vedere se il volontario è interessato a questo tipo di lavoro, se gli piace..." (intervista 44, Tamara, 34 anni)*

In seguito al colloquio,

*"Si vede più o meno quello che uno sa fare e poi si vede di inserirlo da qualche parte, nei servizi che si fanno, anche sentendo cosa gli piace fare, le attitudini di ciascuno (...) Il volontario viene affiancato da un'altra persona che è nell'Associazione da più tempo, che già conosce i bambini e che può aiutare e indirizzare il nuovo volontario nelle varie attività; il volontario vecchio può vagliare le attitudini, le capacità, c'è un confronto alla fine della giornata" (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

Anche in questo caso l'interesse per la personalità e le motivazioni dei volontari si accompagna alla preoccupazione per la loro competenza. Ma è soprattutto interessante che entrambe le volontarie, parlandoci degli strumenti volti alla formazione dei volontari, sottolineino l'importanza di un aspetto diverso da quello dell'efficacia.

*"Sono previsti dei percorsi formativi. Non sono obbligatori, anche se il volontario che vuole lavorare con noi, viene invitato caldamente a partecipare, per lavorare meglio. (...) Secondo me non è importante (che altri organismi sostengano l'OdV per quanto riguarda la formazione, NDR). Almeno per noi, no. Abbiamo delle caratteristiche tali, che se li facessero altri per noi, sarebbero diversi questi incontri..." (intervista 44, Tamara, 34 anni)*

*"Sì, la formazione la faccio io, soprattutto per i nuovi volontari, ma è estesa a tutti... Le tematiche sono educative (...) Si potrebbe, forse, fare meglio...vediamo un po', forse sarebbe bello essere più incisivi, però questo è quello che riusciamo a dare... Io per fare questi corsi vado a fare altri corsi, io lo faccio e poi lo riporto agli altri... A volte, durante i corsi esterni chiamo anche dei consulenti esterni, di altre associazioni...Non sono tanto d'accordo a far venire degli esterni, sempre, a fare formazione, non mi sarebbe molto simpatica la cosa... Io alla formazione ci tempo tantissimo, perché da lì dipende il servizio e quindi l'impronta un po' la devo controllare io!, il comitato esecutivo, il cuore dell'Associazione... Quindi, quando invito esterni, invito persone che conosco, che già ho sentito, li ho vagliati io, prima di farli sentire agli altri..." (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

Da queste due interviste, quindi, emerge un modo particolare di intendere la formazione: questa viene vista, certo, come acquisizione di conoscenze utili per migliorare il proprio approccio con gli utenti, ma l'efficacia è inscindibile dall' "impronta", dall'impostazione che si vuole conferire al servizio. La formazione è considerata un aspetto molto importante proprio perché nel momento dell'apprendimento devono formarsi e tramandarsi non solo le competenze ma anche l'impianto ideale che all'intervento è sotteso. Per questo motivo, alla possibilità di invitare persone semplicemente competenti, ma magari foriere di filosofie d'intervento diverse, si preferisce la coerenza, allo scambio si predilige il rafforzamento del proprio impianto ideale.

Anche nel caso seguente, le motivazioni con cui le persone si avvicinano all'OdV sono guardate con attenzione, e sottoposte a vaglio critico. Per motivi, però, molto diversi: l'associazione, infatti, gestisce alcune attività soggette a rimborso spesa, e questo può creare fraintendimenti...

*"Se è un volontario che si presenta perché ci ha visto in giro, viene, si presenta e lo accogliamo facendoci due chiacchiere spiegandogli cos'è l'associazione, prima che trovi qualcosa che non gli vada bene, a fondo: quello che fa, quello che non fa, qual è l'obiettivo..."*

*Perché molte volte arrivano pensando che chissà quanto realizzino i volontari (...) Molti vengono con intenzioni anche diverse, di prendere dei soldi, e poi quando capiscono che non è proprio così se ne vanno... Gli viene spiegato il tutto e, se accettano, a quel punto viene appoggiato da 2 volontari – specialmente chi viene portato da altri volontari- la domanda viene appoggiata da 2 volontari e una volta accettata la domanda, convocato in riunione, presentato agli altri soci e a quel punto diventa un membro effettivo come tutti gli altri...” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

Segue un periodo di affiancamento del nuovo arrivato ad altre persone con maggiore esperienza, che non serve solo ad acquisire le conoscenze necessarie. Serve, anche, a mandarlo subito “sul campo”, per coinvolgerlo, per evitare che si disaffezioni; ed è utile, inoltre, perché in questo modo i “supervisor” possono osservare il suo approccio, la sua determinazione, ed aiutarlo così ad orientarsi tra le varie attività che si svolgono all’interno dell’organizzazione.

*“Di solito viene affiancato ad altre due persone perché è inutile tenerlo lì, inerte...l’inerte, prima o poi, se ne va... Perciò lo si affianca ad altri due volontari per “tastarlo”: vedere se ha voglia di fare, se non ha voglia di fare, se è umile, se è chiacchierone...poi, via non si manda mai via nessuno...però viene tenuto in considerazione anche in base a quello che può dare a livello di volontariato (...) Non perché non c’è posto, perché una volta pagata la quota c’è posto per tutti, ma perché chi lavora, rispetto a chi trova sempre una scusante, va un tantino salvaguardato. E allora, il volontario che viene qui solo per dire “sono in (associazione) e poi non c’è mai...non è bello.” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

Anche qui la formazione viene considerata una parte rilevante, ed il presidente ci racconta che si invitano i volontari a partecipare a tutti i corsi che vengono organizzati, e che abbiano, naturalmente, qualche attinenza con l’attività specifica: quelli organizzati appositamente per questo tipo di volontariato, quelli del Centro Servizi per il Volontariato e altri, magari organizzati da altre associazioni. I volontari stessi, poi, sembrano accettare volentieri:

*“Tutti vogliono partecipare! Quando c’è un corso di formazione, sono poche le persone che non vogliono partecipare a quel corso di formazione. Dà sicurezza nell’operare e fa crescere il volontario...” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

Anche nel caso che segue si presta attenzione alla personalità e alle motivazioni di chi si avvicina per la prima volta all’associazione, ma questo sembra essere fatto con uno spirito un po’ diverso: non si “passano al vaglio” le intenzioni per capire chi si ha di fronte, e, al limite, per decidere se accettare o meno il suo contributo; qui si ricerca una conoscenza iniziale per capire insieme a quale tipo di attività il nuovo volontario possa essere più portato.

*“Si incontra il nuovo volontario, gli si spiega l’organizzazione della casa e dell’associazione, gli si dà un regolamento dei volontari, c’è un regolamento dei volontari e una scheda associativa, perché tutti i volontari sono registrati e sono soci, poi gli si fa vedere anche la casa, si parla un po’, ci si conosce a vicenda per capire anche le motivazioni, a cosa uno è più portato, quello che vorrebbe fare e poi si affianca ad altre persone con esperienza” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Oltre ad affiancare un volontario con più esperienza al nuovo arrivato, si propongono diversi corsi: quelli messi a disposizione dal CSV, prima di tutto, e altri organizzati dall’associazione stessa, che chiama esperti dall’esterno.

Le attività formative vertono non tanto sull’acquisizione di competenze tecniche specifiche, quanto sulla riflessione sulla relazione di aiuto tra il volontario e l’utente; questa è anche la tematica che sarebbe necessario approfondire ulteriormente, secondo l’intervistata.

*“(Il volontario apprende attraverso) corsi di formazione durante l’anno, anche questi gestiti essenzialmente dal CSV, quindi sulle relazioni d’aiuto, sulla comunicazione, sul rapporto interpersonale con la realtà dell’(utente, NDR), quindi anche corsi di gestione, corsi sull’emozione del volontariato. (...) andrebbe migliorato sicuramente la formazione sulla relazione d’aiuto con l’(utente, NDR), quindi l’atteggiamento che si deve avere all’accoglienza, questo deve essere migliorato, ci vuole più preparazione in questo.” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

D'altronde, se è avvertita l'utilità di questo tipo di formazione, non si possono obbligare i volontari a intraprendere tali percorsi. La frequenza agli incontri organizzati dall'associazione stessa, con l'intervento di persone esterne, non riscuotono di grande successo; sono, invece, più partecipati altri momenti formativi, organizzati in forma alternativa a quella del corso dall'associazione stessa.

*“Anche noi, l’anno scorso, abbiamo creato dei percorsi di confronto fra i volontari e sono riusciti, perché avevamo diviso tutti i volontari in gruppetti in base ai servizi e c’è stata molta partecipazione perché erano piccoli gruppi, c’era confronto e si parlava del servizio, di come stava andando, dei problemi, ed è stata formazione anche questa” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Anche nell'associazione che ci accingiamo a presentare si cerca di conoscere i nuovi arrivati, ma il fine non è quello di selezionare né di commisurare il proprio comportamento e le proprie aspettative sull'impegno che la persona mette a disposizione: si, tratta, semplicemente, di aiutarlo a scegliere un'attività congeniale.

L'intervistata dirige un'OdV che non organizza proprie attività formative: i nuovi arrivati passano subito all'azione, e la stessa presidente insieme ad altre persone osservano, intervengono, si confrontano con i volontari sulle modalità di intervento che possono risultare più efficaci.

*“Quando una persona esprime la volontà di essere presente fa la tessera associativa, (...) se dà la disponibilità ad essere presente lo si convoca alla prima riunione allargata che si fa e poi si vede la sua disponibilità, da lì in poi diventa tutto molto automatico perché c’è spazio per tutti, c’è ascolto per tutti, anzi...non esiste l’attesa, (...) però ecco io seguo molto, osservo molto tutto quello che fanno e con molta serenità cerco di dare i miei consigli e lo stesso fanno gli altri...quindi si dice che se fai così una certa cosa operativa può funzionare meglio, prova poi ne riparlamo, nel senso che poi un approccio individuale può essere non sempre adatto a quella che è l’esperienza che poi è emersa nell’associazione” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

I volontari, però, usufruiscono di corsi organizzati all'esterno, ed in particolari di quelli messi a disposizione dal CSV, al fine di acquisire conoscenze specifiche, ma anche per approfondire la riflessione sul proprio ruolo in quanto volontari.

*“Su alcune cose è impossibile insegnare e allora esiste il CSV che fa corsi di formazione anche specifici, perché se io ho bisogno che qualche ragazzo diventi bravo ad usare il computer non posso mettermi lì io 4 ore al giorno a spiegare, ci sono corsi di formazione...quindi poi avendo questa opportunità anche attraverso il CSV si riesce ad avere dei servizi gratuiti di formazione penso che sia fondamentale, alcuni dei ragazzi delle scuole superiori che abbiamo inserito in associazione il primo corso che hanno fatto è “volontariato e giovani” (...) attraverso cui questi ragazzi acquisiscono delle nozioni in più, questo è un grande supporto ed è impensabile che riesca a farlo un’associazione da sola, esclusi i casi specifici che ti dicevo prima di servizi in ospedale, (...) Quindi questo servizio non lo deve neanche fare l’associazione è giusto che lo facciano i centri di servizio” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Quando, però, le chiediamo se sia auspicabile, a suo parere, pensare a qualche risorsa aggiuntiva, sempre nell'ambito della formazione, la risposta ci rivela un altro possibile modo di intendere la formazione.

*“Forse potrebbero servire degli incontri con degli psicologi o anche delle visite guidate a delle realtà di (reparto ospedaliero, NDR) dovremmo farle, (...) (ma) è difficile per me dare l'opportunità a tutti quanti di vedere cosa accade ad una famiglia con un bambino (con una particolare malattia, NDR), qual è la realtà vera che loro vivono nei momenti più brutti della loro vita, quindi l'ospedalizzazione del bambino, la rianimazione che cos'è, un intervento chirurgico che cos'è, queste cose vederle con i propri occhi sarebbe un'ottima formazione che però purtroppo noi non possiamo fare, (...) però credi che per quanto riguarda la nostra OdV, nello specifico settore in cui noi andiamo ad operare sarebbe molto importante che loro vedessero che cos'è una rianimazione e io l'ho vissuta (...) ed è un'esperienza fortissima che ti motiva ogni mattina...la sensibilità per i bambini è già grande per tante persone in più la sensibilità nei confronti di bambini che vivono certe realtà e viste con i propri occhi sarebbe molto motivante...”* (intervista 5, Amelia, 33 anni)

Un'ulteriore possibilità formativa che sarebbe auspicabile per la sua associazione è, secondo l'intervistata, un'occasione per vedere da vicino i problemi a cui l'associazione è rivolta, perché questo sarebbe *motivante*. La formazione, in questo caso, come sensibilizzazione, vicinanza al problema, come canale di maggiore consapevolezza e quindi fonte e rinnovamento di motivazioni.

L'ultimo dei dirigenti che vorremo presentare ci parla dei problemi legati alla formazione ancor prima che noi gli poniamo le domande specifiche relative a questo tema. Spontaneamente ci confessa che il problema principale che si trova a gestire, come presidente, è proprio quello della formazione. L'OdV promuove proprie attività finalizzate all'acquisizione di competenze, destinate però, solamente, a chi è già attivo al suo interno.

*“Quello che c'è di carenza in queste associazioni, per lo meno per quello che conosco io, è che si parte sempre senza una formazione, si parte così, si diventa volontario perché si diventa volontario. E la motivazione c'è, non c'è (...) Noi non lo facciamo di fare corsi, cioè, per chi sta già dentro, per chi sta fuori non lo faccio. Faccio corsi di formazione al (...) e metto anche una serata sul tema ma non un corso vero e proprio per formare il volontario e questo credo che sia la carenza di base perché se ci fosse una buona formazione di questo tipo ci sarebbero tantissimi problemi di meno”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

Il settore di attività a cui si fa riferimento richiede, effettivamente, competenze piuttosto specialistiche: questo è, principalmente, il problema. Il percorso di formazione, quindi, è piuttosto complesso, quindi è selettivo, e non tutti sono disposti ad intraprenderlo; manca un po' la voglia di imparare, quindi il livello di apprendimento cala.

Per questo è molto importante un buon livello di sostegno da parte di organismi esterni, quali il Centro di Servizio per il Volontariato, in grado di assicurare anche l'apporto di personale di riconosciuta competenza:

*“Per quanto riguarda l'emergenza la cosa è complessa; infondo i problemi li abbiamo lì. Sull'emergenza la cosa è complessa perché si richiede una preparazione di un certo livello e poi è selettiva (...) L'anno scorso è stato preparato un corso con il CSV poi è passato il tempo e non lo abbiamo fatto ... adesso devo riprendere (...) ... Sì, perché questi corsi andrebbero fatti mirati, sono importanti e quindi dovrebbero essere qualificati, quindi dovrebbe farli chi conosce la materia”* (intervista 40, Michele, 60 anni)



## *Le opinioni dei volontari di lungo corso*

---

Tra i volontari “attivi nell’OdV da lungo tempo” troviamo persone che ci raccontano delle modalità di inserimento e di formazione in modo simile a come lo fanno i dirigenti, e altri che si limitano a raccontare l’esperienza propria o di qualcun altro con cui hanno avuto contatto.

Ritroviamo, infatti, in queste risposte, i sintomi di due modi principali di vivere l’impegno volontario, che emergono e sono riconoscibili in diversi punti di questa nostra ricerca. C’è, in altre parole, chi vive il proprio impegno dentro l’associazione concentrandosi esclusivamente o quasi sul proprio contributo operativo, al limite ponendosi poche domande sul funzionamento globale dell’associazione; e chi, invece, anche poco tempo dopo essere entrato nell’OdV, non rinuncia a tentare di elaborare riflessioni più ampie sui possibili modi, per esempio, di rendere più incisiva l’azione dell’associazione.

Più che due modelli di volontari, questi tipi vanno intesi come estremi di un continuum su cui i volontari tendono a disporsi, secondo criteri che non sono semplicemente dettati dal tempo trascorso dal proprio ingresso nell’OdV, ma che sembrano più influenzati proprio dal bagaglio motivazionale oltre che da variabili caratteriali.

Lo spettro delle risposte che ci hanno fornito sui temi dell’accoglienza e della formazione, varia, così, tra chi si limita a raccontare l’esperienza propria o di persone con cui ha avuto modo di entrare in contatto, e chi ragiona invece sull’effetto di queste scelte sull’associazione e sulla sua funzionalità.

Questa differenza diventa più evidente nel caso della formazione, dove c’è che si limita a raccontare la propria esperienza o a spiegarci l’opinione personale sui corsi, e chi invece ragiona sull’utilità di questi strumenti per l’OdV. Come si può intuire, è a una riflessione più ampia sull’associazione che si accompagna spesso capacità di rilevare carenze e spunti per il miglioramento delle modalità di ingresso e formazione.

Tra le testimonianze interessanti, che mettono in luce aspetti ancora non rilevati, c’è quella di un volontario che ci racconta come avviene l’inserimento di una persona nell’attività volontaria, sottolineando l’utilità dell’affiancamento ad un altro volontario, che poco a poco lo aiuta a capire il funzionamento dell’associazione e le modalità di intervento.

*“Di solito gli si spiega, per uno che non ne ha mai sentito parlare, gli si legge il regolamento, gli si spiega come funziona, il tipo di servizi che si fanno, che tipi di servizi potrebbe fare lui così e poi dopo un po’ viene gettato nella mischia, magari a fianco a qualcuno con più esperienza, di solito si ha più un occhio di riguardo per questi nuovi volontari, si cerca di coinvolgerli, di fargli vedere com’è il rapporto con gli (utenti, NDR). Si cerca di metterle vicine a persone che stanno qui da più tempo in modo da rendere più semplice l’inserimento in T..” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

La possibilità di avvicinare un volontario “anziano” al nuovo arrivato è una modalità di inserimento che l’intervistato tende a privilegiare rispetto a quella del corso; egli stesso, in effetti, non ha mai preso parte ad alcun corso in ragione di una certa dose di scetticismo verso questa specifica modalità formativa.

*“Guarda io non te lo so dire, nel senso che io non ho mai fatto un corso di formazione, e di preciso non so neanche a che livello lo fanno, so che sono seguiti, però non ti so dire sinceramente più di tanto. (...) Per come sono fatto io no, però capisco che ce ne possa essere bisogno, cioè a me piace più affrontare concretamente una esperienza di volontariato, chiaro che un minimo di preparazione deve esserci, un minimo di formazione ci deve essere, però io ho sempre visto i corsi di formazione come un sacco di cose teoriche, di discorsi, belli e tutto quello che vuoi, però, per come sono fatto io, ti rispondo personalmente, preferisco fare qualcosa di concreto, da solo e poi magari con qualcuno, in privato parlarne, fare delle riflessioni, incontri*

*di formazione sì, ma senza strafare, penso ci sia più bisogno di cose concrete, di voglia di fare piuttosto che altro.” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Anche un altro volontario esprime qualche resistenza quando gli proponiamo di parlare di corsi di formazione, ammettendo però che in associazioni che svolgono interventi di tipo assistenziale e sanitario, i corsi sono di fatto insostituibili.

*“Avviene tutto in modo spontaneo, naturale. Non abbiamo mai pensato che fosse necessario. Sicuramente sarebbe una cosa positiva affiancare il nuovo socio ma a questo si cerca di ovviare cercando di mettere il socio a proprio agio. (...) Penso che il volontariato debba essere un'attività spontanea. L'attività formativa potrebbe essere utile quando si richiede al volontario qualcosa di particolare. Per esempio, la protezione civile che ha necessità che i suoi aderenti siano pronti a soccorrere qualcuno che ha subito traumi, allora sì. Ma il volontario è volontario perché lo fa spontaneamente, se poi la cosa diventa forzata credo che non vada bene” (intervista 38, Diego, 57 anni)*

Nella realtà in cui egli opera, invece, si cerca di accogliere e coinvolgere persone nuove mettendole a proprio agio e soprattutto stimolandole a portare dentro l'associazione tutte le proprie conoscenze ed esperienze, mettendole così a disposizione di tutta l'associazione.

*“Ora faccio mente locale sull'ultimo iscritto di (nome associazione) che è un ragazzo molto timido ed è stato con noi in occasione dell'ultimo viaggio (...). Abbiamo cercato di metterlo a suo agio in tutti i modi e di fargli capire che più che un'associazione si tratta di vivere insieme delle realtà come se fossimo al livello familiare. Il socio viene stimolato, spronato a mettere in evidenza, a mettere al servizio dell'associazione tutta la sua esperienza e tutta la sua conoscenza dell'ambito in cui opera. C'è una ragazza che sicuramente ci darà una mano, un aiuto non indifferente (...) È un socio che viene stimolato a portare la sua esperienza.” (intervista 38, Diego, 57 anni)*

Ma, naturalmente, troviamo anche volontari che ritengono utili le iniziative di formazione.

Tra questi, c'è un intervistato che richiama l'attenzione sull'aspetto economico:

*“Quest'anno però si fa un corso finanziato dal CSV anche per la formazione di quelli che dovrebbero essere i sostituti, i ricambi...(…) questo anche per i nuovi soci per avere quelle conoscenze... (...) Questi corsi sono anche importanti, possibilmente se sono tutti finanziati è ancora meglio (risata) perché delle volte sono anche molto dispendiosi. Pagare chi viene a istruire, fare formazione ha pure un costo. Quindi riversarlo sui soci non è sempre una cosa piacevole. Questo l'abbiamo attivato gratis però so che da altre parti costano 180, 200 euro, non è neanche poco.” (intervista 25, Agostino, 38 anni)*

Un'altra intervistata nota qualche difficoltà nello svolgimento delle attività e ritiene che un corso, come quello che è stato fatto quando è nata l'associazione (e che lei stessa ha frequentato) potrebbe effettivamente essere di aiuto:

*“Bè... i primi anni mi ricordo che avevamo fatto dei corsi di aggiornamento anche, adesso ultimamente non lo so, non credo, forse ci vorrebbero perché in realtà queste persone vengono e poi devono farsi un po' tutto da sole, questo sì.” (Intervista 4, Arianna, 58 anni)*

Anche la testimonianza che segue è di una volontaria che riconosce l'importanza della formazione: non si parla, però, di corsi, bensì dell'organizzazione di rappresentazioni teatrali, che l'associazione in questione porta avanti ponendosi diversi obiettivi. Prima di tutto, si tratta di un'OdV che ha

bisogno di finanziamenti piuttosto consistenti, per svolgere la propria missione, e questo rappresenta un importante canale di auto-finanziamento; inoltre, la rappresentazione tocca spesso tematiche e problemi affini a quelli a cui l'OdV si rivolge.

*“Sì, la organizziamo noi. E la formazione è stata, diciamo l'ultima formazione che abbiamo fatto ha avuto come fine la realizzazione di uno spettacolo teatrale (...) che poi è stato portato in (paese del Sud del mondo), fatto per i ragazzi là, la prima di questo spettacolo è avvenuta qui in Italia, che ovviamente aveva l'obiettivo di tirare su i fondi per coprire le spese per l'organizzazione stessa dello spettacolo, per andare là, portare tutti i ragazzi gli attori e i tecnici in (paese), portare lo spettacolo in (paese), (...) quindi diciamo che abbiamo avuto questo esito che poi fare questo servizio è piaciuto molto ai ragazzi, che sono rimasti soddisfatti. Anzi, si è avuto un impegno incredibile, con tutte le prove...” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Ma la rappresentazione è utile non solamente quando è pronta e la si può portare in scena: un momento decisivo è, infatti, quello della sua preparazione. L'attività principale di questa OdV consiste nel permettere ad un gruppo di volontari di trascorrere un periodo in una località in un paese del Sud del mondo, e per questo è importante che questo gruppo venga preparato adeguatamente, prima di intraprendere un'esperienza non facile, tutti insieme.

I lunghi mesi di prove servono, quindi, anche a creare affiatamento nel gruppo, la cui capacità di restare unito è una condizione indispensabile per la realizzazione degli obiettivi che l'associazione si pone.

*“Lo stare insieme, a cosa è servito, almeno per come l'ho interpretata io, lo stare insieme per la preparazione dello spettacolo, quindi le prove e lo spettacolo stesso è stato un po' un banco di prova per stare insieme un mese in (paese), quindi in un contesto un po' diverso, no? Perché poi insomma... si doveva creare il collante... il collante chiaramente di amicizia e di motivazione.” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

L'intervistata non sa dirci come le modalità formative potrebbero essere migliorate, ma ha potuto osservare che quando non si sono messe in atto si è effettivamente verificata qualche difficoltà:

*“Io non ho la più pallida idea di cosa si possa fare di più, questo non ti so dire, a me sembra già tanto, perché voglio dire io sono partita che non avevo fatto questa formazione e comunque là le cose sono andate bene, ma comunque ho verificato proprio di persona che dove non c'è stata questa preparazione ci sono stati anche casi, problemi di affiatamento, proprio di inserimento. Invece, in questo modo ha funzionato.” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

L'ultimo socio “anziano” che vorremmo presentare ritiene che la presenza di corsi altamente qualificanti sia una condizione fondamentale perché l'associazione possa operare in modo accettabile. I corsi, qui, in modo molto diverso da quanto visto prima, sono la base del volontariato – naturalmente questa diversa concezione rispecchia anche, in una certa misura, una differenza nel tipo di attività svolte.

Nella sua realtà, si cerca di seguire tutti i corsi che vengono attivati, da associazioni esterne e soprattutto dal CSV; nonostante questo, le necessità di formazione rimangono in buona parte insoddisfatte, anche perché questi corsi non sempre sono abbastanza approfonditi e soprattutto si verificano problemi dovuti alla compresenza di diverse associazioni, che può portare a equivoci e perplessità.

Molti sono i bisogni ancora senza risposta che l'intervistato avverte,

*“Noi attingiamo molto dal CSV, che sarebbe, io dico sempre, una goccia nell'oceano, perché, ahimè, dovrebbe essere molto più, (...) Il CSV è una goccia in mezzo all'oceano, dovrebbe avere*

*molte più iniziative, ma allo stesso tempo, anche molte più risorse.” (intervista 13, Patrizio, 41 anni)*

Quando gli chiediamo più nello specifico qualche idea su come si potrebbe supplire a queste difficoltà, vengono individuati alcuni punti specifici. Si potrebbe, per esempio, formare meglio i volontari avvalendosi di più tecnologia:

*“Mettendo a disposizione dei gruppi della PC la tecnologia. Queste cose noi ce le dobbiamo comprare da soli, invece, se pur essendo una associazione, dovresti essere trattato, non dico come gli enti governativi, (...), però un aiuto maggiore dovrebbe esserci, perché già tu devi sapere che lì all'interno non devi stipendiare nessuno, quindi è un discorso solo di attrezzature, di mettere a disposizione l'attrezzatura a delle persone fidate, perché la persona fidata, che non lo fa a scopo di lucro, l'attrezzatura te la usa e mantiene molto più di una persona che viene stipendiata. E questo è alla base, ma purtroppo non è così. Se qui invece di un PC, avevamo un proiettore, altri PC, le simulazioni, Internet, c'è tanta di quella tecnologia e noi, noi ci dobbiamo sempre gestire con corse ciclistiche, servizi secondari, perché, perché è così e invece non dovrebbe essere così. La PC dovrebbe essere una cosa che ci si deve poter contare.” (intervista 13, Patrizio, 41 anni)*

Oltre all'acquisizione di conoscenze, teoriche e pratiche, è importante anche che il volontario sappia controllare l'emotività per rispondere con la necessaria “freddezza” a situazioni di emergenza.

Per garantire queste capacità è necessario frequentare corsi appositi, ma anche osservare direttamente il volontario e, magari, pensare a test attitudinali di tipo psicologico e non solo.

*“Quindi i corsi di formazione sono utilissimi, l'osservazione diretta e poi valutare, valutare, cioè io è inutile che formo un volontario che davanti ad una emergenza sanitaria, che ha un infarto in atto, lì lì, è un attimo, perché non è che lì soccorri, ma devi andare ad aiutare il tuo, (...) Se c'è un paziente che ha un infarto, se tu ti fai prendere dal panico e non riesci ad attivare i sistemi di soccorso (...) I test attitudinali a livello psicologico, adesso si fa sempre più uso, nei casi di eventi sismici, ecc., gli psicologi sul posto, perché a livello d'infanzia, è molto traumatico, secondo me comunque il volontario dovrebbe avere una preparazione psicologica e sapere. Ho fatto un corso con la regione, (...) e mi hanno spiegato che ruolo ha, che reazione ha un volontario quando ha di fronte un grave ustionato, di 3° grado no, di 2° che è al 50% sul corpo durante un incendio boschivo, il disorientamento, lui appena ti vede, scappa. È molto importante fare degli esami attitudinali psicologici, psico-fisico anzi, perché ti serve anche il fisico. Io ha fatto ricerca di persone, ci vuole una grande professionalità e una grande preparazione fisica perché tu devi andare a cercare gente e non ti devi stancare, deve essere selezionata, però non solo a livello teorico, ma operativo proprio.” (intervista 13, Patrizio, 41 anni)*

### ***I racconti dei “nuovi” volontari***

---

I volontari che sono entrati recentemente nell'associazione raccontano, per la maggior parte, di un inserimento facile, senza particolari problemi.

Sottolineano, soprattutto, l'atmosfera piacevole che hanno respirato all'interno, tra i soci più anziani, e proprio questo sembra essere l'elemento che li ha accompagnati e incoraggiati nei primi passi del loro inserimento.

La maggior parte ha frequentato qualche attività formativa o si appresta a farlo; tra chi invece non ha svolto alcuna esperienza di apprendimento, il motivo è dato dalla particolare attività svolta, che può non richiedere alcuna preparazione particolare; oppure, dal fatto di avere appreso le modalità di intervento all'università o nel corso della propria esperienza professionale; o, ancora, perché non si amano i “corsi di formazione”.

L'intervistato di cui abbiamo riportato sotto alcune parole, per esempio, sottolinea proprio l'importanza delle qualità umane dei volontari già attivi come elemento che lo ha incoraggiato e che gli ha reso più agevole l'inserimento.

Racconta, inoltre, di avere frequentato i corsi obbligatori che, secondo lui, sono adeguati rispetto all'attività a cui sono chiamati.

*“Tranquillamente bene, subito, subito mi hanno insegnato: tu devi far questo, devi far quello. Perché qui è tutta gente che ama ridere e scherzare. Questo è, quello che dico non è che fai una cosa per sforzarti, ma vai là e neanche te ne accorgi, vai e basta. (...) Si tengono dei corsi, prima si fa un corso di (...) un corso base, appena arrivi lo devi fare per forza. Poi l'anno dopo fai l'esame per l'abilitazione, (...), ti da un patentino che devi rinnovare ogni anno. (...) Sono adeguati, minimo li tengono infermieri, medici. (...) No, secondo me tra l'esperienza che fai e i corsi (non ci sono carenze, NDR)”* (intervista 36, Salvatore, 23 anni)

Il volontario “nuovo”, della cui intervista riportiamo sotto un brano, ci parla di un inserimento agevole soprattutto perché graduale. È entrato, infatti, inizialmente attraverso uno stage organizzato con la scuola e quindi insieme ad alcuni compagni di scuola, il che pare averlo rassicurato. Poi, ha apprezzato molto il vedere che i soci più “anziani” non gli mettevano fretta ma sembravano capire le sue esigenze di gradualità:

*“L'inserimento è stato molto semplice perché è stato graduale, come ho detto prima abbiamo iniziato con uno stage che avrebbe dovuto durare 6 ore in cui si fa poco o niente...(…) Mi sono sentito subito bene perché è una cosa graduale, prima eravamo fra noi studenti, poi pian piano comincio a conoscere gli altri membri dell'associazione...mi ha fatto sentire a mio agio il fatto che ho trovato tutte persone che sono state capaci di capire la situazione di un ragazzo giovane che entra in un'esperienza simile”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Ha svolto dei corsi, in seguito ad una sua libera scelta, ritenendo che rappresentino un'occasione di arricchimento per sé e per l'associazione.

Nella testimonianza che segue troviamo invece una persona che ritiene fondamentali le attività di preparazione e formazione. Dopo essere entrata, ed avere trovato una buona accoglienza, ha svolto i corsi base per le attività che si apprestava a svolgere. Ma è soprattutto un corso più generale, sulla relazione tra il volontario e la persona malata, o disabile, ad averla aiutata. La sua valutazione complessiva sulle attività formative è buona, non saprebbe rilevare alcuna carenza.

*“Se hai necessità di fare questo volontariato, più cose sai...perché altrimenti saresti tu a chiedere l'aiuto e non a darlo! (...) Ho imparato molto nei corsi che ho fatto. Io ho fatto quello di psicologia, ho fatto “aiutare ad aiutare”, e mi ha aiutato molto a capire la persona disabile, la persona malata mentale, che problemi poteva avere nei miei confronti, e ho capito che i problemi erano miei ma non erano dell'altra persona. Ero io a non trovarmi bene con me stessa nei confronti della persona che avevo di fronte e non era di certo il suo problema...e questo è stato un passo avanti...fino ad adesso mi trovo un po' ritirata nel fare queste cose, perché mi faceva impressione a fare certe cose, invece adesso mi viene talmente naturale! Che io vada lì, li saluto, li bacio...faccio come se fosse una cosa normalissima, mentre prima ero un po' dura, un po' fredda, ma non per il fatto che non ho animo, ma per il fatto che non sapevo in che maniera prenderli, in che maniera colloquiare con una persona che magari non ti capisce o che magari ha dei problemi proprio a parlare.”* (intervista 10, Clara, 36 anni)

Segue ancora una testimonianza di un ragazzo che racconta di essersi trovato subito molto bene nell'associazione, anche perché ha subito sentito l'affetto nei suoi confronti da parte dei vecchi soci.

*“Sicuramente sono stato accolto a braccia aperte da tutti anche se non conoscevo nessuno, perché comunque sono uno dei più piccoli all’interno dell’associazione, ho 21 anni, e per loro è stato, secondo me, un inserimento di adrenalina nel gruppo, avere un ragazzo di 21 anni che si inserisce, loro più o meno sono tutti grandi, tutti sposati, quindi è come se fossi un figlio per loro, penso, mi trattano bene. (...) Mi sono sentito subito come a casa. Io sono una persona che quando conosco anche altre persone mi piace parecchio parlare, chiacchierare, non ho problemi a mettere le carte in tavola, quindi con loro le ho messe tranquillamente e loro giocano con me, diciamo che si divertono sicuramente.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

Per ora ha appreso le prime conoscenze attraverso le indicazioni dei soci più anziani e, presto, frequenterà un corso della Regione. Complessivamente non ha riscontrato alcuna carenza nella formazione dei volontari.

*“Io adesso come adesso non ho fatto niente, non ho fatto nessun corso, però già il prossimo mese, ad Aprile dovrei iniziare a fare un corso (...) di specializzazione. Io adesso come adesso però non ho fatto niente (...) magari mi hanno fatto vedere come funzionava il montaggio delle tende, comunque tutti loro, tutte le persone che sono qui dentro sanno montare una tenda, perché comunque è da tanti anni che ci stanno, (...) quindi per me ancora è all’inizio, anche io piano piano imparerò queste cose, (...) comunque se ho qualcosa da chiedere, chiedo e avrò sempre delle risposte. (...) Non ho riscontrato nessuna carenza.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

La cosa interessante è che questo giovane volontario opera nella stessa associazione di un altro socio, che noi abbiamo intervistato come “anziano” e le cui opinioni sono riportate sopra (intervista 13, Patrizio, 41 anni).

Ed il quadro disegnato dal socio anziano è molto diverso: il problema dell’OdV è proprio quello della formazione, e anche tutti i corsi organizzati dalle diverse associazioni e dal CSV, per quanto importanti rimangono, se commisurati alla necessità, una “goccia nell’oceano”.

In questa ed altre interviste si può infatti notare qualche discrepanza tra quanto affermato dai dirigenti e, a volte, dai soci più anziani, che tendono ad essere più critici nei confronti delle modalità formative a cui fanno ricorso, e quanto emerge invece dalle interviste con i volontari nuovi, che raccontano in prima persona come è avvenuto il proprio inserimento e come hanno iniziato ad acquisire conoscenze sulle modalità di intervento.

La stessa divergenza si può notare nel caso che segue. L’intervistata ci racconta di un inserimento agevole, facilitato ancora dal clima di rapporti e di valori che si respira all’interno. Per entrare in questa associazione è obbligatorio frequentare un corso base, utile soprattutto a saggiare le motivazioni con cui si intraprende il cammino volontario.

*“Mi sono trovata benissimo, un’ottima accoglienza. L’atmosfera di solidarietà che c’è all’interno dell’associazione... (...) Ho fatto un corso base obbligatorio: che soprattutto è utile per capire se la motivazione è forte e se è quella giusta per intraprendere il cammino, una volta entrato come volontario, c’è la formazione permanente, una volta al mese per verificare l’operato, pianificare le attività.”* (intervista 37, Silvia, 50 anni)

Ha svolto dei corsi che, quando si vanno a sommare all’esperienza che si accumula mano a mano, permettono di conseguire un livello di preparazione adeguato, anche se si tratta di attività particolarmente delicate.

*“Sono organizzati dai dirigenti. Durante il corso vengono trattati dei temi da psicologi e medici, che ci danno le competenze di base che servono principalmente per un primo approccio con l’utente. L’efficacia è in questo senso, in quanto le situazioni che incontriamo nel nostro campo sono delicate, poi è chiaro che la formazione vera e propria si fa sul campo, in quanto ogni caso è un caso a sé. (...) Non ci sono carenze secondo me, anche perché ciò che è più importante si apprende quando si opera nel concreto. Mano a mano si acquisisce un bagaglio di esperienze che di volta in volta si arricchisce e migliora la qualità del servizio.”* (intervista 37, Silvia, 50 anni)

Anche in questo caso, la dirigente (intervista 28, Domenico, 36 anni) ha espresso un’opinione un po’ più cauta sui canali formativi, avvertendoci che si dovrebbero differenziare diversi percorsi per facilitare un migliore apprendimento da parte di tutti.

Un altro caso simile è quello di un’associazione di intervento sanitario ed assistenziale.

Abbiamo riportato, in precedenza, le opinioni del dirigente di questa OdV (intervista 40, Michele, 60 anni) sulla questione della formazione; ricordiamo, qui, innanzitutto che si tratta di una di quelle realtà chiamate ad operare in campo sanitario, per cui un buon livello di competenza è un presupposto irrinunciabile. Il suo dirigente ci aveva confessato, ancor prima che noi gli proponessimo le domande su questo aspetto specifico, che il problema principale dell’associazione è proprio quello della formazione. Infatti, è richiesta una formazione specifica di buon livello, e, di conseguenza, i percorsi sono piuttosto lunghi e selettivi; quindi si verifica il problema che non tutti sono disposti ad intraprenderli con impegno e anche per questo sarebbe necessario che il personale che tiene questi corsi sia davvero preparato.

La volontaria nuova che abbiamo intervistato ci spiega che si è trovata benissimo appena è entrata nell’associazione, e che le uniche difficoltà incontrate derivano semplicemente dal suo carattere un po’ riservato.

Ma ha deciso di superare queste difficoltà caratteriali perché teneva molto a ritagliarsi un po’ di tempo da dedicare a questa attività. Ci racconta che uno dei motivi per cui è entrata nell’associazione è proprio il desiderio di avere qualche conoscenza nel campo del primo soccorso, quindi che ha accettato di buon grado di frequentare il corso di formazione necessario per entrare a far parte dell’associazione.

*“Il corso era tenuto da medici ed infermieri. Ci hanno spiegato come è fatto il corpo, come comportarci in certe situazioni, quello che bisogna fare, cosa fare in caso di emergenza. E poi è stato fatto in atto pratico con qualcuno di noi che veniva imbarellato, bloccato sulla spinale. Il corso è stato interessante (...) è stato organizzato dalla Misericordia che poi ha reperito il personale: medici ed infermieri che sono venuti a spiegarci le cose”* (intervista 42, Francesca, 38 anni)

La volontaria è quindi abbastanza soddisfatta della qualità della formazione, anche se ha identificato una possibile lacuna:

*“Forse ci voleva un po’ più di pratica prima di dare l’abilitazione.”* (intervista 42, Francesca, 38 anni)

In questo caso troviamo una parziale conferma di una lacuna nei canali formativi, anche se la differenza di toni è molto netta: se per il presidente quello della formazione è il nodo del problema, la nuova volontaria si limita a indicare un potenziale punto problematico nel quadro, però, di una generale soddisfazione.

Un’altra divergenza, di significato però diverso dai casi appena visti, emerge dal confronto tra tre interviste svolte con personale di un’associazione che lavora con minori.

Nella sezione dedicata ai dirigenti, abbiamo esposto le opinioni della ex-presidente e di quella attuale (da poco tempo), le quali convergono in modo piuttosto netto su questo punto, dandoci l'impressione che in questa OdV la formazione venga intesa non solo e non tanto come acquisizione di competenze, ma soprattutto come strumento per formare e rafforzare un'impronta omogenea, un impianto ideale, che si desidera uniforme, che deve sottendere e informare l'azione volontaria.

Per questo motivo, entrambe puntualizzano che della formazione ci si occupa internamente, o al più si invitano persone che si ha già avuto modo di ascoltare e di cui si conosce l'impostazione, la forma mentis.

Una volontaria che ha recentemente aderito a questa associazione ci racconta invece di essere entrata in questa OdV senza particolari difficoltà, anche perché conosceva già alcune delle persone che vi si attivavano. Ci spiega, quindi, di non avere svolto corsi formativi perché le attività che si trova a svolgere sono attinenti con il suo percorso di studi universitario, e perché le competenze si arricchiscono mano a mano, con l'esperienza. Precisa, però, che la formazione sarebbe importante se ad occuparsene fossero persone esterne all'OdV in questione, perché in questo modo ci sarebbe la possibilità di incontro e di confronto tra esperienze ed approcci diversi...

*“Secondo me è importante anche una formazione fatta da persone esterne, in quanto c'è sempre un confronto con nuove esperienze.”* (intervista 48, Loredana, 25 anni)

Tra gli altri volontari nuovi che ci hanno parlato della loro accoglienza e formazione, vorremmo ancora presentare una ragazza che ci racconta che il suo ingresso nell'associazione è stato leggermente ostacolato dalla compattezza del gruppo stesso. Nulla di grave: Luana ha un carattere molto aperto, estroverso, e dopo due mesi aveva già stretto amicizie profonde. Nel passo seguente ci racconta come è entrata, poco per volta, dentro l'associazione:

*“Io perché ho un carattere estremamente aperto, quindi non ho difficoltà ad inserirmi, però comunque era già un gruppo formato, e all'inizio ho avuto un po' di difficoltà... però comunque l'obiettivo era quello e sono andata avanti comunque... però adesso sono diventata molto amica di L., la presidente, e degli altri ragazzi... Dopo un paio di mesi.... Perché prima c'era un po' un muro, però adesso tutto ok. (...)*

*Quando sono entrata io abbiamo fatto una piccola riunione tutti insieme, e così mi hanno un po' spiegato di P., così mi hanno semplicemente raccontato cos'è P., perché all'inizio magari non sapevi di preciso, e poi mi hanno spiegato i criteri principali dell'associazione, e poi... si accolgono stando insieme, magari con una semplice cena che ognuno porta qualcosa... e poi piano piano viene da sé.”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

Nell'associazione si fa qualche corso di formazione, ma viene privilegiato un modo alternativo di trasmettere conoscenze, infondere motivazioni e al tempo stesso creare affiatamento: quello dell'organizzazione di rappresentazioni teatrali, di cui ci ha parlato una collega, solo attiva da un po' più di tempo di questa ragazza, nella stessa OdV.

La nuova volontaria ci spiega di essere un po' scettica verso le modalità convenzionali in cui si svolgono i corsi di formazione, e di preferire appunto forme alternative, che privilegino la dialettica del confronto a quella della distanza e distinzione tra discente e “alunni”. Quella del teatro è una possibile modalità, a cui l'intervistata riconosce un ruolo, anche, formativo.

*“Io corsi di formazione non li ho fatti e onestamente non ci credo neanche tanto, nel senso che molta gente (...) per il semplice fatto di lavorare in qualche associazione debba fare un corso di formazione, non è che ci creda poi tanto. Non mi piace proprio l'idea: il corso di formazione (...)... e poi ce ne sono, ma comunque io non li ho mai fatti. Magari però incontri, in cui si può stare insieme, in cui si può conoscere, parlandone, magari viene fuori quello che è l'associazione, allora magari lì è diverso. Però invece corsi di formazione non li avrei mai fatti.”* (intervista 22, Luana, 19 anni)



Le chiediamo di spiegarci un po' meglio in cosa consiste la differenza:

*“Magari tipo non so un incontro, qualcuno magari esterno all'associazione può essere utile per parlare di qualcosa... tipo non so, adesso si chiamerà un ragazzo che è diciamo abile per la tecnica della non-violenza, e magari può servire perché se nessuno dell'associazione ha questa conoscenza, allora qualcuno esterno, per carità, quello anzi, quello lo vedo in modo molto favorevole, però (...) è proprio il corso che non... che magari si va lì, c'è il tipino che parla, e allora tutti si sta nelle sedie, si ascolta e poi alla fine si fa le domande. E invece un incontro lo vedo diverso, perché si sta tutti insieme, che poi magari qualcuno, esterno, dice, diciamo “la lezione”, però per esempio la tecnica della non-violenza non è una lezione, è un modo di stare insieme... (...) anche il laboratorio teatrale per i giovani, lo stare insieme, quella per me è già una grande formazione...” (intervista 22, Luana, 19 anni)*

Infine, vorremmo richiamare le osservazioni di un'altra volontaria, entrata, non da molto, a far parte di una realtà associativa. Questa era composta, fino a poco tempo fa, da due sole persone che poi hanno ritenuto opportuno coinvolgere nuovi volontari organizzando un corso di formazione. Quindi la nostra intervistata, insieme ad altri, è entrata a far parte dell'OdV proprio attraverso il corso. Nel passo che segue ci racconta come ha vissuto questo corso, come l'ha cambiata e dov'è, secondo il suo parere, il significato reale di questo tipo di formazione.

*“Praticamente il corso che ho fatto io è stato il primo corso che hanno organizzato L. e V., perché (...) e non potevano continuare a portare avanti l'associazione in due persone. Hanno fatto 'sto corso, quello che ho fatto anch'io, gli insegnanti erano loro, a me ha cambiato la vita da così a così proprio dentro, perché prima ero un sacco chiusa, cioè incontravo una persona nuova non gli davo confidenza ma neanche... prima doveva fare i salti mortali... Per cui a me ... mi ha cambiato. Magari nel corso a livello di apprendimento fai tante cose, lavori su te stesso... non è magari l'apprendimento sull'attività che vai a fare. Anche quello che stiamo facendo adesso, (...), lavori tanto su te stesso, in maniera tale che quando poi dopo vai a fare l'attività, te sei già a posto con te stesso, riesci a darti completamente agli altri. Le tecniche per l'attività che andiamo a fare, per il primo corso ne abbiamo parlato poco...” (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

Dopo il primo corso si diventa volontari ma ci si deve limitare ad affiancare figure maggiormente formate o ci si deve comunque attenere a compiti organizzativi o di segreteria.

In seguito, Raffaella, insieme ad altri, ha accettato di frequentare un secondo corso, aperto a chi aveva già seguito il primo e quindi era già un volontario attivo; questo corso le permetterà invece di svolgere attività direttamente con i destinatari del servizio; nell'intervista ci tiene a farci capire che è una cosa a cui lei ed altri hanno tenuto particolarmente, sobbarcandosene anche le spese,

*“Cioè, non è che l'associazione paga il corso per tutti... però è un corso per chi è già volontario, e voleva diventare (...), ognuno se l'è pagato, di tasca propria, e comunque sia è una cosa... nostra.” (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

Un aspetto interessante che emerge nel corso dell'intervista è la differenza tra la preparazione richiesta a volontari che agiscono in associazioni differenti andando, però, a mettere in atto gli stessi servizi, con gli stessi destinatari. Questo richiama, secondo l'intervistata, le necessità di coordinamento tra associazioni che operano negli stessi settori, perché le “buone pratiche” vengano imitate da chi è, magari, più carente sotto certi punti di vista.

*“(L'associazione) la formazione dei volontari la cura in maniera eccellente. Mi è capitato di parlare con un volontario dell'A., e per dire, l'A. la formazione dei volontari la cura così... per cui non so, forse sarebbe il caso che le associazioni si guardassero tra di loro, perché poi c'è*

*l'A. che agisce nello stesso settore dove agiamo noi, perché io mi devo fare quattrocento ore di corso e lui ci può andare così, andare ad operare... O meglio, se io faccio un corso di 400 ore, e non sono poche, e posso andare in corsia, sicuramente ne so qualcosa di più di questo che ha fatto trenta ore di corso e poi è stato sbattuto in corsia. Poi dopo lì al momento questa differenza si vede, allora..." (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

### **Riassumendo...**

---

Abbiamo visto che le diverse OdV che abbiamo contattato si differenziano tra di loro sullo "stile" con cui gestiscono le fasi dell'accoglienza, dell'inserimento e della formazione dei nuovi volontari:

- a) c'è, infatti, chi lascia che questo avvenga in modo *spontaneo*, limitandosi ad avere cura di informare tutti e quindi di mettere tutti nelle condizioni di poter partecipare.
- b) Mentre altre realtà si contraddistinguono per una gestione più "*interventista*" di queste fasi, richiedendo un colloquio, e/o facendo passare gli aspiranti volontari attraverso un percorso formativo, quindi facendoli affiancare da soci con più esperienza.

Quella dell'*affiancamento* è una pratica molto comune, che assume però significati diversi:

- viene a volte utilizzata semplicemente per aiutare il nuovo entrato ad apprendere le modalità di intervento – anche per mandarlo subito "sul campo", sapendo che un volontario inattivo, che non viene coinvolto, si disaffeziona presto;
- in altre situazioni, invece, il "tutor" deve anche osservare e "tenere sotto controllo" la corrispondenza dell'approccio del nuovo arrivato all'impostazione dell'OdV.

Tra i dirigenti e i volontari di lungo corso, troviamo spesso la convinzione dell'utilità dei percorsi formativi, a cui, più di rado, si accompagnano osservazioni critiche sulle modalità formative a cui fanno ricorso: queste, cioè, potrebbero essere migliorate, per esempio differenziando i percorsi e garantendo l'ottima preparazione del personale docente, in modo da conseguire migliori livelli di apprendimento per tutti i volontari; oppure dovrebbero avvalersi di una migliore dotazione tecnologica e informatica; a volte, si richiama il ruolo del CSV, mettendo in luce l'importante contributo del Centro nel sostenere l'organizzazione dei percorsi formativi e incoraggiandone un ruolo ancora più propulsivo.

Se queste sono le opinioni di chi ha un'esperienza piuttosto lunga dentro un'organizzazione e di chi detiene la responsabilità anche di questi aspetti, quali sono invece le opinioni di chi è da poco entrato a far parte delle associazioni? In che modo, i nuovi volontari sono stati accolti e come e in che misura hanno appreso le modalità di intervento?

Quanto emerso ha qualcosa di contro-intuitivo: gli atteggiamenti più critici, su questi aspetti, non sono quelli di chi li ha sperimentati in prima persona, nell'ultimo periodo: sono, invece, proprio quelli dei dirigenti (e, in minore misura, dei volontari "anziani")

I "nuovi" entrati condividono invece un atteggiamento di grande soddisfazione sulle modalità in cui è avvenuto il proprio inserimento, sottolineando il clima di affetto che hanno subito sentito; la gradualità con cui sono stati accolti, in quanto nessuno ha cercato di mettere loro troppa fretta; e l'utilità e l'interesse che i percorsi formativi hanno suscitato.

Tuttavia, tra i volontari delle diverse "categorie" in cui abbiamo diviso il nostro campione c'è anche chi rivela un atteggiamento più scettico nei confronti dei corsi.

Queste persone, ma non solo loro, ci avvertono dell'importanza che potrebbero avere, sempre dal punto di vista della formazione, altre modalità non-tradizionali quali l'organizzazione di momenti di

riflessione e discussione tra volontari; oppure, qualcosa di molto diverso e “originale” come il mettere in piedi, tutti insieme, una rappresentazione teatrale.

Queste modalità sono apprezzate da chi non ama le forme tradizionali di formazione, che implicano una distanza tra “discente” e “alumni”. Ma vengono descritte come iniziative efficaci anche da chi è convinto dell’utilità dei più convenzionali corsi, come modalità non sostitutive ma che possono utilmente affiancarli, anche perché efficaci e molto gradite, quindi “partecipate” dai volontari.

## 2. Svolgere un'attività in un'associazione di volontariato

### 2.1 - I processi decisionali

La sfera dei processi decisionali e l'organizzazione che si danno le Organizzazioni di Volontariato appaiono di cruciale importanza per capire le modalità di relazionarsi che queste adottano con l'esterno e come questa relazione viene filtrata verso l'interno.

Nelle interviste che abbiamo raccolto, appare abbastanza chiaro come i rapporti tra la dirigenza e i volontari siano piuttosto formalizzati nella realtà marchigiana indagata.

Infatti, se i responsabili intervistati nel corso di questa indagine lamentano una mancanza di ricambio e un generale disinteresse dei volontari verso responsabilità o ruoli di tipo dirigenziale, dall'altra parte i volontari, sia di lunga data che nuovi, tendono a "mitizzare" le figure dirigenziali, riconoscendo loro una serie di capacità che appaiono per lo più irraggiungibili e inimitabili. Questo può comportare diversi problemi, nel medio e lungo termine, in quanto, esaurita questa generazione di dirigenti, le OdV dovranno far fronte a un ricambio non preparato e non gestito che rischia di avere effetti indesiderati di notevole proporzione.

Ma vediamo con ordine di analizzare i processi decisionali negli occhi delle quattro tipologie intervistate.

#### *I dirigenti*

---

I dirigenti sono, in un certo senso, i primi fautori e contemporaneamente le prime "vittime" dei sistemi organizzativi delle organizzazioni di volontariato. Infatti, sono eletti dagli organi che sono previsti dai diversi statuti e spesso finiscono per interpretare, oltre che rappresentare, il proprio ruolo in modo molto forte.

Le associazioni intervistate presentano una strutturazione piuttosto rigida e spesso contano su almeno 3 tipi di organi decisionali che hanno diverse competenze. Per esempio, questo dirigente illustra così l'organizzazione della sua OdV:

*"C'è un atto costitutivo, uno statuto con la disciplina, le elezioni si fanno ogni tre anni, è l'assemblea che decide, in base ai candidati che si presentano (...) la sera stessa viene data la possibilità a chiunque di candidarsi, poi si raccolgono le adesioni, si contano i voti e i primi 9 eletti vanno a fare parte del Consiglio Direttivo All'interno di questi 9, loro stessi scelgono il Presidente e le varie cariche sociali, il segretario e il tesoriere, e poi i vari responsabili.*

*Le responsabilità principali sono, a parte il presidente che ha tutte le funzioni di rappresentanza, gestioni di rapporti con l'A., con l'esterno, rappresentanza legale dell'ente, c'è, la funzione e la gestione delle risorse umane, la promozione della formazione che rivesto io, la gestione delle risorse umane la fa D. Poi abbiamo chi si occupa delle urgenze, mentre io faccio il programmato e gestisco i volontari. Poi un'altra carica importante è quella della gestione delle*

*divise, il responsabile per il servizio civile sono sempre io, delle divise è un altro.” (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Un’assemblea, dunque, che elegge un consiglio direttivo (composto di 9 persone in questo caso, ma questo numero varia di associazione in associazione); all’interno del consiglio direttivo vengono decise le quattro cariche-chiave (presidente, vice-presidente, segretario, tesoriere) e i responsabili dei diversi settori in cui opera l’associazione. In altri casi, invece, è la stessa assemblea che elegge direttamente le cariche:

*“Le cariche interne: allora il consiglio è formato da 10 volontari, si rinnova ogni 2 anni, ogni anno c’è un’assemblea dei soci durante la quale si fa il resoconto del bilancio dell’anno, ci sono i volontari e i soci, si presenta il bilancio consuntivo e preventivo e si vota anche. Ogni 2 anni si votano, in quella occasione lì, i nuovi consiglieri e poi all’interno del consiglio si suddividono le cariche. Si fa una ulteriore votazione per il presidente, per il vice-presidente e poi le cariche di economo e vice economo. (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Dai dirigenti tutto sembra essere presentato come estremamente chiaro, come previsto dagli statuti che le associazioni stesse si sono date. I volontari, in questa fase, appaiono piuttosto marginali e, una volta che hanno attribuito il loro voto a coloro che andranno a comporre il consiglio, sembrano tornare alla loro azione sul territorio fino all’assemblea successiva.

Quando il gruppo che ha fondato l’associazione è ancora all’interno di questa, le conseguenze sembrano concretizzarsi in un’alternanza tra coloro che hanno costituito l’OdV, con una apertura limitata verso i nuovi volontari:

*C’è il gruppo fondatore che fa parte del gruppo esecutivo ed è quello che si riunisce...il problema dei ruoli esiste poco...dal momento contingente che uno attraversa può ricoprire questo o quel ruolo...io ora sono Vice Presidente, fino a qualche tempo fa ero Presidente...diciamo che ci alterniamo spesso tra Presidente e Vice Presidente!!!*

*Comunque il cuore di tutto è il Comitato esecutivo, è composto da 5 persone e si riunisce, più o meno, un volta alla settimana...in più c’è l’assemblea dei soci, che si tiene una volta l’anno...Le cariche interne vengono rinnovate ogni 5 anni... (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

La spaccatura che sembra emergere tra i dirigenti e i volontari può essere ancor meglio compresa quando si pensa al fatto che i diversi organi, eletti in seno alle assemblee, non si occupano solo di amministrazione, ma entrano nello specifico delle attività associative, occupandosi di tutto quello che accade, programmando le iniziative future, e hanno una frequenza di riunione maggiore rispetto a quelle tra i volontari. Questo, da una parte garantisce che obiettivi ed impegni siano tenuti sotto controllo; ma dall’altro lato, ci sembra che un mancato coinvolgimento dei volontari nella progettazione del futuro dell’associazione non permetta loro di crescere e diventare maggiormente consapevoli dell’attività che svolgono all’interno dell’associazione.

*“Durante le riunioni si decidono le linee guida di quello che si vuole fare, se ci sono progetti in scadenza, quello che si vuole proporre, se ci sono problemi con gli operatori (...) per quanto riguarda la formazione, vedere insieme quali argomenti si vogliono affrontare...a volte si entra proprio nello specifico di alcuni casi di ragazzini...alcuni di noi hanno fatto anche affidamenti diurni o veri e propri affidamenti...Il comitato esecutivo, come si vede, non si confronta solo su aspetti amministrativi!!!” (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

Le riunioni, quindi, ci sembrano i luoghi deputati all’incontro e allo scontro delle diverse posizioni che talvolta possono esserci all’interno di una associazione. In alcuni casi, i dirigenti hanno tentato di aumentare la frequenza delle riunioni dell’assemblea aperta a tutti i soci, in modo da cercare di condividere con i volontari le decisioni, ma con risultati poco incoraggianti:

*“Una volta si tenevano una volta al mese, perché ci sarebbe piaciuto prendere le decisioni non soltanto a livello di direttivo, ma allargando a tutta l’assemblea dei soci; che non erano poi molti. (...) Ogni riunione era un’esasperazione di toni e di situazioni per cui alla fine abbiamo ritenuto, abbiamo pensato insieme che fosse meglio farla una volta ogni tre mesi(...) va meglio, però le decisioni in questo modo vengono prese più a livello di direttivo, non è più l’assemblea che ha ben visibile tutta la situazione e può prendere decisioni ogni mese, prima era l’assemblea che prendeva le decisioni, adesso è più il direttivo.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

L’eccezione della comunicazione informale è riportata solo per quello che riguarda una valutazione in itinere delle attività che si stanno svolgendo...

*“Per le cose ordinarie come per esempio per valutare se le attività sono congrue allo statuto comunichiamo in modo informale.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Dall’assemblea al direttivo, dal direttivo alle due figure che tutti, dirigenti compresi, identificano come cruciali nella vita delle associazioni: il presidente e il vice-presidente. Che spesso sono due persone che hanno (e dedicano) un tempo maggiore all’associazione. E che quindi, investendo maggiormente questa risorsa scarsa, hanno come effetto quello di vedersi accollare la maggior parte del lavoro.

*“Come si suddivide [il lavoro, ndr]? Si suddivide che tra il presidente e il vicepresidente non siamo in due ma siamo in quattro perché uno si chiama F. e ha un cognome, uno si chiama L. e ha un cognome, quindi non siamo due persone, ma siamo 4 (risata). La presenza degli altri è in relazione al tempo disponibile. Principalmente l’attività è svolta da due - tre persone non di più. Poi ci sono collaboratori che quando ci sono condizioni particolari vengono convocati e magari collaborano per quell’obiettivo ma attualmente nel direttivo e nell’esecutivo l’essenza sta nelle due-tre persone non di più.”* (intervista 29, Gianfranco, 54 anni - iniziali di fantasia, NDR)

Il momento delle riunioni è articolato secondo le convocazioni, gli ordini del giorno, discussioni punto per punto e, a volte, votazioni.

*“C’è un ordine del giorno con le materie da portare...decidiamo in base alle pratiche che ci sono da portare avanti. Il presidente lo concorda con l’esecutivo poi lo emana e dopo lo si discute la sera del direttivo. Si discute punto per punto. Normalmente non ci sono le votazioni, ma se c’è in casi particolari si fa anche la votazione.”* (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)

La rigidità con cui sono organizzate le OdV e il modo in cui queste gestiscono la comunicazione con i volontari sembrano spiegare anche perché le figure dei presidenti siano percepite come non solo capaci, ma anche carismatiche. Il loro potere, infatti, sembra andare al di là della carica che hanno, e si pongono come i veri motori delle associazioni, diventando quel fattore vincente che permette a tutti di continuare la vita associativa.

*“Io sono un po’ ossessionante però...a me piace dire (e anche gli altri per non offendermi) mi dicono carismatica...va beh a volte detto un po’ legge ma perché sono convinta che essendo una associazione di volontariato e non essendo un’azienda dove ci sono degli stipendi, dove c’è una necessità di arrivare ad un risultato in quei tempi, se non si è carismatici in senso positivo non si andrebbe avanti...”* (intervista 5, Amelia, 33 anni)

Per i dirigenti, insomma, quello che appare chiaro è che le associazioni di cui sono responsabili sono delle organizzazioni abbastanza rigide e sotto il loro pieno controllo. Rappresentano l’associazione all’esterno, filtrano i rapporti interni tra i volontari e tra volontari e professionisti, mediano i conflitti che possono insorgere, gestiscono in modo manageriale l’associazione, promuovendo contatti e

cercando di farla crescere, decidono le priorità e guidano i diversi organi in cui si prendono le decisioni. Questo tipo di atteggiamento, bisogna specificarlo, è probabilmente più frequente nelle associazioni che operano nel settore socio-sanitario e che quindi rivestono un compito delicato, sia in termini di rapporti con i beneficiari sia per i rapporti che inevitabilmente si creano con le amministrazioni pubbliche (comuni, Asl, ecc...).

Non c'è da stupirsi se sono visti come delle persone centrali nella vita delle OdV.

### ***I volontari di lungo corso***

---

Abbiamo appena visto come i dirigenti descrivano una realtà organizzativa e decisionale piuttosto accentrata rispetto alla loro posizione. Praticamente tutte le decisioni, infatti, sembrano passare attraverso gruppi ristretti - consigli esecutivi e similari – eletti in seno alle assemblee generali ma che comunque non coinvolgono più di una decina di persone. Sono emerse come centrali anche le figure dei presidenti, che sembrano rivestire un'importanza, oltre che organizzativa, anche simbolica.

I volontari di lunga data, d'altra parte, sembrano ricalcare, nella maggior parte dei casi, le descrizioni dei processi decisionali che fanno i dirigenti, anche se tendono a raccontare situazioni meno ordinate e armoniose.

*“C'è un direttivo che si rinnova ogni anno (eletto dai soci). Le varie cariche all'interno del direttivo: c'è il presidente, il vicepresidente e poi 3 membri consiglieri (...) non ci sono altre cariche specifiche (...) per i soci quando si realizza una manifestazione (...) durante le riunioni si assegnano i compiti (...) l'attribuzione dei compiti viene determinata dal direttivo ma non è sistematico, addirittura ci sono quelli che si offrono per determinati compiti, dopo si valuta e si dice tu fai questo, tu quell'altro e si cerca anche di vedere le attitudini delle persone, ognuno valuta cosa è in grado di fare”* (intervista 3, Giovanni, 66 anni)

Anche il momento delle elezioni può diventare un momento in cui all'interno dell'associazione si confrontano diverse anime che possono essere presenti all'interno dell'OdV. Ecco che, in un'occasione formale come il rinnovo delle cariche, dei piccoli conflitti tra “fazioni” possono manifestarsi...

*“Siiii! Come no! Specialmente quando si va a votare... L'ultima votazione, che è stata un anno e mezzo fa, ci sono state delle correnti e anche abbastanza forti! Si sono scontrate, hanno cominciato a contestare tutto, anche i verbali, la posta che andava protocollata in un certo modo, e le decisioni che andavano prese in modo diverso, le riunioni non vanno più fatte insieme ma vanno fatte solo quelle di consiglio...queste erano le cose che sono cominciate ad uscire”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

Quella del conflitto in fase di assemblea, con il confronto e scontro di “gruppi” contrapposti, sembra essere una dinamica che si presenta con una certa frequenza.

*“... Non ci sono stati buoni rapporti tra i vari consiglieri, tra la maggioranza e la minoranza (...) piccole scaramucce tra consiglieri appartenenti, che seguono una certa linea e altri che seguono un'altra linea. Si sono verificati per la presenza di alcuni individui un po' diciamo tra virgolette esuberanti che pensavano di voler decidere tutto. Anche recentemente si è andati al rinnovo del consiglio, un anno e mezzo di anticipo. (...) forse lo fanno anche per buona fede, però...pensano di gestire la cosa di tutti con la testa sua e basta. Sono soci anziani che in passato sono stati consiglieri, non hanno ammodernizzato il cervello, pensano che la (nome associazione) sia quella del 1950-60 (...) non accettano innovazioni tecnologiche, sistemi di gestione diversa, sono ancora con la matita, il foglio di carta.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Alcuni volontari di lunga data, che hanno anche trascorsi come dirigenti, lasciano trapelare anche una certa critica nei confronti delle gestioni che sono succedute alla loro, e sembrano far intendere che cambiamento non sempre è sinonimo di miglioramento...

I conflitti vengono maggiormente filtrati quando ci sono più organi deputati alle decisioni, così quello che arriva ai volontari sono voci. Quando poi queste voci parlano di atti di nepotismo e di corsie preferenziali per parenti dei membri degli organi dirigenti, all'interno dell'associazione la tensione sale inevitabilmente

*“Adesso, per quel poco che so, che si sente, ogni tanto qualche scaramuccia, per interessi personali, adesso sai cos'è...infatti venerdì sera penso che sarà un consiglio abbastanza rovente...i consiglieri hanno assunto i figli. Perché la (nome associazione) ha cambiato statuto da 6-7 mesi, è diventata una società ONLUS con un consiglio di amministrazione che gestisce tutto quanto. Prima quando c'ero io, ci servivamo del personale di una cooperativa poi invece hanno fatto queste assunzioni e c'è qualcuno che ha assunto il figlio e la cosa non è delle migliori (...) visto che la cosa non è piaciuta, credo che ci sarà un po' di battaglia.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Emergono quindi due tipi di dinamiche: se da una parte, un posto in consiglio viene considerato come un impegno sopportabile, le cariche istituzionali hanno poco appeal sugli eletti...

*“Le cariche in una assemblea dei soci viene chiesto a tutti i soci chi si vuole candidare per il direttivo e fra questi vengono presi i primi 7 che raggiungono il maggior numero di voti e fra questi poi vengono suddivise le cariche (...) viene chiesto chi vuol candidarsi alla presidenza e poi si fanno le votazioni. (...) di solito, in associazioni come questa non è che ci sia una gran corsa: né per la presidenza né per il segretario e neanche per il tesoriere. Magari per il consiglio sì, ma poi nel suddividersi le cariche all'interno... E' un lavoro, è un lavoro non indifferente e allora non corrono tutti per quei 3 o 4 posti che sono tesoriere, presidente, vice-presidente e segretario, perché sono impegni che bisogna portare avanti.”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

E' sempre il tempo a porsi come vera discriminante: chi ne ha di più, può impegnarsi maggiormente.

I presidenti, nei volontari di lungo corso, sembrano essere percepiti come delle figure dotate di numerose capacità tecniche, organizzative e relazionali.

*“Beh, chiaramente il presidente ha carisma, è molto esperto nell'organizzare, questo sì, poi bisogna entrare anche nelle istituzioni, avere conoscenze, appoggi per poter avere colloqui con le personalità, ecc... E queste sono tutte caratteristiche che noto nella nostra presidente...”* (intervista 3, Giovanni, 66 anni)

In conclusione, possiamo notare come i processi decisionali che vengono descritti dai volontari di lungo corso sembrano caratterizzati da dinamiche sostanzialmente verticistiche. A volte, sembrano far notare come le conflittualità si accendano in fase di rinnovo del consiglio. In questi casi, quelle che sembrano emergere e “darsi battaglia” sono due visioni diverse del ruolo e dei compiti dell'OdV. La figura che permette all'associazione di andare oltre questi contese, di unire tutti i volontari e di continuare l'impegno volontario sembra essere quella del presidente.



## ***I volontari nuovi***

---

I volontari nuovi, rispetto ai dirigenti e ai volontari di lungo corso, sembrano mostrare una conoscenza meno precisa dei processi organizzativi e decisionali dell'OdV in cui operano.

*“Qui c'è un consiglio direttivo che è formato credo da 5 persone...è un anno che sono qua, quindi non è che sono proprio ben dentro all'organizzazione... (...) si fanno delle proposte al consiglio direttivo – io come socia posso fare una proposta – e viene discussa in questo consiglio e poi, se viene votata all'unanimità, passa.*

*Per il resto, quando c'è una riunione una volta al mese, il presidente fa per alzata di mano quando dobbiamo decidere qualcosa tipo la sponsorizzazione oppure dobbiamo andare a far un servizio da qualche parte...chiede se vogliamo andare o no, e in base alle adesione e ai consensi delle persone, si arriva a prendere una decisione... (...) Non è che decide il presidente, ma è tutta l'associazione (...) viene chiesta l'opinione della maggioranza di quella sera della riunione, (...) perché è chiaro che non puoi stare lì a chiedere a tutti tutti, anche a quelli che quella sera non sono presenti.”* (intervista 10, Clara, 36 anni)

*“Vengono elette con le votazioni, adesso non lo so perché non ho partecipato. Ci sono state circa un mese fa. Le cariche sono il presidente, il vice-presidente vicario, segretario e altri consiglieri.”* (intervista 34, Adriano, 21 anni)

Alcuni volontari nuovi, inoltre, sembrano mostrare un certo disinteresse per tutto quello che concerne decisioni e cariche, e tendono invece a proiettarsi maggiormente verso l'azione gratuita concreta.

*“C'è l'elezione del consiglio che io sappia con tutti i soci, ci sono i vari candidati. Quelli che prendono più voti vanno nel consiglio e poi il consiglio sceglie a chi attribuire le funzioni: c'è il presidente, il vicepresidente, il responsabile di servizio, di turni, di mezzi, poi gli altri non me li ricordo, sinceramente. (...) Io sono tra virgolette passivo, vengo a fare il turno, non mi interessa di come gestiscono. Non mi occupo. Non sono uno di quei tipi...”* (intervista 36, Salvatore, 23 anni)

La presenza di un presidente attivo e importante, riconosciuto dal volontario come figura fondamentale di riferimento, sembra contribuire a creare un clima rilassato, caratterizzato da una fiducia diffusa e con il pieno coinvolgimento anche dei nuovi volontari.

*“Diciamo che non c'è una vera e propria elezione anche perché poi c'è una certa intimità tra volontari in particolare tra quelli sono stati fondatori anche perché molti sono parenti. N. L. è presidente e fondatrice dell'associazione ed è lei in primo piano che prende gli incarichi più importanti quando si tratta di attività, sponsor, ecc. per quanto riguarda la suddivisione dei compiti (...) non viene imposto niente (...) si parla con molta tranquillità (...) e ci si mette sempre d'accordo (...) non c'è un metodo rigoroso...chiaramente c'è un direttivo composto da 5 persone ma non so se sono stati votati, almeno da quando sono associato non ho votato nessuno”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

I volontari nuovi, probabilmente ancora pieni di entusiasmo e proiettati verso il lavoro sul campo, sembrano non interessarsi della parte più organizzativa dell'associazione e sembrano concedersi del tempo per capire ed entrare meglio nei meccanismi associativi.

*“Sicuramente per i processi decisionali anche il fatto che conosci meglio i meccanismi, adesso anche io quando sarà un po' di più che starò qui, sarà più facile entrare nei processi decisionali, adesso io la vedo ancora come una cosa da fare piano, piano.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

Alcuni volontari dichiarano proprio un sentimento di estraneità nei confronti delle cariche dirigenziali e anche delle riunioni, tanto da non parteciparvi praticamente mai.

Questo tipo di atteggiamento sembra indicare una sorta di “uso” che i volontari farebbero dell’associazione. Sembra, cioè, che i volontari, una volta soddisfatto il loro “bisogno” di volontariato, si interessino in misura inferiore degli altri aspetti dell’OdV in cui sono inseriti.

*“Diciamo che non è mia intenzione entrare nel corpo dirigente e quindi non mi sono informata (...) Mi sembra una volta a settimana dai bollettini che vedo sotto poi non so perché non ho mai partecipato, non è nel giorno del mio turno. Una volta è stata fatta una riunione perché non si riusciva a coprire i turni e quindi è stato chiesto se si riusciva a fare qualcosa di più. Chi era disponibile si è offerto, chi non era disponibile ... non si può chiedere neanche di più perché poi non viene più affatto. Ho partecipato ma perché capitava di mercoledì”* (intervista 42, Francesca, 38 anni)

*“Credo mensile o bimestrale. Ma io non partecipo.”* (intervista 34, Adriano, 21 anni)

In molti casi, le riunioni a cui partecipano i volontari sono quelle indette per affrontare questioni strettamente legate alle attività concrete e orientate alla risoluzione pratica delle varie problematiche che possono sorgere all’interno dell’OdV.

*“Le riunioni a cui partecipo io sono mensili, però penso che chi si occupa del consiglio direttivo abbia delle riunioni settimanali...Durante le riunioni si fa una verifica del lavoro svolto, si mettono in evidenza le problematiche e le difficoltà che una persona ha nello svolgimento delle proprie mansioni.”* (intervista 48, Loredana, 25 anni)

Un fattore che può essere disincentivante per il volontario nuovo che si ritrova ad entrare in un’associazione, può essere anche l’atteggiamento di alcuni volontari di lungo corso che sembrano dare per scontate molte informazioni o che tendono ad assumere atteggiamenti di scherno nei confronti dei nuovi arrivati. In questi casi sembrano confermarsi come fondamentali le figure dei presidenti che devono fare da mediatori nelle riunioni con i volontari:

*“Qui ci sono sempre un po’ di galletti che stanno un po’... (...) ci sono sempre quelle 4 o 5 persone che magari, essendo anche anziane di età, per il fatto che è da tanto che sono qui, arrivano prima nel capire una situazione e quindi ti considerano l’ultima arrivata, ti dicono: “tu non c’entri niente, sei l’ultima arrivata e ancora queste cose tu non le sai”...piuttosto discriminazione, però passa... Queste cose quando succedono in riunione passano [nel senso che non hanno effetti, ndr] perché c’è un consiglio molto, molto rigido: ci si fa rispettare.”* (intervista 10, Clara, 36 anni)

I nuovi volontari, così come i volontari di lungo corso e in parte i dirigenti, sottolineano l’importanza della figura dei presidenti all’interno delle associazioni.

*“Sicuramente il presidente che abbiamo ora ha, diciamo, le palle, ha tante responsabilità, (...) in poco tempo deve organizzare cose che ci vorrebbero giorni (...) lui, sicuramente, ha qualche dote in più che lo rende, secondo me, il Presidente perfetto (...) a lui non manca niente (...) comunque deve avere qualcosa in più per dirigere, più anni, esperienza.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

In sintesi, i tratti che sembrano emergere dall’analisi del rapporto che i volontari nuovi hanno con i processi decisionali, sono quelli di una sostanziale lontananza rispetto a questi.

Questo può essere in parte compreso anche pensando alla loro recente entrata nelle associazioni che può far pensare ad una maggiore proiezione dei nuovi verso l’azione concreta e ad un minore interesse verso le questioni dirigenziali e organizzative.

Le figure dei presidenti, inoltre, sembrano essere molto amate dai nuovi volontari, colpiti soprattutto dalle grandi capacità che questi dimostrano nell'OdV.

### ***I volontari che hanno abbandonato l'associazione***

---

I volontari che hanno lasciato le associazioni con cui sono stati impegnati in attività spesso portano con sé i motivi che li hanno spinti verso l'abbandono. Nella maggior parte dei casi, i fuoriusciti che abbiamo intervistato ci hanno raccontato di aver avuto problemi personali, legati magari a un nuovo lavoro o a nuove esigenze familiari. E ci parlano di un clima positivo e collaborativo

*“I rapporti con la dirigenza diciamo che erano ottimi, perché sempre all'interno del direttivo c'era sempre una ricerca (...) sostanziale, dell'accordo, discussioni sempre con il rispetto di opinioni diverse; c'era uno spirito collaborativo, per raggiungere uno scopo insieme, c'era sempre il momento di confronto e poi di sintesi, di mediazione tra le varie anime che vivevano lì dentro.”* (intervista 19, Guido, 55 anni)

Per altri ex volontari c'è stato invece un vero e proprio scontro con il presidente, che si conferma come figura chiave del buono (o cattivo) andamento dell'associazione. Esempio, a questo proposito, è il caso di *Giada*, che racconta...

*“Divergenze più che altre ce l'ho avute con il presidente dell'associazione, perché questo è una persona che pretende e da poco, è una persona sterile e pensa solamente al suo tornaconto personale e (...) l'altro socio F.N., alla fine mi ha molto deluso perché anche (...), nell'ultimo (attività volontaria, NDR) che ho presentato lui praticamente è stato completamente assente, ci sono dei termini per la presentazione, loro mi dicevano devi farlo entro una settimana, io mi dovevo fare un mazzo così per presentare e poi magari chiedevi loro cose anche tecniche legate all'associazione e loro non si facevano trovare.”* (intervista 31, Giada, 36 anni)

Un diverso modo di intendere il ruolo dell'associazione nel contesto territoriale e dei rapporti personali resi difficili da incomprensioni e divergenze di opinione sembrano essere i motivi dell'abbandono di alcuni volontari. Anche i rapporti con la dirigenza, in questo caso, sembrano aver influito in modo sostanziale sulla decisione di abbandonare l'OdV

*“Non c'era chiarezza all'interno di questa associazione, chiarezza intesa come....a me piacciono molto le persone che dicono le cose in faccia mentre lì non ti veniva mai detto niente in faccia, tutto alle spalle. Questo sarebbe il punto fondamentale per cui io sarei potuta tornare indietro, diciamo. Perché ti dico questo presidente è un burocrate e non va bene [risata, ndi]...poi magari sarà bravo (...) nel suo piccolo sarà bravo, però anche nell'ultimo corso (...) lui quando io ho fatto la presentazione (...) insisteva molto sul fatto di chiamare gente brava perché non voleva fare una figuraccia, perché c'era la presentazione dell'assessore....a me questa cosa mi fa schifo. Ma io ammetto anche che io sono molto estrema in questa cosa, magari ci deve essere, a me però non piace (...) l'ultimo corso che abbiamo fatto, l'ho seguito io da sola e loro non si sono fatti neanche vedere in tre settimane, non ce n'è stato uno che è venuto che ne so a salutare quelli del corso, a presentarsi, niente. Hanno fatto la presentazione iniziale della (nome associazione), due palle così un'ora, diapositive sulla (nome associazione), e poi è venuto lì. Per tre settimane non si è visto più nessuno neanche l'ultimo giorno per salutarli. Quindi secondo me è tutta una cosa di immagine.”* (intervista 31, Giada, 36 anni)

All'interno del processo decisionale, inoltre, si possono sempre verificare scontri nel momento in cui coesistono diverse visioni anche dello stesso obiettivo, semplicemente perché si osserva lo stesso problema (la protezione ambientale, in questo caso) da due prospettive diverse:

*“Nel (nome associazione) oltre al consiglio direttivo ci sono varie commissioni e quindi spesso e volentieri ci sono dei contrasti che possono scoppiare perché ognuno, naturalmente, coltiva il proprio orticello. È una cosa che avviene in tutte le migliori famiglie! A volte facendo un programma per l’escursionismo può danneggiare oppure non è d’accordo l’alpinismo giovanile o il gruppo che cura l’attività culturale. (intervista 41, Mattia, 65 anni)*

Più spesso si verificava la condizione di una realtà aperta in cui però i dirigenti facevano pesare il proprio ruolo e il tempo in più che dedicavano all’associazione, rendendo questo uno strumento per far andare le decisioni verso le direzioni che più preferivano.

“Ogni mese c’era una riunione, si parlava, si discuteva... Non c’era nulla di imposto, magari si propendeva più per una attività che per un’altra, ma un’opposizione vera e propria non si è mai manifestata. Direi che alcune volte i dirigenti facevano pesare molto la loro parola rispetto agli altri, facevano pesare la maggiore disponibilità o il fatto che fanno un lavoro...ma non era un obbligo: vuoi fare un lavoro? Lo fai, ma non lo fai poi pesare! Molte volte si tendeva a valorizzare la carica...non tutti, ma alcuni sì...” (intervista 7, Giorgio, 63 anni)

Non tutti però sembrano disapprovare questo modo di operare: chi c’è sempre, chi dà tanto, sembrano affermare, ha maggiori diritti di altri di decidere e deve quindi essergli riconosciuto un peso maggiore.

*“Come in tutte le associazioni: i soci sono tanti, (nome associazione) ne ha più di 200 (...) però le persone che si ritrovano a lavorare sono sempre quelle 4 o 5 persone e quindi è chiaro che il lavoro, il potere è concentrato in quelle persone lì che lavorano. Poi che qualcuno possa dire “comandano sempre loro” questo è facile dirlo quando poi tu non fai niente; questo sta in tutte le migliori case. Da noi è così: sono 4 le persone che lavorano e poi gli altri dicono “N. è un ficcanaso, una persona intraprendente e dà fastidio” però se gli altri stanno a casa allora chiudiamo la sede. Di questo sono consapevole: non si può dare la colpa di questo strapotere a N. o a qualche altro quando N. fa tutto lui, organizza tutto lui e sistema tutto lui!” (intervista 41, Mattia, 65 anni)*

In quest’ultimo stralcio di intervista sembra emergere l’importanza dell’azione volontaria e la sua fragilità.

I volontari fuoriusciti che abbiamo intervistato, infatti, sembrano essere stati “toccati” anche in modo rilevante da conflitti derivanti da processi decisionali che loro sentivano come non partecipati. Il senso di abbandono che ci è sembrato di poter rintracciare nella parole di alcuni di loro conferma questa ipotesi.

Ci sembra importante, inoltre, il ruolo del presidente: un cattivo rapporto con questa figura chiave sembra infatti essere un’anticamera dell’abbandono.

### **Riassumendo...**

---

Abbiamo potuto notare, da queste interviste, che le OdV che abbiamo incluso nel nostro campione appaiono strutture piuttosto concentrate intorno al vertice, formato dal presidente e da un ristretto gruppo di volontari a cui sono state assegnate le diverse cariche.

Se questa è la struttura che ci viene descritta dai presidenti, la stessa configurazione emerge anche dai racconti dei volontari di “lungo corso”.

Non sono, però, sentimenti poco democratici a dare origine a questa configurazione: spesso, invece, nelle parole dei presidenti troviamo la chiara volontà di dare luogo a situazioni più partecipate, ad un processo di responsabilizzazione che vada oltre la cerchia ristretta di quelle poche persone più attive – e, a volte, a questa volontà sono corrisposti precisi tentativi di andare in quella direzione.

Ma questi tentativi si scontrano contro una realtà di associazioni che magari contano su un buon numero di soci e che però si basano, per la propria sopravvivenza organizzativa, su un numero davvero ristretto di volontari disposti a dedicarvi più tempo e ad assumersi responsabilità dirette.

La figura del presidente è poi in molti casi qualcosa di ancora diverso: sia i volontari anziani che quelli nuovi tendono spesso ad attribuirgli capacità e doti quasi irraggiungibili, e talvolta trovano nella figura del presidente una fonte di orgoglio e di motivazione del proprio impegno.

Tra gli altri volontari, anziani e nuovi, troviamo una ripartizione piuttosto netta tra chi si interessa dei processi decisionali e chi, invece, rivela una certa lontananza se non estraneità da tutta la sfera decisionale. Questi ultimi risultano più numerosi, come facilmente intuibile, tra i volontari “nuovi”, tendenzialmente – ma non necessariamente – più concentrati sull’operare concreto, che per loro rappresenta ancora un’esperienza relativamente recente. I volontari recentemente entrati a far parte di un’associazione sembrano dirci, quindi, di avere ancora bisogno di tempo per capire i meccanismi di funzionamento dell’OdV e, eventualmente, per prendersi in carico determinate responsabilità – quando non escludono, invece, esplicitamente questa eventualità.

Chi è uscito da un’OdV, infine, l’ha fatto per motivi diversi, e, molto spesso, semplicemente per questioni o impegni personali – ma approfondiremo questo aspetto nel paragrafo 3.3).

Qui ci siamo limitati a chiederci quali siano le opinioni degli ex-volontari sui processi decisionali e sulla struttura organizzativa delle OdV in cui hanno trascorso un periodo di attività.

Abbiamo potuto notare, su questo punto, come in un paio di casi proprio la concentrazione dell’OdV sul presidente (e su un gruppo ristretto) sia stata all’origine del malcontento di persone che evidentemente non condividevano il modo in cui quei dirigenti intendono e gestiscono l’attività dell’associazione.

## 2.2 - Il ricambio dei dirigenti

La questione del ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni di volontariato è e rimane una questione piuttosto spinosa.

Complessivamente, come vedremo, tutti sembrano cercare e volere un ricambio, ma i tentativi di attuarlo sono difficili e complessi.

Come per il precedente capitolo, cercheremo di comprendere come sia descritta la questione del *turnover* tra dirigenti dai quattro *tipi* di intervistati che abbiamo individuato cercando di comprendere come descrivono la situazione all'interno delle loro associazioni e se la sentono come un problema.

Quindi, proveremo ad esplorare le intenzioni di chi non ricopre ancora incarichi dirigenziali, svolgendo però l'attività volontaria da molto o poco tempo, osservando le risposte che ci hanno dato quando abbiamo chiesto loro se pensano di essere disponibili, in futuro, ad assumersi incarichi di responsabilità presso l'OdV in questione.

### *I dirigenti*

---

Tra i dirigenti è particolarmente sentita la questione del ricambio generazionale e del *turnover*. Infatti sono proprio loro i primi a rendersi conto che un'associazione che non si rigenera progressivamente, attraverso dei ricambi che preparino i dirigenti di domani, potrebbe doversi misurare con problemi in futuro.

In alcuni casi il ricambio è già avvenuto in modo indolore, gestito da una dirigenza lungimirante e attenta.

*“Si, si è già verificato, ma senza particolari problemi per ora, visto che è avvenuto da poco tempo posso parlare della mia esperienza in quanto proprio pochi giorni fa un'altra ragazza è diventata presidente e io sono passata a responsabile culturale. Questa ragazza prima di essere eletta ha cercato di fare un cammino insieme a me, mentre ero presidente, per prepararsi alla carica, cammino che è durato circa tre anni.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

L'investimento di questa associazione è stato di tre anni in una persona che poi doveva ricoprire il ruolo di presidente. Sembra un tempo molto lungo, ma le capacità che ha un presidente sembrano molteplici e devono rispecchiare in parte delle doti naturali, in parte delle capacità tecniche che si acquisiscono con anni di osservazione e affiancamento.

Un'altra strategia seguita da alcune associazioni per far sì che il ricambio avvenga nel modo più indolore possibile è l'inserimento progressivo negli organi elettivi

*“Capisco che chi entra la prima volta... avevamo avuto un ragazzo, alcuni anni fa, sui quarant'anni, era molto attivo e quando gli abbiamo detto: “dai, entra nel direttivo”, lui ci ha detto: “ma non ci sono mai entrato, cosa posso fare...”. E' entrato, poi ha trovato la sua strada.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Secondo i dirigenti, i volontari sembrano spaventati dall'idea di entrare nel direttivo, di mettersi in gioco e di confrontarsi con persone che dirigono l'associazione da molto tempo.

*“Noi non è che siamo nati imparati: bravi, ammesso che lo siamo, lo siamo diventati nel corso del tempo, sperimentando, provando, dialogando e via discorrendo.*

*C'è un forte... timore nei confronti di questo direttivo, che viene votato sulla fiducia perché fa del suo meglio... poi ci saranno sicuramente persone migliori di noi, e allora gli altri... un po' per pigrizia, perché fanno anche un po' i furbetti, un po', sinceramente perché pensano che noi siamo bravissimi e allora pensano “no, fatelo voi”, perché è ovvio che se una persona entra nel*

*direttivo per la prima volta non diventa subito presidente, per statuto potrebbe diventarlo, ma è lui stesso che dice no, perché non saprebbe dove mettere mano, è una crescita anche quella.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Quello che è chiaro ai dirigenti, che anche loro hanno imparato a condurre l'associazione, sembra di difficile comprensione per i volontari, che quindi rinnovano la fiducia ai responsabili senza pensare di intraprendere un percorso di responsabilità crescente all'interno di questi organi.

A volte sono anche i presidenti in prima persona che, descrivendo il loro ruolo, sembrano voler mettere in luce gli aspetti più ostici e gravosi.

*“C'è un disinteresse da parte della maggior parte, per cui la carica è vista come un peso che non si è disposti a sostenere, quindi sei costretto a pregare le persone a candidarsi con la conseguenza che poi, viene eletto, perché se devi scegliere 9 persone su 10, viene eletto, quando viene eletto non sei neanche spinto ad impegnarti, perché lo hai fatto per fare un favore. Speriamo in futuro che le cose migliorino.*

*E' anche un po' colpa nostra: facciamo crescere le persone per portarle anche ad impegnarsi, non è difficile, in fin dei conti non è difficile. Vedi tu mi chiami dirigente ma io non mi sento un dirigente, è quello che farei da semplice volontario (...) Io sto qui da tanti anni e in realtà, questo ruolo viene più visto come il ruolo di uno che si prende le rogne.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Un lavoro “rognoso”, quindi... E che sembra richiedere molto tempo. Tempo che spesso sono proprio i volontari a non voler destinare ad attività di tipo burocratico.

*“Mi vengono a chiedere tutte quelle cose burocratiche, sembra una scocciatura, però per essere in legittimità bisogna farlo, per cui presidente, segretario, verbale, direttore amministrativo, riunioni di consigli, assemblee... tutto quanto... No, alla fine è difficile trovare qualcuno che voglia fare questo; se io chiedo ai volontari di andare a fare assistenza agli anziani, ci vanno; se gli chiedo di farmi una pratica...[dicono, ndr] “no, no, no, fallo te”.* (intervista 52, Giacomo, 60 anni)

Abbiamo già visto come i presidenti siano delle figure per lo più molto amate dai volontari. Quali sono le capacità necessarie per essere un buon presidente, secondo un presidente?

*“Deve avere una certa capacità di capire quello che anche gli altri vogliono, di mettersi nei panni dell'altro, cioè di riuscire a capire le esigenze di tutti e di mediare un po' tra questi. Naturalmente ci vogliono anche delle competenze specifiche nell'ambito in cui l'associazione lavora, perché senza le competenze non è che si va molto avanti.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Tra i caratteri principali con cui “i dirigenti descrivono i dirigenti”, compaiono innanzitutto doti di comprensione ed empatia. Ma, come vediamo ora, anche capacità organizzative ed esperienza sembrano risorse importanti.

*“Penso che la persona che si candida sente comunque, è una persona che (...) comunque ha esperienza, motivazione, capacità organizzativa (...) chiunque si può candidare come presidente, non è precluso, però chi si candida in genere queste caratteristiche le ha abbastanza intrinseche.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Infine, tra i tratti che maggiormente vengono indicati come preferibili, troviamo le capacità di relazione con gli enti esterni alle associazioni e l'affidabilità che ha dimostrato nel corso del tempo.

*“Quando apre bocca un presidente o anche un vicepresidente deve dare sicurezza quando parla di un argomento. Noi a volte non ci siamo neanche espressi perché non eravamo sicuri di quello*

*che bisognava fare, non avevamo informazioni sufficienti per denunciare una certa situazione. Esporsi quando è il caso di esporsi” (intervista 39, Luca, 48 anni)*

Capacità di dialogo, all'interno dell'associazione e con il contesto esterno, capacità organizzative, affidabilità e credibilità: sembrano emergere questi come tratti dominanti delle figure presidenziali. E proprio la necessità che il ruolo di presidente pone, quella di essere la “faccia pubblica” di tutta l'associazione, sembra il principale scoglio che secondo alcuni frena i volontari...

*“Spaventa, spaventa perché... non lo so negli occhi delle persone come la vedono questa cosa, io forse ci sono dentro e non ne ho più la percezione, però sai, è il presidente quello che deve andare a parlare con il sindaco, quello che deve firmare un esposto, è quello che alla fine deve andare davanti al giudice se arriviamo ad un contenzioso con l'amministrazione, se c'è qualche problema, è quello che deve parlare in pubblico, è quello che deve presentare le manifestazioni, quindi sembra chissà... il contabile è quello che deve far arrivare tutto fino all'ultimo centesimo, da noi la finanza creativa non esiste, quindi i centesimi sono importanti e si arriva fino in fondo... il vice-presidente lo stesso...” (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Secondo i dirigenti con cui abbiamo parlato, ai volontari sembra mancare probabilmente proprio questo senso di unità, questa condivisione del tempo e delle responsabilità con i volontari che hanno anche ruoli dirigenziali.

Quello dell'assunzione di responsabilità dirigenziali sembra essere riconosciuto dai dirigenti come un momento di crescita per i volontari, che così imparano a collaborare con altri, a condividere decisioni e magari possono apportare quella freschezza che è tipica delle persone non ancora socializzate ad un determinato tipo di gestione.

*“Il cambio è una cosa positiva perché un volontario che è un po' di tempo che lo fa sente anche un po' la stanchezza e poi è giusto che si passa la palla agli altri volontari, quindi quel momento di crescita (...) è bene che sia vissuto anche da altre persone.” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Ma la considerazione assolutamente positiva dei dirigenti del turn over riguardante le loro cariche si scontra con una realtà spesso deludente: i volontari sembrano volersi tenere al di fuori delle responsabilità dirigenziali.

*“No, [il ricambio, ndr] non c'è, perché non ci sono persone disposte ad assumersi le responsabilità. Do una valutazione negativa di questo fatto e spero che cambi presto. È cambiata un po', dall'ultimo consiglio un po' è cambiata, anzi 6 anni fa, l'unico nuovo ero io, e buona parte dei consiglieri non si prendevano grandi responsabilità, a parte il presidente. Facevano tutto i dipendenti.*

*Da quando sono arrivato io alcune funzioni le ho prese e le ho accentrate; adesso, con l'ultimo consiglio, quello di tre anni fa, si è rinnovato circa della metà, si prendono le decisioni a maggioranza e spero che il prossimo consiglio si rinnovi in toto, questa volta magari le decisioni si prenderanno lo stesso a maggioranza con gente che sia più informata, con una mentalità diversa.” (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Come abbiamo potuto notare, i dirigenti tentano di creare dei percorsi che guidino i volontari verso gli incarichi dirigenziali.

Sembrano cercare di stimolare un atteggiamento diverso nei volontari, incoraggiandoli verso un maggiore coinvolgimento e trasporto anche nei confronti degli organi decisionali e dirigenziali, facendo capire loro che sono parte dello stesso lavoro all'interno della stessa realtà.



*“Sì, faccio i turni la notte. Io sono, come tu mi chiami, il dirigente, però se io non faccio alcun turno, non posso chiedere agli altri di farli, loro mi dicono “tu cosa fai?”. (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Coinvolgere progressivamente i volontari nelle decisioni e inserirli all'interno dei processi decisionali a piccoli passi sembra una strategia che funziona in taluni casi.

Spesso, infatti, bisogna che i volontari si sforzino di comprendere dei modi di operare che non conoscono e il fatto di entrare in un gruppo che ha già una sua struttura e un suo equilibrio può essere un fattore che intimorisce

*“Sembra che sia molto difficile superare l'impatto dell'entrare, perché ci si trova con un gruppo già affiatato perché lavora da tanto tempo, con questo sistema di lavoro che è pesante, perché è tutto ostico per chi non lo conosce, quindi bisogna avere una tempra un po' dura. Poi dopo, passato il primo impatto, si va alla grande. Dopo la domenica, anche se l'associazione non l'organizza, i soci si incontrano, vanno a fare le escursioni, vanno in giro... si va per la pizza, si va al cinema insieme... dopo c'è una vita sociale al di fuori dell'associazione: sono i soci, ma sono anche i miei amici, ecco, dopo funziona così.” (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

La preoccupazione dei presidenti e dei dirigenti, in relazione al *turnover* delle cariche, sembra essere alta e non viene celata in alcun modo.

*“Sono presidente da 10 anni, non è frequente il ricambio perché fondamentalmente nessuno ha voglia e tempo di assumersi tali responsabilità. La mia valutazione è evidentemente negativa, sono preoccupata per il futuro dell'organizzazione.” (intervista 30, Marta, 64 anni)*

Il lavoro dirigenziale, oltre che costituire un punto di riferimento per le pubbliche relazioni dell'associazione, si compone anche di una parte progettuale che induce i dirigenti a dedicare molto tempo all'OdV. In un certo senso, è l'inevitabile aumento del tempo da dedicare all'OdV che secondo i dirigenti spaventa tanto gli altri volontari.

*“Porta via molto più tempo, io sto parlando (...) dei progetti che si fanno e che richiedono tempo, per fare un progetto non ci vuole un'ora, nel momento in cui si fanno i progetti ci vuole tempo, poi per la valutazione dei progetti ce ne vuole dell'altro.” (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Il tempo che i dirigenti dedicano quindi alla parte più istituzionale dell'attività dell'associazione sembra quindi impossibile da chiedere anche ad altri, specialmente se giovani.

*“È difficile trovare qualcuno che si prenda degli impegni, insomma che non sono un impegno di un'ora, perché i giovani hanno anche altre cose da fare, quindi per loro è difficile, a meno che non siano pagati, rimanere qui a fare effettivamente quello che faccio io o quello che facciamo nel direttivo. Secondo me è una questione di tempo, non hanno il tempo da dedicare al volontariato che è necessario per dirigere anche un'associazione, secondo me è tutto lì il problema.” (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Il tempo, quindi, si pone come elemento cruciale nel discriminare persone e ruoli: i dirigenti, in un certo senso, riconoscono che ci sono tempi di vita individuale e tempi di vita associativa che spesso hanno dei problemi nell'accompagnarsi armoniosamente.

Il *turn over*, in questo senso, risente anche dei diversi cicli di vita individuali e delle diverse disponibilità di tempo delle persone che si dedicano al volontariato.

## *I volontari di lungo corso*

---

I volontari di lunga data tendono a mostrare una visione meno severa della questione del turn over rispetto ai dirigenti.

In un turn over moderato si riconoscono svariati volontari di lungo corso. Attraverso questa modalità, del resto, si ottengono due importanti risultati: con i nuovi innesti, si garantisce una formazione per i dirigenti di domani e l'apporto di una visione fresca all'interno degli organi decisionali; con la permanenza di persone appartenenti al nucleo originario, invece, viene assicurata una visione di lungo periodo e un'esperienza rassicuranti.

*“Sì, in nove anni ci sono stati 3 Presidenti e poi anche all'interno del consiglio direttivo, le persone cambiano, anche se il nucleo originario, quelle 3, 4 persone rimangono sempre, alcuni si aggiungono, qualcuno esce...(…) questo mi sembra giusto...penso che sia giusto che qualcuno del gruppo originario ci sia dentro, che mantenga lo spirito originario, per non essere stravolto, anche se è molto importante anche l'apporto di forze nuove che portano nuovo entusiasmo, nuova carica, nuove idee, un nuovo sguardo sulle cose...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

Il turn over indolore, gestito dai dirigenti e guidato sembra essere una modalità di coinvolgimento che incontra l'approvazione dei volontari di lungo periodo.

*“In maniera sempre diversa, con innesti nuovi, l'uscente rimane sempre a disposizione perché serve sempre la parola della persona più anziana, più esperta, che riesce a gestire diversamente le situazioni di emergenza.*

*La mia valutazione è positiva del ricambio, perché praticamente lavori sull'essere completo, cioè se tu non cambi, fai sempre quello a livello gestionale, se tu parli sempre con la stessa persona probabilmente dici sempre la stessa cosa (...) a livello di presidente è sempre quello perché abbiamo individuato proprio la persona che riesce ad amalgamare il tutto. (...) quello che magari viene destituito, rimane dietro, non è più in prima linea, ma va in seconda linea. Qualche volta sono meglio le seconde linee che le prime, per ricambiare, per avere freschezza di mentalità si fa il ricambio, ma lo si fa nel migliore modo possibile, magari lo facesse il governo come noi.”* (intervista 13, Patrizio, 41 anni)

Non vale lo stesso discorso per il ruolo del presidente, che sembra essere più delicato: un buon presidente assicura la sopravvivenza e l'armonia all'interno dell'associazione e per questo sembra essere più difficilmente sostituibile.

*“Lui è stato sempre attivo e ovviamente nei momenti particolari si è servito anche dei soci e del consiglio direttivo però devo dire che oltre il 50% del lavoro che si svolge nell'ambito associativo lo svolge lui anche perché lui spesso è qui dentro e ha tempo da spendere per fare telefonate, contattare i vari enti utilizzando il telefono, il fax o addirittura l'e-mail. Ha molta disponibilità, si è formato in questo modo e credo che potrebbe fare a meno del [suo lavoro, ndr] ma non di (nome associazione) perché ormai è un suo modo di vivere.”* (intervista 38, Diego, 57 anni)

Nella maggior parte dei casi, tuttavia, i volontari di lungo corso osservano che i ricambi a livello dirigenziale non ci sono stati, ma tendono a vedere la positività della situazione, sottolineando le garanzie di continuità e di esperienza che derivano da questi dirigenti.

*“Di solito sono sempre gli stessi...sicuramente è una cosa positiva, è una continuità nel lavoro che si fa, altrimenti si ricomincerebbe ogni volta da capo. Serve qualcuno con esperienza, per lavorare meglio, per portare avanti gli stimoli iniziali...”* (intervista 44, Tamara, 34 anni)

La centralità sociale dell'associazione di volontariato, inoltre, sembra porla in una posizione di debolezza rispetto a persone che magari la vedono come una risorsa da sfruttare in termini di consenso e visibilità. La politica, in altre parole, può cercare di entrare nelle associazioni e di sfruttare la loro credibilità presso la popolazione.

E' anche da sottolineare come il far parte di un'associazione e ricoprirne un ruolo dirigenziale, che quindi porta il presidente ad avere contatti frequenti con la pubblica amministrazione e con esponenti politici locali, faciliti il passaggio OdV- politica locale, rendendolo quasi un continuum rispetto al percorso di impegno civile e sociale di alcuni.

Come riferisce questo volontario di lunga data...

*“...Poi qui purtroppo erroneamente secondo me si sono candidate delle persone non tanto per le proprie capacità (...) ma perché magari politicamente - perché purtroppo conta anche la politica qua dentro - politicamente sono collocate in un certo posto e possono portare, dicevano loro, aiuto alla (nome associazione) perché hanno conoscenze politiche... Aiuto non ne hanno portato, anzi forse hanno portato un disagio dovuto al fatto che anche la (nome associazione) si è colorata politicamente. Parecchie persone hanno alzato i tacchi e se ne sono andate. Ma questo è un problema che salvo qualche raro caso nella (nome associazione) c'è sempre stato. Io ricordo che 25 anni fa lo stesso c'era un mezzo politico che faceva da presidente, poi c'erano altri consiglieri più o meno colorati...il consiglio a cui ho partecipato io grazie a Dio non c'era nessuno. Adesso l'attuale presidente si è candidato alle elezioni regionali, molto correttamente bisogna dire che non ha usato la (nome associazione) per fini elettorali però la gente sapeva che il presidente della (nome associazione) era candidato in una certa lista.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Questo, tuttavia, rischia di creare imbarazzo nei volontari che rimangono in quella determinata situazione, che vengono bollati come “affiliati a” quel politico o quel partito.

Come abbiamo visto, per i volontari di lungo corso la questione del turnover dirigenziale sembra essere risolta attraverso degli inserimenti di nuove leve al fianco di dirigenti storici. In questo modo, infatti, ritengono si possa garantire la continuità delle attività associative e, al contempo, formare dei nuovi volontari ai ruoli dirigenziali.

### **La disponibilità ad assumersi incarichi e responsabilità dirigenziali**

Precedentemente, inoltre, avevamo notato che la maggior parte dei dirigenti constatava delle resistenze, nei volontari, anche in quelli attivi da molto tempo, quando si tratta di assumersi responsabilità dirigenziali. Ma cosa ci hanno detto loro, i volontari “di lungo corso”, a questo proposito?

Per completare il quadro, abbiamo, infatti, chiesto loro se pensano che potrebbero, in futuro, assumersi responsabilità di tipo dirigenziale all'interno dell'OdV in cui sono attivi.

Una prima constatazione che possiamo formulare, osservando le loro risposte, è che queste sembrano riflettere in modo piuttosto netto quanto osservato dai dirigenti: ovvero, che i volontari, anche quelli attivi ormai da diversi anni, nonostante amino il proprio impegno e intendano portarlo avanti nel tempo, desiderano limitarsi a quanto stanno già facendo; e rivelano esitazioni e perplessità, quando non un netto diniego, di fronte alla possibilità di assumere un giorno incarichi di responsabilità maggiori rispetto ad oggi.

Certo, le risposte non sono tutte uguali, e tra i volontari attivi da tempo troviamo persone che si limitano, per così dire, al proprio turno, a fianco di persone con diversi ruoli più o meno centrali nell'OdV. Ma, anche in quest'ultimo caso, quando chiediamo loro se vorrebbero o potrebbero un giorno diventare presidenti, troviamo quasi sempre resistenze.

Sono pochi i volontari che non escludono l'eventualità di prendere il posto, un giorno, dell'attuale dirigente; e solo uno si sentirebbe pronto per questo incarico, da subito.

*“I: Ha mai ricoperto incarichi dirigenziali all’interno di questa OdV?*

*Ancora no...sono pronto, se mi chiamano sono pronto. Ormai penso di essere arrivato ad una conoscenza abbastanza buona, però è sempre una cosa che devono decidere, se chiamano sono pronto...”* (intervista 13, Patrizio, 41 anni)

Tra le altre persone prevalgono le perplessità, legate all’alta considerazione che hanno degli attuali dirigenti e del loro operato, e al non sentirsi alla loro altezza; legate, oppure, alla constatazione del tempo che i dirigenti dedicano al volontariato e al riconoscere che loro non sarebbero mai in grado di – o non vorrebbero – dedicare tutto questo tempo all’associazione.

*Milena*, per esempio, sente di avere ancora molte cose da imparare per svolgere questo importante ruolo con la stessa efficacia di chi lo sta svolgendo attualmente; ma non esclude la possibilità di assumersi questo impegno, in futuro...

*“Al momento, no. Poi, nella vita, non si sa mai quello che ti porta a fare... non dico che mi piacerebbe, però non lo escludo (...) Però ecco avrei bisogno dentro di me di conferme di sapere di essere all’altezza di un ruolo del genere, che comunque bisogna essere in grado di saperlo fare. Però... in questo momento non sarei forse pronta, mi manca la combattività, mi manca lo scendere in campo e far valere le ragioni, come invece la signora E. riesce a fare, però non escludo... non escludo niente, insomma.”* (intervista 2, Milena, 31 anni)

Questa risposta, come altre che abbiamo raccolto, richiama le difficoltà del ruolo dirigenziale in quanto “faccia pubblica dell’OdV” che già parlando dei dirigenti abbiamo richiamato: assumere un giorno quel ruolo significa imparare a relazionarsi con le autorità, sapere fare valere il proprio ruolo, al fine di garantirsi sostegno e collaborazione in termini di strutture, di fondi e di politiche.

La maggior parte delle persone, a differenza dell’intervistata di cui abbiamo appena parlato, esclude la possibilità di assumere un tale impegno in futuro. Il volontariato, per loro, sembra essere una parte della vita decisamente importante ma che deve rimanere nello spazio che hanno deciso di dedicarvi e non oltrepassarlo. Per dedicare di più – più tempo, innanzitutto – bisogna avere motivazioni diverse, bisogna che l’associazione occupi un posto davvero centrale nella propria vita. Questa sembra essere la differenza, dal punto di vista dei volontari di lungo corso: per i dirigenti attuali, l’associazione è un perno della propria vita, per questo loro vi dedicano tutto questo tempo, questa energia – sottraendone alla propria vita privata, alla propria famiglia. Gli altri si dedicano a questo impegno con il massimo della dedizione, per anni e anni, ma vogliono limitarsi ad un impegno vero, che però non sottragga troppo alle altre sfere della vita. Ancora una volta, le motivazioni sono una chiave fondamentale per leggere scelte e comportamenti.

*“Io non amo i ruoli direttivi, però per come sono fatta, che ho bisogno di inquadrarmi non amo le persone che... qualunque tipo di lavoro lo fanno in modo superficiale, allora io sono abbastanza “pugno di ferro”, prendo in mano la situazione, e allora la gente pensa che chissà quali capacità direttive che ho, e allora mi fa entrare nel direttivo, ma non è vero. Però sì, sono sempre entrata nel direttivo, però non vorrò mai fare il presidente.*

*I: Non vorresti mai?*

*No (decisa, NDI). No, perché ci vuole quel quid in più che io non ho, che sono le motivazioni veramente forti, e cioè fare di quell’associazione il senso della tua vita: io no, c’ho altri sensi nella vita (ride, NDI), non è solo quella, ecco. E per fare il presidente di un’associazione ecco, per quanto piccola, io vedo F.M. quanto tempo, tempo, tempo dedica, io non ce l’avrei. Non ce l’avrei, perché ripeto una vita è fatta a 360 gradi e ci sono altre cose.”* (intervista 12, Elisa, 32 anni – le iniziali sono di fantasia)

Se per questa intervistata è proprio la motivazione che fa la differenza, per un altro volontario il problema è il tempo; entrambi hanno comunque responsabilità nell'organizzazione e siedono nel consiglio.

*“Io ho sempre fatto parte del direttivo ma mai una carica precisa. Ho fatto sempre il consigliere. Non ho mai voluto prendere una carica dirigenziale diciamo perché già il tempo che mi prendeva così era già abbastanza.”* (intervista 25, Agostino, 38 anni)

Invece, l'intervistata di cui riportiamo sotto qualche parola desidera continuare a portare il proprio contributo di due o tre ore la settimana, senza assumersi alcun genere di responsabilità a livello dirigenziale. E, come lei, molte persone nell'associazione desiderano concentrarsi su questo, e così si spiega l'assenza di ricambio; che porta, a sua volta, ad una situazione un po' difficile perché tutto il peso dell'associazione tende a ricadere sulle poche persone disposte ad accettare più responsabilità.

*“No. No. Preferisco restare nel mio ruolo. Non mi interessano le cariche, proprio per questa limitazione di tempo, a me sta bene così come lavoro limitato a una volta alla settimana. (...) No, perché chi ricopre questi incarichi dirigenziali sono queste socie fondatrici che sono qui, che si impegnano di più, noi in fondo siamo tutte persone che si limitano a una piccola frazione di questo volontariato, sono loro che sono sempre qui, (...) loro forse hanno più tempo, o più voglia o più impegno, non lo so... noi siamo tutte volontarie un po' part time, direi... per quello non c'è neanche nessuno che si proponga, capito, a sostituire le cariche, perché se ci fosse qualcuno che avesse più tempo da dedicare, io penso che loro lascerebbero, cioè sarebbero disposte a lasciare, anzi sarebbe anche... certe volte è anche un carico gravoso, dovere essere sempre qui. Però, la situazione è questa, la maggior parte di noi sono persone che sono venute... siamo in tanti proprio per quello, perché ciascuna di noi è disposta a dare una piccola parte del suo tempo, non a prendersi in carico questa cosa.”* (intervista 4, Arianna, 58 anni)

### ***I volontari nuovi***

---

I volontari nuovi tendono a non porsi il problema del turnover dirigenziale, a non sentirlo come rilevante all'interno della loro vita associativa.

Infatti, tendenzialmente parlano di una disponibilità di tempo maggiore da parte di chi si assume responsabilità dirette e di capacità per lo più straordinarie di chi ricopre incarichi come quello del presidente.

*Sicuramente il presidente che abbiamo ora ha, diciamo, le palle, ha tante responsabilità, magari in poco tempo deve organizzare cose che ci vorrebbero giorni e invece lui, sicuramente, ha qualche dote in più che lo rende, secondo me, il Presidente perfetto: a lui non manca niente. Comunque deve avere qualcosa in più per dirigere, più anni, esperienza.* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

I nuovi volontari sembrano mostrare un maggiore interesse verso le attività pratiche che non per le problematiche dirigenziali, tanto da non porsi il problema se non direttamente invitati dai dirigenti attuali.

*Non rientra nelle mie aspirazioni, io faccio volontariato per il volontariato. Se però ci fosse il bisogno del mio apporto a quel livello, potrei pensarci, ma a me non cambia essere un dirigente o una volontaria, a me quello che interessa è il servizio attivo.* (intervista 37, Silvia, 50 anni)

La non percezione dell'importanza del ruolo dei dirigenti emerge in modo chiaro dal colloquio che abbiamo avuto con (intervista 36, Salvatore, 23 anni).

*Sì, di solito ogni 5 anni credo c'è sempre il ricambio, c'è sempre gente nuova, continua. Alla fine i problemi sono sempre quelli, le cose da fare sono quelle, quindi non credo che cambi nulli se ci sia un ricambio.* (intervista 36, Salvatore, 23 anni)

Un atteggiamento come quello presentato dai volontari nuovi che abbiamo intervistato, da una parte mostra l'alto grado di fiducia di cui investono i loro dirigenti e la dedizione con cui si dedicano all'impegno diretto, dall'altro, però, indica una difficoltà dei dirigenti nel comunicare l'importanza dell'ambito gestionale associativo e l'assoluta necessità di assicurare un turnover costante per garantire un futuro sereno all'OdV. Il ruolo del dirigente, quindi, sembra essere interpretato come una sorta di riconoscimento del lavoro che questo ha svolto negli anni.

*E' una cosa positiva (...) vengono riconfermate le persone, tranne quelle che rinunciano, e quindi è positivo, perché altrimenti l'associazione non terrebbe più la stessa persona se non fosse contenta... Il fatto che siano sempre gli stessi, cioè, è anche un modo per riconoscere che questi sono bravi, lavorano bene: del resto, uno non lo vuoi più quando non ti va bene, quando non lavora più bene...* (intervista 10, Clara, 36 anni)

La questione del ricambio generazionale dei dirigenti sembra essere un problema che i volontari nuovi non sentono in modo particolare. La loro proiezione verso il fare concreto e la conoscenza non approfondita dei meccanismi decisionali sembrano influire su questo tipo di atteggiamento.

### **La disponibilità ad assumersi incarichi e responsabilità dirigenziali**

Anche quando, infatti, si chiede loro se pensano che un giorno potrebbero fare loro i presidenti, le risposte tendono, per la maggior parte, a riprodurre la loro distanza dai processi decisionali.

Le risposte dei volontari di lungo corso, sono, in confronto, molto più decise, in quanto frutto dell'esperienza e probabilmente di riflessioni maturate nel corso della propria attività.

Tra i volontari nuovi, invece, le risposte nette sono solo quelle negative: quelle, cioè, di chi si sente di escludere una tale eventualità.

Quella che segue ne è un esempio.

*"No, non penso. Ripeto, sempre per l'età; non perché non mi piaccia, però penso sempre per la mia età di non sentirmi in grado di formare un'associazione, perché poi, formando un'associazione si è responsabili di tante cose. Io così, in questo modo lo faccio volentieri, sono quelle tante ore al giorno, e poi ripeto quando c'è necessità, però penso che una responsabilità non me la sentirei di farlo. (...) Magari potessi finire a settant'anni e ancora fare volontariato, ne sarei felice, però io penso... dirigere io qualcosa no. No, anche perché anche nel mio lavoro, quando io lavoravo, non ho mai cercato di... no, hai fatto tanti anni di lavoro, magari hai la possibilità di fare qualche lavoro superiore... mai cercato. A me piace rimanere così."* (Intervista 11, Irma, 62 anni)

Tra gli altri intervistati, troviamo spesso indecisione, che a volte ci viene spiegata dicendoci chiaramente di non essersi mai posti il problema. Troviamo, così, atteggiamenti possibilisti, molto più di quanto abbiamo osservato con i volontari con più esperienza, ma le risposte sembrano dirci che è davvero troppo presto per porre loro una simile domanda:

l'esperienza è ancora troppo poca, e non sanno se riusciranno a conciliare il volontariato con il lavoro - ci sono molti giovani in questo sottocampione, peraltro. Per ora, sono concentrati sull'attività diretta, solo dopo avere maturato un po' di esperienza avrà senso porsi queste domande.

Riportiamo sotto alcune risposte alla nostra domanda (“*Lei pensa che in futuro potrebbe decidere di assumere responsabilità dirigenziali nell’associazione? Perché?*”), che mostrano proprio questo senso quasi di sorpresa e di logica indecisione.

*“In un immediato futuro sicuramente no per il semplice motivo che non mi sento adatto a una carica come può essere quella di vicepresidente e in futuro chissà...”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

*“Non ci ho mai pensato...sono stata presa fino a qualche giorno fa dalla fine degli studi, per cui, al momento, non mi interessa, non ho voluto impegnarmi più del dovuto...”* (intervista 48, Loredana, 25 anni)

*“Non so, dipende dal futuro. Per ora mi occupo di poca roba...mi stavo occupando di trovare una sala per proiettare dei film, sto vedendo... per il momento di altre cose non mi occupo...”* (intervista 50, Giancarlo, 21 anni)

*“Non lo so... A parte che in questa associazione ti devi candidare...non lo so...non ci avevo mai pensato...la mia disponibilità la do in tutto, anche perché non so quanto sono in grado di svolgere i compiti che fanno quelli del consiglio, perché sono qua e non so la funzione particolare di ogni persona lì dentro.”* (intervista 10, Clara, 36 anni)

### **Riassumendo...**

---

La questione del ricambio dei dirigenti è un nodo da cui dipende la possibilità di dare continuità all’azione volontaria.

Ne sono ben consapevoli, appunto, gli attuali presidenti, che la vivono come preoccupazione al punto che, a volte, arrivano a chiedersi a cosa sia servito lavorare tutti questi anni se poi qualcuno non si assumerà la responsabilità di assicurare la continuità dell’associazione.

Tentano, solitamente, di creare percorsi per i volontari che vedono più attivi e motivati, incoraggiandoli ad affiancarli – magari nella veste di vice-presidente – per alcuni anni, in modo che possano acquisire dimestichezza con attività diverse da quelle che svolgono i volontari “semplici”.

Ma incontrano difficoltà a far questo perché si scontrano sovente con la ritrosia dei volontari, anche di quelli attivi da più tempo, ad andare oltre il contributo diretto ed operativo; si scontrano con una concezione piuttosto diffusa del volontariato che tende a limitarsi all’attività diretta, sul campo, escludendo le attività di gestione e coordinamento. I dirigenti che abbiamo intervistato attribuiscono queste resistenze principalmente a due fattori:

- a) il tempo che è necessario investire per dirigere un’associazione;
- b) le capacità correlate con il fatto che il presidente è in un certo senso la “faccia pubblica” dell’OdV: è il dirigente che deve relazionarsi con le autorità locali, che deve sapere far valere le sue ragioni per ottenere sostegno e collaborazione, deve presentare l’associazione in occasione di eventi o manifestazioni, e così via.

Quanto ci viene raccontato dai dirigenti trova una conferma nelle testimonianze degli altri volontari. Tra chi è attivo da lungo tempo in un’OdV, emergono a volte opinioni diverse sulla questione del ricambio generazionale: sebbene spesso ci si renda conto che questo costituisca una necessità, si tende anche a sottolineare gli aspetti positivi di un ricambio quasi “mancato”, attinenti alla continuità che discende dall’operato e alle doti di chi attualmente dirige l’OdV.

E, quando chiediamo loro se pensano di poter prendersi carico, in futuro, di impegni e responsabilità maggiori rispetto al presente, troviamo in effetti dubbi e perplessità, motivate dalla indisponibilità di tempo, e dal disinteresse verso quel tipo di attività; o, altre volte, il diniego è spiegato in termini di motivazioni, affermando che, per dirigere un’associazione, quindi per dedicarvi davvero molto tempo

ed energie bisogna avere motivazioni ancora diverse da quelle, pure forti, che si sente di avere: è necessario che l'associazione sia il perno della propria vita.

Se i dirigenti si sforzano di far capire che l'operato concreto, con l'utenza, e lo svolgimento delle attività "burocratiche" e di comunicazione con l'esterno sono in realtà parti dello stesso lavoro e quindi è necessario condividere "tutto" il lavoro che l'associazione comporta, tra i volontari troviamo spesso, invece, la volontà di *dividere* il contributo operativo, diretto, che è ciò di cui vogliono occuparsi, e la sfera decisionale e delle responsabilità, che semplicemente spetta ad altri.

Tra i volontari nuovi troviamo infine atteggiamenti forse più possibilisti, ma dove l'incertezza è dovuta all'ancora troppo breve esperienza: non ha davvero ancora senso, per molti di loro, chiedersi se un giorno potranno diventare presidenti. Dentro di loro devono ancora rielaborare questa esperienza, saggiare le proprie motivazioni e metterle alla prova con l'emergere di nuovi impegni.



## 2.3 - Il ricambio dei volontari

La questione del turn over tra volontari, invece, si pone in modo completamente diverso rispetto a quello riguardante i dirigenti.

Infatti, mentre il ricambio dei dirigenti sembra essere non solo desiderato, ma anche cercato dai dirigenti delle OdV, il *turnover* tra i volontari sembra essere temuto e ostacolato, se possibile.

I volontari, infatti, specialmente quelli che operano in ambito socio-sanitario ma non solo, hanno bisogno di lunghi periodi formativi per diventare operativi in modo autonomo. Spesso, per sostenere questi fabbisogni formativi, il Centro Servizi Volontariato organizza e finanzia dei corsi specifici. Vediamo ora come i dirigenti si pongono in relazione a questa interessante tematica.

### *I dirigenti*

---

Il ricambio tra i volontari è sempre una questione piuttosto spinosa, in quanto il volontario che abbandona lascia sempre una serie di quesiti a coloro che rimangono. E i dirigenti sembrano, ancora una volta, centrali nel trattare il problema del turn over tra i volontari.

*“Il motivo vero non te lo dice nessuno, ti posso dire le scuse. (...) ho da fare, non ho più tempo, alcune volte non hanno neanche il coraggio di dire questo, nel senso che piano piano vedi che vengono sempre meno frequentemente e poi spariscono, e quando tu glieli chiedi ti dicono che non hanno tempo. Invece, i motivi veri sono: la paura degli interventi che loro hanno fatto e nei quali si sono trovati male; la paura anche per la richiesta continua di formazione soprattutto per chi procede, il fatto che dopo un po’ uno si stanca proprio del tipo di attività, i familiari ti rompono le scatole perchè non vorrebbero che tu passassi una notte fuori di casa, soprattutto se le notti al mese sono 10, non è tanto lo sposarsi o avere figli, perchè ho un mio amico che si è sposato e ha avuto un figlio, ma non ha smesso di fare volontariato, magari la moglie non è d’accordo ai turni, però anziché i turni fa qualcosa altro. Non è questo, secondo me, è proprio che quando in una famiglia c’è uno solo che fa il volontario, di solito l’altro rompe, questo è per definizione, lo vedo anche nella mia.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Le iniziative messe in atto allo scopo di attirare nuovi volontari sembrano essere una delle strategie che i dirigenti attuano per garantirsi sempre dei nuovi volontari. A questo proposito, spesso viene menzionato il progetto “A scuola di volontariato” che sembra garantire un buon numero di entrate ogni anno.

*“C’è uno zoccolo duro, diciamo, che rimane sempre quello, e poi ogni anno ci arriva gente nuova ma d’altra parte noi siamo partiti che eravamo undici, siamo arrivati a trenta, questi si sono aggiunti agli undici iniziali. (...) provo a contare: 5 ci hanno lasciato, di quelli che sono entrati. (...) a noi crea sempre vantaggi. (...) il fatto di far parte del progetto “A scuola di volontariato” per cui ogni anno ci vengono degli stagisti a fare lo stage qui, e poi rimane qualcuno che viene a lavorare anche dopo, abbiamo per dire due dello scorso anno, già una che ha fatto lo stage quest’anno è ritornata.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

I dirigenti, inoltre, hanno avviato dei corsi formativi di base aperti alla popolazione che contribuiscono sia a far conoscere le associazioni sia a stimolare i partecipanti all’idea di essere dei nuovi potenziali volontari.

*“Sono volontari che dopo il corso base hanno deciso di aderirvi. (...) per quanto riguarda chi si allontana (...) è chiaro che ciò crea problemi alla qualità del servizio. E’ proprio per questo*

*motivo che noi ogni anno circa riorganizziamo un nuovo corso per ricercare nuovi volontari.”*  
(intervista 30, Marta, 64 anni)

Le iniziative che i dirigenti hanno messo in campo per motivare a rimanere i nuovi volontari sono diverse e ci sembra particolarmente efficace un'iniziativa che ci illustra Marina: un gruppo di ascolto e sostegno interno all'associazione studiato proprio per aiutare i volontari nei momenti di crisi.

*“... Noi ci investiamo su questo (...) negli ultimi due anni, c'è proprio un gruppo che sostiene i volontari, un gruppo di volontari che hanno il compito di sostenere i volontari e quindi questo gruppo si occupa di promuovere l'associazione, di cercare nuovi volontari. La gente tende a restare, va via chi per anni lo fa, dopo per motivi personali va via.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Il motivo principale per cui il turn over tra volontari è particolarmente temuto sembra riguardi proprio l'azione concreta che le associazioni compiono sul territorio. La qualità del servizio che le OdV offrono, infatti, tende a soffrire del turnover in quanto spesso, per poter operare efficacemente, i volontari devono formarsi e imparare le modalità di azione.

Il turn over tra volontari si presenta particolarmente difficoltoso nel momento in cui sono stati necessari degli anni nella formazione per renderli operativi.

*“... Abbiamo cominciato a formare il più possibile quelli che c'erano, adesso formati sono tanti, e ognuno che va via piange il cuore perché si investe circa tre anni in formazione sul volontario, in tutto ci vogliono 3 anni per completare, con costi anche notevoli, se non economici, d'impegno nostro che siamo istruttori.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

E' uno dispendio di energie e di denaro notevole formare un volontario e vederlo andar via fa molto male. Il turn over, quindi, è frequente.

Anche il fatto di essere stati così formati, però, secondo i dirigenti riesce a trattenere il volontario e a fare in modo che la sua decisione di allontanarsi non sia presa tanto alla leggera.

Altre realtà più che di turn over parlano di un incremento costante dei volontari, mostrando come sia in fermento il mondo del sociale marchigiano.

*“... Si aggiungono, ma non c'è un grande ricambio... per me questo è un vantaggio...lavorando con i minori si devono affrontare sempre tematiche delicate e quindi è importante una formazione per i volontari, altrimenti si creano problemi anche grossi...quindi un ricambio continuo significa anche sballottare un ragazzino a destra e sinistra, e poi non è semplice cambiare gli operatori...”*  
(intervista 45, Barbara, 37 anni)

Non da tutti i dirigenti, però, il ricambio viene percepito come un fattore negativo: alcuni sottolineano come l'entrata e l'uscita frequente di persone nuove contribuisce a dare nuova linfa vitale all'associazione.

*“...Il ricambio è frequente. (...) Io riesco ad avere i volontari sufficienti per andare avanti, me ne servono tanti, proprio per questo grosso numero di iscritti e questa grossa rotazione. Ci sono i pro ed i contro ma io credo che sia più un vantaggio. Un vantaggio perché arriva gente nuova e quindi entusiasta; ma poi la gente nuova deve essere formata ed inserita e questo richiede ... ma tutto sommato è positivo.”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

*“C'è un ricambio annuale di qualche unità attingendo dai corsi formativi che facciamo, il CSV ci da finanziamenti per questi corsi; oppure tramite gli appartenenti alla struttura universitaria. Il ricambio è sempre positivo.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

## ***I volontari di lungo corso***

---

Anche i volontari di lungo corso, così come i dirigenti, tendono a dare una valutazione negativa del ricambio continuo di volontari all'interno dell'associazione e a sottolineare i disagi che derivano da questo tipo di turn over.

*“...Di solito siamo sempre gli stessi e sicuramente questo rappresenta un vantaggio...perché c'è una certa continuità, si fanno dei corsi di formazione dove i volontari sono sempre aggiornati, rimangono sempre attenti, sono sempre tesi ad imparare di più... ci si confronta...anche se ci sono comunque dei nuovi ingressi, e anche a loro proponiamo una amicizia, che può maturare sempre più, e questo può avvenire soprattutto se la collaborazione è duratura...” (intervista 44, Tamara, 34 anni)*

Quello che sembra emergere da quest'ultimo stralcio è il vantaggio di un gruppo di persone che lavorano in modo compatto da diversi anni. Questo infatti sembra risiedere anche nella conoscenza reciproca che si crea e che rende più facili i rapporti interni. Ma, così facendo, si rende anche più difficile la sostituzione di coloro che, per forza di cose, anche dopo molti anni, devono abbandonare il volontariato.

*“Io sono 25-26 anni che sono qua e vedo sempre le solite facce e qualche giovane che entra e partecipa, ma questi nuovi dopo un anno, un anno e mezzo, spariscono dalla circolazione. (...) forse speravano qualcosa di diverso...molti perché trovano un lavoro, dopo non hanno più tempo disponibile, alcuni magari si aspettavano cose diverse. (...) C'è il vantaggio che quelli che ci sono legano molto fra di loro, c'è lo svantaggio che purtroppo quelli che non vengono più per svariati motivi, malattie, anche gli anni che passano perché si fanno degli sforzi non indifferenti, è difficile sostituirli.” (intervista 26, Daniele, 56 anni)*

In alcune, e più positive, realtà, non possiamo parlare di un vero e proprio turn over in quanto non ci sono uscite ma solo entrate...

*“... Più che un ricambio c'è un incremento costante...chiaramente dove c'è un movimento io sono convinto che è sempre un vantaggio e che la staticità non è una bella cosa, inoltre essendoci più che altro un incremento questo è benvenuto. (...) Sono giovani, giovanissimi...abbiamo moltissimi ragazzi tra i 18 e i 25 anni provenienti dalle scuole superiori e dall'Università (...) i giovani sono entusiasti e l'associazione si basa principalmente su questi nuovi giovani anche perché sono operativi, sono soci volontari che si danno da fare nell'associazione” (intervista 3, Giovanni, 66 anni)*

Un caso curioso è quello dell'associazione in cui opera Elisa, che ha fatto proprio del ricambio continuo il proprio punto di forza.

*“Per noi è assolutamente importante che siano sempre nuovi. Perché (...) la spinta, ciò che spinge queste persone a entrare nella nostra associazione, a venire in contatto con la nostra associazione, è la partenza. Noi ci siamo resi conto che è molto motivante, per le persone, fare l'esperienza diretta della partenza.*

*Siccome noi chiediamo (...) una preparazione che non è molto coinvolgente, non è tassativa, non è pesante, le persone che vogliono partire devono entrare un po' nei meccanismi dell'associazione, però non è che richiediamo chissà quali garanzie, da una parte noi ci rendiamo conto che i ragazzi vogliono molto fare questa esperienza, dall'altra parte noi non gli chiediamo tantissimo, quindi sono molto interessati alla nostra associazione per questo motivo qua. (...)*

*Quindi, per noi la presenza di giovani sempre nuovi è assolutamente fondamentale, perché come ti avevo detto, la nostra associazione vuole creare questi ponti di amicizia, e non la si può capire quella realtà, come qualsiasi altra realtà nel mondo, che sia Africa o Asia o America, se non la si conosce direttamente. (...) se uno non va lì e non riporta la sua esperienza personale a chi non può partire, perché ovviamente ci sono anche persone che non sono mai andate, che fanno parte dell'associazione e non sono mai partite, quindi è assolutamente importante tenere vivo, aperto, questo ponte.” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Questo tipo di azione, ovviamente, non è possibile senza un nucleo, originario e stabile e che lavora quotidianamente, di persone che rendono possibile, anche logisticamente e tecnicamente, la sopravvivenza stessa dell'associazione.

Così come per i dirigenti, anche per i volontari di lunga data il problema del turnover viene vissuto come un rischio per l'associazione.

### ***I volontari nuovi***

---

I nuovi volontari sono quelli che possono offrirci una panoramica più ampia delle problematiche legate al turnover dei volontari. Molti (e questo è già un dato rilevante) non sembrano porsi il problema dei ricambi tra volontari e spesso faticano a comprendere le difficoltà legate ad un impegno discontinuo.

Spesso vedono l'abbandono temporaneo come una cosa normale, legata a priorità diverse che emergono nel corso del tempo e nel mutare degli impegni o delle aspirazioni. Sembrano intendere, in questo senso, l'azione volontaria come un'azione fluida, non costante, e che può essere temporaneamente messa da parte per far posto ad altro.

*“... Abbandonare non è tanto abbandonare. Magari uno è impegnato in altre cose e quindi per il momento lo sospende. Quindi non è che ha abbandonato per sempre: a seconda degli impegni. (...) Ecco lo sospende ma non credo che lo lascia del tutto perché tanto se ama questo tipo di attività, non la puoi lasciare.” (intervista 33, Marida, 30 anni)*

Se non dettato da un mutare di priorità individuale, i nuovi volontari legano l'abbandono a motivi strettamente fisiologici, come l'anzianità o la malattia.

*“La situazione è positiva, sono entrate nuove forze giovani, ma non perché chi è da tempo che è nell'(associazione) valesse meno, ma perché i giovani portano nuove idee. [l'abbandono spesso avviene, ndr] per ragioni personali, posso portare l'esperienza di mia madre che diventata anziana non partecipa più, ma come mia madre molte altre persone. Volontari che hanno lasciato l'associazione per incompatibilità non ne ho visti.” (intervista 37, Silvia, 50 anni)*

I volontari nuovi talvolta si incontrano anche con situazioni curiose: ciò che loro fanno come azione gratuita diventa improvvisamente una moda. I corsi che l'associazione organizza e che le servono anche per reclutare nuovi volontari da inserire nelle proprie fila, diventano gettonatissimi, ma non da persone motivate all'azione volontaria. E bisogna inventarsi un altro modo per cercare di coinvolgere le persone.

*“... C'è che ogni corso per volontari conta che ne rimangono proprio attivi cinque o sei. Adesso sono stati fatti due corsi, a distanza di un anno, e adesso si parlava di farne il terzo a settembre, sempre a cadenza annuale, perché adesso molta gente fa corsi di comicoterapia perché va di*

*moda (...) E noi rischiamo di portare avanti un progetto e poi non averci la gente, e allora bisogna trovare qualche altro modo.” (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

Infine, qualcuno dei nuovi volontari osserva, così come i dirigenti e i volontari di lunga data, come sia rilevante perseverare nell’impegno volontario almeno per qualche anno per ottenere dei risultati soddisfacenti... la metafora dello “zoccolo” usata in precedenza, compare anche nelle parole del nuovo volontario...

*“...C’è lo zoccolo duro, gente che c’è da tanti anni poi c’è gente che ha 18 anni che viene a provare un anno e dopo non viene più. Secondo me da una parte è un problema perché qui la cosa che serve è acquisire esperienza, secondo me non è un vantaggio perché uno più anni ci sta meglio è, sai cosa fare e cosa non fare (...) Però secondo me è uno svantaggio perché uno che arriva nuovo sta sempre con quel timore, non rende al 100%. I primi 4-5-6 mesi apprendi e basta. Invece dopo sai fare (...) rendi di più.” (intervista 36, Salvatore, 23 anni)*

Per arrivare ad essere attivi in modo soddisfacente, quindi, bisogna che passi del tempo: il volontario si deve dare il tempo di “imparare” il volontariato per potersi esprimere al meglio.

### ***Riassumendo...***

---

In questo caso, i diversi volontari convergono nell’indicare nel ricambio frequente dei volontari un problema più che un vantaggio.

Questo è percepito con toni più problematici soprattutto in quelle associazioni, come molte di quelle di intervento socio-sanitario, dove per diventare volontari è necessario effettuare percorsi formativi piuttosto impegnativi.

In questi casi, le associazioni devono investire tempo, attenzione e a volte risorse finanziarie per formare i volontari ed un ricambio frequente può essere all’origine di problemi particolarmente sentiti.

D’altra parte, è soprattutto in queste situazioni che, dopo la formazione iniziale, ci sono continue domande di “formazione permanente” e queste pressioni, unite al fatto di svolgere, spesso, attività difficili e impegnative, possono proprio portare tanti volontari verso la defezione.

Ma più in generale il ricambio dei volontari è considerato, nella maggior parte dei casi, un elemento critico in quanto, per sviluppare modalità di intervento soddisfacenti è necessaria non solo la formazione ma l’esperienza, la pratica quotidiana prolungata nel tempo: è necessario, cioè, che i volontari mantengano il proprio impegno per un certo periodo prima di acquisire familiarità, e prima, quindi, di svolgere azioni efficaci; un frequente “vai e vieni” tra le fila dei volontari non può che nuocere all’efficacia dell’azione intrapresa dall’OdV.

## 2.4 - Perché le persone continuano a dedicarsi al volontariato

Un conto sono le motivazioni che portano le persone ad avvicinarsi al mondo del volontariato, altre quelle che sostengono il lavoro e l'impegno prolungato nel tempo dentro un'associazione.

All'origine ci sono spesso, come abbiamo visto, la curiosità, la voglia di mettersi alla prova, di conoscere e conoscersi in nuovi panni; e, in misure diverse, le predisposizioni, le sensibilità preesistenti, e le pressioni da parte dell'ambiente circostante; con il passare del tempo, abbiamo ipotizzato che l'esperienza e l'incontro con una precisa realtà associativa finiscano per cambiare le stesse motivazioni che stanno alla base dell'impegno.

Per questo, abbiamo chiesto ai nostri intervistati di spiegarci non solo *come* e *perché* si siano avvicinati all'impegno volontario; li abbiamo invitati, anche, a raccontarci che cosa li spinge ora, al momento dell'intervista, a rinnovare il proprio impegno, a ricostruire con noi i processi di mutamento a cui le proprie motivazioni sono andate incontro.

Iniziamo, come di consueto, ad osservare cosa è emerso partendo dai dirigenti delle OdV.

### *I dirigenti*

---

Leggendo le risposte dei dirigenti, ci viene da dire che le motivazioni iniziali tendano, nel corso dell'esperienza volontaria, ad approfondirsi e moltiplicarsi, molto più di quanto esse vadano incontro ad esaurimento e stanchezza.

Quelle che potremo considerare le eccezioni a quanto appena detto sono rappresentate da una persona che ci ha detto di svolgere le attività con le stesse motivazioni iniziali, ovvero per il bisogno, la domanda che rimarrebbe altrimenti insoddisfatta; e da un dirigente che ci ha parlato di stanchezza, o meglio di lacerazione tra la voglia di fare e quella di cedere il passo a qualcuno con più entusiasmo:

*“Sono combattuto. Da un lato io vorrei fare e fare anche qualcosa di più perché qualche idea per la testa ancora ce l'ho quindi ogni tanto qualche idea mi viene e vorrei attuarla (...) Però certe volte inizio anche a fare qualche pensiero, qualche riflessione, a pensare anche al ricambio nell'associazione: dopo tanti anni è anche giusto che entri una persona magari più giovane che ha più idee, è più entusiasta. Perché sì, è vero che io qualche idea ce l'ho ma può anche darsi che io mi fossilizzo.”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

Gli altri intervistati sembrano avere trovato nell'associazione, o nella stessa pratica del volontariato, qualcosa in più rispetto a quello che si aspettavano: in questo modo, le motivazioni sembrano talvolta essere maturate, diventate più profonde e radicate; oppure – o, più spesso, contemporaneamente – sembrano essere state affiancate da altre motivazioni, da ragioni nuove e diverse di proseguire il proprio impegno.

In un caso come quello che segue non si può nemmeno propriamente parlare di crescita delle motivazioni, perché queste sembrano essere *sorte* dalla pratica volontaria: l'intervistato di cui riportiamo alcune parole vi si è avvicinato per via del servizio civile, scegliendo l'associazione in cui prestare servizio in base alla sua vicinanza dall'abitazione. Quando gli chiediamo se ha intenzione di rimanere attivo dentro l'associazione a lungo, questa è la sua risposta:

*“Finché morte non ci separi.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Quando, poi, gli chiediamo di spiegarci quali motivazioni sostengono il suo impegno e la volontà di prolungarlo nel tempo, ci parla di una *“gran soddisfazione per il lavoro che è stato svolto e la voglia di fare ancora altre cose.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Di approfondimento delle motivazioni iniziali ci parlano, invece, le testimonianze seguenti.

Per esempio, quella della signora *Marta*, che ha accompagnato, 27 anni fa, i malati a Lourdes, “*per fare un’esperienza*”. Lì ha trovato un mondo della sofferenza che non ha più voluto abbandonare, perché con il tempo e con l’esperienza si è resa conto sempre più del significato del suo impegno volontario. Inoltre, ha capito che questa attività a contatto con la sofferenza ha un valore in sé, che la ha aiutata a “crescere”.

*“Ho trovato un mondo della sofferenza che mi ha coinvolto e per cui ho cominciato con questa esperienza. (...) Ho il desiderio di vivere insieme ai malati la malattia perché in qualche modo mi aiuta a crescere, mi fa capire i valori essenziali della vita ed è questo in fondo quello che mi ha spinto a rimanere. (...) Perché andando avanti ci si rende conto dell’importanza che ha per il malato il piccolo aiuto che si offre.”* (intervista 30, *Marta*, 64 anni)

Anche nel caso che segue, l’attivismo dentro l’associazione è all’origine di una crescita delle motivazioni. Ci sono predisposizioni iniziali, qui piuttosto definite, ma mano a mano che si entra nell’associazione e ci si fa coinvolgere dalle attività ci si sente sempre più motivati a proseguire, da un lato perché ci si rende conto che si compie un percorso personale di arricchimento, in questo caso culturale; e, dall’altro, in quanto aumenta il grado di consapevolezza e cresce la sensibilità alle questioni trattate, e, in questo modo, si aderisce ancora di più alle finalità dell’associazione.

*“... Tutte cose che a me interessavano perché ero abbastanza sensibile a che ci fosse un ambiente, un paesaggio, un centro storico più tenuto bene, non degradato e non deturpato e più entravo dentro il meccanismo dell’associazione più mi piacevano le finalità dell’associazione. In questi anni è stata un po’ una scoperta; quello che io faccio lo faccio per me stesso ma un po’ anche per gli altri: questo impegno è un accrescimento culturale interno ma che si va a propagare all’esterno.”* (intervista 39, *Luca*, 48 anni)

Altre persone sono sostenute, dopo anni di impegno, anche da motivazioni aggiuntive rispetto a quelle che hanno determinato il loro iniziale coinvolgimento. Si, tratta, spesso, di persone che sono attive in una particolare OdV da diversi anni, e che hanno quindi avuto il tempo di cementare amicizie con le altre persone con cui condividono la causa. L’amicizia è, spesso, la motivazione che si va ad aggiungere e che rafforza e sostiene la voglia, dopo tanti anni, di dedicare il proprio tempo e le proprie energie al perseguimento dell’attività:

*“Perché a me piace l’(associazione) e ci sono persone dentro al consiglio direttivo con le quali siamo molto amici, che spinge tutti quanti insieme a portare avanti il discorso dell’(associazione) (...) siamo un gruppo di amici e dunque ci vediamo qui e siamo sempre le stesse persone e dunque serve anche per stare insieme e fare sempre amicizia maggiore.”* (intervista 29, *Gianfranco*, 54 anni)

Alcune persone sottolineano aspetti ulteriori a quelli legati ai fini dell’associazione quali il sentirsi gratificati, il senso di svolgere un’attività stimolante, la consapevolezza di crescere attraverso l’esperienza del volontariato:

*“E’ comunque un lavoro stimolante...lavorare con i minori, sicuramente stimola, (...) non è sempre quello, è un lavoro stimolante, ogni ragazzo è a sé, ogni volta devi inventarti il modo come raggiungerlo, come aiutarlo...(...) essendo un approccio educativo, noi ci rivolgiamo ai minori e non vogliamo che loro, con noi, facciano solo i compiti, cerchiamo insieme al ragazzo di capire se c’è un problema e creare insieme una risposta... se è disponibile, è un’amicizia che si propone...”* (intervista 45, *Barbara*, 37 anni)

*“Io ho cominciato 4 anni fa e facevo un servizio al mese, poi l’anno scorso il boom perché ho fatto il servizio civile, quindi la cosa mi ha preso di più, mi sono trovata bene e siccome è stata una esperienza di crescita e la vedo molto come una crescita personale, (...) vedo il volontariato come crescita” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Approfondimento e moltiplicazione delle motivazioni sono spesso aspetti inscindibili, che si presentano insieme e si rafforzano l’un l’altro. Nella testimonianza che segue c’è l’amore per l’attività svolta, la consapevolezza, che si acquisisce mano a mano che si entra in contatto con una determinata realtà, dell’utilità del lavoro svolto, c’è la gratificazione e ci sono aspetti nuovi, che emergono solo svolgendo l’attività stessa, a comporre il complesso quadro delle motivazioni che sostengono l’impegno:

*“Ma, io sono del parere che è molto di più quello che ricevo qua, che quello che faccio, è molto gratificante stare dentro un’associazione di volontariato e soprattutto è molto interessante vedere e stare a contatto con persone con culture così diverse dalla nostra, cioè quello che mi spinge maggiormente penso che sia quello. (...) Mi trovo a ricevere molto più di quello che do, come le dicevo, perché sono mondi diversi che mi si aprono davanti, e quindi sono tutti estremamente... anche se sono a volte dolorosi, molto dolorosi, ma sono tutti molto ricchi di significato, per cui mi piace per quello. (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

La stessa complessità, dovuta all’intrecciarsi tra approfondimento delle motivazioni iniziali e scoperta di altre ragioni per proseguire il proprio impegno, contraddistingue la testimonianza seguente, con cui chiudiamo la sezione dedicata ai dirigenti.

L’intervistata ci spiega di essersi inizialmente avvicinata all’associazione (in cui è attiva da 13 anni) per non sprecare tempo davanti alla TV e perché un’amica le aveva parlato di questa realtà, invitandola ad entrare a farne parte.

Ma, più a fondo, l’intervistata ci parla di una predisposizione, di un “germe”, quello dell’interessamento per gli altri, che ha avuto fin da ragazzina.

L’ingresso nell’OdV, comunque, non è stato facile, anche per la sua estraneità agli argomenti che venivano trattati, peraltro piuttosto ostici a chi provasse ad avvicinarvisi per le prime volte.

*“Una mia amica era già iscritta a questa associazione, ha iscritto anche me, e io con il mio ragazzo a quei tempi, adesso mio marito, una volta siamo venuti qua dentro, abbiamo cominciato, mi ricordo le prime volte è stato difficile, non capivamo niente di quello che dicevano, proprio... se avessero parlato arabo sarebbe stato più facile... Però come ti dico, se hai dentro quel germe ce la fai, insomma, insisti, tieni duro e poi... le prime escursioni, la pizza insieme, andiamo al cinema...passiamo di qua passiamo di là... siamo diventati amici, quindi è l’amicizia che poi consolida il tuo lavoro dentro l’associazione.” (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Con il coinvolgimento prolungato nel tempo, sono maturati sia l’interesse e la competenza sugli aspetti trattati dall’associazione, sia l’amicizia nei confronti dei soci: entrambi questi fattori hanno contribuito a rendere più sicura la motivazione sottesa ad un impegno, peraltro, sempre più vasto.

*“Però tra noi, ti dico, non è che siamo solo soci, siamo anche amici, due del direttivo sono stati testimoni delle mie nozze, e quindi... c’è tutto uno scambio di cose che va oltre la vita dell’associazione.”*

Innanzitutto credo molto in quello che faccio. Penso che le varie manifestazioni, le varie attività che abbiamo fatto, per quanto piccole siano state, abbiano avuto il loro valore all’interno della società.” (intervista 16, Virginia, 43 anni)



La motivazione iniziale, quindi, è, con il tempo, diventata più consapevole e definita; a questa, si è aggiunto un forte legame di amicizia che lega l'intervistata a diversi soci, che la porta in diversi punti dell'intervista a parlare dell'OdV come di una famiglia. Inoltre, il suo impegno è motivato anche da un altro fattore: l'attività associativa le dà uno spazio per esprimersi e un orizzonte continuo per mettersi alla prova, crescere e migliorare. Questo è precisamente il fattore che non ha trovato altrove, nelle altre OdV in cui si è imbattuta in precedenza, e che la lasciava insoddisfatta, le dava la sensazione di rimanere *“sempre lì, era solo occupare il tempo, e basta”*.

*“Eh, mi ha messo alla prova... e neanche in maniera tanto tenera (...) È un modo che mi permette di esprimermi, tutto sommato, per cui... il volontariato ha tanti perché. È poi per quella ragione fondamentale che ti dicevo prima, perché sento che l'associazione mi fa crescere, il confronto continuo e costante con gli altri, poi per il mio carattere terribile dover imparare... poi proprio come presidente... quindi a moderare i termini, a stare calma, a non lasciarsi andare all'ira ... quindi è una specie di autodisciplina, che ti impone ogni volta di crescere un pochino, di imparare a dominarti, a essere più tranquillo, a dialogare, a parlare. (...) È un'esperienza così che in famiglia bene o male non ce l'hai, perché... sì anche nelle famiglie più evolute dove si parla molto, comunque si è sempre tra intimi, tra persone che si conoscono, qui sono persone diverse, possono anche cambiare.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

### ***I volontari di lungo corso***

---

I volontari attivi ormai da tempo in una delle associazioni da noi contattate mostrano percorsi maggiormente variegati: sebbene la maggioranza confermi quanto emerso dal campione dei dirigenti, ovvero che facendo volontariato le motivazioni si rafforzano e nascono nuove ragioni per proseguire l'impegno, i toni sono, a volte, più “tiepidi”; inoltre, non mancano persone che mostrano qualche segno di stanchezza o che ci dicono semplicemente che le motivazioni sono le stesse.

Tra le persone che hanno trovato, nella pratica del volontariato, qualcosa in più rispetto alle motivazioni che inizialmente hanno fatto loro iniziare questa esperienza, riscopriamo, ancora una volta, l'importanza degli incentivi “di solidarietà”.

Esemplare è il caso di un signore entrato per la prima volta in un'OdV perché invitato da un conoscente e perché aveva molto tempo libero; in seguito, abbandona l'attività perché si trasferisce in un'altra città; qui gli capita di usufruire di un servizio di volontariato analogo a quello che prestava da giovane e, parlando con i volontari, questi lo invitano ad unirsi a loro.

Dopo 25 anni di attività volontaria presso questa associazione, sono soprattutto i legami con le altre persone attive che lo motivano a proseguire l'attività:

*“Io ormai sono qua da 25 anni e ho la maggioranza degli amici qui dentro, poi mi sono sempre trovato bene, per quel poco che adesso posso fare. (...) Per quello che riesco a fare spero di passare altri 56 anni qua.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Qualcosa di simile la ritroviamo nell'esperienza seguente, in cui chi parla è entrato a far parte dell'associazione per riscoprire le radici storiche del proprio paese:

*“Il fattore principale che mi spinge a rimanere è quello di far parte di un gruppo motivato, di essere a contatto con persone interessanti, intelligenti, che hanno un gusto di riscoprire e di fare le cose... mi dà gusto, mi sento coinvolto e stimolato ogni volta che partecipo a qualche attività...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

Altre volte è il senso di auto-realizzazione, di gratificazione, il “valore aggiunto” che il volontariato offre a chi lo pratica e ne sostiene l'impegno:

*“Mi affascina lavorare qui, è bello, sto bene!!! Mi realizza! Quando torno a casa, la sera, sono contento del lavoro che ho fatto...e questo penso che sia più importante di qualsiasi altra cosa...” (intervista 44, Tamara, 34 anni)*

Nelle parole seguenti ritroviamo un tema già accennato. Dopo che si è entrati nel mondo del volontariato, si resta colpiti dalla scoperta di una realtà diversa da quella a cui si è abituati a pensare: il volontariato può portare a scoprire un mondo fatto di valori e di significati diversi da quelli ordinari.

*“Per es. nel Natale (...) abbiamo venduto delle piantine (...) ed è stata un’esperienza notevole ed abbiamo visto com’è diversa la gente, perché magari lì c’era una vecchietta che aveva pochi soldi e pur essendo stata invita a prendere comunque la piantina di fatto non l’ha presa sino a quando, dopo l’uscita dalla Messa, non ha trovato la somma di denaro richiesta... (intervista 3, Giovanni, 66 anni)*

Anche nelle parole che seguono troviamo un segno di questa scoperta: si va incontro, attraverso questa esperienza, ad una nuova visione delle cose e ad un cambiamento che coinvolge l’identità. L’intervistata ci racconta di come la sua vita è cambiata, nell’esperienza del volontariato; questo, ora, ne è diventato una parte così importante da configurarsi come un bisogno, che la nostra intervistata deve *sfogare* anche oltre l’associazione, nella vita di tutti i giorni:

*“Sì, perché per me questa associazione ha un valore affettivo personale estremamente grande, io devo a questa associazione un cambiamento della mia vita, un momento di cambiamento della mia vita... (...) Qua (...) oltre a questo grande affetto che provo per i componenti dell’associazione stessa e per P., perché insomma tutti insieme mi hanno aiutato a fare questa svolta, insomma a vedere le cose sotto un altro aspetto, si porta avanti questo progetto. (...) Finché rimarrà in me il ricordo di quello che è stata la mia vita e di come è cambiata con l’esperienza di P., finché avrò il dono della memoria, rimarrò, (...) e le motivazioni sono: motivazioni personali, e una motivazione che è data anche da questo grande bisogno... cioè per me la vita ha senso se si aiuta gli altri. E il volontariato, cioè, lo faccio con l’associazione (...) ma nella mia quotidianità, anche tutti i giorni nelle piccole cose. Cioè, l’associazione rappresenta la sfera grossa, (...), però diciamo che per me è una essenza molto importante il potere aiutare gli altri e quindi lo sfogo anche nella quotidianità, nella praticità di tutti i giorni, con le persone anziane, per esempio.” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

Anche nel racconto che segue c’è una consapevolezza molto forte dell’arricchimento personale, dal punto di culturale e anche umano, che l’intervistato ha potuto conseguire attraverso l’esperienza del volontariato; per questo, le motivazioni che lo portano oggi a dare seguito al proprio impegno sono più mature e profonde di quelle, pure piuttosto marcate, sottese al suo iniziale avvicinamento:

*“Innanzitutto mi spinge l’amicizia con i tanti soci e con il presidente che è nata tanti anni fa e che continua: è una delle cose migliori che ho qua anche perché io non sono (di questa città, NDR) e con loro mi sono trovato molto bene. Io sono formato tecnicamente, ho una formazione diversa da quella che potrebbe essere la formazione ideale per (nome associazione) ma mi è sempre piaciuto il mondo dell’arte, mi sono sempre interessato. Fino a quando ci sarà (nome associazione) sarà un pretesto per me anche per poter frequentare l’associazione e potermi documentare su quelli che sono ... quelle cose che io non ho avuto l’opportunità di conoscere e di sapere in precedenza: sto cercando di recuperare il tempo perduto. (...) Ho conosciuto molta gente: dai soci di I. ho ottenuto molto e ho dato poco. Mi sono culturalmente arricchito rispetto a 10 anni fa; il mio patrimonio culturale penso che sia di parecchio aumentato!” (intervista 38, Diego, 57 anni)*

Altre testimonianze rivelano atteggiamenti meno decisi, con più ampi margini di incertezza e di ambiguità. Un intervistato, per esempio, ci ha raccontato di avere intrapreso un percorso dentro un'associazione per il rispetto quasi "maniacale" nei confronti del presidente. A distanza di tempo, ciò che lo spinge ad andare avanti è l'amicizia che gradualmente è nata nei confronti di altri soci ed in particolare dei giovani.

*“Adesso forse anche i rapporti con le altre persone dell'associazione. Il presidente resta la figura di riferimento, adesso con persone, il parlare anche con persone di 25 anni (...) per me è come se io attaccassi una spina, come se mi ricaricassi, il parlare con la gioventù, essere capito e condividere ideali con i giovani è una grande forza...questo è il meccanismo. (intervista 13, Patrizio, 41 anni)*

Quando gli chiediamo, però, in che modo l'incontro con una realtà organizzata come l'associazione abbia inciso sulle sue motivazioni iniziali, il bilancio si fa più complesso:

*“Andiamo al 50%, ci sono stati casi che mi hanno penalizzato molto di quello che credevo, ci sono stati casi che invece mi ha dato la forza per andare avanti, la cosa è altalenante, non è tutto rosa e fiori.” (intervista 13, Patrizio, 41 anni)*

Un altro intervistato, attivo da circa sei anni nell'OdV, ci racconta come il volontariato abbia preso un posto progressivamente più grande nella sua vita. Da impegno “esteriore”, che doveva svolgere periodicamente, ha cominciato a sentirsi mano a mano più coinvolto, a sentirla come una cosa sua, di cui sentiva sempre di più anche la responsabilità.

*“È più strutturata come esperienza, sicuramente, conosci bene... tutto. Prima magari era un posto nel quale venivi a fare volontariato una volta al mese, poi diventa una cosa che, un po' perché le robe ti piovono addosso, ti suona il telefono, ti chiamano e quindi la senti una cosa più tua, un impegno importante e una tua realtà quotidiana.” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Nel caso seguente, però, il maggiore coinvolgimento che nasce e progredisce con l'azione agisce in direzione opposta rispetto a come abbiamo visto finora: questo ragazzo, infatti, ci parla di un cambiamento nello *spirito* con cui affronta la sua esperienza di volontario; ci racconta, cioè, che sebbene continui a condividere le finalità dell'associazione, vede, ora, le diverse situazioni con un occhio più critico. Si rende conto, peraltro, che questo suo atteggiamento non è più tanto adatto al ruolo che ricopre, per cui cerca, con la presidente, di pervenire ad una soluzione, quale quella di occuparsi di questioni diverse, più nel retroscena, piuttosto che in prima linea, dove l'associazione incontra i destinatari della sua azione (e dove, quindi, l'entusiasmo conta di più).

*“Adesso ho un impegno diverso, mi sento più responsabilità addosso. Però devo essere sincero ho perso un po' l'entusiasmo iniziale, vedo con occhio un po' più critico le varie situazioni, infatti prima ne parlavo con il Presidente perché stavo pensando di cambiare, di lasciare un po' il turno di accoglienza a persone con più entusiasmo, e curare magari di più aspetti diversi come pulizia, cucina ecc...per questo motivo, tanto comincia ad essere parecchio tempo che lo faccio per cui, un po' ho paura di perdere l'entusiasmo, un po' per problemi miei. (...) io adesso sono 6 anni che sto qui e conosco bene regolamento, varie situazioni e tutto, però adesso non mi dispiacerebbe fare un po' di pausa e occuparmi di qualcos'altro, a parte il discorso CDA che quello mi piace, sono preso e tutto, ma proprio all'interno dell'associazione.” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Un'intervistata, invece, ci racconta di essere entrata nell'OdV perché il presidente le aveva chiesto di accompagnarlo mentre svolgeva una delle attività dell'associazione. Fino a quel momento, il solo pensiero di quel particolare tipo di volontariato le dava "il mal di pancia".

Ora, invece, la motiva a restare il clima che si è creato con gli altri volontari: in tutta l'intervista non si fa mai cenno al contenuto delle attività dell'OdV, mentre si torna in più punti sul clima gradevole interno all'associazione stessa. Se la motivazione iniziale non era molto forte – e nel suo ingresso sembra avere pesato molto la pressione esterna – sembra che essa non sia nemmeno cresciuta molto nel corso dell'attività; o, almeno, questo è quanto emerge dall'intervista. L'intervistata sembra piuttosto dirci che rimane dentro l'OdV perché questa offre qualcosa di simile ad un bar, è un luogo dove si possono incontrare persone piacevoli, simpatiche.

*“Ma, forse il clima che si è creato qui dentro, sembra un po' un bar, alcune volte è anche peggio, ci ritroviamo qui dentro in 15 e stiamo uno sopra a quell'altro perché non c'è il posto, è tipo un punto di incontro, come se ti fermi prima di andare al bar, vai a passare una serata diversa. Mi piace l'ambiente e la gente che sta qui, per questo resto.”* (intervista 15, Sara, 21 anni)

Un'altra persona, infine, ci dice che continua l'attività volontaria per le stesse motivazioni con cui ha iniziato: ciò che spinge *Agostino* a rimanere, dopo diversi anni, è la consapevolezza che tra tanti soci che conta l'associazione, quelli che "tirano il carretto" sono davvero pochi. Cosa succederebbe, quindi, se uno di quei pochi dovesse abbandonare? Chi penserebbe ad organizzare tutto per gli altri?

*“Sono spinto a rimanere perché a me piace (...) mettere a disposizione degli altri quel po' di esperienza, le mie poche conoscenze. Sapere che se quelli che partecipano, quei soci attivi... La coscienza e la consapevolezza di sapere che se non ci siamo noi, se non c'è qualcuno che tira avanti il carretto...perché sì 150 soci ci sono, però se 15-20 persone che sono attivi, che si danno da fare, stanno male, quegli altri chi ce li porta?”* (intervista 25, *Agostino*, 38 anni)

### ***I volontari nuovi***

---

Troviamo, tra i *nuovi* volontari, un'eterogeneità, in riferimento a questa domanda, simile a quella che contraddistingue i volontari "di lungo corso". La differenza, però, è data dal più ridotto lasso di tempo trascorso dall'inizio del loro percorso nell'OdV: per questo, possiamo pensare che ancora sia presto, in certi casi, per capire se scatteranno motivazioni ulteriori a quelle iniziali, o se queste diventeranno più consapevoli o profonde.

Diverse persone motivano il proprio impegno richiamandosi all'utilità delle attività svolte.

*“Ciò che mi spinge a rimanere, sono i risultati, nel senso che vedo l'efficacia che ha la mia azione.”* (intervista 37, *Silvia*, 50 anni)

*“... Se non ci saranno domande per il servizio civile serve proprio una mano pratica a livello di svolgimento pratiche e quindi abbiamo deciso sia io che un altro, un ex-obiettore, di dare una mano anche la sera, dopo cena.*

*I: Cosa ti spinge a rimanere in questo momento?*

*Il fatto che (nel)l'A. ci credo, diciamo, mi rendo conto che i dati statistici sono andati sempre ad aumentare e (...) serve sempre in maniera maggiore, quindi, serve sicuramente una mano.”* (intervista 34, *Adriano*, 21 anni)

Spesso a motivare la scelta di proseguire nel proprio impegno è il senso di utilità di ciò che si fa unito alla sensazione di avere trovato un ambiente gradevole, in cui magari si sono allacciate amicizie:

*“Fare volontariato significa anche stare con gli altri, venire qui passare il pomeriggio qui. Quindi se ti trovi bene con le persone che stanno qui dentro... io personalmente mi sono trovato, faccio volontariato però tra virgolette, vado a trovare gli amici una volta a settimana (...) Sì, il fatto che mi trovo bene, che sto bene, mi piace farlo, mi piace aiutar le persone.”* (intervista 36, Salvatore, 23 anni)

*“I motivi che mi spingono a rimanere sono molto semplici: che mi sono trovato sempre molto bene, ho sempre giudicato utile quel poco che faccio per l’associazione e comunque si fanno piccoli sacrifici ma con piacere”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Altre volte, si sottolinea proprio il senso di vicinanza con le altre persone, il piacere della condivisione di momenti significativi con persone animate dalle stesse passioni e motivazioni proprie.

*“Mi piace starci perché tutti quelli che sono qua dentro sono come me, sono persone che gli piace fare quello che stanno facendo e non lo fanno neanche per una forzatura, cioè non ci stanno perché li ha comandati il capo dicendo “devi stare lì e devi fare quello” no, assolutamente. Io ho visto noi siamo stati a M. (...) e ci siamo svegliati la mattina alle 6, anzi alle 5.30, la sera eravamo andati a dormire a mezzanotte perché dovevamo sorvegliare, (...) e noi eravamo 12 volontari di (città) e siamo stati tutti e 12 dalla mattina alle 6 alla sera alle 4, sempre lì, sotto il sole che scottava e nessuno che ha detto “vo a casa”, perché comunque è una passione e tutta quella gente lì, ce ne saranno state una cosa infinita di persone che sono cascate giù, che si sono sentite male ce ne sono stati tanti. È stata una esperienza nuova e da lì si vede che il gruppo è unito, che comunque c’è gente che ha voglia di fare e che lo fa perché lo sente.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

*“Un po’ tutto...il socializzare con gli altri...facciamo delle riunioni, stiamo sempre insieme, organizziamo dei pranzi... Stiamo sempre insieme, sia nella buona che nella cattiva sorte: sia quando c’è da lavorare, sia quando c’è da divertirsi... Spesso organizziamo queste cose, stiamo anche molto insieme...abbiamo organizzato un congresso e ci siamo trovati a fare le fotocopie in quattro. Però è stata un’esperienza bella: eravamo tutti e quattro lì, insieme, parlavamo, ridevamo, anche se in realtà era una cavolatina, potevamo andare uno alla volta, distribuirci i tempi, gli orari... è una collaborazione, e dopo è anche un aiutarsi nella propria vita, perché uno fa un mestiere, uno ne fa un altro, uno ha bisogno dell’altro...è come tutta una grande famiglia qua dentro!”* (intervista 10, Clara, 36 anni)

Questi toni così entusiasti, che contraddistinguono quest’ultima testimonianza, non sono dovuti solo al senso di comunanza e condivisione descritto nel passo appena visto.

A parlare è Clara, un’intervistata sulla cui esperienza ci siamo soffermati nel capitolo iniziale sulle motivazioni. Avevamo, infatti, riportato un altro passo dell’intervista, in cui ci diceva che le motivazioni erano nate durante la prima esperienza, intrapresa per caso, di impegno volontario. Quando ci spiegava come mai suo marito, che pure fa parte dell’associazione, non riesce ancora a capire cosa, nel volontariato, può motivare e gratificare, ci raccontava di episodi anche molto semplici dove una persona compieva un gesto altruista, in modo disinteressato, verso un’altra persona.

E, allora, avevamo visto in questo racconto una delle testimonianze più significative di una dinamica che sembra ripresentarsi in più d’un caso: il contatto e la pratica del volontariato diventano fonte o rafforzamento di motivazione perché attraverso il volontariato si entra in contatto con un sistema di valori diversi e, forse, contrapposti a quelli che sono percepiti come dominanti; il volontariato, cioè, viene visto come un regno dominato dall’altruismo, dalla gratuità, dalla solidarietà disinteressata, e

investirvi le proprie energie significa –anche – ripetere la propria adesione a questi valori, riaffermare la centralità di questi valori nella propria identità.

La vicinanza, il senso di comunità che ci viene descritto in questo passo acquistano, in questa luce, un significato ben più profondo.

Un'altra testimonianza di una volontaria “nuova” ci parla di una forte motivazione nata dall'impegno nell'associazione. *Raffaella*, infatti, è entrata nell'associazione perché l'aveva fatto anche una familiare, e perché aveva l'impressione di sprecare il molto tempo libero che il lavoro part-time le lasciava.

I primi mesi ha svolto il corso, e poi ha cominciato a sbrigare le questioni burocratiche ed organizzative, trattandosi di una persona che, quando c'è da fare, non ama stare a guardare.

Ma il senso di quello che stava facendo, ormai da un po' di tempo, l'ha capito solo la prima volta che ha svolto l'attività vera e propria cui l'associazione è finalizzata. Più che di *capire il senso* si tratta di un'esperienza fortissima, di commozione, di pianto, nelle sue parole *“lì mi si è aperto il mondo...”*

Per questo, quando le chiediamo cosa la spinga, oggi, ad andare avanti, capiamo che ora questa associazione fa parte di lei. Non è stata lei a fondarla, ma la sente come una cosa sua, che non potrebbe abbandonare così come non potrebbe abbandonare i “destinatari” del servizio, a cui è ormai molto legata.

*“Tutto quello che vedi, quando vai a fare attività, la gente che incontri, le persone che conosci, cioè io ti dico io agli anziani sono affezionata in un modo particolare: sarà perché è dall'anno scorso che ci sono andata puntualmente tutti i giovedì, perché normalmente non c'è mai nessuno che ci voleva andare. (...) per cui io è un anno che ci vado fissa tutti i giovedì, ormai ci sono affezionatissima, proprio, e loro pure, è proprio una cosa reciproca. (...) Ormai mi sento proprio... non posso dire di averla creata, però praticamente... dal primo corso che loro hanno fatto per i volontari ad adesso siamo cresciuti tanto e non è stato solo merito mio perché è merito di tutti, però ormai sono due anni che ci sono dentro, e il motivo per andare avanti è quello. A parte che poi non li abbandonerei mai, né i bambini né gli anziani.”* (intervista 24, *Raffaella*, 24 anni)

Ma il volontariato appartiene a tutti coloro che lo fanno proprio; e ognuno lo interpreta, lo vive, lo declina in un modo solo suo, decidendo la quantità di tempo e di energie che può o vuole accordarvi.

Nelle due testimonianze che seguono, l'attività volontaria è vissuta semplicemente in quanto tale: anche qui c'è l'affetto per le persone a cui il servizio è rivolto ed una forte motivazione, che si appaga però di un impegno limitato nel tempo ma costante; in questi due casi, inoltre, non sono tanto gli incentivi “di solidarietà” a plasmare le motivazioni, anche perché queste due intervistate non hanno molti contatti con gli altri soci.

A portare avanti il proprio impegno c'è una semplice e sincera adesione ai fini che l'associazione si pone, ovvero l'aiuto verso chi soffre. Entrambe non vorrebbero e/o non potrebbero fare di più, per carattere, per mancanza di tempo o per altri motivi; entrambe, però, non vorrebbero nemmeno fare di meno: la scelta del volontariato è una scelta propria, voluta, è anche un modo per evadere un po' dalla casa. Nel primo caso, questo significa ritagliarsi uno spazio proprio, libero dagli impegni e ruoli di moglie, di madre e di donna che lavora anche fuori casa; nell'altro, uscire un po' dall'isolamento conseguente all'arrivo della pensione.

*“Poi il fatto stesso che sono io che voglio fare questa cosa anche se mi richiede dei sacrifici perché io ho un figlio, un marito, una casa da portare avanti, mi ha fatto sentire a mio agio (...) Mi sono imposta questo turno (...); me lo sono imposta io e l'ho imposto a casa: mi serve per staccare dalla casa! Faccio questo perché poi io durante la settimana lavoro e lavoro a casa, quindi più di tanto non posso. (...) In questo momento questa attività mi permette di evadere un po' dalla mia casa e aiuto gli altri”* (intervista 42, *Francesca*, 38 anni)

*“Eh, mi spinge perché vedo la necessità di queste persone, come ti accettano a casa... e così, tutte queste persone anziane quando mi vedono mi fanno la festa, diciamo, mi vogliono bene, poi avendo lavorato quarant’anni penso che non mi manchi nemmeno il modo di farmi...no? (...) Io mi auguro (...) che riesca a farlo, perché mi piace tantissimo, e mi gratifica tanto, e se non facessi questo non so cosa farei tutto il giorno (sospirando)...” (intervista 11, Irma, 62 anni)*

### **Riassumendo...**

---

Tra i dirigenti abbiamo potuto osservare motivazioni vive, che si sono arricchite e/o approfondite nel corso del tempo; il coinvolgimento nelle attività ha potuto significare, nel loro caso, poter entrare più a contatto con le realtà verso cui erano sensibili, e, quindi, queste stesse sensibilità si sono ridefinite nel corso dell’esperienza, diventando mano a mano una parte sempre più grande della propria vita.

È anche per questo motivo che le persone intervistate non solo hanno accettato di rimanere attive per parecchi anni; essi, inoltre, hanno rivestito fin dall’inizio ruoli di primo piano, o hanno accettato, nel tempo, di assumersi sempre maggiori responsabilità.

Confrontando il percorso di approfondimento e crescita delle motivazioni di cui sono testimoni i dirigenti con i percorsi, più vari, dei volontari “di lungo corso” e nuovi, si può formulare un’ipotesi generale, che non deve però essere considerata al pari di una regola.

Si potrebbe cioè ipotizzare che quando l’impegno crea sempre maggiore coinvolgimento, e quindi è alla base di una crescita delle motivazioni è, solitamente, più probabile che si accettino incarichi di responsabilità; le questioni trattate diventano una parte importante della propria vita, e allora si può accettare di mettere in gioco più responsabilità, più tempo, e più energia.

Quando, invece, le motivazioni ci sono, ma rimangono più o meno le stesse, diventa più plausibile che ci si adagi su un modo “costante” di vivere la propria esperienza di volontario.

Sia chiaro, le associazioni di volontariato vivono grazie a tanti volontari che portano il proprio - fondamentale - contributo rimanendo spesso invisibili nei processi decisionali e nelle questioni organizzative.

I dirigenti sono necessari (anche) per tali questioni, ma senza il lavoro di tante persone che riempiono la quotidianità dell’associazione non si potrebbero erogare servizi – che sono, alla fine, l’elemento portante di un’associazione di volontariato.

Quello che si vuole dire è che quando le proprie motivazioni vivono ogni giorno ma non “lievitano” sotto l’effetto dell’impegno portato avanti in loro nome, si tende forse con maggiore facilità a rimanere attivi, anche per molti anni, dentro un’associazione, senza però cercare di andare oltre il proprio contributo diretto, operativo.

Si continua, magari a lungo, a dedicarsi con dedizione, senso di responsabilità e scrupolosità al proprio impegno; ma si tende, con più probabilità, a preferire “restare al proprio posto”: concentrandosi, per esempio, sul proprio turno di servizio senza pensare di assumere, un giorno, un ruolo più centrale; e/o senza pensare più di tanto all’azione globale dell’associazione – a come aumentarne la funzionalità, a come renderne più incisiva l’azione, e così via.

Il fatto che tra i volontari “anziani” e “nuovi” abbiamo trovato risposte più varie di quelle fornite dai dirigenti - abbiamo trovato, cioè, persone che ci parlano di un processo di crescita/approfondimento delle proprie motivazioni, a fianco di altri che ci hanno detto di essere spinti dalle stesse motivazioni iniziali e altri ancora che ci hanno manifestato un qualche senso di stanchezza – sembra riflettersi nella stessa eterogeneità di questi sotto-campioni quando si parla della loro volontà di assumere, un giorno, maggiori responsabilità.

Accanto a chi si dice pronto, o comunque non esclude questa eventualità, troviamo diverse persone che, per quanto motivate, ci dicono esplicitamente che sperano di continuare ad essere attivi ancora a lungo ma sempre al riparo da ruoli più organizzativi e gestionali.

È probabile, quindi, che proprio questa differenza nelle motivazioni sia alla base del fenomeno che abbiamo osservato e richiamato in diversi punti: ovvero, che diverse associazioni ruotino intorno al

presidente, che spesso coincide anche con il fondatore, anche perché i volontari, attivi magari da diversi anni, si concentrano sul proprio fondamentale contributo – lavorando in modo tanto assiduo quanto scrupoloso – e li desiderano fermarsi.

Si può quindi affermare che questo confronto sulle motivazioni sottese all'impegno e sui modi in cui esse cambiano nel corso dell'attività volontaria aiuti ad interpretare questo fenomeno – fenomeno che ritroviamo, poi, parlando dei processi decisionali, degli aspetti organizzativi, formativi, comunicativi dell'attività delle OdV e, soprattutto, quando parliamo del ricambio dei dirigenti – e quindi del futuro delle associazioni.



## 2.5 - Stimoli per motivare i volontari già attivi a rimanere dentro l'associazione

Una volta che il volontario è entrato all'interno dell'associazione, il problema che si pone l'associazione è riuscire a trattenerlo.

Le diverse associazioni si pongono questo problema cercando di capire come poter trattenerne al proprio interno i volontari e offrendo loro diversi tipi di incentivi: di tipo formativo, valoriale, identitario, cercando insomma di creare intorno ai singoli volontari un clima che li avvolga e li trattenga.

Come negli altri casi, vedremo come i dirigenti cercano di motivare e stimolare i volontari a rimanere all'interno, per poi passare ai volontari di lunga data, che però si dimostrano abbastanza indifferenti verso questo tipo di tematiche. Probabilmente, essendo loro i primi avvolti in questa aura che li trattiene, non si rendono pienamente conto delle dinamiche in cui sono inseriti. I volontari nuovi, invece, proprio in quanto inseriti da poco, individuano meglio le caratteristiche che sentono come maggiormente coinvolgenti e quindi offrono una ricca panoramica di azioni che i dirigenti (ma anche i volontari di lunga data) mettono in azione per coinvolgerli.

### ***I dirigenti***

---

I dirigenti sono probabilmente le figure che sentono maggiormente la necessità di trattenerne e motivare i volontari che entrano e che fanno parte della loro OdV. Avere un gruppo di volontari stabile e solido su cui possano fare affidamento, che siano motivati e decisi a continuare la loro opera volontaria sul territorio è un obiettivo a cui sembra difficile arrivare.

Abbiamo chiesto loro, quindi, cosa fanno o cosa dovrebbero fare per stimolare i volontari a rimanere all'interno dell'associazione in cui operano?

*“Cosa si dovrebbe fare...secondo me bisognerebbe dare valore alla loro capacità propositiva perché spesso accade nel volontariato che il giovane non sa, è troppo giovane, e quindi lo si adopera come “operaio” dell'associazione, questa è una cosa pessima secondo me perché il giovane ha delle idee non necessariamente sono guidate dall'esperienza, ma dalla freschezza dell'osservazione della realtà che un adulto un po' cristallizza, i giovani a volte hanno ottime idee, a volte anche geniali, è chiaro che devono essere guidati e un'altra cosa che bisogna dargli è un supporto di un tutor che sia presente in associazione ma che lo faccia con un rapporto di fiducia parallelo non sicuramente subordinati...” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Una prima cosa che emerge chiaramente sembra essere la valorizzazione delle capacità del giovane volontario, che dovrebbero essere viste come una risorsa per l'associazione in cui questo presta servizio.

Un fatto curioso che ci ha particolarmente colpito mentre ascoltavamo le risposte che i dirigenti (e i volontari) davano a questa domanda sugli incentivi era il rifiuto, per lo più netto e categorico, di incentivi di tipo monetario...

*“Assolutamente non economico, soprattutto la possibilità di dare i rimborsi spese. Finché io conterò qualcosa qui dentro, e con me chi la pensa nello stesso modo, non daremo nessun tipo di rimborso spese. Con il rimborso spese è facile trovare i volontari sono volontari che non si sa bene se vengono per fare volontariato o per ricevere il rimborso spese...i soldi rovinano le associazioni, assolutamente, ne ho le prove, concrete.” (...) (intervista 18, Mario, 33 anni)*

In questo caso il dirigente si pone in maniera estremamente rigida nei confronti della possibilità che ai volontari venga corrisposto un rimborso spese. I soldi, in questo caso, sembrano essere visti come

qualcosa che “sporca” la purezza dell’azione volontaria, che per definizione deve essere gratuita e non quantificata in denaro. Per non rischiare pericolose sovrapposizioni, spesso i dirigenti tendono ad escludere delle questioni monetarie legate alle azioni volontarie.

Altri dirigenti, tuttavia, sembrano non avere una visione così negativa dei rimborsi spese, tanto da considerarli parte di una serie di azioni che possono, e devono, se è nelle possibilità dell’associazione, essere messi in campo per stimolare i volontari a rimanere all’interno di quella specifica associazione.

*“... Inoltre penso che sia doveroso garantirgli dei rimborsi spese perché anche questo si tende a non farlo, mi spiego ad es. telefonate, i ragazzi di oggi hanno sempre il cellulare scarico, ripeto questo è solo un piccolo accorgimento che non è uno stipendio perché non si può, non si deve, perché il volontariato è una scelta, però credo che se una persona ci mette del proprio non si deve in qualche modo “perdere”, poi sono ragazzi che vengono anche da fuori quindi anche sai, la benzina per il motorino, quindi io direi di essere attenti alle loro idee e ai rimborsi spese che secondo me sono d’obbligo...queste cose in associazione io cerco di farle succedere, adesso dire succedono è troppo...poi dipende anche dal tipo d’iniziativa che si fanno (...) non facciamo un lavoro quotidiano (...), ma lavoriamo su progetto, per iniziative, poi magari ci sono mesi che ci si vede una volta al mese e poi ci sono mesi che ci si vede 12 ore al giorno e lì diventa veramente un lavoro e allora almeno un’attenzione ai rimborsi spese ci dovrebbe essere.” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

In questa prospettiva, i soldi non appaiono un rimborso *tout court*, che può essere confuso con un corrispettivo per il lavoro svolto, ma sono semplicemente un mezzo per rendere meno “costoso” il volontariato al volontario, un mezzo come un altro per trattenere i volontari presso le associazioni.

Infatti, se da un lato è vero che la prima risorsa scarsa da mettere in campo per fare volontariato è il proprio tempo, dall’altro ci sono anche dei costi monetari che si sostengono per farlo, una volta che si è destinato il tempo: costi per la benzina, per le telefonate... Nell’utilizzo del mezzo monetario sono probabilmente insiti dei rischi e delle confusioni, come rilevato precedentemente; d’altra parte, per chi ha un’attività di tipo discontinuo, può essere uno strumento efficace per rendere più appetibile le attività. In questo senso, corrispondere un rimborso spese ai volontari, specialmente se giovani e privi di stipendio, sembra una sorta di investimento: un modo per dire al volontario: “serve solo il tuo tempo e il tuo impegno, niente di più.”

La maggior parte dei dirigenti, tuttavia, come già detto, non sembra considerare i soldi un buon mezzo per fornire motivazioni e incentivi alla permanenza dei volontari nella loro associazione. Più spesso, invece, ciò che mostrano di offrire i dirigenti nelle loro OdV, sono incentivi di tipo immateriale: un gruppo di amici con cui si condivide un impegno, innanzitutto, ma con cui si può condividere anche serate e uscite spensierate; un ambiente simpatico e tranquillo in cui lavorare e crescere, ma anche divertirsi.

Non meno importanti sembrano gli incentivi di tipo formativo: corsi che servono per svolgere sempre meglio le proprie azioni volontarie, fanno crescere i volontari e aumentano la loro professionalità.

Abbiamo già visto come sia stato messo in azione un gruppo di sostegno contro il turnover tra i volontari. La stessa iniziativa ci sembra utile anche per motivare e sostenere i volontari, accompagnandoli nel loro lavoro, tenendo sempre aperto il dialogo e ricercando occasioni conviviali e formative che vadano al di là dell’azione strettamente volontaria. Sembra quasi che il volontariato non basti al volontariato. Come se le motivazioni che hanno portato il volontario a fare volontariato poi non fossero sufficienti a continuare.

*“Abbiamo questo gruppo di sostegno, cerchiamo di avviare i nuovi volontari, quindi quando loro arrivano gli spieghiamo come funziona, li affianchiamo a qualcuno che già ha esperienza; poi durante l’anno facciamo delle esperienze di confronto sulle esperienze; oppure formazione,*

*cerchiamo di partecipare ai momenti informativi che il CSV promuove con le altre associazioni, momenti ricreativi, cene anche per vedersi in faccia e così. Cerchiamo di fare molta attenzione alle piccole cose (...) ci parliamo di persona, tendiamo ad accompagnare molto il volontario da questo punto di vista. Questo è quello che facciamo e penso vada bene.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Ma il volontariato non è un semplice tempo che dedichi a qualcosa, qualche giorno alla settimana. Se fatto con convincimento, il volontariato e l'associazione in cui gli individui si trovano ad operare sembra avere il potere di cambiare le vite dei singoli.

*“... L'associazione, se le dai tempo, ti aiuta a crescere, ma veramente. Ti insegna cose che diversamente non vedresti, ti mette in contatto con problemi che ignoreresti, ti presenta soluzioni e ti mette anche alla prova, perché in fin dei conti se tu tieni quella tessera, e a un certo punto non è che puoi predicare bene e razzolare male, no? Quindi, se ci credi, devi anche modificare il tuo stile di vita. Io, per la mia esperienza, devo dire che l'associazione me lo ha modificato molto, lo stile di vita, e vedo che chi la frequenta poi (...) comincia a pensarla in un certo modo (...) dai dei valori diversi alle cose, un valore diverso alla tua vita, quindi hai degli obiettivi diversi, è l'associazione che si infiltra dentro di te e ti aiuta a crescere, a selezionare, a capire quali sono le cose stupide, che se lasci perdere non ti succede niente, e quali sono invece le cose importanti per cui vale la pena combattere, però ci vuole tempo: cioè uno bisogna che dà il tempo all'associazione di farti crescere. Questo è lo stimolo che io do sempre ai soci: venite nell'associazione e date tempo all'associazione di farvi crescere.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Sembra una sorta di compenetrazione vicendevole: il volontario che entra nell'associazione, con la sua complessità, il suo particolare punto di vista, le sue competenze e le sue mancanze. E l'associazione, che sembra coinvolgere il volontario in una rete di relazioni, di valori, di esperienze e di carenze, con le sue strutture decisionali e i suoi dirigenti, con i suoi volontari già attivi e con i suoi utenti. L'incontro di questi (e molti altri) fattori, crea ogni volta un equilibrio diverso. Ecco perché alcuni dirigenti preferiscono tenere un atteggiamento “morbido” nei confronti delle modalità con le quali le attività vengono svolte, seppur all'interno di un quadro minimo di riferimento. Perché anche questo, il crearsi un particolare e individuale modo di essere volontario, fa parte di una strategia di motivazione e ri-motivazione che i dirigenti attuano.

*“Metterlo nelle condizioni di fare il lavoro che vogliono fare come vogliono (...) io dico come vogliono all'interno di quelle che sono le regole che l'associazione comunque si dà, perché ci sono delle regole a cui in qualche modo bisogna sottostare. E... non sempre sono ben accette da tutti, e allora c'è una certa autonomia all'interno della classe per l'insegnamento, però un'autonomia che arriva fino ad un certo punto, perché ci sono delle regole precise (...) noi abbiamo fatto anche dei corsi di aggiornamento, questa è un'altra cosa, purtroppo a questi corsi di aggiornamento non tutti partecipano, però se si offre un servizio questo servizio deve essere qualificato.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

C'è anche chi, come Michele, il problema se lo è posto ma non è riuscito a trovare una risposta. Forse, in questo caso, il divario che si è aperto con i volontari, specialmente quelli giovani, è troppo ampio e sembra non esserci strada se non la rassegnazione all'impotenza.

*“Non lo so; non so più che risposta dare. Perché si cerca di fare delle attività collaterali che siano anche di svago, qualcosina, qualche gita, qualche iniziativa anche in sede per i ragazzi. Però, forse, in passato funzionava di più, adesso ho l'impressione che non sia più così. Cosa si possa fare non lo so; è un problema che mi pongo ogni tanto ma non lo so.”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

I dirigenti, in sintesi, sembrano mostrare un'attenzione particolare al rinforzo delle motivazioni per i volontari attivi nell'OdV. Le strategie che sembrano avere un maggiore successo sono: l'ascolto dei volontari, l'attenzione rispetto alle loro necessità, la presenza di un ambiente associativo accogliente e sereno in cui il volontario possa trovarsi a suo agio, la creazione di amicizie tra volontari e, per alcuni, il rimborso di spese che i volontari possono trovarsi a sostenere per compiere le loro azioni.

### *I volontari di lungo corso*

---

I volontari di lungo corso che abbiamo intervistato sembravano in difficoltà nell'individuare strategie ed azioni che è possibile attuare allo scopo di motivare e stimolare i volontari a rimanere all'interno dell'OdV. Questa difficoltà probabilmente nasce proprio dal fatto che sono loro i primi ad essere "vittime" degli stimoli a continuare l'impegno...

Un dato di grande interesse che emerge però dall'intervista fatta ad uno di loro è l'importanza dell'associazione, sia come creatrice di momenti ludici e culturali; sia, e soprattutto, dal nostro punto di vista, come nuova "fonte di identità"...

*"Noi ce lo chiediamo sempre, ogni volta che ci incontriamo, perché ci piacerebbe vedere tutti coinvolti...ciò che è importante è lo spirito di corpo, di appartenenza ad un'associazione...anche se è difficile creare dei momenti comuni...tranne la festa del socio che di solito si fa alla fine dell'estate, c'è una gita sociale che si fa prima dell'estate...durante le gite cerchiamo sempre di unire l'aspetto ludico a quello culturale... (...) un mix tra aspetto culturale e ricreativo e ludico... (...) per coinvolgere sia i soci un po' lontani dalle attività dell'associazione sia i non volontari e soprattutto la fascia più giovane avevamo pensato di organizzare una serie di cineforum (...) aiutare anche a guardare il film, la scenografia, per imparare anche a criticare un film, dare la capacità critica e di giudizio su una cosa..."* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

Un atteggiamento di tipo diverso invece è quello di *Elisa*, che invece sembra considerare auto-evidente il motivo per cui un volontario continua a fare volontariato, e che più che cercare motivi per continuare, sembra offrire attenuanti a chi lascia...

*"Ovviamente l'incentivo è di carattere morale, quindi se uno capisce il valore, il senso di una vita dedicata in parte anche al volontariato, capisce... ciò che ti ritorna indietro. Però, io capisco anche che ci sono momenti nella vita in cui l'aspetto del volontariato è un aspetto del tutto marginale, ecco. Allora noto con piacere comunque, che ci sono tanti ragazzi giovani, studenti universitari che nonostante l'impegno di studio non abbandonano, anzi, si lasciano parecchio coinvolgere e hanno tanto piacere di stare all'interno dell'associazione. Cosa che mi fa tanto piacere perché quando io ero studentessa per me non esisteva niente al di fuori dello studio, ma niente, eh? Nemmeno un'ora di palestra, una sera un'uscita con le amiche, non esisteva niente, invece questi ragazzi dedicano tanto tempo anche a queste iniziative qui."* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

Questi due brevi stralci di intervista, che delineano due concezioni molto diverse di incentivi da dare al volontario, sembrano emblematici dei due atteggiamenti tipo che emergono dalle interviste ai volontari di lunga data. Infatti, da una parte c'è chi vede come necessaria una certa identificazione con l'associazione da parte del volontario, che proprio per sentirsi tale deve riconoscersi come parte del gruppo che gli sta intorno. In cambio, l'associazione gli offre un'identità, un gruppo coeso e occasioni di crescita e divertimento che stimolano le persone a continuare a frequentare l'associazione. Dall'altra parte, invece, si collocano coloro che ritengono non necessari queste stimolazioni e che considerano le motivazioni individuali come preminenti: se uno può e vuole, non ha bisogno di tanti movimenti, se uno non può più o non vuole, è nella sua libera scelta decidere di non fare più volontariato.

## *I nuovi volontari*

---

Con i volontari nuovi sembrano tornare delle questioni che sono già state poste come rilevanti da dirigenti e volontari di lungo corso, ma vengono poste anche delle nuove osservazioni.

Torna, ad esempio, la questione dei rimborsi spese, che vengono citati come ulteriori incentivi a continuare l'opera volontaria all'interno di un contesto gratificante in sé, sia per la serenità che sembra esserci nell'OdV, sia per i rapporti che si stabiliscono con l'utenza finale.

*“Nella nostra associazione facciamo dei servizi per cui siamo anche rimborsati, quindi non è che ci rimetti le spese o queste cose qui (...) Noi facciamo anche trasporto disabili da scuola, in piscina, facciamo anche questi servizi... E alla fine della giornata hanno anche un piccolo rimborso, tipo 3 Euro...è proprio poco, tipo che se vieni con il motorino o con la macchina ti paghi giusto giusto la benzina... E' più simbolico, non c'è un vero e proprio guadagno... E' un'opera... Guardi, l'unica cosa per me è la gratificazione: per me un grazie detto da una persona disabile...è tanto! Forse più dei soldi...” (intervista 10, Clara, 36 anni)*

La questione della serenità dell'ambiente in cui si svolge attività volontaria è posta come importante da altri volontari nuovi, che evidentemente tendono a dare molta importanza al contesto in cui si trovano ad operare.

*“Secondo me un bell'ambiente, dove ci siano persone che si sta bene, cioè il fatto di stare bene. Tu esci in giro con un autista un pomeriggio se ci stai bene con una persona non ti rendi conto che stai facendo servizio, ti passa il tempo. Creare un ambiente tranquillo, sereno. Non è vado a fare volontariato, qualcosa di pesante, vai a fare qualcosa che mi diverte, stare con gli altri, conosci l'opinione di chi sta a fianco a te.” (intervista 36, Salvatore, 23 anni)*

Quali sono quindi gli stimoli che secondo loro sono più efficaci a stimolare i volontari a rimanere all'interno dell'associazione? Riunioni, pranzi, attività fatte insieme con altri: compaiono spesso questo tipo di eventi. La cosa importante, che sembra emergere con maggiore chiarezza, è la necessità di avere contatti con gli altri volontari, di avere momenti da condividere e che permettano loro di conoscersi, creando relazioni sempre più stabili

Un ulteriore fattore di stimolo è il riconoscimento del proprio valore e operato all'interno dell'associazione. Per i volontari, specialmente se nuovi e/o giovani, è importante la sensazione di svolgere un compito utile, e che questo gli sia riconosciuto è un motivo sufficiente per continuare l'impegno.

*“Nel mio caso credo che l'abilità dell'associazione, e in particolare della presidente e dei fondatori [sia, ndr] la capacità di rendere utile ogni persona, nel senso che ad es. non ti lasciano in una posizione subalterna rispetto a loro, è chiaro poi che la presidentessa è una cosa diversa, è lei che parla con il Sindaco, ecc. però mi sono sempre sentito utile in quello che facevo e credo che questo sia un forte incentivo perché poi se senti che quello che fai non serve o serve poco in quel caso cominci ad essere stimolato a smettere.” (intervista 51, Marco, 19 anni)*

Le figure dei presidenti (e ci scusiamo se tendiamo a tornare sempre a parlare di loro, ma la loro centralità ci sembra veramente interessante) continuano ad apparire come centrali per i nuovi volontari, anche quando si parla di stimoli per le loro, di motivazioni. Un presidente forte, che sa dare sicurezza e tenere sereno un ambiente così complesso, che protegge dall'esterno e rassicura l'interno, sembra essere una chiave per conquistare e stabilizzare i volontari.

### ***Riassumendo...***

---

Quando si parla di incentivi che possono stimolare i volontari a perseguire nel proprio impegno, i dirigenti sembrano essere maggiormente consapevoli del fatto che, effettivamente, ci sono “meccanismi” che funzionano in questo modo. Il problema, però, è che tali meccanismi non sempre possono essere creati dal presidente.

Un incentivo, per esempio – la cui istituzione effettivamente può dipendere dai dirigenti – potrebbe essere quello del rimborso spese. Ma, tranne nei casi – rari - in cui si rimborsa l’attività svolta, il rimborso riguarda le spese sostenute (benzina, telefono, autostrada...) per svolgere l’attività volontaria.

Quindi, più che un incentivo al volontariato, si tratta di un meccanismo che ne abbassa i costi.

Tuttavia, anche in questo senso, abbiamo osservato la contrarietà di molti dirigenti di fronte alla possibilità di istituire un simile meccanismo perché da precedenti esperienze si è potuto constatare che quando entrano somme di denaro, per quanto piccole, dentro l’associazione, cominciano i problemi.

Gli incentivi veri e propri sono, invece, quelli di *natura immateriale*, e sono individuati soprattutto nell’offrire al volontario un ambiente piacevole, dove c’è la possibilità di stabilire nuove amicizie, e dove si possono trascorrere anche momenti ludici, di festa e divertimento.

Ma se è nelle possibilità del dirigente quella di organizzare momenti ricreativi, non si può dire lo stesso sulla presenza di un ambiente gradevole, connotato da sentimenti di amicizia e solidarietà.

Altro incentivo della cui importanza i dirigenti sembrano piuttosto consapevoli è la necessità di coinvolgere i volontari nelle attività, anche quelli nuovi, il prima possibile, in quanto un volontario che rimane inattivo o che non percepisce l’utilità della propria azione è incentivato ad abbandonare l’OdV.

Questi sono anche gli incentivi che vengono riconosciuti come fondamentali da alcuni dei volontari di lungo corso e dalle persone che hanno recentemente fatto ingresso nell’OdV – tra cui però molte persone giudicano fuorviante parlare di incentivi, perché la decisione di fare volontariato non deve dipendere da altro che dalla motivazione personale.

## 2.6 - Professionalità e professionisti: un dilemma non risolto

Una delle questioni che maggiormente fanno discutere quanti si occupano di volontariato è quella della dimensione che riguarda il professionismo e i professionisti. Perché questo argomento suscita tanto interesse?

Innanzitutto perché alza il velo su una delle questioni più controverse, quella relativa al ruolo delle Organizzazioni di Volontariato presenti sul territorio: il ruolo supplente che queste sembrano ricoprire rispetto alle istituzioni locali. Specialmente quando operano nel settore socio-sanitario, infatti, le associazioni tendono a comportarsi “come se” fossero delle istituzioni pubbliche, fornendo alcuni servizi che sono carenti (o assenti) in un determinato territorio. Come vedremo più avanti, questa è una dinamica che i dirigenti, ma anche i volontari di lungo corso, hanno ben presente e a cui talvolta guardano con preoccupazione.

Nella maggior parte dei casi, le associazioni su cui abbiamo svolto questa indagine non hanno dei professionisti alle proprie dipendenze. Quelle che invece hanno al proprio interno dei professionisti impiegati, hanno manifestato dei problemi nel rapportarsi con loro.

Quello che intendiamo ora analizzare, invece, è il rapporto che esiste in questo momento tra le nostre quattro figure di volontario e i professionisti presenti all'interno delle OdV in cui lavorano: quanto peso hanno all'interno dell'associazione? Come viene vissuta la loro presenza dagli altri volontari? E dai dirigenti? Nelle associazioni in cui invece non sono presenti dei professionisti stipendiati, come verrebbe vissuta una loro eventuale introduzione? E quali sono le figure che vorrebbero avere come stipendiate all'interno della loro OdV?

Ecco, questi sono alcuni dei punti che tratteremo di seguito, vedendoli naturalmente attraverso gli occhi di dirigenti, volontari di lungo corso, nuovi volontari (ai fuoriusciti, in questo caso, non abbiamo posto tali domande).

### ***I dirigenti***

---

I dirigenti sono le figure che maggiormente risentono della presenza dei professionisti stipendiati. Proprio per il ruolo di mediatore che sembrano rivestire all'interno delle associazioni, spesso si trovano stretti tra le richieste dei professionisti e le esigenze dei volontari. Vediamo il caso - esemplare - che ci presenta *Mario*, dirigente di una associazione in cui il personale stipendiato non è solo presente, ma è addirittura necessario.

*“Personale retribuito purtroppo in questa associazione, non possiamo farne a meno, perché bene o male di giorno i volontari lavorano tutti, e non ci sono fabbriche che permettono una turnazione tale da permettere di avere volontari al mattino. Quindi di mattina abbiamo bisogno di quelli stipendiati. L'obiettivo è quello di ridurre il loro numero sempre più e di sostituirli con volontari.”* (intervista 18, *Mario*, 33 anni)

E' un equilibrio difficile da mantenere, che spesso sembra portare a dei conflitti. Infatti, come ci dice in seguito l'intervistato, le sottili ostilità spesso nascono da un potere decisionale che i professionisti cercano di richiamare a sé. Ma che si scontra con gli interessi dei volontari.

*“Vorrei che non ne avessero nessuno (potere, ndr), perché il loro parere è influenzato sempre comunque dal fatto che sono pagati, il volontario per loro è sempre un rischio, perché se aumentano i volontari licenziano gli stipendiati. Ci sono stati alcuni attriti, ce ne sono tutt'ora ma preferirei non parlarne.”* (intervista 18, *Mario*, 33 anni)

Inoltre, ci sembra rilevante sottolineare come la formazione di volontari e professionisti sia definita dal dirigente come pari. Con la complicazione, però, che i professionisti hanno un atteggiamento più distaccato verso l'associazione e un orario di lavoro definito.

*"... Le figure retribuite in genere sono quelle più stronze, ma sono formati come i volontari, non c'è differenza. (...) Sono uguali e stanno qui solo la mattina." (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Il passaggio da volontario a dipendente, poi, sembra implicare, secondo il nostro intervistato, un vero e proprio cambio di atteggiamento.

*"Dal mio punto di vista, quando uno diventa dipendente cambia prospettiva, entra subito in conflitto con il volontario, gente che [dopo, ndr] diventa dipendente, già 10 gg prima entra in conflitto con il volontario, è automatico." (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Nel momento in cui avviene il passaggio da volontario a dipendente, ecco che cambia la qualità del tempo che si utilizza nell'associazione: da tempo libero, impagabile e non quantificabile nel suo valore, questo diventa tempo quantificato e valutato. Un tempo per cui viene corrisposto un salario, appunto.

Ciò che non cambia è il luogo in cui il tempo viene speso. Ma, dal punto di vista di chi fa questo "salto" qualitativo (nel senso stretto: cambia la qualità della sua azione all'interno dell'associazione) sembra inevitabile anche un cambiamento di prospettiva. E un nuovo modo di relazionarsi con quelli che erano i suoi ex compagni di associazione, per acquisire le modalità di comportamento di quelli che sono e saranno i suoi colleghi di lavoro.

Nella maggior parte dei casi, tuttavia, le associazioni di volontariato non vedono persone iscritte nei loro libri-paga. E non le vogliono avere, dando una valutazione nettamente negativa della possibilità che questo avvenga. Affermano di non voler creare confusioni o, peggio, snaturare l'associazione.

*"Io penso ad un certo punto che se andiamo a finire con il retribuito non lo so dove andiamo a finire, non c'è più il volontariato, (...) qualcuno ha delle questioni a stipendio, secondo me non è più un'associazione di volontariato. Secondo me si perde un po' la cosa. Secondo me va bene com'è attualmente." (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)*

Inoltre, i dirigenti tendono a mostrarsi preoccupati della reazione dei volontari all'idea che dei professionisti vengano stipendiati per fare un lavoro che svolgono anche loro gratuitamente. Secondo questo dirigente, sarebbero gli stessi volontari che non permetterebbero che i due tempi, quello dell'azione volontaria e quello del lavoro remunerato, si sfiorassero nella loro OdV: abbandonerebbero l'associazione.

*"... Lasciamo perdere il retribuito perché il retribuito crea problemi. Ne risolve alcuni ma ne crea altri. Risolve la presenza ma allontana i volontari perché il volontario dice: se c'è quello che prende i soldi lo fa lui. (...) Noi siamo partiti volontari, siamo arrivati volontari quindi io credo che se in questo momento proponessi all'associazione di assumere qualcuno ci sarebbe la fila di volontari per andare via. Te lo dico perché li ho sentiti." (intervista 40, Michele, 60 anni)*

Insomma, trasformare il volontariato in lavoro e l'associazione in azienda, per usare le parole di Virginia, sembra una cosa che non piace proprio a nessuno e che fa perdere di vista le motivazioni e gli obiettivi iniziali.

*"... Cominceremmo ad assomigliare più ad un'azienda che a un'associazione, forse anche quel clima di familiarità comincerebbe a diventare un po' più rigido, difficile da gestire: quando hai delle persone che lavorano, che fanno ambientalismo per lavoro, le finalità cambiano,*



*completamente, cambia anche l'associazione. (...) Noi l'abbiamo visto in (un'altra associazione, ndr), è stata una delle ragioni per cui non ci siamo più trovati. Lì ci sono delle persone che di mestiere fanno l'ambientalista: quando lo fai di mestiere, il concetto di ambientalista cambia, cambiano anche i risultati. Diceva un nostro socio che "un ambientalista si riconosce perché ha sempre le toppe al sedere"... (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Delle eccezioni importanti vengono fatte dai dirigenti per quello che riguarda delle mansioni tecniche, che siano però lontane dal lavoro dei volontari; degli incarichi di segreteria per lo più.

*"Se avessimo la possibilità sì, soprattutto a livello di segreteria, se potessimo disporre di una persona che con continuità si occupi delle cose burocratiche sarebbe estremamente utile. Tra chi invece fa attività vera e propria nessuno deve essere retribuito." (intervista 30, Marta, 64 anni)*

La burocrazia, dunque, sembra impensierire (e probabilmente impegnare) i dirigenti al punto da far dire loro di voler stipendiare una persona che se ne occupi. Un'altra figura che andrebbe inserita all'interno dell'associazione, secondo *Amelia*, è l'addetto stampa. Una figura, cioè, che si occupi specificatamente di comunicazione. In questo caso, la figura è rivolta verso l'esterno dell'associazione e avrebbe il compito di facilitare la comunicazione tra l'OdV e il contesto territoriale.

*"... Manca ad es. un ufficio stampa perché un'associazione che poi s'ingrandisce non può rivolgersi a dei servizi alternativi tipo per comunicati stampa, relazioni in preparazione della presentazione di comunicati stampa ci vuole una persona che lo sappia fare... (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

*"Secondo me è necessario per quanto riguarda gli aspetti contabili e di pubbliche relazioni in quanto permetterebbe a noi soci di dedicarci maggiormente alle attività. (...) Figure che si occupino degli aspetti burocratici, intermediari per facilitare contatti." (intervista 28, Domenico, 36 anni)*

Ci sono anche dei dirigenti che, oltre che ai segretari che li sollevino in parte dalle proprie attività burocratiche, pensano anche a figure che facilitino il compito dei volontari, che li affianchino e li sostengano nello svolgimento della loro azione volontaria.

*"Segretari/e, poi come ho già detto psicologi, assistenti sociali... che accompagnino i volontari durante il percorso formativo." (intervista 30, Marta, 64 anni)*

La sensazione generale è che la chiusura dei dirigenti nei confronti delle figure retribuite non sia legata allo stipendio *tout court*, ma che riguardi un preciso aspetto che vogliono salvaguardare: la divisione del volontariato dal lavoro stipendiato e, qualora esistano delle persone pagate all'interno dell'associazione, l'importante è che non lo siano per lavori che riguardano i volontari.

Il tempo che i dirigenti sono disposti a pagare può, in altre parole, essere di supporto rispetto a quello dei volontari, ma non in concorrenza; sembrano non voler pagare qualcuno per un'opera che altri vengono a prestare gratuitamente.

*"Io ho sempre pensato di no, però da qualche tempo a questa parte, siccome ci riesce estremamente difficile fare i progetti, produrre questo malloppo di documentazione per i progetti, e poi portare avanti i progetti, poi farlo un progetto. Noi adesso abbiamo forse in approvazione al CSV, un progetto sui corsi di formazione che non sarà facile portare avanti, forse in questi casi potrebbe funzionare una figura che abbia delle competenze e che sia pagata." (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Una figura che comincia ad emergere come necessaria nelle associazioni di volontariato e che loro accettano come retribuita è quella del progettista. Anche in questo caso, non possiamo fare a meno di notare come questa figura organizzi e gestisca le attività dei volontari, ma non entri nella pratica volontaria, non sia in concorrenza con loro.

Decidere di assumere alle proprie dipendenze dei professionisti, oltre che essere un fattore potenzialmente destabilizzante per gli equilibri delle OdV, comporta anche un notevole costo finanziario che le associazioni spesso non possono permettersi.

I progetti finanziati dal CSV in questo caso vengono visti come una potenziale risorsa a cui attingere per avere le basi monetarie per sostenere un contratto. Ma, anche qui, l'associazione non pensa ad un ruolo sovrapponibile a quello dei volontari. Pensa invece a sviluppare l'attività che già svolgono, potenziando una parte attigua ma non sovrapponibile alle problematiche che già affrontano i volontari. Tutto con molta cautela, comunque, monitorando costantemente l'umore dei volontari per far sì che questo non diventi causa di demotivazione.

*“Noi pensavamo un assistente sociale per me potrebbe essere, come figura, più vicina a quello che facciamo noi ecco, uno psicologo, figure come queste sarebbero utili. (...) Per l'esperienza nostra questo cambiamento non si è mai verificato, però ne stiamo parlando, perché anche qui il CSV, ogni anno, presenta dei progetti e ci dà delle possibilità. Siccome noi economicamente non riusciamo a tenere dei dipendenti, però ci sono questi progetti, finanziati dal CSV che potrebbero essere una risorsa, noi infatti ne stiamo parlando. A mio avviso, potrebbe essere utile per avviare quel discorso di autonomia (...) all'ospite, quindi per poter seguire meglio l'ospite, evitare che si ripresenti qui dopo tre mesi ma avvenga un cambiamento, secondo me sì, ecco, però deve essere ben monitorato, cioè fare in modo che questo non demotivi l'idea del volontariato.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

In conclusione, possiamo riassumere le posizioni dei dirigenti rispetto alla presenza, reale o potenziale, dei professionisti all'interno della loro OdV come critiche. Il professionista, nel momento in cui fa lo stesso lavoro del volontario, viene visto come una complicazione. Le figure che, eventualmente, vorrebbero al loro interno anche stipendiate sono delle figure che possono servire da supporto all'azione volontaria o al loro ruolo di dirigenti, ma che sembrano dover stare a distanza dal lavoro che viene chiesto ai volontari.

### ***I volontari di lunga data***

---

Così come i dirigenti che abbiamo appena lasciato, anche i volontari di lungo corso non sembrano mostrare una particolare simpatia per i professionisti che sono presenti all'interno delle loro associazioni.

*“Hanno maggiore potere, e i problemi vengono tutti da loro. (...) Sull'organizzazione dei turni, ad es., infatti prima stavamo urlando per quello, perché uno vuole fare una cosa, uno ne vuole fare un'altra, poi nasce la lite e non ci si parla per 3, 4 gg. E poi vacci a ragionare tu, perché qui dentro tutti amici - tutti amici e poi l'uno parla male dell'altro, fra i dipendenti però.”* (intervista 15, Sara, 21 anni)

Le incomprensioni e le tensioni maggiori sembra arrivino proprio, secondo i volontari di lungo corso, dai professionisti, che tendono ad avere un atteggiamento di superiorità e poco collaborativo. Un dato che era emerso anche nelle parole dei dirigenti era la conflittualità presente tra queste due figure; dato che pare confermato dalle parole di questo volontario di lunga data che parla di divergenze importanti che provocavano degli stati di tensione anche importanti tra i due.

*“Perché c’era uno scontro sul modo di operare, ma soprattutto c’erano problemi a livello personale, tra l’amministratore e il dipendente...l’amministratore, che in alcuni casi era stato collega del dipendente perché il dipendente era un ex-dipendente dell’ospedale, poi finalmente se lo ritrovava come suo dipendente tra virgolette in (nome associazione), se non gli rompeva l’anima stava male. Tutto era buono, tutto era valido, fargli rimostranze, contestargli qualsiasi cosa...non esisteva un buon rapporto tra responsabili e dipendenti.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Il rischio nell’avere dei dipendenti all’interno delle associazioni può essere anche quello di creare dei fastidiosi favoritismi e nepotismi, che diventano dei motivi di malcontento e conflitto ulteriore all’interno del già delicato ambiente delle OdV.

*“Qualcuno sì, altri no. Però ho detto che fino a qualche tempo fa c’era una gestione a livello familiare, amichevole. Se si verificava che c’era bisogno di una persona in più senza nessun preavviso, venivano ed erano disponibili, o lo facevano come volontari o come dipendenti. Adesso non mi sembra che le cose stiano in questi termini, c’è un clima un po’ teso, sia a livello di consiglio di amministrazione, sia di rapporti tra consiglio e dipendenti, per i motivi che dicevo prima, l’assunzione dei figli, che vengono trattati, a detta almeno degli altri dipendenti in modo diverso, allora finito il turno...non è una bella cosa però purtroppo...si è creata questa situazione un po’ tesa.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Quando i confini tra il volontariato e il lavoro sono precari, il periodo di volontariato può essere vissuto come l’anticamera di un lavoro. La sensazione è che le motivazioni non siano più orientate al servizio e il tempo non sia più un tempo gratuito. Diventa un tempo che i “volontari per forza” investono per avere dei contatti ulteriori con un ambiente professionale in cui aspirano ad inserirsi.

*“Ci stanno svariati motivi, qualcuno ha trovato lavoro, altri speravano di potersi inserire nell’organico della (nome associazione). La (nome associazione) originariamente aveva, 10-15 anni fa, 14-15 dipendenti che pochi alla volta sono passati tutti quanti alle dipendenze dell’ospedale di M. e vicino. Quindi molti dei volontari che, in cerca di lavoro, speravano di subentrare a questi signori che se ne erano andati. C’era la speranza di trovare lavoro...poi altri motivi...qui a (città) c’è un po’ la tendenza per le assunzioni a basarsi sulle conoscenze e sulle simpatie e non per concorsi o per merito. Siccome tu non mi hai preso, io vado via, è successo parecchie volte. Almeno nel periodo in cui io ero responsabile (...), 5 anni fa, ci sono stati diversi casi.”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

Casi come quello che ci ha appena riportato Daniele possono non essere così rari. Ed è proprio questo tipo di rischio, quello della commistione di motivazioni diverse, di utilitarismo travestito da gratuità, che sembra spingere altri volontari di lungo corso ad essere negativi verso l’inserimento dei professionisti all’interno delle associazioni in cui operano.

*“No, il volontariato deve rimanere volontariato, perché se no viene fuori qualcosa per interessi, dopo non c’è più. Volontariato, volontario, secondo me.”* (intervista 27, Cinzia, 67 anni)

Anche l’idea di un volontario che prende ordini da un professionista stipendiato non è gradita. E questo per le “classi” che si verrebbero a creare all’interno dell’associazione: il tempo del volontario, infatti, è estremamente delicato e non può, secondo questo volontario di lungo corso, venire gestito da un’altra persona che percepisce uno stipendio, e che quindi ha un tempo dal valore “qualitativamente” diverso rispetto al proprio.

*“... Il volontario non può prendere un ordine o un servizio (...) da uno che viene stipendiato. Troppo facile. (...) Da chi prende un semplice rimborso spese, che sta fuori una notte, dalle 10 di*

*sera alle 4 della mattina e torna con 7 Euro, 10 Euro per il rimborso della benzina, è difficile un ordine perentorio da chi è impiegato...deve sempre venire da un qualcosa di volontariato, da un altro volontario. Potremmo trovare un volontario che non fa servizi ma che volontariamente fa questo tipo di servizio all'interno dell'associazione; potremmo dargli un rimborso spese perché viene tutti i giorni qui, ma non sicuramente stipendiato. E poi dipende sempre dal tipo di carattere. Se avessimo individuato all'interno una persona benivolenta da tutti, l'avremmo anche fatto... C'è la persona benivolenta da tutti (...) però non ha poi polso di dire... Manca questo tipo di figura e prenderla dall'esterno e dargli solo il rimborso spese...tutte le volte che ci abbiamo provato è venuto fuori il papà di uno o il figlio di quello...non va bene il figlio di quello: dobbiamo trovare qualcuno completamente al di fuori, ma che sia a rimborso spese come tutti gli altri.” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

I volontari di lungo corso vorrebbero all'interno della loro associazione delle figure dotate di competenze specifiche, necessarie per crescere e migliorare i propri interventi, ma che non siano retribuite.

*“Retribuite no; con specifiche competenze sì, è sempre necessario senno ci sarebbe un appiattimento e la conoscenza a livello di associazione diventerebbe molto limitata. L'apporto di gente con specializzazione è positivo.” (intervista 38, Diego, 57 anni)*

Secondo i volontari di lunga esperienza, inoltre, l'associazione rischia di snaturarsi nel momento in cui ricorre a dei professionisti pagati: i volontari potrebbero perdere gli stimoli che li hanno portati ad attivarsi e rischiano di non sentire più l'associazione come un luogo anche “loro”. Rischiano, cioè, di diventare estranei, e quando non riescono più a sentirsi a casa, l'abbandono è dietro l'angolo...

*“Ma, io ti parlo in riferimento alla nostra associazione, secondo me, no! No perché è una cosa bellissima che una struttura come questa vada avanti con il volontariato e penso che fino a quando si riesce bisogna andare avanti così (...) il fatto che non ci sia nessuno pagato faccia sì che vari volontari sentano come propria la struttura, (...) ognuno viene qua e si sente utile, attivo e sente la casa di accoglienza come qualcosa di proprio. Il rischio di mettere qualcuno pagato è questo: forse migliori leggermente il servizio. Però perdi molto a livello di volontari, di motivazione, di impegno, e cose così.” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Il rifiuto del contributo di dipendenti è motivato anche dal fatto che i volontari non vedono una sostanziale differenza nel tipo di servizio che prestano loro e i professionisti stipendiati. Fanno le stesse cose, con gli stessi utenti, nei medesimi luoghi, hanno (spesso) competenze elevate. Ma agli altri viene corrisposto uno stipendio e a loro no.

*“Non lo so. Qui ci sono i dipendenti la mattina e il pomeriggio, fanno i turni, fanno quello che facciamo noi, non hanno una specializzazione maggiore della nostra...” (intervista 15, Sara, 21 anni)*

Così come anche tra i dirigenti, alcune voci che abbiamo raccolto tra i volontari di lungo corso non offrono una chiusura così drastica nei confronti dei professionisti pagati. Anche se tendono ad indicare delle figure che supportino l'azione volontaria in diversi modi: formando i volontari, offrendo loro rinforzi motivazionali, ecc.

*“[i professionisti pagati, ndr] li prendiamo dall'esterno, quando facciamo dei progetti particolari, e allora si chiama lo psicologo, si vanno a chiamare queste figure qua, oppure il missionario che è andato e ti racconta la sua esperienza, e sì, è importante. Cioè, non trovo giusto fare le cose un po' superficiali, bisogna specializzarsi, anche nel volontariato.” (intervista 12, Elisa, 32 anni)*

La necessità di specializzarsi e di offrire servizi sempre migliori dal punto di vista qualitativo, sembra spingere i volontari di lungo corso a caldeggiare la presenza di professionisti che li guidino e cerchino di far capire meglio il loro ruolo. Ma sono sempre orientati al volontario e al suo lavoro, non all'utenza. Sono dei contributi che migliorano l'associazione e i suoi membri, ma che non vanno a sovrapporsi al lavoro che questi svolgono.

*“Sì, i professionisti sono fondamentali...un'associazione di volontariato ha tante risorse ma molto spesso non specifiche e approfondite, quindi ha bisogno di psicologi...(...) spesso l'associazione di volontariato viene colta come una sorta di...pozzo, dove ci si buttano persone con problemi, problemi personali, caratteriali, psicologici. Quindi, è un attimo che in un circuito di persone poi il problema crea altri problemi (...) devi vivere questo (...) nella logica degli altri e nella logica del servizio che vai a fare, te e la tua persona e tutti i tuoi problemi, magari fisse... le devi mettere da parte, e secondo me soltanto una mediazione di un professionista può aiutarti in questo. E quindi, assolutamente sì.”* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

*“Potrebbe essere utile, soprattutto per svolgere i compiti di segreteria, di contatti con le altre persone...per puntare più sulla relazione umana, portando così anche più frutti...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

In qualsiasi modo lo si voglia vedere, in ogni caso, la questione della presenza dei professionisti stipendiati all'interno delle OdV ci appare spinosa. E, spesso, è proprio la purezza dell'associazione a venire intaccata quando si pensa di mischiare i due ambiti, quello volontario e lavorativo.

*“Tocchi un tasto dolente. Allora qui, o si è tutti retribuiti, allora diventa un nuovo lavoro, oppure nessuno deve essere retribuito, perché puntualmente, se uno viene retribuito, quello che non è retribuito si mette a favore di quello retribuito e si creano le classi sociali, non è più volontariato.”* (intervista 13, Patrizio, 41 anni)

In conclusione, i volontari di lungo corso sembrano mettere in luce un aspetto importante del “fattore professionisti stipendiati”: il valore di quello che si fa e come viene ricompensato.

Il volontario ha delle ricompense “immateriali”, in termini di soddisfazione e crescita personale, di reti di relazioni.

L'entrata di professionisti stipendiati mette il volontario di fronte ad una ricompensa diversa, di tipo monetario: in un certo senso, è come se vedesse la quantificazione del lavoro che svolge. Sembra quasi che il volontario viva lo stipendio dei professionisti come un fattore discriminatorio, che crea delle gerarchie all'interno dell'associazione. Gerarchie che, evidentemente, non sono ben accette in un ambiente come quello del volontariato, che sembrano modificare la natura stessa delle OdV rendendole degli ibridi di “gratuità” e “retribuito” che, come abbiamo visto, sembrano portare a dei conflitti interni.

### ***I volontari nuovi***

---

In linea generale, i nuovi volontari tendono a non vivere il ruolo dei professionisti stipendiati in modo particolarmente negativo.

Rispetto a volontari di lunga data e dirigenti, sembrano mostrare un atteggiamento più aperto e meno rigido, derivante probabilmente anche dal fatto che non sono ancora ben dentro le logiche associative e non hanno ancora maturato una piena coscienza della propria esperienza volontaria.

Un intervento di un giovane volontario, che ci è sembrato particolarmente interessante, vede i rapporti tra le associazioni di volontariato e il lavoro in modo originale...

*“Io sono convinto che l’associazione di volontariato per crescere e migliorare deve comunque affiancare una rete di persone che sia professionista. Io penso che sia fondamentale. Qui per es. si erogano servizi quali la denuncia dei redditi, l’accoglienza delle persone, si danno consigli su permessi di soggiorno, su chi rivolgersi. (...) è necessario, è importante creare, affiancare una rete di professionisti. Una cooperativa, dei giovani che siano professionisti, professionali che magari abbiano la possibilità di crescere, attingendole da chi viene qua continuamente. Magari ci sono delle persone che studiano come assistenti sociali, ci sono dei master, conosco un ragazzo che fa parte del (nome associazione) che fa un master a (città), sul volontariato, quindi è importante poter affiancare alla base, alla base questi professionisti che ti fanno crescere. Cioè tu devi cercare di erogare i servizi, affiancarli a quella che è la tradizione volontariato, quindi creare delle professionalità, così tutta l’associazione cresce...ripeto tre ragazzi volenterosi, professionisti mettono su una cooperativa: ok, ragazzi vi mettete qua, usufruite delle persone, vi fate anche pagare, perché no? le persone che hanno bisogno di consulenza, su un permesso di soggiorno, erogare dei servizi, sotto pagamento. Quindi tutta l’associazione acquisisce un livello di professionalità e ne trae giovamento. Io penso che non si possa prescindere da questo. Quindi la formazione è fondamentale, formare figure che sappiano far fronte a problemi che uno straniero può incontrare nella vita in Italia: che fai se non conosci la lingua, a chi ti rivolgi? Quindi creare delle professionalità che affianchino il volontariato storico, tradizionale per poter crescere insieme, credo che sia basilare, fondamentale. Quindi ben vengano queste scuole, le formazioni, i master, chiamamoli, ribattezziamoli come meglio si possa credere, ma è fondamentale secondo me. Perché alla lunga diventa un lavoro troppo statico quello di raccogliere soldi e darli a...” (intervista 34, Adriano, 21 anni)*

L’interesse di una prospettiva del genere è nella particolare posizione in cui i professionisti sono collocati rispetto alle associazioni in questa descrizione: sono vicini, ma non sovrapposti; arricchiscono l’associazione, ma non ne diventano parte; forniscono una serie di servizi accessori, che possono essere utili anche all’OdV, ma non entrano nello specifico della vita associativa.

### **Riassumendo...**

Nel complesso, i volontari, soprattutto i dirigenti e le persone attive da lungo tempo in un’OdV, non vedono con favore l’inserimento di professionisti retribuiti.

*Se i volontari sono affiancati da persone che svolgono la medesima attività, ma dietro pagamento, si crea una confusione tra tempo volontario e tempo retribuito: il tempo che si dedica all’attività associativa non è più uguale per tutti, ma nascono differenze che possono portare ad una perdita delle motivazioni sottese all’impegno volontario oltre che all’emergere di conflitti tra chi svolge le attività a titolo gratuito e chi percepisce uno stipendio – anche perché spesso gli interessi di queste due categorie che si vengono a formare cozzano tra di loro.*

Se quindi alcune persone tendono ad escludere completamente l’ingresso del denaro nell’associazione, visto solo come vettore di interessi e quindi di liti e problemi, ci sono però anche persone più possibiliste.

Alcuni intervistati, infatti, ci hanno spiegato che effettivamente ricorrono, a volte, a professionisti retribuiti – oppure che non lo fanno perché non ne hanno la possibilità, a livello di fondi, ma che riterrebbero questa un’opportunità auspicabile per il futuro.

Pure in questi casi, tuttavia, quando cerchiamo di capire *quali siano le possibili figure professionalizzate* che incontrerebbero il consenso dei nostri volontari, ci accorgiamo che si tratta per lo più di *figure che svolgono un ruolo diverso da quello demandato ai volontari.*

I professionisti, in altre parole, non dovrebbero affiancare i volontari nel loro stesso lavoro - dovrebbero, invece, rivestire *altri ruoli*: di *segreteria*, per esempio, e di *comunicazione* e relazioni con gli altri enti o con soggetti istituzionali, sollevando in questo modo i dirigenti da una parte particolarmente gravosa della loro attività. In questo modo, *i volontari potrebbero fare i volontari e*

qualcun altro dovrebbe garantire lo svolgimento delle pratiche burocratiche, amministrative, di segreteria e di comunicazione.

Oppure, un ruolo che, per gli stessi motivi, si assegnerebbe volentieri ai professionisti è quello della *progettazione*, un compito particolarmente importante che richiede, oltre al tempo, conoscenze piuttosto specialistiche.

I professionisti il cui apporto viene considerato utile sono, infine, quelli che vengono chiamati a svolgere *attività* non con l'utenza ma *con gli stessi volontari*: lo *psicologo*, per esempio, oppure persone che, raccontando la propria esperienza, possano sensibilizzare e rafforzare le motivazioni delle persone; oppure ancora, un *facilitatore* che contribuisca allo svolgimento delle riunioni, in modo da garantire un migliore livello di democrazia, permettendo, in riunioni piuttosto concitate, che tutti si possano esprimere senza che si scivoli in situazioni caotiche ed inconcludenti.

## 3. *Uscire da un'associazione di volontariato*

### 3.1 - L'impegno dei volontari in prospettiva

In questa sezione, vorremmo ripercorrere gli orientamenti che i nostri intervistati ci hanno manifestato riguardo alla propria volontà di mantenere nel tempo il proprio impegno nell'OdV. Vedremo, anche, quali sono i fattori da cui potrebbe dipendere la decisione di rimanere attivi o defezionare.

#### *I dirigenti*

---

Chi ricopre un ruolo direttivo all'interno dell'OdV è nella maggior parte dei casi convinto che continuerà a dedicarsi a lungo all'associazione.

Per alcuni si tratta proprio di sicurezza, e anche quando gli si chiede da quali fattori potrebbe dipendere la decisione di abbandonare, magari indicano l'insorgere di seri problemi familiari o di situazioni di difficoltà o conflitto all'interno dell'associazione. Ma, in entrambi i casi, si affrettano a precisare che cercherebbero risposte alternative ad un'eventuale situazione di crisi, sforzandosi di mettere al riparo il proprio impegno dentro l'associazione.

Per l'intervistata di cui riportiamo sotto qualche parola, per esempio, non sussistono dubbi sulla sua volontà di portare avanti l'impegno fino a quando la salute glielo permetterà:

*“Sicuramente sì, (...) ho dedicato gran parte della mia vita a questa associazione perché credo profondamente, e poi sono anche delegata nazionale cioè sono referente di altre 8 associazioni della zona.*

*I: Da quali fattori pensa che possano dipendere le sue decisioni di rimanere o di abbandonare? Penso dall'età e dalla salute, fino a che sarò in grado di dare qualcosa all'associazione anche come semplice volontaria da come sono partita, non ho problemi a ritornarci.” (intervista 30, Marta, 64 anni)*

Lo stesso ineluttabilità emerge dall'intervista che segue. Per *Amelia*, l'impossibilità di lasciare l'OdV è motivata dal significato particolare, e forte, che questa riveste nella propria vita. L'OdV, infatti, è stata creata principalmente per la volontà dell'intervistata, a seguito di un evento drammatico; è carico di significato, e molto bello, il passo in cui l'intervistata ci racconta come non solo il volontariato ma, più in generale, il prendersi cura delle persone l'ha fatta rinascere, anche perché ha rimesso in gioco il suo amore per le persone, ed è questo, forse, il “terzo braccio” di cui ci parla.

*“L'associazione è stata una rinascita per, me ecco perché io dall'associazione non uscirò mai perché diciamo che è un mio terzo braccio e poi da lì sono riemerse tante cose che avevo messo nel cassetto compreso la laurea universitaria in servizio sociale che non ho mai praticato...(...) quindi questa rinascita ha comportato il ritirare fuori delle carte per salvarsi...(...) poi ho*



*lavorato per più di 10 mesi in una casa di riposo, (...) è stata un'esperienza meravigliosa, anche lì ho visto andarsene, sfiorire delle persone che avevano una storia e tutto questo ha rimesso in gioco il mio voler bene alle persone in tutti i sensi dalla loro bellezza esplicita di quando si è giovani, ecc. alla miseria di certe patologie che dissacrano la persona e quindi con molta umiltà ho accudito gli anziani..." (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Anche nei due casi seguenti si può vedere, oltre alla volontà di proseguire il proprio impegno, un forte attaccamento all'associazione.

Le due intervistate riconoscono che potrebbero smettere per motivi familiari o di salute davvero seri. Ma non per fattori legati all'associazione: un'intervistata esclude questa possibilità, mentre la seconda afferma che anche qualora si dovessero creare situazioni difficili all'interno dell'OdV combatterebbe molto per rimanere, come, del resto, crede che farebbero gli altri soci per persuaderla a non andarsene. La domanda che suscita le risposte che seguono è sempre la stessa: *"Da quali fattori pensa che possano dipendere le sue decisioni di rimanere o di abbandonare?"*

*"Dal punto di vista dei fattori collegati all'associazione, no. Magari fattori personali quello sì, può succedere di dovere dedicare più tempo ad altre cose, però mi costerebbe un enorme sacrificio." (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

*"Mah, tante volte me lo domando... certo, abbandonare se hai dei problemi familiari, se non riesci più a dedicare tempo, perché tempo te ne chiede tanto, e di energie, quindi se stai male o se hai dei problemi in famiglia devi cedere il passo a chi ha più tempo di te, perché il bene dell'associazione viene sopra tutto, questo è ovvio. All'inizio, quando avevo iniziato questa attività temevo che prima o poi saremmo arrivati ad una litigata furiosa e conoscendo il mio carattere permaloso... "basta, sbatto la porta e me ne vado, e arrivederci", e invece proprio per quel discorso di crescere, ho imparato che anche nelle furie più forti c'è sempre il momento in cui si parla, si comincia a ragionare, perché salvaguardare il rapporto, salvare l'amicizia è sempre la scelta migliore, e quindi il concetto di dire "sbatto la porta e me ne vado" non mi sfiora più, combatterei molto per rimanere, ecco, come gli altri combatterebbero per farmi rimanere, c'è questo rapporto, questo feeling tra noi." (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Ancora una risposta, quella che segue, sicura ed affermativa: qui la continuità dell'impegno è messa in relazione alla necessità, perché se lei smettesse nessuno si sobbarcherebbe l'impegno gravoso di guidare l'associazione.

*"Io? E come posso togliermi? Ogni tanto vorrei, ogni tanto penso "adesso li avveleno tutti" (ride... sta parlando di gatti, ndr), e come si fa? Quando uno è...io non potrei, gli altri magari sì..." (intervista 53, Floriana, 53 anni)*

Altri intervistati credono di dare seguito ancora a lungo al proprio impegno, ma mettono in luce anche alcune difficoltà legate al carico di lavoro e alla quantità elevata di tempo e di energie che la propria attività volontaria richiede. La volontà di continuare, quindi, deve fare i conti con questi elementi critici, ma la volontà di proseguire ne esce solo leggermente incrinata...

*"Perché magari porta via troppo tempo alla famiglia, ma non penso. Anche perché la (nome associazione) (...) sta comportando tanto tanto impegno. Non è più una (nome associazione) com'era 10 anni fa, è diversa. Vedi come questo discorso del CSV che ci fa queste interviste un'ora prima non c'era, adesso c'è. Ma non è solo questo, sono tante altre cose, (mi indica una pila di fogli, NDI) ogni pratica che vede è un'attività." (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)*

*"Io ci dedico molta parte della mia vita e quindi se da una parte è bello ed appagante dall'altra limita un po' la tua libertà. Non è che si fa a tempo perso: si tratta di impegnarsi tutti i giorni,*

*mattina e sera, tutto l'anno. Noi svolgiamo attività in tutto l'anno e stiamo già organizzando le attività per ottobre: questo richiede un forte impegno e tanto lavoro anche a livello di rapporti umani, di rapporti con le autorità, le istituzioni"* (intervista 39, Luca, 48 anni)

Anche un altro intervistato ci afferma in modo assolutamente convinto la volontà di proseguire a lungo il proprio impegno. Quando glielo chiediamo, la sua risposta è

*"Finché morte non ci separi."* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Un attimo dopo, però, sembra rifletterci in modo un po' più critico: l'attaccamento all'attività volontaria nell'OdV potrebbe essere messo in discussione da un troppo elevato grado di conflitto al suo interno...

*"Attualmente va tutto bene. Forse un eccessivo grado di conflitto. Dentro una associazione di volontariato io non ho mai una situazione senza conflitti, poi se qualcuno mi porta una esperienza diversa, ben venga e sarò ben disposto. Una persona che si trova al centro dei volontari si trova anche al centro di questi conflitti, non sempre può assecondare gli altri, quindi quando la posizione del conflitto diventa troppo forte, sicuramente ti viene l'idea, dura 30 secondi ancora, per fortuna, di dire "lascio tutto".* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Due dei dirigenti intervistati, invece, non sentono di potere dare una risposta sicura sulla propria volontà di portare avanti nel tempo il proprio impegno.

Nel primo caso ci sarebbe il desiderio di continuare, ma la scelta del volontariato è vista come un'opzione che potrebbe diventare secondaria nel momento in cui altri fattori potrebbero insorgere ed acquisire importanza maggiore.

L'intervistata, inoltre, potrebbe abbandonare a causa di eventuali difficoltà all'interno dell'OdV, mostrandoci in questo un atteggiamento diverso da quello di altre persone che si sono mostrate più combattive di fronte ad eventuali conflitti o divergenze.

Anche questo diverso atteggiamento sembra trovare una spiegazione nella diversa concezione che si ha del volontariato e dell'impegno nell'OdV: nei casi che abbiamo visto in precedenza, esso corrispondeva ad una grossa parte della propria vita; in questo, ad un'opzione importante ma da commisurare ad altri impegni, altre necessità.

*"Continuare a lungo mi piacerebbe, però dipende da altre motivazioni, altri fattori, altre variabili. (...) O un trasferimento, motivi lavorativi, motivi di famiglia, si dipende molto dalla priorità che ha questa cosa, quindi nel momento in cui vengono fuori altre variabili che per me hanno una priorità maggiore, questa passerà in secondo piano, altre motivazioni non saprei...non riesco a prevedere, forse magari se si verificano situazioni in cui non sono d'accordo per qualcosa quindi non mi trovo bene, magari esprimo il mio parere e non vengo ascoltata io non mi trovo bene come situazione, come contesto, non mi trovo a mio agio, allora posso lasciare."* (intervista 17, Marina, 24 anni)

L'altra persona, invece, mostra un atteggiamento ambivalente, combattuto tra le ragioni per cui vorrebbe rimanere e quelle per cui spera, invece, nel ricambio.

*"Speriamo di no. (pausa, sembra turbato dalla domanda, ndr) Debbo essere sincero o no? Sono combattuto. Da un lato io vorrei fare e fare anche qualcosa di più perché qualche idea per la testa ancora ce l'ho quindi ogni tanto qualche idea mi viene e vorrei attuarla e questo significa che vorrei continuare. Però certe volte inizio anche a fare qualche pensiero, qualche riflessione, a pensare anche al ricambio nell'associazione: dopo tanti anni è anche giusto che entri una persona magari più giovane che ha più idee, è più entusiasta. Perché sì, è vero che io qualche*

*idea ce l'ho ma può anche darsi che io mi fossilizzo. Sono un po' combattuto ma forse prevale la voglia di lasciare anche perché gli impegni di lavoro mi prendono.*" (intervista 40, Michele, 60 anni)

### ***I volontari di lungo corso***

---

Anche tra i volontari "anziani" troviamo una maggioranza con le idee piuttosto chiare sulla propria volontà di continuare la propria esperienza.

Anche qui, infatti, troviamo alcune di quelle risposte (come il "finché morte non ci separi" pronunciato da uno dei dirigenti) che potrebbero sorprendere chi immaginasse di trovare un atteggiamento verso la partecipazione di tipo "post-moderno", descritto molte volte come tendenza a rifuggire dagli impegni a lungo termine, che implicano un impegno e una "compromissione" dell'autonomia personale di una certa durata; e a preferire, viceversa, coinvolgimenti fluidi, a breve termine, spesso mirati al raggiungimento di qualche obiettivo specifico e, dopo, destinati a dissolversi. Del resto, si tratta di tendenze che descrivono meglio, probabilmente, l'impegno dei cittadini in aggregazioni dal contenuto più esplicitamente politico (partiti, gruppi di interesse, movimenti) che la sfera della partecipazione sociale (cioè della partecipazione in associazioni di vario genere: oltre che di volontariato, culturali, sportive, ricreative e così via).

Ecco alcuni esempi di queste risposte:

*"Fino a quando esisterà (nome associazione)!!"* (intervista 38, Diego, 57 anni)

*"Sì, se il Signore mi darà la salute, sì."* (intervista 27, Cinzia, 67 anni)

*"Finché ho un alito di vita!"* (intervista 13, Patrizio, 41 anni)

La prima è la risposta data, istintivamente, da un intervistato che poi si affretta ad aggiungere che, certo, nel caso in cui si presentassero seri problemi familiari, dovrebbe rimettere in gioco quanto appena esclamato. Ma questo non è che un modo per ribadire il proprio attaccamento all'associazione...

*"Se sopravvengono impegni familiari abbastanza seri e determinati allora sarà gioco forza fare una scelta. Può darsi che metta in discussione l'adesione a (nome associazione) ma sarà l'ultima cosa a cui penserò: cercherò di rubare tempo ad altro!"* (intervista 38, Diego, 57 anni)

Altri intervistati sono sicuri che rimarranno sempre dentro l'associazione, magari commisurando il proprio impegno alle possibilità, e soprattutto alla disponibilità di tempo che potrebbe, per motivi diversi a seconda dell'intervistato, variare:

*"Me lo auguro. Perché è una cosa che mi piace, mi piace (...). Sicuramente come socio rimarrò, spero, per sempre. Come membro attivo una mano cercherò di darla."* (intervista 25, Agostino, 38 anni)

*"Io sono certo che ci resterò facendo il possibile, anche perché, crescendo la famiglia, ho quattro figli...non è che posso dedicare tanto tempo all'Associazione, certo, do la mia disponibilità per alcuni settori, (...), ma quello che comporta un impegno costante durante tutto l'arco dell'anno non riesco a farlo sia per gli impegni di lavoro sia per motivi familiari...e anche per gli impegni che ho con altri gruppi. (...) Non penso di abbandonare l'Associazione..."* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

*“Mah... io come molte persone della mia età ho comunque il problema del lavoro. Cerco di fare il pomeriggio, la sera dei lavoretti così, però ovviamente, anche l’incentivo... a volte magari se fossi costretta nel caso a cercare un lavoro perché in questo momento posso aver bisogno di soldi, voglio poter fare una vita mia, probabilmente potrei non dico abbandonare, però ecco rallentare l’impegno, però è una cosa che sento che continuerei a fare comunque, nei momenti che posso, come prima, ecco. Prima lo facevo a livello... tipo, due o tre volte alla settimana, ora lo faccio tutti i giorni, penso che l’unico motivo potrebbe essere quello del lavoro.”* (intervista 2, Milena, 31 anni)

Altre persone, come abbiamo visto parlando dei dirigenti, pensano a cosa farebbero nel caso in cui dovessero sorgere problemi o conflitti dentro l’associazione: la risposta, anche in questo caso, non sarebbe la defezione bensì il tentativo di affrontare o scansare il problema.

*“Non ci ho mai pensato anche perché è stata una mia libera scelta tanti anni fa. Difficoltà magari a restare qui dentro per la presenza di persone più o meno, tra virgolette, simpatiche ci sono state però se c’è il rispetto reciproco, ognuno va per la sua strada, senza darsi fastidio, si può vivere tranquillamente”* (intervista 26, Daniele, 56 anni)

*“Sì, continuerò, d’altronde sono un fondatore e la mia storia personale né è rimasta segnata... I: da quali fattori potrebbe dipendere la decisione di abbandonare? Questo non me lo sono mai posto, verrebbe da dire per disaccordo però io sono sempre per la tolleranza, poi per la discussione, il confronto”* (intervista 3, Giovanni, 66 anni)

*“Mah, sai che adesso non te lo so dire? Non mi viene proprio in mente. Anche se litigassi con qualcuno eviterei solo di venire quando c’è lui.”* (intervista 15, Sara, 21 anni)

Tra tutti i volontari di lungo corso, una sola persona risponde francamente di non sapere se rimarrà o meno, anche se la sua valutazione della propria esperienza nell’associazione è essenzialmente positiva. Ma qualcosa sembra essere cambiato, dal punto di vista delle motivazioni. Ha cominciato a nutrire alcuni dubbi, a vedere le cose in modo più critico. Se si tratti di un declino delle motivazioni o di una crisi anticipatrice di un percorso più maturo e consapevole, solo il tempo potrà dirlo.

*“Adesso mi fai una domanda un po’ impegnativa, adesso il mandato mi dura fino all’anno prossimo, quindi almeno fino all’anno prossimo, dopo non si può mai sapere...”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

### ***I volontari nuovi***

---

Tra le persone che hanno intrapreso recentemente un percorso nel volontariato, troviamo un po’ meno certezza sul proseguimento del proprio impegno.

O meglio, sebbene le risposte tendano ad essere comunque affermative, diverse persone tendono a delineare delle condizioni piuttosto nette che favorirebbero la propria permanenza presso l’OdV.

In altre parole, oltre a chi afferma che rimarrebbe, e poi magari su esplicita domanda riconosce che in caso di circostanze gravi dovrebbe mettere in discussione il proprio apporto, qui diverse persone rispondono direttamente mettendo in campo condizioni che precedono la propria disponibilità a rimanere: tipico è il caso “se rimane così... allora sì”, o “se continuo ad avere tempo... allora sì”.

*“Per il momento sì, perché è anche un discorso di tempo, finché uno è studente alle superiori penso che si riesce a gestire meglio, poi non posso promettere che quando entrerò nel mondo del lavoro un giorno potrò continuare con una certa frequenza ...(...) Se un giorno avessi problemi di tempo o anche di stress, io ancora non lavoro e non so come può esser il mondo*

*del lavoro, per adesso per quanto la scuola possa essere pesante uno riesce sempre ad avere la volontà di fare altre cose...” (intervista 51, Marco, 19 anni)*

In questo caso il tempo è la questione che viene prima: si tratta, in effetti, di persone molto giovani, che sono caute nella loro risposta perché si rendono conto di non sapere ancora distintamente quale mole di impegni il lavoro richiederà loro.

Nel caso che segue, invece, la “condizione” del proseguimento del proprio impegno concerne l’associazione stessa, che deve continuare a funzionare, ad essere contraddistinta dall’amicizia tra i soci e, soprattutto, ad escludere gli interessi.

*“Finché funziona sì...deve esserci funzionalità e amicizia...anche perché, se in una associazione di volontariato cominciano a subentrare gli interessi, allora io, automaticamente, proprio automaticamente, mi tiro indietro...” (intervista 49, Fausto, 48 anni)*

Anche nel caso che segue si afferma che la propria adesione all’associazione permarrà, sicuramente, se le cose rimangono come sono adesso. Tra i fattori che potrebbero indurre alla defezione, si fa riferimento all’eventualità che vengano abbandonate le attività “sul campo” e al verificarsi di comportamenti scorretti.

*“Se tutto continua come sta andando adesso sicuramente sì (rimarrò, NDR), se cambieranno le cose il Signore solo lo sa, non so... (...) I motivi che potrebbero spingermi ad abbandonare l’associazione potrebbero essere se, beh, il fatto se non si fanno più esercitazioni, non si va più in campo, oppure i comportamenti delle persone dell’associazione, perché siccome sono una persona molto sincera, a dire la verità mi dispiacerebbe avere un bastonata dietro la schiena senza che me lo aspetto.” (intervista 23, Roberto, 21 anni)*

Le altre persone esprimono un atteggiamento forse più convinto, continuando, magari, a indicarci i fattori che potrebbero persuaderle a porre fine al proprio impegno.

Salvatore, per esempio, ci manifesta la propria volontà di continuare, perché si trova molto bene e gli piace l’attività. Quando gli chiediamo quali fattori potrebbero eventualmente fargli cambiare idea, non ha dubbi:

*“Se succedesse qualcosa di grave con una o più persone qua dentro, se dovessi litigare con qualcuno lascerei. Per il carattere che ho, se litigo con una persona non riesco a starci proprio vicino quindi andrei via solo per quello. O se mi venisse fatto un torto.” (intervista 36, Salvatore, 23 anni)*

Un’altra persona esprime, più che la sua volontà, la speranza di continuare con il proprio impegno. Speranza condizionata, però, da alcuni fattori, ed in particolare dalle pressioni contrarie da parte della famiglia, dall’insorgere di eventuali incomprensioni all’interno dell’OdV o dall’insorgere, da parte dell’associazione, di insoddisfazione per la limitatezza del contributo che l’intervistata può dare:

*“Spero di continuare, se a casa non mi cacciano perché c’è mio figlio che nonostante abbia 12 anni ogni volta mi dice “ah, vai su?” (...) (I fattori potrebbero essere, ndr)... Incomprensioni, oppure che a casa non vogliono più. Incomprensioni qui dentro oppure richieste che io non posso soddisfare qui dentro: se pretendono di più da me allora non partecipo più; il mio poco lo do al massimo e se a loro non sta bene che io do così poco allora...” (intervista 42, Francesca, 38 anni)*

Tre persone di questo sottoinsieme manifestano una maggiore sicurezza del proseguimento del proprio impegno nel tempo, nonostante il poco tempo trascorso dal loro iniziale coinvolgimento.

La cosa interessante è che due di queste persone non si sono avvicinate all'OdV, come molte altre di questo sotto-campione, perché interessate all'attività svolta: entrambe si sono avvicinate attraverso circostanze in cui ha pesato molto di più il caso – e le pressioni esterne. Entrambe, inoltre, sono alla loro prima esperienza di volontariato.

La terza è, invece, una persona che si è avvicinata perché sostenuta da una forte motivazione, nata a sua volta da una lunga esperienza di coinvolgimento con molte associazioni, partita dall'età dell'infanzia e proseguita finora senza soluzione di continuità.

In questo caso, quindi, c'è stata una crescita dell'esperienza volontaria, una consapevolezza crescente attorno ad un tema di particolare interesse che l'intervistata ha coltivato nelle diverse realtà presso cui ha portato il suo contributo. Le sue scelte più recenti testimoniano proprio di questo suo spostarsi ("specializzarsi", verrebbe da dire) sempre più verso il tema che l'ha sempre interessata: i rapporti tra Nord e Sud del mondo.

Ora che ha trovato un'associazione (e non solo) incentrata proprio su questo tema, e peraltro caratterizzata da un clima di semplicità, trasparenza e affetto come raramente aveva visto prima d'ora, difficilmente la abbandonerà. Dovrebbe succedere qualcosa di davvero grave, ma, come ci ripete, considera questa un'eventualità davvero lontana.

Torniamo alle altre due persone certe di non abbandonare benché all'inizio della loro prima esperienza di volontariato, cominciata più che altro per caso.

Si tratta, in entrambi i casi, di persone che hanno vissuto l'incontro con il volontariato come momento di scoperta di qualcosa di nuovo, di nuovi valori, di un possibile nuovo significato di cui la propria vita aveva appena cominciato a tingersi.

Vediamo quali risposte ci vengono date quando chiediamo loro se intendano o meno impegnarsi ancora a lungo nell'OdV.

*"I: Lei pensa di rimanere all'interno di questa organizzazione?"*

*Si.*

*I: Da quali fattori pensa potrebbero dipendere le sue decisioni di rimanere o di abbandonare?"*

*Non so, forse incompatibilità di carattere con parecchie persone...è difficile dirlo ora, perché siamo tutti...quando facciamo una cosa siamo tutti insieme. Finché non si rompe questa cosa... Si dovrebbe rompere proprio l'armonia che c'è qua dentro, dovrebbe succedere una cosa grossa: muore uno di noi, una cosa grave..." (intervista 10, Clara, 36 anni)*

*"I: Lei pensa di rimanere all'interno di questa organizzazione?"*

*Me lo auguro. Cioè lo spero proprio con tutto il cuore.*

*I: Da quali fattori pensa potrebbero dipendere le sue decisioni di rimanere o di abbandonare?"*

No, abbandonare, non penso. Di rimanere... cioè ormai mi sento proprio... non posso dire di averla creata, però praticamente... dal primo corso che loro hanno fatto per i volontari ad adesso siamo cresciuti tanto e non è stato solo merito mio perché è merito di tutti, però ormai sono due anni che ci sono dentro, e il motivo per andare avanti è quello. A parte che poi non li abbandonerei mai, né i bambini né gli anziani." (intervista 24, Raffaella, 36 anni)

### **Riassumendo...**

---

In conclusione, possiamo osservare che i nostri intervistati si sono mostrati, per la maggior parte, convinti di voler dare seguito al proprio impegno nell'associazione; questa tendenza è soprattutto evidente tra i dirigenti e tra i volontari attivi da più tempo, mentre probabilmente tra chi ha intrapreso più di recente l'esperienza volontaria si fa sentire più forte l'esigenza di capire lo spazio che ad essa si vuole riservare nella propria vita.

Tra i fattori che potrebbero indurre ad abbandonare l'associazione, trovano posto sia aspetti riguardanti l'associazione stessa, che variabili riguardanti la sfera privata dei nostri intervistati.

- Tra i primi, viene solitamente attribuita molta importanza al clima di rapporti tra i volontari e tra questi e la dirigenza; quindi, l'eventualità dell'insorgere di conflitti o la possibilità che si prendano delle decisioni diverse e contrastanti con i propri valori e la propria visione dell'associazione;
- tra le variabili relative alla vita privata, troviamo ancora una volta al centro la disponibilità di tempo, che potrebbe essere condizionata sia dagli impegni lavorativi che da quelli relativi alla vita familiare.

Più in generale però un altro elemento si delinea sullo sfondo: ci sembra cioè che la proiezione del proprio impegno nel tempo non possa essere compresa senza metterla in relazione con l'elemento delle motivazioni.

Quello che, infatti, le testimonianze che abbiamo raccolto ci dicono, è che l'elemento delle *motivazioni*, soprattutto di quelle inaspettate, che trascendono l'esecuzione di un'attività e aprono nuovi modi di vedere e di vedersi sembra essere, più del tempo, dell'età, della durata del proprio percorso di volontari, delle stesse motivazioni iniziali, l'elemento che con maggiore forza spinge alla sicurezza di proseguire il cammino.

In altre parole, e semplificando un po', se il volontariato continua ad essere un'*attività volontaria*, continua ad essere un'*attività in mezzo alle altre* – per quanto piacevole e gratificante – e, per questo, il suo proseguimento dipende anche dalle altre attività che si svolgono. Nella misura in cui trascende l'esecuzione di un'attività per diventare una *(ri)scoperta di valori e significati* in base ai quali si intende informare la propria identità, acquista un *peso non-commensurabile* rispetto alle contingenze, e per questo tende a *dipendere sempre meno da queste*.

### 3.2 - Perché si abbandonano le OdV?

Esploriamo, in questo capitolo, le ragioni che spingono i volontari a porre fine al proprio impegno in un'associazione di volontariato.

Per disegnare un quadro sufficientemente completo, abbiamo pensato di esporre, prima, i motivi per cui avvengono le defezioni secondo quanto hanno potuto osservare, nel corso della propria esperienza, i dirigenti ed i volontari delle OdV; quindi, di passare ad esaminare le motivazioni che hanno spinto alla defezione chi, tra i nostri intervistati, è effettivamente uscito da un'associazione.

Ci concentreremo, nel passare in rassegna i "perché" degli abbandoni secondo chi li ha potuti osservare, soprattutto sui racconti dei dirigenti e dei volontari "di lungo corso"; chi è entrato solo recentemente in un'OdV, infatti, tende a darci risposte che gli sembrano plausibili in base all'ambiente che si respira nell'OdV, ma non può basarsi su quanto effettivamente è successo.

Tende, così, a risponderci che non saprebbe dire, perché non gli è capitato di sapere di qualcuno che ha preso questa decisione; ma, ammesso che si sia verificato, allora tende ad attribuire le motivazioni a problemi di natura personale (lavoro, impegni familiari, salute) o alla scarsa convinzione con cui presumibilmente la persona aveva fatto il suo ingresso nell'associazione.

#### ***Perché le persone mettono fine al proprio impegno in un'OdV, secondo i dirigenti ed i volontari di lungo corso***

Tra i racconti dei presidenti e di chi è attivo da più tempo, invece, troviamo più spunti, che spesso poggiano su esperienze realmente osservate.

Tra i fattori principali, comunque, troviamo proprio quelli personali: la salute o l'età, gli impegni o gli spostamenti lavorativi, e quelli familiari come la nascita di figli e nipoti che sottrae il tempo per il volontariato.

Si tratta di problemi particolarmente sentiti in quanto un buon numero di OdV si basa sul contributo di giovani e di pensionati; quindi, queste associazioni sono molto esposte al rischio di defezione in quanto presto i giovani devono confrontarsi con l'esperienza lavorativa, che cambia profondamente la loro giornata rispetto all'impegno di studio nelle scuole superiori e nell'Università; e i pensionati molto spesso devono smettere quando i propri genitori hanno bisogno della loro assistenza.

Particolarmente sentito è poi il problema del trasferimento per lavoro in quelle associazioni che operano nelle città dove una forte componente della popolazione è quella universitaria:

*“Ma io penso prevalentemente che molte ragazze l'hanno fatto perché sono studentesse, per motivi di studio o per motivi di lavoro, anche per pagarsi gli affitti sono costrette ad andare via da (città) a cercare lavoro altrove; sono persone che sono restate qui a (città) il tempo degli studi, quei tre, quattro anni, poi erano costrette, causa forza maggiore ad andare a cercare lavoro fuori.” (intervista 2, Milena, 31 anni)*

A volte, però, queste ragioni sono all'origine di allontanamenti momentanei piuttosto che di reali defezioni (ritroveremo una qualche conferma di questo carattere non-definitivo della defezione anche parlando degli ex-volontari).

*“Non c'è una vera e propria defezione... diciamo che c'è un allontanamento per mancanza di tempo, ci si sposa, sia hanno i figli, si hanno altri impegni, però, come ideali, come aiuto, se ci fosse bisogno... ci sarebbe sempre (...) è una defezione momentanea, dovuta a un cambiamento di status... magari entrano ragazzi che sono ancora studenti, e quindi hanno ancora un po' di tempo e di disponibilità per fare volontariato e poi si cresce, si inizia a lavorare e il tempo da dedicare all'Associazione non c'è più come prima...(intervista 45, Barbara, 37 anni)*



*“... Perché il presidente che c’era prima di me ha avuto due gemelle, e quindi (ride) lì è finita la gloria, adesso che le piccole hanno sei anni, quindi comincia ad avere una vita più normale, è ritornato, riprende da dove aveva lasciato, però se lasciano... per motivi familiari, come quel ragazzo che abbiamo perso, quello mi è dispiaciuto parecchio... (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Alcuni, invece, ci parlano di un calo dell’interesse, successivo all’euforia con cui si è intrapreso l’impegno, a volte legato anche ad una difficoltà dell’associazione stessa a pungolare, a stimolare e coinvolgere, o, a volte, conseguente alla semplice volontà della persona di non farsi coinvolgere – e, quando si è in un’associazione senza prenderne parte alle attività, arriva un momento in cui ci si chiede che senso possa avere l’iscrizione.

*“Credo che ci sia un momento di euforia quando si aderisce ad un’associazione e poi c’è un periodo di stasi, di calma fino ad arrivare a ... ecco, chi non si impegna attivamente nell’associazione arriva al punto in cui poi non pensa più né di frequentare l’associazione né di essere un tesserato e rendersi utile alle finalità dell’associazione stessa. Io credo che sia dovuto più per stanchezza. (...) Tutti sono pronti a darsi da fare, vogliono fare ma poi passato quel periodo di euforia tutto va scemando fino a quando quel socio diventa irrecuperabile nel senso che non rinnova l’iscrizione e si perde di vista. Ma devo dire che in questi 10 anni chi è uscito dall’associazione è uscito per questo motivo, non ci sono stati mai dei dissidi o incomprensioni (intervista 38, Diego, 57 anni)*

Tra le motivazioni inerenti all’associazione, vengono citati soprattutto gli screzi che possono avere avuto luogo tra i volontari; oppure, a volte, è la stanchezza nello svolgere l’attività che viene addotta per spiegare un abbandono.

È interessante questa testimonianza, dove un dirigente ci spiega che, nonostante nessuno confessi i motivi reali, a suo parere si defeziona quando si ha paura – degli interventi che si è chiamati a mettere in atto, e soprattutto delle domande di formazione (oltre che per le pressioni dei familiari)

*“Il motivo vero non te lo dice nessuno, ti posso dire le scuse. Prima ti dico le scuse: ho da fare, non ho più tempo, alcune volte non hanno neanche il coraggio di dire questo, nel senso che piano piano vedi che vengono sempre meno frequentemente e poi spariscono, e quando tu glielo chiedi ti dicono che non hanno tempo. Invece, i motivi veri sono: la paura, degli interventi che loro hanno fatto e nei quali si sono trovati male, la paura anche per la richiesta continua di formazione soprattutto per chi procede, il fatto proprio che dopo un po’ uno si stanca proprio del tipo di attività, i familiari ti rompono le scatole perchè non vorrebbero che tu passassi una notte fuori di casa, soprattutto se le notti al mese sono 10(...) Secondo me, è proprio che quando in una famiglia c’è uno solo che fa il volontario, di solito l’altro rompe, questo è per definizione, lo vedo anche nella mia.” (intervista 18, Mario, 33 anni)*

Più spesso, però, alla base delle decisioni di abbandono troviamo, secondo chi le ha potute osservare, la delusione. Alcune persone avrebbero cioè defezionato in quanto deluse da qualche aspetto dell’associazione.

In alcuni casi l’insoddisfazione è legata all’impossibilità di portare avanti determinati progetti:

In altri, riaffiora la motivazione di tipo economico: alcuni possono avere abbandonato quando hanno visto che il loro impegno volontario non avrebbe condotto all’assunzione o quantomeno a svolgere qualche attività, per quanto occasionale, retribuita – almeno, questa è la motivazione che il dirigente o il volontario di lunga data ha attribuito alla defezione.

*“Ci stanno svariati motivi, qualcuno ha trovato lavoro, altri speravano di potersi inserire nell’organico della (nome associazione)...la (nome associazione) originariamente aveva, 10-15*

*anni fa, 14-15 dipendenti che pochi alla volta sono passati tutti quanti alle dipendenze di (...) Quindi molti dei volontari, in cerca di lavoro, speravano di subentrare a questi signori che se ne erano andati. C'era la speranza di trovare lavoro...poi altri motivi...(...) Siccome tu non mi hai preso, io vado via, è successo parecchie volte. Almeno nel periodo in cui io ero responsabile (...), ci sono stati diversi casi.” (intervista 26, Daniele, 56 anni)*

*“Chi se ne è andato, forse, non si aspettava un lavoro così, si aspettava un lavoro diverso, oppure cercava un tipo di volontariato con lo stipendio...oppure si aspettava di fare un lavoro “semplice”...con orari fissi...” (intervista 44, Tamara, 34 anni)*

*“ I motivi principali risiedono nel fatto che le attività svolte non sono appunto retribuite quindi le persone che entrano a farne parte devono impiegare denaro e insieme il tempo libero da dedicare al volontariato: in quanto noi richiediamo costanza, professionalità, serietà.” (intervista 28, Domenico, 36 anni)*

La delusione, infine, può anche scaturire dalla speranza, disattesa, di conseguire un incarico di responsabilità all'interno dell'OdV; ritorna, ma, è necessario precisare, davvero raramente, il punto già sollevato, quello della visibilità sociale di alcune associazioni: esserne un responsabile in vista significa riconoscimento, prestigio sociale...

*“Uno di questi ha abbandonato l'associazione perché era molto attivo e non è stato eletto nel consiglio e di conseguenza l'ha presa male...Anzi, ce l'ha con l'associazione e – non riusciamo a capire bene il perché - ne parla anche male. (...) Non era entrato nel consiglio direttivo circa 3 anni prima, invece questa volta voleva entrarci e non è stato eletto e l'ha presa male.” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

### ***I motivi della defezione per gli ex-volontari***

Quali sono, invece, i motivi che hanno ispirato la decisione di abbandonare l'associazione per coloro, tra i nostri intervistati, che hanno vissuto in prima persona l'esperienza della defezione?

Le undici persone che abbiamo intervistato in quanto ex-volontari offrono uno spettro piuttosto ampio delle possibili motivazioni che possono indurre all'abbandono.

Si potrebbero sintetizzare individuando diversi filoni:

- a) prima di tutto, l'emergere di nuovi impegni familiari oppure lavorativi che hanno intaccato quella risorsa preziosissima che è il tempo – si tratta, effettivamente, della motivazione che ricorre più sovente;
- b) la delusione, l'insoddisfazione che concerne uno o più aspetti dell'OdV;
- c) la volontà di proseguire il proprio impegno in una realtà associativa più vicina ai propri interessi e passioni.

Spesso tuttavia la decisione è presa sulla spinta di più d'uno di questi fattori.

### ***I fattori legati alle OdV***

Per quanto riguarda le motivazioni legate all'OdV, è possibile ripercorrerle leggendole in relazione – e in contrapposizione - agli incentivi che portano altre persone a perseverare nel proprio impegno dentro l'OdV. Ci sembra interessante, cioè, fare il processo inverso rispetto a quello che abbiamo compiuto nel capitolo 2.5: cercheremo di capire cosa non ha funzionato nel rapporto che queste persone intrattenevano con le associazioni in cui erano impegnati, usando le loro esperienze come interessanti proprio in quanto finite.

Uno dei dati che emergevano nel corso della trattazione precedente era questo bisogno di contatto con gli altri volontari che esprimevano i “nuovi volontari”, bisogno che trovava conforto

nell'atteggiamento di dirigenti che sembravano attribuire una notevole importanza alle occasioni di incontro sia relative alle attività associative che di svago...

Questo ex volontario mette il dito su una questione della cui importanza i dirigenti sono consapevoli e sottolinea come...

*“... Non è che vedevo molto i volontari...so che questi volontari sono poco presenti, perché sono distanti, quindi magari vengono alle riunioni ogni tanto. Quindi non c'è stato un grande rapporto, un grande legame. E secondo me, aggiungo una cosa, questa associazione è un po' carente di volontari attivi, soci ce ne ha magari tantissimi poi nell'espletamento della funzione proprio dell'associazione, ricade sempre su 5 o 6 volontari...”* (intervista 31, Giada, 36 anni)

Un altro punto di forza presentato in precedenza era la presenza di presidenti che godevano di stima e appoggio da parte dei volontari, che si affidavano a loro per i rapporti con l'esterno e con gli altri volontari. In particolare, è proprio nella mancata spiegazione e nel difficile rapporto tra il volontario e il presidente che si consuma la rottura.

Il presidente sembra non riuscire, in questo caso, a far comprendere al volontario le motivazioni di alcune scelte e compromessi che deve attuare, mentre il volontario pare irrigidirsi e considerare una mancanza di considerazione per il proprio lavoro “l'intromissione” del presidente.

*“... Facevo un lavoro che a me piace, (...) a me piace tantissimo, una cosa che non mi andava giù, di nuovo, è che questa associazione (...) è nata all'interno dell'università (...) e ogni volta che te devi fare dei corsi, siccome hai l'appoggio dell'università, che ne so a livello di pubblicità, ci dev'essere sempre un ritorno di immagine e quindi io mi ricordo che V. e il presidente rileggevano il progetto e una parte veniva sempre cambiata, veniva sempre aggiunte delle ore per fare contenti quei quattro sfigati dell'università, cioè i burocrati, che ne so veniva messa la presentazione di Tizio, Caio dell'Università, oppure la presentazione della (nome associazione) da parte di... Un po' per farsi pubblicità, penso che sia una cosa che fanno in molti (...) però questo qui secondo me era un punto negativo, cioè il fatto di dover essere per forza legata all'università e quindi ci dovesse essere sempre un ritorno di immagine per l'università.”* (intervista 31, Giada, 36 anni)

Questa mancata comprensione è uno dei fattori principali che hanno spinto Giada verso la defezione. È proprio il tipo di gestione, infatti, che ha, a suo parere, cambiato l'associazione e le sue finalità: ora, così, la lontananza e la disapprovazione della nostra intervistata concernono diversi aspetti dell'OdV, quali le sue stesse finalità e le attività che essa persegue, la sua struttura organizzativa interna, il modo di gestire i volontari, e la stessa trasparenza e cordialità dei rapporti tra dirigenti e volontari.

Una diversa concezione dell'azione dell'associazione sul territorio è all'origine – insieme, in questo caso, ad altri fattori - del “divorzio” tra il volontario e l'OdV: quando infatti manca il senso di efficacia e prevale un'inattività sentita come improduttiva, la frequentazione diminuisce fino a scomparire del tutto.

*“La verità è questa: io intendo l'associazione come una certa attività, fare qualche cosa e questa attività era compensata all'inizio quando il mercoledì riunendoci decidevamo di fare qualche cosa: non so, una battaglia per il taglio di determinati tigli in un paesino qui vicino, oppure una battaglia contro lo sbancamento di una collina; cose attive. Invece questo era un po' scemato, un po' calato: il mercoledì non si vedeva nessuno e l'attività era concentrata sui consiglieri e dopo io non ero più consigliere, non mi sono più presentato e quindi non c'era più quell'attività frizzante che per me era molto interessante. (...)*

*Avrei preferito un'attività più dinamica dal punto di vista ..., uscendo fuori, facendo qualche scampagnata, magari qualche battaglia con qualche striscione, facendo un po' di baldoria. Tipo la L. che batte i tamburi quando i cacciatori iniziano la stagione.”* (intervista 41, Mattia, 65 anni)

Talvolta le associazioni cominciano la loro azione attivandosi sul territorio in modo dinamico e “rumoroso” per poi passare ad un tipo di azione più istituzionale quando cominciano ad essere riconosciuti come interlocutori dalle istituzioni presenti. Questo può disattendere le aspettative del volontario che propende per azioni concrete, che si rende conto di chiedere all’associazione un tipo di attivismo che non gli verrà dato. E decide di lasciare.

*“Questo invece è un ambiente molto più calmo, più tranquillo: ho visto (nome associazione, NDR) molto più diplomatica, politicamente più diplomatica. Non che sia attaccata a qualche partito però molto più diplomatica: non si è mai espressa come vorrei io; io sono un tipo d’attacco poi questo attacco che io porto sempre, a tutti, porta spesso all’esclusione.”* (intervista 41, Mattia, 65 anni)

Infine, un caso ancora più particolare è questo volontario che non si considera più parte dell’associazione che ci ha fornito il nominativo. È, come egli stesso ci racconta, “tutto un insieme di cose” che gli ha fatto prendere la decisione, piuttosto sofferta, di “lasciare”.

Uno dei motivi principali concerne l’ambiente associativo, in cui non si trovava bene, anche perché vi poteva osservare comportamenti che non gli piacevano...

*“Per vivere in un gruppo, oltre ad avere degli obiettivi, delle mete comuni, dei fini comuni, bisogna star bene... Un po’ di cosine varie... Ascolti, se io non sto bene è inutile stare là: me ne vado. Punto.”* (intervista 7, Giorgio, 63 anni)

Ma, oltre al clima dei rapporti con gli altri volontari, aveva un’idea diversa del tipo di attività su cui ci si doveva concentrare, e quindi sulla gestione, nel senso più generale, dell’OdV. Questa era scivolata in una direzione, secondo il nostro intervistato, che ne snaturava la missione originaria:

*“Ho detto: io premevo per fare la (...), e non il supporto ai servizi come predominante rispetto all’attività perché io ero entrato per quello. (...) Ecco, io volevo che tutto fosse alla portata di tutti. Pensavo: un gruppo. Se io devo far parte di un gruppo devo dare ciò che ho e prendere quello che non so, altrimenti quando si va fuori, all’atto pratico, cosa succede? (...) E ovviamente non c’era la collaborazione che serve per quel determinato lavoro, perché per avere quella bisogna essere abituati a lavorare insieme e questo mancava completamente... E quindi io premevo per questo: fare esperienze insieme... In caso di vera necessità, bisogna sapere come comportarsi, avere delle idee chiare! Non che 2 avessero le idee e 15 no! Almeno, io il gruppo lo vedevo in questo senso (...) Del tutto non mi ha mai fatto sentire soddisfatto...”* (intervista 7, Giorgio, 63 anni)

Tuttavia, il nostro intervistato non se ne è mai andato del tutto, visto che continua a frequentare l’OdV da cui sembrava essere uscito.

*“Non c’è stata una motivazione precisa per cui ho deciso di lasciare il C... Sono tante cosine che si sommano per cui uno alla fine decide di lasciare... Non c’è nulla di personale, tant’è vero che ora continuo a fare i corsi (...) agli altri dell’associazione: gratuito, vado, tengo, per dire...”* (intervista 7, Giorgio, 63 anni)

È curioso come in questo caso sembra essere enfatizzato un fattore evidentemente spesso non abbastanza considerato: il potere identificante della tessera.

Infatti, il volontario, in questo caso, continua a tutti gli effetti a lavorare presso l’associazione a cui lui dice di non appartenere più: tiene dei corsi a titolo gratuito come formatore. Impegna tempo in una attività che non gli corrisponde del denaro. È definibile “volontariato” questo? Probabilmente sì. Cosa distingue questa situazione da quella precedente? Il mancato rinnovo della tessera. E il senso di estraneità che questo comporta.

### **Le motivazioni personali**

Quando il problema non sono le motivazioni, perché quelle ci sono e le si trovano nel rapporto con l'associazione e con l'utenza, spesso si deve fare i conti con le difficoltà che derivano dal particolare momento della propria vita. Ecco l'esperienza di *Danilo*.

*“Non c'è stato un aspetto negativo del volontariato che mi ha portato a smettere, solo che avevo poco tempo a disposizione e non mi sentivo abbastanza pronto. Secondo me, se avessi potuto farlo tutte le settimane, se avessi avuto il tempo (...) se lavori non puoi prendere impegni fissi (...) se avessi potuto farlo tutte le settimane, avrei anche continuato, perché comunque riuscivo [a fare quello che doveva, ndr]. Io le ultime volte non riuscivo, erano passati 4, 5 mesi dall'ultima uscita, e quando mi capitava una barella, mi ci voleva un attimo e dicevo “oh Dio, e ora come si sblocca”, non c'era prontezza, non mi sembrava una cosa seria continuare.” (intervista 21, Maurizio, 37 anni)*

In questo caso, nella decisione di smettere ha influito anche l'insicurezza e l'apprensione per gli utenti. Quando infatti le uscite sono cominciate a diventare rare, la dimestichezza con gli attrezzi è venuta meno e i sentimenti negativi hanno preso il sopravvento: è comparsa la paura di non farcela o di sbagliare.

Un caso ancora diverso è quello di *Margherita*: le motivazioni e le soddisfazioni che derivavano dal suo impegno nel volontariato non le mancavano. Anzi, lei ricorda quel periodo e quell'attività come...

*Positiva, positiva. Io mi sono trovata benissimo e penso di avere dato tanto anche ai nonni dove andavo, perché mi accettavano molto volentieri, mi aspettavano... persone molto gentili, andare in casa di queste persone che poi abitano molto lontano, nei punti più particolari, in campagna, non vedono nessuno perché sono sempre allettati, quindi si cerca di dare il massimo a questa gente. Non è che vai lì, gli fai un prelievo poi li lasci così. Ci parli un attimino, ci sono tanti problemi anche in casa, non è solo la questione della persona che deve fare il prelievo. Io andavo in una casa e c'erano due fratelli, tutti e due allettati e uno dei due fratelli aveva un ragazzino handicappato, anche lui guarda... proprio, quando mi sentiva la mattina arrivare, era dolce mi diceva “vieni, vieni anche da me”... però sai, sono quelle cose che mi ha dispiaciuto tantissimo quando ho smesso, però purtroppo... (intervista 9, Margherita, 63 anni)*

Perché ha deciso di lasciare, allora?

*“Mi sono nate due nipotine a distanza di quaranta giorni, come dovevo fare? Mia figlia, una abitava a C., si è trasferita da me, in casa mia, l'altra abita a S., per comodità si è trasferita anche lei a casa mia, quindi avevo queste due bambine, piccolissime, loro lavorano tutte e due, quindi ho dovuto lasciare, e non ho più ripreso nessun'altra attività. (...) Sarebbe assurdo far prendere la babysitter alle mie figlie e io fare volontariato fuori...” (intervista 9, Margherita, 63 anni)*

Perché doveva dedicarsi ad un altro “tipo” di volontariato: quello familiare. Infatti, se è spesso vero che le organizzazioni di volontariato sono supplenti rispetto alle istituzioni pubbliche e contribuiscono a mantenere decorosi i livelli di alcuni servizi pubblici e sociali, anche quello che la signora in questione ha compiuto va nella stessa direzione.

E' meno chiaramente definibile “volontariato”, in quanto la famiglia è un luogo affettivo prima ancora che di *welfare*, ma sia nell'osservare l'attività associativa (che peraltro era in ambito socio-sanitario) che quella di cura verso i nipoti, la questione che si staglia sullo sfondo è il ruolo supplente del singolo, delle famiglie e delle OdV rispetto allo stato sociale.

### ***Il desiderio di investire le proprie energie in un'altra associazione***

Altre volte, come abbiamo anticipato in apertura, si può abbandonare l'OdV non tanto perché insoddisfatti delle attività svolte quanto per investire le proprie energie dentro un'altra realtà associativa.

È il caso, per esempio, di *Mattia* (intervista 41, 65 anni), che ha lasciato un'OdV essenzialmente per potere dedicare più energie, più risorse, più tempo in un'altra che gli offriva maggiori possibilità di espressione, gli dava più spazio per coltivare le proprie passioni: era, insomma, più motivato. Nell'associazione precedente trovava, in realtà, qualche motivo di insoddisfazione, nel senso che l'avrebbe voluta più "combattiva", più pronta a lavorare sul campo; ma, se avesse potuto, avrebbe rinnovato la propria adesione. I motivi di insoddisfazione nella prima coincidono con ciò che l'altra OdV gli offriva in più.

Anche un altro intervistato ha lasciato per dedicarsi ad un'altra associazione, anzi, in questo caso, per fondarla. Dopo essere stato attivo per circa vent'anni nella prima OdV, ha deciso di uscirne non in rottura, o in polemica, ma, semplicemente, perché, personalmente, aveva bisogno di altro.

Ci sono ideali e preoccupazioni politiche alla base della sua scelta; ideali e preoccupazioni che guidano anche l'attività dell'altra – la prima - OdV, la quale però si concentra prevalentemente sul contesto locale, mentre il nostro intervistato ha sentito l'esigenza di ampliare l'orizzonte delle proprie attività: ma lasciamo spazio alle sue parole...

*"Perché l'ho lasciata? Anche qui penso che quello che stiamo vivendo in Italia (...) ci sia bisogno di altro. Perché senza nulla togliere alla meritevole passione che (i componenti della prima associazione, ndr), tutti gli altri mettono, che ci vuole, perché è necessaria passione, è necessaria volontà, è necessario anche sacrificio, anche se sono d'accordo con quello che so che fanno, (...) Questo non toglie che però personalmente io ho altre necessità. (...) io penso che c'è qualcosa che sta succedendo di grosso in Italia, e vedo che i partiti, soprattutto quelli locali, sono anche loro autocentrati su... il piano degli arenili... cose che tutto sommato ho fatto... va bene, per carità. Però ora avevo bisogno, invece, di alzare il volo, l'obiettivo, di fare qualcosa di più ampio, così pensare ad esempio alla situazione al senato dove il voto di questi giorni sta per cambiare la costituzione in quel modo..."* (intervista 19, Guido, 55 anni)

Proprio dalla necessità di occuparsi di altri problemi – oppure di problemi simili ma a scala più ampia – nasce questa esigenza di fondare una nuova associazione...

*"Cioè, io sono preoccupato, sono un po' preoccupato. Questa esigenza nasceva non solo da me ma anche da altre persone (...) ci siamo trovati diverse persone poco più giovani o grosso modo della stessa mia età che partivano, abbiamo organizzato anche cinque pullman per la manifestazione della pace in Piazza S. Giovanni, poi ci siamo detti "ma perché dobbiamo fare solo i tour operator ... (ride)... ragioniamo un attimo su quello che stiamo facendo", e abbiamo costituito un'associazione. Questo è stato il perché mi sono allontanato, ma c'è la massima stima, molto rispetto..."* (intervista 19, Guido, 55 anni)

In entrambi questi ultimi casi, chi è uscito da un'OdV non ha messo fine alla propria esperienza di volontariato: semplicemente, ha ri-direzionato la propria energia, la propria voglia di impegnarsi in un senso più consono alle passioni e alle preoccupazione che in quel momento sentiva come più pressanti.

Ma anche per altri, tra i nostri intervistati, l'uscita dall'OdV non ha coinciso con il termine del proprio percorso di volontari.

***Una defezione che non corrisponde alla fine del proprio percorso come volontari***

In alcuni casi, l'abbandono per motivi prevalentemente familiari è descritto più come una pausa, magari piuttosto lunga, ma, quando chiediamo al nostro intervistato quali siano le proprie intenzioni per il futuro, troviamo la speranza di ricominciare, appena il periodo più "critico" passa.

*"Appena mi libererò da questi impegni...vediamo...non ho niente contro il volontariato e tanto meno contro questa Associazione, della quale sono stato uno dei promotori...penso che la mia lontananza sia una cosa momentanea..."* (intervista 46, Leonardo, 46 anni)

*"L'ho lasciata quando è nato il mio secondo figlio, non dormiva mai, quindi è diventato un problema anche riuscire a svincolarsi da casa. (...) Ho lasciato perché avevo dei problemi oggettivi di tempo, (...) ci ho parlato tranquillamente e gli ho semplicemente detto che avevo problemi di tempo e che quindi avrei preso un lasso di tempo che sarebbe stato abbastanza lungo però."* (intervista 20, Stefano, 38 anni)

Peraltro, le ultime sono parole di un intervistato che nel frattempo si è impegnato in un'altra esperienza volontaria, trovando una formula per conciliare i tempi della famiglia con quelli del volontariato: ha scelto una forma di volontariato a cui possono prendere parte sia la moglie che i bambini...

*"Sto seguendo questo progetto con le famiglie ma perché riesco a seguirlo un po' anche a livello familiare. (...) Cioè facciamo quando ci riusciamo, se ci riusciamo, a fare degli incontri sulle tematiche familiari, (...) è più diretta per me in questo momento, riesco anche a viverla come esperienza vissuta, anche a livello familiare, (...) questo delle famiglie riesce a coinvolgere tutti, anche i bambini diciamo, perché quando ci muoviamo ci sono anche loro."* (intervista 20, Stefano, 38 anni)

Altre due persone del nostro campione ci vengono presentate – e si sentono – "fuoriuscite" da un'OdV senza in realtà esserlo del tutto – ritorna un po' quanto abbiamo già osservato, sul senso di appartenenza che passa attraverso la tessera, e ancor più attraverso lo svolgere un'attività canonica e costante nell'associazione.

In questi due casi è la confusione tra tempi lavorativi e tempi dedicati al volontariato che crea situazioni ibride: un'intervistata esce dall'OdV perché riceve *altre* proposte lavorative, facendoci capire che nella sua decisione di entrare hanno avuto un peso anche le speranze di accedere ad un'attività retribuita; ma rimane, come volontaria, a svolgere un'attività limitata ad un breve periodo dell'anno, all'interno della stessa OdV.

L'altra intervistata non ha iniziato il suo percorso con queste motivazioni, e si è concentrata sull'esperienza volontaria in quanto tale; in seguito, però, ha dovuto abbandonarla, perché ha trovato difficile conciliare il volontariato con il lavoro, soprattutto in quanto si parla non di lavoro ma di lavori, precari, insufficienti ad arrivare alla fine del mese, che quindi si sovrappongono e riempiono tutto il proprio tempo.

*"Un conto è che magari uno fa solo volontariato e purtroppo deve lavorare...sai per un giovane che si arrabatta sempre nei diversi lavori non è più semplice dare due pomeriggi a settimana. Purtroppo è questo il mondo d'oggi, uno non è che ci può fare...sono tutti co.co.co. a progetto, un po' qua, un po' là, prendi due lavori contemporaneamente, per racimolare alla fine del mese 500 euro, non è che siano delle cifre (risata). Purtroppo è così."* (intervista 32, Antonella, 23 anni)

Ora, però è rientrata nell'OdV, non più in quanto volontaria, ma come professionista, attraverso una forma parzialmente retribuita ma a breve scadenza: terminato questo periodo, la sua attività sarà sicuramente "meno costante"...

Un buon numero di persone, quindi, sono ex-volontari che però o non hanno resciso completamente i legami con la prima associazione oppure non si precludono l'eventualità di entrare in altre OdV, di natura più o meno diversa.

### ***L'addio al volontariato***

Pochi tra loro, infatti, sembrano decisi a non intraprendere altre attività volontarie.

Tra questi, troviamo una persona che ha smesso per la mancanza di tempo conseguente agli impegni lavorativi e conseguente, anche, alla volontà di dedicare il proprio tempo libero agli amici: unendo queste due cose, il tempo che rimaneva per l'OdV era davvero poco, troppo poco. E a quel punto diventava pericoloso continuare, perché non aveva più dimestichezza con gli strumenti d'intervento.

*“L'unica sarebbe stata quella di poterlo fare una volta a settimana, allora sarei anche rimasto, solo che sai, durante il giorno ti devi occupare del lavoro, se poi durante la settimana non potevo neanche prendere degli impegni, è anche vero che il mio genere di vita è anche diverso da quello dei ragazzi che stanno qui, nel senso che a me, insomma, piace un po' andare in giro, non amo stare a casa, per cui, ho un sacco di amici, cene, poi capitavano proprio nei giorni che dovevo fare la notte, andare in palestra, poi tu dici anche, sì, il tempo ci sarebbe, vengo solo il giovedì, no? Poi magari devi fare un'altra cosa, questo e quello, giovedì, dici no, perché ho da andare lì e non fai niente.”*

Quando gli chiediamo se gli manca l'esperienza del volontariato, la risposta è laconica:

*“Beh un po' sì, perché comunque sentivi che a qualcosa servivi, così capisci anche cosa penso della mia vita, e qui potremmo chiudere.”* (intervista 21, Danilo, 37 anni)

Troviamo, infine, un'altra persona che non potrebbe più dedicarsi al volontariato perché umanamente non se la sente più. Per troppo tempo ha visto le persone soffrire, prima, quando lavorava, e poi, con l'attività volontaria, in cui ha portato avanti lo stesso tipo di impegno: essere di aiuto a chi soffre. Questa è la risposta che ci dà quando le chiediamo se l'esperienza volontaria le manca:

*“Sì. Ma non lo rifarei.”* (intervista 9, Margherita, 63 anni)

E quelle che seguono, sono le ragioni per cui sente di non potere più dedicarsi all'assistenza ai bisognosi, soprattutto quando non c'è più speranza.

*“No, non me la sentivo, perché sono tutti casi terminali e non ho più il coraggio... no, non è il coraggio è che non voglio più veder soffrire la gente. Non ce la faccio, perché soffrono loro e soffro io, quindi non voglio assolutamente io. È diventata una cosa a livello mentale, perché a lungo andare diventa una cosa a livello mentale, non ce la fai più a vedere soffrire la gente. Specialmente i giovani, perché se tu calcoli che questo signore ha ottant'anni, ha passato una vita si sa che c'è un inizio, c'è una fine... ma quando tu vedi ragazze di trent'anni, di venticinque anni, amiche delle tue figlie, persone che conosci bene, amiche mie... non hai più il coraggio di fare volontariato...”* (intervista 9, Margherita, 63 anni)

### ***Riassumendo...***

---

Chiedendo ai dirigenti e ai volontari attivi nelle OdV i motivi per cui hanno visto propri ex-compagni di associazione abbandonare l'attività volontaria, abbiamo visto emergere diversi fattori.



La motivazione che, a detta di chi ha osservato le defezioni, spinge il più delle volte in tal senso è il sorgere di problemi o di nuovi impegni *familiari* o *lavorativi*, che vanno ad occupare il tempo che prima si dedicava all'associazione.

Altri fattori che sono stati citati sono:

- la *stanchezza* che assale dopo un certo periodo in cui si svolge una data attività,
- l'eventuale insorgere di *screzi* con altri volontari,
- il fatto di *non essere coinvolti* nelle attività associative;
- oppure, la *ritrosia* nei confronti delle continue *domande di formazione*;
- o ancora, la *delusione* a cui alcuni ex-volontari sono andati incontro, per non avere trovato nell'OdV quello che trovavano, oppure per motivi economici o, ancora, per non essere stati scelti a ricoprire cariche importanti dentro l'associazione.

Abbiamo poi chiesto ad alcune persone che hanno effettivamente vissuto l'esperienza della defezione le ragioni del proprio abbandono.

Tra questi intervistati, una buona parte è stata costretta ad abbandonare il volontariato per motivi, effettivamente, *familiari*; ma, in questi casi, tende a considerare il proprio impegno nel volontariato "*in pausa*" *momentanea*, che avrà fine non appena cessi il periodo più sovraccarico.

Lo stesso carattere non-definitivo dell'abbandono emerge anche in altre ragazze, che non possono più assicurare un impegno costante per via degli impegni lavorativi.

Troviamo, poi, alcune persone che sono uscite da un'OdV perché *hanno preferito incanalare le proprie energie in un'altra direzione*, investendole in un'associazione che, ad un dato momento, hanno sentito più vicina e corrispondente ai propri interessi, in un caso, ed ideali e preoccupazioni, nell'altro.

Alcuni, poi, hanno abbandonato perché *in disaccordo* con alcuni aspetti delle OdV di cui hanno fatto parte. Gli aspetti controversi riguardano il tipo di gestione, il clima di rapporti tra i volontari e, più in generale, la concezione stessa dell'OdV e del modo in cui essa dovrebbe gestire le proprie attività ed i volontari.

## 4. *Il volontariato e le sue relazioni*

### 4.1 – Le relazioni ed il finanziamento delle attività

Come abbiamo già intravisto nel corso di questa trattazione, le associazioni di volontariato si inseriscono in un tessuto sociale e istituzionale complesso e composito. Infatti, le OdV operano in quelle che ci appaiono delle “zone grigie” rispetto alle istituzioni. Si inseriscono, cioè, in particolari settori in cui operano anche diverse istituzioni locali, spesso finendo per assumere un ruolo complementare per attività e modalità di operare.

I finanziamenti che riescono ad ottenere, quindi, sono spesso legati al tipo di attività che praticano, ma anche alla capacità dei dirigenti di intrattenere e curare i rapporti con le pubbliche amministrazioni.

Il nodo della comunicazione con l'esterno delle proprie attività e la necessità di avere personale specializzato anche stipendiato (nodo che era emerso anche quando abbiamo indagato le varie professionalità presenti e desiderate all'interno delle OdV, cfr. il paragrafo 2.7) emerge qui nella sua chiara inevitabilità.

Per poter promuovere nuove azioni o formazione dei propri volontari, le associazioni hanno bisogno di fondi; ed ecco che in particolare i dirigenti sono caricati di questa responsabilità e devono quindi “scoprirsi” delle capacità di *fund raising* e promozione per l'OdV di cui sono responsabili.

Sono sembrati pochi i casi in cui le OdV che abbiamo contattato si rivolgevano ai privati per delle sponsorizzazioni: la maggior parte dei soldi che vengono raccolti provengono o da convenzioni con amministrazioni pubbliche per la fornitura di servizi; o da finanziamenti *una tantum* sempre di enti pubblici; o da risorse derivanti da progetti presentati e approvati dal CSV.

Vediamo però più nel dettaglio il finanziamento e il rapporto con gli altri enti.

#### *I dirigenti*

---

Come abbiamo già visto per altre problematiche di carattere più tecnico, come la gestione dell'associazione o il rapporto con i professionisti stipendiati, anche nel caso del finanziamento e dei rapporti con gli enti, pubblici o privati, sembra che siano i dirigenti ad assumere un ruolo chiave. Sono loro, infatti, che devono inventarsi come reperitori di fondi ed esperti di pubbliche relazioni. Devono, cioè, diventare la “faccia pubblica” dell'associazione, quella in cui il territorio in cui operano riconoscerà l'associazione stessa. Partiamo con ordine però. Quali sono gli enti o le associazioni con cui le OdV hanno rapporti più frequenti?

*“Allora, con il Comune, ed in particolare con due assessorati: quello alle Politiche Sociali, che ci fornisce i nominativi, e quello dei Servizi Educativi, anche se siamo sistemati qua, poi con la Circoscrizione, di cui abbiamo la sede a (...), abbiamo rapporti con le scuole, perché lavoriamo spesso anche con le scuole.” (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Come si può immediatamente notare, i rapporti più frequenti sono proprio con istituzioni di tipo pubblico: la scuola e la sede della Circoscrizione del comune che in questo caso ospita anche la sede dell'associazione in questione. Oltre a questi, sono due gli assessorati con cui il dirigente intrattiene i rapporti più intensi: l'assessore alle politiche sociali e ai servizi educativi. Anche altri?

*“Con i sindacati, con i sindacati che vengono magari qua a fare una lezione l'abbiamo fatta, quest'anno abbiamo rapporti con l'ASL, per cui adesso abbiamo degli incontri inter-culturali con le donne fatti con l'ostetrica, per le nostre studentesse... rapporti ne abbiamo.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

I rapporti che intessono i dirigenti sono dunque numerosi e con diverse entità territoriali: dai servizi sanitari ai sindacati, dagli assessori ad altre associazioni, sia affini (per tipologia di servizio prestato) che non.

*“Noi abbiamo rapporti con tutti quanti... rapporti con il comune di (...). in primo luogo anche perché noi siamo qui in una sede che è comunale, quindi i rapporti con il sindaco, gli assessori sono rapporti ottimi. (...) Noi siamo un'associazione apolitica, non è che... Con altre associazioni noi abbiamo rapporti (...), magari si fanno anche delle cose insieme. Ultimamente per es. abbiamo fatto una raccolta di fondi per il terremoto lì del sud-est asiatico che abbiamo consegnato ad un'associazione di volontariato (...) nello Sri Lanka. Abbiamo fatto una raccolta in piazza sotto un gazebo con il freddo che c'era in quei periodi era una cosa pazzesca, insieme alla Croce Verde, all'Associazione Nazionale Tumori, su una proposta venuta dall'amministrazione comunale...”* (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)

Come illustrato in questo caso, l'associazione è inserita anche in una rete di altre associazioni con cui a volte si trova a collaborare ad iniziative comuni o per la gestione quotidiana dei servizi. Sembra quasi che, considerate nella loro complessità e diversità, queste associazioni, e in particolare quelle che si occupano della fornitura di servizi socio-sanitari, formino una sorta di “puzzle del benessere” dei cittadini...

*“Con le altre associazioni qui che gestiscono le ambulanze, (...); con la protezione civile e poi i gruppi donatori sangue cioè l'Avis (...), con l'Unitalsi. Noi mettiamo a disposizione quello che abbiamo, loro mettono a disposizione quello che hanno e facciamo, collaboriamo. Io questa apertura, questa caratteristica l'ho data all'associazione, non è chiusa. Ho cercato di dargli questa impronta e penso di esserci riuscito, penso.”* (intervista 40, Michele, 60 anni)

Associazioni aperte, dunque, come afferma questo dirigente, che questa apertura l'ha voluta e promossa. Questa apertura verso l'esterno sembra avere un significato preciso: poter prendere dal territorio ciò che questo può dare e restituirlo in un secondo momento in termini di assistenza e supplenza rispetto agli enti territoriali.

*“A volte purtroppo diventa un modo perappare una mancanza delle istituzioni come potrebbe essere il comune, come ruolo politico, arriva dove l'istituzione non arriva, ma l'istituzione un po' forse ci marcia su questa cosa, io lo vedo più come una risorsa da integrare con le proprie. Il volontario non ha professionalità però ha forse quello che, magari chi lavora in questo ambito per molti anni... la motivazione. (...) il volontario, se non ha la motivazione, non lo fa, perché non ha una contropartita di quello che fa. La motivazione è la cosa principale ed è quella che ti spinge anche ad essere aperto al cambiamento, anche se non è professionale.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Il ruolo supplente delle OdV rispetto alle istituzioni pubbliche è quindi una condizione di cui i dirigenti sembrano essere pienamente consapevoli.

La forma più comune di rapporto che le OdV intrattengono con le istituzioni pubbliche è la convenzione.

*“Abbiamo una convenzione con il comune; prima non era di tipo economico riguardava solo la modalità del servizio, da 5 o 6 anni abbiamo una convenzione economica di rimborso spese in quanto noi essendo associazione di volontari interamente gratuita, l'unica cosa che possiamo avere è il rimborso delle assicurazioni dei volontari, poi con la regione (iscrizione all'albo regionale), abbiamo rapporti stretti con il CSV anche finanziari. La parte economica dell'associazione è molto ridotta.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

*“Abbiamo delle convenzioni, una con le P.S. e una con i Servizi Educativi, è una convenzione che consiste nel fatto che il Comune ci paga l'assicurazione, perché noi abbiamo l'obbligo dell'assicurazione e quest'assicurazione la paga il Comune, mentre con i S.E. abbiamo una convenzione per l'uso dei locali.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

*“Con il comune di (...) abbiamo una convenzione, la convenzione prevede un contributo che ci da il comune ogni anno”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Alcune associazioni, inoltre, cominciano a dotarsi del bilancio sociale, che considerano uno strumento di trasparenza e serietà.

Parte della credibilità delle associazioni, infatti, sembra attualmente legata al ruolo e allo spessore dei propri dirigenti (e presidenti, in particolare), oltre che al livello delle attività che vengono praticate. Proprio per svincolare le associazioni da queste persone specifiche, che rischiano di diventare “insostituibili” e di rendere difficile il passaggio ad altri, lo strumento del bilancio sociale ci sembra particolarmente efficace.

*“Il comune di (...) prima di tutto, noi all'inizio dell'anno abbiamo presentato anche il nostro bilancio sociale perché siamo una delle poche associazioni territoriali che ha anche un bilancio sociale che è sinonimo di qualità dell'intervento soprattutto di una volontà di autocritica che ti possa far crescere...perché credo che sia giusto chiedere quando tu garantisci un servizio di un certo livello... Poi la Provincia, che è sempre disponibilissima e parlo in prima persona del presidente (...) che è sempre presente, poi altra realtà è la Regione, poi il CONI nazionale per quanto riguarda la manifestazione (...) che ha patrocinato, stiamo cercando un contatto con il Ministero perché già sono 2 anni che chiediamo il finanziamento (...)”* (intervista 5, Amelia, 33 anni)

Il rapporto continuativo che i dirigenti delle varie associazioni tendono ad intrattenere con assessori, comuni, sindaci, presidenti di provincia, regione, dipartimenti specifici, è un tratto specifico del ruolo del dirigente. Spesso i comuni cercano nelle associazioni collaborazione anche per poter utilizzare le conoscenze che detengono, coinvolgendole in diverse iniziative.

*“Con il comune di (...), con la provincia, la regione, con la sovrintendenza qualche volta. Con l'ARPAM (Associazione Regionale Protezione Ambientale delle Marche), con il Centro Studi della Polizia di Stato, con qualche comune del territorio. Possono essere finanziamenti, collaborazioni come quella con l'ufficio marketing del comune di (...) che ha interesse a che le targhe segnaletiche vengano fatte in un certo modo e ci ha contattato per collaborare a questa iniziativa.”* (intervista 39, Luca, 48 anni)

Una strategia diversa è quella di una dirigente, Virginia, che ha cercato di coinvolgere le autorità pubbliche, in questo caso il presidente della circoscrizione, la cui sede, peraltro, ospita anche la sede dell'associazione, in una specifica iniziativa.

*Guarda, abbiamo avuto ottimi rapporti con la Circoscrizione, perché la sede della Prima Circoscrizione è qui, il presidente della Circoscrizione l'abbiamo fatto diventare socio e pim-pum-pam, abbiamo fatto una bellissima manifestazione (...), perché abbiamo organizzato una serata al (nome di un'associazione) di sotto – ...siamo tutti qui... - dove abbiamo invitato tutti gli extra-comunitari a parlarci nella loro lingua, a recitarci una poesia nella loro lingua. È stata una serata di festa, Mondo Solidale ha distribuito il cioccolato Equo e Solidale, quindi non ti dico che gozzoviglia che è stata lì, che era favolosa, e ci siamo divertiti. (...) Quindi con la Circoscrizione abbiamo ottimi rapporti, con gli assessorati... dipende dagli assessori che ci sono, perché trovi più che delle persone dei personaggi, con delle manie napoleoniche che lasciano un po'... il più delle volte sono battaglie, più che collaborazioni.” (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Il rapporto ambiguo che sembra legare le associazioni di volontariato e le pubbliche amministrazioni si compone di diversi elementi.

Da una parte c'è una supplenza delle OdV rispetto a dei servizi che dovrebbero essere forniti dalle pubbliche amministrazioni. Dall'altra c'è una dipendenza delle OdV rispetto alle amministrazioni pubbliche a cui devono gran parte delle entrate monetarie con cui gestire le associazioni.

Da una parte ci sono delle critiche che spesso le OdV muovono alle amministrazioni pubbliche. Dall'altra ci sono delle amministrazioni pubbliche che non possono reagire in modo particolarmente brusco nei confronti delle associazioni per non perdere consensi.

Anche i rapporti tra le diverse associazioni, però, non sembrano essere più nitidi di quelli tra le amministrazioni pubbliche e le singole OdV.

Da una parte ci sono associazioni che si occupano delle medesime “mancanze” e che quindi sono in competizione per il reperimento dei fondi e per la gestione degli utenti. Dall'altra emerge una esigenza di coordinamento e sinergia, incoraggiata anche dalla Regione, che vorrebbe le OdV in una rete di comunicazione e integrazione.

In mezzo a tutto questo ci sono proprio i dirigenti, che sembrano confermare e amplificare il proprio ruolo in questa prospettiva: sono i nodi che tengono tutti insieme, nella stessa rete. Sono le figure grazie a cui si possono presentare i progetti, avere colloqui con gli assessori di riferimento, organizzare iniziative comuni con altre associazioni.

### ***I volontari di lungo corso***

---

I volontari di lungo corso sembrano avere piuttosto chiara la tipologia dei rapporti che le OdV intrattengono con gli enti esterni.

*“Con il comune abbiamo le convenzioni con i servizi sociali...abbiamo un buonissimo rapporto con il comune: tantissimi sono i mezzi che abbiamo avuto dal comune... Anche l'Asl: l'Asl ci ha regalato un pulmino (...); il comune, i vigili, ci hanno regalato (...) scooter e moto. Sono moto che noi non potremmo vendere mai, non ci possiamo andare in giro, perché sono moto che noi dobbiamo utilizzare solo per il nostro tipo di servizio ma comunque ci vengono incontro su tutto. Un furgone nuovo che la Fondazione della Cassa di Risparmio ha dato al comune, l'hanno dato nuovissimo a noi per il servizio. Il rapporto c'è ed è buono: non ci manca questo tipo di contatto con le istituzioni. In prefettura possiamo andare quando vogliamo, siamo bene accolti, possiamo telefonare e ci riconoscono; così in regione. La regione ci ha dato anche 2000 Euro adesso per un congresso” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

Il punto è, però, che niente è per niente: le strutture e i mezzi donati alle associazioni implicano anche un obbligo di reciprocità tra gli enti che li hanno donati e le OdV che li hanno avuti. E i volontari di

lunga data sembra comincino a sentire il volontariato che fanno non più come volontario, appunto, ma come una necessità, per non danneggiare gli utenti.

*“...Se gli dai, ti danno; se non dai, non ti danno niente. Il discorso è questo: la visibilità la ottieni se riesci a dimostrare qualcosa, che sei utile e ci sei quando ti chiamano, altrimenti... Comunque non abbiamo di questi problemi, di contatti con le istituzioni. Ci sono dei rischi (...) Non certo con la regione, per quello di cui può aver bisogno, oppure la protezione civile, che chiama quando ha bisogno... Il rischio, con il comune è quello di obbligo, nel senso che...questo è il servizio, il pulmino ve l'abbiamo dato, questa è la convenzione, ma non tanto per il comune, perché noi siamo in grado...a giugno scade! Potremmo non rinnovarlo! Ma è per i danni che va a fare a cascata sulle persone che comunque non hanno nessunissimo tipo di colpa.”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

Ci sembra interessante notare come questo volontario di lungo corso, oltre a ribadire i rapporti con i servizi sanitari locali, noti l'assenza degli istituti bancari che fino a qualche tempo prima tendevano ad essere più presenti con i loro finanziamenti alle OdV.

*“Finanziamenti con la Usl, poi con gli enti locali ogni tanto mettono mano al portafoglio, ma molto raramente e fanno poco sostanziose donazioni. Le banche una volta ci davano una mano ma adesso sembra che siano periodi duri anche per loro, (...) sono spariti dalla circolazione.”* (intervista 15, Sara, 21 anni)

Oltre ai comuni e alle Asl, l'altro ente che compare con una certa frequenza è proprio il Centro Servizi Volontariato, che si pone come punto di riferimento importante per iniziative, reperimento fondi, consulenze...

*“Altre associazioni, abbiamo avuto un progetto due anni fa con il (nome di un'associazione), che è una associazione che ha gli stessi nostri utenti, come tipologia, e con altre associazioni anche in (città) ci sono diversi contatti. Di Enti, il Comune e non mi viene in mente nient'altro, a parte il CSV...”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

*Abbiamo rapporti e collaborazioni con il CSV, con il Comune di (...), con la Biblioteca...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

*“Riceviamo finanziamenti dal Comune, dall'Assessorato alla Cultura, dal CSV...”* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

*“Ah, con le istituzioni pubbliche, prevalentemente, Comune e Regione, ma rapporti intensi insomma, (...) Comune ci appoggia spesso nelle nostre iniziative dandoci per esempio il teatro gratuitamente, e questo per noi è importante (...) oppure dandoci delle sale per fare delle riunioni. Adesso siamo alla ricerca di una sede (...) posti fissi dove stare sempre questo facciamo difficoltà a trovarli. E poi con la Regione perché partecipiamo a bandi di concorso per avere dei finanziamenti, quindi con gli enti pubblici locali, poi con il CSV.”* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

Il punto di vista dei volontari di lungo corso ci ha aiutato a mettere in luce diversi punti interessanti. Innanzitutto i comuni, le province e le Asl (soprattutto per le Odv di carattere socio-sanitario, ma non solo) sembrano confermarsi come i principali referenti delle OdV presenti sul territorio.

In secondo luogo, il rapporto con gli enti, che sembra essere vissuto da loro come problematico: a volte i volontari di lungo corso si sentono inseriti in reti di obblighi da cui vorrebbero distanziarsi o che vorrebbero poter controllare di più.

Infine, anche per i volontari di lunga data appare come importante il rapporto tra la loro associazione e il CSV, che sembrano apprezzare e considerare un punto di riferimento importante per le loro OdV.

## ***I volontari nuovi***

---

I nuovi volontari, quelli che da meno tempo sono impegnati in azioni volontarie, sembrano riconoscere la presenza positiva delle istituzioni locali al fianco dell'OdV e sottolineare come queste rispettino il ruolo delle OdV, fornendo finanziamenti e strumenti ma evitando di interferire con le iniziative.

*“... Premetto che nell'esperienza della nostra associazione le istituzioni sono sempre state abbastanza presenti, hanno sempre dato strutture, anche fondi, quindi in questo senso per quanto riguarda la realtà del nostro territorio le istituzioni si sono abbastanza adoperate in questo e il rapporto è buono (...) anche il sindaco si è sempre interessato... per quanto riguarda delle sovvenzioni, ci sono delle sovvenzioni dallo Stato che non so se la nostra associazione le ha ricevute di recente perché ci vuole diciamo “una certa età” delle associazioni per riceverle... Nel fornire servizi sociali penso che la situazione attuale sia positiva (...) le istituzioni comunque lasciano libertà alle associazioni (...) nel nostro caso hanno aiutato e le nostre richieste sono quasi sempre state accolte, quindi lasciano molta libertà d'iniziativa e per quanto riguarda manifestazioni ecc. sono sempre state presenti”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

Ciò che sembrano sottolineare con una certa insistenza i volontari nuovi sembra essere proprio il distacco che, secondo la loro opinione, dovrebbe esserci tra l'associazione e il comune, che dovrebbe supportare le iniziative e collaborare senza invadenze.

*“Le istituzioni dovrebbero partecipare (...) dal punto di vista finanziario, facendo anche pubblicità, dandoci anche una sezione, quindi è anche questo la partecipazione del comune, favorire l'attività dell'associazione, questo sì. Ognuno ha il suo ruolo però per il bene dell'associazione e anche per la buona nomina del comune ci dev'essere collaborazione. Anche perché l'associazione ha dei limiti mentre il comune li può sopperire tramite quello che è di competenza del comune, insomma.”* (intervista 33, Marida, 30 anni)

Anche i nuovi volontari sembrano riconoscere come il rapporto con gli enti territoriali sia di supplenza: esprimono una consapevolezza dei limiti delle amministrazioni territoriali e anche una volontà di cooperazione con le istituzioni pubbliche, al fine di sollevarle in parte di incombenze che non richiedono l'impiego dei dipendenti pubblici.

*“Il nostro comune usufruisce molto delle associazioni del posto proprio per fare questi servizi, queste cose...anche per quanto riguarda i vigili e la polizia municipale, si affida a noi per far attraversare i ragazzini, così la polizia non toglie tempo ad altri servizi, come fare le multe e altri servizi che noi non saremmo in grado...e ci ha messo a fare questo servizio in questa maniera, così riesce a coprire tutte le scuole, perché a (città) sono talmente tante che ci vorrebbe l'organico della polizia municipale solo per le entrate e le uscite dalle scuole! E quindi siamo da spalla, facciamo da spalla”.* (intervista 10, Clara, 36 anni)

Non sembra porsi il rischio di conflitti di posizione tra OdV e comune, in quanto la collaborazione crea risultati migliori delle singole azioni individuali dell'uno o dell'altro..

Un tipo di azione che viene proposta da questo volontario nuovo è la pressione presso il comune per ottenere una sede dell'associazione e dei finanziamenti.

*“...Batter cassa al comune quello senz'altro. Insomma c'è l'esigenza della sede. Ecco che tentare di far pressione al comune affinché questo ci venga dato. In che modo però è responsabilità dei dirigenti, io come giovane non lo so.”* (intervista 33, Marida, 30 anni)

La conclusione del nuovo volontario ci sembra particolarmente significativa: i nuovi volontari hanno mostrato, in generale, una perplessità maggiore delle altre figure quando abbiamo chiesto loro di riflettere sul finanziamento dell'associazione e sul rapporto con gli enti. Sembravano sorpresi della domanda e molti si sono "chiamati fuori", insistendo sulla responsabilità dei dirigenti nella gestione del rapporto con l'esterno.

In conclusione, possiamo osservare come i volontari nuovi percepiscano il ruolo delle OdV in cui sono inseriti come di collaborazione con gli enti locali presenti sul territorio e, rispetto ai volontari di lungo corso o ai dirigenti, mostrino una minore coscienza del ruolo di sostituzione che talvolta le associazioni assumono rispetto alle amministrazioni pubbliche.

### *I volontari fuoriusciti*

---

E i volontari fuoriusciti? Come vedono il rapporto che c'era tra le associazioni in cui hanno praticato volontariato e il territorio in cui erano inseriti?

*"Che dire? Certamente gestire la situazione in modo ottimale rispetto agli obiettivi non è facile. Ci troviamo di fronte ad una situazione molto complicata specialmente facendo un caso che un comune voglia aprire un nuovo parcheggio (...) mettersi contro il comune e puntare i piedi per una situazione del genere non so fino a che punto può essere produttiva anche considerando che il comune ti dà la sede, il comune ti chiama per altri tipi di volontariato e quindi ti sostiene in qualche modo; qualche volta, se si fanno conferenze o attività particolari, sovvenziona e anche sotto forma di denaro, finanziaria, e quindi non lo so. (...) bisognerebbe andare fino in fondo però si rischia anche il collasso con un ente del quale si è anche molto amici. Bisogna essere diplomatici su questo punto di vista."* (intervista 41, Mattia, 65 anni)

La situazione che ci descrive Mattia sembra particolarmente interessante, in quanto mette in luce una dinamica che è verosimilmente concretizzabile per tutte le associazioni che intrattengono rapporti stretti con la pubblica amministrazione.

Il finanziamento e il sostegno delle OdV da parte del comune, cioè, viene ricambiato con un sostanziale allineamento alle posizioni dell'amministrazione su questioni che, invece, potrebbero anche suscitare contestazioni. Come se con i contributi, con l'assegnazione di locali comunali all'OdV, con il sostegno alle manifestazioni il comune si "comprasse" anche l'assenso dell'associazione in questione.

*"Nell'altra associazione mi capitano spesso situazioni simili: il comune (...) spesso ti usa, (...) un ente ti usa e non ti dà niente in cambio anzi, qualche volta ti crea problemi: ti fa lavorare come un matto e non ti dice neanche grazie. Però sappiamo benissimo che bisogna prenderla così. Se domani ti dice "vai via di qua"? è così per il (nome associazione) che sta in una sede comunale: il comune mantiene queste associazioni ma vuole anche qualche cosa in cambio e quando fa qualche cosa non puoi neanche puntare i piedi più di tanto, anche se è giusto."* (intervista 41, Mattia, 65 anni)

Il punto che hanno messo in luce i volontari fuoriusciti è interessante e completa il quadro. I comuni sembrano "usare" le associazioni, per riprendere una espressione dell'ex volontario di cui abbiamo appena riportato lo stralcio di dialogo. E tendono anche ad approfittarsi del fatto che detengono risorse (monetarie e non), di cui fanno sentire il proprio peso. Perché le associazioni sanno benissimo che, da sole, senza questo supporto, non potrebbero continuare per molto tempo la loro opera.



***Riassumendo...***

---

Da questa sezione è emersa la ricchezza dei rapporti che le OdV marchigiane intrattengono con diversi soggetti. Tra questi, assumono una forte importanza gli enti pubblici locali, in primo luogo i Comuni e a volte specifici assessorati, ma anche le Province e la Regione; le Asl, i sindacati, le scuole, gli istituti bancari e, per ultimo ma non come importanza, le altre associazioni.

Abbiamo però anche cercato di focalizzare su alcune implicazioni che discendono dai rapporti, a volte davvero molto stretti, che intercorrono tra il volontariato e le pubbliche amministrazioni; rapporti in cui passano diversi scambi, che possono a volte condizionare e dare significati diversi all'operato delle associazioni di volontariato. Approfondiremo questo aspetto nel paragrafo seguente.

## 4.2 - Quali funzioni i volontari assegnano al volontariato nel loro contesto socio-territoriale

In questo paragrafo indagheremo l'immagine che le nostre quattro categorie di volontari hanno del ruolo e della funzione del volontariato all'interno del contesto socio-territoriale in cui sono inserite.

Alcune cose le abbiamo già colte in altre parti dell'analisi fin qui svolta: molti notano un ruolo supplente rispetto alle carenze manifestate dai servizi pubblici, specialmente quelli sociali e sanitari. Altri hanno messo in rilievo come possano esserci delle ambigue commistioni tra terzo settore e pubbliche amministrazioni che impediscono di comprendere dove finiscano i compiti di uno e dove comincino quelli delle altre.

Ora ci sforzeremo di focalizzare meglio questo aspetto, cercando di comprendere quale sia la funzione che i volontari attribuiscono al volontariato (e quindi al proprio operato) nel contesto socio-territoriale in cui operano, e quale invece *dovrebbe essere*, secondo loro, il ruolo del volontariato in relazione alle istituzioni pubbliche.

### *I dirigenti*

---

Finora, i dirigenti ci sono parsi le figure che hanno lo sguardo maggiormente rivolto verso l'esterno dell'associazione e che quindi più facilmente riescono a percepirla come parte di un contesto territoriale più ampio.

Le iniziative di cui si fanno promotori sembrano essere la vera ricchezza di cui dispongono, il volano attraverso cui veicolare valori importanti.

In questo momento ci occuperemo del rapporto tra volontariato e pubblica amministrazione. Quale dovrebbe essere, dunque, il ruolo del volontariato rispetto agli enti pubblici?

*"...Deve avere un ruolo di supporto, ma non di sostituzione, (...) noi lavoriamo con le scuole ma solamente quando la scuola non ha ancora attivato oppure ha finito l'attivazione dei corsi di italiano lei autonomamente; noi non vogliamo lavorare al posto della scuola, perché quello è un servizio che deve svolgere la scuola. Con gli adulti già la situazione è diversa, noi lavoriamo prevalentemente con gli studenti adulti, appunto perché secondo noi sono quelli meno coperti, mentre quelli giovani e i bambini sono coperti dall'istituzione scolastica oppure dall'istituzione comunale."* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Il rapporto che viene descritto da Caterina con la scuola, in questo caso, sembra essere di supporto, ma non di sostituzione o di prevaricazione rispetto ai comuni o alle scuole. Si intravede una sorta di confine tra ciò che deve fare il pubblico (e che al pubblico viene lasciato) e ciò che può fare (e di cui si fa spesso carico) il volontariato. Tale confine, tuttavia, non sempre è definito e chiaro. Anzi, spesso proprio la precarietà di tale limite sembra mutare il ruolo del volontariato, e, come ci chiarisce questo dirigente, trasformarsi da supporto a sostituzione.

*"...Un problema che si incontra spesso è che (...) si va a finire che il volontariato deve sostituire l'istituzione pubblica e dopo non va più bene anche se la tendenza mi sembra questa. Da un lato si cerca di sacrificare il volontariato, e non capisco perché; dall'altro l'esigenza di sostituirsi al volontariato ma con il pubblico quindi l'istituzione serve al volontariato per i soldi."* (intervista 40, Michele, 60 anni)

Il volontariato sembra quindi porsi come risorsa sia dei cittadini che delle istituzioni. Ma il volontariato, nel momento in cui diventa l'unico erogatore di alcuni servizi e quindi di fatto

sostituisce il pubblico nei suoi compiti, sente addosso tutto il peso delle azioni che svolge. Quando il supporto sembra mutare in sostituzione, infatti, il volontariato in parte cessa di diventare volontariato, per trasformarsi invece in una sorta di obbligo, contratto prima di tutto con le persone che ad esso si affidano.

*“Secondo me è una risorsa per il territorio...le esigenze del territorio sono vastissime e la capacità del volontariato arriva fino ad un certo punto, anche se, andando avanti rimane un po' stretto, è sporadico... Se tu non gli dai una frequenza, rimangono interventi un po' così...a livello sociale bisogna dare una certa frequenza, la gente come fa a contare su di te...per esempio il banco alimentare...se lo fai una volta ogni 2 mesi, quando mangia la gente che ha bisogno?!”* (intervista 45, Barbara, 37 anni)

Un altro dirigente ci descrive una percezione del lavoro, che l'associazione da lui diretta svolge, come di un vero e proprio completamento rispetto ai servizi sociali erogati dalle istituzioni pubbliche.

*“Il volontariato è un valore aggiunto, un sostegno alle istituzioni, in quanto i vari operatori (medici, infermieri...) non possono dare ascolto, sostegno psicologico agli utenti, perché non riguarda il loro ruolo; il nostro lavoro è a completamento dei servizi che offrono l'ospedale, la casa di riposo... Il ruolo importante è rilevare i disagi sociali e dare ascolto alle persone che si trovano in situazioni di emarginazione.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

L'importanza delle parole della signora Marta è nel riconoscimento di due campi separati in cui sembrano trovarsi ad operare lo stato e il volontariato, quasi come se il pubblico e il volontariato si fossero divisi i compiti: da un lato la quantità degli interventi, dall'altro la qualità che permette di sopportare meglio le situazioni di disagio.

*“Intervenire dove l'istituzione pubblica non riesce ad arrivare, dove l'istituzione pubblica vede che ha troppi costi e vede che non ha possibilità d'intervenire, perché non ha abbastanza finanziamenti, deve lasciare fare al volontariato, anche perché, anche se pensi al settore pubblico, sei mai stata in un ospedale? (...) l'infermiera è molto più professionale di noi, però molti se ne fregano, finito il turno vanno via e non gli importa molto; ora, non sono tutte così, e non è giusto generalizzare, però, capita...capita che non hai nessuna vocazione per quel lavoro, che non hai alcuna voglia di farlo, che lo vedi solo in funzione della retribuzione, invece il volontario non è così, qui nessuno perde mai la pazienza, io non lo faccio mai. Adesso comunque il volontariato interviene esattamente dove il pubblico non arriva. Almeno a livello regionale, la nostra realtà è di questo tipo.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

L'intervento di mezzo, tra i due grandi erogatori di benessere, lo stato e il mercato, è destinato al volontariato: laddove ci sono costi troppo alti, per queste due istituzioni e per i singoli individui, è il terzo settore che si inserisce e supplisce. Il volontariato, dunque, potremmo collocarlo in una sorta di “zona grigia” del benessere in cui, tra l'altro, sembrano mancare particolari controlli da parte dello stato.

*“... L'esperienza nostra è questa: noi forniamo un servizio, e su questo servizio ci viene chiesta una relazione annuale. E quello che facciamo di relazione con il servizio pubblico solitamente parte da noi, non è che c'è tutto quell'appoggio che magari ci potrebbero dare. Forse, ci potrebbe essere un controllo maggiore su quello che facciamo. Io sono contenta che abbiano tanta fiducia in noi, però (...) se io fossi servizio pubblico, fossi l'ente pubblico, io chiederei un controllo maggiore su quello che fa un'associazione di volontariato in un campo così delicato, però non è che ci si chieda più di tanto.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

I ruoli e i confini, dunque, nelle parole dei dirigenti che abbiamo intervistato nel corso di questo viaggio nella realtà volontaria marchigiana, non sembrano per niente chiari. E spesso la coscienza di non essere affatto una presenza in più, ma di avere un ruolo importante quanto il pubblico, porta il volontario e i dirigenti ad una nuova consapevolezza dell'importanza della propria presenza.

*“Bè, il volontariato dovrebbe essere un supporto, nel senso che dovrebbe arrivare ad affiancarsi, a perfezionare quello che fa il pubblico, mi rendo invece conto che molto spesso il volontariato lo sostituisce completamente, perché nella competenza, nella qualità, nella gestione del servizio a volte il pubblico è completamente inesistente. (...) Una volta siamo andati dal sindaco di (città) che ci ha detto: “eh... se le cose funzionassero, voi associazioni ambientaliste non dovrete esistere, per lo meno dovrete occuparvi solo di andare a fotografare uccelli e farfalle”, e in effetti è vero. Se le cose funzionassero noi non dovremmo esistere su questo livello, non sarebbe compito nostro discutere del piano del traffico, del piano degli arenili, degli alberi che buttano giù, dei palazzi che costruiscono e via discorrendo. Ma le cose non funzionano, e allora quella parte di società civile che non arriva al potere, non ci vuole arrivare, ma che vuole fare sentire la sua voce, vuole difendere qualcosa, non ha altri mezzi che le associazioni.” (intervista 16, Virginia, 43 anni)*

Nelle parole conclusive di Virginia emerge una consapevolezza del proprio ruolo in termini di capacità di pressione sugli enti pubblici. Il volontariato e l'associazionismo, in questo senso, per gli individui diventano dei veri e propri strumenti, alternativi alla politica e ai partiti, attraverso cui possono attivarsi e far sentire il proprio dissenso.

*“Il valore del volontariato, al di là delle concrete attività che andiamo a fare, deve manifestarsi nelle attività di lobbying, di sensibilizzazione degli enti pubblici e locali: da una parte deve andare a coprire degli aspetti che non vengono abbastanza trattati, dall'altra deve richiamare l'opinione pubblica e le istituzioni a un maggiore interesse verso queste attività che sono carenti...” (intervista 28, Domenico, 36 anni)*

L'attività di lobbying, la pressione che le associazioni accomunate dalla non appartenenza né al mondo dei partiti, né al mondo dell'impresa, viene vista come un'attività dotata anche di tratti pedagogici rispetto alla cittadinanza. Una mobilitazione della società civile che serve per porre attenzione ad aspetti magari trascurati dal pubblico o su cui il mercato ha messo le mani...

*“Io posso dire quello che fa la nostra associazione. In qualche modo praticamente si sostituisce a quelli che sono... a quello che è il comune, a quello che è l'Ente Pubblico, (...) l'ente pubblico si serve delle associazioni per arrivare là dove non riesce ad arrivare diversamente, questo è il punto centrale, il dato di fatto. (...) Dal punto di vista dell'associazione, l'associazione è necessaria lì dove c'è la possibilità di fare un'accoglienza, di svolgere un compito di accoglienza, con una missione non tanto di aiutare i più deboli, quanto piuttosto di fare da tramite alle famiglie che sono da lungo tempo residenti nel comune e che hanno bisogno di informazioni che è una cosa essenziale per tutti ma soprattutto per loro, e che hanno bisogno anche di una certa tutela di quelli che sono i loro diritti.” (intervista 6, Caterina, 57 anni)*

Il ruolo del volontariato, dunque, sembra rimanere collocato in un limbo di incertezza che risulta particolarmente difficile da chiarire, in quanto chiarirlo comporta la definizione di questioni rilevanti e complesse: quali sono i diritti fondamentali di un individuo? Chi deve fornire gli strumenti e il sostegno necessario affinché questi siano effettivamente garantiti? In che misura l'intervento pubblico minimo si può definire tale, e quanto invece è il volontariato a contribuire in modo sostanziale al raggiungimento del welfare della comunità?

*“La diffidenza che c’era 20 anni fa è sicuramente diminuita: quando all’inizio entravamo negli ospedali, gli infermieri, ad esempio pensavano che si volesse correggere il loro operato, mentre oggi viene riconosciuto quasi da tutti il ruolo del volontariato.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

Con il tempo, come racconta *Marta*, è cambiato anche l’atteggiamento di chi si trovava a lavorare le prime volte con il terzo settore: da un iniziale sospetto, legato al timore del confronto tra i due tipi di lavoro che svolgevano le due istituzioni affiancate, si è passati ad un riconoscimento della differenza sostanziale tra i due. Da una parte, il lavoro dello stato; dall’altra, la passione e la vocazione del volontariato.

L’importanza del ruolo che il volontariato sembra rivestire nella società e nel contesto in cui è inserito, si ricollega non solo alle attività concrete che questo attua, ma riguarda anche e soprattutto una diversa concezione della società.

*“...Io ritengo che sia una ricchezza e un aiuto inverosimile, anche perché insegna che cosa è la solidarietà, che è una cosa che non è che viene insegnata tanto facilmente, anzi oggi direi che c’è una visione filosofica totalmente opposta, no? Perché la funzione primaria è quella di fare carriera, dell’aver soldi, dell’aver, del possedere quindi..., è tutto mio e via discorrendo... il dare, il concedere... è una politica che non si adatta a questo inizio di millennio, il volontariato invece è una scuola straordinaria.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

In conclusione, le parole di *Virginia* ci sembrano di notevole importanza per sottolineare come il ruolo del volontariato vada oltre le azioni del volontariato stesso.

L’azione gratuita rivolta verso gli altri, infatti, viene descritta anche come appartenente ad un mondo diverso e distinto da quello propugnato dalla società esterna. Il volontariato, in questo senso, sembra divenire foriero di valori importanti che contribuiscono ad impedire il disgregamento sociale.

In sintesi, abbiamo visto come il posizionamento del mondo del volontariato sia particolarmente problematico, in quanto si tende a lavorare in una sorta di “zona grigia”.

Un’area, cioè, in cui l’impresa non ha interesse ad investire per mancanza di mercato o di margini di guadagno interessanti. Un’area da cui lo stato si ritira progressivamente a causa di un crescente problema di bilancio. Il volontariato, in questo contesto, sembra rimanere in bilico, tra la sostituzione e l’affiancamento.

Oltre a questa funzione di supplenza/supporto rispetto alle istituzioni pubbliche, il volontariato, secondo i suoi dirigenti, sembra anche essere portatore di valori e istanze che contribuiscono a far crescere la società esterna. Per questo, le azioni non sembrano doversi limitare agli interventi diretti sul disagio, ma le OdV dovrebbero attuare anche un’azione di *lobbying* sugli enti locali e nazionali affinché si facciano carico delle nuove istanze che la società civile avanza.

### ***I volontari di lungo corso***

---

I volontari di lungo termine, nell’identificare il ruolo che il volontariato riveste nel loro contesto socio-territoriale, ci offrono una prospettiva particolare data dalla lunga esperienza che li caratterizza. La questione che i volontari “esperti” mettono in luce con chiarezza, è il significato simbolico del volontariato, che va oltre l’azione volontaria che l’associazione può esprimere ma che riguarda invece la stessa presenza dell’OdV. L’esistenza stessa di un’associazione di volontariato, infatti, è la rappresentazione, fisicamente visibile, di un problema non risolto dalla società, di una mancanza a cui si cerca di porre rimedio. In questo senso, non è il riempimento di un vuoto: è il vuoto stesso che si dà una forma per riempirsi.

*“...È una struttura che accomuna i vari volontari ed è una cosa bella, è una bella realtà. (...) È una struttura che fa sì che un problema, quello dei senza fissa dimora, degli immigrati, sia un problema vivo, percepito e affrontato dalla nostra società (...) dai ragazzi così è vista come una cosa positiva, il darsi da fare per un problema che, poi magari ognuno lo affronta in maniera diversa, ha idee diverse, però comunque se ne parla e poi, ripeto, la cosa molto bella di questa associazione, è che è sentita una cosa propria di tutti i volontari (...) ogni volontario viene qui, si sente utile, sente che un po' che la casa di accoglienza gli appartiene, che partecipa ad un progetto bello, utile e interessante.” (intervista 14, Claudio, 22 anni)*

Il fatto che spesso vi sia un vuoto creato dall'istituzione pubblica nei confronti della cittadinanza, per mancanza di fondi, per inadempienza, o per incapacità di vedere, spinge chi invece questo vuoto lo percepisce ad attivarsi e a cercare di supplirvi.

*“Il valore è molto importante, sia a (città) sia in altri posti perché si inserisce, no, in tutti quei settori che... per esempio in questo campo è una cosa che doveva fare l'amministrazione comunale... e invece in questo vuoto si inserisce il volontariato, quindi tante volte il volontariato chiude dei vuoti che altrimenti... quindi potrebbe essere il ruolo anche questo di coprire delle parti che lo stato o altri non possono fare, soprattutto nel campo del sociale, diciamo.” (intervista 4, Arianna, 58 anni)*

Il posizionamento a copertura del vuoto delle OdV in cui sono attivi porta i volontari di lungo corso a definirsi anche come contenitori di bisogni inevasi. La loro funzione, quindi, sembra non essere più di solo sostegno ad istituzioni pubbliche carenti, ma diventa anche quella di esprimere una gamma di necessità che altrimenti rimarrebbero sottaciute.

*“Il volontariato in particolare deve stimolare le istituzioni che sono un po' restie, a volte non esistono, di conseguenza bisogna promuovere qualcosa come la nostra associazione (...) però le istituzioni non possono fare più di tanto perché in Italia abbiamo 25.000 associazioni di volontariato ed è l'unica in Europa, l'Italia, che ha una legge quadro per il volontariato quindi lo Stato non può arrivare direttamente in via perpendicolare all'emarginato, a chi ha bisogno e non si può avvalere neanche delle istituzioni locali per arrivare a fornire...sì, arrivano, ma in una forma molto labile, di conseguenza il volontariato è quello che ha l'impatto diretto nei confronti di chi ha bisogno e fa in sostanza fa da tramite tra istituzioni e chi ha bisogno (...) nella nostra zona io ritengo che le istituzioni sono più vicine al volontariato, sono sensibili, vengono incontro alle esigenze, è una buona zona questa rispetto ad altre regioni” (intervista 3, Giovanni, 66 anni)*

Anche i volontari di lungo corso, così come i dirigenti, dimostrano una certa difficoltà nel definire i limiti della propria azione in relazione ai servizi pubblici: quando è affiancamento e quando è sostituzione?

*“Il ruolo è importante ed è in affiancamento alle istituzioni. Nella misura in cui si supera – alcune volte noi l'abbiamo superato questo limite (...) bisogna fare un po' di mente locale e cercare di tornare indietro anche se c'è una convenzione che magari ti possa permettere di avere anche un certo rimborso. Perché poi diventa quasi un'istituzione e sostituirsi non va assolutamente bene. Il rapporto c'è ed è importante. Vede, ai vigili siamo in sostituzione. E' vero che le scuole le facciamo tutte noi e ciò potrebbe sembrare non un affiancamento, perché le facciamo tutte noi, il vigile non c'è. Ma è anche vero che se noi facciamo questo, il vigile fa qualcos'altro (...) questo è un affiancamento puro: ottimizza i tempi e rende il compito più efficiente. E infatti l'affiancamento è questo. Invece, nei servizi sociali, quando trasportiamo qualcuno, il volontario siamo noi, l'autista siamo noi, il furgone siamo noi” (intervista 1, Moreno, 47 anni)*

Tra supporto e sostituzione, quindi, i confini sembrano rimanere piuttosto deboli. E la situazione non migliora anche a fronte di un atteggiamento degli enti locali che alcuni volontari di lungo corso non esitano a descrivere come di delega totale nei confronti delle OdV. Talvolta i comportamenti delle istituzioni pubbliche sono di tale e tanto disinteresse che quella che inizialmente doveva essere una loro esclusiva azione, finisce per essere completamente accollata al terzo settore, a cui si corrispondono eventualmente dei fondi.

*“Dovrebbe soltanto avere un ruolo di supporto, di appoggio e le istituzioni pubbliche dovrebbero assumere il ruolo che compete loro, e invece le istituzioni invece non lo fanno e il volontariato deve supplire, tutto qua. Cioè, il volontariato dovrebbe essere un qualcosa di appoggio invece molto spesso è la spina dorsale a cui le istituzioni molto generosamente, tra virgolette, danno qualcosa. Cioè le situazioni dovrebbero essere invertite. Io adesso quando vado non mi sento più come se andassi a chiedere l’elemosina, però loro a volte sì, si credono generose perché danno qualcosa”* (intervista 2, Milena, 31 anni)

Questo passaggio, dal riconoscimento del pubblico di un problema come proprio ad una delega totale al volontariato nello svolgimento, spesso sembra avere delle ripercussioni di notevole portata. Come quella descritta da Moreno, che sottolinea la perdita proprio del carattere di volontario delle azioni che vengono messe in pratica.

*“I rischi...i rischi sono che noi non facciamo più volontariato: se un giorno volessimo dire di no a fare questo tipo di servizio in cui stiamo facendo volontariato, lasceremmo tanta gente a piedi. Non siamo più liberi di decidere sul nostro volontariato, non diventa più volontariato perché nel momento in cui non lo facciamo diversi disabili rimangono a piedi. (...) Se noi decidessimo in una riunione di consiglio, in una assemblea di non fare più questo tipo di servizio, creiamo dei danni alla cittadinanza. Se lo facciamo con i vigili, i vigili riprendono una parte del loro tempo e lo ridedicano alle scuole e buonanotte! Invece con i servizi sociali è diverso, perché non hanno né mezzi né uomini...e qui è diverso. E allora siamo un po’ troppo responsabilizzati. E’ nata come una cosa così, tra le righe, piano piano...ed è diventata una cosa grossa...Ed è difficile anche da sopportare, perché ci sono delle rotture dei mezzi non indifferenti, non vogliono mai intervenire, è come se fosse un lavoro. Qui dovremo prendere una decisione abbastanza tosta, perché il volontariato deve fare la parte del volontariato e l’ente deve fare la parte dell’ente...”* (intervista 1, Moreno, 47 anni)

L’importanza della realtà volontaria sembra ormai ampiamente accettata da tutti, volontari e amministratori. Al punto da far pensare ad una integrazione effettiva del lavoro che le associazioni svolgono all’interno di un piano preposto dall’ente pubblico e da dare per scontato un contributo economico alle OdV coinvolte. Che non andrebbe neanche chiesto, ma dovrebbe automaticamente essere assegnato proprio in virtù della sostituzione che c’è in alcuni campi d’azione.

*“...Ci dovrebbero essere delle cose che già a livello istituzionale dovrebbero essere preposte e il volontariato dovrebbe essere un supporto, integrarsi a queste cose per migliorare il servizio, comunque fondamentale è il supporto istituzionale ad istituzioni tipo la nostra che hanno bisogno di fondi per andare avanti e da questo punto di vista, provincia e comune dovrebbero garantire il sostegno. Attualmente fanno qualcosa, sicuramente si potrebbe fare meglio, anche perché a livello di fondi, i soldi dalla provincia sono destinati, dopo, strada facendo a volte si perdono, non si sa dove vanno a finire, anche il fatto che bisogna sempre andare a chiederli, e questo è un dato di fatto (...) anche il fatto che devi sempre andare a bussare alle porte, questa è una cosa assurda, alla fine la provincia stanZIA dei soldi per le associazioni di volontariato, non capisco perché devo andare a bussare alle porte per farmi dare cose che mi spettano.”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

I limiti dell'azione del pubblico sembrano essere proprio il punto su cui i volontari di lungo corso rivolgono la loro attenzione per rendere ancora più chiara l'importanza del loro ruolo.

*Il volontariato nasce proprio perché le istituzioni pubbliche sono carenti in certi casi quindi l'opera del volontariato dovrebbe essere preminente nel senso: non perché è più valida l'opera dell'associazione di volontariato ma perché l'attività pubblica arriva fino ad un certo punto e poi non va più avanti. Se non c'è il volontariato certi discorsi non vengono portati avanti: il volontariato esiste perché in certi settori c'è carenza perché non esisterebbe il volontariato se tutti quanti tutelassero l'ambiente. Uno dei motti di (associazione) è che (associazione) opera perché domani non ci sia più bisogno di (associazione). Stiamo operando per far sì che tutto migliori e se tutti facessero quello che è necessario fare non ci sarebbe bisogno del volontariato.”* (intervista 38, Diego, 57 anni)

Un'osservazione importante che Diego porta alla nostra attenzione, è il carattere di reciprocità che esiste tra pubblico e volontariato: se il pubblico fosse autosufficiente e non avesse carenze, non ci sarebbe bisogno del volontariato e quindi non esisterebbero neanche le OdV. In questo senso, un'ottima azione del pubblico o l'esaurimento della missione dell'associazione, significherebbero la scomparsa delle OdV. Ma siamo sicuri che i volontari di lungo corso, in questo caso, auspichino questo?

*“In generale certo che se il pubblico facesse tutto, non ci sarebbe bisogno del volontariato, sarebbe però una società utopistica, non ti pare? Però lo stato non può arrivare a tutto, non può arrivare a tutto.”* (intervista 4, Arianna, 58 anni)

A noi sembra di no, che non se lo augurino affatto: le società utopistiche, quelle di cui parla Arianna non sembrano realistiche e, si sa, lo stato non può arrivare a tutto... Non sembra essere in grado, per esempio, di dare quei valori e quegli insegnamenti che derivano proprio dalla sua mancanza, proprio dall'esistenza delle OdV che coprono il vuoto che si apre tra stato e mercato.

### ***I volontari nuovi***

---

I volontari che da poco si sono inseriti all'interno delle associazioni, sembrano individuare maggiormente il ruolo di supplente della loro azione rispetto ai bisogni espressi dalla popolazione e alle azioni intraprese dagli enti pubblici.

*“Penso che abbia un ruolo molto importante...si va a rispondere a dei bisogni che, forse, non trovano risposta in altro modo...”* (intervista 48, Loredana, 25 anni)

Un carattere che viene sottolineato da (intervista 51, Marco, 19 anni) è la differenza sostanziale del lavoro delle OdV e rispetto a quello pubblico. Le associazioni, nella rappresentazione che ne ha il volontario, tendono ad avere un rapporto più diretto con la popolazione e per questo lo ritiene più efficace.

*“Ha un ruolo importante perché riesce ad operare in certe realtà che altrimenti le istituzioni farebbero fatica ad aiutare, ha un valore importante anche perché riesce a sensibilizzare anche la gente, (...) non perché le istituzioni non siano attive in questo senso, ma i volontari vengono avvertiti dalla gente in maniera un po' diversa, perché noi siamo un po' persone come le altre che s'inseriscono in una determinata attività e quindi forse riusciamo ad essere più vicini ad es. dei messaggi televisivi dove c'è un distacco molto maggiore...l'attività del volontario sul campo riesce ad avere un contatto più efficace con la gente, questo vedo nel mio contesto.”* (intervista 51, Marco, 19 anni)



Il rispetto dei ruoli del volontariato e dell'azione delle istituzioni, però, è un fattore di cui i nuovi volontari sentono l'importanza, tanto da affermare che è proprio il volontariato a doversi mettere da parte qualora si verificassero dei conflitti con l'istituzione.

*“Deve coadiuvare, deve esserci collaborazione per migliorare il servizio. Il volontariato va a coprire quegli aspetti in cui le istituzioni sono carenti. Nella mia realtà, penso sia così, non ci sono sostituzioni. Poi è chiaro che se c'è qualcuno che deve mettersi da parte, quello è il volontariato, non di certo l'istituzione. Il nostro presidente ci ha detto che noi entriamo in casa d'altri quindi bisogna farlo in punta di piedi.”* (intervista 37, Silvia, 50 anni)

Rispettare i diversi ruoli però può diventare difficile nel momento in cui i volontari si rendono conto che, pur non accettandolo come principio generale, di fatto si sostituiscono agli enti pubblici in alcuni casi.

*“Sicuramente non deve “prendere le parti” delle istituzioni pubbliche, perché se c'è bisogno un aiuto si può sempre dare, come facciamo noi, ma un aiuto. Come ad es. noi, il sabato e la domenica, alla casa di riposo, sostituiamo coloro che lavorano, che portano i pasti tutti i giorni e i volontari a giro portano i pasti al posto loro. Un aiuto, una azione di supporto. (...) di affiancare, perché l'istituzione pubblica ci deve rimanere sempre.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

Il bisogno crescente di competenze, il ruolo di supplente rispetto alle istituzioni pubbliche, i finanziamenti che intercorrono tra i due, tutto questo sembra portare ad una visione del volontariato come di una nuova professione. Ed ecco come un volontario nuovo, infatti, ritiene si possa risolvere il dilemma volontariato/lavoro: attraverso la creazione di una cooperativa.

*“Bisogna creare una rete (...) si rivolgono a (nome associazione) anche perché oramai gli enti locali come i comuni erogano i finanziamenti e quindi le associazioni sostituiscono in pratica il comune stesso e quindi diventa un discorso fondamentale...perché comunque hanno sempre meno fondi, non possono assumere persone quindi ecco l'affidamento sul volontariato che però a quel punto deve per forza essere professionale. Perché ha bisogno di competenza, credo che non si possa prescindere da questo.*

*Questa è una proposta che farò senza ombra di dubbio all'interno del (nome associazione) di accogliere una cooperativa, di farla creare...cioè: tu giovane hai studiato? Bene, io ti metto a disposizione uno storico, qui sappi che vengono delle persone, tu metti a frutto quello che hai studiato, ti fai pagare, cioè deve essere una cosa che cammina parallelamente, ma dev'essere comunque...ok, distinta ma unitaria. E credo che possa far crescere sia il ragazzo che acquista esperienza, sia l'associazione stessa.”* (intervista 34, Adriano, 21 anni)

La cooperativa, probabilmente non a caso, è una forma spuria di fare impresa : le differenze tra investitori e dipendenti non esistono e gli utili si ripartono tra tutti... Non è un caso che siano proprio le cooperative le forme lavorative che si inseriscono spesso nel rapporto tra pubblico e servizi sociali. In conclusione, particolarmente interessante ci sembra il modo di descrivere la funzione del volontariato di Luana: un modo per aprire gli occhi.

*“...Il volontariato credo che debba servire piuttosto per aprire gli occhi su un mondo che non conoscono fundamentalmente, e poi aperti gli occhi si può veramente lavorare, si può cooperare con una parte che è in difficoltà...”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

Una volta spalancati gli occhi sulla realtà, sia essa di natura socio-sanitaria, di cooperazione internazionale, di tutela dell'ambiente, il volontariato diventa non solo un mezzo per modificare la realtà, ma una vera e propria prospettiva di vita complessiva.

I volontari nuovi sembrano mostrare una coscienza piuttosto sviluppata in relazione al ruolo di supporto/sostituzione del volontariato rispetto al pubblico. Ed è probabilmente anche la constatazione delle inefficienze del pubblico che li ha spinti verso l'azione volontaria.

### ***I volontari fuoriusciti***

---

Il volontariato nelle parole di chi è uscito da una delle OdV del campione ci appare come un collante, soprattutto, che unisce persone che condividono gli stessi obiettivi e promuove una visione della sofferenza e dell'ambiente circostante, di tipo diverso, più proiettata all'osservazione e alla comprensione dei bisogni.

*“Rispetto ai servizi sociali, il volontariato... il pensiero mi porta alle malattie che ci sono oggi, ai tumori... cosa vissuta con un mio amico poco tempo fa, e su questo ad esempio è nata spontaneamente una bella associazione dove ci sono secondo me persone straordinarie che aiutano le famiglie, che aiutano i malati terminali... È nata anche un'associazione che segue i malati psichici, (città) su questo è attenta, è molto attenta, ed è un discorso trasversale, che non è solo cattolico, è un discorso che cuce che insieme la città. È una cosa molto presente, è stato uno scatto di qualità, dettato anche dalla necessità di una sanità che è sempre più difficile, che non riesce a far fronte all'assistenza, una sanità sempre più specialistica, rispetto al momento dell'assistenza vera e propria oppure dello star vicini alla persona malata.”* (intervista 19, Guido, 55 anni)

L'azione volontaria ha soprattutto una funzione di supplenza rispetto ad un sistema di welfare, quello italiano, che tende a delegare gran parte delle attività di cura all'ambito familiare. Quando la famiglia non ce la fa, interviene il terzo settore e, al suo interno, il volontariato. Ma quando la famiglia chiama il volontario, questo risponde abbandonando l'associazione. Del resto, le carenze a cui cerca di porre rimedio sono le stesse e riguardano dei servizi pubblici, centrali e periferici, insufficienti.

Quando invece la famiglia richiama i volontari con nuovi bisogni, il volontario risponde reindirizzando le proprie attività verso il nucleo domestico. La natura dell'azione non cambia: supplisce a una carenza del welfare. Ciò che cambia è il soggetto destinatario delle cure: in un caso gli utenti dell'associazione, nell'altro i propri familiari.

*“Ne ho parlato con G. e gli ho detto che purtroppo mi ritiravo per questa ragione. Non c'era alternativa, insomma, un modo diverso per poter fare questo volontariato, perché... soprattutto si svolgeva il mattino. E io il mattino ero già super impegnata con le mie nipoti, anche perché le mie figlie lavoravano tutte e due.”* (intervista 9, Margherita, 63 anni)

La funzione principale del volontariato nel suo contesto, quindi, per gli ex volontari, è di supplenza rispetto alle mancanze degli enti locali, che non vogliono, non sono in grado, o non possono soddisfare tutti i bisogni che la cittadinanza manifesta.

### ***Riassumendo....***

---

Abbiamo visto, in questa sezione, in che modo i volontari interpretano il valore delle proprie attività. Nella stragrande maggioranza dei casi, le risposte hanno riguardato il rapporto tra il volontariato e le istituzioni, i servizi, del pubblico.

Secondo l'esperienza dei nostri intervistati, insomma, il quadro è piuttosto netto: il volontariato dovrebbe appoggiare il pubblico, dovrebbe rappresentare un qualcosa di supplementare, in più, arrivare dove lo stato non riesce ad arrivare.

Ma la situazione sotto i loro occhi tende ad assomigliare più ad una *sostituzione* che ad un *affiancamento*.

Il pubblico, cioè, pare spesso delegare l'esercizio di alcune attività alle OdV, cercando poi di dotarle di attrezzature o di stanziare, in varie forme, alcuni fondi; in questo modo, il volontariato tende ad assumere la responsabilità esclusiva di questioni assolutamente centrali nei sistemi di welfare.

A sua volta, questo implica che il volontariato cominci a non sentirsi più tanto "volontariato": ci dovrebbe essere un carattere di spontaneità in questo tipo di impegno, ma a volte gli intervistati motivano il proprio impegno in termini di "necessità": si tratta di un volontariato troppo responsabilizzato, che non vive di motivazioni spontanee ma della consapevolezza di non potere smettere altrimenti gli utenti di determinati servizi rimarrebbero "a piedi".

Il volontariato, quindi, si inserisce in settori di welfare dove il mercato non investe, la famiglia non riesce ad essere sufficiente, e da dove lo stato tende a ritrarsi, ritrovandosi, solo, con qualche fondo messo a disposizione delle amministrazioni, a rispondere dei "buchi" dello stato sociale.

Altre volte, il carattere più agile del volontariato rispetto alla burocrazia gli permette di intercettare bisogni che altrimenti resterebbero inespressi: il valore del volontariato, secondo alcuni intervistati, è proprio questa sua spiccata capacità di auto-organizzarsi su delle necessità nuove, emergenti, che altrimenti si tenderebbe a non considerare.

Correlato a questo, c'è un altro "valore" del volontariato a cui hanno fatto riferimento alcuni dei nostri intervistati: una funzione "pedagogica", che il volontariato riveste in quanto esso costituisce un esercizio di pensiero ed azione al di là della propria sfera privata, un pretesto per sforzarsi a pensare agli interessi e alle necessità della collettività.

In questo modo, inoltre, esso può anche portare all'attenzione pubblica determinate questioni, accendere i riflettori su problemi che altrimenti non troverebbero attenzione sui media e non desterebbero sentimenti di solidarietà da parte dell'opinione pubblica.

### 4.3 – Quali difficoltà incontrano i volontari nello svolgimento della loro attività

Nel momento in cui i volontari si trovano a svolgere le proprie attività, inevitabilmente incontrano dei problemi e, a volte, delle delusioni.

I volontari, infatti, incontrano tutta una serie di limiti che devono riconoscere nell'ambiente circostante e che devono riconoscersi in quanto associazione di volontariato e non ente pubblico.

#### *I dirigenti*

---

Il problema della sede operativa da cui gestire la (spesso) complessa macchina del volontariato è un aspetto che emerge come centrale nelle parole dei dirigenti: un'associazione senza sede non ispira fiducia alla cittadinanza, e questa fiducia è un pre-requisito fondamentale e irrinunciabile per le associazioni.

*“La mia associazione, credo la maggior parte, ha bisogno di una sede e di strumenti tecnici come le fotocopiatrici ecc, i quali il CSV non può fornirci.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

*“A (città) ci sono un sacco di OdV, in tutti i campi, però non ci sono delle sedi e il volontariato va in cerca della casa. Noi è tanto che stiamo lottando per una casa delle culture, del volontariato, insomma qualcosa, una sede, degli spazi, magari anche insieme a tutte le associazioni, ma è un grosso problema, a (città) è un problema grossissimo. Se lei chiede in giro alle OdV, hanno tutte questo problema qua. Noi siamo fortunati perché dovendo fare un servizio che ha bisogno assolutamente di una sede, adesso abbiamo questa sede qui, gli altri anni, all'inizio dell'anno scolastico non sapevamo dove andare.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Un'altra difficoltà riportata da alcuni dirigenti sembra essere legata alla selezione che occorre fare dei nuovi volontari. Infatti, i buoni rapporti con gli enti locali sono legati anche ad un servizio di qualità elevata e quindi sono necessari volontari che siano già formati o, se non hanno già una preparazione specifica, che siano fortemente motivati, in modo tale da porteli formare avendo una buona certezza del fatto che quello non sarà un investimento a vuoto per l'OdV.

*“Difficoltà legate al fatto che non tutti i giovani possono fare i volontari, che non tutti hanno sperimentato forme di volontariato, per cui il primo dubbio che c'è nelle persone che non sono mai entrate qua è che si deve lavorare per questo, si viene chiamati per questo, è difficile fargli capire che non si prende una lira...sì poi anche il fatto che viene messa in dubbio la tua preparazione perché all'inizio la preparazione non c'era, perché all'inizio bastava che ci fosse qualcuno, chiunque fosse.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Un altro tratto di particolare difficoltà per i dirigenti è proprio quello che avevamo individuato come centrale nella loro attività: il rapporto con l'esterno e in particolare con quegli enti che possono essere finanziatori di progetti.

*“Le difficoltà sono quelle di instaurare e mantenere pubbliche relazioni con i vari referenti degli enti locali cioè prendere contatti, farti conoscere, devi proporre le attività e far sì che vengono accolti, e avere comunque riscontri.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Un altro degli aspetti centrali per il lavoro del dirigente è il reperimento delle informazioni relative ai bandi per il finanziamento di attività. Questa carenza è particolarmente rilevante per loro in quanto sono proprio i più coinvolti nella fase di raccolta fondi e progettazione di interventi nuovi.

*“Il volontariato incontra soprattutto difficoltà di informazione. Ci sono tante possibilità, anche di finanziamenti, nell’ambito del volontariato, però c’è una cattiva informazione (...) mancano quelle che sono le informazioni per arrivare a quei canali finanziari che magari consentirebbero di fare delle cose migliori di quelle che si possono fare. (...) Bisogna darsi un sacco da fare per trovare informazioni che se fosse più facile reperirle si potrebbe magari risolvere una situazione.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Altre questioni che sembrano essere individuate come ostacoli al lavoro delle OdV sono di tipo comunicativo: riuscire a trasmettere al territorio in cui si opera il senso e l’importanza di quello che l’associazione svolge è cruciale affinché nel contesto cambino atteggiamenti e comportamenti. Anche questo potrebbe far parte del contributo del volontariato.

*“La difficoltà è data dall’integrazione con l’istituzione, quindi dal fatto di essere vista come risorsa dalle istituzioni; difficoltà anche di sensibilità, di promozione sul territorio e difficoltà di far passare il messaggio sul territorio, del perché esiste questa casa, anche alla gente che non fa servizio qui, quindi anche come sensibilizzazione di quello che si fa qui dentro, come sensibilizzazione che svolge all’interno del contesto.”* (intervista 17, Marina, 24 anni)

Un eterno problema è quello del reperimento di finanziamenti e di fondi, che infatti viene riproposto come centrale...

*“...Difficoltà economiche: il contributo del CSV è un co-finanziamento, non copre mai tutta l’intera iniziativa. Cito un caso in cui nel corso di formazione l’esperto che avevamo chiamato gli era un po’ stretta la tariffa di retribuzione, quindi abbiamo dovuto accedere ad altre fonti, perdendo magari in qualità. Oggi le persone qualificate, specializzate vogliono farsi pagare quindi le carenze le rilevo nella copertura finanziaria.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Anche il contesto nel quale si opera assume una rilevanza: è basandosi su quello, infatti, che le OdV possono assumere atteggiamenti opportuni, per non forzare le sensibilità dei concittadini e per evitare di trovarsi in conflitto con altre OdV che operano nello stesso campo.

*“...Cerchiamo di allargarci nel territorio, anche se non siamo presenti in molte zone in cui ci sarebbe più bisogno che in altre, quindi abbiamo bisogno di realtà di sostegno, ad esempio per difenderci da quei pregiudizi, dalle ostilità dei parroci nei nostri confronti che cercano sempre di mantenere per loro l’esclusività della solidarietà: pur essendo noi un’associazione di ispirazione cristiana, ma non ecclesiale, cioè non dipendiamo dal vescovo.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

Infine, un problema che alcuni manifestano è il reclutamento di nuovi volontari e la gestione dei bisogni che si trovano insoddisfatti nel territorio.

*“Le difficoltà che incontra è la cooptazione, cioè trovare altri disposti a fare assistenza volontaria. Noi ci dobbiamo limitare a fare prevalentemente l’assistenza sanitaria, anche se nelle nostre visite ai nostri pazienti ci accorgiamo che avrebbero anche bisogno di un sostegno di compagnia, di qualcuno che possa andare a fare la spesa, o quantomeno che vada a tenere compagnia. Ecco questa è la proposta che ho fatto anche a altre associazioni, per cui noi avremmo l’indirizzo, le conoscenze delle persone che avrebbero necessità di questa forma di assistenza e che noi non possiamo fare, perché naturalmente o fai una cosa o fai l’altra.”* (intervista 52, Giacomo, 60 anni)

Particolarmente interessante ci sembra proprio quest’ultima parte: le associazioni, infatti, e i loro dirigenti spesso ci hanno raccontato di sentire questa necessità di avere maggiori contatti tra di loro e questo si pone sicuramente come uno degli obiettivi da porsi. Avere delle associazioni maggiormente

in contatto, infatti, significa avere una maggiore circolazione di notizie, una maggiore autonomia, una capacità di azione sul territorio più mirata e completa.

Tra le difficoltà che i dirigenti segnalano con una frequenza maggiore, le più rilevanti sembrano quelle riguardanti le infrastrutture fisiche di cui necessitano (sedi, strumenti informatici) e il reperimento delle informazioni di cui hanno bisogno per poter gestire e far crescere l'associazione di cui sono responsabili.

### ***I volontari di lunga data***

---

I volontari di lungo corso tendono a indicare meno problemi rispetto a quelli indicati dai dirigenti...

*“Secondo me non ci sono difficoltà particolari...chiaramente bisogna insistere continuamente per ottenere...”* (intervista 3, Giovanni, 66 anni)

Così come i dirigenti, anche alcuni volontari di lungo corso indicano nella mancanza di una sede uno dei problemi principali e del disagio che provano nell'utilizzare uffici di altri: è vissuto un po' come un'invasione dello spazio altrui e la sensazione di essere degli ospiti non li abbandona.

Alcune OdV sembrano mostrare invece dei problemi legati proprio agli enti locali presenti sul territorio. Questo è più tipico di associazioni che si occupano di materie non socio-sanitarie e che quindi non hanno un diretto interesse operativo per le amministrazioni locali.

*“...Con le istituzioni locali i rapporti sono pessimi nel senso che se ne fregano altamente di noi. Ci sono ogni anno delle promesse sui locali ma alla fine veniamo snobbati. Forse perché riterrà che non siamo importanti anche se dal nostro punto di vista viene l'amministrazione, il comune viene pubblicizzato, fatto conoscere al di fuori grazie anche al nostro lavoro, alle nostre uscite. Però fino ad adesso sono stati molto, molto latitanti.”* (intervista 25, Agostino, 38 anni)

Il rischio, quando le associazioni di volontariato vengono trattate in modo diseguale, è quello espresso dal volontario nel continuo del nostro dialogo con lui...

*“... Nel caso nostro c'è uno scarso riconoscimento. La nostra associazione in particolare è poco riconosciuta, forse vengono riconosciute più altre associazioni perché sono più meritevoli oppure perché hanno dei santi in paradiso.”* (intervista 25, Agostino, 38 anni)

Il dubbio di trattamenti diseguali che nascono da “conoscenze” che più o meno direttamente influiscono sulla distribuzione dei fondi e sul prestigio delle OdV può avere gravi ripercussioni sul clima di tutto il terzo settore, alimentando rabbia e frustrazione in quanti si sentono esclusi dalla ripartizione dei beni disponibili.

### ***I volontari nuovi***

---

In questo specifico argomento, il contributo che ci hanno dato i volontari nuovi durante le interviste che abbiamo raccolto sono vari e soprattutto molto interessanti.

Uno dei primi punti sollevati dai volontari nuovi e che vogliamo toccare è quello relativo al ruolo del volontariato nel suo senso più lato; nella missione, che a volte sembra veramente difficile, di creare una nuova sensibilità diffusa nei riguardi di tematiche specifiche.

*“...Difficoltà sono appunto di riuscire a dare una vera sensibilizzazione alla gente perché comunque è un processo lento (...) s'incontra molta diffidenza, a volte anche giustificata perché*

*si sente spesso di truffe, quindi conquistarsi la fiducia della gente non è facile. La nostra associazione che ora comincia ad essere abbastanza conosciuta, in particolare nella realtà cittadina, ma che è comunque giovane... Ad es., se lei dà un'offerta all'AVIS, la conosce, non ha bisogno di ulteriori informazioni; nel caso nostro, è da poco che cominciamo ad essere conosciuti anche se poi abbiamo constatato attraverso pubblicità, ecc. che siamo riusciti ad essere molto presenti all'occhio della gente.” (intervista 51, Marco, 19 anni)*

Legata a questa sembra collocarsi la questione della conoscenza delle stesse associazioni, prima ancora che delle tematiche di cui le diverse realtà associative si fanno carico,. Questo è particolarmente rilevante specialmente per le associazioni molto giovani, che non possono contare su una lunga storia o su campagne pubblicitarie nazionali. E soldi da spendere in promozione non ce ne sono...

*“Sicuramente c'è poco aiuto da parte della regione e della provincia (...) non siamo aiutati per tutto e in tutto, parecchie cose dobbiamo farcele per autofinanziamento, quanto a finanziamenti è scarso l'aiuto che da la Regione, da quello almeno che so io e che vedo io, però comunque, piano piano si potrebbe migliorare.” (intervista 23, Roberto, 21 anni)*

Un'altra difficoltà che i volontari nuovi pongono alla nostra attenzione è il conflitto che può venire a crearsi nel concreto svolgimento delle loro azioni volontarie, quando si incontrano/scontrano con i professionisti preposti dalle istituzioni pubbliche.

*“A volte può capitare che si creano delle situazioni difficili tra me e figure professionali che seguono un minore, siano esse educatori, assistenti sociali, ecc...” (intervista 48, Loredana, 25 anni)*

Il fatto che siano i nuovi volontari a porre il problema ci fa pensare all'ipotesi che debbano ancora trovare un equilibrio nella gestione dei rapporti con chi condivide con loro la cura dei soggetti deboli. Sospetto che sembra trovare conferma anche nello stralcio di colloquio riportato di seguito: la non valorizzazione di un'azione importante, per chi la fa e per chi ne gode, è frustrante per il nuovo volontario che si scontra con la mancata comprensione di un'attività volontaria non ancora pienamente riconosciuta.

*“Le difficoltà che io incontro, quello che mi avvilisce più di tutto, è quando vai dalla gente e ti dice... tipo, vai a parlare con i medici e che non danno senso a quello che fai, non rendendosi conto comunque dell'importanza di quello che si fa. Perché comunque la comicoterapia non è solo andare lì, vestirsi da clown e far fare quattro risate a un bambino, ci sono tutta una serie di studi che dimostrano che comunque il ridere proprio fa bene, fa bene alla salute, e tante volte vai a parlare con i medici e ti dicono “Eh!...” Succede. Molto meno spesso, sempre meno spesso, perché comunque questa cosa adesso sta cominciando a prendere... anche i medici cominciano a interessarsi a 'sta cosa, perché... poi vabbè ci sono una marea di studi che dimostrano l'efficienza della comicoterapia, oppure quando vai a parlare con la gente, cioè parli con la gente e ti dice “vabbè tanto fai il clown...” (intervista 24, Raffaella, 36 anni)*

Infine, l'ultima indicazione che ci è sembrata particolarmente interessante è relativa proprio all'organizzazione delle OdV.

*“Le difficoltà si incontrano forse perché nel volontariato non si è tutti uguali...invece il volontariato deve essere un cerchio, una tavola rotonda e non una piramide, dove c'è chi comanda e dove ci sono molti che lavorano...” (intervista 49, Fausto, 48 anni)*

La rappresentazione che ci offre questo volontario non potrebbe essere più chiara: le difficoltà, nel suo caso, derivano dalla sensazione di essere alla base di una piramide al cui vertice c'è qualcuno che impartisce degli ordini. Mentre, secondo la sua descrizione, la figura adatta ad esprimere i rapporti che dovrebbero esserci all'interno dell'OdV è il cerchio.

Ma, in questo senso, una piramide a base circolare vista dall'alto, non è altro che un cerchio, dotato di una profondità e di un vertice. E questo vertice, nell'atto di tenere insieme i diversi punti della piramide e collocarla nello spazio e nel tempo, non è esattamente in uno stato di riposo.

Le difficoltà principali che il nuovo volontario trova nello svolgimento della propria azione volontaria, quindi, sembrano essere collegate da una parte ad una mancanza di equilibrio nella gestione dei rapporti con le figure che intervengono nella pratica volontaria e dall'altro da una mancanza di riconoscimento dell'importanza del lavoro che sta facendo.

### ***I volontari fuoriusciti***

---

Tra i fuoriusciti, le difficoltà maggiori che abbiamo potuto indagare sembravano legate ai rapporti con le istituzioni locali presenti, con cui sembravano faticare a rapportarsi per le diverse logiche che guidano i due dialoganti.

*“Uno [problema, ndr] secondo me è dialogare con le istituzioni perché la logica che c'è qua non c'è il pubblico. Perché io spesso nel pubblico vedo persone proprio sfiduciate, che danno risposte blande, che non aiutano a risolvere problemi.”* (intervista 32, Antonella, 23 anni)

Un secondo problema indicato da questo ex volontario è relativo proprio al lavoro che svolgeva all'interno dell'OdV, quello che maggiormente lo metteva in discussione e lo obbligava a confrontarsi con se stesso.

*“Poi c'è la parte molto difficile che è quella di ascoltare gli altri, che comunque sia nella comunicazione verbale che no, devi capire tante cose, tanti passano solo perché si sentono soli, perché dall'anziano, all'extracomunitario, perché comunque lasciare il proprio paese per venire qua non è facile. Io mi stupisco a volte che per es. quel ragazzo che gestisce il centro che le dicevo prima ha 26 anni, gestisce sia qui che a P., viaggia, la madre ce l'ha lontana, il padre non ce l'ha più, un fratello in America, un fratello in Spagna, cioè da persona italiana, inculcata: la famiglia! Gente italiana ancora che fino a 35 anni vive in famiglia, vedere queste situazioni ti cambia un po'. Cioè dici: se ero io, avevo tutta questa forza? Perché tanti poi li vedi tutti allegri, nonostante tutti questi problemi.”* (intervista 32, Antonella, 23 anni)

In conclusione, anche i volontari fuoriusciti sembrano aiutarci nella comprensione delle difficoltà. I contributi che abbiamo selezionato, infatti, da una parte ripropongono i problemi di dialogo con gli enti locali che abbiamo già avuto modo di ritrovare tra le altre figure intervistate; dall'altro, ci pongono di fronte ad una difficoltà che è propria dell'azione (positiva) del volontariato: quella di contribuire alla crescita e alla messa in discussione dell'individuo attraverso il confronto con gli altri, le loro storie e le loro sofferenze.

### ***Riassumendo...***

---

Le difficoltà in cui i volontari si imbattono, nello svolgimento delle proprie attività, derivano da diverse fonti.



- Alcune volte sono legate alle *dotazioni* dell'associazione: la presenza di una *sede*, per esempio, viene sentita come una necessità irrinunciabile, anche in forma condivisa con altre associazioni, ma spesso rimane un desiderio non esaudito.
- Altre volte mancano i *fondi* con cui si potrebbero finanziare le iniziative: questi problemi sono un po' il rovescio della medaglia di quanto affermato in precedenza. Se alcune volte il problema delle OdV è quello di una troppo forte compenetrazione con il pubblico, altre volte può accadere anche il contrario.

Ci si può, cioè, sentire ignorati dalle amministrazioni locali, e da qui spesso discendono i problemi relativi ai fondi e alle dotazioni. Questo capita soprattutto in associazioni che non svolgono attività socio-sanitarie e quindi esulano dai più classici compiti che gli enti locali sono chiamati ad assolvere.

- Un altro problema particolarmente sentito è quello che riguarda le esigenze di *comunicazione* con l'esterno, dove i problemi riguardano diversi aspetti: come *promuovere* l'attività presso la popolazione, come *invogliare* le persone ad avvicinarsi, ma anche, in senso opposto, come *predisporre progetti* per accedere a fondi o come *coordinare* le proprie attività con quelle di altre OdV. In tutti questi campi si avvertono, piuttosto sovente, margini di miglioramento.
- Infine, una difficoltà avvertita da un certo numero di volontari è quella di *vincere le diffidenze* verso le attività svolte. Questo capita soprattutto quando il volontario si rivolge ad un "utente" seguito anche da professionisti (medici, assistenti sociali...): la difficoltà qui può essere quella di far capire alle figure professionali che il proprio ruolo non vuole essere sostitutivo, e/o quella di fare accettare modalità di intervento ancora non pienamente riconosciute, per esempio, dalla medicina ufficiale.

#### 4.4 – Le organizzazioni di coordinamento delle OdV: quali utilità e quali bisogni da soddisfare

Le organizzazioni di coordinamento tra le associazioni di volontariato, dal momento della loro istituzione nella forma dei Centri Servizi Volontariato, hanno da subito rivestito un ruolo fondamentale nella vita delle associazioni attive e per la nascita di quelle nuove.

Le associazioni riconoscono al Centro Servizi un'importanza e delle capacità irrinunciabili e si oppongono con fermezza alle ipotesi di chiusura che sono circolate nei mesi scorsi.

*“...Deve continuare ad esistere questo perché c'è in atto una grande polemica sul fatto che li vogliono addirittura chiudere...no, per le associazioni sono un punto di riferimento enorme, per la formazione, per i finanziamenti dei progetti, perché queste (...) hanno avuto un grande finanziamento dal CSV regionale, se pensi che ho speso quasi 70.000,00 € dove li trovavo se non avevo delle istituzioni di un certo livello che mi aiutavano a creare questo “stato sociale” delle cose e soprattutto sono funzionali perché ti danno consigli, ti aiutano a metterti in confronto con altre realtà, per non fare progetti doppi, ecc.” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

In particolare, i servizi maggiormente apprezzati sono quelli di consulenza, di informazione, di formazione e di coordinamento che il Centro svolge.

Vediamo ora come il CSV e il suo ruolo vengono percepiti da dirigenti, volontari di lungo corso e nuovi volontari (ai volontari fuoriusciti non sono state poste domande riguardanti le organizzazioni di coordinamento tra OdV).

##### *I dirigenti*

---

I dirigenti sono le figure che maggiormente intrattengono rapporti con il CSV. Il giudizio generale che ne esce è decisamente positivo, tanto che alcuni si spingono a temere addirittura un futuro senza i Centri Servizi Volontariato. Quello che trapela dai dirigenti sembra essere una sorta di rivendicazione di un servizio dovuto e che hanno verificato essere come certamente utile, se non fondamentale nello svolgimento delle loro attività. Intendono i CSV, in questo senso, come un dovere dello stato nei loro confronti, una sorta di aiuto necessario e ormai irrinunciabile per svolgere al meglio il proprio lavoro volontario.

*“...Se il volontariato aiuta lo Stato a stare ancora in piedi nei confronti dei cittadini, secondo me dovrebbe pensare...ci sta pensando attraverso il CSV perché se io m'invento un progetto di formazione specifica dei miei volontari, per cui chiedo al CSV di pagarmi un corso di formazione all'unità operativa di (città), io sono convinta che è un progetto che passa. E' chiaro che se i CSV li chiudono siamo fritti; se non li chiudono siamo tante le associazioni che hanno bisogno di fondi e i fondi non bastano per tutti... Come organismo preposto a sostenere le OdV penso alla Regione che secondo me ha l'autonomia decisionale, e in questo senso dovrebbe mettere a disposizione più risorse possibili per lo stato sociale.” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Ed è proprio l'esperienza di alcune associazioni presenti da molto tempo che ricordano con apprensione il periodo precedente l'istituzione di questi Centri che ci fa comprendere ancora meglio quanto siano importanti oggi.

*“All'inizio, e non c'era neanche il CSV, abbiamo avuto una difficoltà bestiale dal punto di vista amministrativo, cioè non sapevamo come dovevamo fare, non sapevamo a chi chiederlo, perché nessuno lo sapeva...di solito il commercialista non si occupa di queste cose, o è un amico, oppure non si fa un mazzo per andare a vedere a destra e a sinistra...poi, quando siamo diventati onlus,*

*quando c'è stato il cambiamento giuridico, nessuno sapeva ancora cosa fosse una onlus...siamo arrivati ad A. per riuscire a capirci qualcosa...adesso siamo riusciti a trovare un commercialista che opera in queste cose...però siamo a F.” (intervista 45, Barbara, 37 anni)*

Un altro aspetto particolarmente apprezzato dai dirigenti sono i corsi organizzati dal Centro che sono rivolti a quelle figure che si occupano dell'amministrazione vera e propria dell'associazione e che permettono ai dirigenti, che sono i primi responsabili delle OdV, di vivere il proprio ruolo in modo più sereno.

*“Su alcune cose è impossibile insegnare e allora esiste il CSV che fa corsi di formazione anche specifici, perché se io ho bisogno che qualche ragazzo diventi bravo ad usare il computer non posso mettermi lì io 4 ore al giorno a spiegare, ci sono corsi di formazione...(…) attraverso il CSV si riesce ad avere dei servizi gratuiti di formazione e penso che sia fondamentale.” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Un progetto che ha riscosso un particolare gradimento è stato quello che ha portato i giovani studenti nelle OdV del territorio: i dirigenti ci appaiono particolarmente soddisfatti della coscienza con cui questi ragazzi si avvicinavano al mondo dell'azione volontaria, coscienza che avevano acquisito grazie alla presenza e alla guida del CSV negli istituti superiori.

*“Alcuni dei ragazzi delle scuole superiori che abbiamo inserito in associazione, il primo corso che hanno fatto è “volontariato e giovani” dove si parlava ai ragazzi di qual è l'approccio del giovane nel volontariato, quali possono essere i suoi ruoli, i suoi compiti. Ci sono dei formatori di livello che passano queste informazioni, attraverso cui questi ragazzi acquisiscono delle nozioni in più. Questo è un grande supporto ed è impensabile che riesca a farlo un'associazione da sola, esclusi i casi specifici (...), quindi questo servizio non lo deve neanche fare l'associazione è giusto che lo facciano i centri di servizio.” (intervista 5, Amelia, 33 anni)*

Un altro fattore che reputano centrale nel ruolo del CSV è quello di coordinamento e integrazione delle diverse realtà volontarie presenti nel territorio e che il Centro si sforza di raccordare in un incontro armonico, in cui condividere idee e proporre iniziative, organizzare il lavoro sul campo e gestire i fabbisogni formativi delle OdV in modo razionale.

*“[è importante il ruolo, ndr] di integrazione e coordinamento con le altre associazioni di volontariato che trattano il nostro stesso argomento, questo secondo me è importante.” (intervista 17, Marina, 24 anni)*

Un'importante conseguenza che deriva da un maggiore coordinamento tra le OdV, è che queste sentono di avere un maggiore potere di condizionamento sulla politica locale e una maggiore visibilità che andando in ordine sparso...

*“E' chiaro che se c'è coordinamento, la risonanza territoriale, politica, è maggiore.” (intervista 28, Domenico, 36 anni)*

La gamma di servizi che il Centro Servizi offre, quindi, è al suo interno molto diversificata...

A questo punto, abbiamo un quadro minimo di riferimento dei diversi compiti che il CSV svolge e che i dirigenti da noi intervistati reputano particolarmente importanti per l'attività dell'OdV in cui operano.

Un primo punto importante tra i compiti svolti dal CSV è quello del finanziamento di attività e di corsi di formazione che i dirigenti considerano come irrinunciabili, ormai, sia per la gestione dell'associazione, sia per il lavoro sul territorio.

*“Il CSV, sì, ci sostiene (...) loro ci danno le risorse per fare iniziative, ad es. l’esperienza nelle scuole superiori è stata promossa dal CSV, i corsi per la popolazione li abbiamo fatti con un aiuto dal CSV. Il CSV c’entra sempre, perché senza di loro non saremmo capaci di fare neanche un 5% di quello che facciamo in realtà, o almeno non potevamo all’inizio, però adesso che siamo organizzati potremmo farlo anche da soli, ma chi ci informa di tutte le cose senza loro? È ancora un grandissimo sostegno, se non ci fosse stato il CSV che finanziava la formazione noi non avremmo mai avuto gli istruttori; adesso siamo quasi autosufficienti, adesso io sono istruttore e posso fare i corsi.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

La cosa che ci appare di importanza fondamentale, però, non è tanto nello sviluppo di percorsi formativi per le singole associazioni. Questo è certamente importante, ma la vera rarità è il processo di autonomizzazione che è riuscito a mettere in moto. Il CSV, in questo caso, è riuscito ad attivare i volontari e a rendere le associazioni autosufficienti per la formazione di base. Le attività di formazione non possono non accompagnarsi con la progettualità che deve contraddistinguere ogni associazione: lavorare con obiettivi chiari e disporre di fondi che sostengano dei programmi precisi diventa il nuovo modo di lavorare che il CSV cerca, direttamente o indirettamente, di diffondere tra le OdV.

*“... Se il CSV continua a sostenere, ad accettare, le idee che noi mandiamo e ad affinarle quando non sono precise; se continua a finanziarci per le iniziative che stiamo facendo che da soli per noi sarebbero troppo gravose; se loro stessi hanno delle idee e ci informano, va benissimo.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Per i dirigenti non deve essere stato un passaggio facile quello che il CSV ha stimolato in loro: imparare la progettazione, accettare consigli su modifiche e aggiustamenti, permettere che un ente esterno intervenga direttamente al cuore dell’attività dell’OdV, ci sembra un tipo di apertura non facile da raggiungere e a cui, evidentemente, entrambi devono aver lavorato instancabilmente.

*“Il compito importante del CSV è quello formativo: secondo me la formazione deve essere curata da ogni associazione per sé, però ci sono degli aspetti per i quali è necessario il sostegno del CSV, che all’inizio aveva qualche difficoltà, mentre ora rilevo una buona capacità di recepire quelle che sono le esigenze delle varie associazioni, quello che c’è bisogno, sia nel campo amministrativo, culturale, il discorso del lavoro in rete. A me fa sempre piacere ascoltare un’altra voce: significa dare un’altra angolazione e arricchire la propria associazione; ciò che è difficile, è far capire alle associazioni di volontariato che le proposte che ci vengono fatte dai Centri di Servizio sono valide.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

I punti principali che mette in luce questo dirigente sono due:

1. il primo riguarda la buona capacità del CSV di comprendere i bisogni delle OdV e di rispondere in modo adeguato, sia attraverso dei corsi comuni alle diverse associazioni, sia con corsi specifici, pensati e finanziati per una singola realtà associativa;
2. il secondo, invece, concerne il tentativo di messa in rete delle diverse OdV presenti sul territorio al fine di coordinarle, dando un quadro comune alle diverse azioni intraprese.

Un ulteriore elemento di interesse viene evidenziato da questo attento dirigente, che osserva come le associazioni maggiormente formate siano anche quelle che tendono a cercare altri percorsi formativi, mentre sono proprio quelle che hanno usufruito in misura minore di percorsi educativi a continuare a disinteressarsene.

*“Ho notato, in modo strano, che frequentano più la formazione proposta dal CSV, le associazioni più formate e preparate, e meno le associazioni meno preparate e che credono che la formazione serva a poco. (...) Quello che si dovrebbe fare è investire di più sui piccoli comuni dell’entroterra*

*marchigiano, nei quali i servizi sono scarsissimi, e anche la cultura del volontariato non è diffusa. Più volte il CSV ha provato a fare dei corsi, ma con scarsissimi riscontri, quasi nessuno li frequentava, e allora bisognerebbe trovare la chiave di volta per capire come sensibilizzare queste persone alla solidarietà. L'obiettivo del CSV dovrebbe essere quello di sviluppare il volontariato in quelle realtà in cui è più difficile in quanto mancano le condizioni.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

Un punto che, infine, emerge da questa intervista particolarmente ricca, è quello che indica nella realtà dell'entroterra marchigiano una condizione di difficoltà maggiore rispetto a quella costiera. Paesi piccoli, servizi sociali carenti, poca diffusione della cultura volontaria e poco interesse verso la formazione al volontariato: queste sono le caratteristiche che, nell'analisi del dirigente, rendono la frazione collinare e montana della regione adriatica una vera e propria sfida per il CSV e per le associazioni che già vi operano tra tutte queste difficoltà. Al CSV viene quindi indirettamente riconosciuto anche il ruolo di operatore di sensibilizzazione e formazione della cultura della solidarietà che è alla base dell'azione volontaria.

Da non sottovalutare è l'aspetto di consulenza su questioni tecnico-amministrative che il CSV offre alle associazioni. Una vera e propria guida, come viene definita dal nostro intervistato, che sostiene e conduce l'associazione nella sua quotidianità.

*“E' importante il lavoro del Centro Servizi perché ci sono molte associazioni che hanno bisogno di avere delle persone che le guidano, anche su tante cose, perché oggi il Centro Servizi guida tutti, da consigli su come andare avanti con l'amministrazione, con tutte queste cose.”* (intervista 29, Gianfranco, 54 anni)

Legato in parte a questo ruolo di guida in ambito amministrativo è il passo logicamente successivo: l'aiuto in fase di costituzione delle associazioni, la predisposizione di bandi, la consulenza per la presentazione dei progetti, i corsi per i volontari che operano sul campo e per quelli che si occupano dell'amministrazione. Tutte le azioni intraprese dal CSV, comunque, sembrano portare verso una progressiva autonomizzazione delle associazioni, salvo poi metterle in rete in modo da permettere loro di scambiare informazioni ed esperienze.

*“Secondo me i compiti fondamentali sono a livello normativo, di organizzazione di bandi di concorso, corsi di formazione, è un valido supporto di consulenza, sono fondamentali i corsi di contabilità sul fisco. Importante sul piano del coordinamento specialmente in fase di costituzione delle associazioni.”* (intervista 28, Domenico, 36 anni)

Spesso l'incontro con il Centro Servizi è stato graduale, e caratterizzato dalla piacevole scoperta di una realtà che poteva in parte alleviare quelle che erano le difficoltà delle associazioni nell'operare.

*“Abbiamo prima iniziato a conoscerlo, ci faceva le fotocopie, e già ci faceva un favore, perché incidono niente male sul budget dell'associazione, che vive solo sul tesseramento, non abbiamo altri introiti. Poi abbiamo iniziato a seguire, avevamo un altro socio che ha fatto un corso di computer, perché a quei tempi gestiva lui la segreteria, poi abbiamo seguito un corso sulla privacy, il nostro tesoriere ha seguito dei corsi sul bilancio... quindi l'abbiamo trovato una cosa molto interessante, ci hanno detto un sacco di cose...”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Il Centro Servizi riesce anche a dare un senso di sicurezza e costituisce un punto di riferimento ormai irrinunciabile per i dirigenti delle associazioni che abbiamo interpellato nel corso di questa indagine. E sono proprio i dirigenti che sembrano utilizzare il CSV come una sorta di scudo protettivo verso le lungaggini burocratiche che non permettono loro di vivere l'associazione come se fosse solo questo.

*“Ci sentiamo un po’ meno soli, perché sappiamo anche che possiamo rivolgerci a qualcuno, chiedere informazioni quando proprio non sappiamo più dove...dove dobbiamo girare. Oggi l’associazione non è più un po’ di persone che stanno insieme e fanno qualcosa, no? Ti si richiede anche un’organizzazione e un apparato burocratico che, se uno desse retta, dovrebbe lasciar perdere quello che fa l’associazione e solo preoccuparsi dell’apparato burocratico, il che [ride, ndr], non esiste insomma...”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Un'altra modalità che piace in modo particolare ai dirigenti è la modalità di copertura delle spese offerta dal Centro Servizi. Infatti, generalmente, con gli enti pubblici, il finanziamento o il patrocinio viene corrisposto dietro la presentazione delle fatture che certifichino le spese. Le OdV spesso non dispongono di molto denaro e quindi a volte hanno difficoltà nell’anticipare dei soldi che ritorneranno con tempi piuttosto lunghi. Il CSV, invece, copre direttamente parte delle spese...

*“... Se la provincia ci da un contributo noi dobbiamo spendere e poi presentare la fattura: dopo 6 mesi abbiamo i soldi! Anticipare i soldi per noi non sempre è facile, anzi quasi mai, mentre invece con il CVS noi abbiamo la copertura di una parte delle spese. (...) il CSV ci da il computer con il proiettore, la lavagna luminosa, tante cose.”* (intervista 39, Luca, 48 anni)

L’atteggiamento dei dirigenti nei confronti del Centro Servizi, quindi, è di assoluta considerazione, tanto da vedere, tra i diversi tipi di sostegno che vengono loro offerti, anche un supporto morale alla loro azione all’interno dell’associazione e dell’azione di quest’ultima sul territorio.

*“Per i consulenti, ci rivolgiamo al CSV, se abbiamo bisogno di qualche consulenza specifica chiediamo al CSV, noi usiamo molto il CSV, lo sfruttiamo a pieno.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

*“Fondamentale, se non ci fosse il CSV che ci desse il sostegno, finanziario, consulenziale, anche morale qualche volta, non so se saremmo andati avanti.”* (intervista 18, Mario, 33 anni)

Posto come dato di fatto il ruolo insostituibile del CSV, i dirigenti ci hanno parlato anche degli sforzi di alcune amministrazioni comunali e provinciali nel promuovere delle forme di coordinamento tra le OdV e nell’individuare dei luoghi in cui queste possano mettersi in relazione tra loro.

*“I Centri Servizi per il Volontariato, svolgono un ruolo molto importante di coordinamento. Noi stiamo cercando anche di fare una consulta del volontariato a livello prima comunale poi provinciale per dare un coordinamento alle associazioni che operano nel territorio e quindi riuscire a dare un aiuto più completo, che riguardi tutte le sfere della persona, all’utente.”* (intervista 30, Marta, 64 anni)

*“L’unica che conosco è il CSV. Il Comune ha provato a fare adesso una Consulta delle Associazioni culturali e la Circoscrizione, la I<sup>a</sup>, sta cercando di coordinare le associazioni che lavorano nell’ambito della Circoscrizione.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Un “coordinamento per caso” ci viene raccontato da Virginia e riguarda un’azione dell’amministrazione comunale, che aveva destinato un palazzo alle diverse associazioni presenti nel territorio. I dirigenti avevano vissuto questa decisione come una ghettizzazione, una chiusura dell’amministrazione verso le OdV.

*“... È stato molto carino che hanno messo tutte le associazioni in una specie di palazzone credendo di chiuderle come in un ghetto, invece sono riusciti a farle alleare tra di loro...”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

L'effetto non previsto dall'amministrazione comunale, secondo le associazioni, è stato quello di avere delle OdV certamente diverse, ma alleate tra loro: la vicinanza fisica e la conoscenza reciproca data dalla condivisione degli stessi locali, hanno fatto più di qualsiasi consulta del volontariato...

*"(...) Qui c'è il (associazione A), c'è la (associazione B), una volta c'era anche la (associazione C) (...) ci siamo conosciuti, affiatati, abbiamo imparato a lavorare insieme e a fare manifestazioni insieme. E' un coordinamento, però non gestito, è spicciolo, diciamo, nel senso che conosco il presidente di quell'associazione, lei conosce me, io ho bisogno di questo, mi parla di quell'altro, ci scambiamo le informazioni, ma non è niente di costruito, insomma. Sono contattati, ecco. Se ci avessero pensato [ride, ndi] ci avrebbero messo ai punti cardinali... invece è andata bene..."* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Questo tipo di dinamica, a nostro avviso, dovrebbe essere tenuta in considerazione anche da altre realtà che si propongono di creare dei forum per il volontariato: cosa avvicina più le associazioni se non la condivisione quotidiana degli spazi, dei problemi, il contatto continuo e i consigli reciproci? Certo, per le amministrazioni comunali il "rischio" è che vada troppo bene e che le OdV, finalmente, si rendano conto del ruolo centrale che ricoprono nel tessuto sociale e nella distribuzione del benessere nella società, ponendosi non più in concorrenza tra di loro per il reperimento dei fondi o delle convenzioni, ma lavorando insieme con modalità collaborative.

Il ruolo del Centro Servizi Volontariato, secondo i dirigenti, è assolutamente insostituibile. Il finanziamento, il supporto, la fornitura di materiali, l'accompagnamento nella formulazione dei progetti, i corsi di formazione che vengono attuati o finanziati rendono il CSV un punto di riferimento irrinunciabile per i dirigenti che si trovano, proprio per il ruolo che rivestono, a doversi far carico di gran parte di queste incombenze e che trovano nel Centro un valido e apprezzato supporto.

### ***I volontari di lungo corso***

---

Tra i volontari di lunga data c'è una buona conoscenza dell'esistenza del Centro e dei servizi che questi offrono. Innanzitutto, c'è la questione dei contributi economici che il CSV eroga e che sono sempre considerati importanti nella vita delle OdV.

*"Noi quando l'abbiamo conosciuta, abbiamo visto che è una cosa che serve, ci ha fatto comodo. Certo, cose sull'aspetto organizzativo, ma poi c'è il lato economico. Cioè appoggiandosi a loro le fotocopie, i corsi che ci hanno finanziato, la tutela legale, nel caso che ci è capitato ci hanno fornito un legale che ci ha dato dei consigli, poi c'è stato anche il commercialista che ci ha fatto delle lezioni. Quindi per essere informati..."* (intervista 25, Agostino, 38 anni)

Il Centro Servizi viene percepito dai volontari di lunga data come una sorta di patronato a cui rivolgersi per qualsiasi tipo di esigenza dell'associazione. Alcune critiche non mancano, come quella di burocratizzazione che viene fatta da (intervista 43, Mirko, 39 anni)...

*"Sostiene l'organizzazione finanziariamente, le iniziative dell'Associazione, senza il finanziamento molte cose diventerebbero più complicate...comunque prima il CSV era molto più snello, ora secondo me si è un po' troppo burocratizzato..."* (intervista 43, Mirko, 39 anni)

I rapporti tra le associazioni e i Centri Servizi vengono descritti comunque come buoni e in generale si percepisce una soddisfazione di fondo per la collaborazione con questi enti.

*“Il CSV regionale, quello provinciale, c’è un ottimo rapporto – quello che è importante l’associazionismo con altre OdV, riunirsi, parlare con altre associazioni, fare qualcosa insieme anche peraltro perché (...) tutti i programmi che sviluppa un’associazione la legge dice che devono essere associati ad altre associazioni partner...forse manca un po’ la comunicazione con altre associazioni.”* (intervista 3, Giovanni, 66 anni)

E’ forse curioso come il punto che viene sottolineato con maggior forza dai volontari di lungo corso sia proprio quello del coordinamento tra le associazioni a cui sono stati portati proprio dal rapporto con il CSV.

*“Il CSV che è un po’ il coordinamento, poi ci sono vari progetti di coordinamento far le varie associazioni, per rimanere in rete e in collegamento; sì, questa è una cosa che si sta cercando di fare adesso. Prima noi magari eravamo un po’ più isolati, come struttura di volontariato; adesso si sta cercando di rimediare, di cercare legami con le altre associazioni e strutture di volontariato che più o meno offrono i nostri stessi servizi e operano nel nostro campo, anche con gli Enti.”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

L’azione del Centro Servizi, comunque, non deve essere vista solo in modo passivo dalle OdV, secondo i volontari di lungo corso, ma deve servire da stimolo per le associazioni, che si devono poi attivare autonomamente sulla scorta delle esperienze di coordinamento vissute sotto la guida del CSV.

*“E’ un canale che ci mette in contatto, è una rete, rappresenta un po’ un polo della rete che mette insieme tutte queste associazioni, è un aiuto fisico, materiale anche importante. Quindi quando l’ho ritrovato io ho detto: “io non so cosa avremmo fatto senza il CSV”.* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

*“Penso sia un organismo necessario che fa da coordinamento fra le varie associazioni, naturalmente non può essere una cosa che grava solo sul CSV ma ci deve essere un aiuto e un po’ di partecipazione anche da parte delle singole associazioni (...) lo valuto positivamente.”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

Altri volontari di lungo corso sottolineano come il coordinamento con altri sia fonte di nuovi stimoli ad operare, come apra nuovi campi ancora privi di copertura delle azioni di volontariato.

*“Io ho conosciuto un sacco di realtà del volontariato stando già qua dentro, perché poi vedi i vari contatti, però è importantissimo, ed è stata una cosa fatta e secondo me giusta, quella delle scuole, perché ti fanno conoscere le varie realtà, non solo di (città), ma un quadro ampio delle cose che si fanno.”* (intervista 14, Claudio, 22 anni)

Così come i dirigenti, anche i volontari di lungo corso sembrano trarre un senso di fiducia e forza dal rapporto con le altre associazioni. E lavorare in cooperazione con altri, per quanto costi fatica e spesso non sia semplice, è un modo efficace di affrontare problemi comuni.

*“Per non operare in ordine sparso, per avere delle finalità ... per agire comunemente nei confronti di quelle che sono le attività da svolgere. Per avere più forza, per essere coesi nel promuovere certe iniziative.”* (...) (intervista 38, Diego, 57 anni)

Così come i dirigenti, anche i volontari di lungo corso sembrano aver compreso l’importanza che il CSV riveste nella vita della loro associazione. I punti principali di maggiore utilità che riconoscono è la gestione della cooperazione tra le OdV presenti in uno stesso territorio. E’ curioso come questo apprezzamento che esprimono sia i dirigenti che i volontari di lungo corso non si traduca in una



dipendenza delle OdV rispetto al CSV, ma che anzi, come sembra spingerli verso una crescente autonomia.

### ***I volontari nuovi***

---

I nuovi volontari sembrano mostrare una conoscenza inferiore, rispetto ai dirigenti e ai volontari di lungo corso, e del Centro Servizi e delle azioni che svolge sul territorio.

*“Io ne ho sentito parlare, però non ho mai avuto la possibilità di vederlo. Ho sentito che ogni tanto dicono “dobbiamo passare, dobbiamo chiedere al CSV” però ecco non so quello che fa, di preciso. Penso comunque che sia un organismo che ci aiuta perché comunque vedo anche tutte le cose che devono stampare che passano sempre dal CSV.”* (intervista 23, Roberto, 21 anni)

Questo era un dato largamente atteso, a dire il vero, che ha però anche qualche distinguo. Alcuni il Centro Servizi lo conoscono e, seppur magari ignorando quali siano i suoi compiti precisi, avere come riferimento mentale il CSV quale riferimento positivo è già un passo avanti.

*“Io il CSV come associazione lo dobbiamo ringraziare tantissimo, perché comunque fai qualcosa... quello che serve, fai riferimento al Centro Servizi, qualsiasi anche roba burocratica, anche qualsiasi dubbio comunque fai riferimento al Centro Servizi, perché ci sono loro.”* (intervista 24, Raffaella, 36 anni)

La comunicazione tra associazioni, però, viene indicata come centrale da alcuni nuovi volontari che non si sentono di “chiudersi” in una unica esperienza volontaria, ignorando quello che fanno gli altri.

*“Per esempio c’è questa rete QAMA, con tutte le associazioni, i centri missionari, che non è stato organizzato dal CSV, anche se ha aiutato, magari per altre cose, però magari potrebbe essere una cosa molto interessante. QAMA è una rete di circa 10 associazioni, che ogni anno organizzano incontri di informazione tra i cittadini, si incontrano delle volte, penso che sia molto positivo, perché non c’è solo l’associazione, ma ci si rende conto che ce ne sono anche altre. Invece molte associazioni rimangono chiuse in se stesse.”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

La crescita, personale e professionale, che un nuovo volontario ha all’interno dell’associazione, può essere anche superiore se, mentre opera con una, ha avuto la possibilità di entrare in contatto con altre.

Come abbiamo potuto constatare attraverso le parole dei volontari, il Centro Servizi Volontariato costituisce per loro un punto di riferimento e una risorsa assolutamente irrinunciabile. Tuttavia, nonostante questo clima di apprezzamento e stima che circonda l’operato del CSV, abbiamo chiesto ai nostri volontari nuovi, di lungo corso e dirigenti (anche in questo caso, i volontari fuoriusciti non sono stati coinvolti) se avvertono delle carenze tra le diverse e numerose attività offerte dal Centro.

## **4.5 Le carenze tra le attività del Centro di Servizio per il Volontariato**

### ***I dirigenti***

---

Come abbiamo visto, i dirigenti sono quelli che più degli altri intrattengono rapporti con il CSV e quindi sono anche quelli che più di altri riescono a precisare eventuali attività che il Centro potrebbe svolgere. Una delle difficoltà che i dirigenti manifestano con una certa frequenza è nella gestione del

rapporto con gli enti pubblici. Ora, attraverso le parole di *Marina*, riusciamo a comprendere due elementi:

1. che per le associazioni, il problema nel rapporto con gli enti è nell'asimmetria esistente tra OdV e Enti locali;
2. il suggerimento che deriva da questa percezione è che potrebbe essere proprio il CSV, in quanto istituzione preposta al volontariato, ad occuparsi di questo spinoso problema sostituendo, di fatto, i dirigenti in questo ruolo di filtro tra le associazioni e le amministrazioni pubbliche e nei rapporti tra le associazioni stesse.

*“Potrebbe essere utile essere più vicino alle istituzioni e alle amministrazioni comunali perché anche loro sono comunque una istituzione e potrebbero dialogare più alla pari. Cercare di essere più da referente e da filtro fra le varie parti, soprattutto fra le varie associazioni di volontariato. (...) Di integrare e coordinare le associazioni di volontariato dello stesso ambito, questo sì.”*  
(intervista 17, *Marina*, 24 anni)

Il richiamo finale ad un ruolo di coordinamento tra associazioni indicato poc'anzi viene ripreso anche da un altro dirigente, che si spinge ad immaginare per il CSV una posizione da vero e proprio mediatore tra associazioni, al fine di attivare le diverse associazioni in progetti comuni e organizzare le diverse attività, per le associazioni e fatte dalle associazioni, in quadro di coerenza e organicità.

*“Parlando ieri con il responsabile del coordinamento e lui diceva che ci vorrebbe una persona in più per ogni realtà territoriale che aiuta la costituzione di questa rete di associazioni di cui parlavo prima, perché si sta cercando di farlo, perché mettere insieme più associazioni che fanno lo stesso progetto significa migliorarne la qualità, ridurne le risorse di cui necessita il progetto ed anche evitare doppioni, perché fare progetti non significa quanto divento visibile con quel progetto, significa che risultato ottengo con quel progetto e ancora su questo c'è una difficoltà e allora si ragionava che ci vorrebbe secondo noi un facilitatore che di mestiere facesse solo quello, questa ad es. è una carenza però è difficile trovare fondi anche per questo.”* (intervista 5, *Amelia*, 33 anni)

*“...Sarebbe molto importante, perché attraverso il coordinamento, se tutte le associazioni portassero il proprio apporto, riusciremmo sicuramente a dare un servizio migliore alla persona in termini di qualità, cioè più completo. Creare una rete di aiuti che riesca a rispondere ad ogni tipo di esigenza dell'utente.”* (intervista 30, *Marta*, 64 anni)

Un'altra attività che i dirigenti vorrebbero vedere svolta dal CSV è quella di comunicazione con l'esterno delle diverse attività che le associazioni di volontariato presenti in un determinato territorio svolgono.

*“La divulgazione delle attività come newsletters, periodici, di concerto con altre associazioni.”*  
(intervista 28, *Domenico*, 36 anni)

La conformazione territoriale delle Marche, che vede il fattore costa/entroterra come un fattore facilitante o ostacolante la comunicazione e le opportunità, viene qui indicato come una questione da risolvere. In particolare, questo dirigente si preoccupa della formazione del volontario dell'entroterra e vede la necessità di stabilire degli standard minimi di partecipazione che tengano conto anche della minore diffusione di OdV nell'entroterra.

*“...Più attenzione al territorio, all'interno del territorio (...) di solito il CSV fa corsi di aggiornamento, però i piccoli paesi che sono nell'entroterra non ne usufruiscono come invece quelli che invece sono sulla costa o quelli più grossi: il volontariato dovrebbe essere dappertutto. Avere dappertutto le stesse possibilità, e quindi mi piacerebbe che il CSV lavorasse più, non so,*

*per la formazione per esempio, i corsi di formazione si attivano solamente quando c'è un certo numero di persone, allora chiaramente se tu fai un corso di formazione a (cittadina della fascia collinare), per trovare otto persone di volontari che fanno questo corso di formazione è molto più difficile, allora magari, non lo so, nel territorio interno queste persone potrebbero essere invece di otto, cinque, quattro, e si attiva il corso ugualmente, sono cose che si potrebbero fare.”* (intervista 6, Caterina, 57 anni)

Un altro “suggerimento” che si pone al Centro è quello del sostegno ai progetti editoriali; Virginia, la dirigente che lo interpreta, ci racconta infatti delle difficoltà a cui la sua associazione sta andando incontro nel cercare di pubblicare un libro realizzato dai volontari...

*“Adesso l'unica cosa che abbiamo trovato grossa difficoltà è che stiamo cercando di pubblicare un libro, perché abbiamo già pubblicato un vecchio libro, (...), e allora cercavamo aiuti, finanziamenti per poter fare questo libro. Non siamo riusciti a trovare grandi cose, solo un piccolo finanziamento da parte della Provincia che poi non... copre sì o no un quarto delle spese, quindi dobbiamo trovare sponsor, queste cose qui. Forse se ci fossero delle cose... sull'editoria, per aiutare un po' di più, è un'idea, ma ti dico, non è una cosa fondamentale, forse... Cose di questo genere, perché casomai le associazioni producono anche oggetti culturalmente validi, piccoli ma importanti nel locale, perché una guida locale sulle strade di campagna di (città) non esiste, l'abbiamo fatta solo noi, però... un pezzo l'abbiamo fatto, per fare l'altro pezzo stiamo faticando a trovare aiuti, finanziamenti.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

Un punto che noi abbiamo cercato di sondare durante le interviste (chiedendo direttamente un giudizio a quanti intervistavamo) riguardava l'opportunità o meno di immaginare un servizio a cui degli “aspiranti volontari” potessero rivolgersi per avere una guida nell'analisi delle proprie motivazioni e aspirazioni e nell'individuare l'OdV che maggiormente ci si avvicina, permettendo un investimento ottimale delle energie in associazioni che maggiormente si avvicinano alle sensibilità del singolo e limitando il rischio di abbandono per delusione o disincanto.

*“Penso che sia una cosa molto difficile gestire le ambizioni, i desideri, le capacità nascoste delle persone... Quando io ero piccola non sapevo che sarei diventata ambientalista, perché ce l'avevo a morte con i cacciatori, avrei sparato a loro, quindi...Non immaginavo che sarei dovuta diventare anche pacifista, mi è toccato anche quello, ogni tanto io slitto, no? Scivolo...Però se ci fosse stata certo una struttura che fin dall'inizio mi avesse detto “guarda, puoi andare di là, che lì si occupano di questo, quello e quest'altro”, forse non avrei sprecato tanti anni in tante altre associazioni: sono stata in (associazione), sono stata in tanti posti, che poi danno una soddisfazione, ma parziale, e invece mi sarei subito catapultata qui e avrei potuto fare di più, o forse crescere più in fretta, ecco. Sarebbe utile [un servizio di indirizzo delle persone che si vogliono avvicinare al volontariato, ndr], sarebbe una cosa molto bella in effetti, sì.”* (intervista 16, Virginia, 43 anni)

In conclusione di questa parte sui dirigenti, quello che ci sembra emergere con maggiore chiarezza è che le richieste di azioni suppletive che individuano per il CSV sono sostanzialmente volte ad un alleggerimento dei loro compiti. In particolare, la questione del rapporto con gli enti locali e con le associazioni, che abbiamo visto essere uno dei nodi dolenti per i dirigenti, verrebbe volentieri lasciato ad una figura “terza” come il CSV.

### ***I volontari di lungo corso***

---

I volontari di lungo corso che abbiamo intervistato hanno manifestato una conoscenza abbastanza approfondita delle attività del CSV e non sembrano avvertire delle mancanze o individuare delle nuove iniziative da intraprendere.

Una parte importante del piano di azioni che il CSV ha portato avanti in questi anni, è quello che riguarda il progetto “Scuola e Volontariato” che, come abbiamo visto, riesce a portare molti giovani studenti all’interno delle OdV e a svegliare in loro quella motivazione che in persone più adulte, con un maggiore grado di consapevolezza, è già presente e li spinge ad attivarsi autonomamente.

*“La formazione la devi fare sui giovani, e quindi secondo me è ancora più importante addirittura che il CSV entri nella scuola, nella scuola superiore. All’università appunto, come ti dico, arriva per eco, un manifesto, qualcuno è interessato, ma c’è già la motivazione interiore. Ma per far scattare quella, su dieci persone bisogna lavorarci su tutte e dieci.”* (intervista 12, Elisa, 32 anni)

Un maggior numero di corsi di formazione è un altro fattore che i volontari di lungo corso vorrebbero vedere sviluppato dal CSV.

*“Ci potrebbero essere più corsi di specializzazione, poi dopo questi corsi si dovrebbero completare nel più breve tempo possibile e invece, qualche volta, come questo del (...), è molto più lungo, perché i volontari sono sempre tanti, tanti, perché volontari ce ne sono sempre, ma attivi non molti.”* (intervista 13, Patrizio, 41 anni)

Complessivamente, i volontari di lungo corso non hanno delle indicazioni per il CSV di particolare rilievo: sono soddisfatti di come il Centro svolge le sue diverse azioni e le uniche osservazioni che vengono fatte vanno per lo più nella direzione del rinforzo o del miglioramento delle azioni già presenti.

### ***I volontari nuovi***

---

I volontari nuovi mostrano un genuino interesse per le attività che svolge il CSV, anche se talvolta, specialmente quelli che si sono inseriti da poco tempo, che non sono passati attraverso il canale scolastico e che non hanno ancora frequentato dei corsi di formazione gestiti dal Centro, talvolta non ne sospettano neanche l’esistenza.

Uno dei compiti in cui i nuovi volontari vorrebbero vedere impegnato il CSV è proprio quello di ulteriore promozione delle OdV presenti sul territorio. Questo è probabilmente ricollegabile al fatto che anche loro sono da poco entrati in una realtà nuova, che magari per primi, fino a poco tempo fa, non conoscevano...

*“Dovrebbe far conoscere ancora di più le associazioni presenti sul territorio”...* (intervista 48, Loredana, 25 anni)

Un altro delicato compito che i nuovi volontari vorrebbero ricoperto dal CSV, e peraltro già indicato dai dirigenti come auspicabile per il Centro, è quello del coordinamento tra associazioni, al fine di farle collaborare e dialogare, in modo da rendere i rapporti tra OdV più semplici ed efficaci.

*“Avvicinare tutte le associazioni che si appoggiano al CSV, unire tutte queste associazioni e creare un coordinamento, una collaborazione... altrimenti le varie associazioni devono fare da sé, invece questo potrebbe essere un servizio che potrebbe fare il CSV.”* (intervista 22, Luana, 19 anni)

I nuovi volontari sembrano confermare, come i dirigenti, la ipotetica validità di un percorso di orientamento e gestione degli “aspiranti volontari”, facendo da guida e cercando di accompagnare ognuno verso l’associazione che è maggiormente conforme al singolo individuo.

*“Spesso si è interessati, si ha il desiderio di entrare nel mondo del volontariato non si conosce bene la realtà che c’è nella propria città e questo molte volte frena la buona volontà di chi vuole entrare a far parte di un’associazione di volontariato, quindi credo che se ci fosse un organismo capace di dare le giuste informazioni anche dare un consiglio su quello che un determinato individuo è più magari adatto ad occuparsi – non so se c’è già perché io sono entrato attraverso la scuola – c’è il Centro di Servizi ma non so se si occupa proprio di questo.”* (intervista 51, Marco, 19 anni)

I servizi che i volontari nuovi suggeriscono come auspicabili da parte del CSV, sono per lo più già stati indicati o dai dirigenti o dai volontari di lunga data.

Nelle loro parole, tuttavia, questi assumono un significato diverso; sembrano raccontare in parte le difficoltà che hanno avuto nel trovare l’associazione in cui impegnarsi e lo sforzo di conoscere e distinguere le diverse OdV presenti sul territorio che hanno tipi di intervento simili. Ci servono, insomma, per capire quanto possa essere difficile entrare in un ambiente nuovo e sconosciuto, che ha logiche proprie e modalità d’intervento strutturate.

Ci servono anche, di riflesso, per capire come sia possibile accompagnare le persone nella fase di riflessione che precede la decisione di dedicare parte del proprio tempo ad azioni volontarie gratuite.

### ***Riassumendo...***

---

Come si è visto, i volontari che abbiamo intervistato esprimono un unanime apprezzamento delle attività del CSV delle Marche, riconoscendogli un ruolo fondamentale di sostegno nelle diverse fasi e iniziative che scandiscono la vita delle associazioni.

Si fa affidamento sul CSV soprattutto per la *formazione*, la *consulenza* su questioni di tipo burocratico o contabile, il sostegno nelle fasi di *progettazione*; inoltre, il CSV stesso riesce a sostenere l’operato delle OdV attraverso *finanziamenti*, *fornitura di materiali* e dotazioni, fino ad arrivare alle cose più semplici – ma fondamentali – come le fotocopie, l’uso di Internet, la stampa di volantini e brochure che le OdV utilizzano per promuovere le proprie iniziative all’esterno.

Un merito fondamentale che gli viene riconosciuto è la capacità di mettere in atto canali di coordinamento tra le diverse associazioni, un’esigenza riconosciuta come fondamentale se si vuole dare efficacia alla propria azione evitando doppioni o contese sterili.

Un progetto di cui abbiamo già avuto modo di parlare, e che qui trova un’ulteriore conferma del gradimento di cui ha goduto, è quello che ha portato il volontariato nelle scuole (*“A scuola di volontariato”*).

Un’ultima nota interessante è che sebbene il CSV si ponga come punto di riferimento irrinunciabile per una pluralità di questioni, le OdV non sembrano sviluppare una dipendenza dai suoi servizi: anzi, questi sembrano volti all’obiettivo di rendere autonome, indipendenti le associazioni, di farle crescere in modo che esse stesse acquisiscano maggiori competenze ai livelli, tra ciò che è emerso, della formazione, della gestione, e della progettazione.

Utili e stimolanti sono poi state le risposte che gli stessi volontari ci hanno dato quando abbiamo chiesto loro se ci sono altre esigenze a cui il CSV potrebbe dare risposta.

Complessivamente, i “suggerimenti” che abbiamo raccolto sui possibili nuovi interventi che il CSV potrebbe mettere in piedi puntano verso la continuazione e semmai l’approfondimento di quelli che sono già attivi.

- Un ruolo che alcuni dirigenti vorrebbero assegnare al Centro è quello di interfaccia e facilitatore nei rapporti tra l'associazione e, da una parte, le amministrazioni pubbliche, dall'altra con le altre realtà associative presenti sul territorio e che si muovono su tematiche vicine. Una possibilità che viene indicata è, inoltre, quella del sostegno a progetti editoriali promossi dalle stesse OdV.
- In genere si tende a sottolineare la necessità di mettere in rete le diverse associazioni e di promuovere la *comunicazione* tra il volontariato e la società locale – anche al fine di migliorare la visibilità delle associazioni - affermando che sarebbe auspicabile che il CSV si muovesse lungo questi binari.
- Un punto interessante, che viene sollevato da diversi tra i nostri intervistati è poi quello dell'*attenzione al territorio*, e particolarmente alla fascia collinare e montana, prevalentemente costituita di piccoli centri, che occupa una gran parte del territorio regionale. Alcuni intervistati, infatti, ci raccontano che quando hanno preso parte a percorsi formativi hanno potuto notare una scarsa partecipazione di volontari attivi in queste zone. Peraltro, viene anche sottolineato come le associazioni che sono più carenti dal punto di vista della formazione tendono a dare a questo aspetto una minore importanza, prendendo parte solo raramente ad occasioni formative; laddove altre associazioni sono molto sensibili e ricettive nei confronti di ogni momento formativo che viene proposto.

Queste osservazioni ci inducono a pensare che, probabilmente, una sfida che il CSV ha di fronte è quella di promuovere la cultura del volontariato – e la cultura “nel” volontariato - anche nelle porzioni del territorio con caratteristiche strutturali ed ambientali che sembrano ostacolarne il pieno sviluppo.

## 5. Conclusioni

A conclusione di questo percorso, vorremmo qui riepilogare gli spunti che ci sembrano di maggiore interesse tra quelli emersi nelle diverse parti di cui è composto il volume.

La strutturazione del lavoro ha inteso ripercorrere le diverse fasi del rapporto che si può instaurare tra un individuo ed il volontariato, prima di concentrarsi sulle relazioni tra le realtà associative che lo incarnano ed il loro contesto socio-territoriale.

### *Entrare in un'associazione di volontariato*

---

La prima parte è quindi dedicata alla fase di avvicinamento ed ingresso, considerata sia dal punto di vista dei volontari che da quello dell'associazione:

- abbiamo visto, in questo modo, quali sono le *circostanze* che hanno fatto da cornice (una cornice più o meno “attiva”) all'accostarsi dei nostri intervistati ad una data OdV, focalizzandoci poi sulle *motivazioni* che li hanno guidati verso questa scelta.
- Assumendo la prospettiva delle OdV, abbiamo preso in considerazione le iniziative che esse mettono in atto al fine di *promuovere* le proprie attività all'esterno e di *avvicinare* nuovi volontari.
- Infine, abbiamo focalizzato sulle fasi di *accoglienza* dei nuovi volontari nelle associazioni e sui modi con cui essi *apprendono le informazioni e le conoscenze* utili per sviluppare modalità di intervento soddisfacenti – soffermandoci anche sulle valutazioni della loro efficacia. In quest'ultimo caso, abbiamo voluto accostare le valutazioni espresse da chi osserva ed è eventualmente responsabile delle modalità con cui avvengono i nuovi inserimenti, ed i racconti di chi ha vissuto in prima persona, recentemente, questa esperienza.

### *Svolgere attività in un' associazione di volontariato*

---

La seconda parte riguarda invece la vita dentro l'associazione, ed a questo riguardo abbiamo voluto toccare diversi aspetti:

- le modalità con cui avvengono i *processi decisionali*, cercando anche in questo caso di accostare le opinioni espresse dai dirigenti delle associazioni e dai volontari vecchi e nuovi (oltre che da alcuni che non fanno più parte delle nostre associazioni-campione);
- la questione del *ricambio dei dirigenti*, cercando di focalizzare sia sulla percezione dei volontari sull'importanza di questa questione e sui vantaggi e problemi che comporta per la propria OdV; sia sulla disponibilità dei volontari di assumersi in futuro incarichi dirigenziali.
- La questione del ricambio, o *turnover, tra i volontari*, cercando di capire se essa rappresenti un problema e dove, magari, offra eventualmente delle opportunità;
- la questione di *come cambiano*, nel tempo e con la pratica del volontariato, *le motivazioni* sottese all'impegno, abbiamo cioè voluto capire se e in che modo l'incontro con una realtà organizzata come quella di un'associazione influisca e “cambi” le motivazioni;

- se ci sono, secondo i volontari, degli *incentivi* che possono stimolare le persone a perpetuare il proprio impegno nel tempo, e se i dirigenti e chi è attivo possa “fare qualcosa” per mantenere una certa stabilità nell’OdV;
- abbiamo, poi, voluto chiedere ai volontari se, nella propria esperienza, abbiano notato delle differenze sia dal punto di vista delle motivazioni che da quello dei comportamenti, dei modi concreti di fare volontariato, *tra giovani ed adulti* attivi nella stessa realtà associativa;
- infine, abbiamo voluto focalizzare su un aspetto cruciale come quello della *professionalizzazione* che investe una parte del mondo del volontariato, indagando gli orientamenti verso questo aspetto che contraddistinguono i volontari.

### ***Uscire da un’associazione di volontariato***

---

La terza parte è invece dedicata alla decisione di uscire dalle associazioni. In particolare, ci siamo chiesti:

- se i volontari attualmente impegnati pensano di portare avanti il proprio coinvolgimento in un arco di tempo lungo o se, invece, non sono sicuri della *proiezione nel tempo del proprio impegno*; abbiamo, inoltre, chiesto loro da quali *fattori* pensano che le decisioni di rimanere o di abbandonare potrebbero dipendere.
- Infine abbiamo cercato di individuare alcuni *motivi che spingono le persone ad abbandonare le associazioni di volontariato*: lo abbiamo chiesto a chi le defezioni le osserva, e, quindi, ad alcune persone che hanno vissuto in prima persona la decisione di uscire da una delle nostre OdV-campione.

### ***Il volontariato e le sue relazioni***

---

Nella quarta e ultima parte abbiamo cercato di re-inserire il volontariato all’interno del contesto in cui opera, puntando l’attenzione su diversi tratti:

- *i rapporti tra le OdV e gli altri enti*, comprendendo qui anche le modalità di *finanziamento* cui esse fanno ricorso;
- *le funzioni* che secondo chi lo vive, il volontariato assolve nel proprio contesto territoriale; in altre parole abbiamo cercato di capire perché il volontariato è importante, secondo chi lo vive e lo fa vivere;
- *le difficoltà*, gli ostacoli in cui il volontariato si imbatte e dal cui superamento dipendono le possibilità di svilupparsi nel modo desiderato;
- infine, i soggetti che promuovono il *coordinamento* tra le diverse realtà associative. In questo aspetto è emersa soprattutto l’importanza del Centro Servizi, per cui abbiamo chiesto ai nostri intervistati quali aspetti dell’operato del CSV risultano maggiormente utili alle loro attività quotidiane;
- e, infine, se vorrebbero che il Centro Servizi “*mettesse in cantiere*” *altri servizi* che riterebbero utili.

## **5.1 - Entrare in un’associazione di volontariato**

Chi sono i volontari che la nostra ricerca ha fotografato?

Essi sembrano rientrare in due profili:

- ci sono persone per cui il volontariato è una parte importante della vita, non da oggi; li abbiamo chiamati, nel testo, i “*recidivi*” del volontariato. Si tratta di donne e di uomini con storie diverse che però si sono impegnati in questo tipo di attività, a più riprese, nel corso



della propria vita; al punto che molti tra loro continuano ad essere attivi in più realtà associative simultaneamente. Questa non sembra una prerogativa degli adulti: ci sono ragazze/i che a vent'anni, o poco più, hanno collezionato diverse esperienze di impegno volontario e continuano a portare il proprio contributo nelle diverse realtà associative che conoscono e di cui condividono l'operato. Altri, più adulti, hanno eseguito oscillazioni, nel corso della propria vita, tra momenti di coinvolgimento nel volontariato, ed altri – che coincidono spesso con l'emergere di nuovi impegni familiari o lavorativi – in cui l'hanno ridotto o interrotto. Si tratta, quindi, di persone accomunate da una spiccata sensibilità e dedizione verso l'attività volontaria; e, probabilmente, dal fatto di vivere immersi in “reti” di conoscenze e relazioni che li portano ad essere “dentro” la questione del volontariato, a conoscere le diverse associazioni che si costituiscono, e così via. Un'ultima annotazione: molti tra i “recidivi” del volontariato coincidono con i presidenti delle OdV.

- Ma la ricerca ha anche intercettato l'esperienza di tanti volontari alle prese con la loro prima esperienza di impegno; alcuni hanno fatto i primi passi verso questo mondo sull'onda di motivazioni un po' più marcate, altri perché spinti più da circostanze esterne che da una propria volontà davvero definita. Abbiamo così scoperto che ci sono, tra i volontari, tante persone che non appartengono a quelle reti, che vivono in contesti dove il volontariato non è molto diffuso oppure che, indipendentemente da dove vivono, hanno sempre considerato il volontariato come qualcosa che appartiene ad altri, senza mai considerare l'eventualità di diventarne parte. Queste persone ci dimostrano che il volontariato è, e può essere, davvero di tutti: per questo abbiamo riservato un'attenzione particolare ai loro percorsi.

### *Le motivazioni*

Ma quali sono, in entrambi i casi, le motivazioni all'origine dell'impegno volontario?

La volontà di essere di aiuto e di sentirsi utili, in primo luogo; di stare vicino a chi ha bisogno, con motivazioni che talvolta vengono dalla fede, ed altre volte da una sensibilità propria, umana, che non cerca ancoraggi nella religione; mentre più rare sono le motivazioni di ordine, in senso lato, “politico”. Ma questo, del resto, è un tratto che diverse ricerche confermano, e che non riguarda solo l'impegno volontario, ma in generale le diverse forme di partecipazione associativa e addirittura alcune di partecipazione “politica”.

Molte volte è il desiderio di essere utili alla propria comunità locale che spinge le persone ad impegnarsi; altre, quello di conoscere il patrimonio del territorio, dal punto di vista ambientale e storico-artistico, per poi cercare anche di valorizzarlo; molte volte nelle motivazioni compare il tema della crescita, dal punto di vista umano e da quello culturale, che l'impegno volontario offre.

A volte, invece il modello della “reciprocità” sembra spiegare la scelta di assumere un impegno volontario: si decide di attivarsi per “ricambiare”, idealmente, un servizio volontario di cui si è beneficiato – direttamente o attraverso un familiare.

Ma se queste sono le motivazioni iniziali, un punto che sembra emergere in modo piuttosto netto è che *le motivazioni si formano soprattutto con il contatto e l'esperienza del fare volontariato*.

Non sempre succede, naturalmente: si può cominciare e poi non trovare l'impulso a continuare, oppure, come ci mostrano diversi tra gli ex-volontari, si può smettere perché non si riesce più a conciliare i tempi del volontariato con gli altri tempi della vita.

Oppure, si può fare volontariato con motivazioni forti ma costanti.

Però, in diversi punti della ricerca emerge lo scarto tra queste esperienze ed un altro tipo di percorso, in cui si vede il nascere di motivazioni davvero consapevoli e radicate, che diventano una parte di sé e che presumibilmente non si possono abbandonare tanto facilmente: infatti, questo sembra essere il *trait d'union* tra molti dirigenti, che portano avanti questo impegno con molta dedizione e da diverso tempo; e alcuni tra i volontari “vecchi” e “nuovi” che ci appaiono tra i più sicuri e desiderosi di portare avanti il volontariato nella propria vita: la crescita, dalla pratica del volontariato, delle

motivazioni, o meglio la scoperta, che ha avuto luogo facendo volontariato, di motivazioni nuove ed inaspettate, che hanno fatto diventare questo impegno una parte di sé e della propria identità.

### *I “ponti” verso il volontariato*

Ma se la nascita di motivazioni di questo tipo dipende più dall'esperienza stessa del volontariato che da altri aspetti - quali le motivazioni pre-esistenti, e quindi la familiarità con questo tipo di esperienza, l'inserimento in reti in cui si parla del volontariato e che lo rendono in ogni modo un'esperienza sentita come vicina, non estranea, di altri; o, d'altro canto, l'età, il livello di istruzione e così via - allora l'importante è *far scattare l'incontro*.

Quello che queste persone ci raccontano, è che il volontariato è di tutti e tutti possono trovarvi le loro motivazioni, spesso proprio facendolo: e allora, l'importante è *creare le occasioni di incontro* tra la vita delle persone ed il volontariato.

Un aspetto, infatti, che ci sembra importante, tra quelli emersi, è che tra le persone più motivate vi sono spesso quelle che hanno cominciato “per caso”: e quali sono i canali che si sono mostrati efficaci a portare il volontariato fuori dagli ambiti in cui c'era già una sensibilità “pronta”?

Il *servizio civile* è (stato) sicuramente uno di questi, anche se il suo significato è destinato a cambiare; la *scuola* si è rivelata un anello di congiunzione davvero efficace, che può creare o facilitare l'avvicinamento al volontariato sia dove esso è più presente che dove lo è meno (siamo tornati diverse volte sulla necessità dell'attenzione al territorio, e soprattutto alla porzione collinare e montana della regione).

Altre associazioni hanno fatto da “ponte” verso il volontariato: gli *Scout*, soprattutto, e tutto il mondo dell'*associazionismo cattolico* - dai circuiti dell'Azione Cattolica e degli oratori sono “nati” molti dei nostri volontari.

Altre volte la molla è rappresentata dalle domande, dagli inviti espliciti di chi è già attivo, che ha magari “pescato” in reti quali quelle dei colleghi o dei conoscenti del proprio paese.

Quello che emerge da questa rassegna ci fa osservare che questi meccanismi “creatori” o “facilitatori” di occasioni di incontro esistono - o possono esistere - in forma strutturata quasi esclusivamente per quanto riguarda i giovani - sono loro che vanno a scuola, frequentano gli oratori, facevano (o fanno, ma in altro modo) servizio civile.

Le possibilità di incontro per gli adulti “estranei” a questo mondo sono quindi limitate all'eventualità di conoscere qualcuno che non solo fa volontariato, ma che inviti espressamente a farne parte?

### *Promozione e reclutamento*

In merito alle attività che le OdV organizzano per *promuovere* presso la cittadinanza le attività svolte e per *incoraggiare le persone* all'impegno.

Abbiamo potuto osservare che tutte le OdV realizzano qualche iniziativa al fine di farsi conoscere, di informare i cittadini sulla loro esistenza, combinando metodi tradizionali ed altri innovativi: combinando, per esempio, il volantinaggio nelle strade e l'utilizzo della rete Internet.

La promozione passa poi spesso attraverso l'organizzazione di convegni, di iniziative formative rivolte all'intera cittadinanza - un esempio è quello dei corsi di primo soccorso - o di eventi quali rappresentazioni teatrali e feste. Anche la partecipazione, tramite il classico banchetto, alle manifestazioni culturali, sportive e festive sembra una risorsa apprezzata.

Quando, però, si parla di attività volte al reclutamento di nuovi volontari più che alla semplice informazione, allora vediamo come diversi tra i nostri intervistati sollevino dubbi e perplessità.

Molte associazioni, infatti, non amano “reclutare”, non lo ritengono un compito di cui le OdV si devono occupare: queste devono *limitarsi ad informare*, poi deve essere il cittadino che, in modo spontaneo, sorretto da motivazioni proprie e da un'autentica voglia di impegnarsi, si rivolge all'OdV.

Come abbiamo potuto notare dal nostro campione, sono soprattutto le associazioni che preferiscono dare al proprio intervento un approccio abbastanza uniforme, o quelle che affidano ai volontari ruoli non “standardizzati” - per esempio, assistere direttamente i destinatari del servizio - quelle che sembrano guardare con scetticismo a un'opera attiva di reclutamento di volontari. In questi casi,

viene infatti data più importanza all'esistenza di motivazioni forti, senza le quali è difficile trovare persone disposte ad impegnarsi.

Ma un'altra ragione per essere cauti verso questo tipo di iniziative è la preferenza per una crescita "lenta", graduale, che privilegi la stabilità a lungo termine all'esplosione incontrollata e incontrollabile del numero dei soci.

Una modalità, però, che riceve i consensi di tutti è quella della *presentazione del volontariato a scuola*. Qui, infatti, volontari e studenti si parlano, ragionano insieme; i ragazzi hanno la possibilità di provare ad entrare in un'OdV ma la loro scelta è guidata da una qualche conoscenza, quindi da una certa consapevolezza di quello che troveranno.

Come vediamo, il punto di vista dei volontari appena entrati attraverso questo canale e quello delle associazioni che si sforzano di portare il volontariato a scuola sembrano convergere nell'indicarci nella scuola stessa un luogo fondamentale per l'incontro tra le vite quotidiane delle persone (giovani) ed il volontariato.

### *L'inserimento e la formazione*

Infine, per quanto riguarda i *processi di inserimento e di formazione* dei nuovi volontari, abbiamo potuto vedere una certa differenza tra i modi di "gestire" queste fasi tra le diverse OdV, contrapponendo chi adotta stili più "interventisti" e altre OdV che lasciano maggiore spazio alla spontaneità.

Quasi tutte, comunque, ricorrono al metodo di *far affiancare* il nuovo volontario da altre persone con maggiore esperienza, e la maggior parte ricorre a percorsi formativi, in alcuni casi obbligatori.

Confrontando le opinioni di chi è responsabile anche di questi aspetti nelle OdV e di chi ha vissuto in prima persona, da poco tempo, l'esperienza di diventare volontario e di imparare a farlo, troviamo una differenza per certi versi contro-intuitiva.

I dirigenti, infatti, sono per la maggior parte consapevoli dell'importanza dei corsi di formazione ma sono un po' più critici verso la loro efficacia: ravvisano, insomma, margini di miglioramento, individuati nella disponibilità di personale qualificato e preparato, nella possibilità di istituire diversi livelli in modo da garantire un migliore apprendimento a tutti, e nella possibilità di usufruire, anche per finalità formative, di una migliore dotazione tecnologica ed informatica.

I volontari "nuovi", invece, raccontano di facili inserimenti nella vita dell'associazione, aiutati dalla benevolenza e dalla comprensione che hanno trovato nei soci "anziani" e dall'interesse che i percorsi formativi hanno destato in loro. Assolutamente positivi sono i racconti di coloro che sono entrati in un'OdV attraverso il progetto "*A scuola di volontariato*" promosso dal CSV.

Infine, emerge l'interesse che potrebbero avere *modalità più innovative di gestire la formazione*, diverse dalla forma del corso e che, a differenza di questo, non implicano la distanza tra "docente" e "discente". A volte forme alternative – abbiamo incontrato per esempio momenti di riflessione tra volontari e l'organizzazione di spettacoli teatrali – possono non sostituire i corsi ma essere validi supporti aggiuntivi. Perché, spesso, incuriosiscono di più, e/o spaventano di meno, e forse per questi motivi tendono ad essere maggiormente partecipati; ma oltre a questo, quando si ha modo di rapportare a sé e interiorizzare le conoscenze, normalmente, queste rimangono con sé più a lungo.

## **5.2 - Svolgere attività in un' associazione di volontariato**

### *Organizzazione e processi decisionali*

La nostra disamina della vita all'interno delle associazioni ha preso il via dall'osservazione dei *processi decisionali*.

Il punto interessante che è emerso concerne la strutturazione predominante delle OdV del nostro campione, che risultano prevalentemente gravitare verso il centro.

C'è, in altre parole, un centro, formato dal/dai dirigente/i, e intorno uno “zoccolo duro” che spesso conta non più di cinque, sei, dieci volontari che garantiscono il mantenimento dell'organizzazione; intorno vi sono altri volontari che svolgono l'attività periodicamente stando però fuori dalle questioni organizzative e gestionali; e a volte, ancora più intorno ci sono altri soci che si limitano ad aderire tramite il tesseramento o a fare donazioni.

Quello che si nota, cioè, è un certo grado di *isolamento del vertice*, anche per quanto riguarda i processi decisionali, che si accompagna, ed è naturalmente collegato, ad un *sovraccarico di lavoro* che investe chi lo occupa.

Ma se a prendere le decisioni e a gestire l'attività dell'associazione è spesso il presidente, al più coadiuvato da alcuni consiglieri o dal vice-presidente, questo non succede per una scarsa sensibilità democratica di chi riveste responsabilità dirigenziali. Ma sembra, invece, attribuibile alla scarsa volontà della maggior parte dei volontari di farsi carico delle questioni che esulano dal proprio contributo operativo diretto.

### *Il turn-over tra i dirigenti*

Osservando, infatti, un punto nodale come quello del *ricambio dei dirigenti* sono emerse difficoltà proprio in relazione a questo.

Naturalmente, non sempre la situazione è così critica: i dirigenti cercano talvolta di predisporre dei percorsi, per i volontari più attenti e motivati, che consentano loro di crescere al proprio fianco ed apprendere gli strumenti per svolgere ruoli di tipo dirigenziale; e, a volte, questo sistema funziona ed il ricambio avviene in modo naturale, senza che si verifichino grandi difficoltà.

Altre volte, però, i problemi nascono proprio dalla difficoltà, secondo i dirigenti, di far capire a tutti i volontari che il lavoro dell'associazione è un *tutt'uno*, che comprende sia le attività “ultime”, rivolte all'utenza, sia quelle legate al mantenimento organizzativo, alla ricerca di metodi di azioni sempre più efficaci e così via. Ma questa idea si scontra con la concezione che molti volontari sembrano avere, che contempla invece una sorta di divisione netta dei ruoli, per cui ci si concentra “sul proprio turno” senza interessarsi alle cariche, ai processi decisionali e così via perché ad altri *spetta* occuparsi di questi aspetti.

Secondo i dirigenti, infatti, gli aspetti che più “spaventano” e tengono lontani i volontari dai ruoli dirigenziali sono essenzialmente due:

- *il tempo*, necessariamente molto, che si deve dedicare alla guida di un'associazione;
- ed il fatto di diventarne un po' la “*faccia pubblica*”, ovvero la persona che deve relazionarsi con le autorità pubbliche, comunicare con i vari enti e con le altre OdV, presenziare alle manifestazioni, presentare l'associazione in varie occasioni, quindi anche parlare in pubblico, sapere fare valere la propria importanza e le proprie necessità, sapere come ottenere sostegno, fondi eccetera.

Abbiamo, però, voluto sentire anche “l'altra parte della storia”: abbiamo, infatti, chiesto anche ai volontari, sia a quelli che abbiamo chiamato “*di lungo corso*” che a quelli nuovi se credono che un giorno potrebbero assumersi responsabilità dirigenziali.

Ne è emerso un quadro che riflette in modo piuttosto fedele quello tratteggiato dai dirigenti, con, però, un'interessante precisazione.

Alcuni tra loro sembrano, effettivamente, determinati nel volere rimanere dentro il proprio ruolo: soprattutto tra alcuni che sono volontari da molto tempo, è proprio netta ed evidente questa volontà di continuare ancora a lungo a perseverare nel proprio impegno ma occupandosi solo “del proprio turno”, volendo proprio rimanere fuori dalle questioni organizzative, burocratiche e dai luoghi decisionali.

Ma quello su cui la maggioranza dei nostri intervistati concorda non è sul “rimanere completamente fuori”, quanto sul “*non volere fare il presidente*”. Diversi, tra i volontari di vecchia data che abbiamo sentito, fanno effettivamente “di più” del proprio turno: siedono in Consiglio, hanno la responsabilità di qualche aspetto dell'associazione, sono, in minor numero, vicepresidenti.

Ma quello che la maggior parte si sente di escludere è la possibilità di rivestire il ruolo più importante. Tra i nuovi troviamo un atteggiamento simile: alcuni escludono categoricamente affermando la propria volontà di limitarsi all'intervento diretto in quel po' di tempo che hanno deciso di ritagliare per il volontariato, mentre altri sono più possibilisti, ma in modo generico, non specificatamente sulla possibilità di diventare presidenti. Anche perché, per loro, è davvero ancora troppo presto dare risposte di questo tipo.

Quello che però emerge è che sia tra i “nuovi” che gli “anziani” ci sono alcune persone che guardano anche al di là del ruolo diretto, assistenziale.

### *Le motivazioni nel tempo*

Per capire chi sono, ci è utile l'approfondimento che abbiamo svolto sul tema di *come cambiano le motivazioni nel tempo*. Infatti, *la chiave per capire chi è disposto*, o quanto meno possibilista, *verso l'assunzione di responsabilità* “un po' più grandi” sembra essere, ancora una volta, quella delle *motivazioni*.

Quale percorso hanno seguito, nel tempo, le motivazioni dei nostri intervistati? In quali modi la pratica del volontariato e l'incontro con una realtà strutturata quale l'associazione hanno plasmato e ridefinito le motivazioni?

Se guardiamo le risposte che, su questi punti, ci hanno fornito i dirigenti, troviamo nella maggior parte dei casi un processo di approfondimento, di radicamento dentro di sé delle motivazioni iniziali che spesso si accompagna ad una moltiplicazione delle ragioni per cui perseguire l'impegno: dalla pratica, cioè, si sono scoperte nuove pulsioni, nuove ragioni che sostengono, a loro volta, la pratica stessa.

Se volgiamo lo sguardo, invece, sugli altri volontari notiamo un quadro più vario: c'è chi, anche se “novizio” del volontariato, ha scoperto – magari dopo essere entrato un po' per caso – dalla pratica stessa, dal contatto con le attività ed i destinatari ragioni importanti, nuovi significati che hanno portato velocemente il volontariato sempre più dai margini verso il centro della propria vita; e ci sono altre persone che hanno trovato, nel volontariato, quello che pensavano di trovare – volevano aiutare gli altri e sono ben determinate a volere continuare a farlo; infine, troviamo altre persone che ci manifestano qualche segno di stanchezza, o quantomeno di non avere ancora trovato vere motivazioni dentro di sé.

Queste differenze, presenti tra i volontari “anziani” e “novizi” ma in misura molto minore tra i dirigenti, dove il quadro è molto più compatto, sembrano dirci che le motivazioni, e soprattutto, come queste evolvono nel corso dell'esperienza volontaria, siano un fattore importante nello spiegarci la disponibilità, o meno, di prendersi responsabilità maggiori.

Sembrano esserlo ancora più della disponibilità di tempo: e, in effetti, se ci concentriamo sui singoli casi, troviamo più aperture, una maggiore disponibilità verso tali eventualità non tanto nelle persone che hanno più tempo, magari perché studenti o pensionati o casalinghe o altro; ma, soprattutto, in quelle persone che ci hanno raccontato del loro incontro con il volontariato come di un'esperienza non solo motivante o gratificante, ma *identificante*. Che vi hanno scoperto dei valori che sono diventati parte integrante della propria identità, tanto che il fare volontariato, oggi, è parte della propria identità.

Ma se le motivazioni – se soprattutto il percorso che queste compiono – sembrano essere alla base della disponibilità a farsi carico di più responsabilità, non siamo sicuri che esse bastino ad accettare una carica come quella di presidente.

Torniamo, qui, alla posizione di isolamento in cui si trova il vertice. Anche le persone più motivate ci dicono che per fare il presidente *“ci vuole quel quid in più”*, *“bisogna che l'associazione diventi il perno della tua vita”*, ed anche persone fortemente motivate finiscono spesso per riconoscere che... *“io ho altri sensi nella vita... una vita è fatta a 360 gradi”*.

I presidenti, cioè, sono per lo più amati, talvolta quasi mitizzati; vengono loro riconosciute qualità straordinarie: tanto straordinarie, quanto irraggiungibili. Ma oltre alle grandi capacità dei dirigenti, si è spaventati dalla grandissima dedizione che questi sembrano investire nel loro impegno, che esula dalla presenza di forti motivazioni.

Ma questo specifico aspetto del sovraccarico di impegno che investe i dirigenti sembra, a sua volta, essere legato ad altri processi che interessano il mondo del volontariato, quali la professionalizzazione e la forte interpenetrazione tra volontariato e servizi pubblici (toccheremo in modo specifico quest'ultimo aspetto più avanti).

#### *Professionalizzazione del volontariato?*

Quando, infatti, abbiamo concentrato la nostra attenzione sul processo di *professionalizzazione*, abbiamo potuto notare atteggiamenti contrastanti. Da una parte, c'è chi esclude completamente il ricorso a personale retribuito perché questo potrebbe portare ad una "mercificazione" e infine perdita delle motivazioni e alla nascita di conflitti; dall'altra, in alcune OdV si ricorre invece a professionisti o non lo si fa solo perché non ci sono risorse sufficienti.

Ma, complessivamente, sembra emergere una contrarietà unanime verso il ricorso a personale retribuito che si affianca ai volontari, svolgendo lo stesso lavoro di questi ultimi; mentre è visto con favore l'apporto di professionisti nel caso in cui questi sollevino i dirigenti stessi dalle parti più gravose del proprio impegno, quelle che spesso richiedono più tempo anche perché implicano tutto un lavoro di documentazione e di acquisizione di specifiche competenze. Così, spesso troviamo opinioni favorevoli verso la possibilità di ricorrere a professionisti che si occupino di lavori di *segreteria*, degli *aspetti burocratici e contabili*, della *comunicazione* con gli enti e con le altre associazioni; o che si occupino della *progettazione*, aspetto ormai tanto fondamentale quanto gravoso. Oppure, vengono visti con favore i professionisti che possano rendersi utili nella *costruzione di un clima collaborativo* tra i volontari o nel rafforzamento delle motivazioni.

Insomma, *i professionisti vengono visti con favore se e nella misura in cui sollevino i dirigenti dai compiti più gravosi del proprio ruolo* e, quindi, nella misura in cui *permettono ai volontari di fare i volontari*.

Alcune ragioni che ci aiutano a capire il perché di questo sovraccarico di lavoro che investe i dirigenti le troviamo trattando la quarta parte, quella sui rapporti tra il volontariato ed il suo ambiente.

### **5.3 - Uscire da un'associazione di volontariato**

In questa parte del rapporto di ricerca, abbiamo voluto occuparci delle prospettive future delle nostre OdV-campione, concentrandoci sulla proiezione nel tempo dell'impegno dei nostri intervistati; abbiamo, infatti, chiesto loro se pensano di rimanere attivi nell'associazione ancora a lungo e se ci sono dei fattori, delle condizioni da cui potrebbe dipendere la decisione di abbandonare l'OdV.

#### *La proiezione dell'impegno nel tempo*

Per quanto la maggior parte dei nostri intervistati sembri piuttosto determinata nel volere portare avanti l'impegno, emergono differenze soprattutto nella convinzione che viene manifestata.

Ci sono, cioè, persone che fanno precedere alla propria volontà di rimanere il soddisfacimento di alcune precise condizioni: "se le condizioni A, B... vengono soddisfatte, allora rimarrò".

Queste condizioni possono concernere sia l'associazione – finché ci sarà questo clima, finché si continua ad andare sul campo... – che i propri impegni – finché avrò tempo, finché studio e così via. Altri invece, prendono in considerazione l'emergere di alcune difficoltà ma mostrano maggiore determinazione nel volere cercare di superarle e di mettere così al riparo la propria adesione. Anche qualora si dovessero verificare difficoltà che poi sono dello stesso tipo – se non dovessi avere più

tempo, se nascessero screzi con gli altri volontari, eccetera – combatterebbero molto per rimanere comunque dentro l’OdV.

Ancora una volta, abbiamo interpretato questa differenza in termini di motivazioni: abbiamo cioè trovato nelle motivazioni, e soprattutto nel percorso che esse hanno compiuto una chiave più convincente, nello spiegare la volontà di rimanere dentro l’OdV superando anche eventuali difficoltà, rispetto ad altre.

Quando cioè nel fare volontariato si scoprono, si approfondiscono, si radicano dentro di sé le ragioni per portare avanti il proprio impegno, questo induce ad una determinazione nell’andare avanti che altre variabili - quali la disponibilità di tempo, l’età, la durata del proprio percorso di volontari, le stesse motivazioni iniziali – non sembrano sufficienti ad infondere.

Abbiamo interpretato questa differenza suggerendo che *quando il volontariato rimane*, nel tempo, *un’attività* a cui si dedica parte del proprio tempo, essa continua ad essere un’attività tra le altre, per quanto gratificante, e la sua prosecuzione dipende anche dal tempo che le altre attività lasciano libero; quando, e nella misura in cui, cessa di essere un’attività per diventare una (ri)scoperta di valori e significati su cui si ricalca una parte della propria identità, acquista un peso *non-commensurabile* rispetto alle contingenze, e tende a dipendere sempre meno da queste.

### *Perché le persone abbandonano le associazioni di volontariato*

Ci siamo poi chiesti *perché le persone abbandonano le associazioni di volontariato*.

Chi ha potuto osservare le defezioni che sono avvenute all’interno della propria OdV le attribuisce a diverse ragioni:

- *personali*, in primo luogo, ovvero coincidenti con l’emergere di nuovi impegni *familiari* o *lavorativi* che vanno a prendere il tempo che prima si dedicava al volontariato;
- oppure, legate al verificarsi di *litigi* tra i volontari, o alla *stanchezza* derivante dal ripetere nel tempo una certa attività;
- o, ancora, dovute al sentimento di *delusione* perché magari si avrebbe desiderato portare avanti attività diverse da quelle su cui l’associazione si è concentrata.
- La delusione, inoltre, viene attribuita, ma in un numero inferiore di casi, al mancato conseguimento di *benefici “selettivi”* come l’accesso a posizioni retribuite o a posizioni che godono di prestigio sociale come il rappresentare un’OdV “in vista”.

Abbiamo anche chiesto, però, i motivi che hanno spinto alla decisione di abbandonare un’associazione ad alcune persone che hanno effettivamente vissuto in prima persona questa scelta.

Perché i nostri “volontari fuori-usciti” hanno abbandonato l’OdV in cui sono stati attivi?

Le motivazioni che abbiamo raccolto possono essere sintetizzate in tre tipi di percorsi:

- molti l’hanno fatto, effettivamente, per l’insorgere di nuovi impegni familiari o lavorativi che non hanno più permesso loro di trovare il tempo per l’OdV.
- Alcuni, invece, hanno defezionato soprattutto per il desiderio di investire molto tempo e molte energie in altre realtà associative - in cui hanno effettivamente assunto incarichi importanti – che in un dato momento hanno sentito come più vicine alle proprie preoccupazioni, sensibilità o passioni.
- Altri, infine, hanno “rotto” con l’associazione perché hanno sviluppato atteggiamenti di critica e contrapposizione, più o meno frontale, verso diversi aspetti dell’OdV. Se queste tendono molto spesso a ruotare intorno al gruppo dirigente, da cui dipendono un po’ tutti gli aspetti della loro vita, in questi casi il disaccordo con il vertice ha dato vita ad una più generale distanza verso il modo di gestire le attività, i volontari, in una parola la vita stessa dell’associazione.

Un aspetto interessante di queste defezioni è però il loro carattere sovente *non-definitivo*. In quasi tutti i casi in cui si è abbandonata l'OdV per motivi personali si tende a vivere il proprio non come un abbandono ma come una pausa, più o meno lunga; e, anche negli altri casi, continuano a sussistere legami tra l'ex-volontario e la sua ex-associazione; dove questo non si verifica, troviamo comunque, quasi sempre, una proiezione dell'individuo verso altre nuove esperienze di impegno volontario.

## 5.4 - Il volontariato e le sue relazioni

### *Il valore e il ruolo del volontariato*

Iniziamo da una domanda che introduce un po' tutta questa parte:

qual è il valore del volontariato nel suo contesto socio-territoriale, secondo le persone che lo fanno vivere?

Troviamo tre principali risposte:

- la capacità di muoversi in modo agile, sul territorio, *intercettandone i bisogni nuovi, emergenti*; il suo grado di strutturazione, decisamente inferiore rispetto alle strutture pubbliche, gli permette di adattarsi meglio, di essere più a contatto con il territorio e la società locale, andando a rispondere ai bisogni quotidiani delle persone, anche a quelli che dovrebbero altrimenti attendere a lungo prima di essere riconosciuti e di ricevere specifiche attenzioni dal pubblico;
- il secondo, che è correlato a questo, è la capacità di *accendere i riflettori* su determinate questioni che altrimenti rimarrebbero sconosciute ai più; di portare all'attenzione pubblica problemi che possono essere molto diversi - da quelli dei senza casa all'emergere di questioni ambientali, per esempio - richiamando l'attenzione dei media, quindi attirando anche attraverso questi la solidarietà dell'opinione pubblica, e facendo in questo modo pressione sulle autorità politiche locali.
- Infine, quella di *arrivare dove il pubblico non arriva*. Di dare risposta a situazioni di disagio che altrimenti rimarrebbero senza risposta. Questo è il tema su cui la maggioranza degli intervistati richiama la nostra attenzione, e da qui deve partire una riflessione più ampia.

Questo punto, infatti, si ricollega con i problemi che i volontari percepiscono nello svolgimento delle proprie attività e, per altro canto, con le domande che essi pongono al CSV.

I nostri intervistati ritengono, in modo piuttosto unanime, che il volontariato debba *fare qualcosa in più* rispetto ai servizi sociali, *non sostituirsi ad essi*. Il settore pubblico dovrebbe dare risposta alle emergenze, ai bisogni di assistenza, di promozione e di autonomizzazione dei soggetti deboli ed il volontariato dovrebbe integrare, arrivando dove il pubblico non può intervenire: facendo qualcosa in più, come offrire la propria vicinanza umana, ma non garantendo il soddisfacimento delle necessità basilari delle persone.

Se questa è la situazione ideale, molti tra i nostri intervistati percepiscono uno scivolamento verso una configurazione di questi rapporti molto diversa: il volontariato, in taluni settori, sta assumendo un ruolo sempre più centrale, sostituendosi, progressivamente, al pubblico.

Ci sono settori dove la famiglia non può rispondere, non può bastare; dove il mercato non investe e da cui lo stato si ritrae, progressivamente; ed il volontariato rimane solo, a garantire livelli di *welfare* commisurati al proprio entusiasmo e alle proprie possibilità.

Infatti, parlando dei rapporti con l'esterno, è emersa l'esistenza di reti complesse che collegano le OdV a diversi enti e che a volte le legano a doppio filo con gli enti locali. In alcuni casi, cioè, le OdV ricevono fondi e strutture da enti pubblici in quanto questi delegano ad esse lo svolgimento di attività centrali dello "stato sociale".

Uno dei problemi, in questo modo, è che il volontariato si sente sempre meno "volontariato": perde una parte della spontaneità e della gratuità e si sente troppo *responsabilizzato*, riconduce le proprie



ragioni d'essere alla *necessità*: se non lo facciamo noi, le persone che hanno bisogno “rimangono a piedi”.

È possibile che questa eccessiva responsabilizzazione - unita alle pressioni per la professionalizzazione ad essa collegate - sia uno dei motivi alla base anche del “sovraccarico” di lavoro e responsabilità che va ad investire i dirigenti e a mettere a dura prova le loro motivazioni – ma, soprattutto, a *spaventare chi un giorno dovrebbe prendere le redini delle associazioni*, se si vuole dare continuità al loro operare.

#### *Le associazioni e il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche*

Questi aspetti ci aiutano a capire anche un po' meglio quali sono i servizi, tra quelli erogati dal CSV Marche, su cui i nostri intervistati fanno maggiormente affidamento e quelli, in più, che vorrebbero.

Il Centro Servizi è diventato ormai un punto di riferimento di grande peso per la rete associativa regionale; questo soprattutto per il suo sostegno alla formazione, i tentativi di mettere in rete le diverse realtà associative, di coordinare la loro azione, i loro sforzi, per costruire un intervento davvero efficace, che sappia appunto incontrare le tante domande – forse troppe – a cui il volontariato deve oggi dare risposte.

Oltre al sostegno quotidiano nelle attività e nella loro promozione – un merito particolare che viene riconosciuto è il sostegno nel portare il volontariato a scuola – i “consigli” per il futuro convergono nella necessità di continuare e approfondire l'intervento lungo i binari finora seguiti.

Un punto particolare, in cui i nostri intervistati intravedono possibili spazi per l'intervento del CSV coincide, ancora una volta con quelle attività che potrebbero “alleggerire” il compito di chi dirige le OdV.

Gli aspetti *burocratici*, la *comunicazione* con i vari enti e con le altre associazioni, la *progettazione*, sono compiti su cui alcuni intervistati vedrebbero con favore un maggiore contributo da parte del CSV.

Sembra cioè che proprio la forte integrazione del volontariato con il settore pubblico, il ruolo centrale che esso ormai ha assunto in settori centrali del welfare siano tra le ragioni di un cambiamento della natura del volontariato, che se ancora ha delle riserve verso la professionalizzazione, ciononostante sente il bisogno di specializzarsi, di acquisire competenze e professionalità: quelle necessarie appunto per concertare, progettare, dare efficacia all'azione.

Anche per questo, i dirigenti si trovano a dovere svolgere compiti non solo impegnativi ma anche difficili e di grande responsabilità, e probabilmente è questo che gli altri volontari vedono e che li spaventa, facendoli rimanere fuori, lontani dalle responsabilità dirigenziali maggiori.

Allora, per assicurare il ricambio dei dirigenti servono forse proprio *meccanismi di affiancamento dei dirigenti, di condivisione e ripartizione delle responsabilità* connesse con quel ruolo.

Inoltre, un punto critico, che diversi volontari sollevano, è quello di prestare maggiore attenzione al territorio marchigiano nella sua interezza, concentrandosi quindi sulla necessità di *sostenerne lo sviluppo nelle zone collinari e (pre)appenniniche*; qui, infatti, le caratteristiche ambientali, demografiche e in generale strutturali sembrano simultaneamente creare una forte domanda di volontariato e ostacolarne il pieno sviluppo. Qui, allora, è necessario dedicare un'attenzione particolare inventando occasioni di incontro tra le persone ed il volontariato e alimentando la cultura su cui questo impegno si basa.

## 5.5 Bibliografia

- 2005      Ambrosini, M., *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Bologna, Il Mulino, 2005
- 1961      Clark, P.B. e Wilson, J.Q. , *Incentive Systems. A Theory of Organizations*, in "Administrative Science Quarterly", n. 6, pp. 129-166
- 2004      Forno, F. e Lello, E., "Partecipazione sociale e volontariato. Il mosaico delle Marche" in Diamanti I. e Ceccarini L. (a cura di), *Marche 2004, Mappe e scenari della società regionale*, Napoli, Liguori
- 2005      Lello, E. "Società e volontariato nell'entroterra: la domanda, le presenze, le difficoltà", in "Volontariato Marche", 1/2005
- 2005      Lello, E. e Porcellato, N. *Mappa della partecipazione sociale. Terzo settore, volontariato e cooperazione sociale nelle Marche*, in Quaderni del Consiglio Regionale delle Marche (in corso di pubblicazione);
- 1963      Olson, M., *The Logic of Collective Action*, Cambridge, Harvard University Press; traduzione italiana: *La logica dell'azione collettiva*, Milano, Feltrinelli, 1983
- 2006      Ranci, C. *Il volontariato*, Bologna, il Mulino

TERZA PARTE

**VOLONTARIATO E ... BISOGNI, OPPORTUNITÀ, TERRITORIO**

## ***Introduzione: Volontariato e... bisogni, opportunità, territorio: una ricerca “aperta”***

*di Stefano Ricci*

### ***Le motivazioni***

La ricerca, come opzione privilegiata per conoscere, comprendere, acquisire consapevolezza, rappresenta una priorità per l'Associazione Volontariato Marche (AVM) e del Centro Servizi per il Volontariato (CSV) che è la sua struttura operativa. L'atteggiamento, ed il conseguente comportamento, del CSV in tema di ricerca si è sempre distinto per l'“apertura”, cercando di evitare i rischi di autoreferenzialità degli organismi di volontariato, e per l'attenzione a tenere canali di comunicazione aperti con tutti gli interlocutori del volontariato marchigiano.

Il CSV in questi anni ha mantenuto una prospettiva di sistema che ha sempre intimamente collegato la ricerca a tutte le attività svolte, dai servizi di base alla documentazione, dalla consulenza alla formazione, dalla comunicazione alla progettazione, dalla partecipazione alla promozione. Questa logica ha permesso, da un lato di mantenere collegato il CSV alla realtà territoriale seguendone l'evoluzione, dall'altro di attivare un osservatorio permanente sul volontariato marchigiano.

È in questo contesto che si sono sviluppate le motivazioni che hanno portato il CSV a progettare la ricerca su “Volontariato e... Bisogni, Opportunità, Territorio” nelle Marche. Una ricerca che ha per “oggetto” il volontariato delle Marche, i suoi bisogni, le occasioni e le possibilità che ha di crescere e svilupparsi, le relazioni con il territorio e le possibili evoluzioni...; ma una ricerca che ha anche per “soggetto” il volontariato e non solo. Una ricerca “aperta” sia perché rivolta a coinvolgere molteplici soggetti (comunque) coinvolti con il volontariato marchigiano ma anche perché non conclusa con un “solito” rapporto bensì estesa a contributi di riflessione di esperti che hanno reagito alle risultanze dell'indagine e offerta alle organizzazioni di volontariato, alle formazioni sociali e alla cittadinanza per essere adeguatamente integrata nella comprensione piena delle implicazioni.

### ***L'orizzonte***

Il titolo della ricerca esplicita l'orizzonte che si voleva esplorare con la ricerca. “Volontariato e... Bisogni, Opportunità, Territorio” vuol dire approfondire le relazioni tra il volontariato e ...i bisogni che ha il volontariato più che i bisogni di cui si occupa e a cui cerca di dare risposte, ...le opportunità che ha o potrebbe avere il volontariato per crescere e qualificarsi, ...il territorio visto come luogo di “origine” e di “missione” del volontariato stesso. Un medesimo orizzonte guardato da diversi punti di vista, da una serie di soggetti “informati sui fatti”, dentro e fuori il volontariato; un orizzonte da analizzare e studiare raccogliendo indicazioni di uno stesso canovaccio, per apprezzare meglio costanti e variabili dell'analisi sulla condizione e le possibilità di sviluppo del volontariato marchigiano. Questa prospettiva generale è stata tradotta in obiettivi specifici che, come in tutte le ricerche, sono stati a loro volta trasformati in ipotesi operative che hanno orientato la costruzione degli strumenti di ricerca. Un primo obiettivo era quello di analizzare le relazioni ed i rapporti delle associazioni di volontariato con gli altri soggetti presenti nel territorio (enti locali, cooperative sociali, servizi sanitari, comunità montane, fondazioni, sindacati, scuole, imprese) ed il grado di efficacia/qualità delle azioni del volontariato nel contesto sociale locale. Oltre che con domande specifiche questo obiettivo ha trovato diretto riscontro nella scelta di una pluralità di interlocutori. Un secondo obiettivo era quello di accrescere la comprensione dei bisogni delle associazioni nei vari

territori con l'intento di meglio orientare la programmazione delle attività del Centro Servizi per il Volontariato e renderla sempre più rispondente alle esigenze espresse dal volontariato. In questa prospettiva l'indagine si configurava anche come una sorta di ricerca-azione destinata a fare sensibilizzazione.

Un terzo obiettivo era studiare la rappresentazione sociale degli interlocutori (interni ed esterni al mondo del volontariato) nei confronti del volontariato, per evidenziare eventuali "distanze" sia in termini conoscitivi che valoriali, al fine di meglio calibrare le politiche di partecipazione attiva sui territori. Proprio lo sviluppo operativo di questo obiettivo della ricerca ha rappresentato, probabilmente, il tratto più originale ed interessante.

### ***Il progetto***

Con un orizzonte così variegato sia in termini di tematiche (conoscenza e rappresentazione del volontariato, bisogni del volontariato, opportunità per il volontariato, relazioni del volontariato sul territorio) che in termini di interlocutori da coinvolgere, il progetto di ricerca si è sviluppato, in parallelo, approdando alla costruzione di una serie di strumenti di rilevazione analoghi ma differenti per destinatari e forma di somministrazione. La metodologia complessiva è stata sì unitaria e, sostanzialmente, omogenea, ma con una varietà di opportunità che ha permesso di "tenere insieme" soggetti e contributi diversi. In effetti i metodi utilizzati sono stati diversi, in funzione delle "questioni" che si volevano verificare:

- Approfondire con le associazioni di volontariato il problema dei loro bisogni e dei servizi che può offrire il Centro Servizi (sia attraverso incontri che con un questionario)
- Realizzare un'indagine su un campione rappresentativo di cittadini marchigiani al fine di raccogliere ulteriori informazioni utili a definire l'apporto del volontariato nei contesti locali
- Analizzare l'intensità e la qualità delle relazioni e dei rapporti delle associazioni di volontariato con i vari attori significativi del territorio, attraverso incontri: da un referente di ogni ASL (ora Zona Territoriale dell'A.S.U.R.) agli assessori ai servizi sociali dei comuni capofila degli ambiti territoriali e di altri comuni significativi della regione, dai referenti delle cooperative sociali di tipo A, B e consorzi, ai referenti regionali di CGIL, CISL e UIL...
- Monitorare modalità di progettazione e stato di attuazione dei piani di zona in tutti gli ambiti territoriali in relazione al ruolo e alla qualità della partecipazione del volontariato
- Confronto interno con i dirigenti e gli operatori del Centro Servizi quale momento di valutazione delle scelte e delle strategie fin qui adottate e sui possibili correttivi da adottare
- Approfondire il rapporto tra volontariato e fondazioni ex-bancarie per analizzare le iniziative condotte dalle otto fondazioni operanti nella Regione verso e con la collaborazione delle associazioni di volontariato.

Rispetto agli strumenti utilizzati, pur nella diversa articolazione degli obiettivi e nelle specificità degli interlocutori, si è cercato di mantenere uno schema comune. In pratica sono stati costruiti:

- Un questionario che è stato somministrato a 6 associazioni di volontariato per ogni Ambito Territoriale Sociale, scelte mantenendo un rapporto proporzionale rispetto a: attività, dimensione e collocazione geografica.
- Un questionario utilizzato per il sondaggio telefonico che ha coinvolto un campione rappresentativo dei cittadini marchigiani composto da 618 cittadini marchigiani maggiori di 15 anni.
- Una traccia di intervista semistrutturata destinata agli Assessori ai Servizi sociali e ai referenti delle Aziende Sanitarie Locali. - Sei tracce, distinte ma analoghe, per Focus Group che hanno coinvolto: i Coordinatori degli Ambiti Territoriali sociali (quattro incontri, uno per provincia), i referenti delle Cooperative sociali (cinque incontri territoriali), i referenti delle Organizzazioni Sindacali (un incontro), i rappresentanti delle Fondazioni bancarie marchigiane (un incontro), i rappresentanti delle Organizzazioni di volontariato (cinque incontri territoriali più uno regionale), i dirigenti e gli operatori del Centro Servizi. Tantissimo materiale raccolto, "sbobinato", riscritto e sintetizzato, elaborato ed offerto come base di riflessione per i contributi degli esperti.

**L'approfondimento**

C'era un "filo rosso" che ha collegato molti degli strumenti utilizzati dalla ricerca. È stata la richiesta di scegliere 5 parole (tra le 40 proposte) che rappresentassero meglio il volontariato marchigiano secondo il parere dei diversi interlocutori. Le parole tra cui scegliere descrivono diversi aspetti del volontariato e fanno riferimento a dimensioni anche contraddittorie proprio perché era necessario da un lato stimolare risposte "forti" e indicative, dall'altro "mescolare" le carte per verificare se emergevano segnalazioni unitarie, lineari. Ci si poteva riferire sia ai diversi approcci del volontariato (Denuncia, Impegno civile, Impegno sociale, Impegno politico...) che alle caratteristiche che lo possono contraddistinguere (Disponibilità, Efficacia, Efficienza, Progettualità ...), agli "effetti" che il volontariato determina sulla società (Integrazione, Emancipazione, Tolleranza, Relazioni affettive, Relazioni sociali...) o ai valori cui si riferisce l'azione volontaria (Gratuità, Democrazia, Onestà, Solidarietà). Le scelte di ogni "questionario" o altro strumento della ricerca (le tracce dei focus group) sono state registrate e raccolte rispetto alla tipologia dei rispondenti. Per poter facilitare una lettura trasversale abbiamo predisposto una tabella sinottica in cui oltre alla "classifica generale" sono riportate le "classifiche" relative: ai soggetti del "volontariato", agli "enti pubblici", agli altri "portatori di interesse" sul volontariato (sindacati, cooperative sociali, fondazioni bancarie).

**Tabella 7 - Tavola sinottica dei descrittori del volontariato**

<b>Classifica Generale</b>	<b>Classifica Volontariato</b>	<b>Classifica Pubblico</b>	<b>Classifica Portatori di interesse</b>
Solidarietà 16	Solidarietà 7	Solidarietà 4	Solidarietà 5
Impegno sociale 13	Gratuità 6	Impegno sociale 4	Impegno sociale 5
Disponibilità 12	Impegno sociale 4	Disponibilità 4	Disponibilità 4
Gratuità 12	Disponibilità 4	Gratuità 3	Servizio 3
Accoglienza 8	Accoglienza 4	Accoglienza 3	Gratuità 3
Servizio 5	Condivisione 3	Relazioni affettive 2	Tutela 1
Condivisione 4	Impegno civile 2	Cura 2	Relazioni sociali 1
Impegno civile 4	Collaborazione 2	Utopia 1	Progettualità 1
Autogestione 3	Autogestione 2	Servizio 1	Impegno politico 1
Collaborazione 2	Tutela 1	Protagonismo 1	Impegno civile 1
Cura 2	Tolleranza 1	Lavoro 1	Cultura 1
Impegno politico 2	Sicurezza sociale 1	Impegno politico 1	Condivisione 1
Progettualità 2	Servizio 1	Impegno civile 1	Autogestione 1
Protagonismo 2	Rispetto 1	Impegno civile 1	Accoglienza 1
Relazioni affettive 2	Responsabilità 1	Totale 28	Totale 29
Tutela 2	Protagonismo 1		
Cultura 1	Progettualità 1		
Fraternità 1	Integrazione 1		
Impegno 1	Impegno 1		
Integrazione 1	Fraternità 1		
Lavoro 1	Totale 45		
Relazioni sociali 1			
Responsabilità 1			
Rispetto 1			
Sicurezza sociale 1			
Tolleranza 1			
Utopia 1			
Totale 102			

Fonte: Rielaborazione dati CSV

In questa sede ci sembra opportuno proporre un breve commento di stimolo e provocazione per una “lettura” condivisa dei dati raccolti.

Le “cinque parole” che, in assoluto, descrivono meglio il volontariato secondo i diversi soggetti coinvolti nella ricerca sono, nell’ordine Solidarietà, Impegno sociale, Disponibilità, Gratuità e Accoglienza. È interessante sottolineare come il “valore” della Solidarietà, che il volontariato trasmette alla collettività, sia il primo descrittore; sembra essere un segno che intende descrivere sia uno dei “motori” del volontariato che uno degli “effetti” maggiormente desiderati. L’approccio “sociale” del volontariato è stato preferito a quello politico e a quello civile ed è stato preferito anche ad una logica generica di “impegno”; l’aver dato rilievo a questo aspetto pare corretto se si conoscono e riconoscono i tratti del volontariato marchigiano che si specifica maggiormente nella relazione di aiuto e in una dinamica di relazioni sociali. I tratti della disponibilità e della gratuità (peraltro con lo stesso punteggio complessivo) sono gli elementi che descrivono l’azione dei volontari marchigiani anche se (come evidenziato dalla freccia della tabella) mentre la disponibilità mantiene una posizione analoga anche nelle “classifiche di categoria”, la gratuità scende inesorabilmente (anche se si mantiene sempre nelle prime cinque posizioni) dalla classifica dei “volontari” a quella dei “referenti dei servizi pubblici”, fino a quella degli altri “portatori di interesse”, rispetto al volontariato. Quindi il volontariato marchigiano fa molto rima con disponibilità e anche con gratuità però, in questo caso, con sfumature diverse. Infine è l’accoglienza che individua il volontariato marchigiano e, anche in questo caso, appare molto significativo che sia stata preferito questo concetto e questa opzione di vita rispetto ad altre simili ma meno intense (tolleranza, tutela, rispetto...) o più “generalisti” (fraternità) o di difficile declinazione (condivisione). Con accoglienza si intende non solo un’azione ma un approccio e anche un valore di testimonianza; va rimarcato come questa segnalazione è vera per il “volontariato” e per il “pubblico” ma non per gli “altri soggetti” (fuori dalla cinquina anche se “nominata”).

Nella “classifica” delle “cinque parole” del “volontariato” si ritrovano le stesse parole di quella generale anche se, come già rilevato, con la Gratuità in una posizione migliore. Le parole che hanno ricevuto più di una segnalazione dalle risposte del “volontariato” sono: Condivisione (3) che, verosimilmente, intende rafforzare e qualificare la dimensione dell’Accoglienza che la precede di una posizione; Impegno Civile, che si configura come un utile riconoscimento della funzione di “educazione civica” del volontariato; Collaborazione e Autogestione, due parole apparentemente in contraddizione che, invece, delineano opzioni entrambe necessarie per l’azione volontaria, da un lato la cooperazione con le altre formazioni sociali che agiscono nel territorio e, dall’altro, la necessità che, sempre più, il volontariato sia autonomo, indipendente, capace di amministrarsi con equilibrio e maturità. In questa logica, e alla luce delle risultanze dell’indagine, queste due ultime parole sembrano essere anche un forte auspicio.

Probabilmente è una coincidenza ma l’ordine della “classifica” delle “cinque parole” del “pubblico” è lo stesso di quella generale. Le due parole a ridosso della “cinquina” (le altre che hanno avuto almeno due segnalazioni da parte del “pubblico”) offrono una prospettiva di lettura della concezione del volontariato da parte dei referenti degli Enti pubblici (Comuni, Zone Territoriali dell’A.S.U.R., Coordinatori d’Ambito); Relazioni affettive e Cura sottolineano l’importanza che, in questo ambito, viene data al volontariato come servizio alla persona (cura) e alla comunità (dimensione affettiva).

Rispetto a quella “generale”, dalla “cinquina” dei “portatori di interesse” scompare l’Accoglienza e compare la parola Servizio, che, complessivamente è, comunque, sesta in assoluto. Questa segnalazione appare coerente con la natura dei soggetti che l’hanno espressa in quanto più che l’approccio o l’effetto o, ancora, il valore, dal loro punto di vista è una particolare connotazione dell’“opera” dell’azione volontaria che emerge, quella, appunto dello strutturarsi in servizio erogato.

Il “filo rosso” delle “cinque parole” può configurarsi anche come un “gioco” ma, almeno per le poche questioni presentate, rappresenta anche una cornice generale all’interno della quale rilassano meglio i contributi degli esperti chiamati a leggere ed interpretare i risultati della ricerca.

# 1. *Volontariato liquido in una terra di mezzo*

di *Massimiliano Colombi*

## 1.1 - Volontari: vivere in una "terra di mezzo" e le sfide della globalizzazione

Credo sia importante collocare la riflessione in un contesto storico e ambientale che abbia a riferimento lo scenario regionale marchigiano in un'epoca di globalizzazione. Condividiamo infatti con Achille Ardigò la convinzione che "le componenti etico-coscientziali che si traducono in motivazioni e comportamenti di volontari non sono mai del tutto indipendenti dai processi culturali, spirituali, economici e socio-politici, in dati tempi e spazi, della vita di relazione, e viceversa" (A. Ardigò, *Volontariati e globalizzazione*, Edizioni Dehoniane, Bologna 2001).

Il primo rapporto LaPolis, *Mappe e scenari della società regionale*, curato da Ilvo Diamanti e Luigi Ceccarini e presentato nei primi mesi del 2004, offre il più recente quadro d'insieme della società marchigiana e all'interno trovano un ampio spazio i temi della partecipazione sociale e del volontariato.

Nel capitolo curato da Francesca Forno e da Elisa Lello per descrivere la situazione marchigiana viene proposta l'immagine del "*mosaico*", di cui alcune tessere possono essere qui riproposte per definire taluni tratti caratteristici utili al nostro percorso:

- il 24.7 % dei cittadini marchigiani dichiara che nell'ultimo anno almeno una volta ha partecipato ad attività di volontariato individuale e il 21.4% ad associazioni di volontariato;
- la partecipazione ad associazioni di volontariato è in crescita negli ultimi anni, seppure il dato marchigiano rimane inferiore al dato nazionale e ad altre aree territoriali, ad esclusione del Mezzogiorno;
- all'interno della regione convivono dinamiche a volte contrastanti: dal 2001 al 2004, la partecipazione si contrae nella provincia di Macerata, mentre cresce nelle altre province con una punta dell'8.9% nella provincia di Pesaro;
- una concentrazione nelle aree anconetana e ascolana delle organizzazioni di volontariato che coinvolgono il maggior numero di volontari;
- un'anzianità media delle associazioni che si attesta intorno ai 18 anni (Italia 19.4);
- la maggior parte delle associazioni di volontariato opera esclusivamente o prevalentemente nei comparti del welfare, in particolare nel settore socio-assistenziale;
- il 72.7% delle organizzazioni di volontariato può contare su persone attive in modo gratuito;
- è in atto un processo di consolidamento delle organizzazioni più grandi che allargano la quota di personale remunerato;
- per quanto concerne l'integrazione con il territorio si riscontra un discreto radicamento nell'ambito locale unito ad una forte capacità di fare rete;
- cresce la fiducia nei confronti delle organizzazioni di volontariato.

Le Marche, per quanto riguarda la partecipazione sociale e politica, confermano la caratteristica di essere "terra di mezzo" tra il Nord Est, che si attesta su livelli di partecipazione superiori, e la "zona rossa" (Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche) che si caratterizza per una minore propensione partecipativa.



Per quanto riguarda il volontariato, invece, le Marche presentano tassi di partecipazione inferiori rispetto sia al Nord Est, sia al Centro, seppure accanto a questa bassa capacità di mobilitazione conviva una tendenza alla professionalizzazione che può essere correlata alla "giovinezza" del tessuto associativo.

Per completare l'analisi del contesto marchigiano risultano di particolare utilità due lavori curati dal Centro servizi per il volontariato: l'uno *Il volontariato nelle Marche. Mappa e caratteristiche del volontariato nelle Marche*, in collaborazione con la Fondazione Italiana per il volontariato; l'altro *Giovani e volontariato nelle Marche*, in collaborazione con Emanuele Pavolini dell'Università Politecnica delle Marche. Si tratta di due contributi che proseguono l'opera di riflessione e di studio intorno al volontariato, alla sua collocazione nel sistema di welfare e al suo contributo allo sviluppo socio-economico, un lavoro di ricerca che nella nostra regione ha trovato da tempo importanti interpreti, a partire da Ugo Ascoli.

L'essere "terra di mezzo", esposta e attraversata da flussi spesso non intenzionalmente governati è una dimensione enfatizzata dalle consolidate dinamiche della globalizzazione. Il recente e ancora non concluso dibattito sui rischi di declino della Regione in un contesto di globalizzazione non ha consegnato degli approdi certi, per cui prevale la sensazione di un realistico percorso per tentativi ed errori.

## 1.2 - Volontariato e territorio

In questo alveo nello stesso tempo operativo e di ricerca si intende collocare il presente contributo, quale primo tentativo di verificare i percorsi del volontariato rispetto alla costruzione dei Piani di zona in relazione agli Ambiti territoriali, all'interno della cornice prevista *dalla legge quadro 328 del 2000* e dal *Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali* (1 marzo 2000).

Le Linee Guida definiscono i Piani di zona "lo strumento di programmazione a disposizione dei Comuni per avviare nei diversi ambiti territoriali la progettazione e la realizzazione della rete dei servizi e interventi sociali". Spetta al Comitato dei Sindaci definire un percorso per un adeguato coinvolgimento delle realtà pubbliche e private che concorrono alla progettazione e alla realizzazione concertata degli interventi e definisce le sedi per garantire la partecipazione dei cittadini, il contributo delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti. In relazione a questa prima esperienza per la costruzione di un Piano stralcio annuale la regione Marche ha promosso un primo percorso di verifica, che mostra in maniera chiara le luci e le ombre che hanno caratterizzato i lavori nei 24 Ambiti territoriali. Per ragioni di sintesi non ci inoltriamo ulteriormente sul terreno scivoloso della valutazione dei percorsi; invece tentiamo di fornire ai lavori di ri-progettazione delle linee guida per la costruzione del nuovo Piano di zona alcuni elementi a partire dal punto di vista delle associazioni di volontariato.

Sul fronte dell'informazione rispetto ai Piani di Zona risalta in maniera particolare l'azione svolta dal Centro servizi, in quanto soggetto che è riuscito ad informare almeno un terzo delle associazioni; mentre circa il 28% delle associazioni è stato informato attraverso il lavoro del coordinatore d'ambito e del suo staff. Ha altresì funzionato il passaparola tra le associazioni per il 6% di esse, mentre sembrano poco efficaci i tradizionali mezzi di comunicazione. Infine solo il 10% degli intervistati afferma di non aver ricevuto nessuna informazione. Sul fronte del coinvolgimento nel percorso di elaborazione del Piano di zona il campione si divide a metà tra coloro che hanno partecipato e coloro che invece sono rimasti estranei. Tra le motivazioni avanzate per la mancata partecipazione, il 9% delle associazioni ritiene la propria organizzazione non sufficientemente strutturata per garantire una presenza; così come il 5.9 % degli intervistati afferma di non aver partecipato perché l'associazione non svolge attività pertinenti con il Piano di Zona.

**Tabella 8 - La sua organizzazione di volontariato è stata, in qualche modo, coinvolta nel percorso di elaborazione dei Piani di Zona del sociale?**

<i>Risposta</i>	<i>Num.</i>	<i>Perc.</i>
No	37	31,1
No, perché non svolge attività pertinenti al Piano di Zona	7	5,9
No, perché non interessa partecipare a questo tipo di confronto e collaborazione	2	1,7
No, perché l'organizzazione non è sufficientemente strutturata per garantire una presenza	11	9,2
Sì, indirettamente	13	10,9
Sì, direttamente	49	41,2
<b>Totale</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

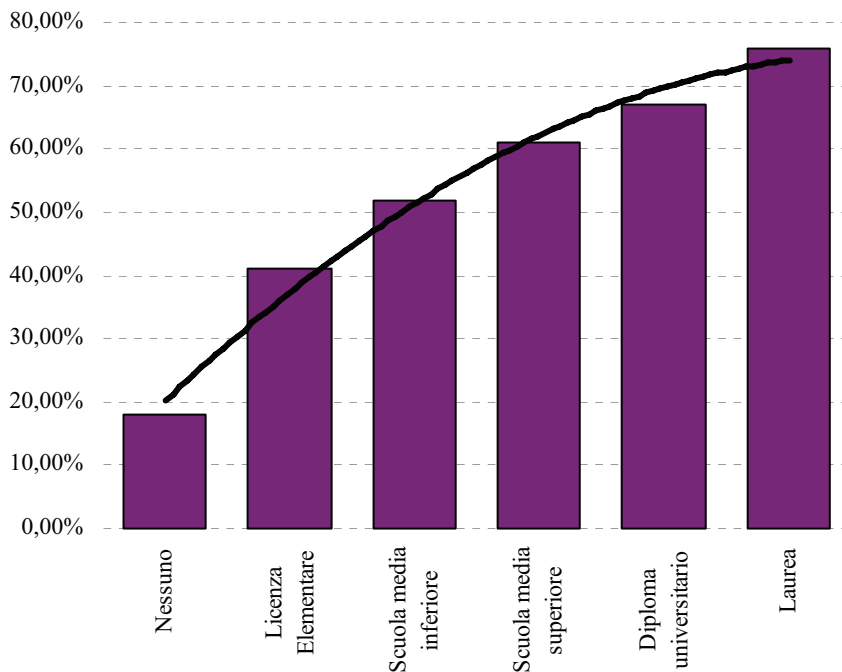
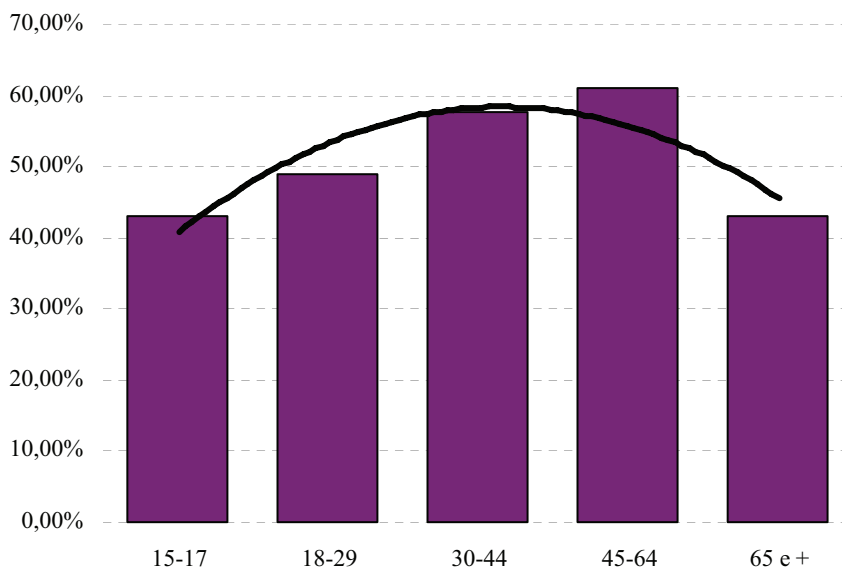
Si presenta come area particolarmente critica la conoscenza delle forme e delle modalità del coinvolgimento del volontariato, adottate dal coordinatore d'Ambito. Se da un lato trova conferma il fatto che di questi percorsi si ha notizia anche da parte di coloro che non sono coinvolti nel percorso di costruzione dei Piani (solo il 20% dichiara una mancata conoscenza), dall'altro emerge una grande variabilità di forme e modalità.

**Tabella 9 - Indipendentemente dal fatto che la sua organizzazione di volontariato sia stata coinvolta nel percorso di elaborazione dei Piani di Zona, quali sono state le forme e le modalità adottate dal Coordinatore di Ambito per coinvolgere il volontariato nella costruzione dei Piani di Zona?**

<i>Modalità</i>	<i>Num.</i>	<i>Perc.</i>
Non ne sono a conoscenza	43	21,0
Nessuna	1	0,5
Bando pubblico	4	2,0
Assemblea pubblica/Convention	16	7,8
Incontro tra organizzazioni di volontariato	24	11,7
Incontri tra organizzazioni di volontariato	23	11,2
Incontro tra i diversi soggetti del territorio: pubblici, privati e del terzo settore	18	8,8
Incontri tra i diversi soggetti del territorio: pubblici, privati e del terzo settore	14	6,8
Tavolo di lavoro permanente sul tema del volontariato	6	2,9
Tavoli di lavoro per aree di intervento tra organizzazioni di volontariato	22	10,7
Tavolo di lavoro per aree di intervento tra diversi soggetti del territorio: pubblici, privati e del terzo settore	31	15,1
Altro	3	1,5
<b>Totale</b>	<b>205</b>	<b>100,0</b>

Di particolare interesse, in questa tabella, appare la modalità "tavolo di lavoro per aree di intervento tra i diversi soggetti del territorio: pubblici, privati e del terzo settore", modalità che ha coinvolto il 15% delle associazioni. Emerge un quadro problematico per quanto riguarda invece la valutazione dei processi: in particolare le associazioni intervistate mostrano una relativa soddisfazione per quanto riguarda sia "la partecipazione effettiva del volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona" sia "l'apporto effettivo del volontariato"; al contrario il livello di soddisfazione cresce in relazione al "sostegno garantito dal Centro Servizi per il volontariato, finalizzato a promuovere la partecipazione delle organizzazioni di volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona". Tale riconoscimento è confermato anche da parte di molti coordinatori d'ambito che sottolineano l'azione positiva svolta sul piano dell'informazione e della sensibilizzazione, così come attraverso un'azione di "facilitatore" dei processi nella fase di costruzione. Uno spazio di lavoro interessante invece è rappresentato dal

consolidamento del bagaglio di conoscenze da parte degli amministratori a partire dal ruolo e dalla funzione del Centro servizi. Inoltre è importante riconoscere come i processi in atto abbiano consentito alle associazioni di apprezzarsi reciprocamente e di apprezzare la qualità dei diversi attori coinvolti, siano essi pubblici, privati e del Terzo settore. In questo senso acquistano particolare rilevanza sotto il profilo dell'innovazione dei processi quelle esperienze che riconoscono al volontariato un ruolo decisivo, seppure non esclusivo, sia sul fronte della lettura dei bisogni che su quello della co-progettazione, arrivando in alcuni casi ad un coinvolgimento nella gestione diretta. Come ulteriore area problematica si presenta quella dei percorsi interni al volontariato per costruire processi di legittimazione in vista di una partecipazione a tavoli ristretti, in cui è necessario esprimere una "rappresentanza del volontariato". Sia nelle realtà che hanno previsto la presenza del volontariato negli Uffici di Piano sia per la partecipazione ai tavoli di concertazione, il tema della rappresentatività e dei percorsi di legittimazione è un elemento che richiama con forza la presenza di spazi di democrazia e di partecipazione che consentano di mettere in campo una strategia inclusiva, capace di tenere insieme le organizzazioni con diversi gradi di strutturazione e di complessità. Tali processi appaiono ancora più complessi e più esigenti sotto il profilo della tenuta organizzativa a fronte di una rappresentazione da parte di diversi Coordinatori d'ambito di un contesto infra-organizzativo molto complesso: un "rapporto difficile, soprattutto tra associazioni operanti nello stesso settore", un rapporto "di concorrenza sleale tra volontariato e cooperative sociali", una "situazione difficile, se non critica, tra volontariato e istituzioni", la presenza di "cordate politiche". A ciò si aggiunge un rapporto tra associazioni di volontariato e sindacato ancora da costruire, sia sotto il profilo di una prassi consolidata, che consenta di riconoscersi come soggetti interessati ad un'azione politica e ad un ruolo di protagonismo nella "costruzione della città", sia sotto il profilo di un comune interesse nel distinguere l'azione volontaria da forme di lavoro sommerso o sottopagato. Tale situazione si presenta in continuità con la storia del volontariato marchigiano e forse trova le sue radici nella stessa cultura locale; già nella rilevazione del 2001, curata dalla Fivol, si evidenziava come "i rapporti e le collaborazioni con gli altri soggetti non sono affatto trascurabili. Vi è da tempo una discreta propensione alla partecipazione attiva all'interno di coordinamenti e consulte di emanazione locale o provinciale [...], anche se la collaborazione si limita per lo più a condividere manifestazioni ed eventi, più che a progetti di medio-lungo periodo. Inoltre la maggioranza dei responsabili interpellati ritiene realizzabile una maggiore collaborazione tra le organizzazioni di volontariato del territorio a condizione che si superino alcune difficoltà, legate a "diffidenza" e "scarsità di tempo" (Fivol op.cit.). Tale quadro deve essere assunto con molta cautela a fronte di alcuni elementi che completano lo scenario di riferimento. Occorre ricordare che tutti i soggetti coinvolti nella costruzione dei Piani di Zona sono alla prima esperienza di percorsi di programmazione partecipata a livello intercomunale; ciò consegna all'analisi molti elementi di comprensione e invita a non assumere acriticamente tali valutazioni; inoltre è importante condividere il fatto che in alcune aree si sono sviluppate esperienze di grande rilevanza sia sotto il profilo del metodo che dei contenuti. In alcuni casi il loro grado di significatività suggerisce di prendere in considerazione la possibilità di assumerle come punto di riferimento per un futuro lavoro di ricerca-azione, che abbia come obiettivo la sperimentazione di percorsi di accompagnamento e di formazione finalizzati a promuovere le competenze per la gestione di fenomeni organizzativi complessi in relazione ai processi sociali territoriali. All'interno di questo scenario, in cui limiti ed opportunità convivono e offrono una prospettiva dinamica che chiama in causa le responsabilità dei diversi attori coinvolti, il volontariato marchigiano è riuscito in questi anni a conquistare un ruolo di visibilità all'interno della società marchigiana. Il sondaggio telefonico su un campione rappresentativo di 618 persone, condotto attraverso il metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), ci restituisce la rappresentazione di un volontariato marchigiano che è riuscito a rendersi visibile al 55.5% dei marchigiani, i quali affermano di conoscere almeno una organizzazione di volontariato attiva nel territorio in cui si risiede. Il livello di conoscenza aumenta in relazione al titolo di studio; i giovani dai 15 ai 17 anni e gli over 65 dichiarano una relativa minore conoscenza (43%); 6 cittadini su 10 residenti nella provincia di Ancona dichiarano di conoscere associazioni nel proprio territorio;

**Grafico 33 - Conoscenza di associazioni di volontariato nel territorio - per titolo di studio****Grafico 34 - Conoscenza di associazioni di volontariato nel territorio - per fascia di età**

La percezione del volontariato presente sul territorio è legata a dimensioni reali e non ad un semplice "sentito dire"; infatti tra i campi di azione la prevalenza del settore sanitario (38.6%) e di quello Socio-assistenziale (33.5%) corrisponde per larga parte con i tratti del volontariato marchigiano messi in luce dalla ricerca Fivol (2001), in cui tra i settori prevalenti di attività

emergevano quello socio-assistenziale (29.8%) e quello sanitario (27.4%). Risalta la sovrarappresentazione della dimensione sanitaria probabilmente legata all'importanza e alle preoccupazioni che i marchigiani attribuiscono alla salute.

In questo contesto assume un forte grado di autorevolezza la valutazione espressa dai marchigiani nei confronti del volontariato presente nel territorio: 9 cittadini su 10 valutano la presenza del volontariato nel territorio di residenza come abbastanza e molto importante; 6 cittadini su 10 si attestano sul molto importante. In particolare i residenti nella provincia di Ancona presentano livelli di valutazione positiva relativamente più elevati (63.3%), così come le donne (molto: 65.1%) presentano una valutazione maggiormente positiva rispetto agli uomini (molto: 56.5).

**Tabella 10 - In base alle sue conoscenze, quanto è importante la presenza del volontariato sul territorio in cui lei è residente? Dati per Provincia**

<i>Grado</i>	<i>AN</i>		<i>AP</i>		<i>MC</i>		<i>PU</i>		<i>Totale</i>	
	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>
Abbastanza	55	29,9%	47	31,3%	36	27,3%	45	30,4%	183	29,6%
Molto	119	63,3%	89	59,3%	81	61,4%	88	59,5%	377	61,0%
Molto poco	2	1,1%		0,0%	3	2,3%	1	0,7%	6	1,0%
Poco	9	4,8%	6	4,0%	7	5,3%	11	7,4%	33	5,3%
Non risponde	3	1,6%	8	5,3%	5	3,8%	3	2,0%	19	3,1%
<b>Totale</b>	<b>188</b>	<b>100,0%</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>	<b>132</b>	<b>100,0%</b>	<b>148</b>	<b>100,0%</b>	<b>618</b>	<b>100,0%</b>

**Campione: 618 persone; era possibile esprimere una risposta**

Il territorio acquista una valenza positiva come luogo significativo in cui si acquisiscono conoscenze sul volontariato: le due modalità che manifestano il grado di efficacia significativamente maggiore rispetto a tutte le altre azioni sono costituite dalle iniziative (manifestazioni, feste) messe in campo dalle stesse associazioni che hanno raggiunto oltre il 60% delle persone intervistate e i discorsi di amici e conoscenti che aderiscono ad organizzazioni di volontariato, ritenuti utili fonti di informazione da quasi 7 persone su 10. Se da un lato emerge con chiarezza la centralità della dimensione relazionale, sia tra i singoli soggetti, sia tra le organizzazioni e i singoli, dall'altro è possibile rilevare una relativa inefficacia dei mass-media e delle iniziative e manifestazioni organizzate in esclusiva dagli Enti pubblici.

Senza la pretesa di avanzare considerazioni conclusive è possibile tuttavia ragionare intorno ad alcuni approdi temporanei che possono essere utili per una riflessione più approfondita sul rapporto tra i volontariati e i percorsi di costruzione dei Piani di Zona.

Un primo livello di riflessione può fare riferimento alle modalità e alle possibilità di partecipazione delle organizzazioni di volontariato in relazione ai diversi gradi di strutturazione organizzativa. Ritengo importante riflettere intorno al ruolo del coordinatore d'ambito in relazione alle forme "magnetiche" del volontariato e al contributo che esse possono fornire qualora si riesca ad individuare forme di coinvolgimento rispondenti alla natura delle stesse. In particolare tale attenzione può evitare il rischio di essere orientati da una equivalenza che lega il grado di significatività al livello di strutturazione organizzativa, privilegiando di fatto quelle organizzazioni che, in quanto strutturate, possono rispondere con maggiore adeguatezza alle proposte delle istituzioni. Occorre così ribadire come "il volontariato, nei tavoli dei Piani di Zona, può dunque apportare un importantissimo contributo se sarà capace di rappresentare bisogni ed esigenze inesprese. Se invece si siederà ai tavoli pensando di aver trovato uno spazio per rappresentare gli interessi della propria organizzazione o ancora peggio si siederà già gratificato per il solo essersi seduto insieme ad altri soggetti istituzionali sarà venuto meno ad una importante funzione che, seppur non formalmente assegnata, gli è consegnata da quei soggetti che a quel tavolo non possono essere presenti" (*F. Ragaini, Gruppo Solidarietà*, in *Volontariato Marche*, n. 3 2002).

Un secondo livello su cui orientare la nostra attenzione può essere quello relativo alla definizione, dal punto di vista progettuale e operativo, della funzione di collegamento tra le diverse realtà di

volontariato. I tavoli tematici di supporto alla costruzione dei Piani di zona costituiscono un'importante palestra, che rischia però di attrarre il volontariato in una sfera esclusivamente istituzionale, senza di fatto promuovere rapporti di reciprocità in cui le istituzioni si aprano alle istanze del territorio e si rendano disponibili ad un grado maggiore di informalità. Recuperando un'immagine propria del mondo dei servizi, mi pare si possa identificare tale obiettivo nella costruzione di modalità di incontro "a bassa soglia". Il ruolo del Centro servizi può essere ulteriormente sviluppato in questo senso, soprattutto incrementando la capacità di produrre letture complesse delle organizzazioni e dei contesti, di elaborazione dei fabbisogni formativi in connessione con progetti di sviluppo organizzativo.

Un terzo livello mi pare possa essere quello che richiama la necessità di avviare una riflessione importante sui processi di democrazia e di rappresentanza all'interno e fra le organizzazioni di volontariato. Mi pare di assoluta valenza strategica "individuare" chi possa essere autorizzato a parlare a nome del volontariato oppure chi nei singoli ambiti sociali possa essere individuato come portavoce del volontariato. Se da una parte l'avvio del percorso di costituzione del Forum regionale del Terzo settore può essere un primo segnale di quanto stia maturando la coscienza dell'importanza di tali processi di sintesi, dall'altra rimane ancora da esplorare la possibilità che il mondo del volontariato marchigiano possa mettere in campo un livello di elaborazione tale da manifestare compiutamente la sua autonomia dalla politica e dal mercato.

### 1.3 - I bisogni e le opportunità

Le altre due parole-chiave che hanno guidato il lavoro di ricerca sono state bisogni e opportunità, immaginando una dimensione evolutiva, seppure non in chiave deterministica, tanto dell'universo volontariato quanto del contesto in cui le associazioni operano.

Le organizzazioni di volontariato marchigiane valutano come bisogni rilevanti:

- trovare adeguati finanziamenti;
- disporre di un maggior numero di volontari;
- dare vita a forme di collaborazione specifiche con gli enti locali del territorio;
- promuovere attività e iniziative dell'organizzazione (partecipazione ad eventi e manifestazioni, disponibilità sito internet, realizzazione materiale promozionale, ufficio stampa);
- attivare forme di collaborazione specifiche con enti pubblici o privati (Asl, scuole, ministeri, imprese, banche);
- avere a disposizione volontari più motivati;
- ricevere informazione e consulenza per la presentazione di progetti.

I bisogni fin qui rappresentati si sono posizionati su valori superiori al 3, in una scala da 1 a 4. I bisogni espressi dalle associazioni sembrano trovare più di una corrispondenza con la rappresentazione che di essi hanno i cittadini intervistati tramite sondaggio telefonico.

**Tabella 11 - In base alle sue conoscenze, quali sono i bisogni maggiori delle organizzazioni di volontariato presenti sul territorio in cui lei è residente?**

<i>Settore</i>	<i>Num</i>	<i>Perc.</i>
Contributi economici	265	16,4%
Contributi economici per progetti	150	9,3%
Maggiore collaborazione con le altre realtà territorio	136	8,4%
Migliore organizzazione delle attività	124	7,7%
Più volontari	302	18,7%
Promozione delle attività	113	7,0%
Sedi, strumenti e attrezzature	211	13,1%
Volontari più preparati	242	15,0%
Non risponde	69	4,3%
<b>Totale</b>	<b>1.612</b>	<b>100,0%</b>

**Campione: 618 persone; era possibile esprimere più risposte**

Sia nelle rappresentazioni dei cittadini marchigiani sia in quelle delle associazioni le componenti hard (contributi economici, sedi, strumenti, attrezzature) e quelle soft (maggiore collaborazione, migliore organizzazione, maggiori risorse umane, formazione) sostanzialmente si equivalgono. Si potrebbe avanzare l'ipotesi che sia in atto un processo di consapevolezza circa la natura del volontariato come "bene relazionale", all'interno di una *società civile* intesa come "insieme delle relazioni sociali" che scaturiscono "non perché siano imposte per comando [...], né perché siano mosse da motivazioni puramente strumentali [...], ma per esigenze che stanno nella relazionalità stessa del sociale, se e in quanto "sociale" significhi esigenza di rapportarsi ad altro da sé, e quindi si ponga fuori dalla sfera strettamente particolaristica dell'individuo privato" (P. Donati, *La società civile in Italia*, Mondadori, Milano 1997). La maturazione del volontariato marchigiano può essere sufficientemente motivata, soprattutto tenendo conto che già nella rilevazione Fivol del 2001 si rilevava come "le risorse umane e materiali delle organizzazioni sono per lo più limitate, a cominciare dalla sede. Solo il 15% di esse ha risolto il problema della sede di operatività per esserne proprietario o affittuario, mentre le risorse economiche, per quanto complessivamente crescenti come i finanziamenti pubblici, sono da dividere con una platea sempre più folta di organizzazioni di volontariato e di altre realtà di Terzo settore. Così il budget su cui ha potuto contare la maggioranza delle organizzazioni di volontariato marchigiane nel 2000 è stato inferiore ai 10 milioni [...] La risorsa prima e più importante delle unità solidaristiche, vale a dire i volontari votati alla gratuità e continuità, non è affatto abbondante. L'organizzazione tipica ha le caratteristiche del piccolo gruppo: pressoché 7 su 10 non superano la soglia dei 10 militanti". Poiché in questi ultimi anni non sono intervenuti fatti che possano motivare un drastico cambiamento delle condizioni organizzative delle associazioni era lecito aspettarsi un maggiore stress per le componenti hard; riscontrare invece una larga attenzione alle componenti soft può consentire di avanzare, con cautela ma con qualche grado di fondatezza, l'ipotesi di un volontariato maggiormente orientato ad assumere una logica di "società civile".

In questo senso è possibile riconoscere il grande contributo di chi in questi anni si è impegnato nel Centro servizi per il volontariato, soprattutto nell'accompagnare le associazioni meno strutturate nella

presa di contatto con le dimensioni della formazione, della progettazione e della gestione delle organizzazioni.

Un bisogno che sembra accomunare tutte le associazioni, e in particolare quelle con una storia più lunga alle spalle, è quello del ricambio generazionale. In questa sede pare importante sottolineare la necessità di coniugare due piste di intervento che nella realtà spesso sono in alternativa: le azioni di marketing sociale e i percorsi educativi. Mutuando la metafora da Daniele Marini (*Una domanda da educare*, Edizioni Lavoro, Roma 1998) mi pare che la frontiera più complessa per il volontariato sia proprio quella educativa, in particolare nell'"educare la domanda" di impegno nel volontariato, sia nel senso etimologico del "tirare fuori", sia nel senso di "coltivare", di manutentare le motivazioni di una scelta. In altri termini mi pare che la sfida decisiva sia quella della ricerca di percorsi adeguati per condividere e rinnovare il "capitale sociale" di cui l'intera società marchigiana dispone, grazie ad una ricca relazione di scambio con le organizzazioni di volontariato. In questo senso sia i progetti di promozione del volontariato nelle scuole, sia gli stage presso le associazioni che consentono di maturare crediti formativi possono essere delle occasioni straordinarie per contribuire a costruire biografie e di donne e uomini capaci di riscoprire una "soggettività ospitale e responsabile", che si presenta con "un'identità di essere per l'altro, accogliendolo nello spazio della propria libertà buona o bontà, amandolo di amore di alterità e assumendone l'estraneità, la diversità, la povertà e la stessa inimicizia" (C. Di Sante, *L'io ospitale*, Edizioni lavoro, Roma 2001). Sul fronte dei bisogni è importante registrare una sostanziale convergenza di tutti gli attori coinvolti nei focus group: da una parte ciò fa riferimento ad un grado di evidenza a cui è difficile sottrarsi, indipendentemente dalla propria collocazione e dai propri ruoli; dall'altra rilancia la possibilità di condividere dei percorsi di collaborazione e di convergenza tra i diversi attori proprio a partire dall'obiettivo strategico di rafforzare la società civile marchigiana.

#### 1.4 - Volontariato liquido: una possibile immagine di sintesi

Il volontariato marchigiano appare sottoposto ad una torsione a causa delle tensioni che lo attraversano e che lavorano all'interno, ma anche a causa dei mutamenti esterni con i quali deve relazionarsi. Tali dinamiche hanno impatti sulle organizzazioni, ma anche sulle biografie e dei soggetti coinvolti. Assumendo la globalizzazione come "doppia sconnessione" sia sul piano strutturale sia sul piano dell'esperienza soggettiva (C. Giaccardi, M. Magatti, *La globalizzazione non è un destino*, Editori Laterza, Roma-Bari 2001) abbiamo la necessità di ampliare gli spazi della riflessione sul fronte della soggettività, al fine di comprendere quale sia lo spazio dell'azione per modificare le condizioni strutturali e sistemiche che definiscono l'ambiente entro cui l'agire ha luogo.

In un contesto di *modernità liquida*, nel quale assistiamo ad una "rapida *liquefazione* delle strutture e delle istituzioni sociali", in cui i fenomeni della globalizzazione dell'economia portano alla fine della sovranità nazionale e dei correlati fenomeni di cittadinanza; in cui la fine delle "grandi narrazioni" e le concomitanti trasformazioni strutturali indeboliscono le forme di ancoraggio collettivo alla società e alla storia come ad esempio l'appartenenza professionale, occorre mettere in campo uno sforzo supplementare per cogliere i segnali di ricomposizione. In questa prospettiva la riflessione sul volontariato mi pare possa in qualche modo autorizzare ad immaginare, pur in un contesto di frammentazione e di società individualizzata, una dimensione sociale della vita.

La metafora della liquidità, proposta da Zygmunt Bauman nel suo *Modernità liquida* (2000) per descrivere la fase attuale della modernità, può aiutarci a trovare un'immagine capace di contenere tutta l'ambivalenza che caratterizza il volontariato marchigiano.

##### ***Un volontariato liquido in relazione ai processi di costruzione e ri-costruzione della sua identità.***

In analogia ai fluidi, che per la loro natura "non sono in grado di mantenere a lungo una forma, e a meno di non venir versati in uno stretto contenitore continuano a cambiare forma sotto l'influenza di ogni minima forza", il volontariato da una parte presenta un'elevata capacità di trasformazione, dall'altra sperimenta una pluralità di "contenitori".



Un primo contenitore mi pare possa essere identificato nel processo di costruzione dei Piani di zona, all'interno degli Ambiti sociali. La dinamica sviluppata in questo contesto ha messo in luce quanto quella parte del volontariato che ha avuto la forza o è stata messa nelle condizioni di partecipare abbia potuto offrire un contributo significativo all'interno delle logiche concertative e cooperative. I tavoli di concertazione e quelli tematici hanno avuto un effetto di consolidamento delle organizzazioni, sia sul fronte della costruzione dei contributi sia rispetto ad una continuità della presenza. In molte realtà tali processi hanno avuto il merito di aver offerto al volontariato fluido e turbolento uno spazio di riconoscimento e di stabilizzazione. I rischi di tali contenitori "istituzionali" fanno riferimento ad un "effetto assimilazione", da una parte alle logiche istituzionali, dall'altra ad un'unica modalità di organizzazione di volontariato, valutata come più efficace per garantire la presenza in tali percorsi.

Il rischio è quello di provocare una metamorfosi del volontariato, che verrebbe riconosciuto come significativo non tanto perché portatore di un proprio "capitale sociale", maturato nella sua appartenenza territoriale, quanto piuttosto per il semplice fatto di corrispondere alle istanze dell'istituzione.

Tale contenitore istituzionale in molti casi si è configurato anche come "luogo caldo" dal punto di vista delle relazioni tra i rappresentanti e "potenzialmente ricco di opportunità" sul fronte delle reciproche convenienze. Il rischio è che tale "contenitore caldo e ricco" affascini il volontariato, il quale intenzionalmente o inconsciamente, finisca per rinunciare al suo ruolo di critica e di denuncia sociale. E' come se il volontariato liquido abbia la necessità di mantenere attiva una doppia competenza: da un lato quella di saper confluire in questi contenitori, dall'altro quella di saper defluire, per mantenere una sua fluidità di base. Una capacità di saper stare un po' dentro e un po' fuori, di saper transitare in una "terra di mezzo" di cui né l'istituzione, né il volontariato conoscono i confini. La responsabilità di rendere possibile un "contenitore relazionale" significativo investe le stesse istituzioni, chiamate a valorizzare le diversità soprattutto nella scelta delle modalità operative di coinvolgimento e a non cedere all'arma del ricatto, per cui a fronte di un'azione di critica si minaccia l'interruzione dei rapporti collegati alla gestione dei servizi.

Accanto alle opportunità convivono rischi rilevanti, che ci mettono in guardia dal non creare le condizioni per un *volontariato OGM*, le cui caratteristiche originarie vengano sostituite da una attenta selezione operata dallo Stato o dal mercato. Se da un lato il protagonismo del volontariato nella programmazione partecipata è un obiettivo di sviluppo, dall'altro occorre pensare come alcune capacità vengano sostenute e accompagnate e come invece non siano invasive e sostitutive di altre.

Nello stesso tempo, in molti casi, il contenitore istituzionale ha consentito un processo di riconoscimento tra le diverse realtà associative che solo in quel contesto hanno avuto l'opportunità di incontrarsi ed apprezzarsi. Tali esperienze contribuiscono a sviluppare un "effetto delega" nei confronti delle istituzioni, anche rispetto a quelle funzioni di creazione, sostegno e sviluppo della rete associativa territoriale. Alcune esperienze in cui il Terzo settore è riuscito a costruire una posizione condivisa, capace di orientare la partecipazione ai contenitori istituzionali, ci indicano quanto possa aiutare la crescita della società civile un volontariato autonomo.

Su questa direzione è necessario proseguire senza indugi nella creazione di un contenitore proprio delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni del Terzo Settore. Il Forum del Terzo settore ha la necessità di trovare una sua definizione a livello regionale; tale definizione è ancor più oggi necessaria e utile per offrire alle associazioni un luogo, seppur in prima battuta potenzialmente conflittuale, di identità e di appartenenza per bilanciare i possibili effetti distorsivi.

***Un volontariato liquido per la sua capacità di abitare gli interstizi, di colmare alcuni vuoti, di mettere in relazione pezzi di comunità fra loro separati, di essere "terra di mezzo" fra spazi isolati, di creare possibilità di navigazione e collegamento.***

In questa dinamica è necessario, però, recuperare la centralità della "persona volontaria" e delle "famiglie volontarie": l'impegno del singolo volontario e delle famiglie diventa un aspetto strategico per promuovere cultura e azione volontaria.

La condizione di liquidità allora intesa come "condizione a basso tenore organizzativo" e "a legame debole" può essere pensata come condizione permanente di alcune esperienze di volontari, ponendo in forte discussione un approccio evolucionista, che vede nel volontariato una sorta di stato primordiale della cooperazione e quindi inevitabilmente destinato ad un superamento. Nello stesso tempo vengono messe in discussione tutte quelle letture che propongono una "one best way" organizzativa capace di assumere e risolvere tutte le criticità e tensioni che caratterizzano i tanti e plurali volontariati.

***Un volontariato liquido in quanto distribuito sul territorio in maniera sostanzialmente equilibrata,*** in un contesto di centri urbani medi e piccoli. L'esperienza marchigiana, in controtendenza con quella nazionale, si caratterizza per questa capacità di presidio territoriale, con poche grandi organizzazioni capaci di arrivare ovunque, ma con tante piccole realtà significative nei micro contesti locali. Su questa scala il contenitore si disarticola e perde la sua efficacia. La sfida diventa allora quella di costruire una fitta rete di relazioni che, aumentando la vischiosità del fluido, mantengano contemporaneamente le caratteristiche del liquido. In questa dinamica assume una valenza strategica l'azione dei "connettori" e dei "manutentori" della rete, funzioni che ad oggi le associazioni riconoscono siano state ben presidiate dal Centro Servizi per il volontariato.

***Un volontariato liquido e in quanto tale poco confinabile in schemi pre-costituiti, ma anche spesso indefinito nella sua composizione e nella sua progettualità.*** Una dimensione liquida che dunque evoca una dimensione di innovazione coniugata ad un certo grado di con-fusione, una dinamica di movimento in cui a volte nascere e morire si alternano in maniera ricorrente e convivono con "ibernazioni associative", che caratterizzano quelle realtà solo formalmente esistenti. Tale dimensione provoca anche chi scrive sul piano della metodologia di ricerca e invita a sperimentare processi di ricerca-azione, con un posizionamento più vicino ai processi organizzativi e quindi maggiormente in grado di cogliere la fluidità del divenire associativo. L'immagine della liquidità ci aiuta anche a dare conto dell'ambivalenza.

***Un volontariato liquido che rischia di essere attratto dalla "liquidità" nella sua accezione più monetaria.***

Nella continua tensione tra Stato e Mercato i volontariati rischiano di vivere una seconda assimilazione sul fronte del Mercato. Ci sono segnali preoccupanti che invitano a prendere in seria considerazione il rapporto con la dimensione economica: in alcune realtà, in analogia con quanto accade in altri territori regionali, diminuiscono i volontari presenti ad esempio nella cooperazione e raddoppiano i dipendenti delle associazioni di volontariato. Sul piano dell'analisi tale situazione invita a verificare l'ipotesi di un "percorso di impermeabilizzazione" del Terzo settore, attraverso un processo di specializzazione e differenziazione, oltre alla presenza di percorsi di stabilizzazione di quelle forme di lavoro mascherato, così diffuso alle origini.

Un *volontariato liquido* dunque poco capace di sottrarsi ai tentativi di assoggettamento alle logiche delle istituzioni, del mercato ma anche delle imprese no-profit, con il rischio di giungere a volontariati-cocktail, che attraverso un processo di "diluizione" delle caratteristiche fondanti la propria identità, dilapiderebbe l'intero bagaglio di credibilità, faticosamente costruito nel corso di questi anni.

***Un volontariato liquido vive costantemente i rischi dell'evaporazione e dell'assorbimento.***

Sul fronte dell'evaporazione ritengo che l'unico grande antidoto a disposizione del volontariato sia rappresentato dalla capacità di mantenere una specifica natura di "bene relazionale" e in quanto tale capace di cogliere le istanze, sempre più complesse e frammentate, che emergono dalle biografie delle donne e degli uomini che abitano un territorio, coniugando il locale con i grandi temi posti dall'etica globale. In altri termini mi pare che il volontariato sia chiamato a garantire una "relazione dialogica" con la realtà.

Sul fronte dell'assorbimento, inteso come rischio di non "incidere" nella realtà, mi pare sia necessaria una grande stagione di confronto sui paradigmi che orientano il volontariato, sui criteri di valutazione dell'efficacia della sua azione, sulla relazione tra esperienza associativa e costruzione delle biografie. Ritengo altresì necessario ricollocare la relazione tra azione volontaria, comportamenti di consumo ed esperienza lavorativa all'interno della dinamica di costruzione delle identità. Nella nostra società post-industriale, "una delle espressioni oggi predominanti della domanda di soggettività [...] è ravvisabile nell'articolarsi dei comportamenti di consumo in una molteplicità di scelte che enfatizzano, incidendo in modo notevole sulla formazione delle identità personali, l'attenzione nei confronti di se stessi, della propria cultura di riferimento, del proprio benessere, del proprio tempo libero". Nello stesso tempo "proprio l'esperienza occupazionale sembra costituire attualmente un canale privilegiato dei processi identitari, specie nella misura in cui le condizioni di appartenenza e partecipazione a distinte "comunità" e culture professionali od organizzative offrono rilevanti opportunità di gratificazione del bisogno individuale di autorealizzazione, cioè di riconoscimento e valorizzazione di sé" (V. Cesareo, *Comportamenti di consumo, identità lavorativa nella società contemporanea: una relazione complessa*, in *Sociologia del lavoro e dei consumi*, Franco Angeli, 1/2004).

In questa tensione tra lavoro e consumo, la dimensione del dono, tipica dell'azione volontaria, può suggerire alcune indicazioni utili per la ricerca delle tracce di ricomposizione nella costruzione delle identità personali e collettive. "La categoria del dono, a differenza di altre, riporta al centro dell'attenzione la concretezza di un rapporto sociale, nel senso della forma che esso assume tra gli attori sociali coinvolti: in altri termini, il dono riporta a una dimensione strutturale dell'interazione e della relazionalità che è di per sé diversa dallo scambio commerciale o dalla prestazione-fruizione di un servizio pubblico di welfare, e questo indipendentemente dalle intenzioni reali degli attori coinvolti." (G. Gasparini, *Elementi per una sociologia del dono*, Edizioni Lavoro, Roma 1999).

L'esplorazione di tali percorsi è incoraggiata e sostenuta dalle riflessioni intorno ad una *antropologia della condivisione*, "incentrata sul riconoscimento del ruolo della gratuità nella formazione dell'identità personale e nelle relazioni interumane. Le due categorie - gratuità e condivisione - si richiamano vicendevolmente: l'una come fonte, energia, sentimento e valore propulsivo nel divenire della persona, l'altra come forma compiuta di relazioni interpersonali costruite appunto secondo la gratuità" (R. Mancini, *Esistenza e gratuità. Antropologia della condivisione*, Cittadella editrice, Assisi 1996).

## 2. *Approcci al volontariato*

di *Fabio Ragaini*

### 2.1 - Alcuni dati della ricerca

Di seguito si riportano alcune delle risultanze della ricerca che paiono di particolare interesse e sulle quali si formuleranno alcune considerazioni. Nella lettura dei dati occorre tener conto, ai fini dell'interpretazione dei risultati del questionario, che delle 136 organizzazioni censite il 63,2% appartengono al settore sociale e sanitario (37,5 + 25,7).

- a) Tra i principali bisogni le organizzazioni di volontariato (d'ora in poi OdV) mettono la necessità di trovare adeguati finanziamenti e quella di avere a disposizione un maggior numero di volontari.
- b) Nella *concezione e prospettiva del volontariato* ai primi posti troviamo l'affermazione che le OdV “devono svolgere le proprie attività in maniera più efficace ed efficiente” e subito dopo che “il volontariato deve recuperare la dimensione della denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali”; agli ultimi posti le affermazioni secondo cui “Il volontariato deve superare la logica dell'assistenza sviluppando sempre più una dimensione *politica* come soggetto attivo nella ridefinizione delle politiche sociali”; “Il volontariato sta privilegiando troppo la dimensione dell'offerta dei servizi che necessitano di continuità e professionalità specifiche e sta perdendo i propri riferimenti etico-valoriali originari (spontaneità, gratuità, ruolo di tutela dei diritti e proposta)”.
- c) La *gratuità* (seguita da *solidarietà* e *disponibilità*) è la “parola” che riceve le maggiori preferenze nel connotare l'attività di volontariato.
- d) Il 94% delle OdV censite (va ricordato che oltre il 60% delle stesse opera nel settore sociosanitario) ha rapporti (pur non specificandone la tipologia) con gli enti locali; il 70% con le Aziende sanitarie locali (ora Zone Territoriali). Molto alto (anche in questo caso non sappiamo di che tipo) il rapporto con organizzazioni di volontariato; sia della stessa area operativa (91%) che no (85,6%).
- e) Riguardo ai *Piani di Zona* (PdZ) il campione si divide sostanzialmente a metà tra coloro che hanno partecipato (41% direttamente, 9% indirettamente) e coloro che non lo hanno fatto (31% non coinvolti, 9% non ha una strutturazione che possa garantire la partecipazione, il 5,9% non svolge attività attinenti con il PdZ).
- f) Sulle modalità adottate dal *Coordinatore d'Ambito* per il coinvolgimento delle associazioni, Il 21% delle OdV dice di non esserne a conoscenza; oltre il 55% è stata coinvolta attraverso incontri tra OdV, enti pubblici e terzo settore.

Riguardo ai “focus groups” riporto alcuni aspetti che mi paiono significativi.

In quello delle *Odv regionali* (7 organizzazioni delle 16 che compongono il Consiglio dell’AVM) emerge - tra i vari punti - quanto segue: “il volontariato marchigiano è ancora molto spesso, purtroppo, sostitutivo; non ha quasi mai le capacità di presentarsi e rappresentarsi adeguatamente. (..)

Le istituzioni pubbliche non dovrebbero gestire le attività di servizio alla persona; l'evoluzione nella gestione dei servizi alla persona dovrebbe essere complessiva; il pubblico deve avere la *responsabilità* più che la gestione; il pubblico deve controllare. Su questo punto le posizioni erano abbastanza diversificate. (..) È decisivo lo spirito del volontariato: il volontariato *vero* è sempre più insostituibile e indispensabile. Servirebbe più *advocacy* che gestione. Il bisogno di *advocacy* è impellente. Serve la promozione del volontariato altrimenti rischia di essere solo *manovalanza a basso costo*. (...) L'importanza della solidarietà per il volontariato è stata ribadita anche attraverso un richiamo forte di impegno al dovere costituzionale.

Nel “focus groups” delle organizzazioni della provincia di Pesaro è inoltre emerso che “A volte siamo finanziati o comunque aiutati da enti pubblici, se sottolineiamo troppo le loro mancanze corriamo il rischio di essere emarginati con gravi difficoltà. Il ruolo di operatori nel campo dei diritti di cittadinanza può portare conflitti con gli enti pubblici”.

Dal “focus groups” degli *operatori del CSV* (10 operatori) emerge: “Un'altra possibile resistenza a fare volontariato è data dalla disorganizzazione delle organizzazioni di volontariato che possono scoraggiare in quanto non danno idea di affidabilità e di sostegno al *nuovo* aderente. Anche l'età media (in genere abbastanza o molto alta) delle associazioni, che quindi appaiono *vecchie*, può bloccare la partecipazione e l'avvicinamento di persone nuove al volontariato, anche se c'è interesse.

In relazione agli approcci e alle concezioni di volontariato presenti sul territorio, i presenti all'incontro hanno sottolineato che quello marchigiano è un volontariato prevalentemente operativo, centrato sul *fare*, con poca capacità di proporre strategie e di proporre correttivi e orientamenti alle politiche sociali del territorio. È stato ribadito che nel volontariato marchigiano c'è poca denuncia, poca visione di insieme, ma anche poca coscienza della propria collocazione all'interno del sistema dei servizi alla persona e della cultura sociale del territorio... molti *fanno*, ma *fanno* e basta, *fanno* perché hanno fatto sempre...

D'altra parte qualche consapevolezza del ruolo della funzione importante del volontariato nel complesso delle politiche sociali e culturali c'è ed è significativa. Qualcuno sottolinea che la funzione di denuncia si può sviluppare solo se c'è equilibrio, all'interno delle organizzazioni di volontariato, tra il fare e il conoscere; questo equilibrio è più presente se ci sono persone "illuminate" all'interno della organizzazione”.

Nel “focus groups” delle cooperative sociali si segnala quanto emerso dall'incontro nella provincia di Fermo (presenti 3 cooperative): “Il volontariato non ha un vero e proprio peso politico, non è un soggetto politico: non esercita nessun potere di spinta verso un cambiamento sociale, né esprime una propria specifica soggettività. Questo aspetto viene messo in relazione con un'equazione che sembra essere molto diffusa tra i volontari stessi: sembra che un aumento del peso politico di un'associazione (quindi l'esercizio di un potere in favore della fascia debole di cui si fa portavoce) porti conseguentemente allo screditamento del suo stesso mandato, perché la politica non è attinente al *fare* ed è vista come negativa. Da questo si conclude che un'associazione, per non tradire il proprio mandato più profondo, non deve *sedere al tavolo dei potenti*, sporcandosi e sprecando tempo in cose inutili”.

## 2.2 - Alcune considerazioni

Sulla base delle indicazioni emerse provo a formulare alcune considerazioni consapevoli che se da un lato quanto emerso dalla ricerca assume comunque un aspetto di parzialità (numero di associazioni e composizione sul totale, partecipazione ai “focus groups”) dall’altro offre utili spunti di riflessione.

Emergono dalla domanda riguardante la *concezione e prospettiva del volontariato* risultati non privi di contraddizioni, non per questo meno significativi. Al primo posto delle risposte si trova l’indicazione della priorità di interventi che rispondano a criteri di efficacia ed efficienza che in definitiva indica la volontà di fare al meglio l’attività svolta ma non offre indicazioni sulla prospettiva di riferimento, la direzione verso cui si vuole andare; la risposta a questa domanda non sottende concezioni e prospettive. Al secondo posto viene segnalata la necessità di recuperare una dimensione di denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali (dunque siamo al primo posto in termini di prospettiva); ci si sarebbe, dunque, aspettati che lo sviluppo di una dimensione politica e l’indicazione di un rischio di appiattimento sull’aspetto gestionale con la conseguente perdita dei riferimenti etico valoriali non finissero agli ultimi due posti e quindi trovassero maggiore accoglienza nelle prospettive di lavoro nel campione delle OdV marchigiane.

Nel focus group delle OdV regionali, la dimensione politica sembra invece essere ripresa indicando la funzione di advocacy tra quelle più necessarie.

Come leggere queste indicazioni? Che significato possono avere quando le analizziamo in riferimento al rapporto con le istituzioni e nello specifico riguardo la modalità di partecipazione alla programmazione delle politiche territoriali? In base a questa concezione che ruolo, quale funzione esprime o può esprimere un volontariato che si concepisce in questo modo all’interno dei Piani di Zona? L’attività e la funzione di advocacy quale concezione di volontariato ha alla base? Su questi punti non pare inutile porsi domande e mantenere alta la capacità di riflessione e approfondimento. Non si rischia forse di sopravvalutare le capacità del volontariato, di indicargli delle strade - vedi l’advocacy - utili, fondamentali, necessarie ma forse lontane dal sentire delle stesse organizzazioni?

Si aggiunga che un osservatorio privilegiato e assolutamente significativo come quello degli operatori del CSV che quotidianamente si relazionano con le OdV e dunque conoscono molto bene la realtà ed il vissuto delle associazioni sottolineano “che quello marchigiano è un volontariato prevalentemente operativo, centrato sul *fare*, con poca capacità di proporre strategie e di proporre correttivi e orientamenti alle politiche sociali del territorio (...) c’è poca denuncia, poca visione di insieme, ma anche poca consapevolezza della propria collocazione all’interno del sistema dei servizi alla persona e della cultura sociale del territorio... molti *fanno*, ma *fanno* e basta, *fanno* perché hanno fatto sempre”.

## 2.3 - Il bisogno di tutela e la necessità di esercitarla

Negli ultimi anni con sempre maggior frequenza nella riflessione su ruolo e identità del volontariato la funzione di promozione e tutela dei diritti (più conosciuta come advocacy) viene considerata come essenziale. “Per promozione dei diritti intendiamo la sollecitazione al sistema giuridico a evolversi per rispondere alle necessità emergenti, e per la tutela dei diritti intendiamo l’azione per l’applicazione effettiva del sistema di protezione esistente ai casi concreti (...) la promozione e la tutela dei diritti è nella cultura stessa del volontariato, che si pone come principio fondamentale la centralità della persona: perciò non può prescindere dalla promozione e tutela dei diritti della persona” (1). L’assunzione di questa prospettiva, di questa concezione, permea e modella conseguentemente l’azione della organizzazione che la assume, ne determina il ruolo e le conseguenti attività; quando promozione e tutela guidano gli interventi cambia il punto di vista; prioritaria diviene la persona, le sue esigenze e i suoi diritti; prioritario il rapporto con le istituzioni alle quali si chiede di essere garanti dei diritti e di realizzare politiche sociali che mettano al centro dell’attenzione i

bisogni delle fasce più deboli. Tutto questo non è facile, l'associazione sa che questa sua funzione aprirà conflittualità che deve essere pronta ad assumere. “Sulla disponibilità del volontariato ad assumere il ruolo di promozione e tutela dei diritti ci sono delle difficoltà. Oltre all'insufficiente consapevolezza del ruolo e all'insufficiente maturazione sociale e politica, sembra prevalere la difficoltà di diventare controparte delle istituzioni e contrapporsi ad esse per tutelare i diritti dei soggetti deboli, e poi trovarsi a dover collaborare con esse nel servizio. Finché il volontariato assolve la funzione di *tappabuchi*, viene generalmente ben accettato da tutti, ma all'assunzione del ruolo di tutela dei diritti può corrispondere un aspetto negativo nei rapporti con la direzione del servizio o con gli operatori” (2). Come rileva Franco Prina “E' indubbio che le differenti forme di volontariato siano oggetto di considerazione diversa, a seconda del loro grado di integrazione nell'equilibrio di interessi che il sistema politico si trova a gestire e a difendere. Solo un amministratore lungimirante può accogliere come prezioso il contributo della presenza ‘scomoda’ di un volontariato esigente, che agisce a difesa di diritti, che sollecita le amministrazioni a rispondere ai bisogni intendendoli come diritti da garantire. Molto più facile e conveniente è valorizzare le forme di volontariato che rispondono direttamente a bisogni, che affrontano i problemi senza levare la propria voce a denuncia di inadempienze o insensibilità, che riparano i guasti anziché sollecitare la rimozione dei fattori economici e culturali che sono all'origine dei problemi” (3).

Sono dunque evidenti i problemi e le difficoltà presenti in una attività di promozione e di tutela. “È un ruolo scomodo, di solito malgradito da chi esercita il potere, difficile ad esercitarsi con franchezza, lealtà, equilibrio, rispetto dei diritti di tutti, ma necessario, perché il volontariato non diventi funzionale al sistema anche quando esso non funziona, sia usato a coprire le inadempienze delle istituzioni e dei loro responsabili, a fungere da ammortizzatore sociale a basso costo delle tensioni che un sistema che considera l'economia come un valore centrale e fonte di valori, e di conseguenza aumenta non solo la povertà, ma anche le disuguaglianze, è destinato inevitabilmente a produrre. Si usa chiamarlo ruolo politico del volontariato, perché si dà carico dei problemi della polis, della promozione dell'eguale dignità di tutti i cittadini e perciò della tutela dei più deboli. Questo ruolo richiede competenza, cioè conoscenza di leggi, di regolamenti, di pratiche operative delle istituzioni; richiede la libertà da dipendenze economiche e politiche, richiede coraggio e franchezza soprattutto quando l'azione è rivolta anche nei confronti di altri soggetti della rete che non funzionano o funzionano male. Per essere efficace richiede unione e intesa fra i vari organismi di volontariato che operano sul territorio. È un ruolo non facile e scomodo, ma necessario e forse può rappresentare uno degli aspetti più vivi per il futuro del volontariato, soprattutto in un sistema in cui i diritti dei cittadini rischiano di diventare sempre più precari, basti pensare alla sanità, ai livelli essenziali di assistenza, al lavoro dei giovani” (4).

Alle difficoltà si aggiungono le condizioni: competenza, libertà da dipendenze economiche e politiche, coraggio, alleanze, forte radicamento nel territorio. “La rappresentanza deve avere alcuni requisiti indispensabili: una credibilità riconosciuta, la capacità di spogliarsi dello specifico e di vedere il problema in generale; competenza, capacità di comprendere se la partecipazione è effettiva o strumentale; un collegamento con la base di riferimento” (5).

Ritornando alla ricerca si tratta ora di capire - pur nelle contraddizioni delle risposte sopra evidenziate - come sia possibile per il volontariato marchigiano “recuperare una dimensione di denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali”.

Abbiamo visto che questa dimensione per realizzarsi ha bisogno di alcune condizioni e dei conseguenti strumenti. Alcune condizioni essenziali sono state indicate; esse richiedono delle scelte che si maturano e possono maturarsi all'interno di una concezione della società, della dignità e dei diritti delle persone, del sentirsi cittadini responsabili della costruzione di una società nella quale ci sia più giustizia, nell'impegno per il bene comune. E' evidente che su questo terreno può nascere, e può innestarsi quel ruolo politico del volontariato che si traduce anche nelle promozione e tutela dei diritti. Da questa “pre-condizione” si svilupperanno le azioni volte a realizzare la funzione di advocacy. Voglio mettere in particolare l'attenzione sull'aspetto delle *competenze* in quanto è a tutti noto che non basta desiderare o voler fare una cosa per esserne automaticamente capaci (in questo senso non vanno confuse ma anzi smascherate false azioni di promozione - utilizzando spesso

strumentalmente la stampa - che hanno come solo obiettivo il protagonismo e la visibilità dell'associazione e dei suoi responsabili); un così impegnativo compito non si improvvisa e non si inventa; si deve fare i conti con forti difficoltà e problemi, una grande complessità, si tratta di un terreno impervio e faticoso.

Tutti conosciamo esperienze di grande generosità, di autentico altruismo, di effettivo desiderio di trovare risposte per la soluzione di problemi personali e collettivi che si bloccano, rimangono impantanate; si sperimentano frustrazioni, fallimenti, scoraggiamenti, incomprensioni che fanno indietreggiare tanto da non far più avvicinare a quel terreno minato che è la promozione e tutela dei diritti. Insomma, non è questione di sola buona volontà. "Nel campo dei diritti soggettivi (...) e dei diritti affievoliti alle prestazioni dell'assistenza sociale di cui alla legge n. 328/00, è necessaria molta competenza per esercitare un'efficace difesa dei diritti, sia per un caso particolare che per una certa categoria di soggetti che hanno un problema in comune. Per intervenire con efficacia a difesa dei diritti occorre identificare la situazione, il bisogno e le modalità di soluzione possibili, in un ginepraio di leggi e di trabocchetti congegnati dalla stessa pubblica amministrazione, che spesso difende le casse erariali con differenti trincee, utili a scoraggiare la domanda di aiuti e a rinviarne nel tempo la soddisfazione. La tutela e la difesa dei diritti dell'utente costituiscono un'impresa difficile, per cui sono necessarie preparazione tecnica e tenacia in quantità maggiore di quanto esigerebbe analoga azione in favore del consumatore nei confronti del produttore privato operante sul mercato" (6).

Non pare allora inutile chiedersi come può una organizzazione di volontariato assumere un compito tanto impegnativo, come possono delle persone che proprio perché volontari non sono dei professionisti, adempiere a tale compito, come è possibile non spaventarsi di fronte ad un impegno così gravoso? Come districarsi tra norme nazionali, regionali, comunali? Come far fronte agli apparati e alle burocrazie degli enti?

Mi sembra che un primo punto di partenza sia quello di tener conto dei propri limiti e delle difficoltà in cui si opera; si tratta poi di avviare contatti e tessere alleanze con chi già lavora in questo campo facendo tesoro delle esperienze accumulate, lavorare permanentemente sulla formazione, cercare l'aiuto di esperti. Così pian piano si costruiscono competenze; come in altri settori, il volontariato e gli stessi volontari con un faticoso lavoro quotidiano hanno accumulato esperienza e competenza, anche in questo è possibile; che sia possibile stanno a dimostrarlo le realtà che in Italia sono riuscite a realizzare questo lavoro (7).

Gli obiettivi raggiunti rappresenteranno la maggiore spinta ad andare avanti e a continuare in questa attività. La valutazione degli interventi richiama l'obiettivo e le strategie per raggiungerli. Un territorio più attento ai bisogni ed ai diritti delle persone, una maggiore qualità dei servizi presenti, l'aumento quantitativo degli stessi, la creazione di nuovi, scelte culturali a favore della domiciliarità che tendono a contrastare l'istituzionalizzazione, miglioramenti della qualità di vita all'interno delle strutture, in sostanza un territorio ed una comunità locale più ricca non possono che incoraggiare lo sviluppo di un volontariato che cerca di rappresentare gli interessi di chi non riesce a farlo da solo (8). Mi sembra importante - in conclusione - richiamare l'attenzione su altri due aspetti (9) che mi paiono essenziali in questo lavoro di promozione e tutela. Il primo è quello del *rapporto con le persone*; mantenere la vicinanza, non perdere il contatto con situazioni di difficoltà, sofferenza, disagio, il "vedere", ci aiuta a non "staccarci", dal quotidiano delle persone, dai loro problemi, dalle loro necessità e dai loro diritti. Il "vedere", il "rendersi conto" è stata, e continua ad essere, la molla per molte azioni e interventi di promozione, difesa e tutela; c'è poi la *formazione permanente*, altra condizione irrinunciabile per l'efficacia di questo "lavoro". L'evoluzione delle politiche sociali ha necessità di essere interpretata, approfondita, capita così da verificare quali ricadute ci sono sui soggetti. Il cammino formativo ha necessità di includere tutti questi aspetti, offrendo strumenti di comprensione delle novità legislative; si pensi solo alle novità introdotte dalla riforma Costituzionale del 2001 con il riordino delle competenze istituzionali tra Stato e regioni (10).



## 2.4 - La partecipazione ed i rapporti con le istituzioni

Tra i dati della ricerca emerge che oltre il 94% delle OdV censite ha rapporti con gli enti locali, il 70% con le Zone territoriali sanitarie; circa la metà delle associazioni ha partecipato alla costruzione dei Piani di Zona (PdZ). Per l'analisi del rapporto tra *volontariato e territorio* si rimanda al contributo di Massimiliano Colombi, *Volontariato liquido in una terra di mezzo*. Le riflessioni che seguono si agganciano alle precedenti, in particolare quasi tutte le associazioni hanno rapporti con gli enti locali, la metà ha partecipato alla programmazione sociale.

Come già evidenziato il generico rapporto con gli enti locali nulla ci dice sulla tipologia della relazione (si può avere una sede dal comune, si può avere rapporti per l'organizzazione di una iniziativa per supporti logistici o per un contributo, il comune può avere realizzato una Consulta, ecc..., si possono avere rapporti istituzionali in quanto gestori di servizi, ecc ..., ). Semplificando e schematizzando si può dire che si possono avere rapporti istituzionali legati alle attività associative e rapporti che nascono invece all'interno di un lavoro di promozione. Con le istituzioni si hanno rapporti permanenti, sono oggetto di interpellanza perché alle istituzioni è assegnato il compito - non delegabile - di garantire ai cittadini i diritti sanciti dalla Costituzione. Riguardo al PdZ non occorre mai dimenticare che stiamo parlando di uno strumento volto a realizzare una programmazione partecipata alle politiche sociali territoriali. Uno strumento che come tale può essere migliorabile, modificabile, uno strumento che intende garantire partecipazione; come tale può essere bene o male utilizzato sia da chi ha il compito di guidarlo (sindaci e coordinatore d'ambito), sia dai soggetti che vi intervengono. Per il volontariato rappresenta certamente un importante strumento di partecipazione. Una partecipazione che deve continuare dopo l'approvazione per verificare se gli impegni assunti saranno rispettati.

Ma è ugualmente importante che tutti i soggetti del territorio ricordino che la partecipazione alla programmazione sociale (e alla valutazione e verifica) non nasce con il PdZ; la partecipazione è il cardine della democrazia; cittadini e organizzazioni hanno il diritto-dovere di esercitarla. Queste banali considerazioni devono aiutarci a riflettere e a non confondere aspetti legati alla programmazione, partecipazione e ambito dei rapporti istituzionali. Il volontariato non è chiamato a partecipare solo quando è convocato; ha il diritto - se ha qualcosa di significativo da rappresentare - di avviare confronti permanenti sulle politiche e sugli interventi. Deve vincere una certa timidezza; non sentirsi ospite poco gradito perché sottopone problemi e temi che pongono difficoltà, creano tensione e conflitti. Non può essere questo il suo disagio. A disagio deve sentirsi se non rappresenta ciò che vede e incontra; se non si fa portavoce di esigenze e diritti; quando per evitare conflitti con il forte, viene meno ad una sua funzione. Non deve giustificarsi perché non può fare a meno di rappresentare alcuni problemi che sono troppo evidenti; ha il dovere di chiedere conto quando per miopie, ristrettezze mentali, incapacità, una persona o un territorio non ha ciò che dovrebbe avere. Su questo occorre essere "maggiormente educati" alla denuncia; pensiamo soltanto alle inadempienze ed agli abusi presenti in tante istituzioni per soggetti con malattia mentale, anziani non autosufficienti, ecc... ; strutture nelle quali operano spesso dei volontari.

Una consapevolezza che ha necessità di essere probabilmente maggiormente compresa sia dalle associazioni che dalle istituzioni. Dal Focus groups dei Coordinatori d'ambito, ad esempio, emerge la sola fotografia della rappresentanza territoriale del volontariato. Mi sembra importante segnalare il ruolo che possono giocare i coordinatori d'ambito non solo nel convocare il volontariato ma nell'aiutarlo a capire l'importanza che la rappresentazione dei bisogni può avere nella politica territoriale; come non è delegabile la funzione delle istituzioni allo stesso modo, quel punto di vista, quel lato da cui si guardano i problemi è essenziale e assolutamente non delegabile. Aiutare le associazioni (non quelle che gestiscono i servizi come qualunque altro gestore) a capire che possono portare in quel tavolo la voce degli utenti - quelli che non possono esserci - e per i quali i servizi nascono e si sviluppano, o almeno così dovrebbe essere. Un compito questo al quale tutti dovrebbero sentirsi impegnati.

## 2.5 - Il recupero di una indispensabile vitalità

Vorrei infine soffermarmi su un altro aspetto che emerge dalla ricerca. Il bisogno delle OdV di “avere a disposizione un maggior numero di volontari” è il bisogno maggiormente sentito, preceduto soltanto da quello riguardante la necessità di finanziamenti. Più sotto troviamo la richiesta di “avere volontari più motivati”. Interessanti - anche in questo caso - le riflessioni degli operatori dei CSV, quando affermano “Un'altra possibile resistenza a fare volontariato è data dalla disorganizzazione delle organizzazioni di volontariato che possono scoraggiare in quanto non danno idea di affidabilità e di sostegno al *nuovo* aderente. Anche l'età media (in genere abbastanza o molto alta) delle associazioni, che quindi appaiono *vecchie*, può bloccare la partecipazione e l'avvicinamento di persone nuove al volontariato, anche se c'è interesse”. Rimando a recenti contributi di Maurizio Ambrosini che possono aiutarci nella riflessione (11). La mancanza di risorse umane è vissuta come un grosso problema dalle OdV, ed è un problema reale; dobbiamo però essere onesti e chiederci quanto si investe su questo versante. Credo che i ripetuti corsi di formazione per volontari hanno da insegnarci qualcosa (chiediamoci cosa si propone spesso ai volontari che giungono alla fine del corso?); non possiamo non chiederci *cosa le organizzazioni offrono* alle persone ed in particolare ai giovani che desiderano impegnarsi in una attività. Capita che giovani ben motivati vengano inseriti in servizi di sicura utilità per le associazioni ma di alcuna gratificazione per la persona che offre una disponibilità che non può essere ridotta soltanto al tempo donato; quanto tempo si impiega ad ascoltare i desideri della persona che decide di avvicinarsi all'attività di volontariato? Quanto si spende nell'accompagnamento? I volontari i responsabili delle organizzazioni dovrebbero cercare di ricordare le modalità del loro ingresso e quali fattori hanno più influito nel realizzare un positivo inserimento. Con questo non voglio sottacere le reali difficoltà, ma se non vogliamo trovarci di fronte a sterili lamenti non dobbiamo aver paura di assumere le nostre responsabilità.

L'altro aspetto è quello rimarcato dagli operatori del CSV circa la non affidabilità delle organizzazioni nell'accoglienza di nuovi volontari. Non possiamo anche in questo caso sottovalutare questi aspetti. Un ambiente vitale, aperto, accogliente, capace di accompagnare e di responsabilizzare è fondamentale. Non bisogna anche aver paura di ammettere che ogni nuovo inserimento, ogni nuovo volontario porta con sé una novità che deve essere gestita senza timore che vengano modificati equilibri e ruoli, raggiunti con estrema difficoltà. Sarebbe inutile e fuorviante mitizzare il volontariato e le organizzazioni come luoghi angelici, privi di conflitti e tensioni; ma non si può neanche accettare acriticamente che in questi luoghi sia presente una democrazia formale che tende a svilire ogni forma di partecipazione, con la paura ossessiva di ogni novità, vissuta come destabilizzante; ambienti certo incapaci di attrarre cittadini e in particolare giovani che desiderano vivere una esperienza importante per la loro crescita personale.

## 2.6 - Verso una conclusione

Tra i tanti aspetti emersi nella ricerca ne ho evidenziati alcuni; ho cercato di offrire alcuni elementi di riflessione su un ambito specifico, quello della promozione e tutela dei diritti. Il volontariato marchigiano credo abbia la necessità, ma anche l'opportunità, di dirigersi su questa strada; non necessita di autorizzazioni; per realizzarlo devono esserci alcune condizioni. Le più importanti sono state indicate. Se si riesce ad incamminarsi su questo percorso il volontario e il cittadino si incontreranno, l'uno arricchirà l'altro.

In fondo si tratta di accogliere la sfida di lasciare il territorio, la comunità nella quale viviamo più ricca di giustizia, accoglienza, solidarietà, diritti, attenzione ai deboli di come l'abbiamo trovata. Una strada non priva di difficoltà ma anche di soddisfazioni; una strada da percorrere con fiducia e pazienza.

### Note

1) Giovanni Nervo (a cura di), *Il volontariato di promozione e tutela dei diritti*, Studi Zancan n. 1/2004. Si tratta di un documento elaborato sulla base delle indicazioni emerse durante il seminario di ricerca promosso dalla fondazione Zancan a Malosco (TN) il 27-31 luglio 2003. "Il volontariato di advocacy. Confronto di esperienze". Su questi stessi temi sempre sulla rivista *Studi Zancan* si segnalano i seguenti contributi: M. Granelli, *Advocacy del volontariato o volontariato di advocacy?*, n. 3/2004; M. Giordano (a cura di), *La funzione del volontariato di advocacy*, n. 1/2003; A. Ardigò, *Riflessioni critiche e idee per gli sviluppi del volontariato di advocacy*, n. 1/2003. Una utile bibliografia di libri e articoli pubblicati dalla Fondazione Zancan è comparsa nel n. 1/2005 della rivista del MoVI, *Fogli di informazione e di coordinamento*, p. 9.

2) Ibidem.

3) Postfazione al volume di G. D'Angelo, A.M. Gallo, F. Santanera, *Il volontariato dei diritti*, Utet libreria, Torino 2005

4) Giovanni Nervo, *Promuovere cittadinanza sociale e realizzare il sistema integrato dei servizi sociali: quale ruolo per il volontariato?*, Bologna, 5 febbraio 2005, in [www.grusol.it](http://www.grusol.it) - link informazioni.

5) Giovanni Nervo (a cura di), *Il volontariato di promozione e tutela dei diritti*, Studi Zancan n. 1/2004

6) ibidem

7) Cfr. G. D'Angelo, A.M. Gallo, F. Santanera, *Il volontariato dei diritti*, Utet libreria, Torino 2005

8) Rimandiamo in questo senso ad alcune recenti pubblicazioni del Gruppo Solidarietà. *Dalla riforma dei servizi sociali ai livelli essenziali di assistenza. Una lettura nella prospettiva dei più deboli* (2002); *I soggetti deboli nelle politiche sociali della regione marche* (2003); *Politiche e servizi sociosanitari. Esigenze e diritti* (2005). Segnaliamo inoltre l'attività del Comitato Associazioni Tutela (CAT) costituitosi nel 2004 e composto da 14 associazioni di volontariato della Regione Marche con l'obiettivo di seguire l'evoluzione delle politiche nella regione; si veda in particolare il documento (in [www.grusol.it](http://www.grusol.it)) di richieste e proposte in tema di politiche sociali inviato in occasione delle elezioni regionali del 2005 e l'avvio con la stessa regione marche di un confronto permanente. Il testo con tutti gli altri materiali prodotti è presente nel sito del Gruppo Solidarietà.

9) cfr. Gruppo Solidarietà (a cura di), *Dove va il volontariato*, Castelpiano 2000; *Il Ruolo del volontariato nel servizio sanitario nazionale*, in "Relazione sullo stato sanitario del Paese 1999", Ministero della sanità, Roma 2000; F. Ragaini, *Volontariato e formazione: spunti di riflessione*, Centro servizi per il volontariato Ancona , 2001

10) Cfr. in particolare, Gruppo Solidarietà (a cura di) *Politiche e servizi sociosanitari. Esigenze e diritti* Castelpiano 2005

11) M. Ambrosini, *Giovani e Volontariato: impegno per gli altri e crescita personale*, Aggiornamenti sociali, n. 3-2005, p. 183; M. Ambrosini, *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna 2005

### 3. *Volontari e volontariato*

di Pina De Angelis

#### 3.1 - Chi parla del volontariato e di cosa parla

La produzione letteraria ed i contributi di ricerca legati allo studio del volontariato, sempre più sono tesi a rendere conto di questa realtà dal punto di vista descrittivo e da quello organizzativo. Contributi importanti in questo senso sono dati da istituti di ricerca nazionale, organizzazioni nazionali di categoria, e da realtà regionali, supportati dai Centri di Servizio per il Volontariato. La massiccia presenza di queste ultime organizzazioni sui portali internet rendono conto del bisogno che tali organizzazioni hanno di raccontarsi e raccontare, di essere presenti, di legittimarsi e legittimare allo stesso tempo un mondo poco visibile e poco contrattuale per caratteristiche proprie di sistema, ma che per poter essere efficace sempre più reclama visibilità, fondi economici, legittimità politica.

Ma quale parte il volontariato svolge nella società attuale? Qual è stata l'influenza dell'apparato legislativo, prime fra tutti la 328 del 2000, nel determinare il ruolo e le funzioni del volontariato attuale? In che modo il volontariato così come è configurato oggi risponde a logiche culturali, piuttosto che fenomenologiche (bisogno di inclusione sociale) o ideologiche? Quali opportunità di sviluppo offre oggi il volontariato al territorio che abita?

Qual è l'attaccamento<sup>9</sup> che esprime il volontario rispetto alla propria organizzazione di volontariato, e quali fiducia esprime nella capacità che la stessa ha nel permettere all'individuo di raggiungere gli obiettivi ed i valori individuali?

Qual è il livello di autonomia del volontariato marchigiano rispetto alle organizzazioni politiche sociali del territorio e quale la sua capacità di rappresentare, oltre alla sussidiarietà, la potenzialità generativa di innovazione sociale?

Proveremo a rispondere alle domande sopra poste partendo da determinati presupposti teorici che fanno riferimento ad alcune categorie di analisi sociologiche particolari. La prima alla quale vogliamo far riferimento è quella che viene chiamata *analisi funzionale*<sup>10</sup> per cui, osserva Kuckhohn<sup>11</sup>:

”...una data porzione di cultura è funzionale nella misura in cui delimita un modo di reagire *adaptive* per la società e *adjustive* per l'individuo”.

<sup>9</sup> Qui utilizzata in senso esteso, originariamente elaborata da John Bowlby (1907-1990), la teoria dell'*attaccamento* analizza la condizione nella quale un individuo è legato emotivamente a un'altra persona, generalmente percepita come più forte e quindi rassicurante. Spesso usata nell'analisi dei bambini trascurati o maltrattati.

<sup>10</sup> Tra i maggiori esponenti di tale analisi vi troviamo Parson, Robert K Merton, R.H. Lowie, A.R. Radcliffe Brown, C. Kuckhohn

<sup>11</sup> Clyde Kluckhohn, Navaho Withcraft, "Papers of the Peabody Museum of American Archaeology and Ethnology" Harvard University, Cambridge, Peabody Museum, 1944, XXII, n. 2, p.47

Utilizzando questo tipo di analisi nella successiva lettura dei dati cercheremo di capire se il volontariato, nel leggere la propria missione e relazione al contesto territoriale, utilizza categorie interpretative per cui il successo o l'insuccesso del proprio operare sarà dipendente da quanto riuscirà a rispondere alle logiche strutturali del contesto (determinate dalle organizzazioni prevalenti) e di regolazione dell'individuo che vi partecipa.

Questa categoria interpretativa renderà conto al lettore dell'allineamento o meno del volontariato marchigiano alle modalità d'intervento auspiccate nella 328 e se esistono altre forme di cittadinanza che mettono in evidenza un livello più o meno alto di autodeterminazione. Tale analisi permetterà inoltre di comprendere, insieme ad altri indicatori, eventuali tendenze di affezione o disaffezione progressiva del volontario rispetto alle proprie organizzazioni proprio nella misura in cui queste riescono a raggiungere gli obiettivi motivazionali che hanno portato il volontario a scegliere tale adv. Si cercherà infine di capire, utilizzando per questo la sociologia dei sistemi complessi, come e quando il volontariato, nella struttura sociale e politica nel quale è inserito, riesca a rispondere in modo innovativo ed interattivo alle nuove emergenze che la società pone.

Attraverso la 328/2000 ed il Piano Sociale Regionale si è cercato di rispondere, attribuendo alle istituzioni pubbliche il ruolo di stratega delle connessioni, alla mancanza di uno 'sguardo', di una prospettiva in qualche modo unificante tra i diversi soggetti di un territorio, il tutto attraverso processi di costruzione condivisa delle pratiche. Ma quanto questo processo ha portato all'appiattimento di un "punto di vista" eliminando la differenziazione dei ruoli e delle funzioni, alimentando dall'altra parte la competitività delle differenti organizzazioni?

La necessità di far ricorso a teorie di analisi ampie nasce dalla considerazione che sempre più *empasse* o fragilità del mondo volontario vengono lette attraverso analisi che fanno riferimento al metodo: all'insufficienti capacità organizzative che le stesse hanno nel gestire i volontari, nell'accedere alle informazioni o nel promuovere adeguatamente un evento...ma una buona organizzazione e una serie di relazioni non riescono da soli a rappresentare il successo del volontariato.

### 3.2 - Le dimensioni di analisi

Le dimensioni di analisi che andremo ad analizzare e ci permetteranno di rispondere al quesito centrale, ossia qual è il rapporto tra volontariato, bisogni e territorio, sono:

- L'attaccamento del volontario alla propria organizzazione
- percezione di sé' e della propria identità volontaria
- l'analisi delle reti e delle connessioni
- il sistema di partecipazione alle politiche locali attraverso il Piano di Zona

L'indagine è stata realizzata attraverso differenti strumenti di analisi, in particolare il punto di vista dei volontari è stato raccolto con la realizzazione di dieci incontri guidati con le associazioni di volontariato su tutto il territorio regionale, e la somministrazione di un questionario a 6 associazioni per ogni ambito territoriale scelte proporzionalmente rispetto a: attività, dimensione e collocazione geografica ed infine un incontro guidato con le realtà più rappresentative del volontariato a livello regionale e con i rappresentanti delle associazioni più attenti e responsabilizzati nella gestione del Centro Servizi.

### 3.3 - Dalla voce dei protagonisti: l'identità e la mission del volontario

“...Si fa volontariato per stare insieme, per organizzarsi come cittadinanza attiva (...), per interesse personale (...). Se non lo si fa è perché si vive in una società che pensa per sé in cui domina un individualismo sfrenato”

“...Il volontariato presente sul territorio è più rivolto al FARE, risultando per altro poco politico e poco impegnato a sensibilizzare. Si partecipa poco nei tavoli di concertazione e comunque nei contesti politici il volontariato si “mischia” poco...”

“...Chi sceglie il volontariato lo fa o perché toccato direttamente oppure per libera scelta (che però spesso è stimolata da incontri personali). Chi non lo fa è perché non ha valori ma insegue potere, soldi, ...”

È percezione diffusa, tra i volontari intervistati, che il volontariato marchigiano è ancora molto spesso, purtroppo, sostitutivo e non ha molta capacità di presentarsi e rappresentarsi adeguatamente. Anche per questo è più facile vedere il volontario rispetto alle loro organizzazioni.

È però spesso difficile - secondo altri - distinguere gli organismi dai volontari, a volte si confondono. Per altri ancora: le associazioni e le etichette delle associazioni si vedono, dei volontari si conoscono solo le "prime" persone.

Sono stati quasi tutti d'accordo nell'affermare che: il volontariato marchigiano conta meno di quello che effettivamente è e fa.

Il volontariato ancora non conta: "...dicono:ci siete, qualche volta disturbate".

“...In generale la motivazione iniziale è debole ed è l'associazione stessa che deve motivare continuamente il volontario e renderlo consapevole rispetto alle motivazioni che lo sorreggono: se non ci sono i presupposti è bene che questa persona se ne allontani, senza che l'associazione faccia di tutti per tenerlo legato a sé...”. Su questo punto viene ribadita la funzione di socializzazione che l'associazione ha nei confronti dei volontari, che deve stimolare all'aggregazione attraverso la possibilità di ritrovarsi a condividere altri interessi.

Ad una prima analisi la spinta al volontariato sembra essere quella solidaristica-compensativa, ancorata ad una generale concezione del bene o ad un bisogno evidente a cui occorre dar risposta. Non sempre l'organizzazione di volontariato riesce a trasformare la spinta individuale in forza attiva: la spinta al FARE, come è stata chiamata da qualcuno degli intervistati, non soddisfa pienamente il desiderio di essere qualcosa di più nel territorio: una presenza evidente, che conta...ma per cosa?

L'attaccamento del volontario rispetto alla propria organizzazione è ambivalente: è importante che ci sia per dare forza, aggregazione e legittimità all'azione volontaria, ma nello stesso tempo le dinamiche che si innestano rischiano di mettere in crisi lo spirito spontaneistico e collaborativo del volontario.

Alla domanda: “*Facendo riferimento alla situazione della vostra organizzazione di volontariato indicate, per ognuna delle affermazioni seguenti sulla concezione e sulle prospettive del volontariato, quanto siete d'accordo*” gli intervistati scelgono, come possiamo vedere dalla tabella sottostante, innanzitutto una valutazione di merito: è necessario che le organizzazioni svolgano le proprie attività ed interventi in modo sempre più efficiente ed efficace.

Quindi dicono che il volontariato deve recuperare la dimensione della denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali e devono investire molte più risorse di quelle attuali in progetti di promozione del volontariato tra i giovani e più in generale verso la cittadinanza.

**Tabella 12 - Facendo riferimento alla situazione della vostra organizzazione di volontariato indicate, per ognuna delle affermazioni seguenti sulla concezione e sulle prospettive del volontariato, quanto siete d'accordo.**

<b>Risposta</b>	<b>Livello di accordo (da 1 a 4)</b>	<b>Rispondenti</b>
È necessario che le organizzazioni di volontariato svolgano le proprie attività ed interventi in modo sempre più efficiente ed efficace.	3,56	134
Il volontariato sta privilegiando troppo la dimensione dell'offerta dei servizi che necessitano di continuità e professionalità specifiche e sta perdendo i propri riferimenti etico-valoriali originari (spontaneità, gratuità, ruolo di tutela dei diritti e proposta).	2,83	132
Il volontariato deve superare la logica dell'assistenza sviluppando sempre più una dimensione "politica" come soggetto attivo nella ridefinizione delle politiche sociali.	2,92	131
Il volontariato deve recuperare la dimensione della denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali.	3,44	132
Le organizzazioni di volontariato devono potenziare la promozione delle attività e delle iniziative che realizzano (comunicati stampa, presenze su TV, radio e quotidiani, pubblicazioni, sito, presenza ad eventi pubblici).	3,35	133
Le organizzazioni di volontariato devono investire molte più risorse di quelle attuali in progetti di promozione del volontariato tra i giovani e più in generale verso la cittadinanza.	3,44	131
Il futuro delle organizzazioni di volontariato dipenderà dalla capacità di acquisire informazione e competenza per l'elaborazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di progetti.	3,12	132
La qualità dell'azione delle organizzazioni di volontariato dipende dall'attività di formazione che viene realizzata sia all'interno che all'esterno della organizzazione stessa.	3,33	132

La **Gratuità** e la **Solidarietà**, nel rapporto con il territorio, sono i termini che continuano, più di altri a rappresentare meglio il volontariato. E rispetto al rapporto tra volontariato ed esigenze del territorio è unanime l'accordo sul dato che vede il volontariato insufficiente a coprire i bisogni che vengono rilevati (esigenza compensativa ad una mancanza alla quale nessuno da risposta).

Nel corso della discussione nei *focus group* emerge che la problematicità, secondo il vissuto dei volontari, risiede nella difficoltà a soddisfare tutta la fascia di richieste di servizi che le istituzioni chiedono al volontariato di fornire, senza un adeguato supporto, per colmare i vuoti lasciati dai servizi pubblici.

In particolare rispetto al ruolo delle istituzioni come filtro tra esigenze territoriali e associazionismo viene evidenziato che:

"... chiedono al volontariato di colmare i vuoti lasciati dai servizi pubblici insufficienti, e quindi riconoscono il volontariato come loro sostituto;...a volte le istituzioni pubbliche rimangono indifferenti davanti alla realtà del volontariato e non ne riconoscono la dignità..."

In entrambi i casi emerge la necessità di tirare dentro la discussione le istituzioni pubbliche che rappresentano l'interfaccia principale del volontario, apparentemente ancor più che "il soggetto escluso".

Dai risultati dei focus group appare con evidenza la difficoltà nel costruire il rapporto tra autonomia e rappresentatività delle organizzazioni di volontariato all'interno del territorio; una difficoltà che traspare anche nella definizione della tipologia di rapporto tra istituzioni fino a creare i presupposti, in alcuni casi, di un rapporto per cui l'istituzione pubblica sembra diventare il committente del volontariato, creando così spazio a rivisitazioni di ruoli e funzioni all'interno della struttura sociale. "...È necessario stare molto attenti al rischio di un volontariato che si trasforma in altre cose"..."Servirebbe più *advocacy* che gestione. Il bisogno di *advocacy* è impellente..."; "... Serve la promozione del volontariato altrimenti rischia di essere solo "manovalanza a basso costo".

Il mondo del volontariato si rappresenta attraverso 2 identità: una prima di denuncia dove l'associazione conta molto e la necessità di legittimarsi, di essere presenti pubblicamente e di promuoversi è forte.

Dall'altra c'è un volontario più sussidiario che interviene per rispondere al bisogno di altri ai quali nessuno risponde, il FARE volontariato esprime così la necessità di mettere in pratica valori e principi di solidarietà.

Per entrambi la forma organizzativa del volontariato, l'associazione, è importante ma non sempre soddisfa le aspettative degli associati. Lo scarto tra la quotidianità e le aspettative riposte sulle associazioni, è stato letto attraverso una terminologia quasi aziendalistica: le associazioni devono essere più efficaci ed efficienti e per farlo devono ripartire dalla denuncia delle situazioni di emarginazione e far contare la loro voce attraverso una legittimazione pubblica.

E quali sono, secondo i volontari, gli strumenti che permetterebbero loro di aumentare la loro potenzialità?

Dalle interviste:

"Si rilevano bisogni di formazione ma soprattutto di comunicazione, per imparare come rapportarsi con l'esterno e come comunicare e raggiungere i giovani. Le associazioni "del fare" organizzano corsi per i nuovi volontari (IOM, AVULSS, ecc..) perché oggi è richiesta professionalità e non si può più approssimare."

Alla domanda sui bisogni viene evidenziata la necessità che le associazioni hanno di "fare rete", cioè di mettere in connessione i bisogni di ogni organizzazione per soddisfarli con l'aiuto di altre associazioni. A questa affermazione viene anche detto che "Se il volontariato va bene è perché si fa tutto da sé".

"...Per ottenere questo scopo bisogna che:

- le associazioni imparino a chiedere aiuto, cosa che non viene fatta per mancanza di una tradizione in questo senso, per mancanza di umiltà e perché per la maggior parte del tempo si è presi da cose più impellenti da risolvere;
- venga periodicamente aggiornata la conoscenza delle nuove associazioni, anche tramite incontri come questi che offrono la possibilità di conoscere nuove persone...."

Un ulteriore bisogno indicato è quello relativo all'aggiornamento continuo in termini di conoscenze "professionalizzanti", per stare al passo con i tempi.

Sono stati messi in evidenza due ordini diversi di bisogni: uno specifico e l'altro più generalizzabile.

Bisogni specifici:

- formazione dei volontari su metodologie professionalizzanti rispetto al servizio:, tecniche per interagire con i fruitori del centro sociale, come coinvolgere le famiglie dei bambini che frequentano il centro ecc..
- aiuto concreto nella gestione dei gruppi giovanili nei centri sociali.



**Bisogni generali:**

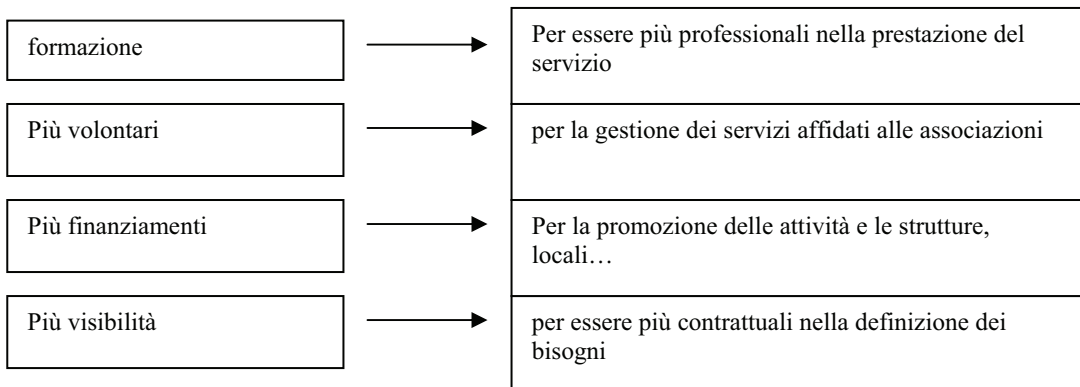
- nuovi volontari per la gestione dei servizi affidati alle associazioni
- Formazione dei volontari per imparare ad ascoltare, a leggere i bisogni e le opportunità del territorio in cui si opera, per mettersi in discussione rispetto alla propria esperienza. Inoltre un passaggio di competenze rispetto all'organizzazione di eventi di aggancio per nuovi volontari.

Altri bisogni sono desumibili dai questionari somministrati alle associazioni. Come è possibile osservare nella tabella n.2 tra le necessità prevalenti del volontariato c'è quello di trovare adeguati finanziamenti, quindi di avere a disposizione un maggior numero di volontari e di promuovere le proprie attività.

**Tabella 13 - Per ognuno dei bisogni “generali” elencati di seguito indichi il livello di bisogno per la vostra organizzazione di volontariato.**

<b>Bisogno</b>	<b>Livello (da 1 a 4)</b>	<b>Rispondenti</b>
Avere a disposizione un maggior numero di volontari	3,17	131
Avere a disposizione volontari più motivati	3,06	127
Avere a disposizione volontari più preparati e qualificati	2,87	125
Avere a disposizione locali e spazi fisici adeguati	2,47	118
Avere a disposizione strumenti ed attrezzature idonee	2,75	120
Trovare adeguati finanziamenti	3,33	126
Forme di collaborazione specifiche con altre organizzazioni di volontariato	2,96	128
Forme di collaborazione specifiche con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, fondazioni, associazioni promozione sociale, sindacati...)	2,59	130
Forme di collaborazione specifiche con gli enti locali del territorio (Comune, Provincia...)	3,13	128
Forme di collaborazione specifiche con enti pubblici o privati (ASL, Scuole, Ministeri, imprese, banche)	3,07	130
Organizzazione e gestione delle attività e dei servizi	2,66	125
Valutazione delle attività e dei servizi	2,50	121
Gestione amministrativa e finanziaria (contabilità, imposte, disciplina del lavoro...)	2,34	128
Consulenza informatica	2,46	127
Aspetti giuridici-legali (legislazione, convenzioni, statuti...)	2,64	125
Comunicazione interna all'organizzazione	2,62	121
Gestione dei volontari (condurre una riunione, risolvere i conflitti, facilitare la comunicazione)	2,45	126
Formazione volontari	2,90	124
Informazione e consulenza per la presentazione di progetti	3,06	125
Promozione attività e iniziative dell'organizzazione (partecipazione ad eventi e manifestazioni, disponibilità sito internet, realizzazione materiale promozionale, ufficio stampa)	3,13	127
Progetti di promozione del volontariato rivolti ai giovani e più in generale alla cittadinanza	3,06	128
Conoscenza delle risorse e dei bisogni del territorio con particolare riferimento al proprio ambito di intervento.	2,90	128
Partecipazione alla programmazione delle politiche sociali del territorio	2,90	128
Accesso e gestione al Servizio Civile Nazionale Volontario	2,29	124
<b>Totale (media)</b>	<b>2,80</b>	<b>125,83</b>

Tra il volontariato del FARE ed il volontariato dell'advocacy, della cittadinanza attiva, sembra prevalere, nella definizione dei bisogni che permetterebbe loro di essere efficaci ed efficienti, la prima sulla seconda. Infatti dai passaggi logici desumibili dall'incastro dei dati qualitativi e quantitativi emerge che le associazioni oggi hanno bisogno di:



Il rischio, come alcuni degli intervistati hanno evidenziato, è quello che il volontariato rischia non solo di essere sostitutivo, ma di diventare cliente dell'ente pubblico e di perdere, in quanto finanziato in parte dallo stesso, la propria capacità e autonomia nella denuncia e nella tutela di esclusioni di parte della società.

La ricerca della professionalizzazione nella prestazione del servizio, la necessità di un corpus di volontari che portano avanti dei servizi sono indicatori di un'identità volontaria in bilico tra missioni diverse: la missione della prestazione del servizio e quella dell'advocacy.

I bisogni evidenziati dalle associazioni trovano risposta in molti casi, secondo gli intervistati, nel Centro di Servizio per il Volontariato ai cui servizi hanno avuto accesso il 60% degli intervistati con una soddisfazione medio – alta (2,91 su una scala d'intensità che va da 1 a 4) e una alta percezione di utilità dei servizi proposti (3,1).

I suggerimenti proposti dalle associazioni per diminuire lo scarto tra bisogno e offerta del CSV e poter soddisfare maggiormente le associazioni, sono di natura diversa e spesso contrastanti tra di loro a livello culturale (formazione più tecnica vs formazione più valoriale) e gestionale, in base alle caratteristiche dell'associazione stessa: la grandezza dell'associazione, la tipologia di risorse interne, l'età dei volontari, la sua collocazione geografica. Il volontariato sempre più appare attraverso gli occhi dei loro associati, un mondo complesso e diversificato, accumulato dalla gratuità del tempo donato per una motivazione solidale e dal desiderio di tutelare le fasce deboli.

### 3.4 - Il volontariato e le altre organizzazioni

“...I rapporti vengono stabiliti con le altre associazioni solo in occasioni particolari o limitatamente a specifici progetti...”

“...I rapporti esterni sono quasi solo con enti locali vissuti però in un'ottica esclusivamente funzionale alla gestione dei servizi ed in quanto tale il rapporto si interrompe appena viene meno la percezione di utilità o di meglio offerente sulla piazza...”

“...I politici ci usano, non c'è un rapporto di interazione, di conoscenza profonda e reciprocità...”

Le associazioni coinvolte nei focus group hanno inoltre evidenziato la difficoltà di lavorare insieme ai sindacati, alle altre associazioni che lavorano su target differenti, con le circoscrizioni, la cooperazione sociale : “...anche se alcune cooperative nascono da associazioni, da un’identità di valore simile, le difficoltà sono molte...”-

Dalle interviste di gruppo sembra che i contatti con altri enti si avviano quasi esclusivamente attraverso la modalità del “fare”, ossia con la finalità di organizzare qualcosa insieme: allora si va cercare chi può essere interessato. Al di fuori di questi eventi specifici ci sono pochi contatti stabili sia fra associazioni che con altri enti.

Sullo stesso fenomeno in parte diverse sono le informazioni che si desumono dai questionari. Come possiamo osservare nella Tab.n 3, il 95% delle associazioni ha rapporti con Enti Locali, siano essi Comuni, Provincie o Regioni; il 91% ne ha con adv della stessa area operativa e nell’86% dei casi anche con altre organizzazioni di volontariato di aree operative diverse; quindi con Scuole / Università / Centri formazione professionale (76%); ASL (70%); strutture ecclesiastiche (67%), altre associazioni non di volontariato (66%); aziende e banche (64%). La cooperazione internazionale ed i Sindacati sono i fanalini di coda nelle relazioni che le ODV stabiliscono sul territorio. Ed è proprio con questi che le relazioni sono meno soddisfacenti; Complessivamente la difficoltà nell’intrattenere rapporti istituzionali per il volontariato permane anche nella definizione che loro stessi danno della qualità di tali rapporti che non raggiungono mai il valore positivo in assoluto attestandosi invece su un valore medio.

**Tabella 14 - Indichi la quantità dei rapporti della sua organizzazione di volontariato con ognuno dei soggetti elencati di seguito:**

Soggetto	Non ha rapporti		Ha rapporti		Livello della qualità del rapporto (scala 1-4)
Altre organizzazioni di volontariato della stessa area operativa	12	9,0%	121	91,0%	2,62
Altre organizzazioni di volontariato di area operativa diversa	19	14,4%	113	85,6%	2,14
Altre associazioni non di volontariato (ACLI, ARCI, Compagnia delle Opere, Ass. sportive...)	45	33,8%	88	66,2%	1,84
Cooperative sociali	59	46,1%	69	53,9%	1,70
Fondazioni	68	52,7%	61	47,3%	1,82
Organismi di cooperazione internazionale	93	72,1%	36	27,9%	1,94
Strutture ecclesiali	43	33,3%	86	66,7%	2,51
Partiti / Sindacati	92	70,2%	39	29,8%	1,74
Aziende / Banche	46	35,9%	82	64,1%	1,72
Scuole / Università / Centri formazione professionale	31	24,2%	97	75,8%	2,14
Enti locali (comuni, province, regioni...)	7	5,4%	123	94,6%	2,72
ASL	39	30,0%	91	70,0%	2,43
Altri Enti Pubblici (Prefetture, Uffici scolastici, Ministeri e Dipartimenti, Tribunali...)	63	48,8%	66	51,2%	1,94
Altro	58	86,6%	9	13,4%	2,22
<b>Totale (media)</b>	<b>48,21</b>	<b>38,4%</b>	<b>77,21</b>	<b>61,6%</b>	<b>2,11</b>

Le condizioni che permetterebbero di migliorare i rapporti tra volontariato ed istituzioni territoriali sono, secondo gli intervistati, principalmente una minore diffidenza di alcuni di essi; un maggiore ruolo di promozione, attraverso adeguate occasioni di incontro e confronto, degli enti locali e degli organismi del terzo settore. La difficile collaborazione con gli altri enti è stata imputata, da molte associazioni, al poco tempo a disposizione dei volontari per intrattenere rapporti con l'esterno.

Dunque, accanto a questioni di ordine culturale anche difficoltà di metodo e di organizzazione sembrano essere imputabili ad una insoddisfacente qualità di rapporto con il territorio. Questo in un momento nel quale il mandato politico ha dato impulso alla partecipazione, alla concertazione e alla costruzione comune delle informazioni. Cosa è avvenuto tra volontariato ed Ambiti Sociali?

“... I Piani di Zona sono una buona occasione ma ancora non partono, finora sono vuoti di azioni...”  
 ...il coordinatore d'Ambito è poco sensibile, nel considerare le peculiarità del mondo del volontariato, avendo quest'ultimo fissato le riunioni durante la mattinata. Cosa che in altre parti

d'Italia non è avvenuta, avendo il coordinatore preferito porsi ad uno stesso livello dei volontari che desiderava consultare...”

“...Se il volontariato interviene poco nei tavoli che contano è perché purtroppo al suo interno ancora c'è troppa confusione tra “fare politica” e “giochi di partito”, riducendo il tutto alla seconda accezione..”

“...Il contributo del volontariato locale alla costruzione del Piano di Zona è stato solo a livello di correzione della Carta dei Servizi. E' stato proprio richiesto di non partecipare alla stesura...”

“...Manca informazione che faciliti la partecipazione al tavolo di ambito (cosa è, a cosa serve)...”

La grande enfasi attribuita dal Piano di Zona alla concertazione tra attori sociali nella definizione delle politiche territoriali, ha creato nel mondo del volontariato situazioni ed attese diverse. Da una parte il riconoscimento del ruolo attivo delle adv sembra essere stata una conquista rispetto alla sua legittimazione come attore strategico in tutti i sensi. D'altra parte i processi messi in campo sono stati complessi e articolati in quanto richiedevano:

- una competenza specifica oltre che sul fenomeno sulle modalità partecipative
- una disponibilità di tempo non sempre congruente alle effettive risorse associative
- sistemi di rappresentanza che solo le associazioni più strutturate potevano offrire
- una capacità di astrazione dalla pratica (dal FARE) non del tutto radicata nei volontari

Elementi contingenti sono stati poi legati alle modalità specifiche messe in pratica da ciascun coordinatore di ambito.

Come è possibile desumere dalla Tab. n. 4 esiste comunque una relativa soddisfazione, da parte delle associazioni, rispetto alla occasioni di incontro che il processo concertativo delle politiche di Ambito ha fornito, alle singole adv e a tutti i soggetti del territorio, siano essi pubblici che privati.

Viene espressa invece una valutazione meno positiva sulla partecipazione effettiva del volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona e sull' apporto effettivo del volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona.

**Tabella 15 - Per ognuna della dimensioni del coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato del territorio nella costruzione del Piano di Zona del sociale indichi la valutazione della sua organizzazione di volontariato.**

Risposta	Non conosciuta		Conosciuta		Valutazione (scala 1-4)
Frequenza degli incontri per la costruzione del Piano di Zona	65	65,7%	34	34,3%	2,20
Adeguatezza delle forme di coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato adottate dal Coordinatore di ambito	67	67,7%	32	32,3%	2,28
Adeguatezza delle forme di coinvolgimento dei diversi soggetti del territorio adottate dal Coordinatore di ambito	65	65,7%	34	34,3%	2,49
Quantità delle organizzazioni di volontariato presenti sul territorio coinvolte nel processo di costruzione del Piano di Zona	60	60,0%	40	40,0%	2,58
Quantità dei diversi soggetti del territorio, pubblici, privati e del terzo settore, coinvolti nel processo di costruzione del Piano di Zona	57	58,2%	41	41,8%	2,58
Livello di formalizzazione negli incontri di costruzione del Piano di Zona	56	57,7%	41	42,3%	2,36
Atmosfera collaborativa negli incontri di costruzione del Piano di Zona	58	59,8%	39	40,2%	2,52
Partecipazione effettiva del volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona	59	59,6%	40	40,4%	2,10
Apporto effettivo del volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona	56	56,6%	43	43,4%	2,11
Sostegno garantito dal Centro Servizi per il Volontariato, finalizzato a promuovere la partecipazione delle organizzazioni di volontariato ai lavori di costruzione del Piano di Zona	50	50,5%	49	49,5%	2,74
Prevedibile contributo effettivo del volontariato alla realizzazione, monitoraggio e valutazione del Piano di Zona	52	53,6%	45	46,4%	2,52

Sostanzialmente il volontariato ha accolto favorevolmente l'impianto legislativo della 328 /2000 così come quello del Piano Sociale Regionale, ma sulla capacità successiva del volontariato di essere dentro ai processi e sulle modalità dei coordinatori di Ambito di attivare adeguate misure concertative finalizzate alla costruzione Partecipata del Piano di Zona, le perplessità sono molte.

Le stesse perplessità che vengono messe in evidenza dal fatto che la maggior parte delle adv hanno ricevuto le informazioni prevalentemente dal Centro Servizi del Volontariato e solo in un secondo momento dai Coordinatori di Ambito o dal loro Staff.

### 3.5 - Conclusioni

Lo schema concettuale del programma sociale della 328 /2000 (che cosa si vuole ottenere) e le strategie che devono essere messe in campo per far sì che tale sistema si realizzi è chiaro e in gran parte condiviso dalle odv: si sviluppa in un percorso che supera la logica assistenziale e verticale; vuole ampliare l'area dei bisogni presi in considerazione per progettare e realizzare un sistema di servizi allargato alle diverse esclusioni sociali.

E' un programma politico che ha bisogno, per essere tale, di ottimizzare e sperimentare metodi e pratiche di lavoro sociale complessi: professionalità; staff amministrativi e politici; investimento economico; partecipazione; reti ; governance, dove questi diventano, per la stessa natura della politica, strumentali all'obiettivo e prodotti essi stessi in quanto generatori di processi.

Concertazione, rete, integrazione, innovazione: termini con i quali la sociologia sempre più si imbatte oggi, ma che più che rappresentare sistemi di implementazione e soluzioni di fatto, rischiano di assumere un valore metaforico di buon prodotto: i tavoli di concertazione si stanno realizzando, le associazioni sono state informate e chiamate...ma cosa sono in grado di dire oggi? Chi rappresentano? Come saranno prese le decisioni?

Quali possibilità continuano ad avere le associazioni di tutelare i "diversi", gli emarginati non solo dal punto di vista della pratica ma anche della politica?

Dai dati che abbiamo letto e commentato il rischio di un appiattimento delle potenzialità del volontariato su un'ottica della prestazione di servizio è evidente. Le molte perplessità espresse dagli intervistati sulla capacità di essere dentro a dei processi definiti da altri sui quali il volontariato "arranca", non sono da prendere solo come una difficoltà nel processo organizzativo delle stesse. Il rischio che si corre è quello che la ricerca dell'efficacia e dell'efficienza, dei finanziamenti, delle strutture omologhe le adv ad altre organizzazioni di settore, rafforzi la componente competitiva e indebolisca quella di tutela e denuncia. Si hanno pochi elementi ad oggi per dire se le potenzialità riconosciute dal volontariato all'ambito sociale di produrre reti e governance, possano essere un modo di gestire la frammentarietà degli interventi, senza appiattire ruoli e funzioni e siano capaci di sviluppare risposte creative ed innovative.

Di certo la richiesta di competenze partecipative e rappresentative ha creato un volontariato a due facce: quello che è dentro al processo e quello che resta più in disparte, continuando a fare e aspettando di vedere cosa succede.

Un secondo rischio che si è osservato è quello di uno scollamento intraorganizzativo tra chi gestisce prevalentemente il front istituzionale e chi tiene l'ancoraggio alla base territoriale di chi ha bisogno. L'impegno dell'associazione nei tavoli di concertazione, nelle politiche di ambito, riescono a rappresentare gli obiettivi associativi per i volontari tali da mantenere alto il coinvolgimento motivazionale?

Di certo i dati raccolti non sono statici ma fotografano un momento di passaggio che coglie tendenze e orientamenti descrittivi di un fenomeno in evoluzione nel rapporto tra volontariato e territorio. Le chiavi di lettura proposte sono parziali ma speriamo possano essere state utili per sviluppare conclusioni più ampie.

## 4. *Volontariato e destinatari*

di *Emmanuele Pavolini*

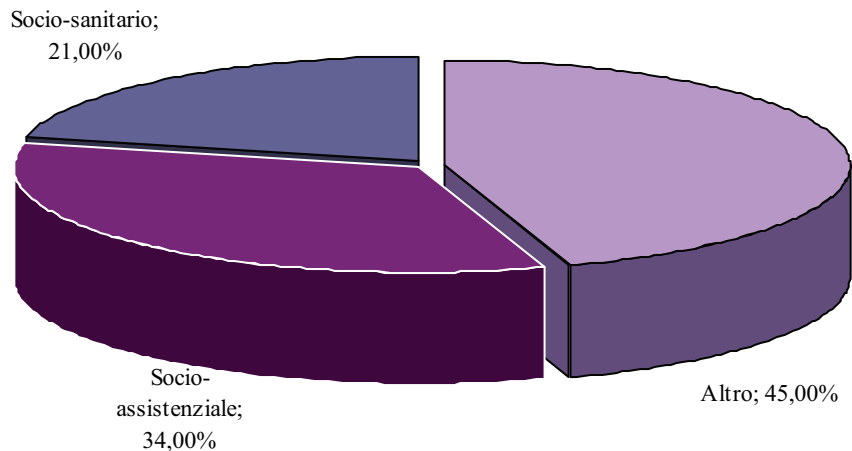
Le organizzazioni di volontariato marchigiane sono attive in molteplici settori attraverso differenti modalità di intervento. A tale proposito sarebbe forse più corretto parlare di *volontariati* al plurale, per indicare appunto tale varietà nelle caratteristiche dell'azione volontaria. Questo fenomeno è conseguenza di un processo da un lato di stratificazione nel tempo degli interventi di tali organizzazioni, dall'altro di innovazione per rispondere a mutate o nuove esigenze nella domanda sociale (si pensi ad esempio alla lotta alla tratta, all'immigrazione o ai bisogni dei malati di Aids).

La breve presentazione che si illustra in queste pagine si pone l'obiettivo di illustrare i caratteri del fenomeno, le trasformazioni in atto, e di rispondere alla domanda di chi siano i destinatari degli interventi delle organizzazioni.

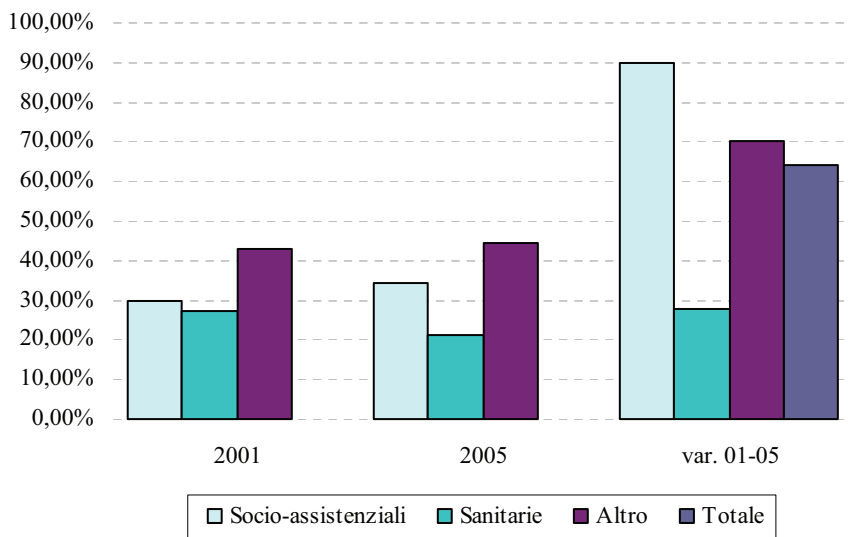
Le ultime pagine di questo lavoro saranno dedicate a tracciare i possibili sviluppi futuri del fenomeno ed indicare quali siano i dilemmi che il volontariato marchigiano (ma non solo quello) deve fronteggiare.

### 4.1 - Non solo welfare: un volontariato più ampio e plurale del passato

In termini di *settori principali di intervento*, si ha una *prevalenza nelle Marche del volontariato di welfare*, ovvero dell'area *socio-assistenziale* e di quella *socio-sanitaria*, che da sole *raccogliono circa il 55% delle organizzazioni*. Il restante 45% circa di organizzazioni è composto da organizzazioni di protezione civile, socio-culturali, ambientaliste e di protezione animali. All'interno del settore delle politiche sociali ricopre un ruolo di primo piano il settore socio-assistenziale che da solo ricopre un terzo delle realtà di volontariato marchigiane, mentre un quinto di queste ultime ha interessi prevalentemente nel campo sanitario e socio-sanitario.

**Grafico 35 - I settori di intervento del volontariato marchigiano, anno 2005**

Come leggere questi dati? Si possono svolgere a tale proposito alcune riflessioni interessanti. Una novità molto importante sta proprio nei valori assunti dal settore non di welfare. Se si guardano le ricerche svolte dalla FiVol negli anni '90 emerge anche per le Marche una immagine di impegno volontario organizzato attorno al welfare. Oggi invece la situazione appare in mutamento e il volontariato si connota meno rispetto al passato per una sua specificità socio-assistenziale o socio-sanitaria, che rimane comunque sempre rilevante. Volontariato oggi nelle Marche significa quindi non solo assistenza a malati o disabili e anziani ma anche (e più che in passato) protezione civile, promozione di cultura e di socialità, etc.

**Grafico 36 - Ripartizione percentuale del volontariato marchigiano per macrosettori di intervento**



## 4.2 - Una realtà dinamica ed in espansione

Il volontariato marchigiano è una realtà che continua a crescere e trasformarsi da ormai oltre 20 anni e non sembra dare segni di stanchezza.

Il fenomeno appare infatti in forte mutamento e per interpretare ciò che sta accadendo occorre scomporre l'analisi all'interno del macro-settore del welfare: il grafico 2 illustra bene tale aspetto.

Durante la prima parte degli anni 2000 si registrano infatti, da un lato, un aumento considerevole del peso relativo del settore socio-assistenziale (dal 29,8% del 2001 al 34,4% 2005), dall'altro, un netto calo, sempre in termini relativi, del ruolo giocato dal volontariato sanitario, che passa dal 27,4% del 2001 al 21,2% del 2005.

I rimanenti settori di intervento (cultura, protezione civile, etc.) vedono aumentare il loro peso relativo dal 42,8% al 44,4%.

Tale mutamento nei pesi relativi fra le varie anime del volontariato marchigiano è il risultato comunque di una crescita generalizzata del fenomeno, avvenuta però fra il 2001 ed il 2005 a ritmi differenti (ultimo blocco di colonne a destra del grafico 2).

In pochi anni infatti le organizzazioni di volontariato nelle Marche sono passate da 825 a 1.356: in termini relativi ciò significa un incremento nel loro numero complessivo pari a circa due terzi (+64%).

Il volontariato cresce nelle Marche in maniera forte. Tale dato è supportato anche dalla rilevazione ISTAT, riferita al 2003 e compiuta con criteri in parte differenti rispetto al CSV Marche<sup>12</sup>, da cui comunque risulta che, nel periodo 2001-2003, l'aumento numerico delle realtà di volontariato nelle Marche è stato fra i più alti in Italia e ben al di sopra della media nazionale.

A fronte di tale aumento medio, i vari settori di intervento del volontariato marchigiano hanno mostrato tendenze differenti: tutti in crescita ma con tassi molto diversi fra loro.

Il settore socio-assistenziale è quello che ha fatto registrare il tasso di crescita più consistente e ha quasi raddoppiato (+89%) il numero di organizzazioni attive.

Segue con valori ugualmente molto alti il settore non welfarista, che complessivamente aumenta del 71%.

Il volontariato sanitario nelle Marche gode anch'esso di buona salute, ma appare meno in grado di tenere i ritmi di crescita del restante panorama regionale, visto che registra un aumento di 'solo' un quinto (+21%).

Le possibili spiegazioni di tali differenti trend di crescita sono difficilmente investigabili in questa sede. Va tenuto presente comunque che storicamente il volontariato di tipo sanitario in Italia (e quindi presumibilmente anche nelle Marche) si caratterizza spesso per offrire servizi 'pesanti' (trasporti, pronto soccorso), mentre i servizi in campo socio-assistenziale sono frequentemente prestazioni 'leggere' (ascolto, assistenza relazionale, informazioni, etc.) (Fivol, 1999<sup>13</sup>). Un discorso simile a quello socio-assistenziale può riguardare le organizzazioni non welfarista.

### ***Una molteplicità di destinatari***

Vista la crescita di rilevanza delle realtà di volontariato di questo ultimo tipo, possiamo cercare di comprendere meglio che cosa fanno e quali sono i destinatari della loro azione (graf. 3).

Le organizzazioni sono raggruppabili in sette gruppi: protezione civile; attività educative e formative; azioni di difesa e tutela del patrimonio ambientale, naturale e animale; tutela e promozione dei diritti; cultura e attività socio-ricreative; progetti di solidarietà internazionale; altre attività.

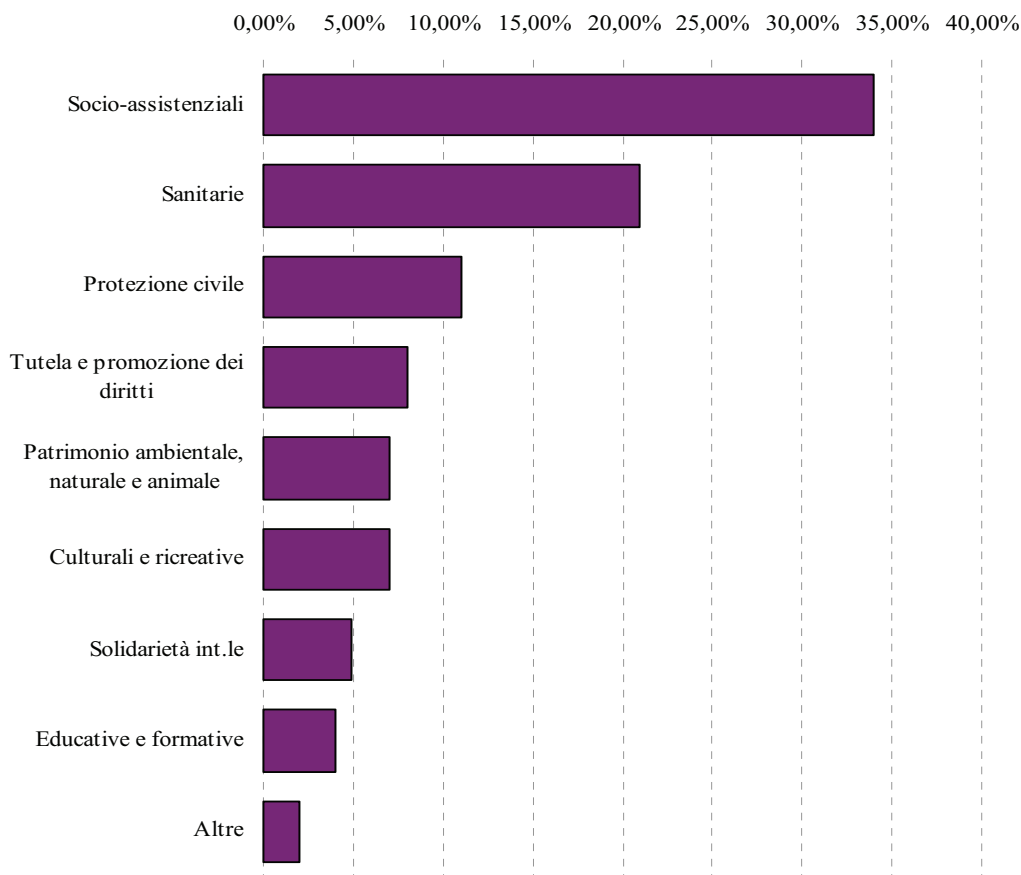
All'interno di questo spazio gioca un ruolo molto importante la protezione civile, visto che circa un decimo delle organizzazioni di volontariato marchigiano si occupa di tali tipi di intervento (11%).

Seguono in ordine di importanza la tutela e la promozione di diritti (8%), la cultura (7%) e l'ambiente (7%).

<sup>12</sup> Il dato ISTAT, contenuto nel volume *Le organizzazioni di volontariato in Italia. Anno 2003*, si riferisce infatti alle sole organizzazioni iscritte nei registri regionali.

<sup>13</sup> Frisanco R. – Ranci C. (a cura di) (1999), *Le dimensioni della solidarietà*, Fivol, Roma.

### Grafico 37 - I principali settori di intervento del volontariato marchigiano



All'interno dei settori di intervento è individuabile una molteplicità di destinatari (graf. 4): ormai non è più possibile individuare un gruppo o pochi gruppi principali, bensì il volontariato organizzato riesce a dispiegare la propria azione su di una molteplicità di contesti e di bisogni sociali.

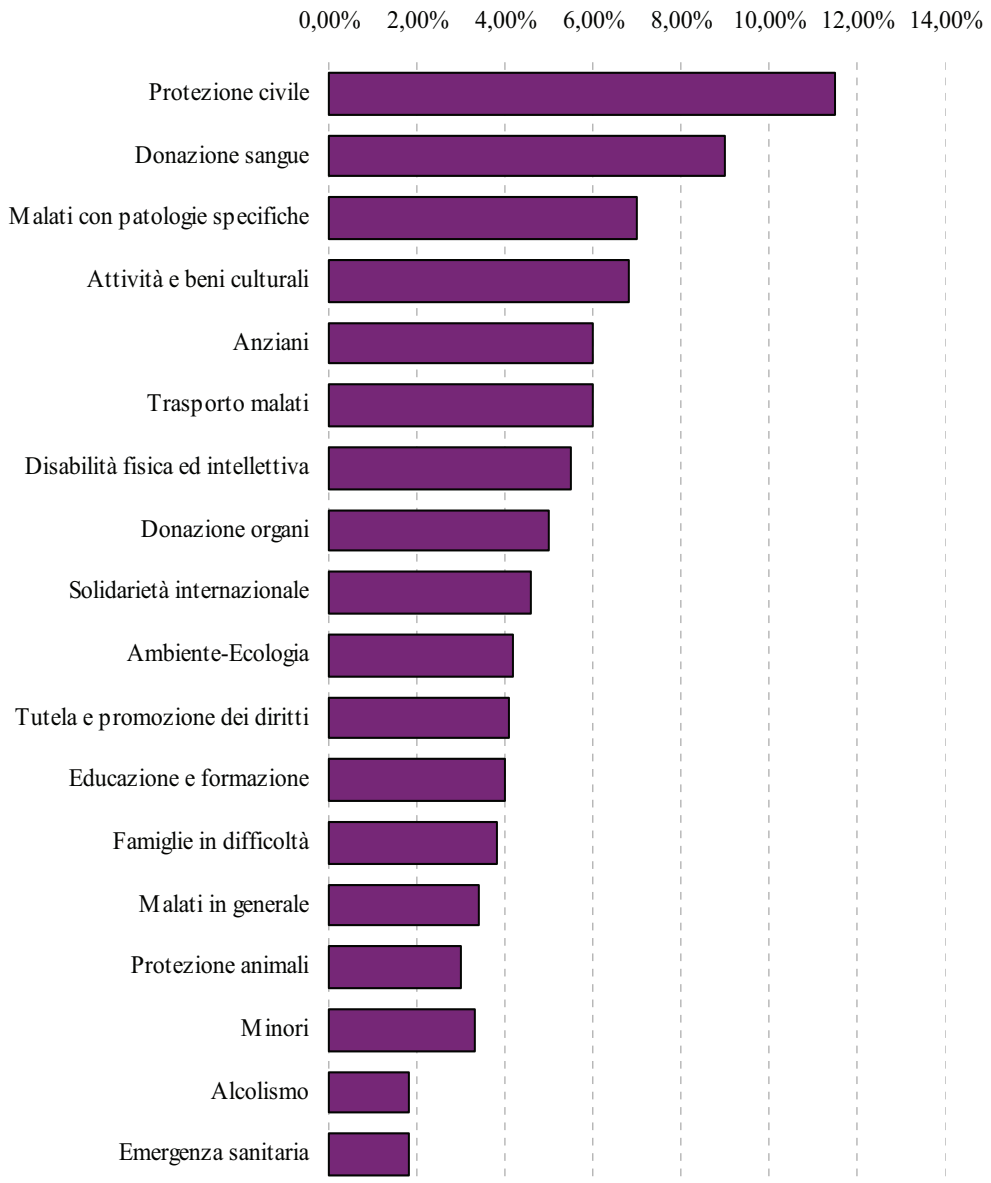
La cittadinanza nel suo complesso, e non singoli e specifici sottogruppi, appare essere al centro dell'azione di un ampio gruppo di realtà (dalla protezione civile ai beni culturali ed ambientali, etc.).

Fra i gruppi specifici di destinatari sono individuabili:

- **malati** (17%); questo è il tipo di utenza che in assoluto **riceve la maggiore attenzione** da parte delle realtà di volontariato. All'interno della categoria dei malati rientra un ampio arco di situazioni (i dializzati o le vittime di incidenti trasportati dalle varie croci, i ricoverati, etc.); è interessante notare come l'opera del volontariato si stia specializzando in tale campo; accanto infatti ad organizzazioni ed interventi che in generale mirano a promuovere il benessere dei malati (4%), sono in forte aumento e relativamente maggioritari le realtà dedicate a specifici problemi (malati oncologici, sieropositivi, etc.);
- in campo sanitario giocano un ruolo di primo piano le organizzazioni che si occupano di **donazione del sangue e degli organi**, che rappresentano oltre un decimo del totale (rispettivamente 9% e 5%);
- nel campo socio-assistenziale la tematica della **non autosufficienza** di disabili, giovani, adulti e anziani, è quella che attira la maggiore attenzione da parte delle realtà di volontariato marchigiane (12%);

- accanto a queste tipologie di destinatari, se ne possono poi individuare altri caratterizzati da differenti obiettivi e modalità di azione (*famiglie in difficoltà, minori e giovani in stato di disagio, immigrati, etc.*).

**Grafico 38 - Principali destinatari/interventi delle odv, anno 2005**



### 4.3 - Pluri-utenza e mono-utenza

Una ulteriore caratteristica di molte organizzazioni è inoltre quella di intervenire a favore di una molteplicità di utenti: il fenomeno della **pluri-utenza** è infatti relativamente diffuso.

Circa il 58% delle organizzazioni marchigiane si caratterizza infatti per intervenire almeno su due utenze: oltre un terzo (38%) ha come destinatari della propria azione come minimo tre differenti tipi di soggetti.

Il settore di intervento è un buon indicatore del grado più o meno alto di specializzazione: in particolare è **nell'area dei servizi socio-assistenziali che si registra la presenza maggioritaria di realtà 'generaliste', ovvero intervenenti a favore di una molteplicità di utenze** (54%), mentre all'opposto in campo ambientale, culturale o di protezione civile le organizzazioni tendono ad essere molto più specializzate. In una situazione intermedia fra le precedenti vengono a trovarsi le organizzazioni che operano in campo socio-sanitario.

**Tabella 16 - Il livello di specializzazione per tipo di utenza da parte delle organizzazioni di volontariato marchigiane**

Settore	Multiutenza		
	Una sola utenza	Due utenze	Almeno tre utenze
Socio-assistenziale	29%	17%	54%
Socio-sanitario	43%	29%	28%
Altro (ambiente, cultura, etc.)	100%	-	-
Totale	42%	21%	38%

### 4.4 - Volontariato e destinatari: le criticità per il futuro

Molteplice, plurale, differenziato, professionale, in crescita: questi cinque aspetti sembrano ben definire lo stato del volontariato oggi nelle Marche e la sua capacità di rispondere alle esigenze di una molteplicità di destinatari e di bisogni.

All'interno di questo quadro si pongono però alcuni aspetti problematici, emersi sia nel corso dei focus group che dei questionari rivolti alle associazioni.

La tabella 2 sintetizza bene alcuni delle principali dimensioni critiche con cui il successo del volontariato marchigiano di questi anni deve confrontarsi in merito ai destinatari.

### 4.5 - Quali destinatari? La politica

La storia del volontariato in Italia e all'estero ha mostrato come spesso una 'semplice' azione di assistenza non sia sufficiente per cercare di promuovere diritti di cittadinanza per individui e gruppi in difficoltà. Buona parte delle realtà oggi presenti si muove infatti in una doppia ottica di intervento diretto con i destinatari finali (persone povere, immigrate, malate, etc.) che con destinatari più ampi (la pubblica opinione, i decisori pubblici). L'esigenza di continuare lungo questa strada è sentita da molte organizzazioni: ne sono una prova le risposte offerte in tal senso dalle realtà di volontariato intervistate, anche se si possono notare alcuni segni quasi contraddittori. Se, da un lato, vi è un accordo molto forte in merito al potenziamento delle attività di promozione e di sensibilizzazione, così come a quelle di denuncia e di promozione della tutela dei diritti, dall'altro, le organizzazioni

sembrano leggermente meno propense a sviluppare una vera e propria dimensione “politica” di azione. In realtà i due aspetti (sensibilizzazione / promozione diritti e sviluppo dimensione politica) appaiono strettamente legati fra loro ed appare auspicabile una maggiore presa di coscienza da parte delle organizzazioni dell’esistenza sia di una utenza finale diretta che di una più ampia, rappresentata dalla cittadinanza e dagli amministratori pubblici.

#### **4.6 - Quali destinatari? I volontari**

All’interno del volontariato non è sempre chiaro come si possano individuare tre tipi di ‘destinatari’, due dei quali (gli utenti diretti e la cittadinanza/l’amministrazione pubblica) sono stati appena indicati. Il terzo destinatario è interno alle organizzazioni stesse: si tratta infatti dei propri volontari. Non va dimenticato infatti che le realtà di volontariato non svolgono solo servizi all’esterno ma offrono chance di crescita e di arricchimento culturale/professionale anche all’interno, ai propri membri. Il volontariato è una azione che attribuisce senso e identità a chi la svolge. In una fase storica in cui i giovani e gli adolescenti, più che in passato, hanno alcune difficoltà a definirsi, il volontariato appare una buona occasione di maturazione, grazie all’impegno dentro un gruppo dotato di finalità altruistiche e che offre possibilità di impegno e di assunzione di responsabilità in prima persona.

L’esistenza di un terzo gruppo di destinatari, i volontari stessi, sembra non sfuggire alle organizzazioni intervistate tramite questionario, così come a quelle coinvolte nei focus group. Una più attenta sensibilizzazione, gestione (e formazione) dei giovani devono rientrare fra gli obiettivi prioritari che le realtà di volontariato si danno.

#### **4.7 - Quali destinatari? Quale identità?**

I focus group, così come le risposte ai questionari, mostrano come non sia sempre facile per le organizzazioni di volontariato marchigiane coniugare ‘identità’ ed ‘attività’. In questo tipo di realtà è sempre insito un dilemma fra professionalizzazione, volta a migliorare le prestazioni offerte ai destinatari finali, e mantenimento di obiettivi di denuncia, di gratuità e di altruismo. Anche se il rischio di perdere le proprie radici identitarie appare meno sentito di quello di risultare velleitari nei propri interventi, esso gioca comunque un ruolo importante nelle discussioni dentro le organizzazioni.

**Tabella 17 - Valutazioni delle organizzazioni sulla concezione e sulle prospettive del volontariato**

	<b>Livello di accordo (da 1 a 4)</b>
Il volontariato deve superare la logica dell'assistenza sviluppando sempre più una dimensione "politica" come soggetto attivo nella ridefinizione delle politiche sociali.	2,92
Il volontariato deve recuperare la dimensione della denuncia delle situazioni di sofferenza ed emarginazione per promuovere la tutela dei diritti individuali e sociali.	3,44
Le organizzazioni di volontariato devono potenziare la promozione delle attività e delle iniziative che realizzano (comunicati stampa, presenze su TV, radio e quotidiani, pubblicazioni, sito, presenza ad eventi pubblici).	3,35
Le organizzazioni di volontariato devono investire molte più risorse di quelle attuali in progetti di promozione del volontariato tra i giovani e più in generale verso la cittadinanza.	3,44
La qualità dell'azione delle organizzazioni di volontariato dipende dall'attività di formazione che viene realizzata sia all'interno che all'esterno della organizzazione stessa.	3,33
È necessario che le organizzazioni di volontariato svolgano le proprie attività ed interventi in modo sempre più efficiente ed efficace.	3,56
Il volontariato sta privilegiando troppo la dimensione dell'offerta dei servizi che necessitano di continuità e professionalità specifiche e sta perdendo i propri riferimenti etico-valoriali originari (spontaneità, gratuità, ruolo di tutela dei diritti e proposta).	2,83
Il futuro delle organizzazioni di volontariato dipenderà dalla capacità di acquisire informazione e competenza per l'elaborazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di progetti.	3,12

## 5. *Volontariato e terzo settore*

*di Franco Alleruzzo*

### 5.1 - Premessa

Quali sono le affinità e le differenze tra due importanti soggetti del terzo settore quali il volontariato e cooperazione sociale? Quali sono le aree di sostanziale convergenza e quelle che invece orientano diversamente l'agire delle due organizzazioni?

Queste domande sono alla base della riflessione che accompagna i risultati della ricerca per la parte che riguarda i rapporti tra cooperazione e volontariato. Una riflessione che ruota attorno ai concetti di affinità/differenze, con l'obiettivo di comprendere meglio non solo i rapporti che legano le due organizzazioni, ma anche il senso dell'agire solidale che quotidianamente entrambe portano avanti.

Come spesso accade, ciò che rende affini obbliga ad una maggiore distanza, perché sono le affinità che rischiano di far avvenire sovrapposizioni pericolose. Ma essere affini non significa essere uguali, anzi le lievi differenze esistenti sono un prezioso strumento per comprendere la natura dell'elemento differente/affine. Affinità che sono comunque una parte rispetto al resto e questo provoca ulteriore tensione, in quanto le differenze tra affini rendono evidente che è possibile agire con modalità ed organizzazioni differenti per raggiungere lo stesso fine e questo non è facile da tollerare, soprattutto nel campo della solidarietà così profondamente segnato da forti principi e convinzioni.

### 5.2 - Le Marche globali

I processi di globalizzazione hanno agito fortemente anche sul nostro territorio e sulle nostre comunità. Oggi la nostra regione è ha tutti gli effetti un soggetto locale che rimbalza sulla scena globale, dalla quale torna trasformato. Il nostro territorio si trova oggi compresso tra la concorrenza con distretti industriali di altri paesi del mondo ed una comunità che ha raggiunto un notevole grado di benessere, ma che appare trasformata rispetto a ciò che era solo pochi anni fa. Trasformazione che riguarda il nostro stile di vita nel suo complesso, a seguito della **messa al lavoro** di tutti i componenti adulti delle famiglie, che sempre più sono formate da pochi componenti (le famiglie single sono in costante aumento), dei **mutamenti occorsi nel mondo del lavoro**, della **cultura del benessere**, della nascita di nuovi **servizi** offerti nel territorio, **dell'aumento dell'età media**, con conseguente aumento nel numero di persone anziane, la nostra regione vanta l'aspettativa di vita più lunga in Italia, e dell'incremento della **popolazione straniera**, derivante in massima parte dalla presenza sempre più elevata di lavoratori immigrati che decidono qui di ricongiungersi alle loro famiglie. Nell'arco di pochi anni siamo passati dalla piccola comunità chiusa, fatta di relazioni vicinali forti, ad una aperta, mobile, in contatto con il mondo. Comunità attraversata e trasformata dalla cultura del benessere, orientata principalmente alla soddisfazione dei bisogni primari con l'obiettivo di rendere gli uomini liberi di scegliere e di realizzarsi al meglio delle loro possibilità.

Una cultura segnata dall'idea di bisogno quale elemento sul quale agire direttamente, attraverso una risposta razionale che, soddisfacendolo, ne permetta la scomparsa. Idea positivista, che ritiene

possibile liberare l'uomo dalla schiavitù dei bisogni, le cui conseguenze sono state quelle di immaginare che la soddisfazione dei bisogni corrispondesse al loro annullamento definitivo. Nella realtà questo non avviene, i bisogni non sono cose che possono essere eliminate, ma processi che originano, si trasformano e evolvono nell'incontro tra ogni uomo e l'ambiente. Ciò è considerato del tutto naturale nel campo dell'economia, dove si ritiene normale vedere ampliare e trasformare continuamente i bisogni sanitari o legati ai beni di consumo. Basti per questo osservare come l'offerta di auto non ne ha saturato il bisogno, ma ha determinato una continua evoluzione delle stesse auto, ampliando e complessificandone i bisogni: dai finestrini a compasso della 500, per avere aria fresca, all'attuale presenza del climatizzatore oppure dagli scomodi sedili della R4 ai sedili che scompaiono, si inclinano, ci avvolgono.

Pensare i bisogni sociali come elementi in evoluzione è invece più difficile, tanto che spesso si pensa che l'agire solidale come per incanto possa farli sparire. In realtà la rete dei servizi solidali determina una moltiplicazione dei bisogni sociali, perché ne permette la trasformazione, l'evoluzione, il cambiamento. Ogni azione solidale nasce quale ipotesi per trattare domande poste dalla collettività, il cui obiettivo non deve essere rispondere ai bisogni, ma trasformarli. Quando un'organizzazione sociale o un servizio solidale si accorge che a seguito della sua azione si trova a dover evolvere per rispondere a nuove domande, significa che ha lavorato bene, perché non ha risposto al sogno impossibile di soddisfare bisogni, ma ha permesso ed accompagnato il loro cambiamento evolutivo. Cambiamento che va governato, perché l'altra possibilità diventa subirlo.

Basti per questo pensare ai servizi per l'infanzia. Solo da pochi anni sono nati i nidi per l'infanzia, quale risposta alla domanda delle famiglie, anzi delle mamme entrate nel mondo del lavoro che, con l'attuale struttura familiare, si sono trovate senza una rete parentale o vicinale alla quale lasciarli. Bene, a distanza di poco tempo i nidi sono notevolmente evoluti, favorendo lo sviluppo della pedagogia della prima infanzia ed avviando la diffusione di servizi per l'infanzia alternativi quali centri per l'infanzia, centri giochi, centri genitori e bambini, ludoteche, ecc. Diffusione avvenuta non solo per una questione di costi, ma in quanto i nidi per l'infanzia hanno determinato l'evoluzione dei bisogni delle famiglie e delle mamme, che oggi pretendono di avere risposte multiple, differenziate, ricche. Ma il bisogno è ancora più scaltro ed ambiguo, perché se quello della famiglia, continuando l'esempio dei nidi, dichiara che può essere soddisfatto trovando il luogo migliore al quale affidare il proprio figlio, in realtà il servizio si struttura per accogliere il bisogno del bimbo di trovare un luogo di crescita, attraverso il bisogno di coloro che vi operano di lavorare e crescere professionalmente. La scaltrezza e l'ambiguità dichiarano che il bisogno non può essere soddisfatto con una risposta, perché su questa terra non esistono risposte ai bisogni, ma solo con la possibilità che un bisogno incontri un altro bisogno. Questo perché quando un bisogno viene espresso, tutto quello che può avvenire è che incontri quello di qualcun altro ed assieme possano trasformarsi. Le mamme hanno bisogno di un luogo al quale affidare i loro bimbi, i bimbi (anche se non lo sanno) hanno bisogno di crescere in un ambiente che ne stimoli l'autonomia, le educatrici hanno bisogno del lavoro e di crescere professionale, la volontaria ha bisogno di sentirsi utile o ha bisogno di apprendere un mestiere, l'ente locale ha bisogno di offrire servizi perché in questo modo può rispondere al suo bisogno di creare consenso rispondendo ai bisogni dei cittadini, la cooperativa ha bisogno di gestire il servizio per dare lavoro e crescere: tutti questi bisogni si incontrano e si trasformano. Nessuno offre qualcosa se non la possibilità di far incontrare il suo bisogno con quello dell'altro ed è possibile incontrare l'altro solo attraverso il proprio bisogno. Per questo è fondamentale che in ogni relazione, ma questo vale soprattutto in quelle di aiuto, si abbia il coraggio di **nominare i propri bisogni**. Si tratta di un requisito essenziale, perché nominare i propri bisogni in gioco nelle relazioni di aiuto permette di affermare la propria irriducibile autonomia, cosa che rende possibile accompagnare l'altro nel suo cammino di autonomia, evidenziando quanto questi bisogni siano responsabili delle interpretazioni che ognuno di noi assegna alle stesse relazioni di aiuto.

Osservare i bisogni attraverso questo punto rende evidente che il nostro attuale stile di vita ha determinato l'evoluzione di nuovi bisogni, non previsti e non prevedibili, che mostrano come le nuove abbondanze (di merci, di servizi, di occasioni) abbiano creato nuove scarsità (di relazioni, di reti sociali, di comunità). Inoltre rivela come le numerose risposte nate per rispondere a questi nuovi



bisogni non ne hanno determinato la fine, ma la loro ulteriore evoluzione e trasformazione, non prevista e non prevedibile. Gli stessi bisogni che continuano ad essere presenti e che appaiono in continuità con quelli del passato, esempio i bisogni originati dalle povertà economiche, sono in realtà del tutto differenti. Basti per questo tenere conto cosa significhi essere poveri in una società del benessere, rispetto ad esserlo in una società basata su un'economia di sussistenza quale erano le Marche.

### 5.3 - Welfare Comunitario: il nuovo tessuto sociale

Il progresso tecnico/economico, in costante accelerazione, determina una transizione sociale infinita che ha come conseguenza una crisi permanente del Welfare. Quest'ultimo è sempre più insufficiente a garantire la transizione e il racconto sociale dalla culla alla pensione, sia l'inclusione e l'accompagnamento dei nuovi soggetti, e sono tanti, a rischio di esclusione. Così si naviga in un Welfare locale che ha passato ai sindaci e alle comunità locali il cerino della gestione del disagio. Questo Welfare è fatto e sostenuto da un po' di soldi europei, pochi nazionali, pochi locali e molta esternalizzazione dei servizi con cooperative sociali, associazionismo e volontariato sotto sforzo e stretto nella morsa binaria fatta di logiche di privatizzazione e supplenza. In questa situazione si discute della nuova frontiera del welfare, che da statale si è prima trasformato in locale ed ora in comunitario. Ma l'accezione di comunitario non è solo un nuovo modo di organizzarlo, ad esempio con la responsabilizzazione di cittadini che si impegnano nella cura della collettività attraverso il terzo settore e la messa in rete delle organizzazioni che ne fanno parte, ma probabilmente evidenzia come oggi è la stessa comunità che per sostenersi ha bisogno di un welfare organizzato.

Un tessuto che fino a pochi anni fa era gratuito e comune, sostenuto dalle donne all'interno delle famiglie, mentre oggi è costruito dai circuiti della solidarietà sociale, cioè specializzato e remunerato (cooperazione) oppure scelto e gratuito (volontariato), che necessitano di investimenti di natura economica, oltre che monetaria. Questo trasforma la cura, elemento naturale di cui ha bisogno la collettività per mantenersi comunità di uomini e donne, in lavoro o impegno collettivo e razionale. Stiamo assistendo ad una crescita costante del numero di persone dedite alla cura dell'altro, sostenuta dalla constatazione che l'attuale organizzazione sociale rende i cittadini sempre più incapaci proprio nell'ambito delle competenze sociali. Un contesto che necessita di sempre più attività (remunerate o volontarie) legate all'azione solidale, le quali rispondendo all'aumento di bisogni determinati dai crescenti processi di delega della cura sociale, rendono i cittadini sempre più incompetenti nel prendersi cura delle relazioni, soprattutto difficili. E' un po' come se la grande flessibilità oggi richiesta nell'ambito lavorativo, economico e sociale nel dispiegare le sue grandi ali creasse una rigidità latente, quella di una collettività costretta ad escludere le sue difficoltà per far posto ai bisogni di flessibilità, e nel far questo a condannarsi ad essere sempre più fragile, incapace di fare i conti con l'umano disagio dell'incontro con la difficoltà.

La trasformazione dei bisogni di cura da privati a pubblici ne ha determinato un **passaggio di stato** che li ha trasformati alla radice. La cura dei bambini, un tempo a carico delle sorelle maggiori, delle zie zitelle o delle nonne, oggi sempre più avviene in luoghi sociali: nidi, centri giochi, ludoteche, spazi gioco. Le attività, le modalità e le tecniche di cura ed educazione che venivano tramandate di generazione in generazione nei circuiti parentali, oggi non possono essere trasferite nei circuiti di accoglienza sociali. Il passaggio di stato richiede che questi luoghi siano in grado di elaborare le conoscenze e le pratiche pregresse all'interno di un contesto del tutto differente, ad esempio questi luoghi vedono la presenza contemporanea di decine di bambini e poche braccia e ciò richiede di elaborare tecniche di gestione non limitate al solo contenimento (fare assistenza), ma anche in grado di incentivare esperienze ed occasioni di autonomia (fare educazione). Si comprende che in questo modo i servizi non possono limitarsi ad essere semplici luoghi di accoglienza, ma centri di esperienza in grado di elaborare nuove conoscenze sulla cura ed educazione che possono essere offerti la comunità nella quale operano.

## 5.4 - Nuovi soggetti economici: volontariato e cooperazione

La nostra regione si è trasformata molto velocemente con conseguente esplosione di nuovi bisogni e trasformazione di quelli già esistenti, creando in questo modo le premesse per la diffusione di un vasto reticolo di soggetti che oggi operano a vari livelli nella risposta ai bisogni e, soprattutto, nella produzione di una nuova ricchezza, non solo monetaria ma fatta di conoscenza, relazione, cultura, benessere e formazione. Soggetti che appartengono a tutti gli effetti ad un ambito economico nel quale considerare la produzione di ricchezza in tutte le sue forme (relazionali, ambientali, culturali) e non solo di natura monetaria. Un'economia in grado di riappropriarsi delle sue origini, quella di una scienza che nomina tutti gli scambi che avvengono e non solo alcuni di questi, cosa che è già contenuta nella sua etimologia: eco (casa, in questo caso gli scambi che avvengono tra un contesto e l'ambiente) e nomos (nominare, dare un nome, normare, ecc.).

Soggetti economici che devono e possono essere valutati nella loro capacità di gestire i bilanci monetari, ma allo stesso tempo e con lo stesso valore, nelle loro capacità di gestire e produrre conoscenza, benessere, cultura e formazione nell'ambiente in cui operano ed al loro interno. Iniziare a valutare l'azione solidale prodotta dal volontariato e dalla cooperazione è un'idea ecologica, perché obbliga ad uscire dal limite di considerarle "buone" solo in quanto esistenti, obbligandole ad un confronto diretto e serrato con gli altri attori delle comunità nelle quali operano, apertura vitale. Perché la loro declinazione sociale non è un orpello etico del quale devono fregiare la loro azione, ma è la condizione essenziale perché abbia senso la loro azione. Di conseguenza l'apertura alla valutazione non è una scelta possibile per queste organizzazioni, ma la condizione intrinseca dell'essere soggetti sociali. Basti per questo tenere conto che la loro opera di solidarietà è rivolta a soggetti che il contesto sociale valuta come bisognosi di aiuto, è comprensibile come chi agisce su mandato sociale basato sulla valutazione, non possa sottrarsi egli stesso a valutazione.

Non solo, l'apertura è oltre modo necessaria in quanto entrambe le organizzazioni sono caratterizzate da elementi che possono far correre il rischio di una chiusura autoreferenziale e, di conseguenza, una deriva verso un'unica direzione. La cooperazione sociale nasce per offrire lavoro ai propri associati nel campo della solidarietà, il rischio di questa origine è che la sua azione sia orientata principalmente dai bisogni del lavoro, mentre invece deve essere arricchita dal punto di vista non solo degli utenti e dei loro familiari, ma anche di quelli di tutti gli attori sociali che ruotano, direttamente e indirettamente, attorno ai servizi ed alle politiche solidali. La stessa cosa vale per il volontariato, dove l'orientamento della sua azione al miglioramento del benessere collettivo richiede la presenza di una rete attiva di feedback della sua azione, pena il rischio di vedere indirizzata la sua attività solo dai bisogni o desideri degli associati, oppure da una mission che ne determini in maniera univoca l'azione. Tutto questo in quanto i loro bisogni (che siano di lavoro della cooperazione e di raggiungere un determinato obiettivo per l'associazione) quando si negano al confronto, anche aspro, con i bisogni degli altri, negano alla radice il senso della loro azione solidale. Che è tale solo quando nel raggiungere i propri fini si è capaci di fare i conti con i bisogni degli altri, che spesso ne rallentano la corsa, ma che sono l'elemento indispensabile per imparare ed insegnare che è possibile agire come parte di una comunità.

Va comunque tenuto in considerazione che le stesse organizzazioni contengono alcuni anticorpi contro queste derive, sempre che il loro sistema immunitario funzioni a dovere. Questi anticorpi sono dati dalla natura ambivalente di coloro che operano al loro interno; nelle cooperative sociali essere lavoratori e soci, nelle organizzazioni di volontariato essere allo stesso tempo semplici cittadini con un ruolo che non è lavoro, ma di cittadinanza responsabile. Nel primo caso, essere soci e lavoratori determina una contraddizione in termini: è possibile essere dipendenti di se stessi attraverso una organizzazione? Perché in realtà è facile essere dipendenti di se stessi se si risponde solo a se. Così avviene anche nel confronto cittadino/volontario: se il volontario è un cittadino responsabile, in cosa si distinguono? Perché se il volontario diventa troppo specializzato, si trasforma in un professionista ed in questo modo non è più un "semplice" cittadino. Fino a che punto si può e deve formare per affrontare i suoi impegni?

Queste domande, che discendono dalla natura originale di queste organizzazioni, insegnano la difficoltà di vestire più ruoli, di attraversarli e farli convivere. Insegnano la **transappartenenza**, requisito essenziale per svolgere al meglio qualsiasi ruolo sociale. La transappartenenza, insegnando che può essere utile la fatica di vestire più ruoli, obbliga a smorzare di volta in volta il punto di vista assoluto che ogni ruolo porta con sé. Attraversare più ruoli aiuta ad osservare come, ognuno di questi, obbliga e permette punti di vista parziali sulla realtà conseguenti alle sue legittime ragioni. Essere costretti, grazie alla natura delle organizzazioni, ad osservare la realtà portando dentro di sé il conflitto di più punti di vista è il modo migliore per imparare a tollerare il punto di vista altrui. Elemento imprescindibile perché l'incontro di aiuto avvenga permettendo di dare valore alla storia di tutti coloro che ne prendono parte, perché i bisogni in gioco non sono la vita delle persone, ma solo una parte di queste, sempre.

L'ingresso di queste organizzazioni all'interno di un'economia complessa ed estesa, permette che ogni azione o servizio solidale sia valutato non solo tenendo conto del lavoro svolto con ogni singola persona incontrata con il suo bisogno, ma anche dell'incontro con il contesto nel quale avviene l'azione o il servizio e per la capacità di farlo con le **risorse** a disposizione. Questo obbliga ad assumere la responsabilità, nel progettare percorsi di autonomia per ogni persona accolta in percorsi di solidarietà, di tenere conto delle **reali risorse e non di quelle che si desiderano**, perché solo così si agirà avendo quale obiettivo anche la propria autonomia. In questo modo le organizzazioni di volontariato e la cooperazione sociale possono imparare (e possono insegnare al mondo del welfare poco abituato a fare questo) ad ottenere ogni risultato possibile a partire dalle risorse disponibili: questa è economia sociale, dove l'azione solidale immagina di raggiungere risultati a partire da un bilancio delle risorse a disposizione.

Ed anche in questo caso quando parliamo di risorse, va tenuto sempre ben presente che non possiamo limitarci a quelle monetarie, ma, soprattutto per chi opera nel campo della solidarietà, a quelle personali, relazionali, culturali, formative realmente presenti. La visione economica, non più ancorata al parametro monetario, ma trasformata dal significato di gestione di tutte le risorse a disposizione, permette di fare i conti con i limiti, che in questo modo si impongono sull'azione. Questo determina la consapevolezza che i bisogni stanno con fatica dentro questi limiti, ma che la loro evoluzione e trasformazione può avvenire solo nell'incontro ecologico con la realtà, fatta di limiti e vincoli. Infine, facendo i conti con le risorse a disposizione, chi opera nella solidarietà restituisce responsabilità all'intera comunità nella quale opera, rimandando che a fronte di scarse risorse (monetarie, culturali, formative o sociali) non ci possono che essere servizi scarsi.

## 5.5 - Beni pubblici

*Definire il volontariato e la cooperazione sociale soggetti economici, attraversati da scambi multipli, permette di* considerarli un investimento produttivo, capace di creare nuove ricchezze per le comunità nelle quali svolgono la loro opera. Solo in questo modo potrà iniziare ad essere abbandonata l'idea che volontariato e cooperazione sono un costo di cui la collettività si fa carico perché la loro azione è diretta ad alleviare il disagio, per acquisire invece che la **loro opera è essenziale per lo sviluppo economico complessivo dei territori**, all'interno di una economia complessa, ricca e multiforme qual è quella delle nostre comunità. Oggi che lo sviluppo economico locale è strettamente legato alla capacità di realizzare connessioni (anche con soggetti di altri continenti), la coesione sociale diviene l'elemento di base dal quale si possono generare capacità di connessione. Ciò rende necessario considerare l'investimento nella rete solidale uno degli elementi che possono favorire le condizioni di creazione di nuove ricchezze e questo richiede strumenti di lettura in grado di osservare i molteplici risultati prodotti. Risultati che non riguardano più prodotti o servizi privati, ma sempre più beni pubblici (commons) in quanto oggi tutte le organizzazioni, se vogliono essere competitive, sono costrette a dar vita ad un'organizzazione di rete (interna ed esterna) in grado di sviluppare connessioni, capitali relazionali, sociali e umani che permettano una continua produzione di conoscenza.

Oggi le imprese e le organizzazioni economiche hanno la necessità di investire, creando comunità che condividono questo, in **beni pubblici**, perché la produzione di beni materiali ed immateriali e la loro vendita, per avvenire al meglio, deve avere una rete in grado di fare esperienze e produrre conoscenze e queste richiedono un contesto dove siano disponibili e riprodotti beni pubblici quali relazioni, virtù civiche, ambiente dignitoso per chi vive e lavora, utilizzo virtuoso ed efficiente delle fonti di energia, relazioni umane improntate alla solidarietà ed al mutuo aiuto. **Un investimento che non è una scelta etica, ma un bisogno legato alla competizione tra territori.** E' da questo terreno che nasce la cultura della Responsabilità Sociale delle Imprese (CRS), cioè di imprese che pur impegnate a realizzare reddito dalla produzione e vendita di beni e/o servizi "privati" sono costrette a prendersi cura anche di beni pubblici, perché consapevoli che il loro sviluppo è strettamente connesso alla qualità dell'ambiente nel quale operano.

Il volontariato e le cooperative sociali hanno per oggetto sociale la cura dei beni pubblici di natura relazionale, in quanto trattano professionalmente (le cooperative) e quale impegno di cittadinanza responsabile (il volontariato) **commons**, cioè beni pubblici costituiti dalle competenze sociali che sono il substrato per lo sviluppo di una comunità autonoma e responsabile. In questo caso ci troviamo di fronte a soggetti che operano direttamente su beni pubblici: il loro oggetto sociale è di natura pubblica e questo è ciò che le differenzia da tutte le altre organizzazioni economiche. Il loro oggetto sociale è prendersi cura delle comunità nelle quali operano per renderle quanto più autonome e responsabili, con il fine di rendere l'ambiente sociale il migliore possibile, per accogliere differenze a partire dalle condizioni date e con le risorse (umane, professionali, culturali, economiche) a disposizione. Si comprende che l'impresa cooperativa sociale e le associazioni di volontariato sono il partner ideale per lo sviluppo di beni pubblici utili anche allo sviluppo economico, a condizione che la loro azione resti orientata da due fini: produrre **solidarietà**, che ha caratteristiche del tutto differenti da quella prodotta prima del loro arrivo, e **riflessione** sulla stessa, perché devono comprendere cosa e come stanno agendo solidalmente. Possiamo osservare che ciò che comunemente è chiamata "azione solidale" ha a che fare con la cura dei beni pubblici, che per lungo tempo sono stati considerati elementi marginali per lo sviluppo della ricchezza, ma che oggi stanno acquistando una nuova centralità proprio per lo sviluppo economico.

La specificità del volontariato e della cooperazione sociale abita il **mandato di prendersi cura di competenze sociali** (beni pubblici per eccellenza), che per loro natura non appartengono a nessuno e, che per evolvere, devono continuamente essere diffuse e condivise. Competenze che non possono essere separate dal "supporto" che le produce ed elabora: l'uomo. Esse non producono/riproducono un oggetto che può essere manipolato e che, al termine del processo "produttivo", può essere offerto sul mercato, ma trattano un bene che appartiene a tutti e ciò le costringe, internamente ed esternamente, a tener conto di coloro che lo "hanno indosso": le persone. Da questo assunto non possono prescindere e, conseguentemente, ciò determina che le organizzazioni di volontariato e le cooperative sociali non potranno mai avere un punto di vista ed una organizzazione **forte**, perché la *"forza non può prendersi cura della fragilità"* (Simone Weil).

## 5.6 - Volontariato e professioni sociali

Se si pensa ad una città che si prende cura delle persone in difficoltà, si immagina che abbia già competenze diffuse, quelle esistenti nelle famiglie o in nuclei parentali o vicinali. Quello che sta succedendo è che ci sono sempre più bisogni ai quali si fa difficoltà rispondere da soli, ecco allora che una risposta è quella dell'organizzazione di volontariato. Questa di solito nasce tra persone che si trovano a dover far fronte a bisogni simili (alcolismo, alzheimer, cancro, handicap) e cercano in questo modo di trovare un luogo di condivisione che mitighi la difficoltà, oppure tra persone che ritengono eticamente importante attivarsi in forme di cittadinanza responsabile, strutturando la loro attività attraverso forme organizzate.

Il volontariato ha l'obiettivo di aggregare ed organizzare competenze sociali in maniera non professionale, questa è la sua forza. Il suo obiettivo è permettere a quanti più cittadini possibile

(volontari) di incontrare il disagio, di farci i conti, perché in questo modo si attivano le normali competenze sociali diffuse in qualsiasi contesto umano. Attraverso l'azione del volontariato, che per sua natura non è specializzato, avviene l'ingresso della normalità nei servizi e nelle relazioni con gli utenti, ciò permette che nei circuiti specializzati e professionali entrino persone dotate del normale bagaglio di competenze sociali, così da far venir meno la stretta dipendenza dei servizi e degli utenti dalle sole relazioni professionali offerte da assistenti, educatori, psicologici, terapeuti. Il volontariato in questo modo si offre come grande elemento di apertura e di autonomia nell'accoglienza delle fragilità sociali, perché una comunità dove le risposte ai bisogni sociali siano delegate in toto a luoghi professionali e specializzati sarebbe più povera e fragile.

Allo stesso tempo pianificare politiche e servizi solidali non può limitarsi alla sola azione del volontariato, ma richiedendo personale con formazione, competenze ed attitudini specifiche, cioè professionisti retribuiti per educare, assistere e curare altre persone, ha la necessità di organizzazioni capaci di gestire competenze professionali e servizi complessi: per questo sono necessarie le cooperative sociali. Oggi la rete dei servizi alla persona, pur mantenendo l'imprescindibile veste pubblica, fa affidamento sull'azione della cooperazione della cooperazione sociale. Un'organizzazione la cui forza sta nell'assunzione delle caratteristiche di impresa declinata al sociale, connubio complesso che connettendo solidarietà ed economia determina l'ingresso di elementi fortemente contraddittori, che sono il carburante propulsivo di qualsiasi evoluzione.

Le contraddizioni, che stanno all'origine della cooperazione sociale, ne fanno uno dei soggetti deputati alla gestione delle contraddizioni sociali, perché chi è obbligato dalla sua natura a fare i conti quotidianamente con le proprie fragilità (sempre che non eviti di farci i conti) è in grado di accogliere quelle altrui. Contraddizioni interne quali quelle presenti nei rapporti con il personale, che nelle cooperative assume il duplice ruolo di dipendente e socio. Dove questa duplice veste determina una spinta evolutiva conseguente alla necessità di portare avanti le competenze professionali (dipendente) con quelle di essere parte attiva e consapevole di un progetto più complesso (socio), che avendo natura sociale riduce i rischi di chiusura professionale, rischio sempre da evitare nelle professioni sociali. Oppure basti pensare alla stimolante contraddizione che obbliga la cooperazione a gestire servizi dove è necessario offrire solidarietà facendo tornare i conti, cosa che può permetterle di esplorare sistematicamente nuovi significati nel dare conto della gestione anche economica (e monetaria) della solidarietà.

## 5.7 Un mestiere tra professione e competenze diffuse

I confini indefiniti delle professioni sociali sono un elemento importante, perché spesso determinano la forte motivazione di coloro che lo svolgono, derivante dal mescolarsi di professionalità e messa in gioco di sé. Questa forza è però anche la sua debolezza. La difficoltà nel definire standard di qualità rende possibile l'idea diffusa che chiunque abbia "sensibilità" lo possa svolgere, apre un mondo lavorativo dove sembrano affiorare solo attività povere (quelle che si definiscono assistenziali, dove è necessario spendere poco anzi, il meno possibile e che oggi stanno diventando un affare per organizzazioni che utilizzano il lavoro di persone che provengono da altri paesi) oppure barocche-ampollose (di solito quelle educative che sono incomprensibili nel loro procedere e considerate eccessivamente costose "Ma che progetti, che verifiche, in fin dei conti i bambini dei nidi o gli anziani nella casa di riposo non hanno bisogno di tutte queste storie, basta qualcuno che ci sa stare..."). Questo sguardo non è diffuso solo tra coloro che chiedono questo tipo di servizi (singoli cittadini o enti pubblici), ma anche in coloro che offrono la loro opera lavorativa, che spesso si sbilanciano sulle loro competenze umane (a me i bambini piacciono tanto) e sorvolano sulle competenze professionali che un mestiere così complesso richiede. Si deve tener presente che chi opera nel sociale si trova per 6/7 ore al giorno in contatto diretto con i bisogni (spesso forti ed urlati) e senza strumenti e tecniche "professionali", è facile scivolare verso il burn out. Allo stesso tempo, l'eccessiva professionalità porta a derive tecniciste, con allegato distacco dai bisogni, cioè la difesa della propria integrità attraverso il congelamento della partecipazione umana. Il riconoscimento delle

professioni sociali deve evitare il rischio di professionalizzazione delle relazioni aiuto, sarebbe veramente terribile pensare che le persone fragili nel loro percorso di vita incontrino solo professionisti pagati. Sarebbe come dire che tutti i bisogni presenti nella vita possano essere accolti solo pagando qualcuno.

Il senso comune considera i circuiti di solidarietà parte della collettività, tanto che il loro valore non è mai possibile definirlo in maniera monetaria, ma con altri valori che li attraversano: la gratuità, il tempo, l'ascolto, il volontariato, l'impegno, elementi di una nuova economia di natura sociale. Questo punto di vista ha origine dal fatto che coloro che operano all'interno dei servizi, lavoratori o volontari, quando incontrano l'altro, l'utente, stabiliscono con lui una relazione di aiuto che ha duplice natura: è parziale, in quanto si incontra l'altro con i propri bisogni e strumenti (professionali o diffusi) ed allo stesso tempo lo accoglie completamente e si mette in gioco (professionalmente o volontariamente) completamente. La prestazione di questi servizi non è un oggetto o un servizio, ma una relazione. Questo comporta che i circuiti di solidarietà sociale sono specifici ed autonomi come tutti gli altri, ma appartengono alla comunità in quanto la loro azione è rivolta alla riproduzione di relazioni sociali. Luoghi circoscritti ma aperti, in quanto definiti dal giudizio della comunità e perciò per loro natura pubblici.

Per la loro natura pubblica le organizzazioni di solidarietà sociale non agiscono per rispondere ai bisogni degli utenti, ma sono ambienti dove è necessario organizzare e gestire l'incontro e lo scontro tra bisogni differenti. Luoghi che possono imparare ed insegnare a gestire la tensione di questo incontro/scontro. Ogni giorno nei servizi avviene l'incontro tra i bisogni della famiglia, dell'utente, degli educatori, dei volontari nel servizio, ma allo stesso tempo è necessario trattare i bisogni della collettività, dei vicini, dell'amministrazione, del soggetto gestore, delle associazioni cioè di tutti coloro che ruotano attorno al servizio. Questo, di nuovo, ribadisce il loro significato pubblico e ne definisce il loro essere luoghi di frontiera dove è necessario imparare ed insegnare l'incontro tra differenze. Ogni volta che un bisogno prende il sopravvento, che sia quello degli utenti o delle famiglie, dell'ente gestore, dei lavoratori, dei volontari e dell'ASUR, quell'agenzia tronca il suo carattere pubblico e sceglie il ruolo di circuito sociale chiuso alla collettività.

## 5.8 - Lavoro e scambio

La **cooperazione sociale** si occupa di bisogni, non di bisogni qualunque ma di quelli legati all'autonomia e alla qualità della vita di persone in stato di difficoltà e di coloro che con loro vivono. I suoi servizi sono offerti a persone fragili, ma il loro obiettivo è dare sollievo ad un contesto più ampio: i familiari, un quartiere, la scuola, fino a raggiungere l'intera comunità. E questo lo fanno dichiarando di rispondere ad un loro bisogno: creare ricchezze materiali, (lavoro e reddito), e immateriali (conoscenza).

Questo significa che le imprese di solidarietà non offrono servizi per filantropia, ma perché offrendo servizi rispondono al bisogno delle persone di avere un lavoro, a quello della collettività di creare nuove conoscenze e complessivamente per produrre nuova ricchezza.

Lavoro per persone che hanno fatto la scelta di una professione di aiuto: rispondere al disagio soddisfacendo allo stesso tempo al loro bisogno di lavorare. Ciò rende evidente che in questa relazione di aiuto sono in gioco da ambedue le parti dei bisogni legittimi, anche se differenti. Un incontro dove la dignità è di casa, poiché l'operatore non offre carità, ma le competenze di un mestiere che incontra ogni giorno i bisogni dell'altro, con la consapevolezza che lo fa per rispondere al suo bisogno di lavoro. E questo sguardo sulle relazioni di aiuto è uno sguardo sereno, al quale si fa fatica a riconoscere valore, perché si considera un limite che si aiuti l'altro in cambio del salario, come se questo fosse un male, ma non è così.

Sono i bisogni che permettono la dignità delle due parti in gioco nella relazione di aiuto, bisogni sempre presenti e che vanno riconosciuti, altrimenti si corre il rischio che la naturale asimmetria di ruolo si trasformi in asimmetria tra persone. Presenza di bisogni che è la premessa indispensabile per

dare origine alla dignità di tutte le parti in gioco, bisogni sempre presenti e non solo nel caso in cui la relazione di aiuto origini da un rapporto di lavoro.

Nel caso dei volontari la gratuità economica non significa gratuità relazionale, in quanto il volontario agisce nella relazione di aiuto orientato dai suoi bisogni: quello di sentirsi utile, di affermarsi, di riconoscimento, di seduzione, di formazione, di crescita, di relazione, ecc. Ogni volta che questi bisogni non saranno riconosciuti, ogni volta che questa dignità simmetrica verrà meno, avremo l'instaurarsi di relazioni di dipendenza reciproca, dove l'obiettivo di creare le condizioni per l'autonomia della parte "debole" fallirà.

Lo scambio diviene in questo modo l'elemento essenziale di ogni relazione, compresa quella di aiuto. Scambio che permette di riconoscere in entrambe le parti in gioco la possibilità di offrire e di ricevere, eliminando l'idea che qualcuno dà senza aspettarsi e/o ricevere nulla indietro. E' lo scambio l'elemento che permette di riconoscere l'incoercibile autonomia di entrambi gli attori, fatta di bisogni, risposte, ipotesi, difficoltà, umanità. Scambio che allora può trasferirsi anche alle relazioni tra organizzazioni differenti, in questo caso cooperazione e volontariato. Dove l'occasione di osservare la relazione di aiuto da due punti di vista differenti, può, nello scambio, rendersi evidente e permettere ad entrambi di arricchirsi.

La cooperazione può rendere evidente al volontariato che è possibile operare nel campo dell'aiuto a partire dai propri bisogni materiali, in questo caso avere uno stipendio di cui vivere aiutando gli altri, riducendo l'impeto valoriale che spesso assilla i volontari. Allo stesso tempo, il volontariato offre alla cooperazione l'opportunità di mostrargli come la passione e l'impegno da cittadini siano elementi centrali dell'opera solidale, che non può chiudersi nel recinto della professionalizzazione e del lavoro.

## 5.9 - Il lato oscuro

Ogni volta che si tenta di semplificarla, con l'obiettivo di risolvere disagi o superare problemi, la complessità rientra dalla finestra e crea nuovi disagi e problemi inattesi, che per questo sono più difficili da gestire. L'attuale cultura che attraversa il sociale, non solo solidale, è molto legata ad un'idea di dedizione, sacrificio, interesse, altruismo, bontà. Tutti termini "buoni", ma che semplificano il ventaglio delle reali relazioni umane che si dipanano sotto il sole e che rischiano di mettere fuori gioco metà del cielo, fatto di sentimenti quali rabbia, invidia, prepotenza, infedeltà. Questi ultimi sono certamente un **lato oscuro**, dal quale però non è possibile prescindere quando si ha a che fare con le relazioni umane, e che ancora di più non si può eliminare dall'azione solidale perché nessuno è perfetto, sia che si tratti di un operatore, presidente, volontario, familiare o utente.

Le imprese cooperative sociali e le organizzazioni del volontariato non possono permettersi di considerare i propri soci, lavoratori o dirigenti strumentali al raggiungimento degli scopi sociali, compreso quello dell'integrazione sociale, in quanto l'elemento fondante della loro natura è quello umano, sancito dalla loro natura che è offrire solidarietà, sia al loro interno (mutualità) che verso l'esterno (solidarietà). Le organizzazioni sociali sono costrette a fare i conti quotidianamente con gli effetti dell'**elemento umano presente all'interno dell'organizzazione**, un vincolo che è anche una grande opportunità, in quanto permette loro di far evolvere l'organizzazione assieme alle relazioni, alle professionalità ed alle conoscenze. Questo però significa che complessificando l'elemento economico, non più limitato da quello monetario, e ponendo al centro l'elemento umano, sono costrette per prime a fare i conti con le fragilità umane. Fragilità che non sono solo quelle da cui originano le cooperative di tipo A (produrre lavoro per i soci attraverso l'offerta di servizi di solidarietà), di tipo B (inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati) o le associazioni (esempio l'auto mutuo aiuto), ma tutte le multiformi fragilità di origine umana quali: la naturale propensione all'avidità di alcuni (che siano dirigenti o semplici operatori), l'invidia per la crescita professionale di altri, la rabbia e la frustrazione (per le reali o immaginate vessazioni subite), il protagonismo (che è sia elemento propulsivo, ma che si può trasformare in arrivismo), le smanie di potere (che a volte non sono limitate ai dirigenti, ma che attraversano in forme differenti tutti i ruoli di una organizzazione), l'arroganza (che spesso si nasconde dietro una umiltà di facciata o un orgoglio non temperato) e

potremmo andare avanti senza fine. Da tutte queste caratteristiche umane non è possibile prescindere, un'organizzazione che ha al centro la persona e la conoscenza deve osservarle e trattarle, senza per questo atteggiarsi a psicologi orientati al benessere degli associati e/o lavoratori, ma in quanto elementi propulsivi della stessa organizzazione. Perché sono proprio le passioni umane il motore di ogni impresa, compresa quella di natura economica e sociale quali sono l'impresa cooperativa e l'associazione di volontariato, pulsioni troppo spesso abbandonate per strada perché difficili da maneggiare oppure perché oscurano la limpidezza del raggiungimento degli obiettivi del servizio, dell'organizzazione o del bilancio.

### Tabelle

Osservando i dati rilevati dalla ricerca riguardanti le relazioni in atto tra Volontariato e Cooperazione Sociale si possono desumere chiare indicazioni.

**Tabella 18 - Indichi la quantità dei rapporti della sua organizzazione di volontariato con ognuno dei soggetti elencati di seguito**

Soggetto	Non ha rapporti		Ha rapporti		Livello della qualità del rapporto (scala 1-4)	Graduatori a
Enti locali (comuni, province, regioni...)	7	5,4%	123	94,6%	2,72	1
Altre org. di volontariato della stessa area operativa	12	9,0%	121	91,0%	2,62	2
Strutture ecclesiali	43	33,3%	86	66,7%	2,51	3
ASL	39	30,0%	91	70,0%	2,43	4
Altro	58	86,6%	9	13,4%	2,22	5
Altre organizzazioni di volontariato di area operativa diversa	19	14,4%	113	85,6%	2,14	6
Scuole / Università / Centri formazione professionale	31	24,2%	97	75,8%	2,14	6
Organismi di cooperazione internazionale	93	72,1%	36	27,9%	1,94	7
Altri Enti Pubblici (Prefetture, Uffici scolastici, Ministeri e Dipartimenti, Tribunali...)	63	48,8%	66	51,2%	1,94	7
Altre associazioni non di volontariato (ACLI, ARCI, Compagnia delle Opere, Ass. sportive...)	45	33,8%	88	66,2%	1,84	8
Fondazioni	68	52,7%	61	47,3%	1,82	9
Partiti / Sindacati	92	70,2%	39	29,8%	1,74	10
Aziende / Banche	46	35,9%	82	64,1%	1,72	11
Cooperative sociali	59	46,1%	69	53,9%	1,70	12
<b>Totale (media)</b>	<b>48,21</b>	<b>38,4%</b>	<b>77,21</b>	<b>61,6%</b>	<b>2,11</b>	<b>---</b>

Effettuando una graduatoria, in base al livello di qualità del rapporto, si evidenzia immediatamente che all'ultimo posto è quello con la cooperazione sociale. Non solo, anche per numero di rapporti la cooperazione al 9° posto su 14 totali. Possiamo sintetizzare che i rapporti sono pochi e questi pochi sono considerati di scarsa qualità.

Andando poi ad analizzare i bisogni, di nuovo si trova che su 24 bisogni evidenziati quelli che hanno a che fare con il terzo settore si trovano al 18° posto. Sarebbe stato interessante in questo caso distinguere tra i vari attori del terzo settore per vedere dove si sarebbe collocata la cooperazione



sociale. Anche in questo caso, i bisogni legati a forme di collaborazione con altri soggetti del terzo settore si trovano verso il basso della graduatoria.

**Tabella 19 - Per ognuno dei bisogni “generali” elencati di seguito indichi il livello di bisogno per la vostra organizzazione di volontariato.**

Bisogno	Livello (da 1 a 4)	Rispondenti
Trovare adeguati finanziamenti	3,33	126
Avere a disposizione un maggior numero di volontari	3,17	131
Forme di collaborazione specifiche con gli enti locali del territorio (Comune, Provincia...)	3,13	128
Promozione attività e iniziative dell’organizzazione (partecipazione ad eventi e manifestazioni, disponibilità sito internet, realizzazione materiale promozionale, ufficio stampa)	3,13	127
Forme di collaborazione specifiche con enti pubblici o privati (ASL, Scuole, Ministeri, imprese, banche)	3,07	130
Avere a disposizione volontari più motivati	3,06	127
Informazione e consulenza per la presentazione di progetti	3,06	125
Progetti di promozione del volontariato rivolti ai giovani e più in generale alla cittadinanza	3,06	128
Forme di collaborazione specifiche con altre organizzazioni di volontariato	2,96	128
Formazione volontari	2,90	124
Conoscenza delle risorse e dei bisogni del territorio con particolare riferimento al proprio ambito di intervento.	2,90	128
Partecipazione alla programmazione delle politiche sociali del territorio	2,90	128
Avere a disposizione volontari più preparati e qualificati	2,87	125
Avere a disposizione strumenti ed attrezzature idonee	2,75	120
Organizzazione e gestione delle attività e dei servizi	2,66	125
Aspetti giuridici-legali (legislazione, convenzioni, statuti...)	2,64	125
Comunicazione interna all’organizzazione	2,62	121
Forme di collaborazione specifiche con altre organizzazioni senza fini di lucro non di volontariato (cooperative sociali, fondazioni, associazioni promozione sociale, sindacati...)	2,59	130
Valutazione delle attività e dei servizi	2,50	121
Avere a disposizione locali e spazi fisici adeguati	2,47	118
Consulenza informatica	2,46	127
Gestione dei volontari (condurre una riunione, risolvere i conflitti, facilitare la comunicazione)	2,45	126
Gestione amministrativa e finanziaria (contabilità, imposte, disciplina del lavoro...)	2,34	128
Accesso e gestione al Servizio Civile Nazionale Volontario	2,29	124
<b>Totale (media)</b>	<b>2,80</b>	<b>125,83</b>

Osservando le risposte alle affermazioni della tabella 9, risulta evidente che uno degli elementi di maggiore difficoltà per migliorare la collaborazione tra soggetti del territorio è la diffidenza. Le affermazioni legate alla promozione di incontri scontano la diffidenza che campeggia al primo posto. All’ultimo posto, e questo è un dato positivo, troviamo che comunque il bisogno di collaborazione resta alto anche in presenza di difficoltà.

**Tabella 20 - Facendo riferimento alla situazione della vostra organizzazione di volontariato indicate, per ognuna delle affermazioni seguenti sulla collaborazione con altri soggetti del territorio, quanto siete d'accordo.**

<i>Risposta</i>	<i>Valutazione (scala 1-4)</i>
Ci sono molte difficoltà da superare per migliorare la collaborazione tra i soggetti del territorio legate alla diffidenza di alcuni di essi.	2,93
Una maggiore collaborazione tra i diversi soggetti del territorio è realizzabile se gli enti locali promuovono adeguate occasioni di incontro e confronto.	2,90
Una maggiore collaborazione tra i diversi soggetti del territorio è realizzabile se gli organismi del terzo settore promuovono adeguate occasioni di incontro e confronto.	2,86
L'ostacolo maggiore alla collaborazione tra soggetti diversi del territorio è la scarsità di tempo per incontrarsi.	2,72
Una maggiore collaborazione tra i diversi soggetti del territorio è facilmente realizzabile data la buona predisposizione a lavorare insieme da parte di tutti.	2,53
L'ostacolo maggiore alla collaborazione tra soggetti diversi del territorio è diversità di tipo culturale/ideologico.	2,21
Non è possibile migliorare la collaborazione tra i diversi soggetti del territorio a causa della chiusura e dello spirito di competizione che c'è tra essi.	2,20
Non è importante trovare momenti e occasioni di collaborare tra i soggetti del territorio in quanto ognuno deve sviluppare autonomamente le proprie attività.	1,68

Di seguito la selezione di alcune affermazioni effettuate dai rappresentanti delle cooperative incontrare durante i focus group.

*“Fin’ora ci sono stati scambi con singolo volontari pochi, molto pochi, con le organizzazioni. La nostra relazione appare come un percorso ancora tutto da scoprire.*

*Prima di tutto il volontariato dovrebbe stare dentro la rete dei servizi di un territorio e non da una parte. A volte non c'è un'informazione efficace sul ruolo e le azioni che il volontariato svolge sul territorio. L'impressione è ogni associazione sia un mondo a se, ritagliato sul bisogno per cui nasce, e da qui nasce la difficoltà di conoscerle per chi è fuori da quel bisogno.*

*Credo che oggi sia necessario riflettere sulle origini della cooperazione e volontariato, chiarendo i ruoli dei due soggetti.*

*Ogni volta che si aprono equivoci tra i ruoli questo crea problemi a non finire.*

*Si rileva una difficoltà nel fare incontrare le associazioni e le cooperative sociali, al di là di occasioni episodiche legate a progetti specifici. E anche queste occasioni sono sempre calate dall'alto (es. dall'Ambito) e mai proposte dalla base.*

*Il tipo di collaborazione che dovrebbe unire queste due realtà, permettendo ad ognuna delle due di continuare a svolgere il proprio mandato, dovrebbe essere legata ad una distinzione di ruoli: da una parte le coop. che dovrebbero curare la parte contenutistica, teorica, di ricerca e di definizione di benessere sociale, dall'altra il volontariato che dovrebbe decidere ed organizzarsi autonomamente sul come fare la propria parte in questo contesto: questo tipo di elaborazione può nascere però solo da frequentazioni personali, da opportunità di “contaminazioni” informali tra appartenenti alle due parti.*

*Le nostre due voci fanno sentire parti differenti: noi quella di chi lavora nel sociale mentre le associazioni di chi ha il bisogno sociale, le due voci assieme avrebbero più forza”*

Affermazioni tra loro incerte, che sottolineano il bisogno di incontro non estemporaneo, ma che allo stesso tempo ribadiscono la grande confusione che sussiste nei rapporti tra cooperazione e volontariato. Richieste di percorsi, chiarezza, opportunità, ancora oggi tutte da costruire.

## 5.10 - Conclusioni

Restano sospese a questo punto alcune domande. Soggetti votati alla gestione del disagio sociale, che nella loro opera quotidiana producono pratiche orientate alla crescita del benessere sociale e che per questo dovrebbero essere in grado di gestire con una certa facilità relazioni difficili, come mai **evitano** di fare i conti con il disagio dell'incontro tra loro? Forse perché è proprio l'estrema vicinanza che produce frizione? Forse perché è proprio la vicinanza che determina maggiori disagi nel gestire le difficoltà? Forse perché l'incontro potrebbe far porre domande del tipo: “Come posso tollerare che tu, che dichiari di produrre benessere, crei disagio a me?”. “Tu metti in discussione la mia stessa esistenza dicendo che ti provoco disagio, perché io sono buono per natura”. “Se tu affermi che io ti provoco disagio, essendo io un soggetto che crea benessere, sicuramente sei in malafede!”. “Io lavoro per gli altri, se nel farlo provoco disagio non mi riguarda perché il fine è nobile”. E potremmo continuare quasi senza fine.

Volontariato e Cooperazione considerano le differenze sociali quali elementi di ricchezza, perché consapevoli che le differenze sono il luogo da cui si può partire per abbozzare domande che, mostrando limiti ed opportunità, permettono evoluzioni sociali. Ma mentre sono sempre molto attente nell'accogliere il disagio presente nell'ambiente, fanno molta fatica a fare lo stesso al loro interno e/o tra organizzazioni. Appare che queste organizzazioni considerino legittimo il disagio quando è generato dal contesto sociale, che per antonomasia è cattivo, mentre non vogliono riconoscere che il loro stesso statuto di “organizzazione” produce conflitto e conseguentemente disagio. Questo in quanto l'organizzazione (di qualsiasi tipo, grandezza o articolazione) è una struttura tecnica che serve per raggiungere dei fini, nel caso delle organizzazioni di solidarietà, produrre “benessere”. Fine che parrebbe coincidere con quello dei singoli, almeno per quelle che offrono solidarietà, ma questo non è vero perché per raggiungere anche un fine solidale (esempio gestire un servizio diurno) l'organizzazione dovrà funzionare e per funzionare dovrà fare in maniera che tutti rispettino un'organizzazione (nel servizio, nella cooperativa e nell'associazione) fatta di vincoli che, per quanto decisi collegialmente, obbligheranno a fare i conti con orari, impegni, incarichi, responsabilità, gerarchie, ruoli, valutazioni, ecc. Tutto questo provocherà comunque disagio, in quanto i bisogni organizzativi non coincideranno con quelli del singolo e neppure con quelli dell'utente o della famiglia dello stesso.

Spesso questa realtà sembra difficile da accettare, soprattutto per organizzazioni che si occupano di solidarietà, ma proprio chi si occupa del disagio altrui dovrebbe saper accogliere il proprio disagio ed essere in grado di osservare e trattare quello che produce. Riconoscere la propria fragilità, che in questo caso significa accettare di essere partecipi alla produzione di disagio, così come lo sono altri attori sociali, è il primo passo perché si sia capaci di trattarlo efficacemente. Solo in questo modo chi si erige a tutela delle fragilità altrui potrà vedere riconosciuto socialmente questo ruolo e potrà permettersi di insegnare a farlo agli altri.

Non solo, l'azione dei soggetti del terzo settore per sua natura deve essere orientata all'efficienza ed all'efficacia, ma tutto questo deve essere poi sottoposto a **domande di senso** capaci di far riflettere sul loro operato. Perché la differenza tra chi agisce sul mercato e chi agisce nel settore sociale non riguarda solo l'oggetto sociale, perché tutte le organizzazioni agiscono per raggiungere l'obiettivo che si sono date, ma soprattutto riguarda la capacità di raggiungere gli obiettivi dati tenendo conto dei bisogni (e degli interessi) di tutti gli attori sociali, interni ed esterni all'organizzazione. Il volontariato e la cooperazione sociale saranno a pieno titolo soggetti del welfare in relazione alla loro capacità di

fare i conti con il disagio che la loro azione, orientata al raggiungimento del benessere, provoca. Se eviteranno di fare questo, nulla li differenzierà da una industria che produce farine transgeniche, che mentre sfamano l'umanità la avvelenano.

Affrontare questo ostacolo, con l'obiettivo di dare vita ad una alleanza forte tra cooperazione e volontariato, potrà permettere loro di impegnarsi in una sfida centrale per l'evoluzione dell'azione solidale, quella di ampliare il concetto di benessere sociale attualmente imperante. Oggi questo concetto evidenzia una derivazione di natura sanitaria, quella di un benessere inteso come stato di salute che si ha in assenza di malattia. Si sta bene quando siamo in salute, senza alcun acciaccio, tanto che giustamente ci consideriamo in malattia, anche se poi cerchiamo di passarci sopra, anche quando abbiamo un semplice raffreddore, un dolorino al dito (che però quando pulsa ci fa molto male) e un cerchio alla testa. Ma trasferire questo concetto dal campo sanitario a quello sociale porta con sé più disagio che benessere. Non solo, l'idea di benessere come stato di salute, fa nascere l'opinione che chi causa la malattia (che nel sociale è il disagio che si provoca) è un germe infettivo (nel sociale di solito chi causa disagio è cattivo o, quanto meno se non lo provoca di sua volontà, assurge a soggetto problematico). Invece nascendo le relazioni tra uomini come incontro/scontro tra bisogni, differenti e multiformi, è ecologico un concetto di benessere quale capacità di tollerare le differenze ed il conseguente naturale disagio del loro incontro. Disagio non solo dovuto a questo incontro/scontro continui, ma anche derivante dal conseguente continuo stimolo alla evoluzione dei bisogni, evoluzione che a sua volta provoca disagio perché è fonte di grande fatica, quella di cambiare. E' un concetto di benessere che aiuta a tollerare l'ansia dell'incontro e del cambiamento quello che la cooperazione ed il volontariato possono mostrare al contesto sociale. Un benessere non più orientato all'eliminazione del disagio dell'incontro con i bisogni, a volte anche urlati, ma capace di accompagnare ogni persona nel difficile cammino di accettare il proprio disagio per accogliere quello che si incontra. Perché si deve essere consapevoli che non sarà mai possibile eliminare le differenze tra i bisogni e la loro ambiguità ed influenza sulla nostra vita e su quella di coloro che incontriamo, per questo è indispensabile una cultura capace di accoglierli ed accompagnarli in noi e nell'incontro con l'altro.

Quando si incontra il bisogno di chi si trova in situazione di difficoltà, quale quello di una persona in situazione di deficit o di un mendicante (per di più Rom) al semaforo, è del tutto naturale provare pietà e compassione, oppure indifferenza o repulsione, perché siamo uomini e queste sono le nostre reazioni. La sfida è abitare una cultura che non le mette all'indice, ma insegna che sono elementi naturali dell'incontro con il disagio che, se tollerati, permetteranno di imparare ad incontrare l'altro attraverso questi naturali bisogni di distanza e, piano piano, avvicinandoci sempre di più all'altro, impareremo ad avvicinarci sempre più a noi stessi. Una cultura che la cooperazione ed il volontariato devono prima praticare sulla loro pelle, perché solo la pratica permetterà di mostrarla e renderà possibile sceglierla, perché solo a questa condizione parlerà per la cooperazione ed il volontariato e ribadirà il senso ultimo della loro azione. Non più valori o impalcature ideologiche a sostegno dell'azione quotidiana delle organizzazioni solidali, ma la realtà della pratica e la sua elaborazione come evidenza del loro contributo per lo sviluppo delle nostre comunità, attraverso un benessere non escludente, ma capace di far tollerare il disagio dell'incontro con tutte le sue differenze, ognuna interpretazione originale, autonoma e irripetibile della vita.

## ***6. Dove va il volontariato: considerazioni “di prospettiva” su un nuovo rapporto tra volontariato e società civile***

*di Giovanni Santarelli*

### **6.1 - ...Ma il volontariato non era esso stesso società civile?**

Leggendo le varie considerazioni emerse dalla lettura del materiale e ripensandole nella duplice prospettiva di chi lo ha vissuto, come il sottoscritto, sia dal versante interno che dal fronte delle istituzioni pubbliche, la conseguenza è quella di ribadire con forza il ruolo importante che la “società civile” nel suo complesso può svolgere per ridare un senso forte alle Istituzioni pubbliche che stanno “cedendo” in autorevolezza di fronte alle logiche di mercato. Il volontariato è certamente parte di questa società civile, ma ha acquisito, nel corso degli anni, un proprio ruolo particolare nel momento in cui si è ritenuto di doverne normare lo sviluppo inserendolo di fatto in quello che chiamiamo ormai abitualmente “terzo settore”. Questo processo ha avuto indubbiamente vantaggi nella costruzione di un sistema partecipato di benessere collettivo, ma ha anche evidenziato contraddizioni in un mondo nato con premesse etiche molto forti e in molti casi “alternative” sia allo Stato che al mercato e che ora rischia di appiattirsi sul solo aspetto gestionale, laddove decida di smetterla con le battaglie politiche con la scusa che occorre “fare meno chiacchiere e agire più concretamente”.

In sintesi si tratta certamente di riconoscere un’esperienza importante di partecipazione civile come quella espressa dal volontariato attraverso una sua formalizzazione normativa così come è avvenuto nel nostro Paese all’inizio degli anni ’90 e così come ha fatto la nostra Regione con la sua legge 48/95, ma è doveroso nello stesso tempo favorire i presupposti per una continua apertura di queste realtà formalizzate con i mondi della società civile, che sono i più vicini alla dimensione personale e relazionale proprio perché hanno un grado di formalità più basso e di organizzazione inferiore.

Nelle ultime linee guida per la elaborazione dei Piani triennali di ambito sociale la Regione, non a caso, ha riportato tra gli obiettivi da raggiungere quello di allargare i percorsi di partecipazione ai tavoli di concertazione ai cittadini non organizzati portatori anch’essi di interessi forti in qualità di utenti dei servizi. Esiste quindi un vasto mondo della “società civile” non rappresentato dal volontariato organizzato, così come esiste un problema del volontariato che, seppur riconosciuto formalmente, rischia di perdere quella forza di rappresentanza dei nuovi bisogni emergenti che aveva connotato le sue origini.

Si tratta quindi di sostenere le esperienze che più manifestano capacità di ripensamento della propria identità nel confronto continuo con le dinamiche “liquide” della società civile globalizzata e che nello stesso tempo riescano a contrastare la pretesa del “mercato” di risolvere da solo i problemi che riguardano i cosiddetti “beni di cura” o “beni relazionali”; beni che invece richiedono una grossa cooperazione tra Stato ed economia.

Mi pare che nella nostra regione questa consapevolezza sia sostanzialmente deficitaria da parte del mondo del volontariato che rischia di continuare a precorrere vie ormai esaurite; non a caso la rappresentazione del volontariato che emerge dai focus group è quella di una realtà caratterizzata da “...scarsa conoscenza dei bisogni emergenti del territorio pur all’interno di una dinamica orientata al fare...”; prevale quindi un volontariato “...appiattito sul fare con qualche rara eccezione rispetto ad un volontariato di proposta...” privo di peso politico e “...incapace di spingere verso situazioni di cambiamento sociale...”; sembra anzi che un eventuale aumento di peso politico rappresenti uno “...scredito del suo stesso mandato perché la politica non è attinente al fare ed è vista come negativa...”. Nel focus con gli operatori dei centri di servizio “...è stato ribadito che nel volontariato marchigiano c’è poca denuncia, poca visione d’insieme e anche poca consapevolezza della propria collocazione all’interno del sistema dei servizi alla persona e della cultura sociale del territorio...molti fanno, ma fanno e basta, fanno perché hanno sempre fatto...”.

Si tratta di una situazione che denota una fase di stallo e un “gap” considerevole tra un grande cambiamento in corso nel tessuto sociale ed una presenza ancora rivolta a sistemi assistenziali di corto respiro che non fa bene al sistema, ma non dà prospettive nemmeno allo stesso volontariato che, infatti, in un focus con le organizzazioni di volontariato, viene così descritto: “...le associazioni stanno morendo per la mancanza e per l’invecchiamento dei volontari e perché le associazioni fanno sempre più fatica a motivare le persone al senso dell’azione volontaria...”.

Le prospettive debbono quindi essere “altre” rispetto alla prassi predominante nelle realtà riconosciute istituzionalmente e su questo dovrà basarsi non solo l’azione del Centro Servizi, ma l’attività delle stesse politiche pubbliche locali e la capacità degli organismi rappresentativi di vario livello di interpretare i dati di realtà e trasformarli in forme nuove di partecipazione.

Quali potrebbero essere quindi le linee direttrici per un cambio di rotta affinché le stesse disponibilità finanziarie dedicate al volontariato acquistino un significato di “investimento” in benessere e non solo di “spesa passiva”?

Le riassumerei così:

1. Continuare a rivendicare, da parte del volontariato, la propria appartenenza ad un mondo istituzionalmente riconosciuto che è parte attiva di un sistema di benessere che va costruito assieme a tutti gli attori sociali garantendo adeguata professionalità sociale e capacità di interpretare i cambiamenti in corso;
2. Avere consapevolezza di non rappresentare la società civile nel suo complesso, ma anzi di correre il rischio di separarsene del tutto data la velocità con cui si verificano i cambiamenti nel tessuto umano e relazionale delle nostre città;
3. avere però la consapevolezza di svolgere un ruolo importante nella ridefinizione del rapporto tra Stato e Mercato in un sistema post fordista nel campo dei servizi alla persona e alla comunità.

## 6.2 - Il volontariato deve mantenere la sua riconoscibilità pubblica.

I diritti conquistati vanno mantenuti. Le lotte fatte per ottenere il riconoscimento, poi arrivato con la legge 266/91, vanno rispettate e va consolidato il risultato ottenuto. Il volontariato è parte integrante di un sistema più ampio riconosciuto, nella sua forza di grande realtà di partecipazione, anche dalla legge 328/00 che ha riformato l’intero comparto delle politiche sociali. E’ giusto quindi che le varie associazioni iscritte al registro del volontariato lavorino attivamente per costruire politiche integrate a livello locale partendo da momenti di condivisione forti e innovativi con le situazioni di vita marginali più abbandonate senza però dimenticare percorsi di osservazione dei bisogni del territorio e di individuazione di precise responsabilità pubbliche laddove si ravvisino carenze in ordine all’offerta di servizi pubblici locali. In questo caso si tratta di evitare improvvisazioni o leggerezze e di “raffinare” le capacità di ascolto e di interpretazione della realtà non solo attraverso lo strumento scientifico dell’analisi, ma soprattutto attraverso la prassi della “vicinanza” verso tutte le forme nuove di “difficoltà a vivere” che diventano, nel nostro contesto, sempre meno facilmente individuabili perchè toccano fasce sempre più ampie di popolazione. La precarietà dell’esistenza e l’esperienza

della “vulnerabilità sociale” sono situazioni difficilmente catalogabili in una categoria specifica di “emarginati”; queste infatti riguardano tutti coloro che non sono protetti dalla ricchezza economica che è posseduta da sempre meno categorie sociali, ma sempre più ricche. Spetta al volontariato inventare, nella sua capacità di stare vicino alle situazioni più a rischio o a quelle più sottoposte a vulnerabilità sociale, nuove forme di “protezione sociale” non più riducibili a trasferimenti economici o ad ammortizzatori sociali centralistici, ma inquadrabili solo in termini di “reti di servizi”, dove la presenza delle realtà “private” arriva ad assumere una titolarità pubblica, acquistando “quote di potere”<sup>14</sup> con le quali contribuire alla edificazione di una diversa organizzazione sociale cittadina e di una diversa redistribuzione del reddito.

L’elemento di novità, all’interno del quale si situa il volontariato, sta proprio nella rivisitazione in corso della stessa equazione secondo la quale “Pubblico” è uguale a “Statale”<sup>15</sup>. Il volontariato è quindi parte di un sistema in cui non è più necessario che gli attori siano pubblici perchè l’azione sia pubblica. “Ciò che è pubblico non è dato, ma è una proprietà emergente”<sup>16</sup> che prende forma da processi nei quali un regime di azione può o non può diventare pubblico. Lo stesso “Patto per l’innovazione del welfare” approvato dalla Regione Marche in occasione della II Conferenza regionale delle politiche sociali del 2004 ribadisce questo principio di costruzione collettiva di un sistema a valenza pubblica dove lo Stato assume sempre più funzioni di “governance” e di “regolazione sociale” del sistema. Per dirla con Dalla Mura siamo passati “...da un concetto di partecipazione democratica alle decisioni delle istituzioni per cui i soggetti, pur partecipando alle decisioni, restano comunque fuori dalla funzione pubblica, ad un nuovo significato di partecipazione per cui questa si realizza non solo attraverso forme di democrazia diretta o rappresentativa, ma con l’ingresso vero e proprio delle formazioni sociali nell’esercizio delle pubbliche funzioni...”<sup>17</sup>. Questa è sicuramente una prospettiva di rivisitazione del ruolo del volontariato che dovrà essere tenuta in debita considerazione nell’ambito delle politiche pubbliche locali e regionali, ma dovrà anche essere parte costitutiva, come dicevo, della consapevolezza che devono avere, in tal senso, i responsabili delle realtà organizzate sia piccole che grandi. Una rivisitazione che dovrà intervenire nella ridefinizione del rapporto con il livello istituzionale pubblico da qui ai prossimi anni. Una rivisitazione che non potrà non riguardare il rapporto con la “società civile” nel suo complesso i cui percorsi cercheremo di vedere nel prossimo paragrafo.

### 6.3 - Cosa significa un nuovo rapporto con la società civile

Con il termine “società civile” si intende un tessuto esistenziale concreto che si pone come spazio intermedio tra la sfera privata e le sfere istituzionalizzate e che non coincide interamente con lo spazio occupato né dal terzo settore in genere né dal volontariato in particolare. “...L’insieme di mondi informali, relazionali che costituiscono la società civile, e che hanno ancora uno scarso livello di formalizzazione, sono molto preziosi perché esplorano nuovi luoghi sociali dove si possono creare le condizioni per far nascere nuovi assetti istituzionali...”<sup>18</sup>. Non è quindi il terzo settore che sta in mezzo tra il mercato e lo Stato, tra la sfera economica e la sfera istituzionalizzata, ma è la “società civile” che occupa questo spazio. Il terzo settore, come illustravo nel paragrafo precedente, deve pensarsi come nuova sfera istituzionalizzata che è parte integrante di una visione nuova dell’ “azione pubblica” nei termini “post- statalistici” di cui parlavo in precedenza. Una sfera istituzionale capace di porsi come valida alternativa alle logiche di mercato e che per questo non cessi di confrontarsi con

<sup>14</sup> F. Dalla Mura: “pubblica amministrazione e non profit”; Carocci

<sup>15</sup> Bifulco-De Leonardis: “Sulle tracce dell’azione pubblica” in “Le politiche sociali: temi e prospettive emergenti” Carocci pp. 193 ss.

<sup>16</sup> Idem pag. 196

<sup>17</sup> Dalla Mura. Ibidem pag 54

<sup>18</sup> La generatività della società civile – quale rapporto tra società civile e terzo settore?” in Animazione sociale n. 3/05

i mondi della società civile. Un volontariato che recuperi il senso di una “economia delle relazioni” che è l’unica modalità con cui è possibile organizzare, in termini di efficienza ed efficacia, il sistema dei servizi e faccia questo ripensando il senso della propria proposta alla luce di un contesto sociale che muta caratteristiche con velocità impressionante. La seconda grande indicazione per un volontariato, capace di mantenere le proprie istanze innovative, è quindi quella di dare grande spazio alle esigenze di relazione, ai grandi bisogni di ascolto che nascono dalle realtà sociali apparentemente più normali quali le nostre famiglie, i giovani in crescita, gli anziani che escono dal ciclo produttivo, i minori stranieri, gli adulti espulsi dal posto di lavoro e afflitti dalla sindrome del fallimento. La “solitudine del cittadino globale” va sostenuta con un grande investimento in relazioni significative che nascono dal basso e costituiscono quell’antidoto alla disperazione e alla depressione che viene definita in termini più sociologici come “prossimità sociale”, ma che consiste in vicinanza, capacità di attenzione, sensibilità a cogliere il malessere diffuso. Una strategia possibile nei differenti contesti urbani che affida al volontariato compiti sempre meno legati alla riproduzione di vecchie logiche assistenziali rivolte alle marginalità più forti e sempre più invece orientati a politiche di attenzione verso i cosiddetti “normali” che hanno bisogno di qualcuno che stia loro vicino di fronte a situazioni di separazioni, di entrata improvvisa nella povertà a seguito di fallimenti finanziari, di malattia poco protetta da una sanità pubblica sempre più prosciugata, di un abbassamento insopportabile del potere d’acquisto del proprio stipendio, di impegni onerosi per garantire un futuro sereno ai propri figli. Si tratta quindi di cogliere le istanze della società civile e intervenire con nuovi servizi di prossimità che garantiscano adeguati supporti ed una dimensione di risposta molto attenta ai livelli personali e non solo di massa e trasferire queste necessità nella sfera istituzionale attraverso i meccanismi di partecipazione.

Quindi un volontariato che interviene attivamente nel livello istituzionale per arrivare ad un sistema di protezione sociale partecipato a seguito della crisi irreversibile del vecchio sistema di welfare centralistico e che mantiene un ascolto attento alle nuove istanze di bisogni sempre più frammentati e differenziati.

Un volontariato infine che si pone come alternativa alla pretesa del mercato di riequilibrare le diseguglianze e inventi una nuova stagione di politiche economiche capaci di rispettare le “istanze di relazione”

## 6.4 - E’giusto entrare nel mercato?

Nella società contemporanea l’indebolimento delle istituzioni ha messo in crisi quegli assetti istituzionali centrati attorno all’idea dello “Stato nazionale” il quale inglobava al suo interno anche la sfera dei servizi sociali con l’esperienza dei welfare nazionali costituiti a partire dal secondo dopoguerra. Questo processo di deistituzionalizzazione ha portato, in questi ultimi anni, ad affidare al “mercato” la risoluzione di una serie di problemi che riguardano la tutela dei cittadini tra cui anche la politica dei servizi. La “privatizzazione” è apparsa immediatamente come la soluzione più semplice per far fronte ad una crisi di credibilità dello Stato legata anche ai problemi di spreco e di clientelismo dallo stesso provocati; ben presto però ci si è accorti come l’economia, intesa nel modo tradizionale in cui è utilizzata per intervenire sulle problematiche di organizzazione industriale, non funzionava per i “servizi alla persona” che sono, in quanto tali, beni di cura a forte valenza relazionale. Beni la cui efficacia non è valutabile in base al solo criterio della economicità.

Per questo motivo il volontariato, nella sua dimensione di organizzazione riconosciuta a livello pubblico, deve sentirsi parte integrante di un sistema economico per contribuire però a modificarne le regole di fondo. Il vasto campo dei servizi alla persona, e comunque degli interventi che abbiamo definito di “prossimità sociale” di cui il volontariato è parte integrante, costituiscono un fattore importante di “qualità sociale” che riguarda non solo il benessere delle famiglie, ma anche la stessa “competitività” delle imprese. Come è stato chiaramente ribadito nelle linee guida per la predisposizione dei piani triennali di ambito sociale – obiettivi 2005/2007 della Regione Marche “...è necessario che le politiche di sviluppo locale assumano una coerenza interna al sistema, in cui le



*istituzioni, gli individui, le aziende, la politica, l'ecologia, la famiglia non siano differenti contesti sistemici da frammentare, ma piuttosto da ricondurre a relazioni significative tra loro e con il contesto esterno..."*<sup>19</sup>. Si tratta quindi di operare un cambio di mentalità in materia di politica economica nella definizione di modelli di sviluppo sostenibile, che implica un passaggio da un sistema centralistico redistributivo di risorse ad un modello virtuoso, frutto del protagonismo delle componenti locali e dell'accordo pubblico-privato attorno ad un piano strategico di sviluppo. Più avanti le linee guida regionali ribadiscono che *"...in termini più generali si tratta di conseguire la formazione di linee di programmazione territoriale e di pianificazione strategica, nelle quali sia concretamente delineata una integrazione sostanziale tra gli scenari dello sviluppo economico dei sistemi locali e le azioni di politica sociale"*<sup>20</sup>...". Il volontariato è parte integrante di questa strategia di integrazione tra il settore produttivo e quello dei servizi alla persona nel momento in cui partecipa ai tavoli di programmazione locale, previsti per la stesura dei piani di ambito sociale nei territori di riferimento e che costituiscono lo strumento fondamentale, assieme agli altri importanti atti di programmazione locale a disposizione dei Comuni, per ripensare il territorio nella sua globalità.

Il volontariato è altresì parte integrante di un sistema di servizi alla persona che costituisce in quanto tale un settore produttivo non meno importante di altri. Non si tratta certo di attribuire al volontariato delle competenze professionali – anche se il volontariato va comunque sempre professionalizzato in termini di acquisizioni di sapere e non di pagamenti – ma di promuovere modalità di approccio professionali nel campo dei servizi alla persona che debbono garantire capacità di ascolto e non solo adempimenti burocratici di competenze. In questo modo è possibile garantire un valore aggiunto al sistema locale nel suo complesso che, attraverso professionalità serie e nello stesso tempo "controllate" anche dall'azione pubblica del volontariato, può utilizzare una qualità di offerta che rende produttivo l'intero sistema a costi adeguati.

Come si vede la prospettiva di un inserimento del mondo del terzo settore in generale e del volontariato in particolare nel "mercato" riflette una particolare posizione che vede nelle organizzazioni di volontariato uno dei partners più importanti del "pubblico" per ridisegnare la mappa delle risposte ai bisogni. Alcuni anni fa Ugo Ascoli, presentando un "manuale critico" del terzo settore<sup>21</sup> illustrava la diatriba in corso tra cosiddetti "statalisti" e i "liberisti" sul terzo settore i quali puntavano gli uni a fare del terzo settore un grande contenitore di attività, gli altri invece a dare nuovo impulso al mercato riconoscendo il ruolo del terzo settore in funzione di una estensione delle attività degli stessi soggetti di mercato, spingendo le organizzazioni del terzo settore fin dentro il campo commerciale e prevedendo addirittura organizzazioni titolari di società commerciali.

La strada che si intende proporre per il prossimo futuro, nella nostra regione, è quella di un sistema pubblico-privato in grado di allargare i confini di cittadinanza sociale dove i soggetti del terzo settore e del volontariato in particolare, costituiscono un punto di forza. La direzione deve quindi essere quella *"...della co-progettazione e della co-valutazione degli interventi sociali sul territorio in cui i diversi soggetti riescano a costruire reti di protezione sociale e di promozione del benessere altrimenti impensabili ..."*<sup>22</sup>. Ciò però richiede profondi cambiamenti di tipo culturale non solo nei decisori politici, ma anche nelle stesse associazioni di volontariato le quali, in questo sistema, sono chiamate ad occupare spazi di "welfare leggero" relativi alle attività relazionali (ascolto, accompagnamento, informazioni, segretariato sociale etc.) oltrechè della tutela delle grandi questioni civili.

Le indicazioni emerse dalla ricerca fanno pensare ad un lavoro ancora lungo dato che permangono ancora situazioni in cui molte associazioni, si legge nelle risultanze di alcuni focus group, *"...non intrattengono praticamente nessuno scambio con gli altri..."* oppure *"...il volontariato è presente, ma ognuno rimane a casa sua..."*, oppure ancora *"...il volontariato presenta una caratterizzazione*

<sup>19</sup> Regione Marche: Linee guida per la predisposizione dei Piani triennali di ambito sociale – obiettivi 2005/2007

<sup>20</sup> ibidem pag. 22

<sup>21</sup> "Il welfare futuro – manuale critico del terzo settore" A cura di Ugo Ascoli – Carocci 1999

<sup>22</sup> Ibidem pag. 20

*fortemente soggettiva che rende difficile un suo inserimento nell'ottica del lavorare assieme, di costituirsi rete...".*

E'anche vero che in molte altre parti del territorio regionale esistono esperienze significative nel senso da noi riportato come leggiamo in una testimonianza dell'ambito sociale di P.S. Elpidio all'interno del quale *... "ci sono associazioni di volontariato che hanno un impatto sociale importante e svolgono una attività di sostegno al protagonismo dei cittadini con un livello alto di partecipazione alla vita del territorio..."*.

Si tratta quindi di sostenere le esperienze più significative in tal senso sia attraverso adeguate politiche pubbliche che attraverso interventi specifici di sostegno al volontariato con gli strumenti a disposizione del Centro Servizi.

## 6.5 - Come rendere possibile questo nella nostra regione

Il percorso di implementazione delle indicazioni riportate sul "Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali" del Marzo 2000 ha creato le condizioni per una maggiore valorizzazione del mondo del volontariato nei termini che abbiamo sopra indicato.

Queste condizioni riguardano alcuni aspetti importanti del sistema regionale deputato alle politiche sociali così come si è venuto modificando in questi ultimi cinque anni e che riassumerei in questo modo: 1. da una parte l'indicazione strategica della sussidiarietà sia in termini orizzontali riguardanti le specifiche realtà territoriali organizzate sia in termini verticali più orientati a forme di "governance multilivello"; 2. in seconda istanza le indicazioni operative concrete date ai territori per la implementazione dei Piani di ambito sociale in sede di linee guida per la predisposizione degli stessi, approvate in questi anni dalla Regione; 3. in ultima istanza le esperienze concrete attivate in questi anni nei 24 ambiti territoriali relativamente alla partecipazione del volontariato in termini di consultazione, concertazione e co-progettazione, adeguatamente normate dalla Regione Marche.

*Innanzitutto la "governance"*

Il Piano sociale regionale indica nella "governance" la modalità operativa più aderente alle caratteristiche di sviluppo democratico che un moderno welfare deve garantire per essere efficace. Laddove sono presenti *"...scambi negoziati e non gerarchici tra istituzioni che si collegano a livello trasnazionale, nazionale, regionale e locale..."*<sup>23</sup> si parla di governance. Questo si verifica ormai in quasi tutti i paesi europei laddove sia presente la coesistenza su un medesimo territorio di numerosi governi situati a scale territoriali diverse; laddove ciascun livello di governo disponga di un solido patrimonio di competenze e di risorse finanziarie proprie; laddove infine le competenze tra livelli di governo siano condivise e sovrapposte piuttosto che rigidamente suddivise<sup>24</sup>. Un sistema di grande partecipazione finalizzato a 1. Rendere esplicita la negoziazione degli interessi per sottrarla all'opacità degli accordi paralleli che fioriscono all'ombra della burocrazia; 2. Dare più legittimità alle scelte sottoscritte nei patti stipulati dai diversi livelli istituzionali e non; 3. Contrastare la frammentazione delle scelte e delle responsabilità e il peso conseguente dei particolarismi<sup>25</sup>.

Le indicazioni strategiche date da questo governo regionale in ordine alle politiche di welfare si sono esplicitamente orientate alla governance laddove è stata individuata come prioritaria la *"...partecipazione, sul territorio degli enti locali, dei cittadini, del terzo settore, nella definizione degli obiettivi di salute socio-sanitari della propria comunità.*

La governance quindi come elemento strategico, che comporta l'adozione di azioni finalizzate ad evitare *"...l'introduzione di condizioni di mercato nella produzione di beni e servizi sociali realizzata nell'ambito della commercializzazione e normalmente associata alla riduzione delle funzioni*

<sup>23</sup> L Bobbio "Governance multilivello e democrazia" in "La rivista delle politiche sociali n. 2/05 pp. 51-62

<sup>24</sup> Ibidem pag. 55

<sup>25</sup> Lavinia Bifulco (a cura di): Le politiche sociali – temi e prospettive pag. 201

*pubbliche di erogazione e gestione diretta a favore dei soggetti privati...*<sup>26</sup>. Un indicatore importante per la ridefinizione del volontariato del futuro.

#### *Le indicazioni regionali*

L'altro aspetto importante da tenere in considerazione per chi opera nel volontariato riguarda la cornice regionale di riferimento così come si è costruita in questi anni dedicati alla implementazione del "Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Terminata la prima sperimentazione dei Piani di ambito 2003 sono state definiti i nuovi obiettivi di programmazione territoriale a scadenza triennale su cui sono partiti i primi piani triennali presentati in Regione nel Giugno 2005.

Uno dei primi obiettivi indicati nelle "linee guida per la predisposizione dei piani triennali di ambito sociale – obiettivi 2005/2007" riguarda proprio lo sviluppo della partecipazione attiva dei cittadini e degli attori della governance attraverso il sostegno alla "...*crescita della partecipazione volgendo particolare attenzione al coinvolgimento delle nuove generazioni, dei cittadini, delle famiglie e del mondo delle imprese...*"<sup>27</sup>.

Una indicazione importante perché ribadisce ciò che ho riportato all'inizio di questo articolo e cioè la necessità di aprirsi, da parte del volontariato, alle diverse componenti della società civile che, come tali, costituiscono il tessuto di riferimento, per dare corpo ad un sistema che sia realmente partecipato nella costruzione di un sistema di benessere collettivo. "...*La partecipazione dei giovani – si legge nelle linee guida – dei cittadini e delle famiglie al sistema dei servizi e degli interventi sociali è la condizione per affermare processi di inclusione attiva e di coesione sociale...*"<sup>28</sup>. Un coinvolgimento necessario giacché i soggetti della domanda di welfare conoscono le necessità a cui si deve provvedere, hanno idee, energie e competenze con le quali partecipare attivamente alla soluzione dei problemi che li riguardano e perché un crescente numero di giovani – scarsamente coinvolti nelle realtà di volontariato organizzato come risulta dall'indagine stessa – in realtà chiedono di partecipare, contare e decidere per affermare un welfare in grado di produrre processi di inclusione attiva, necessari per arrivare ad uno sviluppo qualificato e sostenibile. Un coinvolgimento necessario infine perché le reti di prossimità (le famiglie, i vicini, i cittadini residenti nella stessa via o quartiere) rappresentano una risorsa importante per il tessuto sociale, in ragione dei legami di solidarietà e reciprocità che esse sanno cementare.

Si tratta di indicazioni importanti per il volontariato e utili per un suo ripensamento e per una riqualificazione della sua presenza pubblica, a condizione però che sappia aprirsi alle istanze della società civile, senza però pretendere di rappresentarla tutta. Le caratteristiche del tessuto sociale marchigiano (un misto tra ricchezza e frammentazione) e la scelta di operare in termini di governance da parte del sistema politico regionale e locale nel suo complesso, costituiscono una sfida importante per le organizzazioni di volontariato che devono sentirsi parte di un processo più ampio. Un processo che, per funzionare, chiede a questo mondo di produrre idee, esperienze, novità, capacità di lettura e di analisi dei contesti che cambiano, capacità di sostenere processi nuovi di autorganizzazione dei cittadini, capacità di costruire legami e tessere reti di collaborazione con l'intero contesto del terzo settore.

#### *Le esperienze di questi anni*

Qualcosa si è effettivamente mosso in questi anni a fronte delle indicazioni regionali relative alla implementazione del Piano Sociale Regionale. Un processo di partecipazione che ha coinvolto anche il volontariato in maniera significativa e che attesta la necessità non solo di proseguire su questa strada, ma di investire su questo livello di partecipazione, affinché la presenza del volontariato sia sempre più rivolta alla complessità dei problemi del territorio e sempre meno alla tutela della propria specifica associazione.

<sup>26</sup> Lavinia Bifulco (a cura di): le politiche sociali – temi e prospettive pag. 26

<sup>27</sup> Regione Marche: "linee guida per la predisposizione dei piani triennali di ambito sociale – obiettivi 2005/2007" pag. 20

<sup>28</sup> ibidem pp. 20-21

Il monitoraggio sull'attività dei piani di ambito del 2003 ha rivelato alcuni numeri abbastanza importanti circa il giro di interesse che si è registrato intorno allo strumento del Piano di ambito.

Considerando il complesso dei 24 ambiti territoriali, il monitoraggio regionale ha registrato, tra il maggio 2003 e il maggio 2004, un totale di 2.019 incontri dei tavoli di concertazione con 25.927 presenze sia nei mesi precedenti che in quelli successivi all'approvazione del primo piano di ambito annuale 2003. A questi hanno partecipato più di 4.000 persone<sup>29</sup>. Il coinvolgimento degli attori pubblici e privati è stato molto largo interessando circa 1.700 soggetti che in dettaglio ha voluto dire: tutti i comuni e le comunità montane, le Zone Asur e i Distretti sanitari, le Province. Particolarmente significativa, come dicevo, è stata la presenza delle associazioni di volontariato, che hanno costituito il 43,6% del complessivo degli "altri attori" coinvolti nei tavoli di concertazione comprendendo per "Altri attori" le scuole, le cooperative sociali, le IPAB, il sindacato. Una media regionale che ha toccato la punta massima del 53,6% in provincia di Ancora e quella minima del 39,7% in provincia di Ascoli Piceno. Una presenza interessante in termini quantitativi anche se non sempre corrispondente ad un uguale livello qualitativo; nel focus group della Provincia di Macerata infatti i coordinatori degli ambiti hanno *"...segnalato come difficile, se non critica, la situazione del rapporto tra volontariato e istituzioni anche se ci sono tentativi di collaborazione proprio a partire dai tavoli comuni (dove per altro si conferma il rapporto concorrenziale tra le organizzazioni che operano in settori affini;) le collaborazioni presenti però sono sporadiche, episodiche e in genere collegate ad un evento particolare..."* e se in un altro focus con gli operatori del Centro Servizi si ribadisce che *"...le organizzazioni di volontariato non capiscono che devono conoscere il territorio in maniera approfondita e che devono confrontarsi con le altre organizzazioni di volontariato presenti sul territorio e con le altre realtà del terzo settore..."*.

Opportunità interessanti quindi, ma non adeguatamente gestite dal volontariato che registra un certo ritardo in questo senso; un ritardo che va quindi colmato con investimenti ulteriori in formazione e in sostegno alla progettazione condivisa da parte del Centro Servizi per il Volontariato insieme ai servizi regionali deputati al terzo settore.

## 6.6 - Conclusioni

Mi pare che le indicazioni "di prospettiva" appena accennate in questo mio contributo possano, a conclusione, sintetizzarsi così:

- Il volontariato deve ripensare a fondo la propria identità ricostruendo un nuovo legame con la società civile per cogliere le caratteristiche dei cambiamenti in corso nel tessuto sociale e farsene interprete autorevole e attento;
- Deve rafforzare in tal senso la sua riconoscibilità pubblica dando vigore agli strumenti di rappresentanza territoriale e regionale - come gli osservatori del volontariato e le varie consulte esistenti sul territorio regionale - per ritrovare appieno il suo ruolo di interlocutore politico delle realtà istituzionali;
- Deve contribuire ad un ripensamento complessivo della logica di mercato che sta "aggreddendo" il sistema dei servizi alla persona per recuperare e dare senso compiuto ad un sistema di "governance" multilivello che affidi al sistema pubblico la funzione di regolazione sociale e alla sfera privata la possibilità di partecipare alle decisioni riguardanti le prospettive di benessere collettivo;
- Deve sentirsi parte attiva del processo di revisione complessiva del sistema delle politiche sociali regionali che individuano nel Piano di ambito sociale il luogo deputato alla programmazione territoriale, nel comitato dei Sindaci l'organismo di gestione politica del sistema, nei tavoli di concertazione lo strumento della partecipazione. "Parte attiva" in

<sup>29</sup> Regione Marche: Monitoraggio sull'attività dei Piani di Zona – ARS 2004 pag. 19

quanto capace di superare logiche corporative e autoreferenziali per posizionarsi su interventi generali di programmazione complessiva e “universalistica”;

- Il volontariato deve continuare a porsi come momento importante di relazione tra le persone; deve continuare a dedicare tempo all’ascolto dei bisogni offrendo una valida alternativa alle numerose situazioni di solitudine che caratterizzano la vita del cittadino contemporaneo. Lo deve fare per tutti e non solo per le situazioni di marginalità più evidenti perché la solitudine è una realtà che tocca tutti.

Queste indicazioni potrebbero essere intese più come auspicio che come analisi di una prospettiva reale su “dove va il volontariato”. Mi pare però che al di fuori di esse il volontariato sia destinato a finire, lasciando ben poco spazio a “considerazioni di prospettiva” su un fenomeno che così tanto ha dato al nostro Paese, in questi ultimi trent’anni in modo particolare.

Ci sono comunque segnali di prospettive positive in tal senso; si tratta di valorizzarli anche attraverso politiche pubbliche che credano fortemente nella costruzione di un sistema nuovo e siano disposte a sottoscrivere quello che la Regione Marche, alcuni anni fa, definì come “Il patto per l’innovazione del welfare”.




## LE NOSTRE SEDI OPERATIVE

### **Sportello di Ancona**

[ancona@csv.marche.it](mailto:ancona@csv.marche.it)


Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona  
tel 071 2814133 - fax 071 2814134

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

### **Sportello di Ascoli Piceno**

[ascoli@csv.marche.it](mailto:ascoli@csv.marche.it)


Via Milano, 3/5 - 63100 Ascoli Piceno  
tel 0736 344807 - fax 0736 346265

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

### **Sportello di Fermo**

[fermo@csv.marche.it](mailto:fermo@csv.marche.it)

Piazzale Pelagallo, 2 - 63023 Fermo  
tel 0734 223334 - fax 0734 216706

 Lunedì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

### **Sportello di Macerata**

[macerata@csv.marche.it](mailto:macerata@csv.marche.it)

Via Velluti, 7 - località Piediripa - 62100 Macerata  
Tel 0733 280020 - fax 0733 292559

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

### **Sportello di Pesaro**

[pesaro@csv.marche.it](mailto:pesaro@csv.marche.it)

Via Carlo Forlanini, 15 - 61100 Pesaro  
Tel. 0721/390005 - Fax 0721/391526

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

### **Sede Regionale**

[sederegionale@csv.marche.it](mailto:sederegionale@csv.marche.it)

Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona  
tel 071 2814126 - fax 071 2814134

 Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e  
dalle 15.00 alle 18.00



Numero verde unico  
per tutti gli sportelli

NUMERO VERDE

**800 651212**

**Edito da:**

Centro di Servizio per il Volontariato - A.V.M.  
Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona

**Tutti i diritti riservati**

E' vietata al riproduzione anche parziale  
e con qualsiasi mezzo senza l'autorizzazione  
scritta dell'editore.

**Edizione:** giugno 2006

**Stampato presso: Bieffe Srl**  
Via Zona Artigianale P.I.P.  
62019 Recanati (MC)