

UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

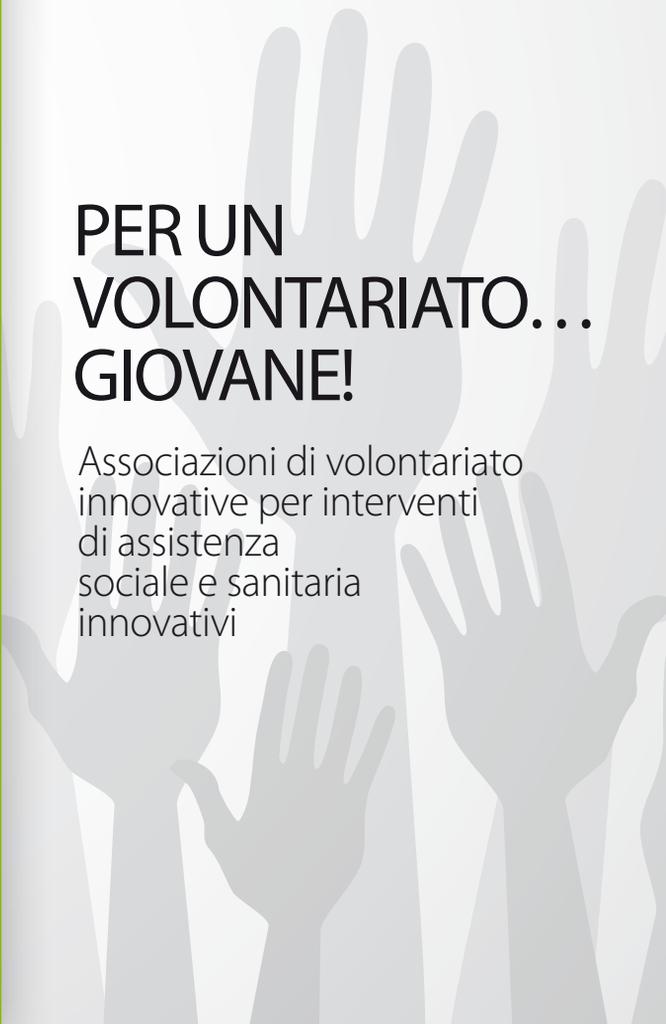


FONDAZIONE
DELLA COMUNITÀ
BRESCIANA
ONLUS

OSSERVATORIO
SUL VOLONTARIATO

PER UN VOLONTARIATO... GIOVANE!

Associazioni di volontariato
innovative per interventi
di assistenza
sociale e sanitaria
innovativi



Indice

PRESENTAZIONE (Felice Scalvini)	pag. 3
1. INTRODUZIONE (Luigi Pati)	pag. 4
2. PERCHÈ QUESTA RICERCA? (Maria Paola Mostarda)	pag. 8
2.1 Il senso della ricerca	
2.2 L'articolazione	
2.3 Le ipotesi, le domande, gli interrogativi	
3. LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ANALIZZATE (Alessandra Bresciani)	pag. 12
4. LE ESPERIENZE DELLE ASSOCIAZIONI (Maria Paola Mostarda)	pag. 18
4.1 Quanto è avvertito il tema dei rapporti intergenerazionali?	
4.2 Linee di debolezza e linee di forza	
4.2.1 L'approccio	
4.2.2 La relazione	
4.2.3 Fare, fare certe cose e fare in un certo modo	
4.2.4 Come?	
4.3 Innovare	
4.4 I risultati	
4.5 In sintesi...	
5. PROSPETTIVE PER L'AZIONE (Maria Paola Mostarda)	pag. 28
5.1 Il volontariato: anzi, i volontari	
5.2 La gestione delle differenze	
5.3 Fattori strutturali	



Presentazione

(Felice Scalvini)

“Aiuta la comunità a crescere” recita il motto della Fondazione della Comunità Bresciana.

Crescere in che cosa? Come? Perché? E poi con chi? E con quali mezzi?

La ricerca svolta dall'équipe dell'Osservatorio sul Volontariato dell'Università Cattolica mostra di saper offrire un frammento di risposta, importante e lucido, a queste domande. Un frammento perché prende il problema della crescita della comunità da un'angolatura molto precisa e specifica, ma un frammento importante per le implicazioni ed i riflessi presenti e futuri che comporta.

Chiedersi infatti perché scarseggi la partecipazione dei giovani alle attività di volontariato e come si possa migliorare la situazione significa aprire una riflessione che in altri tempi si sarebbe definita “militante”, perché attiene al modo di essere, di esprimersi e di trasformarsi della comunità bresciana tutta. Dalle nostre parti il volontariato non è stato infatti un'esperienza marginale, ma un modo d'essere diffuso che ha segnato uno dei connotati migliori della “brescianità”. Quella sintesi tra cultura della solidarietà e cultura del fare che ha favorito la nascita e la proliferazione di centinaia di iniziative di concreta vicinanza ai bisogni del territorio e delle persone che lo abitano.

Tutto ciò rischia di perdersi, o comunque di ridimensionarsi per mancanza di nuovi, giovani attori? La nostra comunità non saprà più crescere in questo ambito che l'ha vista eccellere anche nel confronto con altri territori? Perché questo sarà il risultato, se mancherà la rigenerante linfa delle nuove generazioni.

La ricerca offre, se non risposte, importanti indizi. Il principale è quello relativo alla frattura esistente tra la cultura delle organizzazioni e la cultura dei giovani. Frattura non insanabile, ma della quale è importante essere consapevoli, in modo da trovare le opportune iniziative da mettere in campo. Ne vengono suggerite alcune.

Alle organizzazioni di volontariato il valutarle e, se convinte, l'attuare, così da verificare i risultati e gli auspicabili progressi.

Alla Fondazione della Comunità Bresciana la soddisfazione di aver contribuito a un buon progetto e di aver offerto, grazie al lavoro dell'équipe dell'Università Cattolica, un ulteriore, significativo contributo per la crescita della nostra comunità.

1. Introduzione

(Luigi Pati)

Grazie alla disponibilità di Fondazione Comunità Bresciana e alla fiducia da essa accordata ai ricercatori dell'Osservatorio sul Volontariato operante dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, è stato possibile svolgere la ricerca che il presente rapporto testimonia.

Sono state esaminate, attraverso interviste ad alcuni referenti istituzionali, nove associazioni di volontariato bresciane impegnate nei settori di attività socio-assistenziale e sanitario. Obiettivo principale dell'indagine è stato quello di rilevare il tipo di coinvolgimento della fascia giovanile di popolazione da parte delle medesime associazioni di volontariato. Ciò in considerazione del fatto che negli ultimi anni da più parti è stata segnalata la scarsa attenzione ed adesione dei giovani al mondo del volontariato.

Sembra che, dopo un lungo periodo di diffuso fervore ed entusiasmo, la fascia di popolazione tra i 18-20 e i 28-30 anni sia restia ad impegnarsi in sistemi organizzativi formalmente orientati ad agire o in favore di soggetti in condizione di bisogno o all'insegna di finalità prosociali. Da alcuni lustri si denunciano forme di disaffezione più o meno evidenti, che assecondano un vero e proprio processo di invecchiamento del mondo del volontariato.

Le associazioni di volontariato bresciane

interpellate, consapevoli dell'importanza del tema, con le loro riflessioni hanno partecipato alla identificazione di strategie per tentare di superare l'attuale situazione di criticità. Il momento sembra essere propizio: recenti indagini mettono in luce un ritorno d'interesse per l'impegno volontario da parte della popolazione giovanile¹.

I risultati conseguiti suggeriscono di procedere soprattutto ad una profonda riformulazione del rapporto tra volontari senior e volontari junior. Da essi, infatti, è posta l'enfasi sull'urgenza, per le organizzazioni di volontariato, di rivivificare la loro capacità attrattiva verso i giovani mediante un inedito modo di concepire e gestire il legame intergenerazionale. Si tratta di un'indicazione meritevole di grande attenzione giacché, pur se derivante da un numero limitato di organizzazioni, può aiutare l'intero mondo dell'associazionismo volontario. Lungo questa direzione, segnalo tre elementi da tenere in debito conto, nella prospettiva del miglior coinvolgimento dei volontari junior da parte dei volontari senior.

1.1 Diversità dei giovani di oggi rispetto a quelli di altri periodi storici. Coloro i quali definiamo con il sostantivo "giovani", quindi i

1. Come esemplificazione, si prenda in esame la quinta edizione della ricerca annuale promossa dal Centro Servizi per il Volontariato (CSV) milanese con la collaborazione della Provincia di Milano su "Il volontariato a Milano e provincia". In essa si rileva una certa ripresa dell'attenzione giovanile verso il mondo del volontariato. Nella fattispecie, è stato notato un incremento di circa il 27% di giovani nel territorio della provincia di Milano. La ricerca offre un'immagine, aggiornata al 31 dicembre 2009, delle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale del volontariato. Prende perciò in considerazione l'azione di dette associazioni di volontariato, con i vari soggetti e aree d'intervento, nel primo anno di crisi economica - il 2009 - che continua ancor oggi.

soggetti di età compresa tra i 18-20 e i 28-30 anni, sfuggono ad una classificazione standardizzata e statica. I giovani di oggi non sono quelli di ieri. Essi, nel vincolo di continuità che li lega alle generazioni di giovani dei periodi storici trascorsi, nel nostro tempo manifestano nuove sensibilità ed esigenze, nuovi desideri e richieste, nuove attese e aspettative. Si tratta di elementi di novità che spesso poggiano su rinnovati sistemi di valore, della cui esistenza il mondo adulto frequentemente non sembra avere chiara consapevolezza.

Occorre, pertanto, incamminarsi lungo la via della migliore percezione e comprensione del mondo giovanile, superando gli stereotipi e le facili generalizzazioni.

Nei giovani d'oggi sono presenti anche paure e timori inediti, che certamente assegnano tratti peculiari al segmento di età in cui essi si trovano. Si pensi, per entrare nello specifico del tema, alle preoccupazioni suscitate dall'inserimento nel mondo del lavoro, che in moltissime circostanze si costituisce come incentivo a vivere la propria vita all'insegna del disimpegno e dell'a-progettualità esistenziale. Si consideri altresì, strettamente collegata al primo, la condizione di dipendenza dalla famiglia, alla quale non si riesce a porre termine proprio a causa della fragilità economica in cui i giovani versano. Spetta agli adulti prendere in seria considerazione questi aspetti, impegnandosi nell'affinamento delle modalità comunicative con le generazioni in ascesa; modificando le richieste che, in ordine all'impegno volontario, possono essere rivolte ad esse.

Sulla scorta del dato fenomenico, si può affermare che di frequente da parte dei volontari senior non c'è una corretta percezione dei volontari junior. Da qui l'errore dei primi di proporre ai secondi contenuti e modalità operative d'impegno volontario standardizzati e scarsamente appetibili, che non sollecitano la curiosità conoscitiva e la volontà partecipativa.

1.2 Rinnovamento delle modalità partecipative. Il ricupero del rapporto tra diverse fasce di popolazione passa anche attraverso la corretta interpretazione della scarsa partecipazione dei giovani alla società civile, quindi del loro essere restii ad accedere a forme di citta-

dinanza attiva. Si tratta di rifiuto o invece gli atteggiamenti diffusi nascondono il desiderio di originali forme di partecipazione e d'impegno sociale? La risposta all'interrogativo esige un mutamento di prospettiva anche nel campo della ricerca. Non è sufficiente, infatti, riflettere sul contributo che l'aderire ad una organizzazione di volontariato può offrire al giovane; è urgente spostare l'angolo di visuale, prendendo in esame il modo in cui oggi si può rendere maggiormente appetibile al giovane l'impegno nel grande settore del volontariato. Al riguardo, possono risultare utili i due seguenti accorgimenti.

a) Appare sempre più urgente studiare, da parte delle organizzazioni di volontariato, nuove forme di partecipazione dei giovani, rendendole più fluide, meno incasellatrici, più informali, di modo che sia possibile assecondare il desiderio giovanile di partecipare in maniera frammentata, segmentata, discontinua.

b) È necessario modificare la richiesta d'impegno da rivolgere ai giovani che si accostano ad una organizzazione di volontariato. Spesso gli adulti cadono nell'errore di esigere dai giovani una disponibilità calibrata a misura di adulto, quindi implicante il possesso di competenze operative e di abilità gestionali che, poggiando sulla conoscenza scaturita dall'esperienza di vita, i giovani ancora non hanno.

1.3 Riformulazione degli schemi comunicativi. Per esaltare l'entusiasmo e il desiderio giovanile di avvaloramento personale, si rende necessario ripensare il rapporto di comunicazione tra le generazioni, sicché non solo i senior possano offrire sollecitazioni ai junior ma anche questi a quelli. Ciò può essere il mezzo idoneo per esaltare le competenze dei soggetti attempati impegnati nelle attività di volontariato. L'assunzione di nuove modalità comunicative, maggiormente rispettose degli interlocutori in via di accrescimento, può spingere i junior a disporsi all'ascolto dell'esperienza, a correggere le superficialità comportamentali, a dare maggiore valore al tema della continuità dell'impegno a favore dell'altro. Sulla base di tale convinzione, avvalendomi dei suggerimenti derivanti dalle interviste, metto in luce gli elementi attraverso i quali avviare una mo-

dificazione delle modalità comunicative intergenerazionali. Di esse è tenuto a farne tesoro soprattutto colui al quale l'associazione di volontariato attribuisce compiti di guida dei giovani volontari.

a) Il primo elemento è rappresentato dall'istanza del riconoscimento della diversità giovanile. La chiara percezione della non omologabilità della fascia di popolazione in via di accrescimento costituisce la premessa affinché i singoli soggetti siano riconosciuti nelle loro caratteristiche distintive. Da siffatto modo di procedere scaturisce la possibilità di rilevare il peculiare contributo personale che può essere richiesto a chi si accosta al mondo del volontariato.

b) Il secondo elemento è dato dall'atteggiamento di cura verso la disponibilità giovanile. Si tratta di saper apprezzare qualsiasi tipo di impegno, contro la tendenza a

valutare i giovani volontari con il metro della comparazione e della quantificazione delle prestazioni. Il sentirsi avvalorato per quello che si sa dare al momento incentiva al miglioramento di sé e all'acquisizione di nuove competenze e abilità.

c) Il terzo elemento consiste nel saper disporre ad apprendere dai giovani. Non soltanto i senior possono insegnare qualcosa ai junior: anche questi ultimi hanno sempre da offrire qualcosa ai loro interlocutori. La reciprocità del processo di apprendimento deve costituire un criterio in base al quale coltivare il rapporto con la fascia dei giovani volontari. Far sentire ai nuovi arrivati che si è desiderosi di apprendere da loro, di modificare all'occorrenza i propri schemi percettivi e comportamentali, di acquisire inediti sguardi sul settore di operatività costituisce un fattore prezioso per incrementare la cultura della solidarietà.

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore



2. Perché questa ricerca?

(Maria Paola Mostarda)

2.1 Il senso della ricerca

Diversi studi mettono in luce che le Organizzazioni di Volontariato sono segnate tanto da risorse quanto da problematicità. Tra queste ultime, il Rapporto Biennale sul Volontariato del 2005 richiama la scarsa presenza di volontari (al di sotto dei 30 anni) e la difficoltà di cooperazione tra volontari giovani ed esperti. I giovani, secondo i dati statistici, risultano prevalenti solo nell'8,3% delle unità associative. Sono inoltre segnalati lo scarso ricambio e la difficoltà di convivenza intergenerazionale dentro le Organizzazioni di Volontariato (d'ora in poi OdV). Nel complesso, dai dati si ricava che le OdV si avvalgono meno di un tempo del dinamismo delle nuove generazioni. Ciò sembra attribuibile non soltanto alla difficoltà di tenuta di impegno sociale dei giovani per motivi inerenti alla loro condizione di vita (come il lungo tirocinio alla vita professionale e la precarizzazione del lavoro), ma altresì alle difficoltà delle organizzazioni nel promuovere la partecipazione giovanile, di sapere accogliere i volontari in un contesto associativo caldo e motivato, di fornire stimoli formativi, rinforzi valoriali e possibilità di partecipazione dentro l'organizzazione, venendo incontro alla domanda di senso ed espressiva formulata dai giovani².

A Brescia l'ultimo dato rilevato segnala una media di giovani inferiore a quella nazionale, riconducibile alla composizione della popola-

zione diversificata rispetto ad altre regioni italiane e all'anzianità delle OdV, la cui dinamica di costituzione segnala valori più contenuti dal 1990 in poi³.

Mentre è noto che l'attività di volontariato per i giovani può delinarsi come un'esperienza oltremodo significativa, per mezzo della quale attendere meglio alla costruzione della propria identità di adulti, sono molti i dirigenti del volontariato e gli studiosi che segnalano una vera e propria emergenza-giovani.

Non è ben chiaro, però, se si tratti di una difficoltà storica e culturale, se sia il segno della fatica dei giovani ad entrare e a restare nelle associazioni o se invece sia chiamata in causa la difficoltà delle associazioni ad attrarre e avvalersi di nuove leve. Lo scenario richiamato rischia di pregiudicare non soltanto la capacità progettuale e le possibilità d'intervento nel sociale delle Organizzazioni di Volontariato ma anche il loro significato culturale e la loro continuità temporale. Al tempo stesso, può motivare la conoscenza di esperienze, attività, progettualità, metodiche che costituiscono uno strumento prezioso per favorire positive relazioni intergenerazionali.

Il presente progetto di ricerca, elaborato dall'Osservatorio sul Volontariato dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, è stato accolto con interesse da parte di Fondazione Comunità Bresciana che ne ha permesso la realizzazione.

2. Cfr. Rapporto Biennale Volontariato 2005, in: http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Volontariato/Rapporto_biennale/

3. M. Villa, *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Milano, 2008, p. 98.

2.2 L'articolazione

La ricerca si è proposta i seguenti obiettivi:

- raccogliere dati relativi al rapporto intergenerazionale nelle OdV;
- studiare il tipo di percezione dei rapporti intergenerazionali da parte dei responsabili delle OdV;
- rilevare gli elementi che favoriscono la presenza e la partecipazione di diverse generazioni nelle OdV.

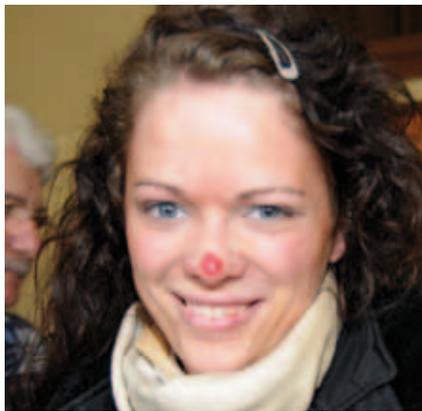
La ricerca è stata diretta dal prof. Luigi Pati, Ordinario di Pedagogia presso la Facoltà di Scienze della Formazione in Università Cattolica del Sacro Cuore e direttore dell'Osservatorio sul Volontariato presso la medesima università. Al gruppo di ricerca hanno preso parte collaboratori dell'OV aventi competenze pedagogiche (prof.ri Domenico Simeone, Monica Amadini, Livia Cadei, dott.sse Maria Paola Mostarda, Loredana Abeni, Alessandra Bresciani, Mirela Tingire, Elisa Paola Trovò). Il lavoro si è sviluppato da maggio 2011 a giugno 2012.

In riferimento alle fasi di lavoro, la ricerca ha preso le mosse dall'analisi bibliografica della letteratura specialistica⁴.

Successivamente sono stati individuati n° 9 casi di organizzazioni di volontariato operanti nel settore sanitario e socio-assistenziale, come indicato nel bando di Fondazione Comunità Bresciana; questi settori rappresentano peraltro le aree in cui sono presenti la maggioranza di OdV. I casi sono stati selezionati in base al criterio della rappresentatività di diverse tipologie di servizi (individuale/domiciliare, sociale, erogazione di prestazioni). Ciò nell'ipotesi che anche il servizio possa influire nel favorire positive relazioni tra diverse generazioni.

Sono stati analizzati i principali tratti delle associazioni sulla base di: storia, appartenenze, attività, risorse umane in forza e nuovi ingressi, organi di governo, funzioni svolte dai volontari junior e senior, attività e/o progetti intergenerazionali e rapporti con i centri di servizio per il volontariato, che sono stati rilevati grazie ad una scheda-ente.

Si è approfondito il tema dei rapporti intergenerazionali dal punto di vista qualitativo attraverso un'intervista ad un responsabile e/o coordinatore per ciascuna associazione, toccando i seguenti argomenti: positività e limiti riscontrabili nei volontari junior e senior, percezione della questione intergenerazionale ed eventuali iniziative svolte al riguardo, innovazioni introdotte dall'associazione e principali promotori, eventuali dispositivi sperimentati che abbiano facilitato positive relazioni inter-



4. Per una prima analisi del tema, oltre ai riferimenti già reperibili nelle note, si veda: L. Pati, P. Zini, "La famiglia come luogo di educazione ai valori democratici", in *Educare alla democrazia e alla cittadinanza*, Pensa MultiMedia, Lecce, 2011; R. Frisanco, *Volontariato sotto la lente: lo scenari del volontariato organizzato alla luce della rilevazione FIVOL 2006*; L. Boccacin, E. Marta (a cura di), *Giovani-adulti, famiglia e volontariato. Itinerari di costruzione dell'identità personale e sociale*, Edizione Unicopli, Milano, 2003; T. Plebani (a cura di), *Segni di futuro. Esperienze e riflessioni intorno alla promozione dell'impegno sociale dei giovani*, FrancoAngeli, Milano, 2008; R. Di Gioia, L. Giacomello, P.P. Insera, S. Rotondi (a cura di), *Quando i giovani partecipano. Rapporto di ricerca*, settembre 2009; S. Guglielmi, C. Buzzi, *Il volontariato a scuola. Esperienze di solidarietà tra educazione e formazione*, Franco Angeli, Milano, 2007; Ciessevi Milano, *Il volontariato a Milano e provincia nel 2009*; M. Ambrosini, *Per gli altri e per sé: motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Milano, Franco Angeli, 2008; S. Brena, A. Ferrari (a cura di), *Volontariato giovanile tra cittadinanza e partecipazione. Progetti ed esperienze di promozione*, Brescia, La compagnia della stampa, 2008; E. Marta (ed.), *Educare alla cittadinanza. L'esperienza del servizio civile Nazionale Italiano*, La Scuola, Brescia, 2012; M. P. Faggiano, *Stile di vita e partecipazione sociale giovanile. Il circolo virtuoso teoria-ricerca-teoria*, Franco Angeli, Milano, 2007; G. Mazzoli, M. Colleoni (a cura di), *C'è spazio per un volontariato dei giovani? Gli esiti di un laboratorio*, in *Supplemento di Animazione Sociale*, 2008, 8-9; A. Aletti, "Quali spazi di partecipazione e dialogo tra generazioni? Per non lasciarsi risucchiare dall'incompetenza sociale", in *Animazione Sociale*, 2007, 3.

generazionali. I dati emersi sono stati raccolti, sbobinati, analizzati e confrontati con le ipotesi e con gli studi teorici.

Il presente report raccoglie solo alcuni elementi tra i numerosi emersi e privilegia quelli di carattere applicativo, di cui le OdV e le organizzazioni di secondo livello possono usufruire.

2.3 Le ipotesi, le domande, gli interrogativi

L'analisi della letteratura ha permesso di ipotizzare che positive relazioni tra le generazioni di volontari siano correlate con diversi fattori, tra cui:

- a) *fattori macro-esogeni* (elementi sociali, culturali, storici, educativi, civici caratterizzanti la società nel suo complesso);
- b) *fattori in ingresso nell'OdV* (struttura, utenza, tipologia di intervento, storia, cultura dell'organizzazione rispetto alla questione, caratteristiche delle persone giovani, adulte e anziane presenti);
- c) *fattori individuali* (connessi con le personalità, esperienze, modelli di riferimento, rappresentazioni dei soggetti);
- d) *fattori di processo* (dispositivi, meccanismi,

regole, relazioni, formazione e apprendimento) presenti nell'organizzazione di volontariato.

I primi due fattori afferiscono ad aspetti ampi della società e/o strutturali di ogni organizzazione, anche di volontariato; quelli individuali rimandano alla quantità e alle caratteristiche delle risorse umane presenti nell'OdV. Come è facilmente intuibile, le azioni di miglioramento che si intendano realizzare a questi tre livelli richiedono tempi particolarmente lunghi; ciò non toglie che anche su questi piani sia opportuno riflettere e operare.

La scelta di questa ricerca è stata quella di analizzare i fattori di processo, intesi come i meccanismi relazionali e regolativi della vita sociale dei volontari e che dirigenti e responsabili hanno maggiori possibilità di rivedere e migliorare.

Si è consapevoli che, nella realtà, la distinzione tra i quattro fattori sopracitati si presta a considerazioni critiche, perché è indubbio che essi si condizionino gli uni gli altri. Con queste premesse, stante i confini del progetto, è stato deciso di affrontare specificamente i soli fattori di processo e di rimandare l'analisi degli altri a successive indagini.





VOLONTARIATO
ATTIVITÀ
2014

VOLONTARIATO
ATTIVITÀ
2014



3. Le associazioni di volontariato analizzate

(Alessandra Bresciani)

I dati riportati alla Tav. 1 permettono di leggere la distribuzione per fasce d'età dei volontari all'interno delle associazioni considerate.

Tav. 1 Composizione della base sociale

Distribuzione dei soci Associazione	Tot. Soci	Di cui attivi	Soci per fascia di età:			
			18-29	30-45	46-65	>65
Aism*	314	43	10-15	148	148	3
Anffas	295	295	1	22	133	139
Anteas	280	280	4	5	78	193
Auser*	50					
Avis	36.491	32.794				
Avo*	150	150	2	6	40	102
Associazione Migranti	42	27	1	6	16	19
Bimbo Chiama Bimbo	480	300	144	168	144	24
Risvegliati VIP*	89	60				

(* = la suddivisione per età dei volontari di questa associazione non è stata censita, pertanto la somma riportata è indicativa).

Per la quasi totalità delle associazioni, la fascia di età dei giovani (18-29 anni) presenta valori numerici nettamente inferiori rispetto a quella degli adulti e dei senior; la maggior parte dei volontari si posiziona nella fascia d'età adulta, ovvero dai 46 ai 65 anni. Solo una associazione (Bimbo chiama Bimbo) riporta una buona incidenza di volontari giovani.

Per alcune realtà in cui i volontari hanno un'elevata o elevatissima età media (per es. Avo), il "giovane volontario" è considerato l'adulto: termini come "giovane" o "anziano" appaiono, dunque, del tutto relativi.



La tipologia di utenza delle OdV potrebbe incidere sull'età dei volontari che prestano servizio all'interno di essa: infatti nelle associazioni la cui attività è particolarmente rivolta a un determinato tipo di utenza, si notano risorse di pari età (Es. Anteas, Bimbo chiama Bimbo).

Tav. 2 Composizione del Consiglio Direttivo

Associazione	N. Componenti Consiglio Direttivo	Per sesso:		Per fascia di età:			
		Uomini	Donne	18-29	30-45	46-65	>65
Aism	9	6	3		4	5	
Anffas	9	2	7		1	7	1
Anteas	8	7	1			3	5
Auser*							
Avis*	25						
Avo	11	3	8		1	3	7
Associazione Migranti	5	4	1		1		4
Bimbo Chiama Bimbo	14						
Risvegliati VIP	7	3	4	2	3	2	

(* = la suddivisione per età dei volontari del Consiglio Direttivo di queste associazioni non è stata censita).

L'analisi della suddivisione del Consiglio Direttivo per fasce d'età (Tav. 2) permette di dedurre alcune considerazioni rispetto alle risorse umane che lo compongono. I componenti del Consiglio Direttivo sono soprattutto adulti (46 e 65 anni), seguiti da ultrasessantacinquenni e, infine, da giovani-adulti (30-45enni). Solo in una associazione sono presenti n° 2 giovani (appartenenti alla fascia 18-29) e non rappresentano la maggioranza. Nei consigli direttivi siedono in prevalenza, dunque, volontari maturi.

Sarebbe interessante studiare i motivi di tale dato e capire se questa “mancanza” sia frutto di una esplicita decisione da parte dei componenti oppure se ciò derivi da una difficoltà connessa con l’assunzione della responsabilità da parte dei giovani.

La Tav. 3 mostra il dato dei nuovi volontari entrati nelle associazioni e dimostra una buona vitalità delle OdV considerate. Negli ultimi 3 anni, infatti, in esse hanno iniziato a prestare servizio numerose risorse umane: dai 15 dell’Associazione Migranti, ai 50 di Anteas, ai 75 di Risvegliati Vip, ai 191 di Anffas ed ai 250 di Bimbo chiama Bimbo.

Tav. 3 Nuovi volontari negli ultimi 3 anni

Associazione	Nuovi volontari (ultimi 3 anni)	Per fascia di età:			
		<18	18-29	30-65	>65
Aism*					
Anffas	191	3	46	121	21
Anteas	50		8	30	12
Auser*					
Avis*	3.235				
Avo*					
Associazione Migranti	15	1	4	10	
Bimbo Chiama Bimbo	250				
Risvegliati VIP	75	1	9	35	

(* = La suddivisione per età dei nuovi volontari negli ultimi 3 anni di queste associazioni non è stata censita).



Il dato che appare di maggior rilievo è sicuramente quello relativo ad Avis, dove – come è noto – i 3.235 volontari sono volontari-donatori. Il dato va letto in modo diverso rispetto a quello delle altre associazioni, poiché strettamente legato al gesto della donazione di sangue; è comunque un dato interessante poiché attesta l’impegno nella diffusione di proposte di solidarietà e di cittadinanza attiva da parte di questa associazione e la rispondenza dei cittadini bresciani ad esse.

Rispetto alla distribuzione per fasce d’età, si nota una discreta collocazione dei volontari nelle fasce dei 18–29 anni e una maggiore collocazione nella fascia dei 30–65. Scarsa è, invece, la componente degli under 18; tale dato conferma quanto citato precedentemente circa la difficoltà per l’adolescente di avvicinarsi alle realtà associative per motivazioni varie, ma – anche – una difficoltà da parte delle associazioni di coinvolgere e attirare i giovani verso le esperienze di volontariato.

Tav. 4 Attività svolte dai volontari junior, senior e intergenerazionali

Associazione	Attività svolte dai volontari junior	Attività svolte dai volontari senior	Attività e/o progetti intergenerazionali
Aism	<ul style="list-style-type: none"> – promozione fra i giovani e nelle scuole; – progetti di supporto all'autonomia; – creazione di "gruppi giovani" 	<ul style="list-style-type: none"> – promozione; – comunicazione; – accoglienza e supporto; – raccolta fondi; – contatto con le istituzioni e con il mondo sanitario; – progetti di supporto all'autonomia; – supporto a domicilio e durante i ricoveri; – supporto legale, previdenziale; – trasporti 	<ul style="list-style-type: none"> – consiglio direttivo; – progetto "imparare ad amarsi per saper amare ed essere amata (comunque donna)"; – progetto "il potenziamento del pensiero: giocare con le idee"; – corsi di formazione svolti in altre città
Anffas	<ul style="list-style-type: none"> – servizi centri diurni; – servizi residenziali; – tempo libero; – centro studi disabilità 	<ul style="list-style-type: none"> – SAI (servizio accompagnamento e informazione); – segreteria; – contatto con disabili; – soggiorni 	<ul style="list-style-type: none"> – consiglio direttivo; – soggiorni estivi; – contatto diretto con l'utenza
Anteas	In Casa Famiglia: <ul style="list-style-type: none"> – animazione; – fisioterapia 	In Casa Famiglia: <ul style="list-style-type: none"> – giardino, orto; – cucito, riparazioni; – accompagnamento; – espletamento pratiche 	In Casa Famiglia: <ul style="list-style-type: none"> – ginnastica; – parlare della storia degli utenti; – animazione
Auser	<ul style="list-style-type: none"> – attività estive di sostegno compiti 	<ul style="list-style-type: none"> – servizio vigilanza – banco alimentare – alfabetizzazione donne straniere (nonni-vigile) 	<ul style="list-style-type: none"> – attività estive
Avis	<ul style="list-style-type: none"> – manifestazioni (mostra itinerante, giochi di matematica, gara podistica, festa della primavera, biciclettate...) – ringiovaniscono i consigli comunali 	<ul style="list-style-type: none"> – sostegno; – esperienza; – tempo 	<ul style="list-style-type: none"> – collaborazione attiva in ogni manifestazione; – creazione di eventi in luoghi "vicini" ai giovani

Avo	<ul style="list-style-type: none"> – servizio di sabato – comunicazione (informatica, creazione di cartelloni...) 	<ul style="list-style-type: none"> – organizzazione – servizio; – segreteria; – attività e manifestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> – formazione a metà corso (gennaio–febbraio) – 1 anno di tirocinio/ affiancamento con il responsabile
Associazione Migranti	<ul style="list-style-type: none"> – sportello accoglienza; – gestione spesa; – sportello ascolto; – pratiche 	<ul style="list-style-type: none"> – sportello accoglienza; – sportello ascolto; – pratiche; – residenza; – lavoro; – formazione 	<ul style="list-style-type: none"> – accoglienza
Bimbo Chiama Bimbo	<ul style="list-style-type: none"> – aiuto compiti; – magazzino; – guardaroba 	<ul style="list-style-type: none"> – organizzazione cene (Happy Bimbo); – aiuto compiti; – magazzino; – guardaroba 	<ul style="list-style-type: none"> – giovani nei consigli, équipe e comitati; – formazione, accompagnamento di giovani e adulti nella relazione reciproca; – tutte le attività svolte dall'Associazione prevedono una compartecipazione
Risvegliati Vip	Tutte le attività	Tutte le attività	<ul style="list-style-type: none"> – volontariato in ospedale; – feste; – eventi; – giornata del naso rosso

Nonostante la varietà delle attività e dei servizi erogati da ogni associazione (strettamente correlati con la propria peculiare finalità e mission), si colgono alcune similitudini e alcuni punti in comune anche tra realtà sociali così diverse. I giovani svolgono spesso funzioni legate all'anima-zione, alla comunicazione mediante strumenti informatici e alla diffusione della realtà associativa attraverso l'ideazione di eventi artistici e/o musicali aventi l'obiettivo di avvicinare nuove risorse o promuovere le proprie campagne sociali nel territorio.

I senior, seppur spesso coinvolti nelle medesime attività, sembrano offrire un contributo soprattutto nell'organizzazione e nell'amministrazione della realtà associativa, presumibilmente poiché portatori di competenze legate all'attività lavorativa svolta o all'esperienza maturata.

La formazione, l'accompagnamento dell'utenza, l'ascolto e la realizzazione concreta di eventi e feste rientrano nelle "attività intergenerazionali", ovvero nelle attività che prevedono la comprensione e la collaborazione tra giovani e senior e, quindi, non attribuibili ad una specifica fascia d'età.

In particolare, la maggior parte delle associazioni prevede momenti di formazione che si avvalgono di metodi attivi, in cui le varie risorse possono avere la possibilità di confrontarsi rispetto alla realtà a cui prendono parte, permettendo così l'emergere di idee e di proposte che possano portare a benefici e miglioramenti all'interno dell'intera associazione.



4. Le esperienze delle associazioni

(*Maria Paola Mostarda*)

4.1 Quanto è avvertito il tema dei rapporti intergenerazionali?

Per tutti gli intervistati, il tema dei rapporti intergenerazionali nel volontariato è giudicato molto, molto interessante: anzi, vitale, strategico, imprescindibile. Eppure, a fronte di dichiarazioni pressoché unanimi, numerosi intervistati segnalano non poche difficoltà a dedicare attenzione e ad affrontare il problema.

A fronte dell'interesse dichiarato per il tema e della consapevolezza della sua importanza, in diverse associazioni intervistate lo stesso non è stato oggetto di analisi o di confronto interno.

4.2 Linee di debolezza e linee di forza

La questione inter-generazionale si manifesta spesso con difficoltà relazionali, anche se, alla base, si potrebbero elencare ben altre cause e fattori: i volontari junior si differenziano dai senior dal punto di vista biologico, affettivo-sessuale, psicologico, esperienziale, sociale, culturale, ecc. Tutto ciò suscita l'emergere di linguaggi, stili, tempi, atteggiamenti verso le persone e verso la vita molto eterogenei, se non addirittura opposti.

Il problema non si pone sempre e ovunque: in una associazione, per esempio, i volontari molto anziani sono persino i più amati dai giovani. La variabile dell'età – è noto – va correlata con altre (personalità, esperienza, disponibilità relazionale ecc.) e non dà vita a relazioni rigidamente classificabili.

La questione dei rapporti tra diverse generazioni è però uno dei problemi che il vo-

lontariato avverte. In questa sede si opta per tratteggiare le esperienze per come esse sono vissute dai volontari, piuttosto che avviare una ricerca dei fattori a monte.

Tra i problemi inter-generazionali, le OdV hanno citato il fatto che giovani e senior abbiano diversi linguaggi e rappresentazioni reciproche non sempre positive.

Diversi intervistati imputano agli adulti e ai senior la responsabilità di aprire (anzi, di non aprire) le porte ai giovani. Per quanto gli intervistati siano quasi esclusivamente adulti, è apprezzabile che essi non sottovalutino il problema e, anzi, riconoscano al mondo adulto una grande fetta di responsabilità sulla questione. Si spiega pertanto così come mai nel presente report siano prevalenti i suggerimenti dei volontari senior rispetto a quelli degli junior.

Questi – e probabilmente anche altri – elementi rappresentano una vera e propria miscela esplosiva, pronta a scoppiare non appena giovani e senior si avvicinano. Accanto a tali elementi, però, le associazioni di volontariato intervistate dimostrano di avere sperimentato anche alcuni accorgimenti per disinnescare la miccia. Li presentiamo aggregati per associazione tematica e dedichiamo ad essi tutta l'attenzione che meritano; esse sono: l'approccio, la relazione, il fare e il "come".

4.2.1 L'APPROCCIO

Il modo con cui i volontari senior guardano ai nuovi arrivati emerge come un fattore-chiave: appare importante, anzi, importantissimo avere uno sguardo benevolo gli uni verso gli

altri, mettersi allo stesso livello, non pretendere, non trattare gli altri con senso di superiorità.

La solidità dell'associazione si basa sul rapporto umano che si crea con i volontari: non su ciò che viene detto a parole, ma – soprattutto – sull'atteggiamento che si stabilisce tra persone.

L'impegno in questa direzione sembra non dovere cessare mai e un'associazione dedica ad esso percorsi di formazione continua per volontari junior e, diversi, per i senior.

ESSERE AVVOLGENTI... CON TUTTI

L'Associazione Bimbo chiama Bimbo è presente sul territorio da quasi 15 anni si contraddistingue per l'attenzione che pone alla centralità della persona. Non importa se si tratti di un volontario o di un utente, ancor prima di questa definizione vi sono bisogni, culture, emotività che vanno comprese e accolte. La caratteristica di "Bimbo chiama Bimbo" è la capacità avvolgente che ha nei confronti dei nuclei in difficoltà perchè, attraverso servizi e progetti realizzati con personale qualificato e con volontari formati, riesce ad accompagnare in maniera adeguata il cammino incerto che le fragilità sociali ed economiche possono comportare.

Parte fondamentale dell'Associazione sono i giovani che ricoprono circa la metà dei ruoli nei vari servizi e che sono seguiti dai volontari adulti oltre che da un educatore. La loro esperienza non si limita dentro l'Associazione: a loro vengono proposte collaborazioni estremamente educative in termini di identità e appartenenza con altri enti che si occupano di emarginazione grave, disabilità e missioni, oltre a una formazione che li accompagna costantemente. Anche in questo caso si può parlare di centralità della persona, in particolare dei giovani attori; protagonisti non solo del futuro, ma assolutamente del presente, grazie alla loro sensibilità, creatività ed energia.

(Associazione Bimbo Chiama Bimbo)

4.2.2 LA RELAZIONE

Dal punto di vista relazionale, le interviste hanno restituito numerosi accorgimenti preziosi, a testimoniare l'importanza e il valore di questo aspetto.

Un responsabile intervistato segnala "c'è modo e modo per dire le cose"; ci si deve proprio allenare ad una relazione facilitante, collaborativa, positiva tra persone. Vediamo come.

Stare in ascolto

Contrariamente a quanto si può pensare, stabilire positive relazioni non significa parlare, raccontare, dire o spiegare, ma... ascoltare. Ascoltare i volontari, chiedere come stanno, come si trovano nell'associazione, indagare che cosa pensano su una scelta o l'altra.

Astenersi dai giudizi

L'astensione dal giudizio è percepita come molto importante da diversi intervistati per avviare buone relazioni, per disincentivare conflitti e per disinnescare relazioni asimmetriche, in cui, per esempio, i giovani possono sentirsi trattati da bambini, incompetenti o inaffidabili.

Si possono commentare i fatti, i comportamenti o i risultati: giudicare le persone, invece, innesca un clima di sospetto e di timore nei gruppi.

Dare fiducia

È interessante il tema della fiducia posto da alcune associazioni, che invita a giocare d'anticipo, a fare il primo passo, a donare fiducia prima ancora di vedere i frutti. È proprio così, peraltro, la fiducia: è una scommessa su qualcosa che non c'è ma che ci si attende che si realizzi.

Valorizzare il lavoro di tutti, ma proprio di tutti

Accorgersi di ogni cosa positiva realizzata dai volontari giovani e senior, apprezzarla



espressamente, riconoscere l'impegno profuso, l'essere arrivati in tempo, l'aver regalato il proprio tempo, avere fatto qualcosa di utile... sono piccoli esempi di una relazione che sa esprimere gratitudine verso ogni azione donata dai volontari.

QUELLO CHE SAI È PREZIOSO

L'iniziativa "Quello che sai è prezioso" è nata dall'idea di favorire l'inserimento dei ragazzi stranieri frequentanti la scuola elementare e media nel contesto scolastico, aiutandoli a superare le difficoltà della lingua e supportandoli nello svolgimento dei compiti estivi. La necessità di avere a disposizione persone con un minimo di competenza per portare a buon fine il progetto ci ha spinto a cercare la collaborazione dei ragazzi frequentanti gli ultimi anni delle superiori. Ci è sembrato importante ed educativo coinvolgere i giovani in un volontariato che spesso è svolto solo da adulti. Nonostante i dubbi espressi da molti, c'è stata da parte loro una notevole risposta: 29 ragazzi si sono resi disponibili per tutto il mese di agosto, due ore al giorno per tre giorni alla settimana; hanno partecipato a tre incontri preliminari; si sono impegnati con grande senso di responsabilità, hanno seguito gli studenti stranieri non solo con professionalità, ma anche con grande affetto. Ovviamente per l'intera durata dell'iniziativa era presente un insegnante al quale potevano fare riferimento per qualsiasi dubbio, ma il fatto di essere protagonisti in prima persona, di poter strutturare il loro intervento come ritenevano opportuno, di sentire che si aveva piena fiducia in loro, li ha spinti a dare il meglio e ad affermare, a progetto concluso, che è un'esperienza da ripetere. È importante coinvolgere i ragazzi in attività in cui si sentano parte attiva, protagonisti, interlocutori alla pari degli adulti, pur nell'ambito delle diverse competenze.

(Associazioni AUSER Acquachiarà e Tutti Insieme)

Gratificare

La gratificazione potrebbe apparire come un fattore negativo per una certa cultura del volontariato, dominata dalle categorie della responsabilità e del dovere. Eppure ogni volontario percepisce sensazioni positive dal suo fare volontariato: non deve pertanto stupire che anche nel volontariato si possa parlare di gratificazione.

In riferimento ai giovani che si accostano al volontariato o a chiunque faccia i primi passi nelle associazioni, va prestata attenzione perché questi avvertano una qualche forma di gratificazione: dal gruppo, dai responsabili, dai risultati che hanno contribuito a realizzare e/o dalle persone a cui ha offerto un servizio.

La gratificazione non è il fine ultimo, ma incoraggia i volontari a proseguire nel loro impegno.

Coinvolgere e permettere una piena partecipazione

I volontari giovani e senior devono sentirsi parte attiva, figure importanti per lo svolgimento dell'attività o del servizio, risorse per risolvere i problemi o per ideare qualcosa di nuovo, sia nel caso in cui l'apporto sia fondamentale, sia integrativo. Il *coinvolgimento* è il primo passo verso la *partecipazione*.

4.2.3 FARE, FARE CERTE COSE E FARE IN UN CERTO MODO

Le attività giocano un ruolo importante: fare animazione, organizzare un evento, allestire la sede, portare in vacanza persone che altrimenti non potrebbero andare, raccogliere alimenti... sono tutte attività di soddisfazione per il volontario e, a volte, sono persino piacevoli. Il fare stanca, ma gratifica; impegna, ma motiva, anche. La scelta delle attività è pertanto importante per agevolare i volontari come singoli e nella relazione con gli altri.



INDIVIDUARE ATTIVITA' POSITIVE: VERE VACANZE...

In Anffas Brescia Onlus i soggiorni estivi sono una realtà già da alcuni decenni. Si è scelto di affrontare una scommessa che oggi possiamo orgogliosamente definire vincente. "Scommessa" perché (...) i soggiorni estivi devono essere, soprattutto, una vacanza, ma non una vacanza "speciale" per persone "speciali", bensì quanto più possibile una vacanza "normale". E da questo deriva la scelta di trascorrere i soggiorni presso una struttura ricettiva – l'Ostello Villa delle Rose di Toscolano Maderno – che non solo è davvero invidiabile per la sua bellezza, ma è una struttura aperta e fruibile per ogni turista. E come in ogni vacanza normale, i "vacanzieri" prendono il sole sulla spiaggia, fanno i picnic e le grigliate nel parco, vanno a prendere il gelato in paese e fanno shopping al mercato... e soprattutto creano e mantengono relazioni amicali con il cuore pulsante dei soggiorni estivi, ossia con i volontari che ogni anno affiancano gli operatori nella gestione di queste vacanze. In questi anni abbiamo avuto l'onore di incontrare volontari di ogni età, provenienza, esperienza lavorativa, che gratuitamente hanno trascorso parte del loro tempo estivo in nostra compagnia, sempre discreti, sempre sereni, sempre insostituibili. Grazie ai volontari ed al loro entusiasmo possiamo parlare di "vacanze" e non di "soggiorni".

(ANFFAS)

Provare nuove cose da fare

La presenza di giovani e di adulti induce ad aprire le associazioni a nuove attività, a nuovi modi per realizzarle, a nuovi strumenti che – a sentire gli intervistati – rappresentano uno stimolo positivo per rivitalizzare l'associazione.

Fare... ciò che ognuno può fare

Va prestata attenzione a scegliere le attività e a proporle: non tutte sono adatte ai giovani

e non tutte sarebbero apprezzate dai senior. A volte, le proposte continuative, tranquille, meticolose sono apprezzate dai volontari anziani, mentre potrebbero essere percepite come noiose dai ragazzi.

Di più – suggeriscono altri coordinatori – sarebbe importante conoscere e assecondare gli interessi e le inclinazioni personali.

OLIMPIADI DEL VOLONTARIATO

La Casa Famiglia di Anteas ospita anziani: è una realtà troppo piccola per offrire stimoli e dare spazio ad iniziative vivaci e credo sia questo che non stimola i giovani a rimanere a lungo; diventano più forti le ragioni del distacco (lo studio, i piccoli lavori per guadagnare un poco, gli amici...). Recentemente però la figlia di un nostro volontario ci ha proposto di organizzare una festa con tutti i volontari facendoli giocare: le "volontariadi". Ho accolto con gioia la proposta, l'ho girata alle tre giovani volontarie che hanno aderito con entusiasmo e autonomamente stanno predisponendo tutto il programma. Lo fanno con tantissimo entusiasmo, e anche bene; hanno anche coinvolto alcuni amici per seguire i giochi... sembra che tutto proceda bene.

La festa sarà tra poco: vedremo...

(Casa Famiglia ANTEAS)

Fare insieme

Il fare è un veicolo di complicità, piacevolezza, fare gruppo, dare e ricevere aiuto. Il fare avvicina e cementa le relazioni: anche quelle tra generazioni diverse.

Scegliere tempi adatti... a tutti

La questione dei tempi può impedire o facilitare la partecipazione: la scelta della fascia oraria e del giorno feriale o festivo rappresenta un fattore relativamente semplice da gestire, ma molto importante rispetto alla partecipazione.

Rendere autonomi

Diversi intervistati segnalano che tanto più

le persone sono autonome, tanto più si auto-gratificano e più facilmente continueranno come volontari.

Sembrano sconsigliabili, dunque, lunghi tirocini in affiancamento a volontari con esperienza, in cui i neo arrivati svolgono un ruolo passivo.

Essere protagonisti

I volontari, anche inesperti, sono indotti a continuare se percepiscono di essere utili o addirittura indispensabili, se si accorgono di dare un contributo significativo, se quello che fanno viene effettivamente usato, se la loro presenza è avvertita: per usare l'immagine suggerita da un coordinatore, se non "fanno tappezzeria".

PROTAGONISTI FIN DA SUBITO

L'Associazione Centro Migranti è una realtà dinamica che incentiva e spinge alla creatività i suoi appartenenti, responsabilizzandoli fin da subito. Chi giunge come volontario è già di per sé motivato ed è disponibile, quindi, alla collaborazione e all'acquisizione di nuove conoscenze ed esperienze. Nella fase di inserimento dei volontari junior e senior, fin da subito, l'Associazione assegna ad ognuno la gestione dello sportello di accoglienza che si occupa di raccogliere informazioni sul migrante, verificarle e cercare una soluzione alle sue prime richieste, sia con un intervento diretto, sia coinvolgendo altre istituzioni competenti. Questa attività di front-office permette al volontario, già dal primo momento, di conoscere a-tu-per-tu le persone che hanno bisogno di aiuto e di potersi "cementare" nella risoluzione delle problematiche che rileva.

Accanto a ciò, al volontario nuovo viene assegnato un tutor che ha lo scopo di far circolare tutte le informazioni che servono per prendere le decisioni adeguate.

Se non coinvolgiamo fin da subito i volontari, rischiamo di perderli.

(Associazione CENTRO MIGRANTI)

Non dare troppo peso

Nella vita associativa e nel lavoro "a tu per tu", emergono differenze che possono diventare occasioni di discussione e conflitto: è opportuno dare il giusto peso ad ogni cosa e, a volte, persino lasciar correre.

4.2.4 COME?

I frutti non maturano per caso: le associazioni che hanno raccolto buoni risultati dal punto di vista intergenerazionale dimostrano di avere investito, dedicato energie e risorse in questa direzione. Ecco alcune scelte che si sono rivelate valide.

Idee... e fatti

Le esperienze di alcune OdV suggeriscono che il valore attribuito alle persone non si deve limitare alle parole; deve farsi investimento "speciale" di energie al servizio dei volontari. Se per la vita di un'azienda servono risorse economiche, per quella di una associazione è necessario prendersi cura dei volontari concretamente: con precise decisioni, azioni, attività e risorse dedicate.

L'esperienza di alcune associazioni che hanno visto crescere in misura massiccia la propria base associativa con volontari di classi di età diverse, dimostra che l'investimento sui volontari, deciso e reso concretamente possibile dalla presenza di figure dedicate (un educatore, un servizio-scuola, ecc.), funziona.

Usare nuovi mezzi

Per quanto le nuove tecnologie (internet e social network) possano non essere ancora completamente diffuse, le associazioni che ne fanno uso affermano di ottenere riscontri positivi.



Incentivare gruppi omogenei... ed eterogenei

Diverse associazioni favoriscono la nascita di gruppi omogenei per età e i volontari si aggregano con minore difficoltà, si comprendono, hanno interessi e cultura simili.

GRUPPO GIOVANI

Esiste all'interno dell'AVIS Provinciale di Brescia (...) il Gruppo Giovani, la cui missione è pensare e attuare delle iniziative con la finalità di coinvolgere i giovani sia a donare che a partecipare attivamente alla vita associativa.

Ogni anno partecipa alle premiazioni delle "Olimpiadi della matematica", offrendo premi per i ragazzi vincitori e fornendo informazioni ai genitori interessati per diventare donatori di sangue.

Un'altra iniziativa nata e gestita dal Gruppo Giovani è il concorso "Voglio farlo anch'io", una manifestazione volta a coinvolgere i ragazzi delle scuole superiori a ideare e creare un video per sponsorizzare la donazione di sangue. Ogni anno vi partecipano numerosi studenti e si creano delle vere e proprie competizioni tra gli sfidanti per chi ha l'idea migliore e significativa per ambire al primo premio; il video vincitore del concorso va in onda sulla rete televisiva locale Teletutto. A maggio il gruppo partecipa alla "Festa di primavera", un evento organizzato dai ragazzi della famiglia universitaria.

Il compito del gruppo consiste nel far conoscere l'associazione e suggerire come iscriversi all'AVIS.

Il gruppo si riunisce una volta al mese per monitorare le iniziative già svolte e per discutere quelle programmate.

Le iniziative sono volte a farci conoscere ai ragazzi di qualsiasi età, dai bambini delle scuole elementari, fino agli universitari; il tutto perché i giovani sono il nostro futuro e bisogna cominciare a stimolarli fin dalla giovane età per trasmettere loro il messaggio che il dono è importante sia per noi che per gli altri!

(AVIS)

Per la vitalità dell'associazione, il gruppo per età porta con sé anche qualche rischio: incentivare sottogruppi, infatti, potrebbe minare l'unità della associazione. Ecco perché le stesse organizzazioni che li hanno promossi, incentivano anche staff misti o collegamenti con altri gruppi interni.

Aprire ai volontari junior le "stanze dei bottoni"

Come è stato indicato al cap. 3., recentemente diverse OdV hanno aperto le porte alla partecipazione di volontari giovani che – come affermano gli intervistati – portano idee e promuovono innovazioni.

È un ottimo segnale, questo, e tutt'altro che frequente: esso dimostra la disponibilità da parte di alcuni dirigenti senior ad affidare la direzione dell'organizzazione – o parte di essa – a volontari talvolta meno esperti, ma anche più proiettati verso il presente e verso il futuro di quanto non lo siano i senior.

Continuare a fare formazione

Il clima relazionale non si inventa, né può essere affidato alla buona sorte. In una OdV lo stile relazionale viene incentivato da costanti e periodici percorsi formativi. Tali corsi – va notato – non sono quelli che frequentemente le OdV realizzano per i neo-arrivati: sono momenti formativi rivolti ai senior. Sono questi ultimi, infatti, che con il loro stile relazionale, più ancora di quanto possano dire a parole, possono "fare sentire il nuovo arrivato in famiglia" o, al contrario, rimarcare la sua inesperienza.

Non sempre la formazione risolve i problemi: dipende dal tipo di formazione che si propone. Come si è avuto modo di dimostrare grazie ad una recente ricerca⁵, formare non significa prescrivere regole o precetti con metodi scolastici, ma – piuttosto – incentivare il protagonismo delle persone. I corsi ispirati a logiche informative e/o che si avvalgono di metodiche frontali, non riescono a produrre effetti simili e talvolta innescano persino reazioni negative nei volontari.

5. L. Pati (a cura di), *Formare alla cura dell'altro. Volontariato e sofferenza adulta*, La Scuola, Brescia, 2011.

Dedicare tempo ai volontari, uno ad uno...

Il tempo dedicato ai singoli volontari non è un tempo sprecato: rivela un'attenzione non comune ad ogni persona e questa dedizione viene ripagata.

Il tempo per una chiacchierata con i volontari non è tempo perso.

Un altro modo usato dalle OdV intervistate per stabilire un contatto individuale tra volontari junior e senior è rappresentato dalle figure dell'angelo e del tutor.

ANGELI... E TUTOR

A Risvegliati Vip abbiamo due figure che accompagnano i nuovi volontari: l'angelo e il tutor.

L'Angelo è importantissimo: è quella figura che segue, guida e accompagna il nuovo clown durante i servizi, facendo in modo di essere sempre presente, pronto in qualsiasi momento a condividere con lui ogni esigenza o dubbio e accompagnandolo nelle prime uscite. L'angelo è responsabile del servizio in Ospedale o in Casa di Riposo, indipendentemente dal fatto che ci siano clown nuovi o no: monitora che tutto proceda bene fin dalle piccole cose, come il rispetto dei materiali. È un ruolo che si acquisisce dopo un certo monte ore di impegno e viene scelto volontariamente.

Il tutor, invece, permette di conoscere ed accogliere i nuovi arrivati, i nuovi clown, e li aiuta ad inserirsi nell'associazione: risponde ad ogni eventuale richiesta e/o curiosità e aiuta a risolvere eventuali disagi. Per esempio, se un nuovo non ha potuto partecipare ad alcune serate di formazione, è compito del tutor sentirlo per capire se ha avuto problematiche di ambientamento, se non si è trovato bene oppure se si trattava di una difficoltà passeggera.

La figura del tutor è recente: l'abbiamo ideata per poter seguire meglio i nuovi volontari. Abbiamo visto che aiuta a creare una certa familiarità in un tempo più breve.

Per fare il tutor non serve avere esperienza come clown, perché si tratta solo di una forma di vicinanza ai nuovi arrivati. L'angelo e il tutor stanno funzionando.

(RISVEGLIATI VIP)

Andare via insieme

Il partecipare a momenti formativi, ad assemblee e partire insieme, andare a conoscere altre esperienze appare arricchente e fortifica il gruppo: è una strada praticata da diverse associazioni.

Fare gruppo

Incentivare la creazione di clima amichevole di gruppo è fondamentale e diverse associazioni investono sul gruppo e i responsabili sono i primi chiamati ad essere i promotori anche di ciò; dal clima dipende l'apprezzamento dei volontari e – spesso – la possibilità che essi continuino il loro servizio.

Le proposte delle associazioni dovrebbero proprio tener conto del bisogno di socialità dei volontari.

4.3 Innovare

La questione dell'innovazione nelle associazioni di volontariato è un tema cruciale per la loro vitalità e per il loro ruolo nella società. Con franchezza, alcune OdV ammettono di fare fatica ad essere innovative, registrano la tendenza a fossilizzarsi sulle solite cose e, spesso, a fare più che a progettare, sperimentare, promuovere cultura.



In diverse associazioni, sono stati provati metodi e attività nuove: realizzare uno spettacolo, coinvolgere gli studenti per fare da maestri ai ragazzi stranieri, fare teatro, oppure individuare migliorie per servizi già strutturati, e che hanno potuto diventare migliori per l'utenza.

FARE TEATRO CON I VOLONTARI

Lo spettacolo teatrale è una forma di rappresentazione della realtà particolarmente coinvolgente; in essa l'interazione fra attori e pubblico, se efficace e se inserita in contesti specifici, può creare circuiti di energia emozionale che si amplificano reciprocamente, permettendo effetti catartici nel pubblico. Per questa ragione l'AVO, in accordo con lo specialista della formazione, da tempo progettava uno spettacolo da dedicare specificamente al volontario AVO con l'intento di aiutarlo a riconoscere le ragioni, spesso intime, dell'essere volontari.

Abbiamo trovato il gruppo L'incontro, formato da cinque attori e un musicista, tutte persone attive nel campo della psicologia e della formazione che, con grande delicatezza, hanno interpretato e sceneggiato le storie personali, le motivazioni e le esperienze che alcuni nostri volontari hanno voluto raccontare.

Gli "attori" sono riusciti a mettere in rilievo i valori, le capacità e soprattutto lo spirito con cui i volontari hanno affrontato queste esperienze.

L'assemblea ha accolto la rappresentazione con entusiasmo, commozione e silenzi meditativi che hanno fatto pensare che l'attività abbia pienamente realizzato l'obiettivo.

(AVO)

I promotori delle innovazioni sono – spesso – i volontari più freschi: segnalano qualche miglioria o propongono attività del tutto nuove che, inizialmente, devono farsi strada tra le abitudini consolidate e una certa reticenza da parte dell'associazione.

In una OdV è stato creato un gruppo appositamente per la ricerca di nuove idee: un'esperienza che sta dando buoni frutti.

CERCATORI DI IDEE

Le persone con sclerosi multipla, oltre che fruitori dei servizi dell'associazione, sono essi stessi volontari, promotori ed organizzatori di numerose iniziative.

A livello locale, la sezione di Brescia sta sollecitando i giovani ad entrare formalmente nel consiglio direttivo provinciale per dare una svecchiata ai meccanismi ed alle impostazioni associative, introducendo linguaggi più rispondenti al mondo giovanile (facebook, aperitivi, incontri di piazza, avvenimenti dedicati).

Si è formato un gruppo che si chiama "Cercatori di idee", composto da persone con sclerosi multipla giovani e non, che ha lo scopo di promuovere il disabile come persona in grado di dare qualcosa alla società. In questo periodo sono stati prodotti gadget, giochi da tavolo e un progetto tutto dedicato a stimolare la femminilità delle donne: truccarsi e scegliere i vestiti più adatti al proprio corpo fanno stare meglio ogni donna, sia essa malata o no.

La parola d'ordine è quindi: dare spazio a nuove idee, nuovi entusiasmi, nuovi modo di proporsi, salvaguardando nel contempo l'esperienza e la storia.

(AISM Brescia)

Diventare sensori dei bisogni

Per una associazione, il volontario è un sensore importante perché coglie e riporta nell'OdV le situazioni di difficoltà e i bisogni del territorio. È una funzione importante, questa: è proprio sulla base del continuo ascolto dei bisogni che le associazioni di volontariato possono restare al passo con i tempi e svolgere una delle funzioni più strategiche.

Incentivare le idee e... metterle in pratica

In alcune associazioni si crea un positivo circolo virtuoso: i volontari portano idee perché sanno che vengono ascoltate, valutate e

concretizzate. E questo stimola a continuare in questa direzione.

4.4 I risultati

Le associazioni che praticano questi accorgimenti e che cercano di muoversi lungo queste piste, raccolgono risultati positivi presso i volontari senior e junior.

I volontari senior sono fondamentali: le interviste li dipingono come le "colonne portanti" delle associazioni; è di grande valore, inoltre, il loro ruolo formativo nell'aiutare i giovani a riflettere e a ponderare.

I giovani sono allegri e sorridenti, cosa che non guasta né rispetto al clima, né rispetto all'utenza; portano "il nuovo" e una energia molto vitale.

Le interviste hanno rivelato anche alcuni tratti divergenti rispetto ai luoghi comuni relativi ai giovani; quando sono responsabilizzati, essi appaiono affidabili: sono precisi, non tardano e non si assentano senza avvisare.

Per le associazioni, dunque, il vero valore è generato da volontari junior e senior, dagli esperti e dai nuovi arrivati che, insieme, guardano al servizio.

"È utilissimo che ci siano sia giovani che senior. C'è chi dà freschezza e novità e chi invece dà ponderatezza. Se sei giovane, sei troppo burrascoso e rischi di perderti, mentre il senior tende a non rischiare, per cui il giusto mix è vincente".

In effetti, è proprio la compresenza di età diverse che permette alle associazioni di essere organizzate e innovative, serie e leggere, ponderate e spensierate. Sono caratteristiche contraddittorie, ma servono davvero tanti ingredienti diversi perché il volontariato assolva efficacemente al suo ruolo.

4.5 In sintesi

Sono tante e diverse le indicazioni emerse dai coordinatori delle OdV, che avvertono su di sé la responsabilità (ma anche il piacere)

di incentivare positive dinamiche tra volontari junior e senior. Tra queste, spiccano:

Apprezzare. Uno dei fattori più efficaci per mantenere i volontari nell'organizzazione risulta l'*apprezzamento*. Nelle realtà in cui i volontari sono in aumento, si è notato che è significativa la correlazione con la percezione che essi siano "indispensabili". Il volontario sembra quindi offrire un impegno continuativo soprattutto dove percepisce che il suo contributo è espressamente apprezzato.

Stante il principio della gratuità del volontario, le organizzazioni che desiderano trattenerne i propri volontari sono chiamate ad individuare forme di riconoscenza esplicita, tra cui: gratificazioni emotive, possibilità di partecipare a esperienze/eventi speciali, offerte di formazione, premi e riconoscimenti, attribuzione di responsabilità.

Fare insieme. Molto interessante appare anche la possibilità di "fare con" i volontari, senza limitarsi, quindi, a coinvolgerli nella fase di erogazione di attività decise da altri che li relegano a ruoli secondari o marginali. Permettere ai nuovi volontari di prendere posizione, creare attività nuove, inventare e migliorare le iniziative esistenti appare un modo molto efficace per "fidelizzare" i collaboratori, soprattutto se giovani, e aiutare l'associazione a rinnovarsi.

Responsabilizzare. Un altro modo per coinvolgere i volontari consiste nell'offrire loro spazi di responsabilità. Sebbene questa opportunità non sempre sia accolta con interesse dai volontari, che temono o addirittura rifuggono incarichi onerosi privilegiando quelli meno burocratici e più a contatto con il bisogno, è davvero importante che ogni associazione scommetta su risorse nuove e giovani. Troppo spesso i delegati e i dirigenti vengono continuamente riconfermati negli organismi di rappresentanza, con il risultato che non poche associazioni invecchiano con essi.

Fare formazione. Fare formazione, farla continuamente, farla avvalendosi di modi e mezzi attivi aiuta a promuovere competenze adeguate, ma anche stili relazionali rispettosi e benevoli.



5. Prospettive per l'azione

(Maria Paola Mostarda)

5.1 Il volontariato: anzi, i volontari

Non è fonte di stupore il fatto che il volontariato sia tutt'altro che monolitico; non è unanime la definizione e, di conseguenza, neppure la sua identificazione. La legge 266/91 definisce volontariato l'attività "prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà" (art. 2): non ha però risolto ogni questione e, infatti, non è chiaro se i ricercatori possano conteggiare i donatori di sangue o i giovani animatori dei Grest estivi; se annoverare i consiglieri di istituti scolastici o religiosi o quelli che si preparano ad intervenire in caso di calamità naturali.

Sono vari i campi di impegno dell'azione volontaria. Sono volontari i medici che svolgono servizio in contesti di guerra o quelli che si prendono cura di antichi siti artistici? E si possono definire volontari gli istruttori sportivi?

Sono diversi i ruoli che i volontari svolgono: alcuni sono tradizionali e sono presenti ieri come oggi (come il sostegno, la funzione manageriale e relazionale); altri sono stati essenziali in passato, ma oggi sono quasi inattivi (ad es. funzione pionieristica); altri sono recenti (progettualità, promozione e *marketing*⁶).

Accanto agli altri fattori, ogni singolo volontario porta con sé una sua particolare personalità, età, sesso, formazione culturale, esperienza

professionale e di vita e le OdV sono chiamate a saper gestire tali differenze. Per definizione, infatti, i volontari sono liberi: scelgono di offrire parte del loro tempo per una causa che condividono; con motivazioni varie e tutte legittime, sono diverse, quindi, le persone che si accostano e talvolta decidono di restare a lavorare gratuitamente.

Di tutte queste differenze appaiono consapevoli i ricercatori del volontariato più accorti che parlano di stime, di sistema stellare formato da veri e propri pianeti molto differenziati e dinamici, molto complessi da studiare⁷.

Se i volontari sono tanto diversi, che tipo di conseguenze si possono trarre ai fini del nostro studio?

Un primo elemento è proprio questa consapevolezza: le OdV sono luoghi in cui le differenze sono il tratto costitutivo. In questi spazi esse si incontrano e permettono esperienze significative tra volontari diversi, tra laici e religiosi, esperti e neofiti, sognatori e operativi; per non parlare dei fruitori del volontariato: ricchi e poveri, bisognosi e non, autoctoni e non.

Le OdV sono luoghi di incontro tra vite diverse e non solo di prestazione di servizi o di fornitura di ausili. Sono spazi di relazioni diverse dal solito, in cui gli insegnanti assumono un altro ruolo. Sono segno di valori alti praticati nel quotidiano.

Sono la dimostrazione dell'impegno per uno scopo importante, nonostante tante fatiche.

6. M. Ambrosini, "Forme e processi della solidarietà organizzata. Una ricerca sulle organizzazioni del terzo settore", in *Rivista della cooperazione*, 1994, 18, pp. 35-36.

7. Cfr. R. Frisanco, 2006; G. Barbero Vignola, E. Mandrioli, "Il futuro del volontariato", in *Studi Zancan*, 3, 2011, p. 21.

Le differenze sono – probabilmente – il patrimonio più ricco delle OdV che inciampano e decidono di fermarsi ad abitare proprio disuguaglianze di reddito, lingua, capacità, cultura; proprio lì tessono relazioni per condividere e affrontare i gradini della vita.

Secondo non pochi studiosi, tali occasioni di inciampo sono le più feconde per apprendere e crescere⁸. È la consapevolezza della potenzialità di tali differenze che arricchisce ogni contesto, e anche il volontariato.

Le diversità appaiono di particolare interesse ai fini dell'analisi dei rapporti intergenerazionali, in cui l'età, la cultura, l'esperienza, i linguaggi, i modi di porsi, le competenze si differenziano maggiormente. L'insieme di questi patrimoni può arricchire le associazioni di volontariato, coniugando la propensione alla fiducia riscontrata nei giovani con l'attitudine critica, caratterizzante gli adulti con titolo di studio elevato e attivi con ruoli di responsabilità⁹.

Senza un lavoro costante e continuo teso alla costruzione di forme di rete, il volontariato rischia di parcellizzarsi in unità piccole, indipendenti e – non di rado – conflittuali le une con le altre, "elevando il rischio di incorrere in logiche autoreferenziali"¹⁰.

5.2 La gestione delle differenze

Le differenze presentano alcuni tratti tanto negativi quanto positivi per la vita di una organizzazione. Tra i primi, va ricordato che esse favoriscono conflitti, richiedono energie e tempo per cercare mediazioni.

La negazione delle differenze e la ricerca di unitarietà e compattezza si ravvisa in organizzazioni monolitiche, molto orientate in una specifica direzione, orientate al fare più che al discutere, all'eseguire, in cui predominano omologazione, similitudine, linguaggio comune, regole, gerarchia, ripetitività e standardizzazione. È probabile che associazioni simili siano efficienti, strutturate, ordinate, ma rischiano, al contempo, di diventare ripetitive, molto o troppo rigide, autocentrate, sostanzialmente chiuse rispetto a nuove sollecitazioni. Organismi di questo tipo

svolgono una importante funzione agli aderenti, perché garantiscono loro la soddisfazione di bisogni primari come sicurezza, identità: i volontari condividono stessi valori, stesso approccio, stesso linguaggio, magari anche stesso abbigliamento; probabilmente si percepiranno sostenuti e protetti da una comunità di persone simili a loro. Chi pensa o agisce in modo diverso, in queste organizzazioni, non è sempre ben accetto e rischia di essere allontanato.

Possiamo identificare in questa tipologia le organizzazioni tese al prodotto e orientate alla *membership*.

I sistemi che non negano le differenze e, anzi, le abitano, appaiono invece facilitati nell'incentivare processi di cambiamento e sviluppo. Si pongono obiettivi e lavorano per raggiungerli: è infatti l'obiettivo comune che caratterizza tali organismi, più che la relazione tra gli aderenti. È il prodotto del lavorare insieme che coinvolge, non l'appartenenza ad una realtà data. Sistemi di questo tipo – orientati alla *groupship* – sono stimolati ad essere dinamici, innovativi, curiosi, aperti, strategici; il porsi obiettivi spinge queste associazioni a guardare al futuro, più che al presente o al passato. Dal punto di vista degli aderenti, questi sistemi soddisfano bisogni di autorealizzazione, cosiddetti secondari. In termini di dinamiche relazionali, le differenze sono valorizzate e sono favoriti processi di scambio, gestione dei conflitti, negoziazione, integrazione.

In relazione alla gestione delle differenze, si configurano pertanto modelli di organizzazione di tipo *membership* o *groupship*.

Viene da chiedersi, alla luce di tali differenze, quale sia l'organizzazione migliore. In realtà, il termine "migliore" induce a chiedersi: per che cosa? Per chi? Migliore, infatti, si può declinare diversamente in relazione a quale valore si privilegi. Ogni associazione si dota o ricerca modalità di gestione preferibili, adatte ai dirigenti, praticabili o coerenti con i propri valori di riferimento, per citare solo alcuni dei possibili fattori. La differenziazione riscontrabile nel volontariato conferma la presenza di

8. Cfr. L. Fabbri, *Comunità di pratiche e apprendimento riflessivo. Per una formazione situata*, Carocci, Roma 2009.

9. G. Barbero Vignola, E. Mandrioli, "Il futuro del volontariato", in *Studi Zancan*, 3, 2011, p. 23.

10. Idem, p. 26.

organizzazioni eterogenee: molto piccole e molto grandi, poco o molto articolate, leggere e gerarchicamente strutturate. Un vero e proprio mondo. Tra tanti differenti esempi e possibilità, esistono modalità preferibili? Si possono individuare approcci più adatti alla *mission* del volontariato?

Se guardiamo alla Legge-quadro sul volontariato (L. 266/91), il volontariato è concepito "come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo" (art. 1) e, nell'articolo seguente, "per fini di solidarietà". Quindi, nel rispetto dello scopo solidaristico, la legge italiana concepisce le OdV come organismi di partecipazione e pluralità, occasioni di esercizio dell'impegno fattivo e differenziato.

Per G. Nervo, il volontariato ha senso per: affermare i valori dell'uomo, portare nei servizi un supplemento d'anima, rispondere prontamente a bisogni emergenti, stimolare le istituzioni, diffondere la cultura della solidarietà e, infine, trasferire i valori del volontariato nei normali rapporti di lavoro¹¹. Anche questa concezione, seppure senza riferimenti espliciti al valore della differenze, sottolinea il ruolo di un volontariato attento, voce di chi non ha voce, capace di fare cultura ed educazione; non dunque una solidarietà spiccatamente operativa simile a quella svolta dalle OdV tendenti alla *membership*, ma più somigliante a quella dinamica delle organizzazioni-*groupship*.

Anche secondo G. Contessa "il volontariato da una parte è ovunque, dall'altra è bene che operi in territori delimitati e transitori"¹²: una definizione che attesta il carattere non istituzionale del volontariato e il suo ruolo primario in spazi temporanei e di passaggio. Il volontariato non è un prestatore di servizi, ma un soggetto sociale in grado di ascoltare, amplificare, ideare, promuovere, essere di esempio, sperimentare rispose e relazioni.

Non si tratta – è evidente – di porre out-out né di identificare organizzazioni di serie A o B. Si ravvisano però alcuni tratti che si confanno meglio ad un volontariato che non teme differenze, le studia, le abita; tali organizzazioni appaiono degne di particolare attenzione.

A fronte di uguali dati di ingresso (bisogni sociali e volontari) e di medesimi output (azioni solidali), che cosa rende differenti i sistemi *membership* da quelli *groupship*? Che cosa rende alcune associazioni attrattive e facilitanti le relazioni tra diverse generazioni di volontari? Come è stato esplicitato nel cap. 3, i fattori sono vari e ampi: in questa sede si analizzano i cosiddetti fattori di processo, ossia i modi con cui ciascuna organizzazione usa e trasforma le risorse di cui è provvista.

Il processo di trasformazione è composto da: *struttura base* (ossatura dell'organizzazione, funzioni, gerarchia, mansioni, distribuzione delle risorse), *meccanismi operativi* (regole formali e informali, documenti e istruzioni operative, premi e sanzioni), *processi sociali* (istituiti e da istituirsi: es. leadership, accettazione/conflictualità/compensazione, formazione). Sono questi gli elementi che specificano il modo con cui le persone di una associazione decidono di organizzarsi, si regolano e gestiscono socialità e relazioni interne.

La gestione delle persone e di persone diverse è pertanto fattore cruciale per una associazione, le cui risorse fondamentali sono gli individui che offrono il loro tempo gratuitamente. Una buona gestione è possibile grazie alla presenza di un *coordinatore dei volontari*, a cui sia affidato il compito di accoglierli, orientarli agli scopi sociali, favorirne la permanenza nel tempo e la crescita.

Con un'attenzione ai bisogni dei volontari, da un lato, e dell'associazione, dall'altro, è essenziale assumere modalità adatte a coordinare i volontari in base a due criteri:

– *le fasi della vita dei volontari nell'associazione* (inserimento, gestione, coordinamento del lavoro, fino alla cura dell'eventuale distacco dall'associazione);

– *i diversi bisogni di ogni individuo* (sicurezza, identità, appartenenza, stima, autorealizzazione) a cui l'associazione può rispondere con accompagnamento, supporto, informazione, riconoscenza e gratificazione, formazione, partecipazione, responsabilizzazione.

11. G. Nervo, *Ha un futuro il volontariato?*, EDB Bologna, 2008, pp. 11-13.

12. G. Contessa, "Per una definizione del concetto di volontariato", in *Animazione Sociale*, 35, 1980.

La presenza di un coordinatore con buone competenze relazionali appare un fattore-chiave per aiutare le associazioni a diventare aperte, in grado di riconoscere le differenze insite in ogni persona e di valorizzarle per la vitalità e per gli obiettivi dell'associazione stessa.

Tra le funzioni del coordinatore, si ravvisano:

- *accoglienza* dei nuovi e predisposizione del contesto da parte dei volontari già in servizio;
- *individuazione* delle funzioni dei volontari in base alle risorse di cui sono portatori;
- *coordinamento* delle persone per il funzionamento del servizio e/o delle attività;
- *monitoraggio* in ingresso e periodico;
- *supporto* (supervisione, formazione, gestione di problemi);
- *informazione*, in modo periodico e specifico.

5.3. Fattori strutturali

La presenza/assenza del volontariato dipende anche da fattori che possiamo definire strutturali. Tra questi, vale la pena di rammentare:

La tipologia delle attività. I servizi offerti da alcune associazioni rispondono meglio di altri al desiderio di impegno del volontario: centri diurni, comunità, servizi parascolastici sono più attrattivi rispetto a un laboratorio di falegnameria o ad un Hospice. La festa degli aquiloni può entusiasmare i giovani più del servizio di ascolto delle mamme; il fare i compiti con compagni diversamente abili può essere più attraente del partecipare alle riunioni di coordinamento dell'associazione; il trasformare alcuni ambienti di una scuola o uscire addirittura da essi può suscitare grande entusiasmo nei giovani volontari. Oltre agli obiettivi di solidarietà comuni ad ogni associazione, è importante che ogni ora di tempo dedicato dal volontario sia un'ora "speciale", un tempo significativo che alimenta la motivazione dei volontari.

Le attività, le finalità, i ritmi e gli orari di alcuni servizi facilitano la collaborazione più di altri. Se gli orari delle riunioni, le attività, il modo di lavorare sono pensati per donne in pensione, sarà improbabile che i giovani partecipino o siano invogliati a farlo, e viceversa.

Il carattere aggregativo dei servizi. I servizi di alcune associazioni sono aggregativi e ciò risponde alle aspettative dei volontari, per i quali la socializzazione appare un fattore in grado di sostenerne la motivazione. Al contrario, alcuni servizi in cui il volontario opera da solo/a possono essere più soggetti a rischio di *burn-out*.

Il richiamo dell'utenza. Alcune associazioni si rivolgono a tipologie di utenza socialmente più e meno accettabili: il settore dei bambini problematici, per esempio, è preferito a quello degli immigrati o dei tossicodipendenti. Il volontario può sentirsi più o meno adatto a occuparsi di donne con figli se è giovane o di bambini piccoli se è maschio; può temere di entrare in reparti ospedalieri particolarmente gravi o sentirsi a disagio nello svolgere attività animative poco consone alla sua indole. In alcune associazioni il volontario può essere frenato dalla professionalità: può ritenere, infatti, che siano necessarie precise competenze, che egli presume di possedere o di cui essere carente.

Nel complesso, il volontario opera una selezione dell'associazione a cui dedicare il suo tempo, dell'utenza e del servizio; è compito del coordinatore aiutare ogni volontario a orientarsi adeguatamente tra le diverse attività.

La presenza di competitors. Talvolta sullo stesso territorio vi sono più organismi che si occupano dello stesso problema sociale e che si muovono con modalità competitive tra di loro. Si può scatenare una vera e propria "caccia al volontario", che è opportuno evitare, a favore di relazioni collaborative e di reciproco sostegno.

Il ruolo del volontariato. Il volontariato può svolgere funzioni diverse: operativa, relazionale, manageriale, specialistica o progettuale⁶; alcune sono a diretto contatto con l'utenza, altre di back-office. Nella consapevolezza delle differenze esistenti tra queste funzioni, bisogna prestare attenzione a quelle da cui i volontari sono più attratti.

L'individuazione dei fattori che impediscono o agevolano l'attività di volontariato rappresenta una base di partenza per impostare il coinvolgimento di nuove leve o il rinforzo di quelle in servizio.

Lo staff della ricerca ringrazia tutti quanti hanno collaborato offrendo tempo e idee:

Angelo Belotti, Michele Bordin, Pinuccia Barbieri, Gianluigi Colleoni, Piera Guerrini, Chiara Gabrieli,
Ivana Ferraglio, Nadia Hayani Moufak, Gabriele Pagliarini, Andrea Vairani.

SI RINGRAZIA FONDAZIONE COMUNITÀ BRESCIANA
PER AVERE PERMESSO LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE





UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore



Università Cattolica del Sacro Cuore

Via Trieste, 17 | 25121 | BRESCIA

www.unicattolica.it

info: form.permanente-bs@unicatt.it

osservatoriovolontariato@unicatt.it