

MARIA PAOLA MOSTARDA

(a cura di)

# PROMUOVERE IL VOLONTARIATO CON I GIOVANI

*Il contributo pedagogico  
alla promozione della solidarietà  
alla luce del progetto*

*“Brescia: città della solidarietà  
per tutte le età e tutte le culture”*



**MARIA PAOLA MOSTARDA**

*(a cura di)*

**PROMUOVERE IL  
VOLONTARIATO  
CON I GIOVANI**

*Il contributo pedagogico  
alla promozione della solidarietà  
alla luce del progetto*

*“Brescia: città della solidarietà  
per tutte le età e tutte le culture”*



*Il volume è stato pubblicato grazie al contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito del Progetto "Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture".*

# Introduzione

*Maria Paola Mostarda*

*Promuovere il volontariato ai giovani può sembrare impresa scontata per chi fa educazione o è impegnato nelle associazioni. Non lo è invece, o non lo è abbastanza, perché i dati dimostrano che tanti, troppi giovani non hanno incrociato nella loro vita la solidarietà organizzata e si sono persi un'esperienza positiva per loro ed essenziale per diventare cittadini. Non è scontato "come" fare promozione, nè "a chi" farla, "quando", "dove", "con chi" e neppure "perché, per quali finalità".*

*Un'occasione per fare e al contempo riflettere su questi interrogativi è giunta dal Progetto "Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture" che ANTEAS, Osservatorio sul Volontariato di Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia, Centro Servizi per il Volontariato, Avis e Bimbo chiama Bimbo Onlus hanno realizzato grazie al contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. È stata un'occasione preziosa per il territorio bresciano.*

*Fin da subito è apparso chiaro che per impostare interventi di promozione centrati sulle persone servono azioni diverse e integrate: attivare network tra organizzazioni di volontariato (ma non solo!), fare ricerca, ideare proposte educative innovative, coinvolgere le scuole, attivare i giovani, utilizzare tecnologie e nuovi media, formare chi – poi – accoglierà i giovani nelle associazioni. Il progetto ha investito su tutte queste aree nell'ipotesi che solo un approccio multistakeholder possa produrre impatti significativi per i giovani, con i giovani e con tutti gli attori del territorio.*

*I capitoli di questo volume ripercorrono le riflessioni educative che il progetto ha suscitato nei diversi ambiti. Si augura di interpellare educatori, insegnanti, volontari e ricercatori a confrontare i saperi pedagogici per andare avanti ancora. Tanti giovani aspettano il nostro invito per fare volontariato e il volontariato attende loro.*



## PARTE I - RIFLESSIONI

# 1. La promozione educativa dei giovani all'impegno volontario

*Luigi Pati*

### 1.1. Il rapporto dei giovani con il volontariato: alcuni segni di ripresa

Nel corso degli ultimi lustri osservatori, operatori e studiosi hanno viepiù segnalato la scarsa attenzione ed adesione dei giovani verso il mondo del volontariato. Sembrano aver preso il sopravvento, dopo gli entusiasmi degli anni Settanta, Ottanta e Novanta, forme di disaffezione più o meno evidenti, che hanno asseccato e continuano a sostenere un vero e proprio processo di invecchiamento del mondo del volontariato. Si ha l'impressione che 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.

Tra i motivi che hanno determinato la tendenza in parola, sono da menzionare la frammentazione dell'associazionismo volontario, con l'emergere di organizzazioni locali costituite da un numero ristretto di persone, preoccupate di rispondere a bisogni specifici e settoriali presenti in un determinato territorio; l'inclinazione all'autoreferenzialità da parte di associazioni nazionali, con scarsa attenzione all'impegno solidale individuale e collettivo e alla costruzione di rapporti solidaristici con altre realtà associative; il privilegio accordato dalle associazioni di volontariato a soggetti pubblici, con il ridimensionamento dell'azione di *advocacy* delle medesime<sup>1</sup>.

In siffatto scenario, molta enfasi è data agli elementi che sono avvertiti come segni di una possibile ripresa, almeno in alcune zone del nostro Paese.

<sup>1</sup> Si possono trarre indicazioni da R. Frisanco, "Un fenomeno con tanti «più» e qualche «campanello d'allarme»", in *Sintesi del rapporto Biennale sul Volontariato in Italia 2005*, Roma 2006, pp. 9-11. Il testo è consultabile sul sito [www.lavoro.gov.it/lavoro/md/Area-Sociale/Volontariato/Rapporto biennale/](http://www.lavoro.gov.it/lavoro/md/Area-Sociale/Volontariato/Rapporto%20biennale/) (dicembre 2011).

È quanto si è verificato qualche anno fa in occasione del Convegno “1 giorni del volontariato”, svoltosi a Milano nei gg. 5 e 6 novembre 2011, organizzato per celebrare la chiusura dell’Anno europeo delle attività volontarie che promuovono la cittadinanza attiva. In quei giorni è stata presentata la quinta edizione della ricerca annuale promossa dal Ciessevi, Centro servizi per il volontariato nella provincia di Milano, con la collaborazione della Provincia di Milano su “Il volontariato a Milano e provincia”. Il tema preso in esame è stato: “Il contributo allo sviluppo locale durante la crisi”. La ricerca scatta una fotografia, aggiornata al 31 dicembre 2009, sulle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale del volontariato. Prende perciò in considerazione l’azione delle associazioni di volontariato, con i vari soggetti e aree d’intervento, nel primo anno di crisi economica, il 2009, che continua ancor oggi.

Tra i risultati rilevati dalla ricerca, merita di essere segnalato quello riguardante l’aumento dell’impegno giovanile, dopo un lungo periodo di disaffezione e di allentamento dell’impegno volontario da parte delle fasce giovanili di popolazione. Si parla di un aumento di circa il 27% di giovani nel territorio della provincia di Milano. Secondo Lino Lacagnina, presidente di Ciessevi di Milano, la ricerca in questione mette in luce un dato di grande importanza: la capacità di migliaia di associazioni milanesi di affrontare le molteplici difficoltà, soprattutto economiche, da cui sono toccate con stratagemmi di varia natura. Si ha a che fare con una crisi nella quale la scarsità di risorse economiche è aggravata da una situazione di evidente obnubilamento assiologico.

Tale connubio, però, secondo Lacagnina ha sollecitato a riflettere sul fatto che per incrementare l’impegno dei giovani è indispensabile riscoprire alcuni elementi tipici dell’azione volontaria: la capacità di dono disinteressato, la testimonianza di valori, l’attenzione alle fasce deboli di popolazione. Si tratta di una riscoperta, che invoca il riferimento a testimoni significativi e alla proposta interessante di esperienze di vita volontaria. «Storie non di eroi né di professionisti ma semplicemente di persone che, mosse da un robusto senso civico, si prendono cura, aiutano, stanno vicini e assistono gli altri. Perché la molla della gratuità è un piacere di per sé. Eppure non basta il fare, la vera sfida per il futuro del volontariato è il pensare, è il ritrovare il senso di ciò che si fa e del proprio impegno quotidiano».

Sulla scorta dei risultati su segnalati, grazie alla disponibilità di Fondazione Comunità Bresciana, nell’arco di tempo compreso tra maggio 2011 e giugno 2012 i ricercatori dell’Osservatorio sul Volontariato operante nella

sede bresciana dell'Università Cattolica del Sacro Cuore hanno svolto una indagine avente come obiettivo principale il tipo di coinvolgimento della fascia giovanile di popolazione da parte di nove associazioni di volontariato bresciane impegnate nei settori di attività socio-assistenziale e sanitario.

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.

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'associazione 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. Diversità dei giovani di oggi rispetto a quelli di altri periodi storici.**

Coloro i quali definiamo con il sostantivo "giovani", quindi i soggetti di età 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<sup>2</sup>. 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.

**2. Rinnovamento delle modalità partecipative.** Il recupero 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 cittadinanza 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.

<sup>2</sup> Cfr. L. Pati, *I giovani: oltre una semplice cronologia*, in A. Chionna, G. Elia, L. Santelli Beccagato (a cura di), *I giovani e l'educazione. Saggi di pedagogia*, Guerini e Associati, Milano 2012, pp. 15-35.

**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<sup>3</sup>. Sulla base di tale convinzione, avvalendomi dei suggerimenti derivanti dalle interviste, metto in luce gli elementi attraverso i quali avviare una modificazione 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 sapersi 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

<sup>3</sup> Cfr. G. Elia, A. Rubini, *Pedagogia e politica*, in G. Elia (a cura di), *Le sfide sociali dell'educazione*, FrancoAngeli, Milano 2014, pp. 120-131.

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.

## 1.2. Capire il mondo dei giovani per definire meglio la proposta educativa

Sulla base delle considerazioni or ora svolte, può risultare utile precisare cosa intendiamo per età della giovinezza.

È noto che lo sviluppo umano si compone di vari segmenti temporalmente circoscritti a cui la ricerca scientifica ha attribuito precise denominazioni. Sono le età della vita, per la cui determinazione ha avuto e continua ad avere un ruolo fondamentale la componente socio-culturale. Nei confronti dell'età della giovinezza l'attenzione dei ricercatori è recente. Soprattutto nel secolo scorso gli studiosi l'hanno eletta ad oggetto di studio e hanno cercato di enuclearne alcune caratteristiche. In questa direzione, vanno segnalati i contributi che nel campo della ricerca psicologica sono stati offerti da K. Keniston e E.H. Erikson.

Sotto l'aspetto della riflessione pedagogica, già da qualche decennio la giovinezza è stata qualificata come età propizia per l'educazione<sup>4</sup>. Per approfondire ulteriormente il tema, in questa sede muovo dalla convinzione che la giovinezza è da stimare in termini di tappa evolutiva, contrassegnata da peculiari tratti distintivi, molti dei quali subiscono gli influssi del progredire socio-culturale. Derivo l'espressione di tappa evolutiva da M. Debesse, per il quale lo sviluppo umano, se non può essere adeguatamente delineato senza il contributo della psicologia, al tempo stesso non si esaurisce in essa. Lo sviluppo umano va interpretato anche in forza del ragionare pedagogico, poiché esige il ricorso all'educazione, quindi a sistemi di regole e valori atti a orientare e a sostenere il fiorire della personalità<sup>5</sup>.

Nel suo svolgersi, l'età della giovinezza, se per un verso si mostra come segmento temporale facente parte di una linea di continuità evolutiva, nella quale all'elemento biologico spetta un ruolo fondamentale, per altro verso si manifesta contrassegnata non soltanto da discontinuità rispetto alle età precedenti ma altresì da variazioni di significato connesse con il periodo

<sup>4</sup> Il riferimento è ai saggi raccolti nel volume di L. Pati (a cura di), *La giovinezza un nuovo stadio per l'educazione*, La Scuola, Brescia 2000.

storico in cui emerge. Il mutare delle condizioni socio-politiche ed economico-culturali asseconda l'apparire di diversità presso i giovani di una certa epoca storica rispetto a quelli di altre epoche trascorse<sup>5</sup>. Ne consegue che, cambiando le caratteristiche giovanili, subisce profonde variazioni lo stesso rapporto tra le generazioni. Di qua la necessità di riflettere sul tema, al fine di rilevare elementi in forza dei quali favorire il miglior adeguamento della proposta educativa alla fascia giovanile di popolazione. Lungo questa direzione, reputo opportuno fermare l'attenzione sulle due seguenti questioni: rilevare alcuni elementi utili per una interpretazione pedagogica dell'età della giovinezza; indugiare sul rapporto esistente tra responsabilità educativa degli adulti e progettualità giovanile.

**a. Per una delimitazione temporale dell'età della giovinezza.** Gli studi concernenti lo sviluppo umano, condotti nell'ambito di differenti settori disciplinari, permettono di asserire che esistono diversi orientamenti euristici. Da questo dato si evince che, in ordine alle età della vita, non è possibile assumere un criterio classificatorio rigido, universalmente riconosciuto e accettato. Il processo interpretativo degli elementi enucleati è vincolato alla weltanschauung del ricercatore, alle sue opzioni metodologiche, alle sue scelte di significato. Ciò aiuta a spiegare perché, per quanto attiene alla giovinezza, nel nostro tempo da parte di alcuni studiosi vi è la tendenza discrezionale a far rientrare in essa segmenti di età, che per altri studiosi appartengono a differenti periodi della vita. Emblematico è il caso dei ricercatori dello IARD, che con le loro ricerche, avviate nel 1984, hanno via via collocato nella giovinezza soggetti di età compresa tra i 15 e i 34 anni. Tale inclinazione classificatoria impedisce di determinare con sicurezza tanto l'inizio quanto la fine della giovinezza, facendo rientrare nell'età in parola anni che secondo altre classificazioni fanno parte dell'adolescenza e dell'età adulta.

Le difficoltà aumentano se si considera che alcuni ricercatori hanno cominciato a indicare con il termine di «post-adolescenti» i soggetti che si trovano negli anni immediatamente successivi al compimento della maggiore età; con il termine di «giovani adulti» quelli che hanno già oltrepassato il limite finale dell'età della giovinezza su richiamato.

<sup>5</sup> Si vedano al riguardo gli studi storici di M. Mitterauer, *I giovani in Europa dal medioevo a oggi*, tr. it. Laterza, Bari 1991; G. Levi e J.-C. Schmitt (a cura di), *Storia dei giovani*, Laterza, Bari 1994, 2 voll.

Ricerche qualitative su gruppi di giovani svolte nel torno di tempo che va dal 1990 ad oggi, l'attività d'insegnamento universitario, l'esperienza di genitore e di uomo inserito in particolari contesti sociali mi sollecitano a identificare la giovinezza con il periodo di vita che va dai 18-20 anni ai 28-30. Si tratta di un periodo nel corso del quale i giovani sono chiamati a compiere i seguenti passaggi, oltremodo significativi sotto l'aspetto pedagogico-educativo:

- dalla dipendenza familiare (anche abitativa) all'indipendenza personale;
- dall'impegno scolastico subito (la scuola superiore) all'impegno scolastico prescelto (università e vari percorsi di specializzazione);
- dalla mancanza di reddito alla produzione di reddito;
- dall'isolamento affettivo alla costruzione di legami affettivi più o meno stabili e duraturi;
- dal ribaltamento valoriale (adolescenza) alla organizzazione/sistemazione delle scelte di valore.

Le transizioni in parola spesso sono sottostimate tanto dai giovani quanto dagli adulti<sup>6</sup>. Gli uni e gli altri faticano a percepire che a ciascuna di esse si collegano precisi compiti educativi da svolgere, chiari obiettivi educativi da conseguire, opportune modalità comunicative da assumere.

**b. Improprietà di una proposta educativa standardizzata.** I passaggi o transizioni precedentemente rilevati, tipici dell'età della giovinezza, nella generalità dei casi non si verificano in modo lineare. In ciascuno di essi possono insorgere inciampi, difficoltà, zone d'ombra; e l'ostacolo incontrato in un settore di vita spesso si ripercuote su tutti gli altri settori o su qualcuno di essi. È da capire che il percorso di crescita della gran parte dei giovani non è lineare ma disarmonico; e tale disarmonia è frequentemente provocata da esperienze e circostanze che specificano l'andamento quotidiano di vita. L'accesso all'adulthood non è segnato da scansioni regolari, da passaggi rigidi: le disarmonie si accompagnano sempre alle armonie. Le condizioni socio-culturali e politico-economiche costituiscono il tessuto affatto peculiare in cui il singolo giovane si trova inserito o si situa autonomamente e dal quale trae stimoli per orientarsi

<sup>6</sup> Per alcune suggestioni sulle suddette transizioni, cfr. A.M. Mariani, *I giovani adulti. L'educazione che non c'è più, la formazione che non c'è ancora*, Unicopli, Milano 2000; V. Iori, *Implicazioni educative della moratoria psicosociale*, in «Pedagogia e Vita», 6 (2001), pp. 7-27.

nel presente e nel futuro, tra limitazioni o ampi margini di libertà, tra difficoltà o sotto il segno di possibilità. Orbene, accompagnati da regolarità e criticità i giovani attendono alla definizione di sé stessi, vanno ritagliando i contorni della loro identità adulta. Nella condizione di equilibrio sottoposto a cambiamento permanente, i giovani sono chiamati a conquistare livelli di stabilità relazionale e di continuità prospettica.

L'arco di età da noi preso in esame (dieci anni circa) si presenta al suo interno alquanto frastagliato. N. Galli propone di distinguere in esso tre sottoperiodi: 18-22, 23-28, 29-34<sup>7</sup>. Ciò perché da un anno all'altro cambiano le attese, le aspirazioni, i bisogni, pur se si notano alcuni tratti socio-culturali comuni: lunghi percorsi di studio, lunga convivenza nella casa dei genitori, precarietà lavorativa, tempo libero dedicato ai nuovi strumenti telematici di comunicazione<sup>8</sup>. Non è mia intenzione contribuire all'ulteriore segmentazione della giovinezza in sotto-periodi. Reputo invece stimolante muovere dalla evidente difficoltà classificatoria, per porre l'enfasi sulla improponibilità di una proposta educativa standardizzata per i giovani del nostro tempo.

Gli elementi fino ad ora rilevati aiutano a capire la difficoltà, meglio sarebbe dire l'impossibilità, di elaborare proposte educative valide per tutti i giovani di tutte le latitudini e svolte in modo omogeneo dagli adulti. La riflessione pedagogica, in altri termini, nel formulare i propri orientamenti educativi, è tenuta a confrontarsi con le seguenti due grandi questioni.

**a. Il processo di conquista dell'autonomia che impegna i giovani si differenzia da soggetto a soggetto**, conformemente all'influsso esercitato da molteplici fattori esogeni ed endogeni. Ciò rende difficile la determinazione precisa di modalità comunicative da parte degli adulti. Nel riflettere sulle quaranta storie di giovani a suo tempo raccolte e commentate da vari studiosi, R. Massa rileva sia i tratti comuni sia gli elementi di distinzione. I primi sembrano essere compendiate in una condizione di sofferenza dei giovani intervistati, la quale trova nel rapporto con i genitori la sua radice primaria. I secondi, cioè i tratti di distinzione, traggono alimento dalla peculiarità del vissuto personale, che colora in modo affatto originale

<sup>7</sup> Cfr. N. Galli, *La difficile transizione dalla giovinezza alla vita adulta*, in «Pedagogia e Vita», 6 (2001), pp. 4-6.

<sup>8</sup> Per suggestioni cfr. G. Acone, *La condizione giovanile negli anni Novanta*, in «Pedagogia e Vita», 4 (1995), pp. 86-95.

una certa condizione di vita. In riferimento a ciò, egli afferma: «Occorre allora considerare l'elenco dei problemi reali esposti dai giovani durante i colloqui non in modo riduttivo ma "da soggetto a soggetto", vale a dire con autentico "ri-spetto"»<sup>9</sup>.

- b. *Il contesto sociale influisce in modo profondo sull'età della giovinezza,*** suscitando nei soggetti interessati l'emergere di problematicità comportamentali. Oggigiorno l'età in parola non è soltanto oggetto di dilatazione temporale; è anche centro d'interesse sociale verso cui convergono richieste e atteggiamenti contraddittori da parte del mondo adulto. I termini che possono esprimere tale situazione sono due: emancipazione e dipendenza. Da una parte, si offrono ai giovani occasioni di autonomia comportamentale (si considerino gli strumenti telematici, le possibilità di viaggio, la precocità delle esperienze sessuali ecc.). Dall'altra parte, si limita la sfera del protagonismo giovanile con oggettivi vincoli (si pensi al dilatarsi dei processi formativi, alle difficoltà lavorative, alla precarietà economica ecc.). Si ripropongono così, sotto altre spoglie, le derive educative dell'adulterio e dell'infantilismo, che con sfumature diverse coinvolgono i singoli giovani.
- c. *La formazione degli adulti per educare i giovani.*** Spetta agli adulti avvertire le difficoltà su richiamate, in modo da calibrare convenientemente le richieste. Per l'adulto s'impone un profondo cambiamento dell'impostazione educativa, superando gli odierni rinvii e resistenze. La difficoltà maggiore sta nell'assumere consapevolezza del fatto che anche nel campo degli interventi formativi c'è necessità d'intraprendere un passaggio circa il modo di valutare l'educando: costui, da semplice interlocutore dell'educatore, va eletto a vero protagonista della propria educazione. Occorre ridare ai giovani spazi, occasioni, possibilità di protagonismo, affinché siano sollecitati dalla concretezza delle situazioni all'assunzione di responsabilità personali e sociali.
- Da ciò può scaturire un nuovo modo di concepire il rapporto intergenerazionale, che alimenti e concorra alla crescita di tutti i soggetti coinvolti. F. Montuschi, indulgiando sul tema, nota: «Un dato che forse tende a sfuggire quando si pone il problema in termini educativi è che non solo i giovani hanno bisogno degli adulti, ma anche gli adulti hanno bisogno

<sup>9</sup> R. Massa, D. Demetrio (a cura di), *Le vite normali. Una ricerca sulle storie di formazione dei giovani*, Edizioni Unicopli, Milano 1991, p. 245.

dei giovani per continuare la loro crescita, per non appiattirsi su posizioni statiche, ritenute definitive solo perché realizzate e gestite dagli adulti»<sup>10</sup>.

In questa luce, possiamo asserire che la giovinezza si mostra come un'età propizia per l'educazione, a patto che l'educatore si muova in una duplice direzione. Innanzi tutto, rendere il giovane interprete del proprio cammino di crescita. Non si può pensare di ridurre l'educazione dei giovani a mera trasmissione lineare di indicazioni e precetti. Risulta necessario riconsiderare il legame comunicativo, elaborando insieme un nuovo sguardo sul mondo dell'esperienza quotidiana<sup>11</sup>.

La comunicazione educativa esige di essere riformulata, in conformità alle caratteristiche del soggetto in crescita. Essa, lungi dall'essere concepita come qualche cosa di statico, inalterabile, subisce continuamente gli influssi delle variazioni che si verificano nei soggetti interagenti. Per quanto concerne i giovani, la comunicazione educativa chiama in causa soprattutto la figura dell'adulto, al quale si richiede la tutela delle possibilità di confronto e di dialogo con soggetti di per sé stessi tesi ad affermare, giorno dopo giorno, la loro autonomia e il loro protagonismo comportamentale. Spetta agli adulti essere disponibili ad intervenire, mentre sostengono l'altro nello sforzo di separazione<sup>12</sup>.

In secondo luogo, modificare i propri schemi e modalità relazionali. Per l'educatore si tratta di assumere la posizione di colui che è disponibile ad apprendere dai giovani, identificando ciò che gli adulti possono imparare dai giovani. Un tale stile di condotta implica la modificazione dei criteri di lettura della realtà giovanile, frequentemente interpretata mediante stereotipi e rappresentazioni negative. Per precisare l'argomento è d'aiuto J.L. Garcia Garrido, per il quale «non esiste una 'cultura giovanile' separata dal mondo culturale degli adulti. La contrapposizione esistente oggi è la conseguenza di un particolare comportamento degli adulti i quali nella pratica indulgono a quei difetti che successivamente criticano. La 'mancanza di futuro' o mancanza di orizzonti così come i fenomeni della 'adolescentizzazione', sono in

<sup>10</sup> F. Montuschi, *L'adulto nella vita dei giovani: quale rapporto educativo?*, in «Pedagogia e Vita», 6 (2001), p. 76.

<sup>11</sup> Si veda D. Simeone, *L'innamoramento giovanile tra vissuto soggettivo e relazioni familiari*, in L. Pati (a cura di), *Innamoramento giovanile e comunicazione educativa familiare*, Vita e Pensiero, Milano 2000, pp. 71-104.

<sup>12</sup> Cfr. G. Tallone, *La storia di una giusta distanza*, in «Animazione Sociale», 12 (2000), pp. 31-37.

gran parte generati dagli stessi adulti. Alla luce di questi fatti non è possibile impostare una politica giovanile che sia indipendente o che costituisca solo una parte isolata della politica generale. Rimuovere il disorientamento e l'incertezza in cui vivono milioni di giovani in tutti i Paesi significa rimuovere il disorientamento e l'incertezza di cui soffrono milioni di adulti»<sup>13</sup>.

L'uno e l'altro elemento fanno intendere che l'educazione dei giovani postula un nuovo modo di essere adulto, ovvero implica l'educazione degli adulti. In siffatto contesto, è necessario soppesare in maniera adeguata la condizione esistenziale dell'adulto, di là da qualsiasi inclinazione ad edulcorarla. Crisi, fragilità, rimpianti, ripensamenti, delusioni: sono tutti elementi che fanno parte anche del vissuto dell'adulto, conformemente al modificarsi delle possibilità e delle limitazioni dettate dalla tappa evolutiva attraversata. Tale condizione ai nostri giorni risulta ancor più acuta rispetto al passato, trovandosi la persona interessata a dover, da un lato, accudire i propri genitori; dall'altro lato, offrire sostegno e aiuto ai figli.

<sup>13</sup> J.L. Garcia Garrido, *Situazione e politica giovanile in Spagna*, in F. Frabboni, F. Montanari (a cura di), *Pensare giovane. La condizione giovanile oggi: identità culturale e spazi esistenziali*, Cappelli, Bologna 1991, p. 120.

## 2. Per una promozione del volontariato centrata sui giovani

*Maria Paola Mostarda*

Quando si parla di volontariato, risuonano nella mente le piccole e grandi imprese compiute da uomini e donne che regalano una parte del proprio tempo al servizio degli altri e della comunità: avventure a volte epiche dall'altra parte del mondo, altre che semplicemente bussano alla porta accanto; a volte strutturate, altre volte informali.

Lo studio scientifico ha riconosciuto il valore educativo, sociale, economico, psicologico, culturale del volontariato e, anche, alcune problematiche da cui non si esime. Tra queste, spicca la questione dei giovani, della loro significatività (numerica e partecipativa), di un ruolo talvolta ancillare, da cui conseguono riflessioni circa la non facile gestione delle relazioni tra volontari di età, culture, linguaggi, competenze ed esperienze di vita molto diverse e la necessità di alimentare le fila dei collaboratori investendo su politiche di promozione.

Proprio la promozione del volontariato presso la cittadinanza – e presso i giovani<sup>1</sup>, in particolare – è questione vitale per un volontariato capace di gettare buoni semi per il suo domani. Le ricerche sulle organizzazioni di volontariato (d'ora in poi OdV) confermano una certa crisi di partecipazione, una presenza giovanile disomogenea e, non ultima, una questione concernente la rappresentanza<sup>2</sup>: quanti giovani hanno ruoli dirigenziali e in

<sup>1</sup> M. Pollo, *Il volontariato come luogo per la formazione dei giovani*, in L. Pati (a cura di), *La giovinezza. Un nuovo stadio per l'educazione*, La Scuola, Brescia 2000, pp. 203-227.

<sup>2</sup> Cfr.: G. Elia, *Giovani e volontariato*, in A. Chionna, G. Elia, L. Santelli Beccegato (a cura di), *I giovani e l'educazione: saggi di pedagogia*, Guerini, Milano 2012, pp. 175-195; CENSIS, *44° Rapporto Annuale*, Franco Angeli, Milano, 2010; D. Marzana, *Volontari si diventa. Conoscere e promuovere l'impegno volontari nel volontariato e nella politica dei giovani italiani*, Vita e Pensiero, Milano 2011. Altre ricerche attestano un'incidenza

quante organizzazioni si compiono processi di avvicendamento nei ruoli di responsabilità? Questi e altri interrogativi inducono gli enti sensibili a dedicarsi decisamente alla promozione.

In parte, tale attività è insita nel fare volontariato: chi è motivato verso una causa che ha scelto e che lo appassiona, infatti, ne dà testimonianza a parole e nei fatti, diventando promotore egli stesso del valore di tale impegno<sup>3</sup>. D'altro canto, servono politiche dedicate: dal punto di vista organizzativo, le associazioni di volontariato e quelle di secondo e terzo livello<sup>4</sup> realizzano l'importanza e la necessità di fare promozione e dedicano energie a tali attività che, oggi, appaiono improcrastinabili<sup>5</sup>. E i giovani ancora da contattare e da "agganciare" sono ancora molto numerosi.

## 2.1. Perché fare promozione al volontariato?

Come suggerisce M. Pollo – "senza un adeguato progetto educativo nessuna associazione può sperare di essere uno dei soggetti promotori della trasformazione del mondo e non solo uno dei passivi recettori di modelli di persona e di vita elaborati dalla cultura dominante"<sup>6</sup>. Preliminarmente ad ogni azione promozionale, vale pertanto la pena di riflettere sulle ragioni e sulle finalità che si vogliono perseguire.

Accanto alle esigenze delle associazioni e all'interesse per promuovere valori di solidarietà, diversi studiosi hanno appurato il valore formativo del

della popolazione giovanile in aumento del 4,2%. Da R. Frisanco, *Volontariati: trends e prospettive*, in *Impresa Sociale*, ottobre-dicembre (2009), p. 30.

<sup>3</sup> «Si viene (...) a creare un rapporto biunivoco tra il ruolo sociale delle associazioni di volontariato (la loro mission) che viene rafforzato dal contributo di quelli che ne fanno parte, ed il loro ruolo educativo, in quanto maturazione ed esercizio delle virtù sociali e civili che sono necessarie per essere membri attivi» da A. Porcarelli, *Lineamenti di pedagogia sociale*, Armando Editore, Roma 2009, p. 156.

<sup>4</sup> Tali attività sono previste dalla L. 266/91 e affidate ai Centri di Servizio per il Volontariato; vengono svolte anche da altre organizzazioni di secondo livello. I Centri di Servizio del Volontariato italiani hanno recentemente raccolto tali progettualità nel report: CSVnet, *Catalogo 2012. Le buone prassi dei CSV per la promozione del volontariato e del bene comune*, 2012, manuscripto.

<sup>5</sup> Si vedano, tra gli altri, i dati del Ministero della Pubblica Istruzione e il recente rapporto di CSVnet, *Catalogo 2012*, cit.

<sup>6</sup> M. Pollo, *Manuale di pedagogia sociale*, Franco Angeli, Milano 2004, p. 339.

volontariato nel processo di crescita dei giovani ed hanno aiutato a comprendere valori, idealità, bisogni, significato educativo e sociale di tale proposta. In tutti i casi si tratta di finalità unanimemente riconosciute valide da ogni punto di vista: pedagogico, sociale, civile, psicologico.

In questa sede vogliamo provare ad assumere una diversa prospettiva, centrata sui giovani stessi e sulla dimensione che il volontariato può svolgere per loro, in sé e per sé. Proponiamo pertanto di guardare alla solidarietà per come si manifesta “ad occhio nudo” e non per il suo significato profondo; di ascoltare i sensi, prima ancora delle parole; di annusare l’aria che un giovane potrebbe respirare nelle associazioni e di dare voce alle sensazioni che egli può avvertire avventurandosi in queste esperienze.

Per un istante lasciamo sullo sfondo il valore del volontariato (e la retorica che talvolta lo accompagna) e proponiamo di focalizzare l’attenzione sul “qui e ora” di una qualunque sede associativa per verificare se tale sguardo può suggerire indicazioni utili per gli interventi promozionali. Assumendo questa prospettiva, ci sembra di poter asserire che vivere una esperienza di volontariato possa rivelarsi speciale per i giovani per i seguenti motivi, tra cui:

- **Il volontariato porta in luoghi speciali:** i volontari partono per il sud del mondo o entrano in quartieri della loro città da cui non erano mai passati e così scoprono realtà che non avrebbero mai visto.
- **Fa cose speciali:** il volontariato fa accudire persone anziane o malate, fa preparare il pranzo per un’intera scuola, fa trasformare una catapecchia in un luogo accogliente, fa gestire con prontezza situazioni di emergenza. Insegna come farlo, se necessario, e lo fa avvalendosi di modi interessanti.
- **Fa incontrare persone speciali:** fa conoscere volontari di tutte le età, personaggi tenaci, pieni di energia; fa accostare a visi che difficilmente si potrebbero ammirare; fa ascoltare voci che raramente si raccontano; avvicina alle emozioni di persone che, con le loro vite faticose, regalano incontri magici.
- **Crea un clima speciale:** anche nel volontariato non mancano fatiche e tensioni, ma non sono le solite. Sono straordinarie, nel senso etimologico del termine e, come tali, si affrontano con uno spirito diverso.
- **Ha un sogno:** ogni associazione ha un obiettivo da raggiungere, ogni gruppo ha una sua mission, ogni sezione ha delle precise priorità. E i volontari condividono e costruiscono questo sogno, e agiscono in quella direzione.

- **È concreto:** fare volontariato significa fare, porsi obiettivi e scegliere attività attraverso cui raggiungerli. E anche le associazioni di promozione o culturali, non si esimono dal fare.
- **Porta nella storia:** il volontario spegne il televisore e parte per una emergenza; spegne la radio e ascolta la versione dei fatti dai testimoni diretti; chiude il blog e va in piazza. Entra nelle vicende attuali, vere, reali.
- **Fa gruppo:** piccoli e grandi gruppi, a volte familiari, a volte più strutturati. Raramente i volontari agiscono da soli.
- **Mobilizza tutte le dimensioni del sé:** ogni volontario gioca tutto se stesso: stare e andare, fare e sognare, provare e imparare, impegnarsi in prima persona e stare con altri, riflettere e agire, emozionarsi ed essere razionali. L'esperienza di volontariato è davvero in grado di attivare tutte le parti del sé.
- **Fa sentire grandi:** oltre a dare soddisfazione, i volontari fanno cose speciali, hanno voce, si assumono un ruolo, talvolta indossano una divisa: non sono lì a giocare, hanno un impegno specifico. Per il solo fatto di essere volontari, i giovani sanno di avere una responsabilità precisa e questo aumenta il proprio senso di autoefficacia<sup>7</sup>.

In estrema sintesi, per almeno i suddetti motivi, fare volontariato non è solo un gesto di solidarietà verso qualcuno che ha bisogno: è anche un'esperienza assolutamente indimenticabile e arricchente per chiunque la compie. E per la promozione del volontariato ai giovani, appare importante investire anche su questi aspetti affinché la proposta risulti attraente.

## 2.2. Alcune strategie

Se le considerazioni sovraespresse sono ragionevoli, la promozione del volontariato può rivedere il proprio *modus operandi* e riflettere su alcune strategie diverse. Vediamone alcune, a titolo esemplificativo:

1. **Dal dovere al piacere.** Accanto ai valori morali, etici, civili, religiosi, le esperienze di volontariato sono estremamente positive per i soggetti che le svolgono<sup>8</sup>. I volontari donano tempo ed energie a progetti di utilità

<sup>7</sup> D. Marzana, *Volontari si diventa*, cit., p. 138.

<sup>8</sup> Il 97% dei volontari valuta positivamente l'attività di volontariato in cui è impegnato. Da CENSIS, *44° Rapporto Annuale*, cit.

sociale<sup>9</sup> e, al tempo stesso, ricevono benefici in termini di soddisfazione, relazioni, apprezzamento, riconoscimento sociale, aumento di competenze; le ricerche e la cultura odierna non sviliscono tali dimensioni che alimentano l'intelligenza emotiva. Gli eventi di promozione possono puntare sui benefici e sugli aspetti appetibili per attirare i giovani che non si erano accostati prima al volontariato.

- 2. Da istruire a sensibilizzare.** Il sapere – da solo – non mobilita ad impegnarsi nelle buone cause di cui ogni soggetto è a conoscenza. Si ipotizza che il giovane (come probabilmente ogni persona) si attivi quando viene “toccato” emozionalmente, quando è stupito, scioccato, incuriosito, addolorato o arrabbiato. Allora, proprio allora, avverte l'esigenza o mobilita l'energia per fare qualcosa, per offrire il suo contributo, per giocare in prima persona. La promozione è chiamata non tanto ad informare, quanto a toccare la sensibilità. I canali dell'ascoltare, leggere, guardare sono molto utilizzati dagli enti educativi; provare, incuriosire, sperimentare, invece, possono regalare emozioni nuove.
- 3. Dal presentare all'attivare.** Invece di presupporre che i giovani non conoscano il volontariato (o una delle numerose associazioni), la promozione è chiamata a valorizzare i desideri e i sogni che essi vorrebbero realizzare, a metterli alla prova, a rispondere alle loro curiosità, ad ascoltare le immagini e le esperienze di cui sono a conoscenza. La promozione può partire raccogliendo tali rappresentazioni, dalle immagini che i media hanno impresso nella mente dei giovani, dalle percezioni e dai giudizi che i soggetti hanno elaborato su ciò, arricchendoli o ristrutturandoli grazie al confronto reciproco. Così facendo, la promozione valorizza ciò che è presente nei soggetti, lo esplicita e ne fa un oggetto di dialogo.
- 4. Da un tempo lungo ad un tempo breve.** La promozione incontra spesso resistenze relative al poco tempo disponibile dei soggetti: *“Mi piacerebbe, ma non ho proprio tempo”*, si sentono rispondere frequentemente i volontari. Nella prospettiva suggerita, le associazioni accettano la sfida di fare micro-proposte: attività brevi, intense, fattibili anche per chi ha

<sup>9</sup> La ricerca condotta negli anni 2006-2008 da Fivol ha indagato le parole che meglio identificano il volontariato presso 2.926 volontari italiani e sono emerse, in ordine, “solidarietà” (66%), utilità sociale (62,2%), seguite da “senza scopo di lucro” (33,1%) e utilità sociale. Le risposte permettono ai ricercatori di concludere che “Vi è invece un cambiamento di paradigma nella concezione di volontariato, più sbilanciato sull' “utilità sociale” che sulla “gratuità” e sul “dono”. R. Frisanco, cit., pp. 36-37.

poco tempo, che diano la percezione che non serve molto tempo e, anzi, basta poco tempo per fare grandi cose: *“Vieni sabato mattina a preparare la mensa, dai”*. E poi, si crei l’aggancio con un’altra proposta e un altro invito: uno alla volta, uno dopo l’altro, per un tempo che ci si augura possa diventare lungo, ma che si costruisce passo dopo passo.

5. **Dall’associazione al servizio finale.** In alcuni casi le associazioni, mosse dalla necessità di cercare nuove adesioni, concentrano la promozione sulla descrizione della propria organizzazione: dove si trova, quando è stata fondata, i suoi promotori, la storia, le sedi; talvolta si spingono anche a dimostrare una certa superiorità rispetto ad altre realtà simili (e, in questa prospettiva, concorrenti). Ma i volontari – e a maggior ragione i nuovi – non sono affascinati dagli aspetti organizzativi e forse non gradiscono riscontrare, nella solidarietà, certe logiche competitive che permeano la società. Ci sembra preferibile che la promozione si concentri sul core-business del volontariato: che cosa fa? (*“Prepariamo un pasto caldo ogni sera”*); perché? (*“Vogliamo portare l’acqua ad un villaggio”*), per chi? (*“Senza fissa dimora, minori non accompagnati”*); ti va di provare? (*“Vuoi venire una sera a cucinare con noi?”*). L’associazione di volontariato è solo un mezzo, dopotutto.
6. **Dal virtuale al reale.** Con la consapevolezza dei mezzi informatici a disposizione dei giovani per viaggiare in rete, dei media per veicolare immagini e suoni da tutto il mondo, la promozione è chiamata ad utilizzare altri canali, attivando soprattutto quelli più diversi dal virtuale: non leggere, dunque, ma annusare; non ascoltare ma assaggiare; non scrivere ma prendere per mano; non ragionare ma fare; non *“chiedere l’amicizia”* ma guardarsi negli occhi; non *“fare finta di”* ma fare davvero. Risvegliare i sensi più trascurati anche dalla didattica tradizionale consente di vivere esperienze sorprendenti.
7. **Dal dépliant ad un invito personale.** Le OdV – sempre nella nostra ipotesi – non dovrebbero fermarsi a fornire indicazioni per l’accesso: ogni individuo, infatti, sa cercare l’indirizzo di un’associazione e non farebbe fatica a cercare la sezione più vicina a casa per diventare donatore nel momento in cui avesse maturato tale scelta.

La promozione non si deve limitare a fornire un indirizzo: deve creare il contatto con ogni singola persona interessata; diciamo di più: un contatto personale, un invito proprio *“per lui, per lei”*, una stretta di mano che saluta con un *“arrivederci”*. Ogni associazione può continuare a realizzare

i consueti dépliant ma – soprattutto – deve saper invitare ogni persona alla prossima riunione con i volontari, ad una festa a cui sarebbe prezioso un aiuto in più o al più vicino raduno per pulire la sede.

8. **Dal proselitismo all'abitare gli spazi.** Anche la promozione va liberata dalla frenesia dell'efficientismo (*“Se i giovani non aderiscono al nostro invito, non ha senso fare promozione”* sembrano pensare alcuni). In realtà, non possiamo sapere che effetto provoca il nostro invito al cuore di una persona: è solo se quest'ultima ritelefona che la promozione può dirsi soddisfatta? Come possiamo sapere come ogni individuo rielabora un invito? È possibile stimare i tempi di riflessione di ciascuno e prevedere a quali porte deciderà di bussare? La promozione lancia dei messaggi, ricorda che esiste anche il mondo del volontariato, getta un seme nella coscienza di ciascuno. Ha senso – in questa prospettiva – abitare le scuole, le piazze vere e virtuali, ogni luogo e non-luogo per testimoniare ai giovani (e a tutti i cittadini) che il volontariato c'è, serve e si regge sulla disponibilità gratuita di tanti uomini e donne.
9. **Da pretendere a rispettare ogni risposta.** Gli eventi di promozione si possono dire soddisfatti se raccolgono adesioni e sollecitano interesse, è ovvio. C'è modo e modo per farlo, soprattutto nel volontariato. La solidarietà si attiva per invitare ma non deve apparire pretenziosa. Chiede, ma rispetta anche i dinieghi. Fa proposte ma ascolta anche chi ha opinioni del tutto opposte (ospitare-mandare via; curare-non curare; ecc.). I volontari – anch'essi liberi per definizione – sono chiamati a dimostrare un grande rispetto per ciascuno e per ogni sua scelta, anche quella di non volere fare volontariato o di volerlo fare presso altre associazioni.

### 2.3. Fare promozione del volontariato a scuola

L'approccio proposto appare in linea con l'evoluzione del rapporto tra scuola e volontariato. Rispetto ad esso, infatti, il mondo educativo è uscito dalla “preistoria”, e da tempo. Ad ogni livello il mondo della scuola sa che cosa è il volontariato, ne conosce bene la valenza formativa, lo ha inserito nei POF e nei programmi di cittadinanza e ha stipulato convenzioni con diverse OdV.

Alcuni dati dicono tuttavia che c'è ancora tanta strada da fare: l'ultimo Rapporto Scuola-Volontariato del Ministero segnalava non pochi progetti

di promozione del volontariato (pari al 59%) ancora finalizzati ad informare<sup>10</sup>. Oggi, in una “società dell’informazione”, possiamo riconoscere che fare circolare comunicazioni serve molto meno di un tempo: basta acquistare un succo di frutta per sapere che l’azienda finanzia un progetto in Africa; basta guardare la televisione e inviare un sms per effettuare una donazione; basta passeggiare in città per firmare una petizione o aderire ad una campagna di boicottaggio. Si sa molto, oggi; i giovani hanno molti stimoli informativi.

Si possono continuare a fare progetti informativi sul volontariato, ma – ci pare – non sono così originali.

Oggi è più efficace una promozione centrata sui giovani, sulle loro idee, sul far fare, sul sensibilizzare, come abbiamo ipotizzato nei paragrafi precedenti.

E, forse, la scuola può fare anche altro: non progetti ma processi<sup>11</sup>. Non promuovere eventi spot, ma iniziative durature nel tempo, in cui valutare e decidere quali piccoli cambiamenti siano fattibili per l’organizzazione scolastica, per modificare lentamente ma significativamente qualcosa del contesto, delle regole e delle abitudini quotidiane delle persone.

Oggi la scuola sa che non è un problema invitare un volontario a fare una testimonianza, ma evitare messaggi in stile pubblicitario. Non è un problema fare una visita di due ore, ma coltivare relazioni. Non è più un problema fare una donazione, ma rivedere alcuni comportamenti come consumatori. Anzi, a nostro modo di vedere, rischia di diventare fuorviante per un giovane il sapere che un’azienda ha comportamenti scorretti verso i produttori del sud del mondo e continuare a vedere i suoi prodotti nel bar della scuola. È un problema sapere che ci sono fonti energetiche rinnovabili e continuare ad usare quelle tradizionali in classe. Diventa un problema essere sensibilizzati a stili di vita sani se poi la scuola non disincentiva l’uso delle automobili.

Diventa un problema di credibilità se il mondo educativo offre messaggi che poi non trovano coerenza nelle prassi, alimentando disorientamento o disimpegno dei giovani. Se il progetto di volontariato non attiva piccoli, graduali, anche minimi comportamenti che migliorano la scuola, le relazioni

<sup>10</sup> R. Viganò (a cura di), Ministero della Pubblica Istruzione, *Scuola e volontariato. Terzo rapporto di scenario*, 2006, paper.

<sup>11</sup> Per una disanima del concetto si veda: M.P. Mostarda, *Progettazione formativa. Itinerari, processi, strutture*, La Scuola, Brescia 2008.

o le regole, rischia di rendere l'istituzione educativa alleata con le culture che – a parole – combatte.

In conclusione, si può affermare che progettare e organizzare eventi di promozione del volontariato è operazione tutt'altro che semplice; può essere affrontato da diverse prospettive, e tra queste, quella proposta in queste pagine fa leva sui giovani: non resta che sottoporla a verifica.

### **3. Giovani con cittadinanza non italiana. La scuola come luogo ove promuovere appartenenza attraverso la partecipazione**

*Paola Dusi*

#### **3.1. Alcuni dati**

Come la cronaca attesta ormai quotidianamente, gli arrivi dei migranti in Italia non accennano a calare, tanto che la gestione dei flussi migratori costituisce uno dei temi centrali del semestre di presidenza italiana del Consiglio d'Europa. Nel mentre, a motivo della crisi economica, molti dei migranti già residenti cominciano a tornare nel loro paese di origine o a spostarsi in altri paesi europei. Il quadro statistico e sociale è fortemente fluido, gli scenari sono complessi, ci si trova in un periodo di trasformazione socio-economica e culturale molto forte. Le differenti aree del paese sono interessate in maniera diversa dalla presenza dei minori con cittadinanza non italiana, che è concentrata soprattutto nelle regioni del nord Italia, in cui risiede l'86% degli stranieri presenti nel paese.

In siffatto contesto, al primo gennaio 2013 la presenza di minori con cittadinanza né italiana (né europea) costituiva il 24.1% della popolazione residente con origini straniere. È ormai significativa anche la presenza di minori stranieri non accompagnati. Secondo i dati resi disponibili dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al 31.12.2012, erano presenti in Italia anche 5.281 ragazzini stranieri non accompagnati, di cui più del 70% con un'età superiore ai 15 anni (Istat, 2013). In sintesi, i minori con cittadinanza non italiana di età compresa tra 0-18 anni, presenti nel nostro paese al 31.12.12 erano 1.235.059. Di questi, il 21% è arrivato prima dei 5 anni di età, il 20% è giunto in un'età compresa tra i 6 e i 17 anni, mentre quasi il 60% è ormai nato in Italia (Istat, 2013).

Nel sistema scolastico italiano, nel corso dell'a.s. 2012/13, erano presenti 786.630 studenti di origine straniera. I dati statistici ci dicono che la presenza di studenti con cittadinanza non italiana continua ad aumentare,

anche se in modi ridotti rispetto al passato (+ 4,1% rispetto all'anno precedente). Così, lo scorso anno scolastico la loro presenza costituiva l'8,8% dell'intera popolazione scolastica (9,8% nella scuola primaria e nella scuola dell'infanzia, 9,6% nella secondaria di primo grado e 6,6% nella secondaria di secondo grado). Il 47,2% di questi studenti (371.332) è nato in Italia, mentre diminuiscono i nuovi-arrivati nel sistema scolastico (un totale di 3,7% con uno scarto dell'1,1% rispetto al precedente anno scolastico). Significativa è la presenza di studentesse di origine immigrata nelle scuole secondarie superiori di secondo grado, la cui incidenza è molto vicina a quella delle italiane (48%). In alcune regioni la loro presenza arriva a superare per incidenza quella delle studentesse italiane. In particolare, risultano interessate dal fenomeno le regioni del Nord-Est (50,4% contro un 49,1%), del Nord-Ovest (50,2% a fronte di un 49,2%) con punte del 54,3% in Trentino Alto Adige e del 56,4% in Val d'Aosta.

Nei quattro quinti delle scuole italiane sono presenti studenti con cittadinanza non italiana, provenienti da 193 diversi paesi. Il 49,8% proviene da un paese europeo (di cui il 23,6% dall'Unione Europea), il 24% dall'Africa, il 16,4% dall'Asia, il 9,1% dall'America e lo 0,05 dall'Oceania.<sup>1</sup> La Lombardia è la regione, dopo l'Emilia Romagna (2%), le cui scuole registrano la maggior percentuale di alunni con cittadinanza non italiana (1,6%). Milano è la città con il numero più elevato di scuole con il 50% e oltre di alunni di origine straniera (pari a 58 scuole), seguita da Brescia con 32 plessi, da Torino con 31, da Roma con 20, Reggio Emilia con 17, Bolzano e Vicenza, 15, Bologna 14, Modena, Verona e Bergamo con 11. La Lombardia è la regione con il numero più elevato di studenti con cittadinanza non italiana, che costituiscono il 24,3% della popolazione scolastica (191.526 alunni)<sup>2</sup>. In questa regione, Brescia e la sua provincia costituiscono il polo scolastico con il maggior numero di scuole con una percentuale di presenza di alunni stranieri superiore al 50%, subito dopo Milano. Se si considerano le scuole secondarie di secondo grado, Brescia è la quarta città in Italia con un'elevata percentuale di studenti Cni (con il 2,8%), arrivando a precedere Milano che è sesta (con il 2,4%)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ismu – Miur, *Alunni con cittadinanza non italiana. L'eterogeneità dei percorsi scolastici. Rapporto nazionale A.s. 2012/2013*, Quaderni Ismu, 1/2014, Milano, 2014, p. 7.

<sup>2</sup> *Ibi.*, p. 16.

<sup>3</sup> *Ibi.*, pp. 48 e 51.

### 3.2. Studenti con cittadinanza non italiana: tra estraneità e appartenenza

Gli studenti con una famiglia migrante alle spalle, anche se nati nel paese di migrazione, si trovano a condividere con i loro genitori la privazione di spazi sociali di appartenenza-partecipazione, poiché –spesso– sono percepiti come stranieri nel loro stesso paese, come sottolineano i versi di Amir, un rapper di padre egiziano e di madre romana:

*S.o.s. bilancio negativo se mi chiamano straniero nel posto dove vivo  
s.o.s. se mi chiamano straniero nella mia nazione s.o.s. bilancio negativo se  
mi chiamano straniero mi giro e gli sorrido s.o.s. pronto all'esecuzione se me  
fanno sentì uno straniero nella mia nazione.*

Nascere e/o crescere nel paese ove i propri genitori ricoprono lo status di immigrati, significa venirsi a trovare in una posizione complessa, sotto molteplici aspetti, in particolare sul piano identitario e su quello dell'appartenenza.

La presenza di seconde generazioni testimonia la dimensione strutturale assunta dai flussi migratori e il processo di radicamento in atto da parte dei migranti. Ciò non toglie che il processo di inclusione nel nuovo contesto socio-politico-culturale richieda anni e sia molto complesso.

I giovani provenienti da famiglie migranti hanno il compito di costruire il proprio sé su di un terreno incerto, in cui le radici faticano a penetrare, poiché sono nuove. Spesso devono farlo da soli poiché la società in cui vivono non li riconosce come membri a pieno titolo, bensì li percepisce come “figli illegittimi”<sup>4</sup>. I genitori spesso non sanno e/o non vogliono accompagnarli in un percorso che per essere fruttuoso richiede la rielaborazione della cultura e dell'appartenenza familiare. In Italia la posizione dei figli di migranti, anche se nati in Italia, è resa ulteriormente complessa dalla legge sulla cittadinanza. È in vigore lo *ius sanguinis* per cui tutti coloro che hanno genitori stranieri anche se nati in Italia, al compimento del 18 anno d'età vengono considerati cittadini stranieri.

Come mostrano numerose ricerche, i ragazzi con storie di migrazione familiare, sin da piccoli devono confrontarsi con due universi culturali, apprendono a muoversi tra due mondi. Coloro che appartengono alla seconda

<sup>4</sup> A. Sayad, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'emigrato* (trad. dal francese), Milano, Raffaello Cortina, 2002.

generazione di migranti sembrano trovarsi in una situazione – paradossalmente – ancora più difficile sul piano sia psico-antropologico sia socio-culturale di quella esperita dai genitori.

Anche i membri delle seconde generazioni pur essendo nati e cresciuti in Italia faticano a trovare il loro posto in quello che dovrebbe essere il loro paese. Questi giovani che si sentono solo per metà italiani, spesso si sentono persi, non appartenenti ad alcun luogo.

Molte sono le dinamiche in gioco, i legami che questi giovani sono chiamati a mantenere e ad intessere. Addentrarsi troppo a fondo nella cultura ospite può provocare l'allontanamento dalla famiglia e dagli amici, mentre gli altri membri della comunità di origine mettono in atto processi di stigmatizzazione. Dinamiche queste che possono comportare una perdita rilevante di un capitale sociale già esiguo<sup>5</sup>.

D'altro canto, l'esclusione sociale può essere il prodotto di una segregazione involontaria dovuta soprattutto a motivi di natura economica<sup>6</sup>, residenziale<sup>7</sup> e alla mancanza di politiche educative adeguate. La mancanza di politiche educative adeguate fa sì che gli studenti Cni (cittadinanza non italiana) non solo sperimentino una vita di deprivazione socio-economica ma anche che ricevano – di fatto – un'educazione di seconda classe.

La normativa italiana, nella fattispecie, ha chiaramente scelto l'approccio interculturale come via educativa atta a formare i cittadini di una società multiculturale. Inoltre, la presenza tra i banchi di scuola, di bambini con un background culturale diverso alle spalle, è stata vista non solo come un dato di fatto ma come un'opportunità formativa per tutti<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> M. Crul, e H. Vermeulen, "The second generation in Europe", in *International Migration Review*, 2003, 37 (4): 965-986.

<sup>6</sup> H. Mehan, L. Hubbard & I. Villanueva, "Forming Academic Identities. Accommodation without Assimilation among Involuntary Minorities ». In Ogbu, J.U. (ed.), *Minority Status, Oppositional Culture, & Schooling*, New York, Routledge, 2008, pp. 533-559.

<sup>7</sup> M. McAndrew, "The education of immigrant students in a globalized world". In M. M. Surez-Orozco (ed.), *Learning in the Global Era. International Perspectives on Globalization and Education*, Berkeley, University of California Press, 2007.

<sup>8</sup> Cfr., in merito, anche i più recenti documenti come le *Indicazioni Nazionali per il Curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione*, in cui troviamo scritto: "la scuola italiana sviluppa la propria azione educativa in coerenza con i principi dell'inclusione delle persone e dell'integrazione delle persone, considerando la 'accoglienza della diversità un valore irrinunciabile". Miur, *Indicazioni Nazionali per il Curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione*, Roma, Miur, Settembre 2012, p. 14.

Tuttavia, la pratica scolastica racconta una storia più complessa e articolata. Così accanto a situazioni scolastiche eccellenti, non sempre la via italiana all'interculturalità – dichiarata nei documenti ufficiali – trova riscontro nella realtà. Proprio per la mancanza di politiche educative che portino a compimento quanto affermato nella legislazione, nel nostro paese “la realizzazione dell'educazione interculturale varia da città a città, da scuola a scuola e anche da classe a classe”<sup>9</sup>. Così accanto ad esperienze di piena integrazione, di successo scolastico, troviamo un forte tasso di abbandoni scolastici<sup>10</sup>.

Inoltre, l'essere accettati dai compagni di classe non è qualcosa di scontato per questi ragazzi. Anche quando sono nati in Italia. Soprattutto quando il colore della pelle, i costumi e la religione attestano chiaramente un passato diverso. Così, loro continuano ad essere Pakistani, Senegalesi o Marocchini. Queste famiglie e i loro ragazzi, soprattutto gli adolescenti, possono essere spinti anche dal contesto socio-politico-culturale del paese di arrivo a sentire il bisogno di sviluppare forti identità etniche e a rafforzare il legame con la nazione d'origine<sup>11</sup>. La mancanza di adeguate politiche sociali può contribuire alla diffusione di terreno fertile per l'attivazione di processi di re-etnicizzazione che permettono di soddisfare il bisogno di appartenenza e di radicamento identitario<sup>12</sup>. I legami con la madre patria costituiscono, infatti, una possibile strada per affrontare le difficoltà circa la propria identità – tra bisogno di appartenenza e di riconoscimento – e gestire il modo

<sup>9</sup> C. Alleman-Ghionda, *Intercultural Education in Schools*. Brussels: European Parliament. <http://www.europarl.europa.eu/activities/committees/studies.do?language=en>, 2008, p. 22, 27.08.2014.

<sup>10</sup> Nella scuola secondaria di I grado, la percentuale di alunni Cni a rischio di abbandono è pari allo 0,49% contro lo 0,17% degli autoctoni. Nella scuola secondaria di II grado, la percentuale è del 2,49% degli iscritti, contro l'1,16% degli studenti italiani. Gli alunni nati all'estero si trovano in situazione di maggiore difficoltà tanto che tra gli studenti a rischio di abbandono scolastico di origine straniera, l'84,5% è nato all'estero, mentre nella scuola secondaria di II grado la percentuale arriva al 92%. Cfr. MIUR – Ufficio di Statistica, *Focus “La dispersione scolastica”*. Roma, Miur, Giugno 2013.

<sup>11</sup> Fass, D. (2010). Negotiating Political Identities. Multiethnic Schools and Youth in Europe. Farnham: Ashgate.

<sup>12</sup> J. Skrobanek, (2009). Perceived discrimination, ethnic identity and the (re)ethnicization of youth with a Turkish ethnic background in Germany. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 35(4), 535-554. Skorabaneck, 2009.

in cui si è visti dal gruppo dei pari, soprattutto in situazioni di marginalità<sup>13</sup>. Questi giovani ragazzi corrono il rischio di rientrare nel gruppo dei “Neet” (*Not in Education, employment or training*), e in un contesto di forte crisi economica essere così esposti a seri rischi di esclusione.

#### 3.3. La scuola come luogo ove promuovere appartenenza attraverso la partecipazione

I figli di migranti rappresentano il gruppo più vulnerabile all'interno del sistema educativo, come posto in luce da alcune ricerche condotte in Europa<sup>14</sup>, soprattutto quando genitori con scarse competenze linguistiche e una limitata conoscenza della società d'arrivo non sono in grado di sostenere il processo di integrazione dei figli, che corre il rischio di divenire un processo di “dissonant acculturation”, il quale implica l'inversione dei ruoli in famiglia e l'aggravarsi della distanza tra le generazioni<sup>15</sup>.

La migrazione personale o familiare, costituisce un grande cambiamento nella storia di ciascuno. Un grande cambiamento che richiede resilienza, la capacità di sopravvivere in un contesto non di rado ostile, di affrontare numerose difficoltà, la capacità di continuare a cogliere le opportunità spesso nascoste che la migrazione porta con sé. Così ogni famiglia e ogni studente con un background culturale diverso alle spalle, devono trovare le soluzioni adeguate ai loro problemi. Ciò nondimeno, le politiche educative messe in atto dal paese di arrivo per promuovere un'educazione inclusiva, per rimuov-

<sup>13</sup> V. Louie, “Second-Generation Pessimism and Optimism: How Chinese and Dominicans Understand Education and Mobility through Ethnic and Transnational Orientations”, *International Migration Review*, 2006, 40 (3), 537-572.

<sup>14</sup> M. Crul, J. Schneider, e F. Lelie, *Super diversity. A new perspective on integration*, VU University Press, Amsterdam, 2013.

<sup>15</sup> Portes e Rumbaut individuano 5 diversi tipi di acculturazione all'interno della società statunitense. Tra queste troviamo l'assimilazione dissonante che può assumere due forme. In entrambe, i figli assumono costumi e valori della società ospite, ma nella prima i genitori rimangono legati alla comunità etnica di appartenenza, nella seconda i genitori si isolano rispetto sia alla comunità d'origine sia a quella d'arrivo. In entrambi i casi i rapporti intergenerazionali sono compromessi. Cfr. A. Portes, R.G. Rumbaut, *Legacies: The Story of the Immigrant Second Generation*, Berkeley, University of California Press, 2001; A. Portes, “Immigration theory for a new century: Some problems and opportunities”, *International Migration Review*, 1997, 31 (4): 799:825.

vere gli ostacoli che limitano le opportunità a cui i figli di migranti possono accedere, svolgono un ruolo cruciale. Se le migrazioni interessano l'intero pianeta, le risposte che vengono messe in atto sono il frutto della scelta di ogni paese. Così, le *chances* e il futuro professionale dei giovani con una storia di migrazione alle spalle non sono influenzate solo dalle risorse della loro famiglia e comunità di riferimento ma anche dalle opportunità offerte loro dal sistema scolastico in cui essi sono inseriti<sup>16</sup>.

Le scuole svolgono un duplice ruolo per quanto concerne l'integrazione dei figli di migranti: da una parte, esse diffondono un curriculum esplicito, fatto di valori condivisi e di conoscenze di base indispensabili per essere un membro produttivo per la società; dall'altra parte, esse sono veicolo dei contatti intergruppo e di amicizia tra i ragazzi in giovane età, quando le identità e le attitudini si stanno sviluppando<sup>17</sup>.

La letteratura suggerisce inoltre, che l'ambiente scolastico influisce in modo molto forte sul senso di appartenenza dei ragazzi e sulla loro partecipazione alla vita scolastica<sup>18</sup>. Così, se il contesto familiare influisce sul benessere emotivo del figlio, il senso di appartenenza di ciascuno è anche un sentire altamente contestuale. Affinchè uno studente si possa sentire motivato a prendere parte alla vita della classe è necessario che anche in quella scuola, in quell'aula, venga data una risposta ai suoi bisogni psico-affettivi. Quando gli insegnanti enfatizzano il loro senso di appartenenza, gli studenti sono maggiormente motivati a impegnarsi a scuola e ad accettarne i valori proposti<sup>19</sup>.

La ricerca empirica sembra sostenere la molteplicità delle affiliazioni di ogni individuo, e pone in luce le differenze esistenti tra i patterns etnici e quelli correlati ai processi di acculturazione. Questi due tipi di fattori sono

<sup>16</sup> M. Crul, "Globalization and Education: The Integration of Immigrant Youth in Europe". In M.M. Suarez-Orozco (ed.), *Learning in the Global Era. International Perspectives on Globalization and Education*, Berkeley, California, University of California Press, 2007, pp. 213-231.

<sup>17</sup> M. McAndrew, "The Education of Immigrant Students in a Globalized World". In M.M. Suarez-Orozco (ed.), *Learning in the Global Era. International Perspectives on Globalization and Education*, Berkeley, University of California Press, 2007, pp. 232-255.

<sup>18</sup> M. Johnson, R. Crosnoe, e G. Elder, "Students' Attachment and Academic Engagement: The Role of Race and Ethnicity", *Sociology of Education*, 2001, 74, 318-340.

<sup>19</sup> L.K. Schlosser, "Teacher distance and student disengagement: School lives on the margin", *Journal of Teacher Education*, 1992, 43(2), 128-140.

solo debolmente correlati<sup>20</sup>. Essa pone in luce il desiderio dell'individuo di prendere-parte alla costruzione del mondo che egli abita anche quando vive in contesti socio-culturali che percepisce come distanti, non attraversati da un'affiliazione per nascita. J. Bemporad, dal canto suo, sostiene che i legami di attaccamento generatisi in famiglia, non sono sufficienti nelle società complesse per garantire coesione tra i diversi individui. Questa funzione può essere svolta dai rapporti di affiliazione che si stabiliscono in giovane età e per i quali l'istituzione scolastica rappresenta un luogo privilegiato<sup>21</sup>.

Nel contesto di questa ipotesi, la scuola e l'azione educativa costituiscono i principali contesti (dopo la famiglia) per la formazione di persone che agendo di concerto, partecipando alla vita della scuola, sperimentino il senso di appartenenza ad una sfera sociale diversa da quella familiare, acquisiscano nuove forme di affiliazione. In questa direzione, diffondere il volontariato all'interno dei contesti scolastici può rappresentare una via privilegiata per promuovere tra gli studenti con una storia di migrazione familiare alle spalle, il senso di appartenenza alla comunità. Coinvolgendo gli studenti in pratiche di sostegno a membri, a luoghi e ad istituzioni del contesto di vita, il volontariato permette ai giovani di sperimentare situazioni di condivisione di idee e progetti, incrementa i legami tra le persone, li rende partecipi alla vita della comunità.

La molteplicità delle appartenenze, oltre che connotare la condizione umana, contraddistingue la società multiculturale. Tale pluralità è la strada da percorrere al fine di coniugare il perseguimento dell'autorealizzazione e del bene comune.

<sup>20</sup> N. Hutnik, *Ethnic Minority Identity: A Social Psychological Perspective*, Oxford, Clarendon, 1991.

<sup>21</sup> J.R. Bemporad, "From Attachment to Affiliation", in *American Journal of Psychoanalysis*, 1984, 44, 79-92.

## 4. Spunti dalla ricerca

### 4.1. Una ricerca qualitativa a Mantova

*Loredana Abeni, Alessandra Bresciani,  
Mirela Tingire, Elisa Paola Trovò<sup>1</sup>*

#### 4.1.1. Il senso della ricerca

La presente ricerca-azione è stata effettuata secondo le modalità dello studio di caso con l'obiettivo di rilevare la natura, la consistenza e le dinamiche del rapporto intergenerazionale presenti nel mondo del volontariato nonché le possibili vie da intraprendere per incrementarlo e alimentarlo. La scarsa attenzione e volontà da parte dei giovani ad intraprendere esperienze in questo settore ha portato, col trascorrere del tempo, ad un invecchiamento del mondo del volontariato stesso costituito perlopiù da volontari senior. Recenti indagini nazionali mostrano alcune problematiche che caratterizzano le Organizzazioni di Volontariato, tra cui: parcellizzazione delle organizzazioni (sempre più piccole e con minore efficienza/efficacia operativa; scarsa attrazione esercitata sui giovani; difficoltà di cooperazione tra volontari giovani ed esperti<sup>2</sup>.

In altre parole, le Organizzazioni di Volontariato si avvalgono quindi

<sup>1</sup> Il paragrafo 4.1.1. è stato redatto A. Bresciani, il 4.1.2. da M. Tingire, il 4.1.3. da L. Abeni e il 4.1.4 da a E.P. Trovò.

<sup>2</sup> Rapporto Biennale sul Volontariato 2005 in: [http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/Area-Sociale/Volontariato/Rapporto\\_biennale/](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/Area-Sociale/Volontariato/Rapporto_biennale/)

meno di un tempo del dinamismo delle nuove generazioni e ciò potrebbe essere dovuto a vari fattori. Da una lato, una più generale difficoltà da parte dei giovani a partecipare alla vita sociale a causa della loro condizione personale (come il lungo tirocinio alla vita professionale e la relativa precarizzazione del lavoro).

Dall'altro lato, come si è detto, emerge la difficoltà da parte delle organizzazioni di creare un contesto curioso e stimolante che potrebbe far vivere ai giovani esperienze significative e proficue per la crescita personale e professionale.

La presente ricerca-azione si prefigge di studiare il tema enunciato in riferimento al lavoro educativo svolto dalle Organizzazioni di Volontariato per i giovani, alle dinamiche relazionali, ai processi organizzativi e alla progettualità presente che, nella vita delle associazioni, può favorire la nascita e la permanenza di positivi e duraturi rapporti intergenerazionali, nella prospettiva di una maggiore partecipazione dei giovani al mondo del volontariato.

Nello specifico, la ricerca si è proposta questi obiettivi: studiare quali percezioni hanno i volontari junior e senior della partecipazione a Organizzazioni di Volontariato; rilevare le modalità favorevoli alla formazione e la partecipazione dei giovani in due associazioni di volontariato mantovane: il Centro di Aiuto alla Vita (CAV) e il Centro Ricerca Educativa (CRE).

In riferimento all'oggetto, è stato scelto di considerare la variabile junior e senior in relazione all'età anagrafica e all'anzianità di servizio come volontario, nell'ipotesi che entrambi gli aspetti siano significativi per la comprensione delle dinamiche del volontariato.

La ricerca è stata diretta dal Prof. Luigi Pati. Il gruppo di ricerca è stato composto da collaboratori dell'Osservatorio aventi soprattutto competenze pedagogiche (Monica Amadini, Maria Paola Mostarda, Loredana Abeni, Alessandra Bresciani, Mirela Tingire, Elisa Paola Trovò). Il lavoro si è sviluppato da maggio 2011 a giugno 2012.

La ricerca ha preso le mosse dall'analisi bibliografica della letteratura specialistica ed è stata realizzata con la metodica dello studio di caso per permettere un'analisi in profondità della situazione e delle condizioni presenti in ogni singolo contesto. Sono stati analizzati i caratteri delle due associazioni sulla base di: storia, appartenenze, attività, dimensioni delle risorse umane, organi di governo ed è stato approfondito il tema delle relazioni tra volontari junior e senior con due interlocutori significativi per ciascuna associazione. L'intervista ha toccato i seguenti argomenti: principi ispiratori, positività e limiti riscontrabili nei volontari junior e senior separatamente,

caratteristiche delle relazioni tra diverse generazioni nella storia dell'associazione, percezione del problema intergenerazionale, eventuali azioni realizzate in questo ambito. È stata poi realizzata un'analisi qualitativa con le due tipologie di volontari: junior e senior. Per realizzare ciò, ci si è avvalsi della metodologia del *focus-group*, che permette analisi in profondità su specifici argomenti. Sono stati scelti: la percezione del ruolo come volontario, eventuali differenze tra junior e senior, le fatiche dell'impegno volontario e le risorse che supportano in tali fasi di difficoltà, la percezione del rapporto tra diverse generazioni nella vita dell'ente<sup>3</sup>.

Le interviste e i *focus-group* sono stati registrati, sbobinati e analizzati secondo specifiche categorie inerenti le ipotesi della ricerca, ispirandosi a modelli di indagine di tipo qualitativo. Ci si è avvalsi di T-LAB, un software per l'analisi di contenuto di testi. Il programma usa dei processi automatici e semi automatici che consentono di evidenziare pattern significativi di parole, temi e variabili. Con T-LAB è possibile effettuare analisi delle co-occorrenze, tematiche e comparative<sup>4</sup>. L'elaborazione dei dati ha permesso la stesura di un report usufruibile dalle Organizzazioni di Volontariato e la realizzazione di un Seminario promosso dal Cav di Mantova in data 11 novembre 2011 dal titolo "1981-2011 Vite al centro – Nuove prospettive di accoglienza" a Mantova.

#### 4.1.2. Il caso del Centro di Aiuto alla Vita di Mantova

Il Centro di Aiuto alla Vita Onlus (d'ora in poi Cav) opera a Mantova dal 1981 svolgendo attività rivolte a donne in situazioni di difficoltà economica o sole durante il periodo della gravidanza; dal 1997 il Centro si rivolge anche al mondo dei giovani. Tra le varie attività si ricordano: lo Sportello ascolto (fornisce informazioni e orientamento riguardante nido, scuola, assistenza medica, mensa, bollette, utenze, casa, mutuo, lavoro); Accoglienza residenziale (ospita mamme con i loro bambini e donne costrette ad allontanarsi dai loro contesti familiari e/o di vita); Progetti Speranza (offrono ascolto

<sup>3</sup> I partecipanti al focus sono stati individuati dai responsabili delle due associazioni, ottemperando ai criteri suggeriti dai ricercatori. A ciascuno hanno partecipato da un minimo di 3 ad un massimo di 10 persone.

<sup>4</sup> Un ringraziamento particolare alla dott.ssa Paola Zini per il supporto tecnico.

e sostegno economico mensile alle mamme che non desiderano interrompere la gravidanza); Telefono Giovane (uno spazio in cui i ragazzi possono esprimere liberamente dubbi, ansie, angosce trovando qualcuno che li aiuti a riscoprire le proprie risorse); Telefono Genitori (dedicato al confronto e allo scambio con genitori e adulti interessati ad approfondire le tematiche della relazione educativa con i ragazzi); Telefono Antiviolenza (attivo dal 2001). Il Cav opera nell'aiuto concreto, nella prevenzione e sensibilizzazione.

Il gruppo di volontari è composto da 52 soci, di cui 45 attivi. Per quanto concerne la distribuzione dei volontari per fasce d'età, ben 30 di loro hanno un'età superiore ai 55 anni mentre 17 si collocano in una fascia intermedia (dai 31 ai 54 anni); solo 5 hanno meno di 30 anni; altri giovani collaborano, ma non sono soci. Il Consiglio direttivo è composto da 9 donne, 8 delle quali hanno un'età superiore ai 55 anni. Ognuno di loro svolge più attività, in base alle esigenze del Centro.

Le interviste e i focus group<sup>5</sup> hanno evidenziato alcuni aspetti riguardanti, da un lato, i vissuti dei volontari giovani e dei senior nell'associazione e, dall'altro lato, il rapporto intergenerazionale. Per quanto riguarda i vissuti all'interno del Centro, i volontari junior hanno descritto la propria esperienza di volontariato come molto piacevole, caratterizzata dal calore e dall'accoglienza di un ambiente familiare; hanno dichiarato di sentirsi protetti e autonomi nello stesso tempo, liberi di provare esperienze diverse mostrando disponibilità e voglia di rendersi utili. Per il Cav di Mantova l'accoglienza rappresenta un fattore importante sia per il benessere dei propri volontari che per l'utenza. I senior assumono per i volontari junior – indipendentemente dall'età anagrafica – una importanza centrale, in quanto trasmettono sicurezza, aiutano a confrontarsi e stimolano a continuare. Anche la formazione e la sensibilità vengono più volte menzionate dagli intervistati: la prima rappresenta uno strumento efficace nel favorire la crescita dei volontari mentre la seconda appare come "energia" che sostiene le scelte d'impegno per gli junior.

I giovani affermano di percepire una certa fragilità e insicurezza iniziale

<sup>5</sup> Le interviste, condotte dalla dott.ssa Maria Paola Mostarda, hanno coinvolto la presidente del Cav di Mantova e una volontaria. I focus group, condotti dalla dott.ssa Maria Paola Mostarda hanno visto la partecipazione di n. 5 volontari per il gruppo dei junior e di n. 7 volontari per il gruppo dei senior. I due focus group sono stati realizzati in data 17 maggio 2011 presso il Cav di Mantova.

dovuta, in parte, anche al tipo di utenza e ai servizi che il Cav offre. Inoltre, la mancanza di continuità e di costanza all'interno del servizio, data dal loro poco tempo libero da investire nel volontariato, porta ad una serie di comportamenti che "limitano" le possibilità di azione del giovane. I senior definiscono l'esperienza del fare volontariato «un po' difficile, qualche volta anche gratificante»<sup>6</sup> e di «imparare ancora nonostante l'età rappresenta un'esperienza profonda e arricchente»<sup>7</sup>. Come per gli junior, anche per i volontari senior risulta molto importante il coinvolgimento e il rapporto con gli altri, soprattutto nei momenti di difficoltà, di fatica o solitudine. In questi momenti la formazione favorisce il confronto, lo scambio di idee e la collaborazione, aiuta a migliorare sia alcuni aspetti individuali dei volontari, sia le dinamiche di gruppo.

I volontari senior affermano di riscontrare un clima di stretta collaborazione nel Centro; essi, infatti, si dimostrano disponibili sia nei confronti del servizio sia di tutti i colleghi presenti al suo interno. Nessuna attività viene svolta in solitudine e ciò permette la collaborazione e il controllo reciproco circa il lavoro svolto. D'altro canto, i senior evidenziano alcuni aspetti critici: talvolta essi dimostrano un atteggiamento di chiusura verso ipotesi di cambiamento e innovazione; una certa staticità e poca disponibilità alla formazione continua.

Per quanto concerne il rapporto intergenerazionale, non sono state riscontrate particolari resistenze nella relazione tra giovani e senior se non, come precedentemente detto, per la presenza di alcuni limiti talvolta presenti in chi fatica ad accogliere completamente il nuovo o a rivedere il proprio ruolo. La presenza dei giovani nell'associazione è gradita perché porta una «ventata di aria nuova» e anche una certa ricaduta culturale che si riscontra al di fuori del Centro: i ragazzi diventano testimoni e permettono ad altri coetanei di partecipare alle attività e iniziative proposte.

Tutti i senior concordano sul fatto che gli junior sono una "linfa vitale" per l'associazione. Li definiscono abili, spontanei, aperti alle novità e a esperienze diverse, soprattutto quando i senior perdono un po' la motiva-

<sup>6</sup> Osservatorio sul Volontariato, *La Promozione del Volontariato dei Giovani. Una ricerca pedagogica sulle dinamiche intergenerazionali c/o il Cav e il Cre di Mantova*, Report del Progetto di Ricerca - Azione, 2011, p. 29.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

zione<sup>8</sup>. Purtroppo, il numero ridotto di giovani presenti nell'associazione rende difficile stabilire una relazione tra i volontari senior e junior e la loro presenza occasionale non facilita i rapporti. Tuttavia, i senior condividono l'importanza della presenza giovanile nell'associazione e percepiscono questo aspetto come migliorante.

All'interno dell'associazione, i volontari senior sono figure di riferimento centrali per gli junior; attraverso la loro esperienza, attivano e stimolano le potenzialità dei giovani; quest'ultimi sono anch'essi risorse importanti, molto apprezzati e rispettati.

Dalla ricerca condotta presso il Cav di Mantova, emergono diversi aspetti rilevanti e alcune aree di miglioramento riguardanti la situazione interna e il rapporto intergenerazionale tra i volontari junior e senior del Centro. Per quanto riguarda il clima interno, le volontarie (poiché trattasi esclusivamente di donne), hanno permesso la creazione di un ambiente caldo e accogliente che aiuta il nuovo volontario ad inserirsi completamente nella realtà, donando il suo tempo in maniera gratuita e, al contempo, regalandosi la possibilità di conoscere una realtà ampia e volta interamente all'aiuto dell'altro; l'ascolto attivo, il lavoro in coppia o di piccolo gruppo e il sostegno nei momenti difficili hanno favorito un ambiente sereno tra i volontari del Cav. Anche gli interventi formativi sono stati percepiti da tutti – junior e senior – come utili strumenti al fine di favorire la collaborazione tra i volontari. In riferimento alle dinamiche intergenerazionali, all'interno del Cav di Mantova, i rapporti tra volontari junior e senior sono prevalentemente di tipo educativo – formativo, basati sulla fiducia e sul rispetto reciproco: l'esperienza dei volontari esperti e la "freschezza" dei giovani risultano essere un binomio vincente.

Quest'ultimi, con la loro sensibilità e spontaneità, smuovono la "routine", favorendo processi di confronto e revisione, mentre i volontari senior, attivano le potenzialità degli junior, valorizzandone le doti.

In riferimento alle aree di miglioramento, alcune sono riconducibili al bisogno di rinnovare le motivazioni e il desiderio dei senior di continuare nel servizio volontario, stimolando la voglia di mettersi in gioco e di imparare ancora nonostante l'età; altre riguardano la necessità di rivedere gli aspetti relazionali, le informazioni e la presa di decisioni; le strategie per coinvolgere nuovi giovani volontari incentivando una collaborazione continua con essi. A tal proposito, potrebbero tornare utili gli incontri formativi

<sup>8</sup> *Ibi*, p. 33.

già suggeriti dagli stessi volontari, incentrati sulle dinamiche interpersonali e di gruppo.

### 4.1.3. *Il caso del Centro Ricerca Educativa di Mantova*

La seconda realtà coinvolta nella ricerca-azione è il Centro Ricerca Educativa (CRE), che si è costituito in associazione di volontariato nel 1995, all'interno dell'istituzione scolastica, con la finalità di promuovere integrazione, intesa nel senso di un'educazione ad ogni forma di diversità.

Per raggiungere la propria mission, in fase iniziale è stata privilegiata la formazione degli insegnanti alle tematiche connesse con l'integrazione e, in un secondo momento, al fine di promuovere un effettivo cambiamento nel contesto scolastico, sono stati coinvolti gli studenti.

Le iniziative intraprese nel corso degli anni riguardano in un lavoro di rete altre realtà e possono essere ricondotte ai seguenti ambiti di intervento: azione di tutoraggio da parte di studenti nei confronti di altri alunni che presentano difficoltà o si trovano in una condizione di bisogno o di fragilità mediante l'attività di doposcuola; gruppi di auto-mutuo-aiuto per i genitori dei ragazzi con disabilità<sup>9</sup>; percorsi di accompagnamento di ragazzi con disturbi mentali durante i mesi estivi all'interno del progetto "VolontariaMENTE"<sup>10</sup>; convegni riguardanti il tema dell'integrazione; collaborazione al progetto "Rete dei disabili" del Centro Servizi per il Volontariato di Mantova (CSVVM).

Per quanto riguarda le dimensioni dell'associazione essa conta 17 soci, di cui 11 aderenti e 6 attivi, con la presenza di 15 donne e 2 uomini suddivisi nelle seguenti classi anagrafiche: 2 sono i volontari con un'età al di sotto dei 30 anni; 5 tra i 31 e i 54 anni; 10 sono over 55 anni. Se rivolgiamo l'attenzione all'anzianità all'interno dell'associazione, notiamo che la maggioranza è attiva da un minimo di 3 anni ad un massimo di 10 anni (12 persone), 3 sono volontari da meno di tre anni e 2 da più di 10<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> All'iniziativa hanno aderito varie associazioni: si ricordano, ad esempio, l'ANFFAS di Ostiglia, l'AVULSS di Viadana, l'Associazione IDEA (Integrazione Disabili E Autonomia).

<sup>10</sup> Progetto promosso dalla Provincia di Mantova – Assessorato alle Politiche Sociali e Sanitarie e Servizio Informagiovani Provinciale, Centro Servizi Volontariato di Mantova (CSVVM), con il patrocinio dell'Ufficio Scolastico di Mantova – CSA con la collaborazione dei Centri Informagiovani aderenti alla convenzione provinciale.

<sup>11</sup> I dati relativi alle attività e alle dimensioni del CRE si riferiscono all'anno 2011, periodo

I dati emersi dalle interviste e dai focus group<sup>12</sup> sono qui sintetizzati in riferimento, da un lato, alle caratteristiche del rapporto intergenerazionale all'interno del CRE e, dall'altro lato, alle strategie messe in atto o prospettate per incentivarlo.

Per quanto riguarda natura, consistenza e dinamiche del rapporto intergenerazionale, incrociando gli sguardi di volontari senior e junior, è possibile rilevare reciprocamente sia aspetti positivi sia elementi di criticità. I primi apprezzano dei secondi qualità riconducibili alla freschezza della giovane età, quali: stile informale e disinvolto, allegria, spontaneità, sincerità, sensibilità, creatività, spirito di iniziativa, sguardo nuovo e originale come spinta propulsiva in grado di rivitalizzare l'associazione stessa, di mettere in discussione rigide posizioni, di rompere i tradizionali e consolidati schemi. Inoltre riconoscono nei junior un idoneo livello di maturità nell'affrontare difficoltà e situazioni nuove, capacità di sospendere il giudizio, impegno nelle attività proposte e buona qualità della relazione con gli utenti del servizio. Al tempo stesso, sottolineano la scarsa consapevolezza che i giovani sembrano dimostrare nelle scelte, la precarietà e la transitorietà dell'impegno che dipenderebbero, oltre che dai fattori già enunciati, dal fatto che il progetto del doposcuola prevede una durata coincidente con quella dell'anno scolastico. Gli adulti, dal canto loro, possono offrire serietà ed esperienza, elementi che inducono nei ragazzi un senso di sicurezza, necessario a svolgere le proprie attività e a superare le difficoltà che si possono incontrare nell'azione di volontariato. I senior mettono a disposizione una serie di competenze acquisite grazie sia all'esperienza maturata nel volontariato, sia allo sviluppo di capacità di osservazione e risoluzione dei problemi.

In questa associazione i senior rivestono un ruolo particolare, assumendo la funzione di insegnanti durante l'orario scolastico e quella di formatori dei giovani durante le attività di volontariato. A seconda del ruolo rivestito, il cui alternarsi comporta qualche difficoltà, anche la relazione tra senior e junior si modifica. Nel primo caso tende ad assumere i tratti della valutazione di-

in cui è stata condotta la ricerca. Per dati aggiornati sull'Associazione cfr. il sito <http://www.csvm.it/index.php/promozione-e-comunicazione/banca-dati> l'Agenda delle associazioni e delle altre realtà no-profit del Comune di Mantova (ultima versione maggio 2014).

<sup>12</sup> Le interviste, condotte dalla dott.ssa Monica Amadini, hanno coinvolto il presidente del CRE e una volontaria. I focus group, condotti dalla medesima, hanno visto la partecipazione di n. 7 volontari per il gruppo dei junior e di n. 3 volontari per il gruppo dei senior; sono stati realizzati in data 17 maggio 2011 a Mantova.

dattica, nel secondo, invece, dell'ascolto e dell'orientamento che lascia spazio al protagonismo giovanile, senza rinunciare ad esercitare una "adulità coerente" capace di mantenere una giusta distanza generazionale e di ruolo.

In ordine alle strategie per incrementare e alimentare il rapporto intergenerazionale all'interno delle OdV, dall'indagine con il CRE emergono suggerimenti che potrebbero essere così sintetizzati:

- a. Incentivare la formazione per i junior come strumento privilegiato al fine di ottenere risultati migliori nelle OdV e al tempo stesso sviluppare nei giovani senso di responsabilità e nuove competenze spendibili anche in altri contesti.
- b. Mettere in atto, da parte dei senior, interventi supportivi per sostenere i junior nei momenti di difficoltà, nonché promuovere azioni di cura, di "tutela", consapevoli che il carico di lavoro assunto dal giovane deve essere limitato alle sue effettive possibilità.
- c. Attrezzare anche i senior per far fronte al compito che li attende attraverso percorsi formativi.
- d. Promuovere un clima di benessere garantito dalla positività delle relazioni tra tutti i membri dell'OdV.
- e. Assicurare, da parte dei senior, la propria presenza e intenzionalità, qualificarsi come una presenza "integra", autorevole, che si avvale di un preciso "metodo di comunicazione" ma che lascia lo spazio al giovane per far emergere idee, risorse e capacità.
- f. Indagare maggiormente le impressioni e i gusti dei più giovani.
- g. Destruire, ripensare e riformulare un contesto come quello scolastico al fine di ottenere risultati maggiormente significativi in termini di operatività e crescita personale dei giovani.

#### **4.1.4. Considerazioni di sintesi e linee per il futuro**

Il Centro di Aiuto alla Vita e il Centro Ricerca Educativa rappresentano due realtà differenti sul piano delle attività svolte e su quello dell'organizzazione interna, ma dalla ricerca condotta emergono considerazioni comuni per quanto concerne il rapporto intergenerazionale.

In entrambe le associazioni, infatti, senior e junior apprezzano reciprocamente le qualità di cui le due categorie sono portatrici. I senior sostengono che gli junior arrecano un positivo contributo all'ente in forza del loro entusiasmo, dinamismo e vitalità, con uno sguardo nuovo che offre inedite

percezioni che possono migliorare i servizi. Inoltre, grazie alla presenza degli junior, i senior hanno la possibilità di trasmettere la memoria storica, i valori e i principi ispiratori delle rispettive OdV. I senior offrono ai più giovani esperienza, costanza nel servizio e un esempio educativo, trasmettono sicurezza, aiutano a confrontarsi e stimolano a continuare. Offrono serenità e sostegno potenziando le competenze dei più giovani anche al di là dell'impegno specifico nell'ente, ma secondo una prospettiva più ampia che intende promuovere la loro persona in maniera integrale e anche in altri contesti.

In riferimento alle dinamiche intergenerazionali, all'interno delle due realtà, i rapporti tra volontari junior e senior sono descritti prevalentemente in termini positivi, improntati alla fiducia e al rispetto reciproco.

Comune a CAV e CRE risulta la difficoltà a reperire nuove risorse giovani e a mantenere il loro impegno nel tempo. Ciò conferma in realtà un problema proprio nel mondo del volontariato più in generale. Il reclutamento dei giovani costituisce uno dei problemi centrali delle OdV, da cui dipendono sviluppo e operatività delle associazioni stesse<sup>13</sup>.

In alcune situazioni, la motivazione della mancata permanenza dei giovani nel mondo del volontariato è riscontrabile nella difficoltà da parte delle OdV di promuovere la partecipazione giovanile, tale per cui vengono limitate le possibilità di azione del giovane. Dal momento che il junior è percepito come persona di passaggio, vengono a lui affidati solo alcuni compiti, talvolta di minore rilievo. Si instaura in tal modo una sorta di circolo vizioso, tale per cui minore è la continuità offerta dal giovane, minore sarà l'investimento del senior nei confronti del junior, con il conseguente affidamento di compiti meno qualificati. Il giovane vedrà diminuire la propria motivazione, rendendo ancora più sporadica la propria presenza. Per ovviare a queste difficoltà le persone coinvolte nella ricerca propongono di motivare i giovani al fine di coinvolgerli, offrire loro più ampi spazi di pensiero e azione.

Un altro strumento efficace nel favorire la crescita qualitativa dei volontari, rafforzando le scelte di impegno e la collaborazione, risulta essere la formazione, sia per i senior sia per gli junior.

Anche lo stile e il clima all'interno delle OdV non è elemento da trascurare: è necessario continuare a lavorare al miglioramento delle relazioni

<sup>13</sup> R. Frisano (a cura di), *Volontariato sotto la lente: scenari del volontariato organizzato alla luce della quarta rilevazione FIVOL*, 2006, p. 19.

soprattutto valorizzando l'ascolto attivo dei senior nei confronti dei più giovani. In linea generale, infatti, le organizzazioni di volontariato segnalano una scarsa adesione dei giovani e, laddove partecipano, riscontrano una certa problematicità nella gestione delle relazioni intergenerazionali. Molto spesso la difficoltà di questa relazione si manifesta quando i volontari adulti esaminano il comportamento solidaristico dei giovani con le proprie categorie cognitive, con il proprio filtro di lettura e così facendo si scontrano con disponibilità, responsabilità, linguaggi, tempi, visioni e attese differenti dalle proprie. Questo modo di procedere può dare luogo a incomprensioni e generalizzazioni riguardo ai giovani i quali vengono considerati disorientati, disinteressati, poco affidabili, poco motivati.

Al contempo, un aspetto che incide sulla scarsa partecipazione dei giovani al mondo del volontariato, e che molto spesso viene trascurato dalle organizzazioni di volontariato, riguarda la dimensione organizzativa e, in particolare i fattori strutturali che caratterizzano le OdV in quanto a volte possono non incentivare, o addirittura, impedire la collaborazione dei volontari junior. Le attività, le finalità, i ritmi e gli orari di alcune organizzazioni, il carattere aggregativo dei servizi, il richiamo dell'utenza, infatti, possono influire sulla presenza e sulla partecipazione dei giovani.

Se si prende le mosse da queste premesse, ci si domanda: in che modo le OdV possono agevolare l'adesione dei giovani e degli adolescenti al mondo dell'associazionismo volontario e come è possibile favorire l'incontro intergenerazionale? Alcuni elementi emersi meritano un'attenta riflessione.

Dalle narrazioni raccolte nei focus group realizzati con volontari giovani e adulti, infatti, emerge una certa disposizione da parte dei senior a riconoscere l'universo giovanile anche nei suoi tratti distintivi e a volte contraddittori, a stare con i volontari junior, a valorizzare le loro risorse e ad accettare gli elementi più scomodi, ad accogliere i mutevoli e variegati modi con cui essi abitano l'esperienza di volontariato, nella consapevolezza che la presenza dei giovani è diversa, il loro esserci presenta i tratti della discontinuità.

A tal riguardo una volontaria senior afferma che i giovani formano *“un gruppo non codificato, che non ha delle caratteristiche precise, che è anche variabile, persone escono, altre entrano, dove non ci sono programmi ma c'è una forma di auto organizzazione”*. E proprio a partire da questa consapevolezza che le organizzazioni di volontariato intervistate hanno cercato di aprirsi all'universo giovanile, dimostrando una certa sensibilità rispetto ai rapporti intergenerazionali e offrendo testimonianza del fatto che ci può essere azione intergenerazionale. Lo stile relazionale proprio di queste due

OdV è colto e vissuto positivamente dai volontari junior, a conferma del fatto che la relazione tra le generazioni non può essere lasciata al caso, ma deve essere coltivata, avvalorata e custodita. I giovani, infatti, affermano:

- *“il volontario qui si sente accolto”;*
- *“c’è una certa informalità che non ti mette in ansia, ma ti dà serenità”;*
- *“lui ti incita a essere noi stessi, ad essere naturali”;*
- *“ti incitava, ti dava quella leggerezza come a dire guarda che non è che hai un esame”;*
- *“ci sono quelle piccole cose che ti restituiscono e ti senti inserita [...], tutto avviene in una maniera molto personalizzata, non ci sono dei momenti eclatanti, chi sa quali riunioni”;*
- *“non mi aspettavo questo rapporto così diretto e informale; io pur essendo la più piccola ero comunque considerata”.*

Al fine di incoraggiare la presenza dei giovani, le OdV sono chiamate a impostare rapporti di reciprocità fondati sul *do-ut-des*, ossia a individuare forme di riconoscenza esplicita, come ad esempio dimostrare il loro apprezzamento, offrire la possibilità di prendere parte a esperienze speciali, a momenti di formazione, ecc. Al tempo stesso la destrutturazione di impianti e di schemi rigidi risulta essere un elemento in grado di favorire l’adesione dei giovani ai progetti di volontariato dal momento che questi rifuggono gli aspetti burocratici delle organizzazioni, mentre sembrano apprezzare l’informalità e l’assenza di aspettative irreali nei loro confronti.

L’attenzione delle OdV rivolta ai volontari, e in particolare ai giovani e agli adolescenti, pone l’accento su un volontariato capace di fare cultura e di svolgere un’azione educativa non solo nei confronti dell’utenza, ma anche verso i propri aderenti. Questo modo di agire mette in rilievo quello che può essere definito un “volontariato indiretto”, un’azione di cura insita nell’esperienza stessa di volontariato in grado di generare rapporti di fiducia in cui la presenza dell’adulto è una presenza attiva, autorevole, ma non invadente, in grado di fare emergere l’essenza dei volontari junior. L’educazione alla cura dell’altro può diventare una possibilità per permettere ai ragazzi di scoprire l’esistenza di un mondo relazionale inaspettato, diverso da quello segnato dall’apparenza, dalla ricerca di affermazione personale e dall’opportunismo.

Inoltre, dalla partecipazione alle attività di volontariato possono giovare i giovani, ma anche le OdV stesse. I volontari junior, infatti, hanno l’opportunità di sperimentare relazioni solidali, di interiorizzare valori etici e morali, di formare la propria identità personale e sociale, di acquisire ed accrescere nuove conoscenze e competenze personali, professionali, organizzative, so-

ciali e gestionali favorendo una nuova comprensione di sé. Dal canto loro, le OdV possono avvalersi della forza propulsiva dei giovani, della loro capacità innovativa, della loro creatività e generatività per ritrovare la scintilla originaria della scelta donativa e solidaristica.

In questa prospettiva, quindi, il riconoscimento delle differenze tra le generazioni e l'avvaloramento della diversità permette ai volontari senior di porsi in modo differente, di aprirsi alle nuove generazioni e di instaurare con i ragazzi una relazione che abita la quotidianità, che sa cogliere l'impegno contestualizzato dei volontari junior e il loro apporto all'interno dell'associazione. Le differenze tra le generazioni, non rappresentano più un elemento limitante per lo sviluppo delle associazioni, ma divengono un patrimonio delle OdV, le quali oltre ad essere i luoghi della solidarietà, sono luoghi di incontro tra vite, spazi di relazione inconsueti, in cui si incontrano persone diverse per età, esperienze, linguaggi, culture, competenze.

## 4.2. Una ricerca qualitativa a Brescia

*Maria Paola Mostarda*

In questa sede si portano a conoscenza gli esiti di una indagine qualitativa condotta presso alcune di Organizzazioni di Volontariato (d'ora in poi OdV) bresciane dall'Osservatorio di Brescia.

La ricerca si è proposta i seguenti obiettivi: studiare quali percezioni relative ai rapporti intergenerazionali siano presenti presso i responsabili di alcune OdV; rilevare approcci tesi ad incentivare la partecipazione di diverse generazioni di volontari.

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 e condotta da Maria Paola Mostarda e Alessandra Bresciani nel periodo maggio 2011-giugno 2012.

In riferimento alle fasi di lavoro, la ricerca ha preso le mosse dall'analisi bibliografica della letteratura specialistica<sup>1</sup>. In seguito ha individuato n° 9

<sup>1</sup> Per una prima analisi del tema, si veda: A. Alietti, *Quali spazi di partecipazione e dialogo tra generazioni? Per non lasciarsi risucchiare dall'incompetenza sociale*, in *Animazione Sociale*, 2007, 3; M. Ambrosini, *Per gli altri e per sé: motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano 2008; G. Barbero Vignola, E. Mandrioli, "Il futuro del volontariato", in *Studi Zancan*, 3, 2011; S. Brena, A. Ferrari (a cura di), *Volontariato giovanile tra cittadinanza e partecipazione. Progetti ed esperienze di promozione*, La compagnia della stampa, Brescia 2008; L. Boccacin, E. Marta (a cura di), *Giovani-adulti, famiglia e volontariato. Itinerari di costruzione dell'identità personale e sociale*, Edizione Unicopli, Milano 2003; R. Di Gioia, L. Giacomello, P.P. Insera, S. Rotondi (a cura di), *Quando i giovani partecipano. Rapporto di ricerca*, settembre 2009; L. Fabbri L., *Comunità di pratiche e apprendimento riflessivo. Per una formazione situata*, Carocci, Roma 2009; R. Frisanco, *Volontariato sotto la lente: lo scenario del volontariato organizzato alla luce della rilevazione FIVOL 2006*; E. Marta (ed.), *Educare alla cittadinanza. L'esperienza del servizio civile Nazionale Italiano*, La Scuola, Brescia 2012; 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; G. Nervo, *Ha un futuro il volontariato?*, EDB, Bologna 2008; L. Pati, P. Zini, *La famiglia come luogo di educazione ai valori democratici*, in *Educare alla democrazia e alla cittadinanza*, Pensa MultiMedia, Lecce 2011; D. Pavoncelli, T.D. Giuseppe, V. Aprile, P. Paoletti, *Giovani tra speranza*,

OdV aventi al proprio interno una base sociale rappresentativa di diverse fasce di età, impegnate nei settori sanitari e socio-assistenziali con differenti tipologie di servizi (individuale/domiciliare, sociale, erogazione di prestazioni). Le OdV bresciane scelte sono state: Aism, Avis Provinciale Brescia, Avo, Auser, Anffas, Anteas, Bimbo chiama Bimbo, Risvegliati VIP, Centro Migranti.

Sono stati raccolti dati relativi ai principali tratti delle associazioni attraverso una scheda approntata per la ricerca<sup>2</sup> e si è approfondito il tema dei rapporti intergenerazionali dal punto di vista qualitativo attraverso una intervista ad un responsabile o coordinatore per ente<sup>3</sup>.

L'intervista ha toccato i seguenti argomenti: positività e limiti riscontrabili nei volontari junior e senior, percezione della questione intergenerazionale, innovazioni introdotte dall'associazione e principali promotori, eventuali dispositivi sperimentati che abbiano facilitato positive relazioni intergenerazionali. I dati emersi sono stati raccolti, sbobinati, analizzati con le tecniche della ricerca qualitativa e confrontati con le ipotesi di ricerca. Il presente articolo raccoglie alcuni elementi emersi e privilegia quelli di carattere applicativo, di cui le OdV possono usufruire.

#### 4.2.1. Voci dalle esperienze

Nel presente paragrafo sono sintetizzati alcuni elementi forniti dagli intervistati e riclassificati dai ricercatori per area tematica: la percezione del tema,

*fiducia e progettualità*, in *Orientamenti Pedagogici*, luglio-settembre Erickson, Gardolo (TN) 2013, pp. 591-606; T. Plebani (a cura di), *Segni di futuro. Esperienze e riflessioni intorno alla promozione dell'impegno sociale dei giovani*, Franco Angeli, Milano 2008; Rapporto Biennale Volontariato 2005, in [http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Volontariato/Rapporto\\_biennale/](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Volontariato/Rapporto_biennale/); M. Villa, *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Milano 2008.

<sup>2</sup> La scheda ha indagato: storia, appartenenze, attività, risorse umane in forza e nuovi ingressi, organi di governo, funzioni svolte dai volontari junior e dai senior, attività e/o progetti intergenerazionali avviati e rapporti con il Centro di Servizio per il Volontariato.

<sup>3</sup> I ricercatori ringraziano sentitamente: Piera Guerini Fogliazza – Auser Bedizzole (Bs); Gabriele Pagliarini – Avis Provinciale (Bs); Andrea Vairani – Anffas (Bs); Pinuccia Barbieri – Anteas (Bs); Michele Bordin, Ivana Fogliazza, Nadia Hayani Moufak – Bimbo chiama Bimbo (Bs); Gabriella Pagani Cesa – Avo (Bs); Angelo Belotti - Risvegliati VIP (Bs); Gianluigi Colleoni – Aism (Bs); Chiara Gabrieli – Associazione Centro Migranti (Bs).

linee di forza e di debolezza, innovazione e risultati percepiti dalle OdV. Vengono citati stralci delle interviste che rendono onore alla freschezza e alla ricchezza degli intervistati.

Quanto è avvertito il tema dei rapporti intergenerazionali nelle associazioni di volontariato? Per tutti gli intervistati, esso è giudicato molto, molto interessante: anzi, addirittura vitale, strategico, imprescindibile.

*Fare in modo che junior e senior collaborino insieme e insieme portino avanti l'associazione è un'azione di vitale importanza e strategica* [INT.1].

*Ne abbiamo parlato in presidenza, in consiglio, in assemblea, anche l'altro giorno nelle "giornate dei responsabili"* [INT. 2].

Eppure, a fronte di simili dichiarazioni, numerosi intervistati segnalano non poche difficoltà a dedicare attenzione e ad affrontare il problema.

*Il tema è problematicissimo: i modelli educativi sono diversi e spesso provocano malintesi. È l'incapacità dell'adulto di scrivere insieme una storia, di consegnarla a qualcun altro* [INT. 3].

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

### 4.2.2. Linee di debolezza e linee di forza

La questione intergenerazionale si manifesta spesso con difficoltà relazionali, ma alla base si possono individuare ben altre cause: rispetto ai senior, i volontari junior si differenziano dal punto di vista biologico, affettivo-sessuale, psicologico, esperienziale, sociale, culturale, ecc., con conseguenze su linguaggi, stili, tempi, atteggiamenti verso le persone e verso la vita molto eterogenei, se non addirittura opposti<sup>4</sup>. In questa sede si opta per tratteggiare le esperienze per come esse sono presentate dai volontari, piuttosto che avviare una ricerca delle cause. Tra i problemi intergenerazionali, essi citano i seguenti:

*I giovani tendono a usare linguaggi criptici della loro età e qualcosa a volte non coincide. Ci sono molti problemi di comunicazione* [INT. 5].

<sup>4</sup> Il problema – va precisato – non si pone sempre e ovunque: per esempio, in una associazione *“le volontarie più anziane sono amatissime dai giovani e da tutti, perché sono persone eccezionali. Quindi non conta l'età, ma la persona”* [INT. 2].

*Gran parte delle difficoltà nascono da noi adulti [INT. 4].*

*(Gli adulti n.d.r.) considerano propria l'Associazione, l'ente, la struttura, un modo di fare (...). Hanno un po' l'ottica del "noi facciamo di più" [INT. 3].*

Questi elementi – e probabilmente anche altri – rappresentano una vera e propria miscela esplosiva, pronta ad scoppiare non appena giovani e senior si avvicinano. Accanto a tali osservazioni, le associazioni di volontariato intervistate dimostrano di avere fatto tesoro anche di alcuni accorgimenti per “disinnescare la miccia”. Li presentiamo aggregati per associazione tematica: l'approccio, la relazione, il fare e i mezzi.

### **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.

*Che gli adulti si mettano a livello e non pretendano, ma accettino i ragazzi... sullo stesso piano; non come se non capissero niente [INT. 4].*

*Molto dipende dalla disponibilità del tutor, del responsabile senior [INT. 2].*

La solidità dell'Associazione si basa sul rapporto umano che si crea con i volontari: non solo su ciò che viene detto a parole, ma anche – anzi, soprattutto – sull'atteggiamento che si instaura tra le persone.

*Noi cerchiamo sempre di far migliorare la comunicazione cercando di spiegare agli adulti quando sia diverso il modo di comunicare e quanto sia importante l'atteggiamento. Non c'è solo una comunicazione verbale da guardare e ascoltare. E i senior, molti, ci stanno; altri fanno fatica [INT. 3].*

L'impegno in questa direzione sembra non dover cessare mai: come avremo modo di vedere in seguito, un'associazione che riesce a coinvolgere un gran numero di giovani dedica, infatti, molte energie alla formazione continua.

### **La relazione**

Dal punto di vista relazionale, le interviste hanno restituito numerosi accorgimenti preziosi, a testimoniare l'importanza e il valore della relazione. “C'è modo e modo per dire le cose [INT. 5], suggerisce un'associazione, ricordando quanta cura serva per allenarsi a gestire rapporti facilitanti e collaborativi tra le persone.

Contrariamente a quanto si può pensare, stabilire positive relazioni non significa parlare, raccontare, dire o spiegare, ma soprattutto ascoltare: la-

sciare spazio ai volontari, chiedere come si sentono, indagare che cosa pensano su una scelta o l'altra, dare voce ai loro racconti e ai vissuti.

*A volte alcuni volontari (n.d.r.) si dimenticano che anche loro fanno volontariato per relazionarsi, per trovare altre persone, per parlare e bere un caffè. Mentre il ragazzo, no! Se ha un momento di pausa, deve fare qualcosa'altro. È un po' l'ottica del "noi facciamo di più" [INT. 3].*

*È importante non giudicare gli altri [INT. 5].*

L'astensione dal giudizio è percepita come una indicazione molto importante per avviare buone relazioni, per disincentivare conflitti e disinnescare relazioni asimmetriche. Si possono commentare i fatti, i comportamenti o i risultati: giudicare le persone, invece, alimenta un clima di sospetto e timore nei gruppi.

*Dobbiamo (...) fare un investimento di fiducia fin da subito [INT. 4].*

È interessante questa osservazione, che invita gli adulti 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.

*Spesso facciamo il filmato che rappresenta quello che abbiamo fatto con i ragazzi e poi facciamo delle serate in cui (...) presentiamo questo video [INT. 3].*

Anche da questa affermazione emerge una specie di partita giocata tutta in positivo: accorgersi delle cose buone realizzate dai volontari giovani e dai senior, apprezzarle espressamente, riconoscere l'impegno profuso, montare addirittura un video perché tutti vedano il lavoro realizzato dagli altri volontari e lo possano ammirare.

*Se non li coinvolgi o se non tieni conto del loro punto di vista, rischi di perderli [INT. 6].*

*Il coinvolgimento è il primo passo verso la partecipazione [INT. 5].*

*Per definizione l'adolescente a volte è sfuggente e bisogna sia seguirlo sia dargli spazio. Questo non vuol dire che possono fare quello che vogliono: noi riceviamo molto perché gli chiediamo molto. Devi dare responsabilità e, se dai tanto, loro ti rispondono con tanto [INT. 3].*

I volontari giovani (come i senior) devono poter svolgere una parte attiva, giocare il loro ruolo.

Nella vita associativa e nel lavoro "a tu per tu", emergono differenze che possono fomentare discussioni e conflitti: è opportuno dare il giusto peso ad ogni cosa e, a volte, fare scivolare quelle meno importanti, come suggerisce un intervistato: *Lasciar correre...* [INT. 5].

Gli intervistati dimostrano l'importanza anche di piccole attenzioni, come il dedicare tempo per scambiare due parole "a tu per tu".

*Uno dei grandi sforzi e dei grandi meriti è proprio del nostro presidente che ascolta sempre tutti ed è disponibile ad ascoltare ogni cosa, a volte anche su degli aspetti piccolissimi, ma forse è proprio questa grande attenzione che fa sì che le persone si sentano sempre accolte (...). Credo che una cosa bella di questa associazione stia proprio nel forte spirito di accoglienza e disponibilità verso tutti: non solo verso l'utente ma anche verso i volontari [INT. 3].* Sono molto toccanti queste frasi: rivelano un'attenzione davvero non comune a ogni persona, a ciascuna risorsa-volontaria.

Le attività giocano un ruolo importante: fare animazione, organizzare un evento, allestire la sede, portare in vacanza persone che altrimenti non avrebbero potuto andarci, raccogliere alimenti, sono tutte attività di soddisfazione per il volontario e, a volte, 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 in relazione con altri.

*I ragazzi si sono sentiti molto gratificati. I bambini (che i volontari junior aiutavano nei compiti n.d.r.) li accoglievano a braccia aperte, li abbracciavano, si impegnavano! Li chiamavano i "maestri". (...). E si sono sentiti molto importanti [INT. 4].*

*Il volontario deve trovare sin da subito, tempi tecnici permettendo, la sua gratificazione nel lavoro che fa e la considerazione del gruppo [INT. 1].*

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

In riferimento ai giovani che si accostano a tali esperienze o a chiunque faccia i suoi primi passi nelle associazioni, va prestata attenzione perché ogni collaboratore trovi una forma di gratificazione: dal gruppo, dai responsabili, dai risultati che ha 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 proprio impegno. Appare importante, pertanto, scegliere le attività e proporle: non tutte sono adatte ai giovani e non tutte sarebbero apprezzate, neppure dai senior.

*I giovani rispondono, ma bisogna dar loro l'occasione giusta: non possiamo chiedergli di fare un servizio di trasporto o un'assistenza a domicilio durante la settimana alle tre del pomeriggio; però possiamo chiedergli di*

*organizzare nel proprio comune una serata di sostegno a favore dell'associazione [INT. 1].*

*A loro ho dato compiti che non hanno una scadenza: si occupano di animazione [INT. 6].*

*I ragazzi giovani tra i 20 e i 30 anni hanno sempre più voglia di fare che non di star lì ad ascoltare, che è pur sempre un'attività difficile [INT. 2].*

*Bisogna seguire le predisposizioni personali [INT. 4].*

### **Fare certe cose insieme**

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

*Noi diamo molta autonomia: in genere li (i volontari junior n.d.r.) facciamo partire dall'accoglienza perché è quella che dà informazioni molto generali (...). Permette al giovane di (...) fargli capire che ciò che fa, (...) è utile per se stesso, per il servizio che sta svolgendo e per la persona che ha davanti. Questo è servito come modalità per trattenere il giovane [INT. 6].*

Anche questo commento è estremamente interessante: sembra dire che tanto più le persone sono autonome, tanto più si auto-gratificano e più facilmente continueranno il proprio servizio. Sembrano sconsigliabili, dunque, lunghi tirocini in affiancamento ai volontari senior lasciando i neo arrivati in una posizione secondaria.

*Dobbiamo proporre attività in cui i ragazzi siano protagonisti e non attori comprimari. (...) Non si possono relegare a fare lavoretti di secondo piano come riordinare l'ufficio! (...) I ragazzi non sono le nostre code! [INT. 4].*

I volontari, anche inesperti, sono indotti a continuare se percepiscono di essere utili, se si accorgono di dare un contributo significativo, se la loro presenza è apprezzata. A riprova di quanto appena detto, un ente riconosce: *Quando vengono stanno qui poco: qui non c'è nulla che li fa sentire indispensabili [INT. 7].*

La questione dei tempi, infine, può impedire o facilitare la partecipazione: la scelta della fascia oraria e del giorno diventa un altro fattore molto importante e chi lo ha affrontato, ha raccolto esiti positivi:

*Abbiamo pensato di spostare il corso e gli incontri al sabato pomeriggio perché per loro (i giovani n.d.r.) è più facile partecipare [INT. 2].*

## Mezzi e strategie

I frutti non maturano per caso, i giovani non arrivano e – soprattutto – non si fermano senza un investimento da parte delle associazioni: le realtà che hanno raccolto buoni risultati dal punto di vista intergenerazionale sono le stesse che hanno investito, dedicando energie e risorse in questa direzione. Ecco alcuni mezzi di cui si sono avvalsi:

*Lui (il Presidente n.d.r.) ha fatto sì che si insistesse sugli adulti affinché ci fosse un'accoglienza e un inserimento dei giovani nei vari ambiti e servizi. Questa intuizione ha preso una definizione esatta nel momento in cui si è deciso di assumere un educatore/formatore, qualcuno che, oltre ad accogliere i giovani e fargli formazione, fosse anche in grado di fare formazione agli adulti rispetto ai giovani [INT. 3].*

È molto interessante questa testimonianza: dimostra non soltanto il valore attribuito alle persone “a parole”, ma – anche e soprattutto, alla decisione di organizzare le energie al servizio dei volontari. Se per la vita di un'azienda servono risorse economiche, per quella di una OdV è imprescindibile dedicare cura ai volontari. L'esperienza di un'associazione che è riuscita a fare crescere la base associativa con volontari di classi di età diverse dimostra che l'investimento sui volontari produce buoni effetti<sup>5</sup>.

Diverse associazioni favoriscono la nascita di gruppi omogenei per età e i volontari si aggregano con minore difficoltà, si comprendono meglio, si ritrovano tra pari con cui condividono interessi, cultura e linguaggi.

*È stato costituito a livello nazionale un gruppo che si chiama Young, che riunisce persone sotto i 35 anni, formato sia da malati che da volontari, quindi misto [INT. 1].*

*È necessario che nelle varie attività gestite dai senior si cerchi sempre, per quanto possibile, di fare in modo che nel team ci sia un volontario junior [INT. 1].*

Per la vitalità dell'associazione, il gruppo per età porta con sé anche qualche rischio; ecco perché le organizzazioni intervistate incoraggiano anche gruppi misti o collegamenti con altri: incentivare sottogruppi potrebbe minare l'unità dell'associazione. Recentemente diverse OdV intervistate hanno aperto le porte alla partecipazione di volontari giovani nei comitati e nei

<sup>5</sup> E. Musi, *Aver cura di chi si prende cura: il gruppo di lavoro*, in V. Iori, A. Augelli, D. Bruzzone, E. Musi, *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2010, pp. 109-119.

luoghi direttivi: e i giovani rispondono, portando idee e promuovendo innovazioni.

*Ogni servizio ha una équipe di volontari (...) e in questa équipe abbiamo inserito anche i ragazzi [INT. 3].*

*Il Consiglio Direttivo della sezione di Brescia è formato da nove persone, di cui tre giovani [INT. 1].*

*Abbiamo ampliato il Comitato Direttivo da cinque a sette persone in modo da dare quella opportunità anche ai più giovani di entrare e portare le loro innovazioni [INT. 8].*

*Il Presidente (che è giovane n.d.r.) ci ha dato un colpo di tono [INT. 2].*

È un ottimo segnale, questo, e tutt'altro che frequente: esso dimostra la disponibilità da parte di alcuni dirigenti senior a coinvolgere nella direzione dell'organizzazione (o in una parte di essa) i volontari talvolta meno esperti, ma anche più proiettati verso il futuro.

Un altro mezzo utilizzato è la formazione che richiama stili, sviluppa sensibilità, gesti positivi. Il clima relazionale, per esempio, non si inventa, né può essere affidato alla buona sorte e una OdV lo incentiva con periodici incontri formativi<sup>6</sup>.

*Quello che noi stimoliamo nei momenti formativi per gli adulti è la capacità di accogliere, accettare, seguire e inseguire i giovani. Sono stati fatti anche dei corsi di formazione indirizzati più che altro agli adulti [INT. 3].*

Tali corsi – va notato – non coincidono con quelli che frequentemente le OdV realizzano per i neo-arrivati: sono momenti formativi rivolti ai senior e agli esperti. Sono questi ultimi infatti che, con il loro stile relazionale, più ancora delle parole, possono “fare sentire il nuovo arrivato in famiglia” o metterlo a disagio per la sua inesperienza.

*Da noi si fa una formazione continua agli adulti rispetto alla relazione con gli altri e con i giovani [INT. 3].*

Non sempre la formazione risolve: dipende, infatti, dal tipo di formazione che si propone. Come si è avuto modo di dimostrare grazie ad una recente

<sup>6</sup> “Il benessere del gruppo implica la continua rifondazione del gruppo stesso, che è realtà dinamica e non cristallizzata” da E. Musi, *Aver cura di chi si prende cura: il gruppo di lavoro*, in V. Iori, A. Augelli, D. Bruzzone, E. Musi, *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, cit., p. 114.

ricerca<sup>7</sup>, formare non significa prescrivere regole o precetti con metodi scolastici, ma – piuttosto – incentivare il protagonismo delle persone.

*Per molti di noi è stata la prima volta che si lavorava in gruppo. (...) Era la prima volta che i volontari (n.d.r.) parlavano spontaneamente e potevano dire la loro opinione su un preciso problema [INT. 2].*

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.

*Noi avevamo strutturato dei corsi di formazione frontali per i volontari. Questi corsi hanno trovato poco interesse nel volontario, poco successo [INT. 9].*

Un altro modo per stabilire un contatto individuale tra volontari junior e senior è rappresentato da figure cosiddette dell'angelo e del tutor.

*L'ingresso nelle strutture è un ingresso protetto perché vieni affiancato a un educatore che ti spiega un po' l'utente. L'affiancamento è stato fondamentale! [INT. 9].*

*In ospedale i volontari nuovi (n.d.r.) prendono servizio, accompagnati da un responsabile o chi per esso (uno vecchio, diciamo) e fanno la loro compresenza con lui fino alla fine dell'anno [INT. 2].*

Le forme di affiancamento sono utilizzate da diverse associazioni per preparare i volontari a svolgere servizi complessi.

Il partecipare a momenti formativi, ad assemblee, l'andare a vedere altre esperienze è un altro mezzo arricchente che fortifica il gruppo.

*L'andare in trasferta rinsalda lo spirito di gruppo, ci si confronta con realtà di altre città, soprattutto nei confronti di chi è meno bravo di noi. Con gli altri ci si confronta, misura e gratifica. È una gratificazione collettiva [INT. 1].*

Incentivare la creazione di un clima amichevole di gruppo, in gruppo e con il gruppo è fondamentale e i responsabili sono chiamati ad esserne i promotori. Da ciò dipende l'apprezzamento dei volontari e – spesso – la possibilità che essi continuino a prestare servizio.

*Nelle vacanze si creano dei rapporti d'affetto tra volontari, non c'è mai stato uno scontro [INT. 9].*

*La capacità di aggregazione da parte dei senior è il fattore più importante, nel senso che se riescono a fare gruppo con i loro nuovi e con i volontari in*

<sup>7</sup> Cfr. L. Pati (a cura di), *Formare alla cura dell'altro. Volontariato e sofferenza adulta*, La Scuola, Brescia 2011.

*generale allora l'atteggiamento cambia molto. La capacità di aggregazione è il fattore più importante [INT. 2].*

*Non sempre il volontario lo fa per un altruismo al 100%: c'è anche la voglia di avere rapporti e relazioni, sentirsi utili, uscire di casa [INT. 3].*

*È bello perché i giovani aprono sempre le porte, ci troviamo anche fuori, si va a qualche pizzata e i giovani chiedono sempre anche quello [INT. 8].*

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

*Ci sono parecchie domande che arrivano attraverso il sito e molte sono dei giovani [INT. 2].*

### 4.2.3. Innovare

La questione dell'innovazione nelle associazioni di volontariato è un tema cruciale per la loro vitalità e per il loro ruolo nella società e i giovani dimostrano di essere un veicolo di rinnovamento essenziale. In diverse associazioni, sono stati provati metodi e attività nuove:

*Abbiamo chiesto ai giovani la disponibilità di insegnare agli alunni stranieri. Nessuno ci credeva: e invece hanno risposto in 29 giovani [INT. 4].*

*Il presidente aveva avuto l'idea di dire "diamogli una sferzata, l'ideale sarebbe il teatro". Abbiamo provato e sono rimasti "tronchi". Bellissimo, davvero [INT. 2]*

*Abbiamo sviluppato uno spettacolo teatrale per diffondere il messaggio della nostra associazione [INT. 8].*

*Il lavoro più importante è stato quello di far notare come alcuni servizi presenti da anni e superfunzionali, in verità fossero ulteriormente migliorabili, ma non da chi era presente nel servizio ormai da anni, perché ormai non vedeva possibilità di miglioramento. Invece i giovani hanno dato indicazioni anche molto semplici sull'innovare [INT. 3].*

*Abbiamo un gruppo di persone malate, alcune molto giovani: si chiama Club Cercatori di Idee [INT. 1].*

*Nel servizio Sal è stato proprio un volontario a proporre la schedatura, a suggerire quel qualcosa in più che lui è stato in grado di fare portando e mettendo a disposizione le sue conoscenze per migliorare ciò che già era presente [INT. 9].*

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 dell'associazione.

*Tutti i volontari aiutano ad innovare (n.d.r.), ma devo dire che abbiamo cambiato il Presidente da 2 anni ed è un giovane. Il Presidente ci ha dato un colpo di tono [INT. 2].*

*I giovani lo hanno proposto e i senior erano titubanti per l'età, però hanno accettato subito e sono stati coinvolti; non partecipano sul palco, però partecipano [INT. 8].*

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

*Ci sentiamo molto liberi di esprimere la nostra opinione, di porre idee e dall'altra parte c'è ascolto; le nostre idee vengono anche messe in pratica [INT. 3].*

#### 4.2.4. Quali risultati?

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

Ognuno porta specifiche doti: gli esperti sono apprezzati per disponibilità, costanza, ponderatezza, responsabilità, precisione, conoscenze, capacità organizzativa e gestionale, tengono a freno un po' i giovani, possiedono un bagaglio di esperienza, fanno riflettere, pesano le parole e pensieri e infondono sicurezza. Sono molto belle le immagini relative ai volontari senior che sono paragonati alle "colonne portanti" delle associazioni; è riconosciuto, inoltre, il loro ruolo formativo nell'aiutare i giovani a riflettere e a ponderare. I giovani, dal canto loro, regalano energia, entusiasmo, disponibilità, umiltà, vivacità, gioia, sorriso, calore, modi di comunicare diversi, una carica di affettività, leggerezza, accoglienza senza pregiudizi, immediatezza, minore attitudine al giudizio. I tratti dei giovani appaiono molto positivi e diversi dai volontari senior: completano quindi le qualità delle associazioni.

Alcune caratteristiche degli junior sono persino divergenti rispetto ai luoghi comuni che li descrivono: *In chi ha risposto all'invito, non abbiamo avuto nessuna difficoltà: nessuno non è venuto senza avvisare [INT. 4]*<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Anche la ricerca sui giovani dimostra elementi diversi dal comune sentore: "In sintesi

Sembra emergere, per le associazioni, che il vero valore sia generato da volontari junior e senior insieme, da esperti e da nuovi arrivati che guardano al servizio con sguardo “esperto” e “ingenuo”. È proprio la compresenza di età diverse che permette alle associazioni di essere organizzate e innovative, serie e leggere, ponderate e spensierate. Essi offrono caratteristiche diverse, addirittura contraddittorie, ma servono davvero ingredienti differenti perché le associazioni adempiano al proprio impegno nella società.

Eppure, tale compresenza non è scontata. Le esperienze intervistate confermano che una convivenza positiva è facilitata dalle associazioni che adottano uno stile relazionale rispettoso, non giudicante e valorizzante. Lo snodo della questione riguarda non tanto la disponibilità dei volontari o la qualità dei loro “talenti”, che pure non sono scontati, quanto l’orientamento dei responsabili e dei dirigenti ad investire sui processi di gestione delle persone orientata in una prospettiva pedagogica.

Promozione, accoglienza, cura delle relazioni interne, coordinamento, informazione, formazione e innovazione sono funzioni che possono mettere al centro i collaboratori e apprezzarne le risorse, attribuire valore alle differenze, stimolare i talenti e “accenderne la positività”. Solo così facendo, come ben hanno dimostrato le associazioni intervistate dalla ricerca, le associazioni possono continuare ad esistere e a fare del bene.

emerge che i giovani non si sono affatto rassegnati, come invece un certo stereotipo tende a far credere”, da D. Pavoncelli, T.D. Giuseppe, V. Aprile, P. Paoletti, *Giovani tra speranza, fiducia e progettualità*, in *Orientamenti Pedagogici*, cit., p. 606.

## 4.3. Spunti dalla ricerca nazionale “Verso un volontariato giovane. I rapporti intergenerazionali nelle associazioni di volontariato”

*Monica Amadini, Livia Cadei, Maria Paola Mostarda<sup>1</sup>*

### 4.3.1. Il progetto di ricerca

Il terzo progetto di ricerca condotto dall'Osservatorio sul Volontariato di Università Cattolica è stato dedicato a verificare la questione delle relazioni intergenerazionali dal punto di vista dei giovani ed è stato svolto grazie alla collaborazione con l'Osservatorio Nazionale per il Volontariato.

La ricerca si è prefissata l'obiettivo di individuare quali percorsi relazionali e organizzativi fossero in grado di favorire positivi scambi intergenerazionali, fermando l'attenzione soprattutto sulle scelte compiute da parte di alcune associazioni di volontariato in ordine all'accoglienza, al coordinamento, alla formazione, al coinvolgimento dei giovani volontari per come tali processi sono percepiti dai giovani. La ricerca si è proposta i seguenti obiettivi: studiare quali percezioni hanno i giovani della partecipazione a organizzazioni di volontariato; incentivare i giovani a riflettere sull'adesione/non adesione ad attività di volontariato; leggere le modalità di collaborazione e trasmissione delle conoscenze in alcune associazioni di volontariato italiane; verificare se e quanto incidono in ciò le dinamiche intergenerazionali (tra volontari junior, adulti e senior<sup>2</sup>); offrire linee-guida per la gestione delle relazioni intergenerazionali nelle organizzazioni di volontariato.

La ricerca è stata svolta dall'Osservatorio sul Volontariato<sup>3</sup> seguendo le

<sup>1</sup> I paragrafi 4.3.1.-4. sono stati redatti da M.P. Mostarda, 4.3.5.-7. da M. Amadini; 4.3.8.-10. da L. Cadei.

<sup>2</sup> Con il termine “giovani” lo staff ha considerato la fascia di età compresa tra i 18 e i 29 anni. I restanti volontari sono stati classificati come “adulti” (30-64 anni) e “senior” (>=65 anni).

<sup>3</sup> Direttore scientifico del progetto è stato il prof. L. Pati con la collaborazione di: Domenico Simeone, Livia Cadei, Monica Amadini, Krzysztof Szadejko, Maria Paola Mostarda, Elisa Paola Trovò, Mirela Tingire, Alessandra Bresciani.

consuete fasi: analisi di sfondo, progettazione, individuazione degli strumenti, somministrazione, imputazione, elaborazione descrittiva e documentazione. L'indagine di sfondo è stata svolta esaminando criticamente la letteratura esistente sul tema<sup>4</sup>. Per perseguire gli obiettivi della ricerca, sono stati a mano a mano circoscritti gli oggetti d'indagine. Con la consapevolezza della pluralità dei fattori che condizionano le relazioni intergenerazionali, lo staff ha deciso di rilevare come essi sono percepiti nelle diverse manifestazioni dell'agire quotidiano dei giovani. Non sono stati volutamente studiati fattori predittivi e/o motivazionali. Trattandosi della prima indagine sul tema, si è scelto di esplorare tutte le diverse tipologie di espressione dell'essere volontario in cui sia possibile stabilire positive relazioni intergenerazionali o, al contrario, forme di conflittualità.

Le aree scelte dalla ricerca hanno voluto perlustrare azioni, fattori relazionali e organizzativi, spazi formativi e dimensioni dell'arricchimento personale. Esse sono: il fare (le attività che i volontari svolgono e l'utilità percepita per i destinatari), le relazioni (la collaborazione con gli altri volontari, la comunicazione, il clima interno, l'apprezzamento, la fiducia, l'aiuto in caso di necessità), la formazione (la soddisfazione per i corsi e per l'apprendimento informale), la dimensione organizzativa (la presenza di un coordinatore e i rapporti con esso, l'ascolto delle idee e delle proposte dei volontari, le inno-

<sup>4</sup> Cfr. L. Boccacin, E. Marta (a cura di), *Giovani-adulti, famiglia e volontariato. Itinerari di costruzione dell'identità personale e sociale*, Edizione Unicopli, Milano 2003; R. Frisanco, *Volontariato sotto la lente: lo scenari del volontariato organizzato alla luce della rilevanza FIVOL 2006*; M. Ambrosini, *Per gli altri e per sé: motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano 2008; R. Di Gioia, L. Giacomello, P.P. Inserra, S. Rotondi (a cura di), *Quando i giovani partecipano. Rapporto di ricerca*, settembre 2009; L. Fabbri L., *Comunità di pratiche e apprendimento riflessivo. Per una formazione situata*, Carocci, Roma 2009; Rapporto Biennale Volontariato 2005, in [http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Volontariato/Rapporto\\_biennale/](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Volontariato/Rapporto_biennale/); M. Villa, *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Milano 2008; V. Iori et al., *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2010; G. Barbero Vignola, E. Mandrioli, *Il futuro del volontariato*, in *Studi Zancan*, 3, 2011; L. Pati, P. Zini, *La famiglia come luogo di educazione ai valori democratici*, in *Educare alla democrazia e alla cittadinanza*, Pensa MultiMedia, Lecce 2011; E. Marta (ed.), *Educare alla cittadinanza. L'esperienza del servizio civile Nazionale Italiano*, La Scuola, Brescia 2012; A. Chionna, G. Elia, L. Santelli Beccegato (a cura di), *I giovani e l'educazione: saggi di pedagogia*, Guerini, Milano 2012; D. Pavoncelli, T.D. Giuseppe, V. Aprile, P. Paoletti, *Giovani tra speranza, fiducia e progettualità*, in *Orientamenti Pedagogici*, luglio-settembre, Erickson, Gardolo (TN) 2013, pp. 591-606.

vazioni introdotte dalla OdV, la condivisione delle decisioni importanti, il ricambio dei dirigenti, i risultati ottenuti dall'associazione), i benefici personali per l'impegno volontario (l'arricchimento personale). È stata analizzata la soddisfazione a proposito delle sopraccitate sottodimensioni e ciascuna, a sua volta, in relazione ai rapporti intergenerazionali. Per raccogliere tali dati la ricerca ha scelto di avvalersi dello strumento del questionario, il quale presenta – come è noto – indubbi vantaggi per la somministrazione. Ben più complesso è stato invece il processo di scelta del questionario da utilizzare attraverso l'analisi critica di strumenti di rilevazione utilizzati da precedenti indagini. L'analisi di questi ha permesso di individuare alcuni items utilizzabili e comparabili e di verificare le aree e le dimensioni della ricerca. Tale lavoro ha confermato la necessità di ideare uno strumento di rilevazione ad hoc, specifico e pertinente per gli obiettivi e gli oggetti della ricerca (vd. Tav. 1.).

Tav. 1 - Distribuzione degli items del questionario sulle dimensioni e sottodimensioni dei rapporti intergenerazionali

		Per chi ha smesso volontariato		Per chi continua volontariato	
DIMENSIONE	Sottodimensione	Presenza e/o soddisfazione	Valutaz. dei rapporti intergen.	Presenza e/o soddisfazione	Valutaz. dei rapporti intergen.
a. ATTIVITÀ	1. Attività svolta	d. 36	d. 38	d. 85	d. 87
	2. Utilità per i beneficiari	d. 37		d. 86	
b. RELAZIONI	3. Collaborazione		d. 39		d. 88
	4. Comunicazione tra loro i volontari	d. 40	d. 41	d. 89	d. 90
	5. Clima interno	d. 45		d. 94	
	6. Apprezzamento		d. 46		d. 95
	7. Fiducia		d. 47		d. 96

#### 4. Spunti dalla ricerca

	8. Aiuto in caso di necessità		d. 48		d. 97
c. ASPETTI ORGANIZZATIVI	9. Rapporti con il coordinatore	d. 42; d. 43	d. 44	d. 91; d. 93	d. 92
	10. Ascolto delle idee e delle proposte dei volontari condivisione delle decisioni importanti	d. 50	d. 49	d. 99	d. 98
	11. Ricambio dei dirigenti/ presenza di volontari di diverse classi di età in CdA	d. 52	d. 51	d. 101	d. 100
	12. Risultati raggiunti dalla OdV	d. 58	d. 59	d. 108	d. 109
	13. Innovazione/i e promotori dell'innovazione	d. 60; d. 61	d. 62	d. 110; d. 111	d. 112
d. FORMAZIONE	14. Formazione ricevuta	d. 53, d. 55		d. 102; d. 105	
	15. Apprendimento informale	d. 56	d. 57	d. 106	d. 107
e. BENEFICI PERSONALI	16. Arricchimento personale dall'esperienza di volontariato	d. 67		d. 117	

Per permettere alcune comparazioni, è stata considerata utile la raccolta di dati socio-anagrafici, rappresentazioni del volontariato, motivi per cui gli intervistati fanno volontariato e/o smettono, persone e luoghi che hanno influenzato la scelta di iniziare e/o non iniziare a fare volontariato. Per gli intervistati che fanno e/o hanno fatto tale esperienza, sono stati richiesti dati relativi all'associazione in cui il soggetto ha svolto tale servizio (settore, anzianità del progetto, numero dei soci totali) e relativi al tipo di rapporto (socio/non socio, ore di impegno medie, durata dell'esperienza, presenza/ assenza di un rimborso). Nella sezione finale del questionario, sono state poste alcune domande aperte relative al contributo e al limite dei volontari giovani rispetto a quello degli adulti e degli anziani.

Lo staff di ricerca aveva interesse a conoscere le percezioni dei giovani che stavano svolgendo volontariato ma anche di quelli che – per qualsiasi motivo – lo avevano interrotto; il questionario ha previsto allora una prima batteria di domande comuni; dalla D. 13.1 in poi, lo strumento è stato articolato in 3 percorsi diversi: il primo, per chi non aveva mai fatto volontariato (percorso A); il secondo per chi lo aveva iniziato e poi interrotto (percorso B) e, l'ultimo, per chi stava continuando al momento della rilevazione (percorso C). Tale scelta ha permesso di confrontare le dimensioni più significative delle relazioni intergenerazionali che – a detta degli intervistati – agevolano e/o ostacolano la prosecuzione dell'impegno volontario.

Da parte dei ricercatori è apparso chiaro che la scelta di un giovane di impegnarsi nella solidarietà è connessa con diversi altri fattori (il gruppo dei pari, il condizionamento culturale, le scelte formative, lavorative, economiche, affettive e le loro conseguenze in termini di tempo disponibile, mobilità, per citarne alcune). La questione delle relazioni intergenerazionali rappresenta pertanto *uno* dei fattori con cui i giovani si trovano a progettare, impostare e orientare la propria vita in una fase in cui i cambiamenti sono più frequenti rispetto ad altre fasce di età.

Al termine del lavoro di ideazione del questionario, lo strumento è apparso formato da n° 120 domande totali di tipo quali-quantitativo. Una volta predisposta la versione definitiva, lo strumento è stato testato, migliorando così la formulazione di alcuni items e l'impostazione grafica.

La ricerca si era posta l'obiettivo di intercettare un campione di giovani italiani di una fascia di età compatibile con esperienze di volontariato e facilmente raggiungibili. Con la consapevolezza dei limiti che ogni scelta campionaria comporta, è stato scelto di rivolgersi agli studenti delle facoltà di Scienze della Formazione (83,5%) e di Lettere e Filosofia (15,7%) di diverse sedi universitarie italiane<sup>5</sup>. Tale scelta, seppure riduttiva rispetto all'eterogeneità del campione dal punto di vista della formazione, dello status socio-economico e dell'interesse verso le tematiche educative e sociali, ha permesso una somministrazione puntuale e di contattare un target omogeneo sul territorio nazionale. La somministrazione è stata possibile grazie alla disponibilità dei docenti di diversi atenei italiani, ai quali lo staff esprime

<sup>5</sup> I questionari sono stati somministrati nelle sedi dell'Università Cattolica di Milano e Brescia e nelle Università degli Studi di Siena, Macerata, Perugia, Cassino, Palermo e Bari.

riconoscenza per la collaborazione<sup>6</sup>. I questionari sono stati distribuiti a marzo 2012 e restituiti a maggio dello stesso anno. Ne sono stati distribuiti n° 900 e restituiti n° 763 validi. Grazie alla somministrazione nel contesto universitario, il tasso di risposta (84,8%) è apparso più che soddisfacente.

Accanto a tali elementi di pregio, i ricercatori sono consapevoli che la ricerca appare rappresentativa di alcuni giovani italiani; per verificare la validità delle conclusioni è necessario allargare l'indagine ad un campione più vasto e diversamente composto.

Per imputare i dati è stata predisposta una specifica matrice che ha permesso di analizzare i valori con i seguenti strumenti: SPSS.18, Word-le, MAXqda e t-test<sup>7</sup>. I dati descrittivi sono stati presentati nel corso del seminario "Verso un volontariato... giovane. I rapporti intergenerazionali nelle associazioni di volontariato", svoltosi in data 11 ottobre 2012 in Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia.

### 4.3.2. *Gli intervistati: una prima fotografia*

Il presente paragrafo presenta alcuni dati descrittivi del campione dei giovani contattati. Coerentemente con la distribuzione nelle facoltà, essi risultano di sesso femminile nel 94,1% dei casi e compresi nella fascia di età 18-23 anni nel 76,9%<sup>8</sup> dei casi. Dal punto di vista del percorso universitario, essi risultano prevalentemente iscritti ai Corsi di Laurea in Scienze dell'Educazione (60,7%), seguiti da Scienze della Formazione Primaria (11,6%), Laurea Magistrale (8,8%) e altri corsi (Psicologia e Lettere e Filosofia, complessivamente pari al 19,0%). Si dichiarano iscritti al 2° anno nel 49,1% dei casi, al 3° nel 23,6%, al 1° nel 17,0%. Frequentano una sede del Sud Italia nel 44,8% dei casi, del Centro nel 40,7% e del Nord nel 14,5%.

<sup>6</sup> Si ringraziano sentitamente i professori che hanno acconsentito a collaborare al progetto di ricerca e alla somministrazione dei questionari ai loro studenti: L. Pati, D. Simeone, A. Bellingreri, A. Bartolini, A. Broccoli, A. Chionna, G. Elia, B. Rossi, L. Santelli, C. Sirignano.

<sup>7</sup> Nel lavoro di predisposizione della matrice, socializzazione al software ed elaborazione dei dati, lo staff è stato formato e supportato da Krzysztof Szadejko.

<sup>8</sup> Nel 17,9% hanno una età compresa dai 25 ai 29 anni; nel restante 5,0% sono ultratrentenni.

Dal punto di vista dell'orientamento verso scelte solidali, gli intervistati hanno svolto e/o stanno svolgendo il Servizio Civile Nazionale e/o l'Anno di Volontariato Sociale nel 13,6% dei casi; una quota consistente, dunque, ha dichiarato di non avere svolto esperienze di AVS né di SCN e nel 61,5% dei casi, non ha mai svolto volontariato (percorso A): un dato significativo, soprattutto tra i giovani universitari.

Poco più di un terzo degli intervistati (pari al 38,5%) afferma di avere svolto volontariato e, tra questi, il 19,5% continua (percorso C), mentre il restante 19,0% lo ha interrotto (percorso B). Una elevata percentuale di giovani, pari a quella che continua a fare volontariato, dichiara dunque di avere iniziato ma anche sospeso tale esperienza. Va precisato che il contatto con il volontariato dei giovani che non hanno avuto esperienza diretta con esso non va considerato in termini assoluti: l'86,8% di chi non lo ha mai fatto e il 96,2% di chi lo ha iniziato e ha poi smesso, infatti, si dichiara favorevole ad esso e afferma di voler provare a farlo (o a rifarlo).

Il dato relativo ai giovani che non ha mai fatto volontariato appare comunque non trascurabile (61,5%) e invita gli enti educativi e la promozione del volontariato a continuare nel proprio impegno, rivolgendosi a quest'ampia percentuale di giovani che non ha mai allacciato rapporti diretti con il mondo della solidarietà, pur dichiarando interesse verso essa.

#### **4.3.3. Le associazioni e i progetti in cui gli intervistati hanno prestato servizio**

La scelta di iniziare, continuare o smettere di fare volontariato appare connessa con numerosi fattori: personali (familiari, lavorativi, economici, affettivi, ecc.), sociali (il gruppo dei pari, culturali, ecc.), oltre che dettati dalle proposte delle associazioni. Sono molti gli elementi esterni e interni al giovane che possono avvicinarlo e fidelizzarlo o, al contrario, allontanarlo dal servizio volontario. Con la consapevolezza dell'elevato numero di fattori che possono condizionare le scelte, nella presente ricerca sono state messe a confronto le risposte fornite dai giovani dei percorsi B e C in merito ai rapporti intergenerazionali per come esse si manifestano nelle diverse dimensioni dell'esperienza di volontariato.

A tutti i giovani è stato chiesto di scegliere l'esperienza di volontariato "più rilevante" e di questa sono stati raccolti alcuni dati. È stata data la

possibilità di scegliere il servizio in una OdV o in un progetto (situazioni di calamità, impegno stagionale, ecc.) e i dati che seguono riguardano pertanto una sola esperienza per ciascun intervistato. Si evince che la solidarietà abita prevalentemente nei settori socio-assistenziale, educativo e sanitario, rispecchiando gli ambiti in cui sono distribuite maggiormente le OdV italiane e senza differenze significative tra i percorsi B e C. Sono ambiti, va anche notato, attinenti ai corsi universitari frequentati dagli intervistati. Alcuni settori che hanno raccolto valori percentuali bassi sono legati a progettualità stagionali o delimitate nel tempo (vedasi il volontariato internazionale, culturale o protezione civile); in questi casi, l'interruzione dell'esperienza di volontariato non va letta come un segnale negativo, ma come connaturata con la tipologia di servizio.

Le associazioni e/o i progetti in cui gli intervistati hanno operato sono variamente distribuiti tra piccoli, medi e grandi<sup>9</sup>, ma con significative differenze tra i due percorsi: tra chi interrompe, infatti, prevalgono le associazioni "piccole" (45,8%), mentre tra chi continua spiccano le "grandi" (44,5%). Si tratta di un dato interessante che confuta l'ipotesi secondo la quale i giovani si possano sentire meglio accolti in piccoli gruppi.

Il dato più significativo è rappresentato dalla presenza di molti giovani nell'associazione o nel progetto, a detta soprattutto dei giovani che continuano (55,0%, rispetto al 47,9% del percorso B). Tale dimensione di gruppo, non essendo frequente nelle OdV, lascia presupporre che l'avvicinamento del giovane al volontariato sia facilitato dalla presenza di coetanei: dunque, "giovane chiama giovane".

Quali attività i giovani dichiarano di avere svolto? Prevalgono gli impegni di tipo ricreativo e di socializzazione, formativo e di assistenza. È interessante rilevare, tra i due percorsi B e C, che chi ha interrotto appare impegnato in attività ricreative, di socializzazione e assistenza; seppure con differenze minime rispetto a chi continua, svolge anche in maggiore misura attività di supporto, quali pubblicizzazione e volantaggio, ricerca fondi e vendita di prodotti. I volontari del percorso B appaiono dunque impiegati in attività ludiche, assistenziali ma anche operative. Chi continua a fare volontariato (percorso C), invece, dichiara di essere coinvolto soprattutto in impegni formativi, di socializzazione, ricreativi, di tutela e promozione dei diritti,

<sup>9</sup> Sono state considerate "piccole" le realtà con <12 volontari; "medie" quelle con volontari compresi da 12 a 30; "grandi" quelle con >= 30 volontari.

eventi e iniziative pubbliche. Questo lascia ipotizzare che chi continua ad impegnarsi come volontario possa essere incentivato dalla correlazione con i propri interessi e con il corso di laurea scelto, oltre che da attività ricche di significato e non semplicemente operative.

In relazione all'attività concretamente svolta dai giovani, quasi i due terzi di quelli che continuano a fare volontariato si dichiarano soddisfatti (66,4%, a fronte del 41,7% che smette) e percepiscono che tali attività siano utili per i beneficiari nel 49,0% dei casi, a fronte del 39,4% dei colleghi del percorso B. Sembra ragionevole ipotizzare che i giovani – ma l'ipotesi potrebbe valere per tutti i volontari – continuino il proprio servizio volontario nella misura in cui lo percepiscono davvero utile; come a dire che il fare, la disponibilità e l'impegno sono direttamente correlati con la percezione del valore dei risultati raggiunti.

La stessa dinamica emerge dagli items relativi alla soddisfazione per i risultati raggiunti dall'associazione. Le risposte appaiono distribuite tra "abbastanza" e "molto" positive, soprattutto per i giovani che continuano. Tra quelli che smettono si registra un non trascurabile 8,5% di risposte di soggetti "poco soddisfatti".

In relazione alla durata dell'esperienza, essa risulta breve tra chi l'ha interrotta; il dato induce le associazioni di volontariato ad impostare e a curare il rapporto con i giovani fin dai primi contatti: il 36,7%, infatti, ha iniziato e interrotto il volontariato in n° 6 mesi. Tra chi continua, stupisce il dato secondo il quale metà degli intervistati dichiara di svolgere tale servizio da più di 3 anni nel 49% dei casi e da 1 a 3 anni nel 27,2%. Anche la distribuzione dell'impegno in una settimana-tipo sembra aiutare: i volontari giovani che dichiarano di essere impegnati in modo continuativo, infatti, sono più frequenti tra quelli che continuano.

Il questionario ha indagato anche il tipo di rapporto stipulato dall'organizzazione con il volontario. Nella maggioranza dei casi, i giovani affermano di non percepire nessun rimborso. Tra chi ha interrotto, il 13,4% dichiara di avere percepito un rimborso-spese, a fronte del 4,0% di chi continua. Questo dato induce a riflettere su forme di volontariato spurie o su presunti incentivi economici che – di fatto – non dimostrano di incidere sulla scelta dei giovani a continuare.

Rispetto al ruolo, la ricerca attesta che la maggioranza dei giovani ricopre ruoli operativi; tra quelli che continuano, invece, uno su 5 dichiara di avere assunto ruoli di responsabilità e/o di dirigenza (19,1%).

Un'altra area interessante è costituita dall'appartenenza all'associazione in

qualità di socio/a. Nella maggioranza dei casi, i giovani si dichiarano non-soci ma con differenze significative a favore di chi continua (78,1% in B, a fronte del 45,8% in C), probabilmente anche grazie alla maggiore durata dell'esperienza.

Le differenze tra i valori emersi dalle risposte dei percorsi B e C sulle forme dell'impegno e sul riconoscimento di esso in qualità di socio e/o responsabile, inducono le OdV a mettere in atto forme di coinvolgimento e di fidelizzazione del volontario giovane come socio e a coinvolgerlo nell'organizzazione.

### 4.3.4. *La dimensione organizzativa*

Gli aspetti organizzativi possono condizionare l'attività di volontariato e pertanto sono stati studiati attraverso alcune dimensioni: la presenza (o meno) di un coordinatore, la dimostrazione di fiducia e apprezzamento, l'aiuto offerto in caso di necessità, l'ascolto delle idee dei volontari, i processi di presa delle decisioni, la presenza di volontari di età diverse nei CdA, il ricambio generazionale e l'innovazione dell'associazione.

Un dato importante è quello relativo alla presenza di un coordinatore o di un responsabile a cui i giovani possano riferirsi. Nella quasi totalità dei casi, i giovani dichiarano di avere un coordinatore di riferimento, senza differenze significative tra i percorsi B (95,8%) e C (94,6%). Tale dato attesta una positiva attenzione da parte delle OdV alla gestione dei propri collaboratori.

I coordinatori risultano essere in prevalenza adulti, seguiti dai giovani, soprattutto presso i ragazzi del percorso C (30,7%, a fronte di 19,3% di B): ancora una volta, dunque, "giovane chiama giovane". La maggioranza degli intervistati dichiara soddisfazione per i rapporti con il proprio coordinatore, ma con livelli di gradimento molto diversi: in B la metà degli intervistati appare "abbastanza" soddisfatta (52,1%), mentre in C la metà si dichiara "molto" soddisfatta (53,2%).

Un'altra area di ricerca è rappresentata dalla percezione relativa allo stile democratico, di cui sono state indagate: la soddisfazione per i modi con cui l'associazione assume le decisioni importanti, il ricambio generazionale dei dirigenti e la presenza di diverse fasce di età negli organi dirigenziali. Nel Consiglio di Amministrazione i giovani vedono seduti prevalentemente adulti, seguiti da giovani e anziani. Tra i giovani del percorso C, le risposte segnalano una più elevata percentuale di consiglieri giovani rispetto alla medesima risposta dei giovani che hanno smesso di fare volontariato.

Anche alla domanda circa la soddisfazione per il ricambio dei dirigenti in CdA, le risposte sono positive nella maggioranza dei casi, ma con accentuate differenze. Tra i giovani del cosiddetto percorso B il ricambio è considerato “adeguato” nel 54,5% dei casi, mentre tra i C il dato raggiunge il 72,3%. La differenza attesta un aspetto a cui i giovani si dimostrano attenti, dunque, e sul quale le associazioni sono chiamate a riflettere. Per quanto riguarda – più in generale – il gradimento dei processi attraverso i quali l’associazione condivide le decisioni importanti, la soddisfazione degli intervistati si attesta su valori medi (“abbastanza”). Si dichiara “molto soddisfatto” il 36,6% dei giovani che continua come volontario, a fronte del 24,1% di quelli del percorso B. Il dato sembra indurre le associazioni a prestare maggiore attenzione anche ai processi democratici interni.

La dimensione dell’ascolto delle idee dei volontari da parte delle associazioni offre valori nettamente positivi, con lievi differenze tra i valori di B e C. I dati sono pressoché identici per l’ascolto delle idee di giovani e adulti, mentre valori molti inferiori si registrano per quanto riguarda l’ascolto delle idee degli anziani, rilevato soprattutto tra i giovani che non continuano (in B il 32,8% ritiene ascoltate “per nulla” le idee degli anziani, mentre in C il valore si limita al 15,4%).

Le innovazioni introdotte dall’associazione negli ultimi anni sono considerate “buone” da parte dei giovani: tra i giovani C, l’85,3% si dichiara “abbastanza” o “molto” soddisfatto, a fronte del 62,2% del percorso B (confermata anche dall’analisi con t-test). Per il 37,7% dei giovani che non continua come volontario, l’associazione si è innovata “poco” o “per nulla”; anche in relazione a questa dimensione, più di un terzo degli intervistati segnala poca innovazione nell’associazione.

#### **4.3.5. Il volontariato nelle rappresentazioni dei giovani**

Il presente contributo indaga un’area di natura simbolico-rappresentazionale rispetto alla questione del volontariato e dei rapporti intergenerazionali. Pur non avendo ambizioni di esaustività, l’elaborazione di una parte dei dati emersi dalla ricerca permette di cogliere alcuni tratti ricorrenti che i giovani interpellati attribuiscono alla realtà “volontariato”.

La conoscenza di tali rappresentazioni, oltre ad offrirci uno spaccato, seppur parziale, della cultura giovanile rispetto all’esperienza del volontariato, può permettere di aprire alcune riflessioni in prospettiva formativa.

#### 4. Spunti dalla ricerca

Indagare i sistemi di interpretazione delle giovani generazioni, al fine di orientare alcune azioni e scelte nell'ambito delle associazioni di volontariato, può infatti costituire una pista di lavoro significativa, che muove dalla valorizzazione delle dinamiche insite nei rapporti intergenerazionali.

Dall'elaborazione dei dati relativi alle rappresentazioni dei giovani emerge che, indipendentemente dal fatto di aver o meno vissuto esperienze dirette, essi tracciano un universo simbolico attorno al concetto di volontariato che sembra privilegiare la dimensione dell'oblatività. I termini che ricorrono con maggior frequenza per designare il volontariato sono: *aiuto*, *solidarietà*, *altruismo*. Si tratta di aspetti certamente cruciali e sostanziali che qualificano il volontariato, riconosciuti anche dai giovani stessi come i tratti distintivi di un'esperienza che si distingue da altre proprio per la connotazione oblativa. Un vocabolo che tuttavia si affianca per frequenza al termine *aiuto* è quello di *utilità* (Fig. 2). Si tratta di un accostamento che permette di conferire una declinazione "pratica" alla tensione oblativa. L'altruismo e la solidarietà trovano incarnazione in un aiuto concreto, soprattutto utile. Non si tratta, in altri termini, di un "fare" fine a se stesso bensì di un agire che ha una direzione e un senso, perché davvero realizza qualcosa per gli altri; pertanto, ha dei risultati tangibili.

Tale peculiare rappresentazione del volontariato si trova in sintonia con l'ambito simbolico cui i giovani hanno fatto riferimento per descrivere chi è il volontario, ossia un soggetto *disponibile*, *generoso*, *altruista*. Siamo in pre-

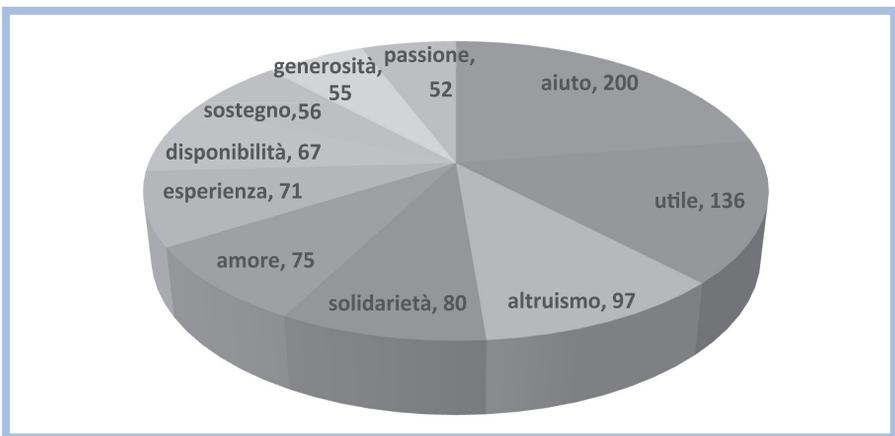


Fig. 1 - Le frequenze delle 10 parole più utilizzate per descrivere il volontariato

senza di vocaboli che rimandano ad una connotazione pratico-applicativa che già è emersa in merito alla rappresentazione del volontariato, rispetto a cui la dimensione privilegiata è stata quella dell'aiuto. L'inclinazione ad offrire il proprio tempo, le proprie risorse, le proprie energie per chi ha bisogno connota la figura del volontario, decodificato come persona che traduce in azioni le proprie spinte valoriali. Tanto l'esperienza del volontariato quanto i soggetti che la incarnano presentano una fisionomia che sa coniugare i tratti dell'idealità con quelli della concretezza, in virtù della quale il piano dei valori è manifestato attraverso un agire pratico.

Se, in termini di rappresentazioni, ci soffermiamo infine sulla connotazione che i giovani interpellati attribuiscono alle associazioni di volontariato, spiccano nuovamente i tratti dell'utilità e della disponibilità, emergenti sia in coloro che non hanno mai svolto esperienze di volontariato sia in coloro che ne hanno svolte ma hanno poi concluso la propria attività di volontariato.

Chi non fa volontariato pone maggiormente in luce il tema dell'utilità, designando primariamente la funzione sociale e di pubblico aiuto che le associazioni di volontariato offrono. Potremmo forse cogliere questa interpretazione come l'esito di una lettura più "estrinseca" ed esterna, che rappresenta le associazioni da un "fuori" e non da un "dentro", ossia da chi è spettatore piuttosto che attore dell'opera di volontariato.

In coloro che hanno sperimentato in prima persona l'esperienza di volontariato, diversamente, possiamo cogliere il fatto che la dimensione dell'utilità, pur marcatamente evidenziata, è seconda a quella della disponibilità. Questo spingerebbe ad affermare che per chi osserva e vive in modo partecipato la propria presenza in un'associazione di volontariato l'inclinazione a donarsi e ad essere "a disposizione", con responsabilità e impegno, sia una condizione basilare per il proseguimento di questa esperienza.

Per tracciare alcune linee di sintesi del quadro rappresentazionale emerso dai giovani che hanno risposto al questionario, possiamo asserire che essi rivelano di possedere una consapevolezza dell'orizzonte etico ed assiologico che sostiene e anima un'esperienza come quella del volontariato. Ciò che emerge in modo rilevante è la loro propensione a cogliere la traduzione prassica di tale tensione valoriale, l'attenzione alle ricadute di tipo operativo, l'apprezzamento per l'impegno concreto che connota tale esperienza: si tratta di aspetti in sintonia con l'età e con le spinte realizzative che connotano la giovinezza.

Di tale declinazione, che è legittimo leggere in relazione con la fase di vita in cui si colloca il campione, è importante tener conto nell'elabora-

zione di proposte di avvicinamento dei giovani al mondo del volontariato, così come nella riflessione sulle strategie relazionali ed organizzative che le associazioni possono adottare per favorire la permanenza dei giovani. Tale sensibilità verso la dimensione applicativa della tensione etica sottostante all'azione di volontariato, può essere potenziata per tenere alta la motivazione, per valorizzare le risorse attive e dinamiche dei giovani, pur nella consapevolezza di dover sostenere con processi riflessivi tale tensione.

### 4.3.6. Le motivazioni a fare volontariato

Per aprire ulteriormente le riflessioni inerenti alla sfera motivazionale, possiamo esplorare altri dati che il questionario offre, con specifici item dedicati a tali aspetti. Se andiamo infatti ad indagare l'area delle motivazioni, possiamo riscontrare elementi che si pongono in sintonia con quanto affermato precedentemente circa le rappresentazioni del volontariato. La dimensione dell'utilità, in primis rivolta agli altri (26%), ma percepita in misura rilevante anche verso se stessi (19%), spicca nuovamente come connotato rilevante, che qualifica l'esperienza del volontariato. Si tratta, tuttavia, non già di un utilitarismo o di un pragmatismo fine a se stessi. Non è forse un

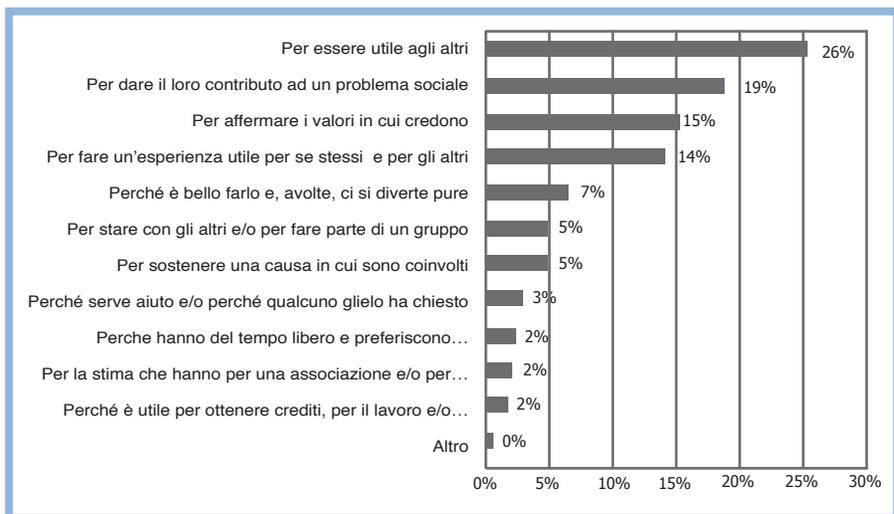


Fig. 3 - Che cosa spinge alcune persone a fare volontariato?

caso che i giovani che hanno partecipato all'indagine abbiano indicato al terzo posto anche la componente etico-morale di siffatta esperienza (15%). Il volontariato si profila, in tal senso, come occasione per affermare e dare corpo ai valori in cui si crede.

Se, successivamente, ci soffermiamo sulle risposte dei giovani appartenenti al Profilo A, ossia coloro che non svolgono attività di volontariato, e indaghiamo le motivazioni che inducono a non avvicinarsi a questa esperienza, ciò che sembra costituire un deterrente assai forte non è tanto la spinta valoriale quanto piuttosto un elemento assai contingente: la mancanza di tempo. Se, tuttavia, si sondano più in profondità i motivi a causa dei quali i giovani non fanno volontariato, operando delle aggregazioni semantiche rispetto ai "grappoli" di risposte fornite, è possibile ricavare spunti significativi intorno ai fattori che condizionano il fatto di non svolgere esperienze di volontariato. Non sono infatti ravvisabili evidenti motivi personali e, sempre sul piano personale, si afferma proprio che non c'è un motivo effettivo e poche sono le "altre priorità". Inoltre, solo in minima parte si imputa tale inattività nel campo del volontariato ad una mancanza di conoscenza di questa realtà.

Si legano a ciò le risposte più attinenti alla sfera della casualità o della semplice incuranza: *"non ci ho mai pensato"*.

Emerge invece con evidenza la mancanza di occasioni/proposte, che tuttavia è forse semplicistico leggere come incapacità delle associazioni di rendersi visibili, di farsi conoscere, di risultare attrattive, poiché ciò va interpretato alla luce di un dato ancora più evidente e preponderante: la mancanza di tempo (anche per la presenza di altri impegni, certamente pure impegni di studio). Si tratta, quindi, di fattori molto contingenti e legati al "qui e ora", pertanto attribuibili più alla casualità che ad una precisa intenzionalità. Tant'è che il terzo polo che emerge è quello del desiderio: *"desidero fare volontariato"* (con un riferimento al tema dei valori).

Un affondo sui Profili B (ho fatto volontariato e ho smesso) e C (continuo a fare volontariato) può favorire una rilevazione più puntuale delle motivazioni che invece spingono a fare volontariato. Ancora una volta emerge come motivo principale quello dell'utilità per gli altri, che caratterizza specialmente il profilo B (46,5% in B, 38,8% in C). Chi continua, infatti, conferisce un peso motivazionale rilevante alla sfera valoriale (25,2% in C, solo 7,7% in B). Il motivo addotto come secondo, rispetto alla scelta di svolgere attività di volontariato, è la possibilità di affermare i propri valori (con punteggi vicini tra B e C: 19,6% B e 18,6% C). In terzo luogo, ossia nel ventaglio

delle motivazioni addotte come terze, spicca una maggiore apertura del profilo C ad una sorta di ingaggio da parte dell'associazione: *"perché serviva aiuto e perché me lo avevano chiesto"* (25,5%). La percezione di un sentirsi chiamati costituisce un fattore motivazionale di rilievo, sembrano dirci i giovani che continuano a fare volontariato. Nel profilo B, ossia in coloro che hanno smesso di fare volontariato, torna il tema dell'utilità sociale, del dare il proprio contributo ad una questione sociale (24,6%), forse più centrato su sé e sul contesto esterno, meno ad un contesto di associazione.

Coloro che appartengono al profilo C dichiarano di continuare a fare volontariato per le seguenti motivazioni, in ordine di importanza: per essere utile agli altri, per affermare i valori in cui credo, perché è bello farlo/per dare il mio contributo. Possiamo rintracciare in tali risposte una spiccata sintonia con le considerazioni svolte in precedenza rispetto all'ambito motivazionale.

Una conferma finale giunge dall'assenso unanime espresso da parte dei giovani ad aderire ad un'esperienza di volontariato, nelle diverse modalità conformi ai tre profili. Per chi non ha mai fatto volontariato vi è il desiderio di intraprendere questa attività, per chi ha smesso vi è l'intenzione di fare ancora volontariato in futuro, per chi continua vi è una conferma in tale direzione.

Se si indagano, diversamente, i motivi per cui i giovani del profilo B hanno smesso di fare volontariato, torna il fattore-tempo come primario deterrente rispetto alla possibilità di intraprendere un'attività volontaristica e di continuarla. La mancanza di tempo, infatti, è la motivazione addotta come principale sia nella prima scelta (63,5%) che nella seconda scelta (28,6%). Tuttavia, è nella spiegazione addotta in terza posizione che pare emergere un motivo degno di nota: *"perché non serviva il mio aiuto e/o non me lo chiedevano"* (22,2%). Si può in tal senso rilevare il fatto che in coloro che smettono prende corpo anche un problema di "appartenenza" e di riconoscimento del proprio ruolo all'interno dell'associazione.

Il dato apre interrogativi di natura formativa, relazionale e organizzativa, poiché il "non sentirsi utili" va a colpire proprio l'asse ritenuto cardinale per i giovani che hanno partecipato alla ricerca: il fatto che il volontario si contraddistingua per la sua utilità. I giovani che hanno risposto al questionario manifestano il desiderio di offrire il proprio contributo, di colmare bisogni e necessità concrete, di dare aiuto attraverso la propria presenza. Per sostenere tale anelito risulta strategico creare e mantenere nel tempo le condizioni per la costruzione di una sorta di patto di alleanza con i giovani, in cui si ricono-

scano in modo esplicito le risorse e le peculiarità di cui essi sono portatori, e di cui l'associazione ha bisogno. Per recuperare e mantenere nel tempo la presenza effettiva dei giovani, è importante garantire forme di partecipazione attiva non solo in ambito sociale, ma anche all'interno della stessa realtà associativa, poiché quest'ultimo aspetto sembra rafforzare l'autostima personale e il bisogno di percepirsi ed essere percepiti come una risorsa.

### 4.3.7. Fattori di contesto

Un altro aspetto su cui potrebbe risultare significativo soffermare l'attenzione, appartiene più ad un elemento di quadro ed è costituito dalle persone che hanno influito sulla scelta di fare volontariato e di perseverare in questa strada. Se ci si sofferma in particolare sull'opzione "molto", per cogliere le persone decisive rispetto alla scelta dei giovani, si stagliano due categorie principali: i volontari e i testimoni volontari (vd. Fig. 4.).

Da una lettura dei suddetti dati, emerge il valore della testimonianza come fattore propulsivo di avvicinamento da parte dei giovani all'esperienza del volontariato. Il volontario che testimonia ad un giovane la propria esperienza, infatti, comunica una storia di vita e rappresenta un concreto esempio di incarnazione dei valori dell'oblatività e della solidarietà. Tale elemento

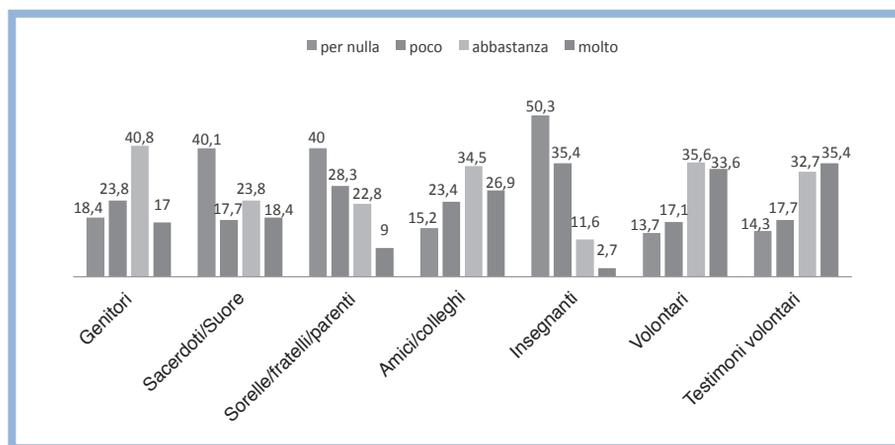


Fig. 4 - Persone che hanno influito nella scelta di fare volontariato

si pone in evidente sintonia con le riflessioni svolte nelle battute iniziali del presente contributo, nello specifico proprio nell'area delle rappresentazioni del "volontariato" e dei "volontari".

Le storie di vita sono più immediatamente riconoscibili per un giovane, il quale si prefigura l'esperienza di volontariato come una pratica particolarmente feconda di incarnazione dei valori in cui egli crede. Le riflessioni che abbiamo svolto in precedenza ci portano ad affermare che per i giovani il volontariato costituisce un percorso esperienziale di solidarietà vissuta, attraverso il quale generare, in modo concreto e tangibile, trasformazioni nella propria vita e in quelle altrui, in risposta alle istanze che il contesto pone.

Vi è infine un ultimo aspetto su cui si può soffermare l'attenzione, per cogliere spunti di azione rispetto all'avvicinamento e alla continuità della presenza di un giovane in una realtà di volontariato: è quello della "chiamata", ossia dell'appello a prendere parte ad un'esperienza di solidarietà e di dono. Tale invito sembra far maggiormente breccia nell'animo dei giovani se è rivolto direttamente loro, ossia se assume le fattezze di un appello personale. In tal senso, la voce diretta di un volontario incarna un messaggio rivolto in prima persona al giovane, traducendosi in spinta propulsiva, desiderio di identificazione, motivazione all'azione.

L'avvicinamento alla scelta di vivere esperienze di volontariato, in tal senso, sembra fondarsi anche su importanti e fecondi processi di identificazione, che risultano motivanti e di cui è fondamentale aver presente il valore formativo.

### **4.3.8. La dimensione relazionale**

La prospettiva relazionale risulta particolarmente significativa nella transizione all'età adulta dei giovani. Assume specifico interesse allora nella nostra ricerca, il legame tra le generazioni presenti all'interno delle organizzazioni di volontariato.

L'ipotesi che intendiamo esplorare attiene alle dimensioni relazionali che contraddistinguono gli scambi che avvengono tra le generazioni.

La dimensione relazionale comprende diversi ambiti che attestano l'importanza dell'ingaggio del giovane volontario.

I giovani intervistati sono stati sollecitati a rispondere in merito agli aspetti che qualificano nel complesso il clima relazionale delle organizzazioni di volontariato da loro frequentate.

Nello specifico si tratta dei temi relativi alla *collaborazione* (d. 39 per il percorso dei giovani che “hanno fatto volontariato ed hanno smesso”, d’ora in poi percorso B, e d. 88 per il percorso dei giovani che “continuano a fare volontariato”, d’ora in poi percorso C); alla *comunicazione interna* (d. 41 percorso B e d. 90 percorso C), all’*apprezzamento* (d. 46 percorso B e d. 95 percorso C) ed alla *fiducia* (d. 47 percorso B e d. 96 percorso C), all’*aiuto* (d. 48 percorso B e d. 97 percorso C) ed infine al *clima* presente nell’associazione.

Le risposte relative a ciascuno di questi temi sono state indagate in riferimento a tre angoli di prospettiva: anzitutto si è trattato di rilevare il grado di soddisfazione rispetto alla scala sottoposta nei gradi “per nulla”, “poco”, “abbastanza” e “molto”; in secondo luogo è stato importante comparare i dati ottenuti dai due percorsi dei giovani intervistati ed infine concentrare l’attenzione sull’opzione relativa ai rapporti intergenerazionali che costituiscono il focus della ricerca realizzata.

### a. collaborazione

Nel merito della qualità del rapporto si evidenzia un *alto livello* di soddisfazione generale. In particolare, il dato emerge soprattutto nella collaborazione con i volontari *giovani* (percorso C “abbastanza” + “molto”: 96,5%), ma è interessante anche per la fascia degli *adulti* (percorso C “abbastanza” + “molto”: 94,5%) e, a ben vedere, si mantiene positivo anche per gli *anziani* (percorso C “abbastanza” + “molto”: 66,1%). Un dato negativo invece è registrato nel rapporto con i volontari anziani, da parte di coloro che hanno abbandonato il volontariato (percorso B “per nulla”: 48,4%). Ciò può trovare una parziale spiegazione nel numero esiguo di soggetti della fascia d’età senior presenti nelle associazioni che hanno visto impegnati i nostri interlocutori. Rispetto al percorso B, il dato si manterrà stabile per tutti gli aspetti considerati nell’area della dimensione relazionale.

### b. comunicazione

Per quanto riguarda le modalità comunicative, ai giovani interpellati è stato richiesto di rispondere al quesito: “eri/sei soddisfatto di come comunicavano/comunicano i volontari?”. Dalle risposte ottenute si ricava un *buon livello* di soddisfazione complessivo (volontari *giovani* percorso B “abbastanza” + “molto”: 84,2%, percorso C “abbastanza” + “molto”: 87%; volontari *adulti* percorso B “abbastanza” + “molto”: 70,4%, percorso C “abbastanza” + “molto”: 79,7%); con un’eccezione che ripropone il dato relativo

alla collaborazione per la fascia *anziani*, relativo a coloro che hanno abbandonato il volontariato (“per nulla” 41%).

### c. apprezzamento e valorizzazione

Ai fini dell’indagine in merito ai rapporti intergenerazionali, di rilievo è anche la valorizzazione percepita dagli intervistati all’interno delle associazioni di volontariato da parte delle persone presenti. Il livello di apprezzamento è *alto* rispetto al percorso C per tutte le fasce d’età (volontari *giovani* “abbastanza” + “molto”: 93,1%; volontari *adulti* “abbastanza” + “molto”: 93,1%; volontari *anziani* 72,1%).

### d. fiducia

Il dato mantiene un livello *alto* anche in riferimento al tema della fiducia (“da chi generalmente ricevevi/ricevi più fiducia”). I giovani volontari si sentono affidabili agli occhi degli adulti e questo dato supera nel suo complesso quello registrato dalla fiducia offerta loro dai coetanei (percorso C, *giovani*: “abbastanza” + “molto”: 88,2% *adulti*: “abbastanza” + “molto”: 95,1%)

Si tratta di un dato particolarmente importante per quel legame intergenerazionale che si stabilisce tra chi si affaccia ad una nuova esperienza e quanti si offrono per sostenere questo processo di sperimentazione nell’esperienza.

### e. aiuto

Un ulteriore dato di notevole interesse emerge dal quesito: “in caso di necessità sapevi/sai di poter contare sull’aiuto di volontari...”. In questo item, così come in quello relativo alla collaborazione, spicca il dato molto positivo per i soggetti del percorso C in riferimento alla fascia di soggetti *adulti* (“abbastanza” + “molto”: 92,3%), che supera significativamente il dato relativo alla fascia dei *giovani* (“abbastanza” + “molto”: 82,2%). Sembra allora di poter dire che gli *adulti* si mostrano interlocutori ‘*solidi*’ e *solidali* per gli intervistati.

### f. clima

Nel complesso i dati sino a questo momento rilevati attestano da parte degli enti apertura e disponibilità verso la delicata dimensione delle relazioni.

Per approfondire la rilevazione abbiamo chiesto ai giovani interpellati di esprimersi nei confronti del clima percepito all’interno delle associazioni. Si è inteso quindi indagare la qualità del “tono” delle relazioni, della modalità

attraverso cui ci si posiziona in riferimento ad esse e dello stile impiegato.

Attraverso una scala di rilevazione, gli items sono stati accorpati sulla base di tre categorie: clima *rigido*, clima *parcellizzato* e clima *duttile*. Nel clima rigido, il cambiamento sollecita reazioni “formali”, “autoritarie”, “competizione” e “conflitto”. Le regole relazionali sono statiche e le relazioni stabilite in modo gerarchico. Il clima parcellizzato si riconosce per la frammentazione dei rapporti, “individualista”, “indifferente”, “permissivo” e “caotico”. Ciascuno agisce all’insegna dell’assoluta discrezionalità e le relazioni appaiono sfilacciate e indifferenti.

Nel clima duttile si riconoscono le associazioni contraddistinte da un assetto “accogliente”, “amicale”, “democratico” e “collaborativo”, quindi attento alla definizione di regole comportamentali e al tempo stesso disponibile e flessibile rispetto al cambiamento.

I risultati della nostra indagine evidenziano in entrambi i percorsi B e C, con un’accentuazione positiva da parte di chi continua a fare il volontariato rispetto a chi ha smesso, una percezione di livello maggiore della strutturazione duttile nelle associazioni di volontariato frequentate dai giovani interpellati.

In sintesi sembra di poter rilevare che nelle traiettorie relazionali di fiducia e di riconoscimento si apra uno spazio in cui i giovani volontari possono situarsi e contribuire a costruire un noi tra appartenenza e differenziazione.

Sollecitato a rispondere sugli aspetti che qualificano il complesso di un clima relazionale, l’intervistato rappresenta una realtà sperimentata o in corso d’esperienza in merito alla quale esprime un grado di soddisfazione, in particolare in riferimento ai rapporti intergenerazionali.

#### **4.3.9. La dimensione della formazione**

In merito all’area della formazione, l’intento dello studio è stato quello di indagare in quale misura essa fosse presente nelle organizzazioni di riferimento, con quale incidenza e quale grado di soddisfazione nei giovani volontari. Per la prima questione è stato richiesto di rispondere in merito alla partecipazione a corsi di formazione. Ad un primo sguardo, la formazione risulta essere un’attività prevista e alla quale i volontari sembrano prestare attenzione, soprattutto coloro che continuano l’attività (percorso C: 68,7%) e infatti molto alta è la percentuale di giovani volontari che dichiarano di aver partecipato a corsi di formazione nell’ultimo anno.

Tuttavia, l'analisi attraverso il t-test rivela una differenza non significativa tra i due campioni interpellati, ossia non sembra esistere una correlazione significativa tra la partecipazione ai percorsi di formazione e la decisione di permanere o meno in un'associazione di volontariato.

Per quanto attiene al numero di ore di formazione alle quali i giovani hanno partecipato durante l'ultimo anno si registra una gamma di frequenza assai ampia, da un minimo di due ore fino a un massimo di 200 ore e ciò permette di disegnare risposte la cui distribuzione è ampia e non presenta punte massime o minime.

Una differenza tra i due campioni di giovani volontari interpellati si registra a livello della soddisfazione espressa in merito ai percorsi formativi a cui gli stessi hanno partecipato. Tra il gruppo di volontari che "ha fatto volontariato ed ha smesso" e tra quanti "continuano a fare volontariato" vi è una differenza di soddisfazione che permette di concludere in sintesi affermando che non è la partecipazione a corsi di formazione e neppure il numero di ore di formazione a rappresentare la differenza, ma la *soddisfazione* nei confronti dell'attività formativa proposta dalle organizzazioni di volontariato.

All'interno delle associazioni inoltre vi sono opportunità formative informali (quali riunioni, colloqui individuali, incontri di gruppo) che favoriscono la riflessione e la rielaborazione dell'esperienza di volontariato (percorso B: 72%; percorso C: 92%).

A giudizio degli intervistati i contributi più rilevanti in ordine al processo formativo informale provengono dai giovani e dagli adulti, in particolar modo per quanto riguarda il gruppo di "continuano a fare volontariato", dove le percentuali sono leggermente più elevate rispetto alle risposte del gruppo percorso B.

Inoltre le risposte dei volontari del gruppo percorso C, per quanto attiene il contributo dei giovani e degli adulti, sono identiche. Pari riconoscimento viene attribuito agli uni e agli altri.

### **4.3.10. La dimensione dell'arricchimento personale**

Alla richiesta di fornire una risposta in merito alla ricchezza offerta dall'esperienza di volontariato entrambi i campioni indagati esprimono un dato positivo generale (percorso B "abbastanza" + "molto": 93,8% e percorso C "abbastanza" + "molto": 98,6%) che candida l'esperienza di volontariato quale esperienza in grado di 'far crescere'. È coerente che questo ruolo

venga riconosciuto con maggiore rilievo da parte di quanti proseguono l'esperienza.

Chiamati a riferire attraverso la qualità dell'arricchimento i termini impiegati con maggior frequenza disegnano due nuvole di parole che convergono per entrambi i gruppi su quanto attiene la dimensione valoriale ("responsabilità", "valori") e si distinguono con una maggiore incidenza dei termini "conoscenza" ed "esperienza" tra coloro che "hanno fatto volontariato ed hanno smesso" e sul temine "crescita" tra quanti "continuano a fare volontariato". Si potrebbe forse sottolineare che nel primo caso, l'attenzione è posta sul valore di un patrimonio, mentre nel secondo caso, su una dimensione di guadagno più dinamico.

La soddisfazione nel merito delle attività svolte è significativa per entrambi i percorsi, ma assume un valore più elevato per coloro che hanno in corso un'esperienza di volontariato (*giovani* percorso B "molto" 40,9%, percorso C "molto" 55,9%; *adulti* percorso B "molto" 35,6%, percorso C "molto" 48,3%, *anziani* percorso B "molto" 15,2%, percorso C "molto" 22,1%).

Per quanto riguarda i risultati raggiunti, il contributo rilevante riconosciuto ai giovani, ma anche agli adulti soprattutto laddove l'esperienza di volontariato permane, sembra attestare uno spazio di collaborazione tra le generazioni.

Interessante è anche il confronto generale tra contributi apportati e limiti evidenziati all'interno dell'associazione di volontariato dai giovani, dagli adulti e dagli anziani.

La frequenza dei termini impiegati sembra offrire un quadro che è possibile leggere in forma speculare: per i giovani il contributo maggiormente riconosciuto è riferito all'innovazione, l'allegria, la novità e la freschezza e i limiti sono da riferire all'inesperienza; per quanto attiene gli adulti e gli anziani, il contributo rilevante è quello dell'esperienza e per contro, i limiti riguardano la poca innovazione, la chiusura mentale e rigidità.

Il riscontro riportato richiama una complementarità tra gli apporti delle generazioni presenti nelle associazioni di volontariato che può suggerire il valore di un'alleanza tra le stesse. Si tratta di sostenere una cultura delle relazioni in grado di valorizzare i processi di cambiamento avanzati dai giovani e il valore dell'esperienza custodita dall'azione degli adulti e degli anziani, uno spazio in cui i giovani volontari possano situarsi e contribuire a costruire un "noi" tra appartenenza e differenziazione.

## 4.4. Una ricerca sui rapporti intergenerazionali e interculturali a Brescia

*Elisa Inglese*

La presente ricerca è stata ideata per continuare e arricchire la conoscenza delle esperienze di alcune associazioni bresciane sui temi dei rapporti intergenerazionali e interculturali ed è stata resa possibile dal progetto "Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture" sostenuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La ricerca è stata ideata, progettata, programmata a partire da dicembre 2013 e le interviste sono state realizzate da marzo a giugno 2014. In riferimento alle fasi di lavoro, la ricerca ha coinvolto n° 8 casi di Organizzazioni di Volontariato (d'ora in poi OdV) che si caratterizzano al proprio interno con una base sociale rappresentativa di diverse fasce di età e appartenenze culturali. Le OdV considerate sono state: Aism, Anffas, Anteas (Anteas Casa Famiglia), Avis Provinciale Brescia, Centro Migranti, Bimbo chiama Bimbo, Risvegliati Vip. La scelta di tali associazioni è stata dettata da una precedente indagine sul tema dell'intergenerazionalità, condotta nel 2012, e voleva verificarne i cambiamenti a distanza; per questa ragione nel 2014 si è scelto di tornare a investigare le medesime associazioni.

Per l'analisi sono stati utilizzati due strumenti di rilevazione: una scheda ente e una traccia di intervista. La prima ha mappato base sociale, consiglio direttivo, nuovi ingressi di volontari per età, sesso e nazionalità. Rispetto all'interculturalità, sono stati analizzati: positività e limiti riscontrabili nei volontari autoctoni e stranieri, percezione della questione interculturale all'interno delle OdV, innovazioni introdotte dall'associazione, principali promotori ed eventuali dispositivi sperimentali che abbiano facilitato positive esperienze interculturali. I dati emersi sono stati raccolti, sbobinati, analizzati con le tecniche della ricerca qualitativa e confrontati con l'ipotesi di ricerca. Il presente articolo raccoglie alcuni degli elementi emersi.

Superate alcune difficoltà iniziali a fissare gli appuntamenti e/o ad ottenere i dati, dalla maggioranza delle associazioni si rileva gradimento nell'essere stati contattati e intervistati. Tutti si sono dimostrati soddisfatti di poter raccontare le esperienze della propria associazione e alcuni hanno aggiunto anche aspetti non prettamente legati all'intervista. Tutti hanno richiamato la precedente indagine e hanno segnalato paragoni circa i cambiamenti interscambi.

#### 4.4.1. Elementi quantitativi

Nel presente paragrafo sono sintetizzati alcuni aspetti quantitativi riguardanti il tema intergenerazionale e interculturale. Sul totale dei volontari presenti nelle OdV intervistate (pari a 37.029), il 67% presta il proprio servizio attivamente. La percentuale sale al 96% se introduciamo anche l'associazione AVIS Provinciale Brescia che da sola conta 35.233 volontari-donatori attivi sul territorio. Il 46,3% dei volontari è maschio rispetto al 53,7% delle volontarie femmine. La base sociale delle associazioni è prevalentemente composta da volontari adulti con un'età compresa tra i 30 e i 65 anni. In 7 associazioni intervistate su 8 la coorte di età degli adulti<sup>1</sup> presenta valori numerici preponderanti rispetto al totale di volontari presenti nelle OdV.

I volontari junior sono presenti, con percentuali inferiori agli adulti, in 6 associazioni su 8. Due associazioni intervistate presentano valori discordanti rispetto al totale del campione: presso l'associazione Bimbo Chiama Bimbo, il totale dei volontari junior è pari al 53% (con un'incidenza percentuale del 29% di under 18); presso la Casa Famiglia di Anteas il totale dei volontari senior è pari al 97% del totale. In 5 associazioni su 7 sono presenti volontari stranieri per un totale di 90 persone; con percentuali ridotte rispetto ai volontari italiani, anche i volontari stranieri sono nella maggioranza adulti (30-65 anni). In nessuna delle associazioni intervistate compaiono volontari stranieri nella fascia di età senior (> 65 anni), in linea con i dati demografici.

La distribuzione dei partecipanti al Consiglio Direttivo presso le OdV intervistate non è eterogenea e non permette generalizzazioni. La fascia di età junior è presente in soli due dei consigli direttivi delle 7 associazioni intervistate, con n° 1 membro in Avis e n° 2 in Bimbo Chiama Bimbo.

I componenti dei consigli direttivi sono prevalentemente adulti: il 68% dei membri ha un'età compresa tra 30 e 65 anni; in due associazioni (Anteas e Centro Migranti) il consiglio è composto per il 78% e per l'80% da senior. In base al genere di appartenenza, nei consigli direttivi siedono in prevalenza maschi al 68%, rispetto al 32% delle consigliere femmine. In nessuna delle associazioni intervistate si rileva la presenza di componenti stranieri.

Negli ultimi due anni sono 6.980 le persone che hanno deciso di entrare a far parte delle associazioni osservate nella presente indagine. Va specifi-

<sup>1</sup> Con il termine "junior" si intende la fascia di età che intercorre tra i 18 e i 29 anni; con "adulti" i 30-65enni e con "senior" la fascia degli over 65 anni.

cato che l'Avis Provinciale da sola conta 6.626 nuovi volontari-donatori. Se osserviamo le 7 restanti associazioni, i nuovi volontari che hanno cominciato a prestare il proprio servizio sono 354.

Osservando il cambiamento intercorso negli ultimi due anni rispetto alla variabile età, è possibile assegnare il primato ai nuovi giovani volontari (<18 – 29 anni) che rappresentano più della metà (51% sul totale) dei nuovi collaboratori delle associazioni intervistate. Anche se tale dato è legato all'attività di una delle associazioni (Bimbo chiama Bimbo), il valore rimane ugualmente interessante nell'evidenziare come i giovani possano avvicinarsi positivamente al mondo del volontariato. Sono 76 i nuovi volontari stranieri presenti nelle OdV intervistate, ed anche questo è un buon segnale. La presenza di soggetti solidali stranieri si rileva nelle coorti di età junior e adulti.

### 4.4.2 Attività realizzate da volontari di diverse culture

La tabella 1. evidenzia i progetti e servizi svolti in collaborazione tra volontari di differenti culture insieme.

Tab. 1 - Attività svolte in collaborazione tra volontari autoctoni e stranieri

ASSOCIAZIONE	Attività, progetto o servizio	Totale Volontari	Volontari per nazionalità	
			italiani	stranieri
Anteas	Casa Famiglia Animazione	40	35	5
	Assistenza Stranieri (Questura - Anolf)	17	15	2
Anteas Casa Famiglia	Tecniche d'assistenza infermieristiche	3	2	1
Associazione Centro Migranti	Festa dei popoli	Tutti	Tutti	Tutti
	Brescia aperta e solidale	4	3	1
	Due volte speciali	8	5	3
	Servizio Accoglienza	8	3	5
	Sevizio Ascolto	2	1	1
	Sportello Badanti	4	3	1
Bimbo Chiama Bimbo	Guardaroba	73	62	11
	Baby sitting	63	49	14
	Manutenzione	9	4	5
TOTALE		231 (100%)	182 (79%)	49 (21%)

Come è possibile osservare dalla tabella 1., 4 associazioni delle 7 intervistate dichiarano di svolgere alcuni servizi con la compartecipazione di volontari italiani e stranieri. Particolarmente attive rispetto al tema dell'interculturalità sono le Associazioni Centro Migranti e Bimbo chiama Bimbo, che svolgono rispettivamente 5 e 3 servizi con l'ausilio di volontari autoctoni e stranieri. In queste 4 associazioni, il totale di volontari coinvolti in attività, progetti o servizi svolti insieme da volontari di diverse culture è di 231, con una media di 1 volontario straniero ogni 4 italiani.

#### 4.4.3. Elementi qualitativi relativi ai rapporti intergenerazionali

Rispetto ai cambiamenti intercorsi presso le associazioni intervistate riguardo al tema dell'intergenerazionalità, è importante sottolineare la trasformazione e il rinnovamento rispetto alla presenza di volontari junior: 5 associazioni intervistate su 7 individuano un incremento nella partecipazione della fascia di età giovanile (<18 e 18-29 anni) nella composizione dei soci; negli ultimi due anni le stesse hanno promosso attivamente il reclutamento di nuovi volontari giovani.

Gli aspetti che possono concorrere nell'interpretare il cambiamento intercorso sono:

1. Consapevolezza da parte di tutti i membri dell'associazione dell'importanza della presenza all'interno della OdV di volontari giovani che possono comunicare con i giovani attraverso nuovi modi e nuove tecnologie. INT 1: *“Questi giovani si sono occupati di portare avanti un progetto, che è quello di far conoscere alle persone “normali” quali sono i problemi della sclerosi multipla, ma facendoglieli provare. Per esempio, per far vedere le difficoltà di vista vengono forniti degli occhiali truccati, in modo che possano avere una visione falsata come una persona malata; oppure se ci sono problemi di equilibrio, vengono fornite delle calzature modificate in modo che la persona abbia le stesse difficoltà di chi ha la malattia; ancora, abbiamo degli apparecchi che fanno sentire dei formicolii e delle parestesie così come le sente un malato di sclerosi. Questo viene fatto soprattutto dai giovani che hanno scoperto sulla loro pelle questo tipo di problema e che non vogliono sentirsi isolati”*.
2. Impegno per trattenere i giovani presso l'associazione con luoghi, attività e tempi ritagliati sulle fasce di età giovanili.
3. Responsabilità affidate ai giovani. INT 6: *Partecipavamo al servizio di*

*Emergenza Freddo, che era gestito dalla Rete (dal Calabrone); ora stiamo collaborando anche con Caritas. Anche loro hanno un centro di emergenza freddo e anche lì stanno gestendo una sera i nostri giovani: tutte le domeniche. Quest'anno i giovani, insieme ad alcuni adulti, gestiranno 5 giorni di festa al parco Castelli, noi gli altri anni eravamo parte della festa delle associazioni, organizzata dai commercianti di Mompiano; quest'anno invece gestiremo in totale autonomia 5 giorni di festa. I giovani sono protagonisti anche nella raccolta fondi. [...] Avere servizi e luoghi in cui inserirli, avere proposte, ad esempio estive, in più, è importante”.*

4. Formazione specifica per dare fiducia e trasmettere competenze ai giovani; in parallelo, formazione sugli adulti per aumentare le loro capacità di essere accoglienti nei confronti dei giovani.

Resta forte, al contempo, per tutte le associazioni intervistate, la consapevolezza che gli adulti e i senior rappresentano la continuità, la tradizione e il filo conduttore della vita associativa.

Rispetto al tema dell'intergenerazionalità, tutti gli intervistati appaiono in accordo nell'interpretare le relazioni durante lo svolgimento di attività condivise tra giovani, adulti e senior come un “non problema”, dichiarando che non sussistono particolari fatiche nella gestione della differenza di età.

Al contempo, dalle dichiarazioni di 3 intervistati su 7 si rilevano delle problematiche percepite a livello organizzativo nella gestione di volontari di differenti età. Dall'intervista di 2 associazioni è emerso il rischio che i senior diano la preferenza ad un contributo concettuale, mentre i giovani eseguano maggiormente compiti di “manovalanza” o di attività sul campo. Una delle associazioni ha segnalato il senso di gelosia e possessività (verso l'associazione) da parte dei volontari senior che “faticano ad immaginare che accanto ad un pilastro ne possa crescere un altro”. Un'altra associazione ha segnalato alcuni scontri tra junior e senior riguardo alla posizione forte di chi ha creato l'associazione che, per paura o pregiudizio, si oppone al cambiamento. È stato segnalato un certo preconcetto verso i volontari giovani che talvolta vengono descritti come ritardatari o discontinui nello svolgimento delle attività. Si registra pertanto una certa contraddizione tra le dichiarazioni di “assenza di problemi” e le segnalazioni di problematiche, seppur lievi, presenti nella vita associativa.

Dalle interviste è emerso che uno degli aspetti che meglio contribuisce alla creazione di buone relazioni intergenerazionali è la presenza di coordinatori o formatori. Il ruolo di un coordinatore è importante perché stabilisce

ruoli che aiutano a non far nascere problemi relazionali e intergenerazionali durante lo svolgimento delle attività; anticipa e corregge eventuali problematiche, per esempio non alimentando pettegolezzi che possano interferire all'interno del lavoro di gruppo; media le lamentele e risolve le situazioni critiche senza generalizzare il problema.

Dall'analisi delle interviste emergono diverse azioni che le associazioni mettono in campo per coinvolgere i giovani. Di seguito ne sono segnalate alcune:

- Dare fiducia e possibilità ai giovani di sperimentare la complessità organizzativa, attraverso la delega di alcune attività associative. Una delle associazioni si avvale della presenza di un volontario adulto che aiuta i giovani nell'integrazione con le pratiche associative: INT 6: *“La presenza di un referente adulto che ha il compito di coordinare, di far rispettare un po' i tempi, di cercare di trasmettere che anche se siamo nel sociale e se si fa una cosa che piace, il tempo non è una variabile anelastica, quindi è da rispettare. Attualmente sono state costituite 10 équipes di giovani; ognuna ha come referente un giovane e fai riferimento ad un'area dell'associazione o ad alcuni servizi, come i servizi educativi, i servizi di tipo assistenzialistico, la comunicazione, la raccolta fondi, ecc. Ogni équipe ha un referente ed ha un massimo di 4 componenti. Questi chi sono? Sono i giovani che più di tutti hanno deciso di impegnarsi. Alcuni giovani sono presenti in associazione 2 o 3 volte alla settimana per tanto tempo e giornalmente pensano all'associazione attraverso gli strumenti che loro conoscono meglio”*. INT 7: *“Il servizio di accoglienza si è molto ringiovanito; prima c'erano solo delle persone pensionate, adesso gli stessi affiancano giovani o gli stagisti o coloro che svolgono il servizio di volontariato sociale. Le persone giovani girano intorno al nodo nevralgico che è l'accoglienza, da cui si capisce che cosa chiedono gli utenti che poi vengono indirizzati verso i servizi”*.
- Tutte le associazioni sono concordi nel segnalare il ruolo principale della formazione nel creare relazioni positive e costruttive all'interno dell'associazione: 5 associazioni su 7 sono impegnate nella formazione comune e continua dei volontari junior.
- Più di un'associazione ha segnalato che la condivisione di momenti aggregativi (interni ed esterni) favorisce la creazione di uno spirito di gruppo e di appartenenza. Secondo gli intervistati, l'esperienza comune facilita i rapporti; 4 associazioni su 7 organizzano momenti di condivisione esterni alle normali attività dell'associazione. Una delle associazioni riporta l'esperienza di un outdoor training: INT 6: *“Abbiamo fatto un outdoor a*

*Trento, una esperienza formativa insieme, in un contesto altro rispetto a quello associativo, che ti mette in gioco di più perché sei senza le tue certezze, le sicurezze, con una serie di attività tipiche del team building".* INT 7: *"Tutto l'anno noi siamo impegnati in percorsi formativi della durata di 8 mesi. Ogni 15 giorni abbiamo una formazione mirata".*

- Gratificare e apprezzare i volontari per lavorare meglio. I complimenti sono la comunicazione più semplice e diffusa di gratificazione. Mostrare apprezzamento e riconoscere un merito ad un volontario lo incoraggia a proseguire nel suo lavoro. INT 5: *"Secondo me bisogna sempre gratificarli: quando escono gli dico sempre 'grazie'. Gratificarli vuol dire anche sapere che quello che fai non è un automatismo, ma in realtà è un qualcosa che ti fa dire 'Ok, so che sono utile!'".*
- Due associazioni hanno segnalato che l'impegno nella realizzazione di attività e servizi con un "taglio" giovanile permette di far restare giovani anche i volontari adulti e senior. INT 1: *"Questi due anni sono stati utilizzati per cominciare a concretizzare questo gruppo, quindi gli obiettivi specifici sono stati pochi. Abbiamo individuato le persone motivate, fatto dei percorsi di formazione e di affiancamento intergenerazionale; qualcuno è già stato realizzato ma ne faremo anche degli altri, con i giovani e per i giovani".*

### 4.4.4. Elementi qualitativi relativi alle relazioni interculturali

In 4 OdV su 7 sono presenti volontari stranieri, per un totale di 90 membri. N° 48 sono attivi in diversi progetti; in nessuna delle 8 associazioni intervistate sono presenti volontari stranieri nel Consiglio Direttivo.

La seconda parte dell'intervista si era prefissata di indagare l'interculturalità delle OdV, tematica che è stata valutata da tutti gli intervistati un fattore innovativo e interessante. Dalle interviste sono affiorati diversi modi di affrontare e interpretare le differenze culturali.

Dal punto di vista quantitativo, 4 associazioni su 7 non hanno mai tematizzato l'argomento e non hanno avuto la possibilità di coinvolgere nelle attività associative volontari stranieri; questo non significa che non abbiano approfondito il tema dell'intercultura, ma che la comprensione e gli sforzi messi in campo siano stati indirizzati maggiormente ai beneficiari dei servizi che le associazioni erogano piuttosto che al coinvolgimento di stranieri.

Nelle interviste effettuate si rileva che 3 associazioni su 7 hanno tematizzato e affrontato l'argomento dell'intercultura, ciascuna con una sua particolarità. Esse sono: Centro Migranti: secondo l'intervistata il concetto di fare volontariato è presente negli stranieri quanto in tutti gli altri volontari. AVIS: per la particolare forma di volontariato legato alla donazione del sangue, i volontari-donatori stranieri dimostrano voglia di partecipare alla comunità con forme atipiche. Bimbo chiama Bimbo: l'associazione ha condiviso e tematizzato l'argomento dell'intercultura a tutti i livelli organizzativi (politico, tecnico ed operativo).

Dalle interviste effettuate sono emersi alcuni elementi rilevanti rispetto al tema dell'intercultura. Le 3 associazioni che hanno sperimentato percorsi in condivisione con volontari di differenti culture hanno riscontrato la necessità di interpretare la "differenza" come elemento di necessaria apertura, un modo diverso con cui guardare al mondo e narrarlo. Si rileva infatti:

- a) La gestione delle differenze culturali richiede un impegno specifico, maggiori sforzi e nuove visioni organizzative. C'è necessità di azioni specifiche tra cui: realizzazione di traduzioni in multilingua, presenza di un mediatore, utilizzo di tempo e di risorse nella creazione di spazi e azioni interculturali, come giornate per la donazione del sangue da parte di donatori stranieri per favorire le esigenze religiose/lavorative/culturali.
- b) La dimensione culturale impone di affrontare il fatto che non esiste una sola tipologia di volontario straniero ma tante etnie, a cui corrispondono tante e diverse rappresentazioni del volontario.
- c) Alcuni volontari stranieri svolgono il proprio servizio con modalità a cui le associazioni non erano abituate: le donne, per esempio, portano con sé i figli e fanno volontariato occupandosi, al contempo, di essi.

Nelle tre associazioni intervistate che collaborano con volontari stranieri sono stati segnalati alcuni elementi che possono favorire l'incontro tra soggetti di culture differenti. Gli intervistati, attraverso i loro racconti esperienziali, hanno messo in luce alcune pratiche che possono favorire una buona integrazione tra volontari autoctoni e stranieri:

- Non fermare lo sguardo sulla dimensione culturale, ma allargare l'orizzonte e osservare quello che una persona fa concretamente.
- Creare dei percorsi per facilitare apprendimenti condivisi con la partecipazione di volontari autoctoni e stranieri.
- Dare fiducia, per generare positività nei rapporti interpersonali.
- Prevedere la presenza di un formatore o di un coordinatore a capo delle

attività gestite in condivisione, per dare un punto di riferimento ai volontari e per favorire un clima disteso all'interno dell'associazione.

- Realizzare momenti di festa che facilitino lo stare insieme in una dimensione diversa dal ruolo di volontario, nella sfera del tempo libero e del divertimento.
- Organizzare in rete con le comunità extracomunitarie: questo facilita la possibilità di ricevere aiuto (per esempio la donazione del sangue è fattibile se viene suggerita dal capo di una comunità straniera).
- Riconoscere le risorse intrinseche della multiculturalità all'interno delle associazioni di volontariato: percepire volontari stranieri come "moltiplicatori di comunicazione", sia per quanto riguarda la conoscenza di lingue differenti sia per la conoscenza di background diversi.
- Fare percepire la circolarità dell'aiuto: INT 6: *"Oggi sono in difficoltà e domani sarò quello che aiuta. Noi cerchiamo di trasmettere alla persona che non deve sentirsi in difficoltà nel chiedere aiuto: è una situazione in cui purtroppo tutti cadiamo. Ci sono difficoltà di tipo economico, ma ci sono altre mille tipologie, come la solitudine, le malattie. Non mi devo far problemi a ricevere aiuto soprattutto perché domani sarò io ad aiutare qualcun altro"*.

N° 3 associazioni intervistate su 7 hanno percepito, in seguito alla richiesta di alcuni stranieri di prestare volontariato presso la propria associazione, un'aspettativa di ricompensa per l'attività svolta. L'elemento che emerge dalle interviste è che, in alcune culture, ci sia una rappresentazione del concetto di volontariato diversa dalla gratuità.

Delle 8 associazioni intervistate, 4 hanno avuto una reazione di sorpresa nel rispondere alle domande in merito ai rapporti interculturali, non avendo ancora considerato l'opportunità di coinvolgere presso la propria associazione volontari di origine straniera.

INT 1: *"Non abbiamo questi problemi di diverse culture. Ci sono delle persone che vengono da altri paesi, ma sono più utenti che volontari, e quindi il problema al momento non si pone. Non che non si voglia fare, ma non se n'è presentata l'occasione né la necessità; è proprio semplicemente un dato di fatto"*.

INT. 2.: *"É solo da un anno che iniziamo a avere volontari stranieri. Sono molto pochi rispetto al numero di volontari operativi effettivi, non hanno avuto nessun tipo di problema di inserimento per cui in realtà noi il problema non ce lo siamo posto. Poi sì in realtà, si potrebbe fare qualcosa di più"*.

INT. 3.: *“Non è tematizzato, perché noi non ne abbiamo di stranieri salvo uno. Quando vengono, i ragazzi e i nostri volontari, li accolgono bene, anzi; ogni volta che c’è un ragazzo, anche se straniero, siamo sempre aperti”.*

INT. 4.: *“Non è presente, non è tematizzato. Noi siamo un’associazione, proprio a livello nazionale, apolitica, areligiosa e a-tutto. Dunque, nella nostra formazione, se una persona chiede di entrare non ci interessa se è musulmano, ebreo o ateo: l’importante è che abbia la fedina penale pulita. Il tema dell’intercultura non è discusso, perché non abbiamo mai avuto delle richieste di persone di altre culture. Oggi ci sono i primi figli e sicuramente qualche adolescente arriverà”.*

A fronte di un primo stupore, le associazioni intervistate si sono subito interrogate dimostrando interesse, curiosità, riflessività e disponibilità al confronto con altre realtà che hanno avuto esperienze con volontari stranieri. Al termine, tutte e 4 le associazioni hanno ipotizzato di poter introdurre il tema dell’intercultura all’interno delle proprie realtà, raccogliendo lo stimolo e l’opportunità di integrazione per il volontariato.

L’attenzione e l’interessamento suscitati dalle interviste sul tema interculturale presso le associazioni interpellate potrebbero essere interpretati come un effetto dell’attività di ricerca verso la tematica che stimola il tessuto sociale a interrogarsi, a riflettere e a delineare nuove strategie d’azione.

# 5. Fare promozione

## 5.1. Fare promozione in Avis Provinciale Brescia

*Maria Paola Mostarda, Mirela Tingire<sup>1</sup>*

### 5.1.1. Perché Avis nelle scuole

L'Associazione Volontari Italiani Sangue (d'ora in poi Avis) è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale Onlus ovvero "un'associazione di volontariato, apartitica, aconfessionale, non lucrativa, che non ammette discriminazioni di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, ideologia politica [...] ed è costituita da coloro che donano volontariamente, gratuitamente, periodicamente e anonimamente il proprio sangue e dalle Associazioni Comunali, Provinciali, Regionali – e/o equiparate – di appartenenza"<sup>2</sup>. Fondata a Milano nel 1927, Avis si è costituita ufficialmente come Associazione Volontari Italiani del Sangue nel 1946 ed è stata riconosciuta nel 1950 dallo Stato Italiano. Oggi è un ente privato con personalità giuridica e finalità pubblica che concorre ai fini del Servizio Sanitario Nazionale in favore della collettività. Fonda la sua attività istituzionale ed associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e del volontariato quale elemento centrale di solidarietà umana<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> I paragrafi 5.1.1.-2;4. sono stati redatti da M. Tingire; il 5.1.3. da M.P. Mostarda.

<sup>2</sup> Cfr. [http://www.avis.it/statuto-e-regolamento/9/#Art\\_1](http://www.avis.it/statuto-e-regolamento/9/#Art_1), *Lo Statuto Avis Nazionale*, Art. 2 c. 1, consultato in data 1 settembre 2014.

<sup>3</sup> Cfr. <http://www.avis.it/>, consultato in data 1 settembre 2014.

L'Avis è presente su tutto il territorio nazionale come struttura ben articolata, suddivisa in 3.247 sedi Comunali, 121 sedi Provinciali, 21 sedi Regionali e una sede Nazionale. Con 1.298.437 soci donatori e 2.105.934 donazioni a livello nazionale, nel 2013 ha contribuito alla raccolta di oltre 2.100.000 unità di sangue e suoi derivati (pari a circa il 79% del fabbisogno nazionale)<sup>4</sup>. Avis è in grado di garantire un'adeguata quantità di sangue ed emocomponenti a tutti coloro che ne necessitano, grazie alla sua ampia presenza sul territorio nazionale.

L'associazione promuove la cultura della solidarietà e del dono, che trova la sua più alta espressione associativa nel dono del sangue e dei suoi derivati: infatti il donatore non è esclusivamente la "fonte" del sangue a scopo trasfusionale ma è anche testimone di altruismo, volontariato, gratuità, consapevolezza, responsabilità e anche di cultura della solidarietà, del dono, della partecipazione, di uno stile di vita sano. In quest'ottica Avis ha raggiunto obiettivi fondamentali caratterizzati da quel "valore aggiunto" che solo il volontariato può garantire<sup>5</sup>.

Oggi il ruolo dell'Avis, con la collaborazione delle strutture pubbliche e delle istituzioni, è prevalentemente quello di perseguire il raggiungimento dell'autosufficienza ematica nelle più alte condizioni di sicurezza e qualità, ma anche di promozione della salute, del benessere, della cittadinanza partecipata<sup>6</sup>. Pertanto, promuovere Avis significa attivare iniziative che favoriscano la diffusione della cittadinanza solidale e responsabile, con particolare attenzione al territorio e alle nuove generazioni che permettono lo sviluppo del volontariato stesso. Il notevole impegno dell'Avis nel perseguire gli obiettivi di raccolta del sangue e i suoi derivati contribuisce altresì alla promozione di una cittadinanza partecipata attraverso reti di relazioni solidali su tutto il territorio nazionale.

Il rapporto con i giovani rappresenta un aspetto centrale per la filosofia e la mission di Avis. A sostegno di tale considerazione ci sono numerose iniziative con e per i giovani realizzate nel tempo dall'associazione a livello nazionale, territoriale e locale: la Consulta Nazionale Avis Giovani,

<sup>4</sup> Cfr. <http://www.avis.it/Statistiche/7/>, *La presenza dell'Avis nel territorio - Dati di raccolta regionali Avis al 31 dicembre 2013*, consultato in data 1 settembre 2014.

<sup>5</sup> Avis Nazionale – Area Politiche Formative, *Book della Solidarietà. Riconoscimento di Crediti Formativi e proposte per il Patto Educativo di Corresponsabilità*, ed. Emoservizi, Milano 2008, p. 13.

<sup>6</sup> *Ibidem*.

portavoce delle tematiche relative ai giovani e deputata a interconnessioni, scambi di progetti e idee propositivi nonché alla promozione del dono e della solidarietà tra le nuove generazioni; l'emittente Webradio Sivà, che dal 2013 rappresenta uno dei canali ufficiali di comunicazione e diffusione di notizie riguardanti il mondo associativo e di Avis Nazionale<sup>7</sup>; i "Gruppi Giovani" con gli innumerevoli eventi, attività formative, culturali e concorsi che testimoniano la grande attenzione rivolta alle nuove generazioni. La collaborazione tra Avis e Scuola è una costante che attraversa le due istituzioni da tempo, ma è anche in continua trasformazione: all'inizio essa è stata affidata alla testimonianza dei donatori; in seguito Avis ha creato alcuni "supporti mediatici" (manifesti e locandine che testimoniano i valori dell'associazione), poi grandi poster con le rappresentazioni della composizione del sangue e – infine – ha integrato questi materiali con percorsi didattici continuativi e multidisciplinari<sup>8</sup>.

Le prassi iniziali si sono arricchite nel tempo e hanno portato Avis a diventare una risorsa esterna sinergica per la Scuola con percorsi educativi e formativi<sup>9</sup>. Ne sono testimonianza alcuni: "Orientare alla cittadinanza e alla solidarietà" (2000), "Portfolio dell'Educazione alla Convivenza Civile" (2004) e "Book della Solidarietà" (2008). Il rapporto tra Avis e Scuola ha via via sperimentato nuove metodologie didattiche in chiave formativa nel rispetto reciproco dell'identità di ciascuna istituzione.

Il documento che regola tali relazioni è oggi rappresentato dal Protocollo d'Intesa tra il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (Miur) e Avis<sup>10</sup>. Tale documento sancisce il patto di collaborazione tra la realtà istituzionale e quella associativa volto alla formazione di cittadini solidali e responsabili<sup>11</sup>.

### 5.1.2. Progetti di promozione di Avis Provinciale Brescia

Sulla stessa linea di Avis Nazionale, l'attenzione della realtà Provinciale di Brescia alla promozione del dono e della cittadinanza attiva è sempre

<sup>7</sup> Cfr. <http://www.radiosiva.it/>, consultato in data 1 settembre 2014.

<sup>8</sup> Avis Nazionale, *Book della Solidarietà*, cit., p. 13.

<sup>9</sup> Il Gruppo di Lavoro Nazionale Avis Scuola è coordinato da Piero Cattaneo, Franco Bussetti e Rita Latu.

<sup>10</sup> Cfr. Miur, *Avis, Protocollo d'intesa*, Roma, giugno 2012.

<sup>11</sup> Avis Nazionale, *Book della Solidarietà*, cit., p. 10.

stata una missione che ha accompagnato la presenza nelle scuole. Come già accennato, per un periodo di tempo questa presenza si è manifestata attraverso la diretta testimonianza dei donatori. Recentemente, Avis Provinciale di Brescia ha avviato un progetto denominato "Piacere: Avis. E tu?" a disposizione per tutte le realtà scolastiche della provincia; ha creato "l'area scuola web"<sup>12</sup> per aggiornare e condividere la promozione tra le sezioni Avis locali e ha costituito un gruppo di referenti Avis per la scuola; ha messo a disposizione gratuitamente materiale didattico per studenti e insegnanti; ha organizzato convegni e corsi di aggiornamento riguardanti problematiche come alcool, droghe e Aids<sup>13</sup>.

Dall'anno 2012 l'attività di promozione è stata affidata all'Osservatorio sul Volontariato dell'Università Cattolica di Brescia. Avis ha chiesto di progettare percorsi di promozione della cittadinanza attiva, e al progetto, pur mantenendo lo stesso nome, sono stati apportati alcuni cambiamenti significativi: gli obiettivi si sono diversificati in riferimento a contenuti, metodi, strumenti, linguaggi al fine di entrare in sintonia con bambini, adolescenti e ragazzi. Questi sono stati altresì articolati come segue: "aumentare le conoscenze sulle realtà associative presenti sul territorio, in particolare sull'Avis; rispondere alle curiosità dei ragazzi rispetto ad alcune associazioni; riconoscere i propri valori, le esperienze di solidarietà proprie e dei compagni e concettualizzarle; riconoscere la diversità degli stili di vita e valutare le conseguenze di ciascuno; riconoscere quanto il proprio stile di vita sia importante per star bene"<sup>14</sup>.

Il progetto prevede due tipologie di proposte formative della durata di due ore per classe: visite alle sedi Avis e interventi nelle aule scolastiche. La prima offre la possibilità di far conoscere agli studenti gli ambienti dei Centri di raccolta dell'Avis (il Centro Provinciale e quelli di Barghe, Calvisano e Desenzano<sup>15</sup>). La seconda vuole attivare tutti gli studenti, le loro opinioni, conoscenze, emozioni, esperienze dirette o mediate, avvalendosi del metodo attivo-induttivo e di strumenti quali: problematizzazioni, domande-stimolo,

<sup>12</sup> Avis Provinciale di Brescia, *Avis bresciana e il mondo della scuola*, in «La Goccia», XVI, 174 (2013), p. 6.

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> Cfr. <http://www.avisprovincialebrescia.it/scuola-e-giovani-2/propaganda-nelle-scuole/>, Progetto *Piacere: Avis. E tu?*, consultato in data 4 settembre 2014.

<sup>15</sup> Altri centri di raccolta avisini sono in programmazione nel territorio per ottemperare alle disposizioni di legge.

giochi, ideazione della carta della solidarietà e/o del donatore, questionari, filmati, slide, brani musicali.

Al termine di ogni incontro, viene somministrato un breve questionario che permette di valutare il livello di gradimento dell'intervento e di attivazione, che viene compilato da studenti e insegnanti. Entro 24 ore, i questionari vengono tabulati e i risultati sono inviati agli insegnanti, accompagnati da una lettera di ringraziamento.

Tale sistema di verifica permette di monitorare l'operato e di adottare eventuali miglioramenti al progetto. Talvolta, al termine degli incontri, i formatori suggeriscono agli insegnanti interessati alcune attività per continuare a stimolare le classi sul tema della cittadinanza attiva; in altre occasioni, sono gli stessi docenti a ipotizzare discussioni, approfondimenti o la partecipazione agli eventi organizzati dalle sezioni Avis comunali. Sono previsti anche interventi formativi personalizzati: su richiesta dei referenti scolastici è possibile ideare una specifica progettazione legata al tema del dono e della solidarietà. A memoria degli incontri e per facilitare la trasmissione di informazioni tra i ragazzi e le loro famiglie, ad ogni alunno vengono regalati alcuni gadget (penne, quaderni, borse) e materiale informativo fornito gratuitamente da Avis.

I punti chiave del nuovo progetto sono: la disponibilità di Avis Provinciale Brescia ad investire in questo settore, l'impegno delle sezioni comunali della Provincia, una progettualità fondata su criteri pedagogici, la flessibilità ad adattare la proposta ai diversi istituti scolastici, la competenza dei formatori e un sistema di monitoraggio e di revisione continua.

Accanto al progetto "Piacere: Avis. E tu?", nel periodo 2012-2014 Avis ha realizzato diverse attività ed eventi di promozione della cittadinanza attiva e della donazione del sangue, tra cui:

- **Concorso "Voglio farlo anch'io"**: realizzato in collaborazione con il Gruppo Giovani di Avis Provinciale Brescia, prevede la realizzazione di un videoclip o di uno spot audio riguardante la solidarietà e la donazione del sangue.
- **Olimpiadi della Matematica**: in questa occasione, il Gruppo Giovani di Avis ha voluto promuovere l'importanza e il valore della donazione del sangue.
- **Seridò**: è un grande evento no profit a misura di bambino con stand attivi, aree gioco, spazi creativi, spettacoli ed attrazioni gratuite che coinvolgono i piccoli e le loro famiglie. Avis ha partecipato con uno stand ricco di gadget, riscontrando un grande successo.

- **“Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture”**: progetto a cui Avis Provinciale ha aderito nel corso dell’anno 2013-2014. Questo ha portato Avis a raggiungere alcuni importanti obiettivi: lavorare in rete per la promozione del volontariato e della solidarietà; confrontarsi con altre Associazioni di volontariato tra cui Antreas (capofila del progetto), l’Osservatorio sul Volontariato, il Centro Servizi per il Volontariato e Bimbo chiama Bimbo; ideare e acquistare gadget adatti agli studenti; intercettare studenti immigrati; incontrare nuovi ordini di scuole (scuole professionali); partecipare ad eventi che attivano i ragazzi (Teatro Forum); contribuire a realizzare una pagina Facebook, un nuovo sito (“iCarebrescia.it”) e una App (iCare Brescia).

### 5.1.3. Dietro le quinte: alcune scelte metodologiche

Il progetto di promozione della solidarietà a scuola è stato costruito su alcuni fondamenti: la scelta di attivare e di lasciare un segno duraturo, quella di monitorare continuamente e quella di agire in modo organizzato e competente.

**Una scelta attivante.** Con la stessa logica enunciata nel cap. 2., il progetto “Piacere: Avis. E tu?” di Avis e Università Cattolica si è focalizzato sull’attivazione degli studenti, sulla loro valorizzazione, sul suscitare proposte e apprezzare idee e percezioni che provengono direttamente dagli allievi. Per attivare davvero i ragazzi verso comportamenti solidali, si è ipotizzato che possa essere utile mobilitare tutte le loro energie: innanzitutto l’intelligenza e la capacità di discernere le situazioni più bisognose, ma anche la voglia di impegnarsi, di fare qualcosa di concreto, il coraggio di violare le tacite norme del gruppo o – nei casi più problematici – del “branco”. Attivare significa dare spazio alle loro proposte e alle diverse dimensioni del sé: intelligenza, sentimenti, emozioni, azione, riflessione. Ed è proprio ciò che il volontariato chiede<sup>16</sup>: la solidarietà non va alla ricerca di giovani teoricamente favorevoli, ma di ragazzi e ragazze disponibili a dare una mano ora, a diventare donatori appena diventano maggiorenni, volenterosi nell’accompagnare alla fermata dell’autobus il proprio compagno disabile, oggi. La solidarietà cerca uomini e donne concretamente solidali.

<sup>16</sup> Si rimanda a quanto descritto relativamente agli obiettivi.

Risultava chiaro che il progetto non poteva ricalcare la tradizionale lezione sul volontariato né limitarsi a portare testimonianze che rischiavano di restare lontane dall'esperienza degli alunni. Nello spazio di due ore, il progetto "Piacere: Avis. E tu?" ha cercato di stimolare una rivoluzione copernicana, senza forzare i giovani ma attivando, appunto, la loro sensibilità. I metodi pedagogici sono stati di grande aiuto. Vediamo analiticamente quelli usati più frequentemente:

- **Lezione attiva:** mentre il videoproiettore trasmette alcune immagini, il formatore pone domande ai ragazzi, sollecita le loro conoscenze, conferma quelle corrette e completa quelle lacunose. Tutti concorrono a fare lezione, dunque.
- **Esercitazioni:** il progetto utilizza e idea giochi (La carta della solidarietà, La figura dell'avisino) per fare emergere le risorse degli studenti e rielaborarle.
- **Spezzone filmico:** nel progetto si fa spesso uso di filmati capaci di suscitare emozioni, interesse, vicinanza verso la solidarietà. Bastano pochi minuti per proiettare la classe in un altro mondo e in tutt'altra dimensione, per appassionarsi, per prendere posizione contro qualche ingiustizia o per scegliere se imitare o distinguersi dal protagonista.
- **Lavori di gruppo:** divisi in piccoli gruppi (8-10 persone ca.) e con un mandato specifico, i ragazzi si attivano con entusiasmo: fanno, inventano, parlano, discutono e decidono. Sono questi momenti apparentemente disordinati, ma carichi di una energia molto positiva e preziosa per il volontariato.
- **Simulazioni:** in base all'età, il progetto propone alcune simulazioni (Il percorso dell'avisino, Ideare un discorso pubblico) che permettono ai giocatori di vivere esperienze e di scoprire nuove dimensioni di sé e degli altri.
- **Debriefing:** questa fase è la più importante e delicata. Dopo i stimoli forniti, è in questo momento che il formatore pone alcuni interrogativi e invita i ragazzi ad esprimere ciò che provano. Emergono sensazioni e percezioni toccanti, emozioni e testimonianze che dimostrano quanta ricchezza abiti nei cuori degli studenti e che il progetto può valorizzare. La realizzazione di tali attività presuppone la disponibilità di materiali e di strumentazione adeguata (Lim, videoproiettore con casse, tablet) che Avis mette a disposizione del progetto "Piacere: Avis. E tu?".

**Una scelta duratura.** Il progetto prevede la realizzazione di interventi per

ogni gruppo-classe e in tale arco temporale cerca di innescare alcuni cambiamenti. Al termine di ogni intervento, i ragazzi vengono invitati a riflettere su *“Che cosa posso fare io, ora?”* e – liberamente – esprimono le proprie intenzioni davanti agli altri. Molto spesso i ragazzi dichiarano di volere proseguire a fare volontariato o di volere iniziare a compiere alcuni gesti di solidarietà concreta, dai quali si percepisce la freschezza delle loro intenzioni. Anche alcuni insegnanti offrono positive testimonianze del proprio impegno personale e si dimostrano capaci di stimolare le classi e il contesto scolastico in modo più duraturo di quanto sia fattibile per il progetto *“Piacere: Avis. E Tu?”*. I formatori distribuiscono i gadget forniti da Avis e invitano ad aderire a diverse proposte: visitare la sede Avis più vicina, partecipare agli eventi organizzati dalle sezioni comunali, scaricare una App per restare aggiornati sul calendario delle donazioni e sugli eventi, iscriversi ad un social network, entrare nel Gruppo Giovani. L'intervento formativo crea un aggancio con le attività che l'associazione di volontariato realizza e ne incentiva la partecipazione utilizzando canali diversificati: social media, sport, premiazioni, feste ed eventi di diversa natura.

***Una scelta in continua revisione.*** Come si è già accennato, la progettualità è monitorata analiticamente e le osservazioni raccolte permettono allo staff di perfezionare tempi, attività, strumenti, materiali. Periodicamente lo staff fornisce inoltre un report ad Avis Provinciale. I dati relativi ai riscontri emersi negli ultimi due anni, sono descritti al paragrafo 5.1.4.

***Una scelta organizzata.*** Il progetto si esplica in interventi formativi brevi, ma dietro a ciascuno c'è un lavoro che parte da lontano e che si gioca su una fitta collaborazione tra Avis Provinciale, sezioni Comunali e Università Cattolica di Brescia. Il processo è infatti stato promosso da Avis Provinciale di Brescia che ha incaricato l'Osservatorio sul Volontariato di ideare e condurre un progetto formativo: la promozione spetta ai referenti territoriali delle sezioni avisine che svolgono il ruolo essenziale di contatto con le scuole del territorio affinché inseriscano *“Piacere: Avis. E tu?”* nella programmazione didattica. In questo modo essi restano testimoni visibili e interlocutori *“amici”*, che i giovani e gli insegnanti ritroveranno quando parteciperanno agli eventi dell'Avis o alle giornate della donazione. Ai tecnici resta l'impegno progettuale, didattico, organizzativo, la predisposizione di materiali e spazi adatti.

***Una scelta all'insegna della competenza.*** Il progetto *“Piacere: Avis. E tu?”* necessita di figure competenti in tre dimensioni: progettuale, didattica, lavoro in team. Dal punto di vista progettuale è necessario ideare un percorso

adatto alle diverse fasce di età, saperlo monitorare e rinnovare periodicamente in base ai riscontri pervenuti e ai più recenti orientamenti scientifici. Dal punto di vista didattico, i formatori devono sapersi proporre positivamente, stimolare il gruppo-classe (attivarlo, incuriosirlo, stupirlo) e lasciargli spazio, coinvolgere, accogliere ogni contributo e valorizzarlo, orientarlo agli scopi del progetto. Anche quando i ragazzi non dimostrano interesse o assumono atteggiamenti provocatori, i formatori devono sapersi relazionare con rispetto per le idee di ognuno e saper gestire le problematiche e gli imprevisti. Non minore importanza assumono le competenze di team-working, all'interno dello staff, della scuola e con tutti i referenti dell'articolata organizzazione avvisina.

### 5.1.4. I riscontri raccolti

Dal 2012 ad oggi, il progetto "Piacere: Avis. E tu?" ha riportato dati estremamente positivi. Nel biennio 2012–2014 ha realizzato n° 293 incontri e ha coinvolto n° 11.880 studenti e n° 677 insegnanti. Tra questi, n° 226 sono stati svolti in classe e n° 67 nelle sedi Avis. Se si aggiungono anche altri n° 379 studenti incontrati (n° 229 ragazzi degli Istituti Professionali e n° 185 giovani che hanno preso parte al progetto durante gli eventi di Teatro Forum)<sup>17</sup>, si raggiungono n° 12.294 allievi.

Si tratta di un risultato molto importante che attesta una buona sinergia rafforzata dal dialogo, dalla collaborazione, dalla responsabilità condivisa tra tutti gli attori coinvolti: l'Avis, le sezioni presenti sul territorio, le scuole, l'università.

**Il gradimento dei ragazzi.** I questionari di valutazione distribuiti al termine di ogni incontro indagano due dimensioni: il gradimento per le attività formative e l'attivazione verso azioni solidali. Per quanto riguarda il gradimento, nel biennio 2012–2014, il 58,6% degli alunni ha definito l'incontro "Molto interessante", il 38,2% "Interessante" e il 3,2% "Poco interessante". Per quanto riguarda invece gli orientamenti verso comportamenti solidali, il 43% ha dichiarato di "Voler aiutare gli altri e rendersi utile" e il 47% di "Voler fare qualcosa ma di essere ancora indeciso"; solo il 10% "Non sa che cosa fare".

<sup>17</sup> Gli eventi di Teatro Forum sono stati realizzati dalla Cooperativa Tornasole presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia in data 5 maggio e 29 settembre 2014.

**Il gradimento degli insegnanti.** Un riscontro molto importante è rappresentato dai dati forniti dagli insegnanti. Per quanto riguarda il gradimento, nel biennio 2012–2014 il 92,5% ha definito l'incontro a cui ha partecipato "Stimolante e produttivo"; solo il 7,3% lo ha valutato "Adeguato" e lo 0,2% "Non adeguato". Rispetto all'orientamento verso comportamenti solidali, il 64,5% ha dichiarato di "Voler aiutare gli altri e rendersi utile", il 33,5% "Ha qualche idea, ma deve riflettere" e solo il 2% dichiara che "Non sa che cosa fare". Anche i dati del corpo docente confermano un impatto molto positivo.

Gli esiti complessivi attestano la positività delle scelte progettuali e l'efficace lavoro svolto da tutti gli attori coinvolti per promuovere la cittadinanza attiva e responsabile a Brescia.

## 5.2. Fare promozione in Bimbo chiama Bimbo

*Michele Bordin*

*Non nutro più alcuna speranza per il futuro del nostro popolo, se deve dipendere dalla gioventù superficiale di oggi, perchè questa gioventù è senza dubbio insopportabile, irriguardosa e saputa.*

*Quando ero ancora giovane mi sono state insegnate le buone maniere e il rispetto: la gioventù di oggi invece vuole sempre dire la sua ed è sfacciata.*

(Esiodo 700 a.C.)

Sono partite, circa sei anni fa, da queste parole di Esiodo le prime riflessioni del direttivo dell'associazione Bimbo chiama Bimbo onlus che desiderava avvicinare giovani all'associazione. La provocazione lanciata dall'educatore da poco assunto voleva essere uno stimolo all'analisi dei motivi che, in ogni epoca, rappresentano le diversità tra generazioni e che creano distanza tra giovani e adulti. È parso evidente fin da subito che alcuni pensieri fossero frutto di pregiudizi, di luoghi comuni, talvolta addirittura di un meccanismo di proiezione e quindi, per non riconoscere le proprie insufficienze, il mondo adulto le proietta all'esterno e le vede materializzarsi nei giovani.

Il primo passaggio importante, ed in qualche modo una svolta rispetto al passato, fu da parte del direttivo, quella di scardinare, abbattere e sradicare, ove possibile, quel luogo comune che vedeva appunto i giovani come svogliati, inadeguati, inopportuni e ragionarli come risorsa: risorsa per la comunità, risorsa creativa, preparata (lingue straniere, nuove tecnologie), sensibile, aperta al cambiamento: una risorsa per l'associazione.

A ciò è seguito immediatamente, grazie ad un lavoro educativo costruito sulla relazione continuativa e sulla formazione specifica, la creazione e il consolidamento di un gruppo costituito da una dozzina di adolescenti (figli di volontari già presenti in associazione) in grado di contaminare positivamente altri pari età con il semplice passaparola, con interventi di promozione nelle scuole e negli oratori e con modelli di peer education.

Questi passaggi sono stati indubbiamente l'inizio di un successo: ad oggi l'associazione Bimbo chiama Bimbo conta più di 250 ragazzi e ragazze in età compresa tra i 14 e i 25 anni che si impegnano in progetti e servizi

quali: il magazzino alimentare (distribuzione alimenti a famiglie indigenti), il guardaroba (distribuzione di abbigliamento a famiglie che vivono gravi condizioni di disagio economico, il sostegno allo studio (aiuto nei compiti indirizzato a bambini della scuola primaria), il baby-sitting (gestione estiva di bambini dai 20 mesi ai 12 anni, figli di ragazze madri o di famiglie senza rete parentale) ecc.

Lo sforzo degli adulti è stato ed è tuttora quello di consegnare nella mani dei giovani una “storia” costruita da adulti positivi e significativi affinché i giovani, una volta dentro, potessero continuare a scriverla e a costruirla. Ma per fare in modo che i giovani stessero in questa situazione, oltre che averglielo chiesto, è stato fondamentale creare un clima sereno, una situazione accogliente e favorevole.

L’associazione è diventata un luogo in cui gli adolescenti che stanno operando un distacco utile a definire la propria identità, possano crescere e maturare serenamente in maniera tutelata e tutelante. Bimbo chiama Bimbo, con i suoi adulti formati e con i suoi giovani, risponde al bisogno di appartenenza ad un gruppo che assolve funzioni materne e paterne, appaga il bisogno di esprimersi e di essere ascoltati. Oggi, è vero, i giovani frequentano sempre più luoghi virtuali ma la sete di incontro ci sembra intatta e l’associazione offre una risposta reale.

Riteniamo che l’associazionismo e il volontariato siano opportunità per coinvolgere e far partecipare attivamente i giovani rendendoli protagonisti di solidarietà vissuta, testimoni di valori di altruismo, generosità e accoglienza. Ma soprattutto, oggi più che mai, siamo convinti che i giovani possano rappresentare un fattore generativo per Bimbo chiama Bimbo, una sorta di esponente che permette di moltiplicare qualitativamente i servizi erogati e i progetti proposti. Dunque non più una risorsa per l’associazione ma associazione in tutti i sensi e, se possibile, qualcosa in più.

Ad oggi i giovani iscritti sono tantissimi e, nonostante gli adolescenti amino forme di impegno che rivelano subito la loro utilità in termini di gratificazioni simboliche e di conseguenze pratiche, per alcuni di loro si sono aperti spazi in direttivo, nel comitato di gestione e nelle équipes di settore, offrendo spazi di “pensiero” e ruoli di responsabilità. In particolare, contiamo quattro consiglieri su dodici e dieci responsabili di équipes che interagiscono e si confrontano con altrettanti referenti adulti in ambiti quali la comunicazione, i progetti esteri, la raccolta fondi, la formazione ecc.

Riteniamo importante anche l’apertura che i giovani stessi hanno portato in Associazione, che ha permesso collaborazioni con enti che attivi in Tan-

zania (Associazione Smile to Africa) e in Bolivia (Associazione Amici Casa della Gioventù), le quali hanno accolto i giovani di Bimbo chiama Bimbo come loro volontari. Desideriamo citare anche le collaborazioni con Caritas e Cooperativa Il Calabrone, il progetto Emergenza Freddo con il quale circa un centinaio di ragazzi hanno attivamente collaborato nella distribuzione di pasti caldi a persone senza fissa dimora, centrando il loro intervento sulla dimensione relazionale e scoprendo così volti, storie e fatiche di altre vite. Un'altra fondamentale collaborazione avviata è quella con l'Associazione Libera che ha visto protagonisti nell'estate 2014 quindici giovani presso il campo lavoro e formazione di Isola Capo Rizzuto. Questa intensa esperienza ha dato il via ad un percorso che vorrebbe portare l'Associazione a diventare un presidio territoriale di Libera; una delegazione di ragazzi si è presa l'impegno di portare avanti l'iter ed ha già incontrato referenti regionali dell'ente fondato da don Ciotti.

I giovani volontari presenti a Bimbo chiama Bimbo hanno età diverse; alcuni eccellono nei loro percorsi scolastici, altri faticano; appartengono a categorie sociali molto diverse; alcuni sono estroversi, altri sono timidi e riservati; alcuni sono sicuri e certi del loro valore, altri estremamente delicati e insicuri. Nell'associazione c'è spazio per tutti e ci sono opportunità di crescita e di acquisizione competenze trasversali che rendono unica l'esperienza di dono all'altro.

La formazione è obbligatoria attraverso momenti formali ma anche attraverso l'informalità della relazione con adulti positivi.

Bimbo chiama Bimbo accoglie anche i soggetti messi alla prova, quei giovani che vivono in comunità residenziali cercando di costruirsi o ricostruirsi. Spesso i luoghi associativi colmano la crisi che le agenzie educative istituzionali stanno attraversando.

Su stimolo dei referenti adulti, alcuni giovani si stanno impegnando a muoversi in territorio nazionale e internazionale incontrando altri enti e associazioni, attraverso risorse associative e progetti a bando per raccogliere e consegnare a Bimbo chiama Bimbo buone prassi ripetibili per uscire da modelli assistenzialistici e introdurre di nuovi, generativi, capaci di rendere autonome le famiglie in difficoltà. Quest'ultima è la grande nuova scommessa che vorremmo vincere insieme ai giovani!

### 5.3. Fare promozione per l'Osservatorio sul Volontariato dell'Università Cattolica del Sacro Cuore

*Maria Paola Mostarda*

In Università Cattolica del Sacro Cuore la sensibilità, la ricerca e la formazione al volontariato sono insite nel suo progetto culturale e nella sua mission. Ne sono testimoni i docenti impegnati in prima persona, i corsi dedicati, i tirocini, le tesi di laurea e i progetti di ricerca. La nascita dell'Osservatorio sul Volontariato nella sede di Brescia nel 2008 ha permesso di realizzare un centro di ricerca, formazione e promozione che ha svolto in modo sistematico e organizzato ciò che era (e continua ad essere) svolto in forme, luoghi e con mezzi eterogenei nell'ateneo<sup>1</sup>.

La progettualità più significativa promossa da tale centro per la promozione del volontariato è stata denominata "Officina del Volontariato". Si tratta di un evento studiato per avvicinare i giovani universitari al mondo della solidarietà. In questo paragrafo si presenta il progetto per come è stato ideato e poi realizzato, i dispositivi pedagogici che sottendono ad alcune scelte e le questioni aperte che interpellano la progettazione pedagogica per la promozione ai giovani.

Per iniziare, appare opportuno lasciare parlare i fatti. L'Officina del Vo-

<sup>1</sup> L'Osservatorio sul Volontariato, conformemente alle finalità dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, persegue finalità di studio, di ricerca e di divulgazione, nella prospettiva dei servizi per il volontariato. A tal fine lo stesso può promuovere, anche in collaborazione con altre realtà sociali, economiche, associative, religiose, culturali e assistenziali: appositi progetti di ricerca ed azioni di carattere scientifico, educativo, divulgativo e socio-culturale; attività di formazione per la migliore qualificazione del volontariato e del personale attivo nei servizi per il volontariato; attività di consulenza per operatori, amministratori locali e tutti coloro che operano nel settore del volontariato; attività di intervento sul territorio; attività di sviluppo dei rapporti e delle politiche sociali in ambito nazionale e internazionale; attività di documentazione e informazione, anche attraverso la stampa, la pubblicazione e la diffusione, comunque attuata, di materiale informativo, nonché l'istituzione di un apposito Archivio e di una Biblioteca specializzata; organizzazione di incontri pubblici, conferenze, convegni di studio; iniziative per il coordinamento delle proposte esistenti sul territorio. Da [http://centridiricerca.unicatt.it/osservo\\_68.html](http://centridiricerca.unicatt.it/osservo_68.html).

lontariato è un format di poche ore (n° 3 o 4 al massimo) nel quale l'ambiente universitario viene invaso da associazioni di volontariato che occupano diversi angoli e propongono delle brevi attività. Gli universitari, abituati a percorrere gli spazi tra una lezione e l'altra, vengono invitati ad una sosta per vedere, toccare, provare, gustare.

Ogni associazione di volontariato offre una micro-attività, invita ad un assaggio delle proprie iniziative, presenta le persone o i problemi di cui si occupa. La prima immagine che l'Officina evoca è quella di una fiera che trasforma alcuni ambienti accademici con ambulanze, cartelloni artigianali, gadgets, cani della protezione civile, carrozzine, capanne delle favelas, cibi, musiche, persone diverse e colorate; ogni associazione allestisce un angolo o una zona collegata alle altre da frecce, linee, impronte, fili o cartoline. Si creano così percorsi insoliti tra i corridoi, in cui i passanti sono invitati a conoscere settori del volontariato del tutto diversi.

Una fiera, all'apparenza, ma non una fiera come altre. Gli angoli delle associazioni di volontariato non sono sportelli informativi, non distribuiscono dépliant, non raccolgono contatti e indirizzi. O, meglio, non fanno solo questo. Ognuno propone una micro-esperienza, un aperitivo in cui si gusta il sapore dell'attività di volontariato, un assaggio di cosa provano i volontari o le persone di cui si occupano. "Se non hai casa per stanotte, preparati un rifugio con questi cartoni e prova a stenderti per dormire...". "Vuoi assaggiare l'acqua del Niger?" chiede un volontario porgendo un bicchiere di acqua nera come quella che si attinge dalle falde di molte zone in Africa. "Sai come ci sente da vecchi?" e lo si può provare in pochi secondi, indossando vestiti abbondanti, pesi sulle gambe, occhiali spessi, un po' di cotone nelle orecchie, un bastone. "Vuoi provare che effetto fa rianimare una persona?", chiede il volontario del 118. "Mi accompagni a fare le scale, per favore?", propone una persona ipovedente che, dopo pochi gradini, fa aprire gli occhi su un altro mondo. I volontari coinvolgono il passante, spesso assorto dai suoi impegni, e ne solleticano l'interesse verso il volontariato.

In estrema sintesi, l'Officina del Volontariato è tutta qui. I riscontri raccolti indicano però che non si tratta di un evento banale: i giovani hanno fornito segnali di un gradimento tutt'altro che formale. Le associazioni e il Centro di Servizio del Volontariato di Brescia avevano svolto molte iniziative promozionali, ma nessuna è stata così apprezzata; alcuni insegnanti invitati hanno richiesto di realizzare una edizione nel proprio istituto scolastico. Nessun evento promozionale ha riscosso un simile successo, tanto che è stato replicato n° 17 volte dal 2009.

### 5.3.1. Come si è giunti a ideare una *Officina del Volontariato*?

Con l'intenzione di promuovere il volontariato in università, Osservatorio sul Volontariato e CSV di Brescia hanno scelto di coinvolgere un gruppo di studenti del corso di Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione per analizzare l'idea, vagliare ipotesi e decidere come concretizzarla<sup>2</sup>.

Ideare l'Officina con loro ha avuto un valore immenso: essi hanno elaborato idee didattiche innovative, scartato ipotesi tradizionali, creato una sintonia con gli interessi dei loro coetanei, sviluppato un progetto proprio<sup>3</sup>. Con il coordinamento dell'Osservatorio sul Volontariato e del CSV di Brescia, il gruppo di progetto ha effettuato un'analisi dei destinatari del progetto, focalizzandosi su quello che i giovani universitari conoscono (e non) del volontariato e sugli aspetti capaci di attirare la fascia di età giovanile. Il gruppo ha formulato le seguenti ipotesi:

- i giovani universitari hanno un bagaglio di conoscenze o esperienze sul volontariato derivanti dai corsi universitari e/o dalla loro esperienza di vita (competenza pregressa);
- affermano di non avere tempo disponibile (percezione di *over-booking*);
- vivono immersi nei contatti della rete e prediligono linguaggi, luoghi, tempi e mezzi nuovi (*new-media*);
- sono autonomi nel ricercare informazioni e/o indirizzi relativi al volontariato, nel momento in cui siano interessati ad esso (competenza nell'accesso).

Si è fatta strada l'ipotesi che servisse qualcosa di diverso dalla tradizionale presentazione informativa del volontariato e che non fosse allettante la solidarietà vista unicamente nella prospettiva delle virtù morali; in altri termini, la proposta didattica non avrebbe dovuto ricalcare modalità informative, tradizionali, né orientative. Obiettivi legittimi e importanti, sia ben inteso, ma forse non del tutto pertinenti con l'ambizione del progetto.

Guardare al volontariato con gli occhi dei giovani è apparsa una prospettiva essenziale per ideare l'Officina e per solleticare gli aspetti più allettanti per i giovani. Senza sottovalutare la dimensione dell'impegno, l'evento di promozione del volontariato doveva riuscire a dar risalto agli aspetti più

<sup>2</sup> Sul tema del protagonismo giovanile si veda: L. Pati, *I giovani: oltre una semplice cronologia*, in A. Chionna, G. Elia, L. Santelli Beccegato (a cura di), *I giovani e l'educazione. Saggi di pedagogia*, Guerini e Associati, Milano 2012, pp. 30 ss.

<sup>3</sup> Il gruppo di progetto è stato composto da: Alessandra Bresciani, Alessandra Pagani, Mirela Tingire, Elisa Trovò, Monica Zanni. A loro vanno i più sentiti ringraziamenti.

positivi del fare volontariato dal punto di vista di chi lo fa, per incuriosire chi non aveva mai provato a farlo. Gli obiettivi specifici dell'evento si sono pertanto ridefiniti fino a diventare i seguenti:

- incuriosire i passanti verso il volontariato;
- fare sperimentare ai giovani la bellezza di fare volontariato.

Curiosità, azione e bellezza sono diventate, allora, le parole chiave dell'evento. Titolo<sup>4</sup>, location, attività, colori, scenografia, tempi: tutto doveva suscitare stupore, movimento e positività.

### 5.3.2. *Che lavoro preparatorio è servito?*

Una volta delineata l'idea-chiave nel gruppo di progetto, sono state coinvolte le OdV. In questo lavoro di individuazione, selezione e contatto è stato prezioso il ruolo del CSV di Brescia che si è assunto responsabilmente tale impegno. Ha contribuito economicamente alla stampa di materiali informativi, all'acquisto del materiale didattico e al buffet, non meno allettante. L'altra grande risorsa è stata il volontariato. Fin dalla prima edizione, si sono dimostrate disponibili una dozzina di associazioni di volontariato<sup>5</sup>, ognuna con un piccolo gruppo di volontari. Di là dal lavoro ideativo, è essenzialmente grazie a loro, alla loro presenza, al loro stile di partecipazione che l'Officina del Volontariato ha avuto un simile successo. A loro era richiesto di allestire un angolo in università<sup>6</sup>, di posizionarsi per intercettare i passanti, di proporre

<sup>4</sup> Anche il titolo doveva essere diverso dal solito. Che cosa c'era di più diverso dai simboli dell'accademia di un'officina? La fantasia del gruppo di progetto si è ritrovata intorno a questa immagine, che recuperava dalla memoria uno spazio di lavoro pratico, abitato da bancali e tute, da polvere e trucioli, da operai e apprendisti, nessuno escluso. Non un laboratorio: un luogo vero o – meglio – il più vicino al vero possibile.

<sup>5</sup> Le associazioni disponibili sono state: Risvegliati Vip, Il Calabrone, Avis Provinciale Brescia, Amnesty International, Servizio Volontariato Internazionale, Comunità Villaregia, Centro Migranti Onlus, Unione Ciechi, Casa Famiglia Anteas, No frontiere, Amici di Boo, Associazione Familiari e Vittime della strada, Bimbo chiama Bimbo Onlus, Associazione Carcere e Territorio.

<sup>6</sup> Di volta in volta sono state scelte scenografie diverse per collegare i diversi angoli e coinvolgere i passanti a seguire il "tracciato del volontariato". Sono stati utilizzati: fili di lana, orme, frecce, cartoline, tavolini con tovaglie dipinte da writers; ogni associazione ha arricchito il suo angolo con cartelloni, materiali, computer con brevi video, ecc. Immagini e video di alcune edizioni sono disponibili al seguente indirizzo: [http://centridiricerca.unicatt.it/osservo\\_1984.html](http://centridiricerca.unicatt.it/osservo_1984.html).

una micro-attività di pochi minuti a ogni persona interessata e, al termine, smontare. Le OdV si sono presentate con persone, sorrisi, testimonianze, strette di mano affettuose: con un modo di relazionarsi leggero e positivo.

Con le OdV sono stati organizzati alcuni incontri preparatori per condividere i tratti distintivi dell'evento e risolvere gli inevitabili disagi. Rispetto al primo aspetto, la proposta ha dovuto smontare alcune iniziali resistenze relative al tempo (*"È troppo poco il tempo per raccontare tutto quello che facciamo"*, dicevano i volontari), all'individuazione di un'attività concreta da proporsi (*"Come si fa a fare sperimentare le nostre attività in un minuto?"*) e alla fatica ad intercettare i passanti proponendo un contatto interessante. Tali resistenze sono state ampiamente superate e le attività che le OdV hanno poi proposto sono risultate estremamente efficaci.

Tav. 1 - Selezione di attività proposte dalle edizioni dell'Officina per tipologia e per OdV

OdV	Attività di contatto	Attività da sperimentare	Prossimi appuntamenti
Risvegliati Vip	<i>"Ce la fai a far sorridere un bambino malato?"</i>	Creazione di un palloncino a forme di cane	Partecipazione al corso di formazione
Il Calabrone	<i>"Sai dove dorme un senza fissa dimora?"</i>	Creare un rifugio per la notte con cartoni e stracci	Invito a fare volontariato
Avis Provinciale Brescia	<i>"Sai quanto deve pesare un donatore di sangue?"</i>	Simulare la procedura per la rilevazione dell'emoglobina	Invito alla festa del donatore più vicina al comune di residenza
Amnesty International	<i>"Vuoi assaggiare l'acqua del Niger?"</i>	Scrivere una lettera e aderire ad una campagna di denuncia	Diventare socio
Servizio Volontariato Internazionale	<i>"Uganda, Burundi o Kenya?"</i>	Ricerare i progetti svolti nei vari paesi e avanzare nuove proposte	Partecipazione al corso di formazione
Comunità Villaregia	<i>"Sei mai entrato in una capanna?"</i>	Selezionare e preparare i medicinali per la spedizione tramite container	Collaborazione alla spedizione di un container di aiuti
Centro Migranti Onlus	<i>"Che cosa vedi dalla finestra in Pakistan?"</i>	Confrontare l'ambiente pakistano e quello di arrivo	Invito a visionare il sito

## 5. Fare promozione

Unione Ciechi	<i>"Mi leggi il giornale, per cortesia?"</i>	Accompagnare una persona ipovedente	Partecipazione a un corso
Casa Famiglia Anteus	<i>"Vuoi provare come ci si sente ad essere nonno/a?"</i>	Vestirsi da anziano/a e percorrere un breve tratto di strada	Partecipazione ad una e festa riservata ai volontari
No frontiere	<i>"Scommetti che ti batto?"</i>	Salire su una carrozzina e improvvisare una breve competizione con un atleta disabile	Partecipazione all'organizzazione di una gara sportiva per disabili
Amici di Boo	<i>"Vuoi imparare le nostre ricette?"</i>	I giovani di un Centro Diurno per Disabili svelano le loro ricette	Partecipazione ad una uscita serale
Associazione Familiari e Vittime della strada	<i>"Come ti sembra questa camera?"</i>	Osservare le fotografie di camere di giovani che hanno subito incidenti stradali	Aggiornare il sito dell'associazione
Carcere e territorio	<i>"Che cosa vedi da una cella?"</i>	Scrivere un articolo per il giornale interno del carcere	Partecipazione al comitato di redazione

Come si nota dalla tipologia delle attività sintetizzate alla Tav. 1, le OdV hanno dimostrato di saper esprimere molta creatività nell'agganciare i passanti e fare sperimentare direttamente il proprio lavoro ai giovani, permettendo all'Officina di raggiungere gli obiettivi proposti.

Con questi obiettivi e sostanzialmente con le medesime modalità, l'Officina è stata replicata n° 9 volte nelle università di Brescia a partire dalla sperimentazione in Università Cattolica, coinvolgendo più di 2.440 studenti<sup>7</sup>.

### 5.3.3. Alcuni fattori-chiave

Il successo di tale evento può essere ricondotto ad alcuni fattori: la brevità, il primato del fare, un setting trasformato, il potere della testimonianza,

<sup>7</sup> Dati forniti dal CSV di Brescia. Un'ulteriore conferma del gradimento del format si evince dalla replica di esso di esso in n° 8 istituti scolastici della provincia di Brescia: a partire dal 2009, alla data in cui scriviamo sono state effettuate n° 17 edizioni di Officine del Volontariato.

lo spazio alle emozioni e la condivisione del progetto. L'evento breve, la proposta di un'attività di pochi minuti, la possibilità di esplorare velocemente ambiti diversi del volontariato hanno reso appetibile la proposta. I volontari hanno ideato un "contatto" (vd. Tav. 1) e, alle persone che dimostravano interesse, hanno proposto un'attività emblematica dell'associazione che ne facesse sperimentare il senso e il valore: tutto in pochi minuti. L'Officina ha dimostrato che l'incontro tra giovani e volontariato è possibile: il tempo breve, la testimonianza di altri giovani che riescono a conciliare lo studio con il volontariato, gli appuntamenti proposti sono la riprova che la solidarietà non è incompatibile con gli impegni di ciascuno.

Nell'Officina non si ripresenta un modello "fiera": nessuno vende, nessuno acquista; nessuno racconta, nessuno ascolta. È il provare, l'incuriosire, lo sperimentare qualcosa di nuovo, al centro. Non è l'aver esperienza in senso statico, il fattore importante – suggerisce V. Iori: "è il fare esperienza, in senso dinamico"<sup>8</sup>. Al centro di ogni incontro significativo vi è "la concretezza del mondo"<sup>9</sup>, l'essere fisicamente in una situazione<sup>10</sup>, l'incontro con chi è in difficoltà, il piacere nell'imparare a cucinare da alcuni ragazzi disabili o sperimentare quanto sia toccante andare per i corridoi in carrozzina.

Il setting svolge un ruolo importante. Della scuola F. Frabboni critica il suo essere "spesso imprigionata nei modelli burocratici delle classi, rinchiusa in rigidi e immutabili spazi-aula per lo più governati da insegnanti tuttologi"<sup>11</sup>. L'Officina apre, invece, angoli diversi, abita le scale e i corridoi, occupa i cortili, "intralcia" gli ingressi e le uscite. Gli spazi informali vengono riarredati e abitati da operatori della protezione civile, con gli stessi pentoloni usati nei villaggi africani, con carrozzine e lettighe. Vengono utilizzati alcuni elementi scenografici per dare un colore nuovo agli ambienti e per stimolare i passanti a seguire percorsi insoliti (frecce, passi, ecc.).

La testimonianza dei volontari, la loro allegria, i sorrisi, l'orgoglio per le attività a cui si dedicano irradiano una luce e un'atmosfera speciale. Più di

<sup>8</sup> V. Iori, *I giovani e la vita emotiva*, in *Education Sciences & Society*, 2012, gennaio-giugno, p. 31.

<sup>9</sup> L. Ciotti, R. Camarlinghi, *Educarci a vivere in una terra che ci è data in prestito. Perché i sogni dei giovani non diventino una trappola*, in *Animazione Sociale*, 2006, 36, p. 9.

<sup>10</sup> D. Parmiggiani, *Dispositivi, ambienti, artefatti*, in P.C. Rivoltella, P.G. Rossi (eds.), *L'agire didattico. Manuale per l'insegnante*, La Scuola, Brescia 2012, p. 193.

<sup>11</sup> F. Frabboni, *La sfida della didattica. Insegnare di meno, apprendere di più*, Sellerio editore, Palermo 2011, p. 98.

tante parole, essi affascinano per lo stile con cui essi si presentano. Sono le “tonalità emotive” di un incontro personale, breve ma intenso, fatto di sguardi, di calore, in un angolo che difende il suo perimetro dal solito via-vai a rendere il contatto potente<sup>12</sup>.

Le emozioni hanno spazio negli angoli dell’Officina e dare spazio ai vissuti dei giovani e dei volontari è particolarmente importante nella società odierna<sup>13</sup>. È vero infatti che “la contrapposizione cuore-mente è molto radicata nella nostra cultura”<sup>14</sup>, e persiste in università, ma – come dimostra V. Iori – le “emozioni possiedono una loro saggezza: ogni pensiero, in un certo senso, è *emozionato* e ogni *emozione* è intelligente”. Reprimere i sentimenti, allontanarsi dai propri stati d’animo inaridisce di tutti quei sensi positivi (tenerezza, speranza, gioia, fiducia, condivisione) che invece alimentano il senso del lavoro, dell’impegno, dello studio<sup>15</sup>. E di cui le associazioni di volontariato hanno dimostrato di esserne davvero ricche.

Nessuna Officina è realizzabile senza il contributo di enti diversi. Osservatorio sul Volontariato, CSV, associazioni di volontariato, realtà accademiche e singoli soggetti cooperano ad una progettualità unica ma plurale. Serve davvero la collaborazione di tante organizzazioni per realizzare un’Officina attraente e, ancora più importante, è unicamente una sinergia tra scuola, famiglia e società che si potrà dare impulso ad un’educazione davvero trasformatrice e contraria ad ogni eventuale determinismo<sup>16</sup>.

I suddetti fattori non sono da considerarsi un impiccio temporaneo, né degli intrusi per una istituzione educativa. La ricerca, infatti, stimola la scuola non soltanto a proporre attività, ma a fare evolvere l’ambiente dell’apprendimento in senso laboratoriale<sup>17</sup>. Accanto alla dimensione conoscitiva, l’università è il “contesto in cui può essere (...) promosso lo sviluppo intel-

<sup>12</sup> V. Iori, *Nei sentieri dell’esistere. Spazio, tempo e corpo nei processi formativi*, Erickson, Gardolo (TN) 2006, pp. 71-81; cfr.: L. Santelli Beccegato, *Per una pedagogia neo-personalistica*, in G. Flores D’arcai (a cura di), *Pedagogie personalistiche e/o pedagogia della persona*, La Scuola, Brescia 1994, p. 306.

<sup>13</sup> L. Ciotti, R. Camarlinghi, cit., pp. 9-10.

<sup>14</sup> V. Iori, *La vita emotiva nel lavoro di cura: da ostacolo a risorsa*, in V. Iori et al., *Ripartire dall’esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2010, p. 25.

<sup>15</sup> *Ibi*, p. 24.

<sup>16</sup> M. Corsi, *Introduzione*, in ID. (a cura di), *Educare alla democrazia e alla cittadinanza*, Pensa Multimedia, Lecce 2011, p. 11.

<sup>17</sup> D. Parmiggiani, cit., pp. 192-193, R. Cerri (a cura di), *L’evento didattico. Dinamiche e processi*, Carocci editore, Roma 2009, p. 16.

lettivo e sociale”<sup>18</sup>. Il volontariato, che è luogo di “spinte etiche, contenuti culturali esperienze settoriali, metodologie e prassi concrete”<sup>19</sup>, rappresenta una risorsa aggiuntiva perché la scuola, e l’università non da meno, svolga al meglio il suo compito, integrando in modo inseparabile le dimensioni del sapere, saper fare e saper essere<sup>20</sup>.

### 5.3.4. Quali piste restano aperte ora?

Accanto ai lati positivi, l’Officina presenta alcune aree di lavoro tuttora aperte. Dal punto di vista pedagogico, essa pone in risalto l’esigenza di un cambio di prospettiva nello studio della relazione giovane-volontariato, che sappia cogliere i *sentiment* dei ragazzi. L’ideazione e il monitoraggio delle Officine ha confermato – evento dopo evento – l’esigenza di passare da una prospettiva adulto-centrica ad una capace di mettere i giovani al centro. La stessa letteratura, ricca di studi che affrontano il valore educativo del volontariato per i giovani, potrebbe essere arricchita da saggi che dimostrino il contributo che i giovani regalano alle organizzazioni di volontariato: dunque, non solo quello che ricevono.

L’Officina, come altri interventi educativi affini<sup>21</sup>, è debole dal punto di vista della valutazione. Sono stati tentati alcuni strumenti (il censimento dei partecipanti, un diario di bordo, un brevissimo questionario, un monitoraggio a distanza con le associazioni partecipanti), ma nessuno è apparso compatibile con un evento a libero accesso quale è l’Officina.

Si era accennato alle iniziali resistenze poste da alcune associazioni: i tempi dell’Officina, infatti, non permettevano lunghe presentazioni, descrizioni cronologiche dell’associazione, mal celati distinguo con altre organizzazioni simili, da cui trapelano, talvolta, sentimenti di concorrenza; inoltre

<sup>18</sup> D. Simeone, *Giovani e formazione universitaria*, in A. Chionna, G. Elia, L. Santelli Beccegato (a cura di), *I giovani e l’educazione. Saggi di pedagogia*, cit., p. 168. Si veda anche: R. Viganò, K. Montalbetti, *Educazione alla democrazia e formazione universitaria: tra aspirazioni personali, impegno e responsabilità sociale*, in M. Corsi, R. Sani (a cura di), *L’educazione alla democrazia tra passato e presente*, Vita&Pensiero, Milano 2004, pp. 217-235.

<sup>19</sup> *Ibi*, p. 192.

<sup>20</sup> M. Santerini, *L’educazione alla cittadinanza tra passato e futuro*, in M. Corsi (a cura di), *Educare alla democrazia e alla cittadinanza*, Pensa Multimedia, Lecce 2011, p. 303.

<sup>21</sup> *Ibi*, p. 302.

richiedevano uno stile di comunicazione pubblica diverso: così facendo, l'Officina ha lanciato l'ipotesi che le comunicazioni brevi e concrete siano più efficaci di quelle prolisse e che l'esserci sia più potente del parlare.

L'aspetto forse più interessante che emerge riguarda il format. È ragionevole ipotizzare che l'evento-Officina sia stato reso possibile da un contesto universitario disponibile e non ostativo verso forme didattiche non tradizionali finalizzate alla crescita individuale e sociale dei soggetti<sup>22</sup>. Per raggiungere tali scopi formativi, l'Officina del volontariato è stato un passo; forse gli osservatori potrebbero giudicarlo anche un buon passo. Resta comunque "un" passo.

Così come emergeva dagli studi condotti dal Ministero, da cui si coglievano diverse tipologie di obiettivi instauratisi tra istituzioni educative e volontariato, ora – forse – potrebbe essere il momento per passare ad un'altra fase. Non basta più un evento l'anno: serve muovere dall'episodico al continuativo, non limitarsi a progetti ma impostare veri e propri processi che trasformino le organizzazioni<sup>23</sup>. Per l'università, il passaggio da singoli eventi a processi può significare programmare forme di presenza continuative dei volontari in università, creare un angolo della solidarietà, realizzare una sede per la raccolta dei materiali riciclabili, optare per la vendita di prodotti equi e solidali, riservare parcheggi alle persone disabili, devolvere al volontariato i proventi della festa delle matricole oppure aprire un asilo nido per i dipendenti dell'università. Si tratta di esempi, sia ben chiaro, che vanno nella direzione di trasformare le scelte occasionali in decisioni organizzative<sup>24</sup>.

Non esperienze una tantum ma luoghi e decisioni che facilitano la trasformazione delle organizzazioni in una prospettiva eticamente orientata. E, in questo, chi potrebbe farlo meglio delle istituzioni educative?

Nel 2009 il gruppo di progetto dell'Officina ha colto la sfida di ideare un evento didattico nuovo. È forse maturato il tempo, ora, di mettersi al lavoro ad un altro progetto.

<sup>22</sup> R. Semeraro, *La valutazione della didattica universitaria. Paradigmi scientifici, rivisitazioni metodologiche, approcci multidisciplinari*, Franco Angeli, Milano 2006, p. 22.

<sup>23</sup> M.P. Mostarda, *Progettazione formativa. Itinerari, processi, strutture*, La Scuola, Brescia 2008.

<sup>24</sup> L'ultimo rapporto ministeriale riferisce che i progetti di breve durata (fino a 3 mesi) sono pari al 38,2%; il 27,3% è di media durata (da 4 mesi a 1 anno) e il restante 31,9% interessa progetti di lunga durata, attivi per più anni scolastici. Da R. Viganò (a cura di), Ministero della Pubblica Istruzione, *Scuola e volontariato. Terzo rapporto di scenario*, 2006, paper, p. 35.

## 5.4. ANTEAS e i giovani

Gianni Vezzi

ANTEAS nasce in un contesto sindacale. Negli anni '90, a seguito dell'approvazione della legge 266 sul volontariato, anche le federazioni sindacali più coinvolte nelle tematiche sociali hanno ritenuto opportuno promuovere esperienze di volontariato.

La declinazione dell'acronimo ANTEAS significa: "Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà".

Un duplice intento, quindi: promuovere la cittadinanza *attiva* tra gli anziani in progetti di *solidarietà* per gli anziani. Più recentemente la dirigenza nazionale ha ritenuto, pur conservando l'acronimo, di modificarne il significato: non più "Terza Età", bensì "Tutte le Età". Un restyling non solo nominale, ma che rispecchia la maturazione della consapevolezza che la solidarietà non si esprime in compartimenti sociali ma si sviluppa naturalmente in una dimensione inter-generazionale.

Tuttavia, succede che le denominazioni complesse vengano perlopiù ignorate, che l'acronimo col tempo divenga un marchio, una sorta di *brand* che si autopresenta e perciò la percezione consolidata è quella di un'associazione di *anziani per un mondo anziano*.

Tale caratteristica permane: la maggioranza dei volontari si colloca nella cosiddetta "Terza Età", avendo come denominatore comune il godimento di un trattamento pensionistico.

Come spesso avviene, le connotazioni marcate hanno effetto selettivo. Nel caso, essa non favorisce l'incontro con volontari junior e il loro inserimento nei progetti di volontariato consolidati. Nell'esperienza di ANTEAS tuttavia non sono mancate ma continuano a svolgersi esperienze di volontariato giovanile o di attenzione ad esso, che di seguito proverò ad illustrare.

- Il tema del rapporto tra generazioni è oggetto di frequente riflessione nella terza età. È noto il dibattito sul conflitto intergenerazionale acceso dalla crisi economica: l'area della rendita pensionistica è spesso presentata come una sorta di beneficio che sottrae risorse e opportunità alle generazioni giovani. Questa condizione "privilegiata" viene peraltro considerata la più idonea all'esercizio dell'impegno volontaristico. Il fattore economico unito alla disponibilità di tempo sono indubbiamente

elementi importanti, ma ANTEAS trova prezioso qualsiasi tipo di contributo, a prescindere dalla sua grandezza e qualità. L'associazione ha così cercato modalità per rendere utili anche disponibilità parziali o non continuative, frequenti nel volontariato giovanile.

- Da anni ANTEAS si è attivata per promuovere il volontariato nel mondo giovanile, senza necessariamente attendersi benefici immediati o diretti dall'azione di proselitismo, mettendo a disposizione l'esperienza dei volontari, in grado di comunicare efficacemente valori attraverso il racconto della storia personale e del proprio impegno. Inoltre mettendo a disposizione o attivando risorse attraverso il volontariato organizzato, sperimentando attivamente le ipotesi di lavoro elaborate, anche con il supporto dello studio e della ricerca a ciò finalizzati. Esperienze quali "l'Officina del Volontariato", progettata in seno al CSV in collaborazione con l'Osservatorio sul Volontariato, hanno rappresentato anche per noi un salto di qualità. In questo caso la comunicazione tra studenti universitari e OdV non si esauriva nella dimensione verbale, ma doveva inventare situazioni concrete di coinvolgimento interattivo, sia pure in un contesto non naturale quale poteva essere l'aula o il cortile dell'Università. Esperienze analoghe condotte a più voci nel rapporto con Istituti Superiori sono state per noi altrettanto significative, soprattutto quando opportunamente precedute da un lavoro preparatorio con unità didattiche a ciò predisposte. Fondamentale in questo caso è stato il ruolo svolto dai docenti coinvolti, aspetto che rimane esclusivo degli Istituti Superiori ma che purtroppo risulta difficile attuare in un contesto universitario.
- Il canale che più tradizionalmente avvicina i giovani ad ANTEAS è costituito dalla conoscenza diretta delle sue iniziative, attraverso parenti e conoscenti o la "vicinalità" vissuta nel quartiere o nel paese. Si tratta di numeri esigui ma costanti nel tempo. Il giovane trova così modalità e spazi per inserirsi con notevole rapidità e originalità, costituendo talvolta stimolo alla gestione routinaria dell'esercizio volontario. ANTEAS attua iniziative di volontariato anche con strutture stabili e permanenti di riferimento; queste necessitano di volontari di grande affidabilità, ma proprio questa garanzia consente inserimenti meno strutturati e occasionali, condizione tipica del volontariato giovanile. In alcuni casi i volontari giovani hanno assunto un proprio ruolo attivo divenendo animatori in iniziative di socializzazione rivolte ai volontari senior stessi, progettando e gestendo incontri con contenuti anche ludico-conviviali. Più di recente la nostra realtà si è resa disponibile per particolari progetti

in collaborazione con soggetti istituzionali pubblici, aventi come oggetto percorsi individualizzati per giovani. Le iniziative rientrano in un più generale rapporto con tali Enti che hanno da tempo riconosciuto nella rete delle OdV strumenti significativi per sperimentare modalità più efficaci nell'erogazione dei servizi in situazioni di marcata sofferenza sociale, in progetti di recupero o di inserimento protetto. Tali progetti ravvisano nella vita associativa e nella loro operatività, un modello utile per sperimentare percorsi educativamente positivi, ma hanno rappresentato un'ulteriore sfida per le OdV coinvolte. Ci ha obbligati a riflettere sulla qualità delle nostre prestazioni in contesti di relazioni interpersonali non semplici e tali da richiedere volontariato di consolidata esperienza ed equilibrio.

In questi casi, dopo la condivisione del progetto e l'inserimento, si attua un periodico monitoraggio per verificarne lo svolgimento o apportare correttivi. Non si è quasi mai giunti all'interruzione di una esperienza.

In alcuni di questi casi il termine "giovane" non appare appropriato, poiché la loro età è superiore a quella dei limiti convenzionalmente indicati (18/30 anni). Relativamente alla media dell'età dei volontari ANTEAS, essi appaiono comunque *young*, se non proprio *junior*.

Tra i progetti realizzati, si trovano:

- **Giovani inseriti in progetti di volontariato con i Servizi Sociali degli Enti Locali.** In genere si tratta di persone molto giovani, anche al confine con la minore età. Le situazioni affrontate sono assai varie, riconducibili a realtà socialmente problematiche, tali da suggerire l'opportunità di proporre loro esperienze educativamente alternative, in contesto sociale ed operativo reale. Entrano in gioco soprattutto due fattori: la relazione con altri volontari, nella fattispecie adulti, nello svolgimento di attività perlopiù a favore di terzi in difficoltà, quali il trasporto di anziani non autosufficienti o di disabili; la propria valorizzazione in servizi di utilità sociale, dove non manca il feedback quotidiano gratificante da parte del beneficiario. Assai frequente è l'utilizzo e la valorizzazione di loro specifiche competenze o abilità, al servizio diretto dell'Associazione, in compiti di segreteria anche con significativo valore professionale e di responsabilità. Il percorso è sempre accompagnato e oggetto di valutazione, con il coinvolgimento diretto del giovane volontario. Non è infrequente il perdurare del contatto anche alla fine del progetto.
- **Giovani toccati da provvedimenti giudiziari.** Queste esperienze vedono coinvolte Associazioni che si occupano normalmente del tema giudiziario e penale in area giovanile o più direttamente l'Ufficio ministe-

riale a ciò preposto con i suoi servizi sociali. Si tratta di situazioni assai complesse e tutte contraddistinte da rilevanti specificità. Relativamente al nostro tema, credo utile sottolineare solo alcuni aspetti particolari. La *volontarietà*, che può apparire impropria in un contesto segnato dalla sanzione penale. Credo sia una considerazione fondata, almeno per quanto riguarda le condizioni di avvio dell'esperienza: infatti l'alternativa consiste nella limitazione della libertà personale e della vita di relazione, sicuramente poco gratificante. La stessa considerazione credo valga anche per quei giovani inseriti in comunità terapeutiche sostitutive della detenzione. In generale il progetto del volontariato ha il valore di una conquista, in quanto non è concesso a tutti. Pur valutando con cautela l'attuale sistema di amministrazione penale, avverto in queste scelte attenzione e cura, caratteri che sono di particolare importanza nel trattare con giovani che hanno orizzonti di vita ancora ampissimi. La scelta dell'associazione, l'accompagnamento e il monitoraggio dell'esperienza, sono in genere curati ed anche in queste esperienze è frequente il perdurare di contatti e di impegno a progetto concluso. Il gruppo consolidato dei volontari vive con naturalezza qualsiasi inserimento e le condizioni soggettive non hanno mai rappresentato particolare problematicità. Queste iniziative sono note all'Associazione e condivise, ma il singolo inserimento non è oggetto di nessuna specifica comunicazione. Un po' diverso è l'affidamento per effetto della cosiddetta "messa alla prova" di minori, previsto da una specifica norma che consente di sospendere il procedimento giudiziario e il suo annullamento in caso di esito positivo. In questi casi l'affido richiede l'assunzione di ruoli tutoriali che non possono essere sottaciuti, così come più cogente diviene il ruolo dei servizi sociali interessati.

- **ANTEAS sperimenta anche stages con giovani studenti di Istituti Superiori cittadini.** Fatta salva la finalità formativa, le cui caratteristiche sono ben definite nel progetto scolastico, ANTEAS non si presenta al giovane come una normale "azienda" ove svolgere un tirocinio previsto dal curriculum scolastico, bensì esprime tutta la sua valenza di OdV con precisa identità e valori. Mette il giovane a conoscenza delle proprie attività e del complesso mondo del volontariato organizzato, della rete di Istituzioni con cui si relaziona e delle norme che governano il sistema in cui opera.

## 5.5. Fare promozione con il Teatro Forum: uno strumento per attivare, per riflettere insieme, per cercare di cambiare... facendo

*Massimo Serra*

### 5.5.1. Perché scegliere il Teatro Forum

A teatro si guarda, nei forum si parla: i timidi sanno dove riparare e gli spavaldi hanno un'arena in cui battersi. Ai primi si chiede un caloroso applaudire, ai secondi un fragoroso parlare. Tutti sanno cosa fare, e si sentono sicuri. Se non s'impegnano troppo, possono anche rischiare di tornare a casa... tali e quali a com'erano arrivati. Che bisogno c'era di mettere in discussione queste certezze e unire il teatro con il forum?

La risposta noi l'abbiamo "scoperta" una decina di anni fa. Ma forse è meglio andare con ordine. "Noi" siamo una cooperativa sociale: Tornasole. Operiamo prevalentemente in Lombardia, ci occupiamo di formazione ed abbiamo scelto convintamente, fin dalla nostra nascita nel 1996, di condurre le proposte formative utilizzando metodologie attive ed esperienziali. Non siamo, naturalmente, l'unica realtà formativa ad aver compiuto questa scelta, ma ogni giorno verifichiamo – con immutata passione – come il metodo attivo renda i partecipanti protagonisti del percorso formativo, favorisca lo stabilirsi di un clima relazionale fatto di ascolto e di non giudizio, renda disponibili "energie" sia cognitive e di pensiero sia emozionali e affettive.

Con queste premesse l'incontro con il Teatro Forum è stato un... "colpo di fulmine"! Perché il Teatro Forum consente (obbliga?) a cambiare punto di vista o – per meglio dire – punto di osservazione. E permette di scegliere se osservare, agire o fare entrambe le cose. Come sarebbe naturale...

La proposta consiste nell'unire la rappresentazione del quotidiano e la possibilità d'immedesimazione tipiche del teatro con la possibilità di "cambiare le carte in tavola" e agire in prima persona. Le tecniche utilizzate permettono agli spettatori di esprimere direttamente le loro valutazioni e le loro opinioni su quanto accade, modificando così la situazione di partenza. Viene proposta una scena riconoscibile dai partecipanti (il modello,

appunto) e la si interrompe al culmine di un'escalation problematica o conflittuale; gli spettatori, sono invitati a salire sul palco e a trasformarsi in spettatori per proporre alternative, sostituendo gli attori.

Ideato dal regista brasiliano Augusto Boal a partire dagli anni '50 dello scorso secolo, il Teatro Forum è uno strumento utilizzato per attivare processi di sensibilizzazione sociale.

### *5.5.2. Promuovere il protagonismo e l'attivazione dei partecipanti*

Il Teatro Forum è uno strumento duttile: si presta ad ogni tipo di pubblico e ad ogni tema sociale, consente ad ogni partecipante di scegliere come e quanto "mettersi in gioco" e permette sempre, a chiunque, di comprendere, di "portar via qualcosa": un pensiero, un'intuizione, un'emozione o una consapevolezza.

Negli ultimi anni abbiamo realizzato oltre 200 eventi di Teatro Forum e abbiamo verificato la sua straordinaria capacità di coinvolgimento con studenti, insegnanti, genitori, operatori sociali, operatori sanitari, anziani, lavoratori e su temi che spaziano dal bullismo alla sicurezza nei posti di lavoro, dalla violenza alle donne ai processi partecipativi, dal dialogo fra generazioni alla gestione dei conflitti, dagli stili di vita all'affettività e sessualità, dalla conciliazione dei tempi alla dipendenza dall'alcool.

Questo metodo offre una straordinaria opportunità di lavoro con bambini, adolescenti e giovani, fasce d'età dove il desiderio di essere protagonisti diventa una spinta importante. Se utilizzato con gli adulti, il Teatro Forum richiede tempo e attenzione per far nascere la disponibilità a "giocarsi"; se gli adulti vanno "sedotti" con la garanzia che verrà tutelata la loro riservatezza e che non si giudicherà la loro "performance". I ragazzi e i giovani vanno aiutati a non esporsi troppo, a tutelarsi e a farsi tutelare.

L'esperienza del "come se", diversamente dalle simulazioni o dai role play, assume nel Teatro Forum un'intensità che facilita l'immedesimazione e, conseguentemente, l'intensità del com-prendere. Consente anche, come ci è frequentemente capitato di cogliere con chiarezza, di sperimentare quei meccanismi così difficili da cogliere nella realtà, legati alle fatiche relazionali, allo sforzo di essere assertivi, al timore del giudizio o dell'isolamento che – specie in giovane età – accompagnano pezzi importanti della propria vita.

### 5.5.3. L'esperienza dice che...

Le persone, tutte le persone, hanno bisogno di confronto, di sentirsi ascoltate e comprese. Lo strumento del Teatro Forum favorisce la risposta a questi bisogni in contesti insoliti: teatri, saloni, spazi aperti diventano luoghi coinvolgenti. Quando comunichiamo che la durata media di un evento di Teatro Forum è di circa 3 ore, cogliamo perplessità, dubbi e anche un po' di timore. Ma una volta cominciato, difficilmente le persone se ne vanno prima della conclusione.

Questo metodo favorisce l'avvio di processi partecipativi anche in contesti non semplici. Il progetto "Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture", così come tutte le iniziative rivolte ad adolescenti e giovani, ben si presta a questo proposito.

Gli adolescenti, fragili e spavaldi come magnificamente li descrive il prof. Charmet, hanno lavorato a scuola su un tema non semplice: "Mi interessa", "mi riguarda". Il confronto è avvenuto all'interno del gruppo-classe ed è poi stato riproposto invitando gli studenti dei diversi Istituti ad un Teatro Forum. Questo strumento ha rapidamente riscaldato l'ambiente, ha messo in evidenza – non solo concettualmente ma anche dal punto di vista "esperienziale" – la differenza fra guardare e prendere parte, ha permesso a tutti di cogliere appieno lo scarto, talvolta notevole, fra ciò che si vuol fare e ciò che si riesce a fare e di quanto gli altri influenzino scelte e comportamenti. Tutto ciò in un contesto protetto dove il possibile giudizio diventa rimando e la sperimentazione di soluzioni costituisce occasione di riflessione per il singolo e per il gruppo.

Infine, ecco alcuni pensieri regalati da partecipanti (dagli "spett-attori") durante gli eventi:

*"Pensavo che mi sarei rotto, invece tre ore e mezza sono volate via piacevolmente.*

*"Mi è piaciuto molto assistere a questo forum: mi ha permesso di vedere le cose da diversi punti di vista".*

*"La cosa che ho trovato più interessante è la possibilità di sperimentare una tua idea e di vedere se e come funziona e di confrontarti con tante altre persone".*

*"Mi ha stupito l'attenzione di tutti e sentire che non si è giudicati dagli altri".*

*"Che bello incontrare degli adulti che credono davvero nelle nostre capacità!".*

*“Penso che l’iniziativa del teatro-forum sia stata molto interessante. È interessante lo scambio dei ruoli, dove l’attore diventa spettatore e lo spettatore diventa attore; ritengo che sia una modalità che facilita la comunicazione di un messaggio e ne favorisce la comprensione e l’interiorizzazione”.*

*“Pur avendo io difficoltà a mettermi in gioco in pubblico, vedere che la persona seduta accanto a me o qualche posto più in là, si offre e va sul “palco”, mi ha fatto sentire, non so per quale meccanismo psicologico, io stessa sul palco; mi ha spronato nel cercare io stessa un possibile cambiamento”.*

*“Farsi domande, e farsele insieme ad altri, è un buon modo per trovare risposte!”.*

## 6. Fare formazione

### 6.1. Fare formazione ai coordinatori delle associazioni di volontariato

*Maria Paola Mostarda, Paola Zaru<sup>1</sup>*

Un altro snodo della progettualità è rappresentato dalla formazione dei volontari e dei responsabili delle associazioni. Come è stato anticipato, la promozione è un valore di per sé, ma è chiamata anche a verificare i suoi effetti. Quante persone contattano le associazioni per provare a fare volontariato? Come vengono accolti nelle associazioni? Esse dimostrano piacere all'arrivo di nuove leve? Riservano uno spazio per i nuovi collaboratori? Li fanno sentire a casa? Li coinvolgono in iniziative adeguate a ciascuno?

Per le organizzazioni di volontariato, questo significa continuare e portare a termine il lavoro di promozione. Come è emerso anche dai dati di ricerca, la fase di incontro tra aspiranti volontari e associazioni è alquanto delicata e bisogna investire su essa per evitare di vanificare l'impegno promozionale<sup>2</sup>. Non è scontato che l'ingresso dei giovani nelle associazioni di

<sup>1</sup> I paragrafi 6.1.-6. sono stati scritti da M.P. Mostarda; il 6.7. da P. Zaru.

<sup>2</sup> Alcune attenzioni educative del volontariato verso i giovani paiono essere: curare l'entrata nell'attività di volontariato come esperienza di iniziazione a se stesso e al mandato per se stesso; uno stimolo a leggere ciò che è vivo intorno al giovane; acquisire competenze e riesaminare riflessivamente la propria storia di formazione; ricercare la "vocazione della propria generazione"; interpretare emozioni e pensieri. Da I. Lizzola, *La cura dei percorsi formativi*, in CSV Bergamo, *Segni di futuro. Esperienze e riflessioni intorno alla promozione dell'impegno sociale dei giovani*, Franco Angeli, Milano 2008, pp. 50-51.

volontariato possa essere giudicato soddisfacente: va integrato dalla competenza di volontari capaci di accoglierli. Tale processo – suggerisce R. Frisanco – è opportuno che venga “basato soprattutto sul contatto umano realizzato dai singoli volontari, dalle loro organizzazioni, non solo in particolari eventi, ma nell’attività ordinaria”<sup>3</sup>. Per i volontari senior o comunque già in servizio questo significa coltivare quelle attenzioni educative che appaiono essenziali in fase di aggancio dei giovani e di preparazione al volontariato.

Si aprono pertanto diversi filoni di lavoro<sup>4</sup>: la formazione dei volontari, la revisione dei processi di accoglienza, l’organizzazione di tali processi da parte dei coordinatori e/o dirigenti. A quest’ultimo è dedicato il presente capitolo, fondato su elementi di ricerca e su esperienze condotte dall’Osservatorio sul Volontariato e dal CSV di Brescia attraverso corsi di formazione.

### 6.1.1. Alla scoperta del nuovo volontario

In questo paragrafo si esplorano le caratteristiche dei soggetti che si accostano alle associazioni di volontariato.

Un nuovo volontario non decide di fare volontariato: prova. Raramente varca la porta di una associazione con la decisione di restarci per un certo numero di anni e raramente sceglie un’associazione “a scatola chiusa”. Più probabilmente, accoglie un invito per un evento che lo interessa o risponde alla sollecitazione di un conoscente. Poi, talvolta, ritorna, si dà un certo tempo per “annusare” se quell’associazione risponde alle sue aspettative, per “fiutare” se si può trovare a suo agio con le altre persone, per “esplorare” se si sente in grado di fare quello che è richiesto.

Le associazioni cercano nuovi volontari e legittimamente nutrono la speranza che essi restino a collaborare per tempi lunghi, ma i nuovi arrivati hanno una visione diversa e una prospettiva temporale breve (“Oggi provo, poi vediamo come va...”). Per questa ragione il primo, il secondo e il terzo incontro sono molto delicati e su essi si gioca la possibilità che il rapporto prosegua. O no.

<sup>3</sup> R. Frisanco, *Volontariato sotto la lente: lo scenario del volontariato organizzato alla luce della rilevazione*, FIVOL 2006, paper, p. 43.

<sup>4</sup> Cfr. S. J. Ellis, V. Melandri, *People raising. Manuale pratico per la ricerca di volontari*, Carocci Faber, Roma 2003, pp. 35 ss.

Il nuovo soggetto che varca la porta dell'associazione non è, dunque, un volontario. Magari lo diventerà, ma non lo è in quel momento e non è affatto scontato che lo diventi.

Il primo compito delle associazioni consiste pertanto nell'“agganciarlo”; poi bisognerà conoscerlo e introdurlo; infine – se deciderà di continuare – inserirlo. Anche allora il lavoro non si potrà considerare terminato: seguiranno le consuete fasi della gestione delle persone (monitoraggio, formazione e crescita, gestione di problemi, accompagnamento in uscita).

Per capire come le associazioni possano entrare in contatto con i “nuovi”, è molto importante esplorare le caratteristiche di questi ultimi. Certo, le organizzazioni sanno bene di che cosa hanno bisogno, quali attività richiedono la collaborazione di nuove forze, in quali servizi servono nuove leve: è opportuno però mettere da parte queste urgenze e dedicarsi ad esplorare il nuovo che arriva.

A prescindere dalle innumerevoli differenze personali, il soggetto che prova a entrare in un'associazione porta con sé una storia e tale storia va ascoltata con grande attenzione. Chi trascurasse tale fase, rischierebbe di non venire incontro alle sue esigenze; e con buona probabilità lo perderebbe.

Quali tratti sono riconducibili ai nuovi volontari? Vediamone alcuni:

- a. **Interesse.** Il nuovo arrivato vuole sanare la sua sete di conoscenza rispetto ad una realtà a cui è interessato, relativamente ai soggetti di cui essa si occupa, agli scopi, alle attività, all'impegno che l'associazione richiede. Chi aderisce ad un invito, lo fa anche per un suo interesse o, meglio, per suoi interessi. Magari ha un po' di tempo, ha vissuto un evento forte che ha acuito la sua sensibilità in un determinato settore, è in sintonia con gli ideali o lo stile dell'associazione, oppure ha valori o spinte ideali che lo muovono nella stessa direzione. Seppure implicitamente, chi fa un passo nel nuovo è curioso, vuole cercare risposte ai propri bisogni, ampliare il proprio mondo o esprimere le proprie abilità.
- b. **Timori.** Accanto all'interesse, il nuovo si presenta timoroso: non sa chi incontrerà e come si potrà trovare, non sa che cosa gli verrà proposto di fare e neppure se ne sarà capace. Entra da solo in un gruppo già formato, in una casa con una storia e con regole già scritte. Sono tante e comprensibili le preoccupazioni che attraversano la mente del nuovo, che dimostra coraggio nel fare un simile passo.
- c. **Rappresentazioni.** Il nuovo solitamente conosce poco o nulla dell'as-

sociazione, ma non va considerato come una “tabula rasa”: porta con sé idee, immagini, informazioni, percezioni, rappresentazioni, condizionamenti culturali, esperienze altrui. Un nuovo arriva con attese, idee, speranze, obiettivi o proposte rispetto alla associazione e alle sue attività. Potrebbe avere voglia di tradurle in pratica, desiderio di verificarne la fattibilità, voglia di impegnarsi in uno specifico campo.

- d. **Storia.** Ogni soggetto è unico e porta con sé esperienze, competenze, successi e delusioni personali. Non è “un insegnante” ma è “un altro insegnante” da conoscere nel suo bagaglio di elementi positivi e di limiti. Non è “un” pensionato, ma è Piero, pensionato. L’associazione deve saper fotografare le diverse storie e indagare quali possano essere fruttuose per gli scopi sociali e, in caso, quali rischino di essere poco compatibili.
- e. **Relazioni.** Chi arriva, verosimilmente, deve essere rimasto ben impressionato da chi lo ha invitato oppure conosce qualcuno che già è attivo o, ancora, è aperto/a all’idea di conoscere persone nuove. In ogni caso sta facendo un passo che dimostra una certa predisposizione alle relazioni interpersonali.

Sono queste alcune aree che l’associazione di volontariato è chiamata a considerare ogni volta che un soggetto bussi alla sua porta.

### 6.1.2. Come accogliere il nuovo arrivato?

L’analisi di ciascun tratto si rivela utile per una conoscenza mirata della persona, ma non solo: permette altresì di individuare le competenze-chiave che l’associazione è chiamata a svolgere in questa fase delicata. Coerentemente con i bisogni del soggetto, le associazioni sono chiamate a dimostrare alcune competenze specifiche nella fase di accoglienza (vd. Tav.1.).

Tav. 1 - Compiti richiesti alle associazioni in fase di accoglienza dei nuovi arrivati

Bisogni dei nuovi	Compiti dell'associazione
Interesse/ interessi	Presentare l'associazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• selezionare gli elementi più significativi</li> </ul> Esplorare gli interessi del soggetto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lasciare spazio alle domande di ognuno</li> <li>• rispondere ad esse</li> <li>• esplorare gli interessi</li> </ul>
Timori	Rassicurare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• legittimare anche eventuali timori</li> <li>• offrire assicurazione</li> <li>• offrire supporto per ogni eventualità</li> </ul>
Rappresentazioni	Esplorare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• fare uso di un ascolto attivo</li> <li>• porre domande aperte</li> <li>• porre domande di approfondimento specifiche</li> </ul>
Storia e esperienze	Ascoltare e osservare criticamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esplorare risorse e limiti di ciascun soggetto</li> <li>• individuare eventuali soggetti problematici</li> <li>• verificare che il soggetto possa trovare spazio nell'associazione</li> </ul>
Relazioni	Prendersi cura delle relazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dimostrare interesse e piacere nel conoscere ogni singolo soggetto</li> <li>• relazionarsi positivamente attraverso la comunicazione verbale e non verbale</li> </ul>

Sono queste alcune dimensioni a cui dedicarsi in questa fase. Non si tratta evidentemente di mettere in campo un interrogatorio o un colloquio di selezione professionale, ma di porre al centro il soggetto che si affaccia alla porta dell'associazione.

Se gli elementi della Tav. 1. rappresentano una sintesi del "cosa fare", non minore importanza va prestata al "come" farlo. Tra le attenzioni importanti, si ravvisano:

**a. Personalizzazione.** Il nuovo che arriva non è "un" nuovo volontario: è Maria, Giuseppe, Franco, Natasha, una persona nuova da conoscere. È importante dedicare tempo, occhi, orecchie e cuore a fare questo nuovo incontro: chi è, che cosa gli/le piacerebbe fare, chi o che cosa lo ha condotto all'associazione, quali aspettative ha, quali competenze vuole condividere, quali esperienze ha già maturato. Bisogna anche presentare

l'associazione e, contemporaneamente, ascoltare che cosa interessa al nuovo, che non deve essere subissato da un fiume di parole né mandato sbrigativamente a fare, a meno che il "fare" non sia a stretto contatto con uno o più volontari capaci di accoglierlo e di dare senso all'attività.

- b. *Setting informale.*** I primi contatti sono importanti per fare sentire il soggetto subito "a casa". Non devono richiamare un interrogatorio e neppure un asettico colloquio di selezione del personale. Alle associazioni di volontariato non si addicono neppure delle presentazioni ufficiali: sembrerebbe più opportuno un dialogo attento e informale al tempo stesso, inserito nel vivo delle attività e degli spazi dell'associazione, affinché essi stessi "parlino".
- c. *Progressione.*** Per quanto ogni associazione abbia fretta, urgenza, impegni pressanti, è bene che sia consapevole che i suoi ritmi non sono quelli del nuovo arrivato. Quest'ultimo ha bisogno di tempo per conoscere e valutare, un tempo legittimo che l'associazione deve rispettare. Il nuovo non è "un nuovo volontario" fino a che lui stesso non prenda una decisione; né è opportuno chiedere le sue disponibilità fino a quando non abbia sciolto la riserva sul se tornare o meno. Non è improbabile che opponga qualche resistenza a dichiarare la sua disponibilità e che voglia prima capire se e perché regalare il suo tempo. È preferibile che i volontari mostrino quali attività interessanti svolgono, e, scattato l'interesse, non sarà difficile trovare il tempo che serve. In questo processo è davvero essenziale riconoscere il proprio ritmo, diverso da quello dell'altro.

L'analisi di questi fattori sembrerebbe imputare alla responsabilità dell'accogliente tutto il peso della decisione del nuovo arrivato di continuare o meno. Non è certamente così. Processi di accoglienza molto curati devono fare i conti con impegni di studio, lavorativi, personali, familiari o con fattori oggettivi (trasferimenti, stato di salute ecc.) che intervengono nella vita delle persone. Una buona accoglienza non è pertanto una garanzia di un inserimento di successo, ma, possiamo altrettanto affermare, una pessima accoglienza è certamente una garanzia di insuccesso.

### 6.1.3. *Chi accoglie il nuovo arrivato?*

Veniamo ora ad analizzare il ruolo degli attori che giocano un ruolo in questo processo. Accanto al volontario che ha agganciato il nuovo e/o al coordinatore che lo accoglie, osserviamo la funzione di altre figure (i volon-

tari in servizio), quei soggetti a cui il nuovo viene presentato e/o con i quali viene invitato a cooperare.

I volontari in servizio hanno esigenze proprie. Svolgono i loro impegni, spesso hanno un notevole carico di lavoro, hanno consolidato abitudini e ad essi è affidata una certa quotidianità e autonomia personale. L'accoglienza di un nuovo si aggiunge alle responsabilità e alle consuetudini che essi hanno assimilato: anche per i volontari "in servizio", dunque, l'arrivo di nuove persone rappresenta un momento delicato.

Il nuovo arrivato richiede tempo perché gli si devono esplicitare i passaggi impliciti, regole non scritte; egli pone domande, ha aspettative, porta con sé il suo bagaglio di doti e limiti personali; è necessario valutare che cosa fargli fare e intanto monitorare il suo fare. In sintesi: il nuovo arrivato "impegna" il volontario che lo accoglie.

Non è improbabile che il volontario senior<sup>5</sup> si ponga implicitamente – ma l'implicito non è di minor valore – interrogativi relativi al proprio valore e a quello del nuovo arrivato (*"Che cosa viene a fare costui/costei? Che cosa sa fare?"* oppure *"Perché lo mandano qui? Non vado più bene io?"*).

Poco o tanto, l'incontro con il nuovo, con le sue domande e le sue attese ridisegna la quotidianità e impone una riflessione sul fare e sul suo significato (*"Che lavoro si fa qui? Perché lo si fa così? A chi ci si rivolge? Perché c'è questa regola?"* ecc.), permettendo al nuovo di capire ma – anche al senior di recuperare – il senso di ciò che fa e il perché del fare nell'associazione. In sintesi: come suggerisce la teoria sistemica, l'arrivo di un nuovo soggetto ridisegna in qualche misura l'intero sistema<sup>6</sup>.

I primi soggetti che il nuovo incontra sono davvero importanti: per quanto impegnati, è opportuno che si dimostrino anche disponibili a "perdere un po' di tempo" con il nuovo; che conoscano l'organizzazione e che la sappiano guardare con entusiasmo; che abbiano capacità empatiche e, anche, senso critico; che sappiano fare proposte e accogliere dinieghi. Il processo appena descritto viene svolto implicitamente dalle associazioni grazie alla sensibilità dei loro volontari. Eppure non è banale né scontato, come dimostra il fatto che non tutti i processi di avvicinamento si concludono positivamente.

<sup>5</sup> Con il termine volontario "senior" non si intende classificarne l'età ma l'esperienza di servizio nel volontariato.

<sup>6</sup> L. Pati, *Pedagogia della comunicazione educativa*, La Scuola Brescia, 1984, pp. 40 ss.

### 6.1.4. *Gli snodi critici dell'inserimento*

La sintetica disamina che è stata tracciata permette di cogliere alcune problematicità che si presentano in questa fase. Tra i rischi, si ravvisa:

- **Occuparsi delle cose – occuparsi delle persone.** Per definizione il volontariato opera al servizio dei bisogni, delle richieste, delle urgenze o addirittura delle calamità; eppure nessuna associazione di volontariato può agire se manca la sua risorsa-chiave: il volontario che svolge gratuitamente un servizio. Anche nell'accoglienza serve tempo, affetto, occhi e orecchie per ogni persona, esattamente come le associazioni fanno per le persone di cui si prendono cura.
- **Osservare – giudicare.** È naturale che le associazioni, i volontari e gli aspiranti sviluppino una personale impressione, ma è necessario mantenere uno sguardo di "benevola neutralità", capace di riconoscere pregi e limiti e consapevole che essi sono insiti in ogni contesto e in ogni individuo. Serve sapere chiacchierare senza incedere nel pettegolezzo, essere empatici senza diventare invadenti, fare gruppo con i compagni senza perdere di vista l'obiettivo associativo. È importante pertanto cercare un equilibrio tra rispondere ai bisogni delle persone e dedicarsi a raggiungere i risultati dell'associazione.
- **Storia - futuro.** Un altro terreno minato è rappresentato dal confronto tra esperienza e innovazione, tra l'ieri e il domani. In numerose esperienze umane, passato, presente e futuro si affrontano in battaglie cruente per la supremazia dell'una o l'altra. Sono invece chiamati a trovare il modo per convivere pacificamente e arricchire così l'esperienza con il contributo di ciascuna dimensione.
- **Lentezza-fretta.** Le associazioni e gli aspiranti hanno ciascuno il proprio ritmo: è importante riconoscerli entrambi e rispettarli, senza soffocare l'uno o l'altro.

A ben guardare, tali problemi non sono difforni dal processo di gestione delle persone lungo tutto il corso della vita nell'associazione; a maggior ragione, si rende necessario investire sulla cura dei collaboratori da parte dei responsabili delle associazioni.

### 6.1.5. *Formare le figure-chiave: i coordinatori*

Chi presidia tale incontro tra vecchio e nuovo? Non il telefono dell'associazione, né l'arredamento della sede e neppure il sito internet. Sono le per-

sone a farlo: in particolar modo, i dirigenti e i responsabili (e spesso alcuni tra essi). È importante individuare un responsabile o un coordinatore che conosca l'intera associazione e sappia gestire le persone, avvalendosi anche di altre figure (non troppe, comunque: il nuovo che arriva non deve essere frastornato). In estrema sintesi, il coordinatore che compito ha? La funzione di accoglienza richiede di:

- Accogliere il nuovo, esplorarlo, ascoltarlo, riconoscerne criticamente esperienze e idee fresche.
- Valorizzare il volontario in servizio, riconoscerne criticamente la storia, il senso, l'impegno e l'organizzazione fino ad oggi.
- Conoscere l'associazione con i suoi spazi pieni e vuoti, in cui ogni risorsa potrebbe inserirsi.
- Esplicitare il valore di tale incontro tra volontari nuovi e senior, in cui entrambi sono chiamati ad una preziosa occasione di arricchimento reciproco, riconoscendo il valore e la dignità di ciascuno per disegnare una "storia" che si rinnova, grazie alla novità e all'esperienza insieme.

Nelle associazioni è chiara la consapevolezza del valore dei volontari, anzi, di ciascun soggetto prezioso per il raggiungimento dei fini sociali. Una conferma indiretta si desume dall'aumento degli eventi formativi tesi a rafforzare le competenze di accoglienza e di presa in carico dei volontari, una funzione non meno importante rispetto alla cura dell'utenza. Con questa consapevolezza, nel 2011 anche l'Osservatorio sul Volontariato dell'Università Cattolica di Brescia e il CSV di Brescia hanno voluto colmare un vuoto nell'offerta formativa bresciana e hanno progettato un percorso specifico per i coordinatori<sup>7</sup>.

Il corso è stato ideato per potenziare le competenze dei coordinatori, chiamati a gestire risorse diverse da quelle retribuite, per le quali va riservato un approccio specifico. Si è dovuto affrontare il tema della gestione di persone liberamente attive avvalendosi di modelli nuovi, nella consapevolezza che con i volontari non funzionano, non sono adatti e probabilmente non

<sup>7</sup> Tale proposta si è collocata nell'ambito della riprogettazione delle attività formative avviata nel 2011 da CSV di Brescia che ha iniziato a predisporre due programmazioni semestrali di corsi all'anno, articolandoli corsi nelle diverse aree di potenziale fabbisogno formativo delle organizzazioni di volontariato: "stare bene nell'associazione", "amministrare", "sviluppare", "collaborare con altri", "volontari... molto particolari", "tutto con il computer". Seppure con qualche miglioria, l'impianto di tale programmazione si mantiene tuttora.

sono neppure eticamente corretti i tradizionali metodi di gestione del personale, di definizione di contratti o di pianificazione delle risorse umane. La logica sperimentata dalle organizzazioni gerarchiche e tese ad un risultato economico non appare pertinente per i contesti del volontariato, formati da volontari liberi, motivati e non retribuiti. I contenuti dei corsi hanno pertanto dovuto cercare modelli di gestione delle persone valorizzanti, tesi all'*empowerment* di ogni collaboratore e capaci di alimentare un ambiente positivo e piacevole, incentivando nelle associazioni uno stile relazionale attento a ciascuno, capace di apprezzare ogni contributo, aperto al confronto e al dialogo con tutti<sup>8</sup>.

Nel paragrafo che segue sono illustrati alcuni riscontri delle proposte formative sperimentate a Brescia.

<sup>8</sup> Cfr.: C. Acler, *Democrazia, partecipazione e gestione del conflitto nella cooperativa sociale*, in *Impresa sociale*, 1995, 19, pp. 32-43; G. Alessandrini, *Manuale per l'esperto dei processi formativi*, Carocci Editore, Roma 2005; G. Bocca, *La formazione del volontariato: aspetti pedagogici ed educativi*, in Vita e Pensiero, 1993, 11, pp. 779-787; G. C. Cocco, *Valorizzare il capitale umano d'impresa*, ETAS, Milano 2001; R. Comai, G. Merli, A. Studer, *Il management della cooperazione*, Ed. Lavoro, Roma 1986; C. Cominelli, *La gestione delle risorse umane nelle organizzazioni del terzo settore*, in M. Ambrosini (a cura di), *Tra altruismo e professionalità. Terzo settore e cooperazione in Lombardia*, Franco Angeli, Milano 1999; G. Costa, *Economia e direzione delle risorse umane*, UTET, Torino 2002; E. De Palma, *Come valorizzare i volontari*, in *Rivista del volontariato*, 2003, 10, pp. 43-44; A. Fontana, G. Varchetta, *La valutazione riconoscente*, Guerini e Associati, Milano 2005; E. De Palma, *I volontari. Una risorsa da valorizzare*, Oasi Editrice, Troina 2002; E. De Palma, *La valutazione dell'operato dei volontari: uno strumento strategico*, in *Terzo Settore*, 2003, 9, pp. 37-44; S.J. Ellis, V. Melandri, *People raising. Manuale pratico per la ricerca di volontari*, Carocci Faber, Roma 2003; E. Gelpi, *Il lavoro: utopia al quotidiano*, Clueb, Bologna 2000; M. Knowles, *Quando l'adulto impara. Pedagogia e andragogia*, Franco Angeli, 1993; M. La Rosa, G. Morgan, F. Butera, *Formazione, sviluppo organizzativo e gestione delle risorse umane*, Franco Angeli, Milano 1997; P.L. Malavasi, *Pedagogia e formazione delle risorse umane*, Vita e Pensiero, Milano 2003; L. Mortari, *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Roma, Carocci 2003; J.L. Pearce, *Volontariato. Motivazione e comportamenti nelle organizzazioni di lavoro volontario* (trad. dall'ingl.), Raffaello Cortina, Milano 1994; C. Piccardo, *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1995; G.P. Quaglino, *Voglia di fare. Motivati per crescere nell'organizzazione*, Guerini e Associati, Milano 1999; G.P. Quaglino, *La scuola della vita. Manifesto della terza formazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2011; V. Iori, A. Augelli, D. Bruzzone, E. Musi, *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Franco Angeli, Milano 2010.

### 6.1.6. Riscontri dalle esperienze formative

Dal 2011 il Centro Servizi per il Volontariato di Brescia ha iniziato a proporre corsi rivolti alla formazione dei coordinatori delle associazioni di volontariato e da allora ha promosso n° 6 edizioni<sup>9</sup>.

Un dato rilevante è l'elevata partecipazione di coordinatori provenienti da numerose associazioni di volontariato di Brescia: nell'arco di quattro anni si sono infatti iscritte 94 persone, con una media di 18 iscritti per corso. La volontà delle associazioni di investire sulla formazione dei coordinatori è confermata dal fatto che la maggioranza degli iscritti (62,5%) sono stati informati proprio dalla propria organizzazione. È un dato molto importante, perché, oltre a dimostrare il gradimento riscosso da una proposta formativa nuova, attesta l'interesse delle associazioni per la crescita delle proprie figure-chiave nella gestione dei volontari.

I corsi si sono concentrati su alcuni contenuti cruciali per la formazione dei coordinatori: la comunicazione verbale e non verbale, gli strumenti di analisi e di valutazione dei volontari, gli stili di coordinamento. La scelta è stata apprezzata e, infatti, i contenuti sono stati definiti "chiari", "interessanti" ed "utili" in modo "ottimo" dal 61,5% dei partecipanti e in modo "discreto" dal 26,5%.

La valutazione in itinere condotta durante l'edizione di un corso del 2011, ha rivelato che i partecipanti avevano utilizzato i consigli appresi già a partire dai primi due incontri. Rispondendo alla domanda "Che cosa ho cominciato a fare?", essi hanno dichiarato di aver messo in atto "maggior comunicazione e ascolto", di "far caso a come mi comporto io, come si comportano gli altri", di aver realizzato "una riunione d'équipe in cui ho cercato di valorizzare il «noi» con un buon risultato". Attraverso queste risposte si

<sup>9</sup> I corsi realizzati sono i seguenti: "Coordinare i volontari... giovani e senior", edizione marzo 2011, Brescia, iscritti 21, frequentanti 20; "Coordinare i volontari... giovani e senior", edizione novembre 2011, Brescia, iscritti 12, frequentanti 11; "Come coordinare i volontari", edizione aprile 2012, Brescia, iscritti 20, frequentanti 16; "Tra fare e fare... coordinare", edizione febbraio 2013, Lumezzane, iscritti 24, frequentanti 23; "Come coordinare i volontari nell'associazione", edizione maggio 2013, mancato raggiungimento di iscrizioni; "Come coordinare i volontari nell'associazione", edizione gennaio 2014, Brescia, iscritti 17, frequentanti 16. Tutti i corsi sono durati dalle 15 alle 18 ore e sono stati condotti dalla prof.ssa Maria Paola Mostarda. Si ringrazia Veronica Sbaraini, responsabile della formazione presso il CSV di Brescia, per il lavoro svolto e per i dati forniti.

percepisce la volontà dei corsisti di applicare gli apprendimenti del corso nel proprio agire quotidiano già dopo due incontri formativi e, quindi, la trasferibilità dei corsi.

Un elemento che contribuisce a rendere efficaci i contenuti è la modalità con la quale essi vengono affrontati. La docente ha privilegiato una metodologia attiva capace di coinvolgere il più possibile i partecipanti con lezioni interattive e esercitazioni (role-playing ed simulazioni). Gli elementi che hanno aiutato l'efficacia di tale metodologia sono stati il setting e il gruppo usato come strumento di lavoro. Il primo ha fatto uso di una disposizione dell'aula a cerchio, all'interno della quale trovava posto anche il docente/formatore. Questo tipo di setting ha favorito un'atmosfera confortevole e aperta tra tutti i partecipanti, dando modo a ciascuno di percepirsi tra colleghi con cui confrontarsi.

Il secondo elemento – il gruppo – permette la creazione di uno spazio/tempo protetto, facilita l'espressione e la riflessione su di sé attraverso il confronto con gli altri e la condivisione, attiva risorse e mobilita processi di risignificazione dell'esperienza. In gruppo i partecipanti hanno portato autocasi, si sono relazionati con gli altri, hanno riflettuto sulla propria e altrui esperienza e hanno svolto esercitazioni applicative in un contesto protetto.

Infine, la conduzione. Il formatore è colui che idèa e guida il processo formativo: questi è stato riconosciuto "chiaro", "preparato" e "coinvolgente" in modo "ottimo" dall'84,5% dei questionari.

Contenuti, metodi, setting e docenza hanno fatto sì che si instaurasse un clima positivo e una concentrazione sugli aspetti di miglioramento della funzione di coordinamento, valorizzando l'esperienza e il contributo di tutti i corsisti. Le risposte ai questionari finali hanno rivelato un altro dato interessante: ai partecipanti è stato anche chiesto se i corsi avessero stimolato nuove esigenze formative e in 30 (in v.a.) hanno risposto positivamente a questa domanda. Da un iniziale interesse a frequentare i corsi di formazione per i coordinatori promosso dalle associazioni, i partecipanti dimostrano di avere maturato una consapevolezza e un interesse personale a continuare con percorsi di aggiornamento, necessari per svolgere un compito così delicato.

## 6.2. Fare formazione nelle associazioni

*Elisa Paola Trovò*

La diffusione e il consolidamento dell'agire solidale registrati negli ultimi decenni hanno inciso sull'evoluzione delle associazioni di volontariato e sulla crescita dei volontari stessi. Questo processo di cambiamento e di trasformazione, che ha coinvolto le organizzazioni e che tuttora si riscontra nel mondo del volontariato, inevitabilmente determina un nuovo modo di essere associazione di volontariato entro il quale l'azione prosociale non è improvvisata, ma diviene sempre più professionale, qualificata e specializzata.

A seguito di questi mutamenti diviene necessario sviluppare un inedito approccio nei confronti delle organizzazioni di volontariato (OdV), le quali, oltre a rappresentare il luogo della solidarietà, del dono, della gratuità, dell'aiuto disinteressato, divengono sempre più luogo di crescita personale e professionale dei volontari. All'interno delle associazioni, i volontari hanno la possibilità di sperimentare forme attive di cittadinanza solidale, di sviluppare conoscenze e competenze (attraverso processi di apprendimento formale, non formale e informale) che possono riutilizzare anche nei contesti di vita sociali e professionali. Se si muove da queste considerazioni risulta quanto mai opportuna un'attenta riflessione, da parte delle OdV, in merito alla dimensione formativa e ai percorsi di formazione che si realizzano al proprio interno. La complessità che si riscontra nel mondo del volontariato organizzato, infatti, pone in essere il tema della gestione delle risorse umane e della loro formazione.

A tal riguardo, a fronte delle difficoltà evidenziate dalle OdV in merito al reperimento dei volontari e al mantenimento nel tempo del loro impegno solidale, i processi formativi assumono contorni strategici per le associazioni di volontariato e divengono un aspetto in grado qualificare l'azione. La formazione non è un'attività fine a se stessa: essa sottende la crescita dei soggetti a cui si rivolge sia dal punto di vista professionale, sia da quello culturale, personale e valoriale. In questo senso, la formazione orienta l'azione educativa verso un progetto complesso di trasformazione del sistema organizzativo e di crescita dei volontari. Per questo aspetto, le OdV che progettano e realizzano al proprio interno dei percorsi di formazione non possono avere come unico fine il reclutamento, la selezione e l'inserimento dei volontari al proprio interno. La formazione, per essere davvero efficace nei contesti di vo-

lontariato, deve assumere nuove prospettive e deve essere pedagogicamente orientata. Essa, infatti, non può essere considerata un aspetto disgiunto, un ambito distinto dall'educazione, altrimenti si ridurrebbe a essere una «mera strategia didattico – metodologica avente una finalità istruttiva fortemente vincolata al settore lavorativo»<sup>1</sup>. All'opposto, la formazione rappresenta una dimensione fondamentale della pedagogia, in quanto, come afferma Gian Piero Quaglino<sup>2</sup>, la formazione è *attività educativa*. Il suo obiettivo è sì il sapere, inteso come conoscenza, informazione, aggiornamento, ma soprattutto è l'utilizzo di tale sapere.

Se si muove da queste riflessioni, la progettazione dei processi formativi, affinché questi ultimi divengano per le organizzazioni di volontariato forme di autentico investimento in termini di sviluppo e progressione, deve tenere in giusta considerazione i seguenti aspetti:

- a. **Il contenuto.** La formazione deve offrire ai volontari una preparazione scientifico-culturale che permetta loro di agire con professionalità, di sviluppare uno spirito critico atto a saper valutare le diverse situazioni che si presentano senza improvvisare né perdere di vista gli altri volontari.
- b. **La dimensione relazionale.** Nelle organizzazioni di volontariato la formazione non può prescindere dalla dimensione relazionale. Questa è profondamente connaturata al mondo del volontariato. A tal riguardo sintetizza Frisanco: il volontariato è un «essere soggetto in/di relazione [...] che testimonia valori e che crea legami sociali [...]. Il volontariato è relazione in quanto costruttore di socialità, di beni relazionali [...] è incontro, accoglienza, scambio, ricerca dell'altro [...] condivisione, reciprocità, ascolto attivo, comunicazione [...]». Fare volontariato è soprattutto essere in relazione di aiuto con qualcuno»<sup>3</sup>. Dalla presente affermazione emerge con forza il fatto che la formazione è chiamata a recuperare le istanze psico-pedagogiche per formare i volontari alla relazione e alla cura dell'altro.

<sup>1</sup> L. Pati, *Introduzione*, in S. Maioli, M.P. Mostarda, (eds.), *La formazione continua nelle organizzazioni sanitarie. Tra contributi pedagogici e modelli operativi*, McGraw-Hill, Milano 2008, p. XIII.

<sup>2</sup> Cfr. G.P. Quaglino, *Fare formazione. I fondamenti della formazione e i nuovi traguardi*, Raffaello Cortina, Milano 2005.

<sup>3</sup> R. Frisanco, "Volontariato in relazione", disponibile sul sito: <http://www.fondazioneroma-terzosettore.it/documenti/VolontariatodiRelazione.pdf> (dicembre 2011).

- c. La dimensione axiologica.** Le associazioni di volontariato non sono avulse da un orientamento valoriale, infatti, sono proprio i valori che guidano l'azione prosociale delle OdV. Per questo motivo è indispensabile che la formazione avvalori la dimensione axiologica che soggiace all'organizzazione di volontariato e che guida l'agire dei suoi volontari, al fine di rafforzare il cambiamento e lo sviluppo personale sulla base dei valori che l'OdV e i volontari testimoniano quotidianamente nel loro agire.
- d. La dimensione organizzativa.** La presa di coscienza di quest'ultimo aspetto determina l'avvio di processi formativi che permettano ai soggetti di entrare in relazione con la cultura organizzativa che contraddistingue l'associazione di volontariato e, in particolare con gli aspetti impliciti (regole, prassi, valori, conoscenze, ecc.), con i processi di negoziazione interni ed esterni. In questo modo si favorisce la definizione di uno spazio comunicativo tra OdV e i suoi membri all'interno del quale tutti i soggetti hanno la possibilità di conoscere e rivedere le proprie rappresentazioni e la propria immagine.

Da queste premesse si intuisce che la formazione così intesa si discosta dagli approcci "tradizionali", i quali hanno come obiettivo primario la trasmissione di informazioni e l'addestramento delle persone. Queste ultime hanno un ruolo passivo in quanto sono chiamate ad apprendere e assimilare i contenuti determinati a priori e ad integrare le "nuove" conoscenze con le modalità di azione già in uso. La razionalità che guida questi percorsi di formazione produce «formalizzazioni astratte e si distanzia irrimediabilmente dalla realtà dell'apprendimento delle persone»<sup>4</sup>. Al contrario, se si progetta tenendo conto di queste quattro direttrici, i progetti formativi divengono "estrattivi", nel senso che avviano un processo di istituzionalizzazione, di esplicitazione e di formalizzazione di alcune conoscenze-chiave ricavate dalla pratica. La formazione si fa progettuale, ossia dà vita ad un processo di apprendimento che tiene in considerazione le necessità dei volontari e che integra saperi, conoscenze e pratiche, mediante la problematizzazione delle loro esperienze e la valorizzazione del potenziale formativo della pratica solidale. In questo modo l'apprendimento non è un più un fatto individuale, ma diviene il frutto di una pratica sociale condivisa, dal momento che trae origine dalle relazioni organizzative. In questa prospettiva la formazione incentiva un processo di apprendimento continuo tra e nelle relazioni, av-

<sup>4</sup> P. Reggio, *Il quarto sapere*, Carocci, Roma 2010, p. 41.

valorando le differenze individuali e riconoscendo il patrimonio esperienziale, conoscitivo e valoriale dei singoli volontari e dell'associazione nel suo complesso.

Come si può intuire da queste brevi riflessioni, questo approccio modifica la prospettiva di indagine, poiché mette al centro la persona, il volontario, le sue conoscenze e competenze, e sottolinea il ruolo della pratica e dell'esperienza nei processi di apprendimento e di trasformazione dei saperi, superando la dicotomia da sempre esistente tra conoscenze teoriche e conoscenze prassiche.

Il riconoscimento di un nuovo modo di intendere la formazione comporta necessariamente la revisione dei processi che fino ad oggi hanno contraddistinto i percorsi di formazione nelle organizzazioni di volontariato e induce a riconoscere la formazione come dispositivo riflessivo in grado di sostenere i processi di apprendimento delle persone inserite nei contesti di volontariato. In questo senso, come afferma Loretta Fabbri, la formazione «non si identifica più come campo di promozione di apprendimenti strumentali, di *skills*, di informazioni, ma è tematizzata come un processo di trasformazione che ha a che fare con la de-costruzione e ri-costruzione dell'identità di un soggetto individuale o di una comunità»<sup>5</sup>.

Dal punto di vista formativo è importante riconoscere anche nelle organizzazioni di volontariato la presenza di comunità di pratiche<sup>6</sup> all'interno

<sup>5</sup> L. Fabbri, *Comunità di pratica e apprendimento riflessivo. Per una formazione situata*, Carocci, Roma 2007, p. 55.

<sup>6</sup> Secondo lo studioso Etienne Wenger, le comunità di pratica sono «gruppi di persone che condividono un insieme di problemi, una passione rispetto a una tematica e che approfondiscono la loro conoscenza ed esperienza in quest'area mediante interazioni continue [...]. Queste persone [...] condividono informazioni, intuizioni e consigli, si aiutano reciprocamente a risolvere i problemi; [...] riflettono sui temi d'interesse comuni, esplorano idee [...] possono creare strumenti, [...] oppure possono sviluppare una comprensione tacita e condivisa delle cose che hanno fatto. Ad ogni modo, accumulano conoscenze e allo stesso tempo diventano sempre più legati informalmente dal valore che trovano nell'apprendere insieme» (in E. Wenger, R. McDermott, W.M. Snyder, *Coltivare comunità di pratica. Prospettive ed esperienze di gestione della conoscenza*, (tr. it.), Guerini, Milano 2007, p. 44). Le comunità di pratica sono costituite da tre elementi: 1. Il campo tematico, ossia l'insieme di conoscenze della comunità, il substrato su cui elaborare il significato delle proprie azioni. Esso legittima e definisce l'esistenza della comunità e guida l'apprendimento dei partecipanti; favorisce la maturazione di un senso di identità e di appartenenza alla comunità stessa. 2. La comunità, l'insieme

delle quali si realizzano processi di creazione e di gestione della conoscenza, nonché di apprendimento informale che derivano dall'esperienza. Il riconoscimento dell'esperienza come fonte di conoscenza e di apprendimento mette in rilievo la complessità del concetto di pratica, la quale può essere intesa «sia come un processo euristico in grado di produrre conoscenza in virtù dei dispositivi riflessivi che ogni agire chiama in causa, sia come attività culturalmente situata dove non è dato da distinguere il pensare e l'agire»<sup>7</sup>.

Per questo motivo è importante che tali processi, anche se nati spontaneamente, vengano individuati, sostenuti, alimentati ed avvalorati. A tale scopo è indispensabile che la formazione acquisisca un nuovo modo di operare che metta al centro lo scambio e la rinegoziazione di idee e di universi di significato provenienti dalla pratica.

La formazione, quindi, non deve essere intesa come un evento decontestualizzato, calato dall'alto, ma deve divenire "*situata*", connessa con la sua comunità, con le sue pratiche, con il campo esperienziale all'interno del quale si producono le conoscenze. La formazione situata, quindi, rappresenta un nuovo paradigma che riconosce ai soggetti una funzione epistemica, in quanto attraverso la loro partecipazione creano significati.

Questo approccio presuppone che vi sia una rivisitazione dei metodi formativi i quali devono tener conto della dimensione narrativa e relazionale per adottare metodologie partecipative e discorsive. Al contempo anche il ruolo del formatore si modifica ed acquisisce nuove funzioni e professionalità. Egli infatti non va inteso come l'esperto che possiede la conoscenza, ma come un facilitatore alla disposizione riflessiva poiché deve essere in grado di sostenere i partecipanti nel processo di analisi critica dell'esperienza e supportarli nella formulazione del problema.

delle persone che riflettono intorno al campo tematico è composta dalle interazioni che avvengono tra i partecipanti e gli artefatti della CdP. Essa rappresenta la dimensione sociale dell'apprendimento. Per dare vita a una comunità di pratica è necessario che i partecipanti interagiscano con regolarità sui temi relativi al campo tematico. 3. La pratica, il corpo di conoscenze specifiche che la comunità condivide e sviluppa. La pratica non è solo il fare, ma racchiude le informazioni, i linguaggi, le idee, gli strumenti e le cornici di significato che la comunità possiede e gestisce. Il concetto di pratica indica i modi socialmente condivisi di fare le cose ed include anche gli aspetti taciti ed espliciti della conoscenza della comunità. Inoltre, secondo Wenger, la pratica non è qualcosa di astratto, ma connota il fare all'interno di uno specifico contesto storico e sociale che dà significato alle attività.

<sup>7</sup> L. Fabbri, *Comunità di pratica e apprendimento riflessivo*, cit., p. 20.

In questo senso il formatore deve possedere alcune caratteristiche e competenze; in particolare, il formatore deve essere in grado di:

- a. avvalorare le narrazioni dei partecipanti poiché tramite queste è possibile dare voce alle esperienze e, pertanto, costruire il sapere a partire dall'esperienza stessa;
- b. adottare un'epistemologia della contingenza in quanto il sapere proveniente dalle pratiche non sempre è generalizzabile, tuttavia esso è trasferibile a situazioni simili;
- c. supportare i partecipanti nel lavoro di analisi e rielaborazione dell'esperienza;
- d. documentare le attività di formazione per riesaminare le esperienze secondo rigorose procedure.

L'utilizzo di metodologie riflessive nell'ambito della realtà dell'associazionismo volontario può determinare un nuovo modo di vedere il mondo del volontariato, in quanto esse possono esplicitare la funzione pedagogica e educativa che lo pervade. L'adozione di procedure riflessive, infatti, da un lato favorisce una rilettura dell'esperienza di volontariato e permette di dare un senso e un significato più profondo all'agire del volontario; dall'altro svolge una funzione formativa in quanto facilita i processi di apprendimento e contribuisce a ri-definire l'identità del volontario. La razionalità riflessiva, quindi, consente di indagare criticamente le azioni, le scelte, i valori che sostengono l'agire dei volontari e delle organizzazioni e al contempo permette di esaminare le procedure metodologiche – operative utilizzate nelle OdV sulla base «di criteri di razionalità che consentono non solo di valutarne la traducibilità nella prassi o la congruenza o l'efficacia, ma anche e soprattutto la validità sociale»<sup>8</sup>. In questo modo le organizzazioni di volontariato possono riconoscersi come agenti di formazione, vale a dire come sistemi sociali in grado di svolgere non solo un'azione prosociale nel contesto in cui sono inseriti ma anche di assumere un ruolo educativo nei confronti dei propri associati, i quali, oltre a percepire il senso di solidarietà, di utilità e di efficacia del proprio agire, possono cogliere la profondità e il significato dell'esperienza volontaria e rinnovare il processo di apprendimento connesso con le pratiche di volontariato.

Alla luce di quanto emerso, il costrutto di comunità di pratica, elaborato

<sup>8</sup> M. Striani, *La "razionalità riflessiva" nell'agire educativo*, Liguori Editore, Napoli 2001, p. 37.

da Etienne Wenger, rappresenta un'interessante opportunità per rileggere l'esperienza delle associazioni di volontariato e dei loro membri in quanto esso riconosce alle OdV la capacità di elaborare cultura solidale e formativa e può favorire i processi di apprendimento che si svolgono al loro interno. Il concetto di comunità di pratica, infatti, pone l'enfasi sulla dimensione sociale dell'apprendimento in quanto la conoscenza si configura come esito di un'attività di partecipazione di persone tra loro in relazione. In questo senso, l'individuare, il riconoscere e l'avvalorare le comunità di pratica nelle OdV può dare risalto alle conoscenze esplicite e tacite che le comunità elaborano e dare avvio all'interno delle associazioni di volontariato a processi di apprendimento consapevoli, riconoscendo a tutti i partecipanti un ruolo attivo, in quanto ognuno apprende dalla partecipazione alla pratica della comunità e dalle relazioni che si instaurano con gli altri volontari. Il dominio di conoscenza dei volontari è qualcosa di dinamico e soprattutto di tacito. Le conoscenze e le competenze che i volontari acquisiscono attraverso la loro azione solidale difficilmente vengono esplicitate e documentate, tuttavia queste circolano attraverso le interazioni informali che si creano nelle OdV.

L'adozione del costrutto di comunità di pratica in chiave formativa, inoltre, può agevolare la partecipazione dei propri membri alla pratica sociale e solidale e, così facendo, può far crescere il senso di appartenenza di un volontario alla propria organizzazione, in quanto egli stesso può cogliere il contributo che apporta nella propria OdV in termini di sviluppo della conoscenza. Il sentirsi partecipe dà luogo a un sentimento di autoefficacia, di autorealizzazione e di responsabilità personale e collettiva, elementi questi che sono in grado di rafforzare la motivazione intrinseca di ciascuno e contribuire alla partecipazione alle attività di volontariato.

Le comunità di pratica, per loro natura, sono aggregazioni informali che nascono spontaneamente all'interno delle organizzazioni. Tuttavia, affinché questo dispositivo possa essere utilizzato consapevolmente in prospettiva formativa, è necessario individuare ed avvalorare le comunità già presenti nelle associazioni ed, eventualmente, progettare la costituzione di nuove CdP, assegnando risorse per il loro sviluppo, curando il loro spazio di socializzazione e favorendo i processi di comunicazione senza pretendere di gestirle rigorosamente. In questo senso è opportuno:

- trovare un certo equilibrio tra la standardizzazione delle procedure, necessarie per dare una certa stabilità nel tempo alle organizzazioni, e la specificità sociali, culturali e contestuali delle pratiche.

- Evitare l'istituzionalizzazione delle CdP, in quanto si rischierebbe di snaturarle.
- Comprendere le dinamiche profonde delle comunità e consolidare il valore della condivisione come strumento di crescita per i propri membri.
- Realizzare forme di sostegno non intrusivo promuovendo le condizioni e i ruoli per la diffusione di un sapere implicito.
- Valorizzare i risultati e promuovere le innovazioni attraverso la creazione di contesti di cooperazione che facilitano l'emergere di nuove conoscenze, il confronto e l'apertura verso l'esterno.

La progettazione di processi di formazione, per incoraggiare lo sviluppo e la crescita delle comunità di pratica e dei processi di apprendimento, deve saper integrare le conoscenze provenienti dall'esterno (aggiornamento) con gli apprendimenti derivanti dalla pratica (riflessione). In particolare per quanto riguarda la dimensione riflessiva è importante tradurre l'esperienza in conoscenza, concettualizzare, razionalizzare e socializzare il sapere esperienziale per rivisitare gli schemi di azione precostituiti. Come fare? È importante stimolare e supportare le persone che condividono un interesse comune, indirizzando l'interesse di una comunità di pratica verso gli obiettivi dell'organizzazione, stimolando la creazione di un senso di appartenenza, facilitando la comunicazione, la collaborazione e la condivisione di informazioni e di risorse. Inoltre, è necessario individuare dei momenti dedicati alla riflessione sulle situazioni problematiche, sulle azioni compiute, in modo da esplicitare i processi e gli schemi conoscitivi che hanno guidato l'azione, i meccanismi che hanno portato a una certa soluzione o hanno portato ad agire in un certo modo piuttosto che in un altro. In questo modo, si dà avvio al processo di apprendimento: la riflessione, infatti, fa sì che le conoscenze tacite divengano esplicite, condivise e apprese dai partecipanti alla comunità e che si passi dalla "semplice" azione alla creazione di conoscenza.

## 7. Lavorare in rete

*Maria Paola Mostarda, Gianni Vezzi<sup>1</sup>*

Abbiamo lasciato per ultimo il tema del lavoro in rete. Non perché esso sia residuale, anzi. Ci piace pensare che, leggendo i precedenti contributi, ogni lettore abbia maturato la consapevolezza che il lavoro di rete sia un naturale compagno di viaggio, una scelta di campo inevitabile e strategica per avviare progetti di una certa consistenza. Nessun ente può presumere di cambiare davvero qualcosa da solo, né incidere sul proprio territorio senza fare azioni di lobby con altri. Lo confermano le analisi, le indicazioni comunitarie, le normative tese al perseguimento di politiche sociali, e non solo. La ricerca scientifica ha confermato che “la presenza di reti sociali, associazioni e organizzazioni informali può essere considerata fattore di benessere per una società, in quanto capace di influenzarne la crescita e il progresso”<sup>2</sup>.

Diversi ricercatori si sono spesi per riconoscere il fatto che ogni rete sociale è già in sé un valore<sup>3</sup>, perché permette di sperimentare relazioni di positività, tanto in riferimento ai fini (solidarietà, bene comune, ecc.) quanto ai mezzi (socialità, relazioni, ecc.). Il volontariato nel post-moderno – secondo C. Mozzanica – svolge una funzione che lo studioso non esita a definire profetica: “tra libertà (mercato) e uguaglianza come diritto (stato) c’è la dimensione del dono, della fiducia, della riconoscenza, della prossimità”<sup>4</sup>. In una parola: *fraternità*, ovverosia ciò che di meglio il volontariato può restituire alla società. “I diritti dei cittadini non possono essere garantiti dalla

<sup>1</sup> I paragrafi 7.1.-2. sono redatti da M.P. Mostarda, il 7.3. da G. Vezzi.

<sup>2</sup> V. Mazzoni, *Associazionismo e capitale sociale*, in L. Mortari, C. Sità (a cura di), *Pratiche di civiltà. Capitale sociale ed esperienze formative*, Erickson, Trento 2007, p. 154.

<sup>3</sup> L. Mortari, *Pratiche di civiltà. Capitale sociale e risorse formative*, cit., p. 18.

<sup>4</sup> C.M. Mozzanica, *Cento parole di prossimità. Sulle strade di una prossimità esigente senza distanze di sicurezza*, Centro Ambrosiano, Milano 2007, paper, p. 92.

sola libertà e dalla sola uguaglianza; è necessaria la fraternità/solidarietà, quale elemento istitutivo e costitutivo del vivere civile”<sup>5</sup>.

Il futuro del volontariato si gioca nel promuovere gratuità piuttosto che concorrenza, nell’attivare nuove forme di advocacy, nella capacità di ideare progettualità<sup>6</sup>, nell’allenarsi a riconoscere non solo i bisogni ma anche i capitali sociali: in una parola, a generare fiducia: una strada certamente non scontata ma di grande attualità per le OdV, per i Centri di Servizio e, probabilmente, per la società tutta.

Anche il progetto “Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture” ha scelto di lavorare in rete per raggiungere impatti migliori nel proprio territorio. Ha radunato enti dello stesso territorio a collaborare per un medesimo scopo e così facendo, li ha spinti a conoscersi meglio, ad imparare reciprocamente, a cooperare e a rinnovare il proprio fare.

### 7.1. Volontariato e rete

Il lavoro di rete non è nuovo. Fa parte del know-how del lavoro sociale da decenni<sup>7</sup>. Eppure nel volontariato è ancora poco praticato e raramente i volontari fanno rete. È ancora invalsa l’attitudine ad agire individualmente. Lo confermano, indirettamente, le sollecitazioni che i Centri di Servizio e gli organismi nazionali e comunitari suggeriscono in ogni occasione.

La ricerca ha offerto diverse analisi che riconoscono nel volontariato alcuni tratti. Vediamoli:

- **Ricchezza.** Nelle OdV esiste un ricco patrimonio di volontà, idealità e disponibilità che rispondono alle esigenze delle persone più deboli e/o propongono risposte alternative ai bisogni, offrendo segni di solidarietà e impegno sociale preziosi.
- **Pluralità di OdV.** Anche in territori non particolarmente ampi o popolosi, si riscontra la presenza di numerose organizzazioni di volontariato.
- **Associazioni soprattutto piccole.** L’ultimo Rapporto sul Volontariato Italiano registra un assottigliamento medio delle basi sociali, dovuto a

<sup>5</sup> *Ibi*, p. 71.

<sup>6</sup> *Ibi*, p. 118.

<sup>7</sup> Si veda, tra gli altri: F. Folgheraiter, *Interventi di rete e comunità locali. La prospettiva relazionale del lavoro sociale*, Edizioni Erickson, Trento 1994.

nuove associazioni sorte con pochissimi fondatori e al modesto calo di aderenti e attivisti<sup>8</sup>. Stante il fatto che il numero dei volontari totali non aumenta, l'incremento delle OdV lascia presumere una riduzione media della base sociale e un indebolimento del sistema.

- **Legame con il territorio.** Frequentemente le associazioni sono contraddistinte da una forte identità territoriale e la loro mission si lega strettamente alla comunità di appartenenza: in alcuni casi per le caratteristiche geomorfologiche, in altri per la vicinanza geografica, in altri ancora per la differenza rispetto ai territori limitrofi o per la presenza di tratti socio-demografici simili. In numerose realtà il territorio rappresenta l'ambito a cui i volontari si dedicano con dedizione e in cui vivono, incrociando nei percorsi biografici vita personale, professionale, impegno sociale e – talvolta – politico.
- **Marcata operosità.** Si rileva una tendenza "pratica" del volontariato: le OdV sono prevalentemente impegnate nelle attività, a cui dedicano una grande quantità di energie. La spiccata vocazione pratica appare comprensibile in piccole e piccolissime organizzazioni, spesso sorte per rispondere a bisogni riconducibili ad una mutualità interna; le associazioni più strutturate riconoscono tale tendenza come un limite, e infatti investono energie in altre attività, soprattutto formative (corsi, seminari, progetti di sensibilizzazione, advocacy, ecc.)<sup>9</sup>. La tendenza al fare è indotta dagli stessi EE.PP. che, stretti nelle loro scelte da risorse economiche sempre più limitate, esercitano pressione sulle OdV affinché gestiscano alcuni servizi, riconoscendone le doti e gli inferiori costi di gestione<sup>10</sup>. La funzione operativa, come è noto, appare un tratto distintivo del volonta-

<sup>8</sup> R. Frisanco, "Chi siamo: una fotografia del volontariato. Lo scenario del volontariato organizzato oggi", in <http://www.solidarietasociale.gov.it/NR/rdonlyres/2CE0BDE3-3EDE-4F92-8998-A37141A0CFD2/0/InterventoFrisanco.pdf>, consultato in data 12 dicembre 2008.

<sup>9</sup> D. Mesa, G.P. Moraschetti, M.P. Mostarda, *Volontariato, partecipazione, advocacy: alcune prospettive di sviluppo*, in E.M. Tacchi, *Il volontariato tra scelte politiche, impegno sociale e funzioni di advocacy*, La Scuola, Brescia 2009, pp. 233-302.

<sup>10</sup> Un'analisi realizzata nella Regione Toscana, riconosce che il costo medio dei progetti attuati dalle OdV è pari a 40.542 euro, nettamente inferiore rispetto ad una media generale di 109.545 euro. I progetti distinti per ente gestore costano mediamente: 195.825 euro nel caso delle ASL, 119.609 euro nel caso di Enti Locali ed Enti pubblici, 101.921 euro le cooperative/imprese, 99.330 euro le cooperative sociali e 83.725 euro per altri soggetti. Scuola Superiore Sant'Anna, *Il ruolo delle organizzazioni di volontariato nell'elaborazione dei Piani di Zona in Toscana*. Rapporto di Ricerca, manuscripto, p. 77.

riato, che si colloca vicino alle persone che hanno bisogno ed è concretamente disponibile a fornire il suo aiuto. Una tendenza troppo marcata all'operatività può rappresentare un limite rispetto alle potenzialità del volontariato, che invece è chiamato a: umanizzare gli interventi, anticipare la lettura di nuovi bisogni, sperimentare risposte efficaci, sollecitare le istituzioni, promuovere la cultura della solidarietà e dell'impegno civile, tutelare i diritti e denunciare l'ingiustizia<sup>11</sup>.

- **Specializzazione.** L'impegno delle associazioni è spesso differenziato e specializzato verso specifici target di utenti e/o di attività<sup>12</sup>.

Accanto alla ricchezza del "sistema-volontariato", vanno segnalati anche elementi di fragilità riscontrati dagli studi più recenti<sup>13</sup>, tra cui:

- **Frammentarietà.** La presenza di numerosissime OdV distribuite sul territorio nazionale va letta nella sua complessità: essa è sia segno di progettualità sociali diversificate, sia di frammentazione e parcellizzazione dei gruppi e delle risorse<sup>14</sup>.

<sup>11</sup> M.P. Mostarda, *La ricerca nel panorama delle conoscenze*, in S. Azzini, M.P. Mostarda, F. Perrini, *Socio e volontario. Il volontariato nelle cooperative sociali bresciane*, Brescia 2006, pp. 17-19.

<sup>12</sup> C. Ranci, *Politica sociale. Bisogni sociali e politiche di welfare*, Il Mulino, Bologna 2004, p. 72.

<sup>13</sup> Le caratteristiche salienti rilevate dall'ultimo rapporto sul volontariato italiano sono: diffusione più equilibrata sul territorio nazionale, crescente espressione della cittadinanza attiva, identità nel servizio, potenziamento dell'assetto organizzativo-gestionale, più campi di intervento e specializzazioni, più associati e più professionisti nei gruppi, nuclei di volontari più piccoli, fenomeno composito per settori e vocazioni. Tra i cosiddetti "campanelli d'allarme" i ricercatori individuano: frammentazione del fenomeno; frattura tra piccole e grandi organizzazioni; assottigliamento interno alle OdV; invecchiamento dei volontari, problemi di ricambio; attenuarsi del principio di gratuità e ricorso ai rimborsi forfettari per fidelizzare i volontari a fronte di accresciute risorse economiche; tendenza a strutturarsi, a diventare istituzione con il rischio di perdere flessibilità organizzativa, aderenza ai valori fondativi e ai bisogni e a soffocare la dinamica partecipativa interna; tendenza massiccia a iscriversi ai registri del volontariato e a istituzionalizzarsi piuttosto che a svolgere una funzione pubblica sussidiaria; propensione alla gestione delegata di servizi da parte di gruppi semiprofessionalizzati e dipendenti da finanziamenti pubblici. R. Frisanco, *Un fenomeno con tanti "più" e qualche "campanello d'allarme"*, in *Rapporto biennale sul volontariato in Italia 2005*, pp. 18-21; cfr. L. Fazzi, *Sviluppo del terzo settore e formazione*, in *Professionalità*, 2008, 102, pp. 34-41.

<sup>14</sup> Anche nel territorio bresciano una ricerca conferma tale tendenza, seppure in misura parzialmente meno accentuata rispetto al contesto regionale e nazionale. M. Villa, *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Mi-

- **Bassa incisività sulle politiche.** Sono poche le OdV in cui si riscontrano processi di riflessione sul fare, positivi segni nella direzione di politiche integrate per aiutare le fasce deboli della popolazione e/o di lavoro per ideare progetti, magari in rete. “Le OSC (Organizzazioni della Società Civile, n.d.r.) godono della massima fiducia da parte dei cittadini ma contano poco nelle grandi scelte politiche, anche a causa di un’auto-percezione riduttiva del proprio ruolo”<sup>15</sup>. I processi di spin-off, che pure rispondono a motivazioni giustificate, non aiutano le associazioni a “pensare” né a realizzare quella funzione di analisi critica e di progettualità innovativa che caratterizza, in fondo, l’impegno volontario.
- **Competitività.** Il notevole sviluppo del Terzo settore e del settore dei beni e servizi di pubblica utilità porta con sé la presenza di nuovi soggetti che si aggiungono a quelli tradizionalmente impegnati. Il relativo monopolio di cui alcune organizzazioni godevano, si trova oggi a competere con altri soggetti, talvolta imprenditorialmente attrezzati e spesso molto aggressivi<sup>16</sup>, con inevitabili conseguenze su personale, collaboratori volontari, immagine, ecc.
- **Progressivo innalzamento di requisiti.** La presenza di sempre più numerosi soggetti del Terzo settore induce gli EE.PP. e i finanziatori ad elevare le richieste di requisiti per accedere all’iscrizione agli albi, alle convenzioni ed all’erogazione di finanziamenti.
- **Riduzione di risorse economiche.** Dal 2004 le Finanziarie hanno progressivamente ridotto le risorse pubbliche, che rappresentano ancora la principale fonte economica del Terzo settore. “Si registra da alcuni anni a questa parte un trend esplicito verso la riduzione degli utili”<sup>17</sup> delle organizzazioni.  
Perché le associazioni di volontariato italiane appaiono così frammen-

lano 2008, p. 132. Cfr. R. Frisanco, *Un fenomeno con tanti “più” e qualche “campanello d’allarme”*, in *Rapporto biennale sul volontariato in Italia 2005*, pp. 18-21, in <http://www.solidarietasociale.gov.it/NR/rdonlyres/5C3B111B-7096-49CF-AEE1-4DDAFF7711B/0/RapportoBiennaleVolontariatoAnno2005.doc>, consultato in data 12 dicembre 2008. Cfr. L. Boccaccin, *Il terzo settore tra le generazioni. Un’analisi delle relazioni tra i soggetti del welfare plurale*, Vita e Pensiero, Milano 2003.

<sup>15</sup> Cittadinanzattiva, Fondaca, *La società civile in Italia: al top per la fiducia, ultima sul “chi conta”*, in *Terzo Settore*, 2009, 2, p. I.

<sup>16</sup> L. Fazzi, *Sviluppo del terzo settore e formazione*, in *Professionalità*, 2008, 102, p. 34.

<sup>17</sup> *Ibidem*.

tate? Perché collaborare è così poco praticato nel mondo della solidarietà? Non vi sono studi che rispondano compiutamente a questo interrogativo, cui concorrono probabilmente diversi ordini di fattori. Vediamone alcuni.

Un motivo è probabilmente connesso con la storia delle OdV. Molte associazioni, in Italia più che in altri stati, si costruiscono dal piccolo, da sé, da un nucleo di persone, da obiettivi, istanze e problemi specifici di un territorio spesso delimitato. Nel tempo questo “farsi da sé” rafforza processi di identificazione (o di espulsione, per quanti non si riconoscono) diversi dagli altri attori del territorio. È nel fare, nel fare tipico di ciascuno, nello stile dell’associazione che i volontari trovano una propria identità; e se, da una lato, ciò cementa il gruppo e lo spirito di appartenenza, dall’altro, probabilmente, incentiva nette differenziazioni con altre organizzazioni e limita la possibilità di lavorare in partnership. La presenza di un patrimonio di ideologie, mission, approcci e metodi caratterizzanti talvolta non facilita processi di lavoro tra soggetti diversi.

Per le organizzazioni medio-piccole, quali sono la maggioranza delle OdV, è spesso difficile reperire le risorse umane dedite a tutte le funzioni necessarie, e dedicarne alcune anche alle relazioni di rete potrebbe apparire secondario, rispetto agli obiettivi primari di sopravvivenza delle associazioni.

Lavorare in rete è complesso e richiede competenze specifiche: significa avere una visione del proprio territorio, dei diversi enti che vi operano, dell’articolazione dei bisogni. Non è facile “leggere” la realtà e riconoscere gli elementi che fondano un lavoro integrato; serve un volontariato competente nel decodificare i cambiamenti e le realtà sociali, mentre la formazione è spesso lasciata alla sensibilità e disponibilità degli individui. Ai volontari mancano talvolta informazioni adeguate circa gli assetti delle politiche sociali locali, i soggetti, i loro ruoli, le concrete possibilità di interazione. Lavorare in rete significa incontrare istituzioni e realtà consolidate, per interloquire con le quali servono conoscenze, linguaggi, sensibilità politica: competenze, queste, non necessariamente in possesso a tutte le associazioni di volontariato.

Un altro aspetto è connesso con l’aumento delle organizzazioni e con gli inevitabili processi di confronto – e talvolta concorrenza – che si vengono a creare le une nei confronti delle altre, talvolta indotte dalle ristrettezze delle risorse e anche da alcune istituzioni.

Possiamo, se non concludere, almeno constatare, che sono numerose e varie le ragioni per cui la collaborazione di rete trovi ancora significativi

ostacoli sul proprio cammino. Le tendenze rilevate colgono un volontariato che, così parcellizzato, rischia di indebolire il suo “potere” e stenta a realizzare appieno gli scopi per cui è sorto.

In estrema sintesi, rispetto al tema del fare rete, gli studiosi segnalano la presenza di “barriere di carattere strategico (come la selezione delle organizzazioni di volontariato ammesse dagli Enti locali come effettivi interlocutori nella programmazione sociale), di carattere tecnico (come una certa difficoltà dei volontari a sviluppare competenze forti su tali processi) e di carattere culturale (come la tendenza delle singole organizzazioni di volontariato a limitare il proprio contributo al settore di propria specifica pertinenza, abdicando così a una visione politica più ampia)”<sup>18</sup>.

## 7.2. Come aiutare le OdV a svolgere meglio la propria funzione?

In questo paragrafo abbozziamo alcune ipotesi per aiutare le OdV a lavorare in rete. L’analisi delle fatiche, delle competenze che sarebbero necessarie, la constatazione dei fattori che non facilitano il lavoro comune tra enti diversi, per citarne alcuni, bastano a fornire ragione della complessità di tale impegno. Eppure, la mancanza di tale partnership mina la possibilità che ogni associazione realizzi davvero i suoi scopi. O, almeno, quegli scopi finali per cui è sorta o a cui aspira.

A ben guardare, il nocciolo della questione verte intorno proprio agli obiettivi che le OdV si prefiggono e ai risultati che raggiungono effettivamente. Secondo chi scrive, infatti, è auspicabile abbandonare una certa retorica e guardare con realismo ai cambiamenti che le associazioni riescono a conseguire. Non per criticare, ma per riuscire ad agire meglio.

Analizziamo allora gli effetti, distinguendoli fra outputs, impatti e outcomes<sup>19</sup>. I primi indicano generalmente il prodotto concreto di un intervento (per esempio: n° corsi di formazione attivati, ore di servizio, n° utenti che hanno avuto accesso ai servizi, ecc.); l’impatto descrive i risultati a breve

<sup>18</sup> E.M. Tacchi, *Il volontariato tra scelte politiche, impegno sociale e funzioni di advocacy*, cit., p. 306.

<sup>19</sup> Tra le tante, si considera la definizione fornita da DORS, *Glossario dei termini di promozione della salute*, in [http://www.dors.it/alleg/bp/201205/GlossarioBP\\_%20def.pdf](http://www.dors.it/alleg/bp/201205/GlossarioBP_%20def.pdf), consultato in data 13 settembre 2014.

termine, i cambiamenti che il progetto ha prodotto sui determinanti ed il beneficio diretto che i destinatari target hanno tratto dal progetto (ad esempio: aumento di conoscenze, cambiamento di credenze, cambiamento nello stile o nelle condizioni di vita che possono essere considerati frutto degli interventi programmati). Gli outcomes, infine, sono i risultati a lungo termine e consistono nei cambiamenti in ordine agli aspetti progettati (per esempio nello stato di salute o nella qualità della vita, nella riduzione della mortalità per incidenti stradali o nelle disuguaglianze nell'accesso ai servizi).

I tre livelli dimostrano che sotto il termine "risultati" convivono concetti molto diversi. La loro conoscenza facilita l'assunzione di una visione chiara, tesa non solo a progettare o registrare ciò che le associazioni fanno (gli outputs), ma – soprattutto – quale impatto esse producono sui propri beneficiari o sul territorio. Per un'associazione che si occupa di donne sole, gli outputs possono essere il n° di donne ospitate dall'associazione, le tipologie di servizi offerti ad esse, i volontari coinvolti; gli impatti attengono invece ai cambiamenti avvenuti: il n° di donne che ha deciso di denunciare il partner maltrattante o che riesce ad autogestirsi per un certo periodo di tempo.

Diventa davvero formativo per il volontariato riconoscere ed avere una visione lucida dei diversi livelli di cambiamento possibili. I primi riguardano le attività realizzate: progetti, servizi, raccolta fondi, acquisto di beni mobili e immobili, che attengono essenzialmente ai mezzi. Gli impatti, invece, cercano segni e indicatori di cambiamento visibili nei destinatari.

Un volontariato che agisce nella prospettiva di perseguire un certo impatto, e non si limita agli outputs, si misura con la difficoltà di cambiare davvero la realtà e comprende quasi naturalmente la positività di fare rete con altri per ottenere cambiamenti effettivi. Un volontariato orientato agli impatti, inoltre, acquisisce consapevolezza dei limiti dei mezzi a disposizione nella propria associazione e matura quasi inevitabilmente una prospettiva collaborativa con tutti gli altri soggetti che a vario titolo possono concorrere a realizzare gli impatti previsti.

Lavorare ad un fine preciso e raggiungerlo con il concorso di altri appare una prospettiva formativa e operativa degna di essere sperimentata diffusamente dal volontariato; come scrisse D. Bonhoffer, "le quantità si contendono lo spazio, le qualità si completano a vicenda"<sup>20</sup>.

E le qualità chiamano in causa le persone e le risorse. Quali risorse ser-

<sup>20</sup> D. Bonhoffer, *Resistenza e Resa*, Edizioni Paoline, Milano 1988, p. 70.

vono alle OdV per lavorare in rete? Da una ricerca condotta<sup>21</sup>, si è ravvisato che le OdV attive nel lavoro di rete e nella partecipazione a tavoli territoriali (i Piani di Zona, per esempio) possiedono almeno alcune delle seguenti caratteristiche: *individuali*: presenza di risorse culturali negli associati; *operative*: impegno non esclusivo delle risorse nell'erogazione di servizi; *strutturali*: una certa ampiezza della base sociale<sup>22</sup>; *culturali*: interesse, disponibilità e investimento verso percorsi formativi e di crescita degli associati; mutualità allargata; *caratteristiche connesse con lo stile di direzione e gestione interno*: presenza di leadership di servizio<sup>23</sup>; capacità di relazione e collaborazione con soggetti diversi; stile di lavoro teso ad integrare (e non a escludere) eventuali differenze; uso di meccanismi di delega e spazi per esercitarla; capacità e sensibilità a prendersi cura dei volontari; *inter-associative*: affiliazione ad una associazione nazionale e/o ad enti di secondo livello; *extra-associative*: capacità di relazione e collaborazione con altri soggetti del territorio; capacità di relazione con interlocutori portatori di valori anche diversi da quelli dei volontari.

Sembrano diversi, quindi, i fattori che concorrono a proiettare l'azione di un'associazione fuori dai propri confini, come a dire che il possesso di una visione ampia e di rete fonda le sue basi su diversi tratti. È su questi che le OdV possono lavorare per produrre impatti visibili lavorando in rete le une con le altre.

<sup>21</sup> D. Mesa, G.P. Moraschetti, M.P. Mostarda, "Volontariato, partecipazione, advocacy: alcune prospettive di sviluppo", in E.M. Tacchi, *Il volontariato tra scelte politiche, impegno sociale e funzione di advocacy*, cit., pp. 247-248.

<sup>22</sup> "I risultati (realizzati da una indagine ISFOL *n.d.r.*), pur fermanosi ad un livello descrittivo e non essendo rappresentativi dell'universo delle organizzazioni di volontariato, suggeriscono che la partecipazione al processo di pianificazione territoriale possa risultare oneroso e a volte non praticabile proprio per le piccole organizzazioni". C. Montedoro, *Volontariato e partecipazione sociale di zona*, p. 4, in <http://www.solidarier-tasociale.gov.it/NR/rdonlyres/E417E8E5-34E3-4C2C-B63C-5AF588A9B41E/0/Intervento-Montedoro.pdf>, consultato in data 3 marzo 2009.

<sup>23</sup> S. Stanzani, *Il terzo settore, l'emergere del lavoro relazionale e le nuove esigenze formative*, in C. Girelli, *Processi e metodologie formative. Teoria e applicazioni nella scuola, nella sanità, nell'industria, nel turismo e nel terzo settore*, Erickson, Trento 2008, p. 216.

### 7.3. L'esperienza di rete di ANTEAS Brescia

ANTEAS si differenzia dalla maggior parte delle OdV per le caratteristiche organizzative, che hanno determinato anche la sua storia. I passaggi tipici della fase costitutiva delle odv (scelte personali, incontro dei bisogni, organizzazione della risposta agli stessi) non valgono in questo caso, in quanto ANTEAS è una filiazione di una grande organizzazione di livello nazionale, radicata e diffusa. La nascita è frutto di una decisione assunta da un organismo nazionale, che ha comportato una immediata capacità di strutturarsi, di avviare sedi, di costituire nuclei operativi, avendo anche già ben definito un significativo bacino di riferimento per attingere risorse umane disponibili al volontariato. Un indubbio vantaggio, tale da consentire anche il tempestivo adeguamento della propria articolata struttura a quanto previsto dalla legge sul volontariato.

Le condizioni di origine hanno pure consentito di individuare campi di impegno, una rapida traduzione in scelte operative e soprattutto interlocuzione immediata con numerosi stakeholder istituzionali con i quali stipulare convenzioni, facilitate dalla consolidata esperienza nella contrattazione sociale dell'organizzazione madre. È stato del tutto naturale che il campo di impegno privilegiato fosse il sociale, con un duplice fine fissato nell'atto costitutivo: valorizzare la terza età a favore principalmente della terza età.

Questo percorso facilitato ha indotto nella prima fase di vita di ANTEAS una oggettiva "solitudine", fortemente identitaria nella maggior parte dei volontari, poco attenta a forme di operatività progettate e gestite con reti di associazioni.

Tuttavia poi, la presenza costante nel mondo del volontariato, gli esiti delle esperienze fatte, il normale processo evolutivo che tocca a tutte le realtà associate ha fatto sì che oggi la maggior parte delle attività svolte da ANTEAS si sviluppino all'interno di reti, fin dalla fase di progettazione.

I fattori del processo evolutivo credo siano i seguenti:

- la progressiva conquista di autonomia organizzativa di ANTEAS, che rende i legami con la struttura di origine meno cogenti e necessari; buona parte dei volontari si accosta ad ANTEAS al di fuori dei tradizionali canali associativi; ciò determina anche capacità di produrre dirigenza nuova, cresciuta esclusivamente nell'esperienza volontaristica;
- la nascita e la progressiva crescita di varie forme di organizzazione del mondo no-profit, quali il Forum ed il CSV; queste, assieme ai ruoli loro propri di rappresentanza e servizio, hanno favorito l'incontro, il confronto e la conoscenza fra odv; hanno indotto comportamenti omogenei; hanno

formato una “coscienza di rete” generando indirettamente forme collaborative altrimenti mai pensate e praticate;

- la diminuzione delle risorse economiche a disposizione, tema dominante di questi anni, ha obbligato tutto il mondo no-profit a ripensare strategie e modalità operative; fra queste il cosiddetto fund raising, non più lasciato al caso o alla buona sorte. In modo quasi inversamente proporzionale sono aumentati i bisogni e le emergenze da affrontare e la possibilità di accedere a nuovi canali di finanziamento, oggi, è quasi esclusivamente legata alla capacità di avere progetti credibili realizzati in reti associative;
- la necessità sempre più percepita di superare lo spontaneismo organizzativo ed un certo empirismo nelle prestazioni volontaristiche, che necessitano di professionalità e non poche attenzioni normative per evitare che un gesto di generosità possa produrre effetti negativi, per chi offre e per chi riceve.

ANTEAS si colloca consapevolmente in questo processo, che ha generato cambiamento anche al proprio interno, nella propria composizione, nel modo di progettare e di operare. In particolare ci si rende conto che quasi tutte le proprie azioni ormai non possono prescindere da un rapporto con altre realtà.

Ciò avviene più frequentemente con realtà associative che operano in campi affini, ma per alcuni progetti l’eterogeneità associativa non solo non è di ostacolo: diviene una ricchezza.

È il caso del progetto in fase di attuazione (Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture), per il quale la rete coinvolge soggetti con missioni non propriamente sovrapponibili, con modelli organizzativi e operativi radicati e assai diversi e con competenze professionali indispensabili per il coordinamento di una rete complessa, per la regia del progetto, per la finalizzazione delle azioni progettate e svolte.

Il tema di fondo del progetto, la “promozione del volontariato”, non era estraneo a nessuna OdV della rete. ANTEAS ad esempio, ha nella terza età il proprio bacino di riferimento per il proselitismo volontaristico; si avvale inoltre di canali di comunicazione assai consolidati, propri degli apparati organizzativi di origine. Più nuovo per noi è l’approccio al mondo giovanile, anche se varie esperienze hanno già consentito l’inserimento di volontari giovani, perlopiù derivanti da progetti personalizzati. Più nuovo ancora è stato scegliere il campo scolastico come terreno di proposta della nostra esperienza, percepito subito come un campo privilegiato. Le funzioni svolte dall’Istituzione scolastica si incontrano con naturalezza con il ruolo del volontariato, che ambisce a svolgere anche azioni educanti. Un ulteriore ele-

mento di valore che avrebbe potuto giovare anche alla nostra esperienza è rappresentato dalla tipologia di Istituti scolastici individuati, rappresentativi di particolari problematiche sociali, con valenze per noi molto importanti. Per ANTEAS, le metodologie adottate di approccio al mondo giovanile sono particolarmente inusuali e come tali capaci di stimolare impegno per adeguare le proprie strategie comunicative.

La consapevolezza del valore del lavoro in rete ha spinto ANTEAS ad assumersi la responsabilità di fare da capofila del progetto e le numerose occasioni di incontro previste dal Progetto hanno consolidato la confidenza già esistente fra le OdV della rete.



# Conclusioni

Gianni Vezzi

*Il Progetto “Brescia: città della solidarietà per tutte le età e tutte le culture” aveva due idee di fondo: la “promozione del volontariato ai giovani” agita da una “rete associativa”.*

*L’approccio al mondo giovanile costituisce, oggi più di ieri, una sfida ad alto rischio. La tradizionale contrapposizione fra giovani e adulti assume connotazioni mai sperimentate prima. Essere giovani in una società ove l’ascensore sociale ha invertito la marcia, postula condizioni di disagio sociale nuove per qualità e dimensioni, esplicite in tutta la loro valenza negativa. La scuola ne è direttamente coinvolta, nel momento in cui anche l’istruzione ha perso il ruolo di strumento di miglioramento delle proprie condizioni. Di più: essa finisce per essere la rappresentazione fedele di quella che De Rita ha definito “società sciapa e infelice”.*

*In un contesto simile l’appeal del messaggio volontaristico corre il rischio di avere poche chances. Abbiamo posto grande attenzione agli strumenti comunicativi, ben sapendo tuttavia che la partita vera la giocano il linguaggio e il contenuto. È immaginabile una competizione fra la sobrietà espressiva che immagina un mondo solidale e la dirompente invasività di chi propone “una vita spericolata..., maleducata... esagerata... che se ne frega di tutto”?*

*Abbiamo comunque ritenuto giusto provarci e continueremo a farlo. Senza sapere se e quando l’investimento darà un frutto. Rilanciando in positivo il messaggio della rockstar: “noi ci incontreremo, per rincorrere insieme i nostri guai, diversi ma capaci di compiere insieme il nostro viaggio”.*

*L’importanza di fare rete nel volontariato è l’altro tema permanente nel dibattito delle OdV. In particolare quando si rileva che all’enorme credito sociale di cui esse godono, non fa seguito una corrispondente considera-*

zione da parte dei decisori politici e delle sedi in cui si definiscono le scelte che contano per la società. Si conferma l'assioma che la "gratuità" non pesa politicamente, che tutto ciò che non ha un prezzo e non è oggetto di business non conquista le prime pagine. Il volontariato inoltre non grida e non può fare audience nei salotti televisivi. Quindi per contare è necessario fare massa, dal livello nazionale a quello locale.

C'è tuttavia un'altra faccia dell'importanza nel fare rete: crescere nella consapevolezza e nell'efficacia delle proprie azioni. È la fatica quotidiana del volontario, che è intimamente sospinto ad agire nel modo migliore possibile. Egli si accorge che il suo gesto non si esaurisce in se stesso, ma assume valenza civica, affermazione di valore, richiamo a se stesso e agli altri, atto di implicita denuncia laddove il discrimine tra giustizia e ingiustizia, tra legalità e illegalità non è più neppure percepito.

Gli capita anche di divenire testimone di positività, "pedagogo" quasi sorpreso dell'importanza di ciò aveva sempre ritenuto normale. Il valore aggiunto implicito necessita tuttavia di verifica e di validazione che non può risolversi nell'autoreferenzialità.

Le associazioni in rete divengono quindi laboratori permanenti, capaci di definire progetti che non si esauriranno in dimensioni limitate, ma che apriranno a loro volta nuove finestre. Nelle rappresentazioni del volontariato si evoca spesso l'immagine dell'utopia. In modo pertinente, in quanto è proprio di quel mondo il sogno di una società senza disuguaglianze e senza fragilità. Fino al paradosso dell'autoannullamento: nel paese di Utopia il volontariato non avrebbe ragione di esistere.

Nel contempo il volontario, che è strutturalmente pragmatico, sa che Utopia è appunto "il paese che non c'è", nonostante costituisca l'orizzonte al quale guarda. «Una carta del mondo che non contiene il Paese dell'Utopia non è degna nemmeno di uno sguardo, perché non contempla il solo Paese al quale l'Umanità approda di continuo. E quando vi getta l'ancora, la vedetta scorge un Paese migliore e l'Umanità di nuovo fa vela» (Oscar Wilde, *L'anima dell'uomo sotto il socialismo*).

Con una riflessione analoga, Emma Cavallaro concludeva il suo intervento alla Conferenza dell'Aquila nell'ottobre 2012, citando a sua volta lo scrittore uruguayano Eduardo Galeano: "Lei ("utopia" n.d.r.) sta all'orizzonte. Mi avvicino di due passi, si allontana di due passi. Faccio dieci passi e l'orizzonte si sposta di dieci passi più in là. Per quanto cammini non la raggiungerò. A que-

*sto serve l'utopia. A questo serve: per camminare". Le esperienze descritte in questo lavoro altro non sono che un tratto del nostro cammino di volontari. È un cammino antico quanto l'uomo, ma sempre proteso verso frontiere di rinnovata cittadinanza da persone che non subiscono il cambiamento ma cercano di proporlo e di realizzarlo, possibilmente insieme.*



# Indice

**Introduzione** - Maria Paola Mostarda 3

## Parte I – Riflessioni

<b>1. La promozione educativa dei giovani all'impegno volontario</b>	5
<i>Luigi Pati</i>	
1.1. Il rapporto dei giovani con il volontariato: alcuni segni di ripresa	5
1.2. Capire il mondo dei giovani per definire meglio la proposta educativa	10
<b>2. Per una promozione centrata sui giovani</b>	17
<i>Maria Paola Mostarda</i>	
2.1. Perché fare promozione al volontariato?	18
2.2. Alcune strategie	20
2.3. Fare promozione del volontariato a scuola	23
<b>3. Giovani con cittadinanza non italiana. La scuola come luogo ove promuovere appartenenza attraverso la partecipazione</b>	26
<i>Paola Dusi</i>	
3.1. Alcuni dati	26
3.2. Studenti con cittadinanza non italiana: tra estraneità e appartenenza	28
3.3. La scuola come luogo ove promuovere appartenenza attraverso la partecipazione	31
<b>4. Alcuni esiti dalla ricerca</b>	34
4.1. Una ricerca qualitativa a Mantova	34
<i>Loredana Abeni, Alessandra Bresciani, Mirela Tingire, Elisa Paola Trovò</i>	
4.1.1. Il senso della ricerca	34
4.1.2. Il caso del Centro di Aiuto alla Vita di Mantova	36
4.1.3. Il caso del Centro Ricerca Educativa di Mantova	40
4.1.4. Considerazioni di sintesi e linee per il futuro	42
4.2. Una ricerca qualitativa a Brescia	47
<i>Maria Paola Mostarda</i>	
4.2.1. Voci dalle esperienze	48
4.2.2. Linee di debolezza e linee di forza	49
4.2.3. Innovare	57
4.2.4. Quali risultati?	58

4.3.	Spunti dalla ricerca nazionale “Verso un volontariato giovane. I rapporti intergenerazionali nelle associazioni di volontariato” <i>Monica Amadini, Livia Cadei, Maria Paola Mostarda*</i>	60
4.3.1.	Il progetto di ricerca	60
4.3.2.	Gli intervistati: una prima fotografia	65
4.3.3.	Le associazioni e i progetti in cui gli intervistati hanno prestato servizio	66
4.3.4.	La dimensione organizzativa	69
4.3.5.	Il volontariato nelle rappresentazioni dei giovani	70
4.3.6.	Le motivazioni a fare volontariato	73
4.3.7.	Fattori di contesto	76
4.3.8.	La dimensione relazionale	77
4.3.9.	La dimensione della formazione	80
4.3.10.	La dimensione dell’arricchimento personale	81
4.4	Una ricerca sui rapporti intergenerazionali e interculturali a Brescia <i>Elisa Inglese</i>	83
4.4.1.	Elementi quantitativi	84
4.4.2.	Attività realizzate da volontari di diverse culture	85
4.4.3.	Elementi qualitativi relativi ai rapporti intergenerazionali	86
4.4.4.	Elementi qualitativi relativi alle relazioni interculturali	89

## Parte II – Esperienze

<b>5. Fare promozione</b>		93
5.1.	Fare promozione in Avis Provinciale Brescia <i>Maria Paola Mostarda, Mirela Tingire</i>	93
5.1.1.	Perché Avis nelle scuole	93
5.1.2.	Progetti di promozione di Avis Provinciale di Brescia	95
5.1.3.	Dietro le quinte: alcune scelte metodologiche	98
5.1.4.	I riscontri raccolti	101
5.2.	Fare promozione in Bimbo chiama Bimbo <i>Michele Bordin</i>	103
5.3.	Fare promozione per l’Osservatorio sul Volontariato dell’Università Cattolica del Sacro Cuore <i>Maria Paola Mostarda</i>	106
5.3.1.	Come si è giunti a ideare una Officina del Volontariato?	108
5.3.2.	Che lavoro preparatorio è servito?	109
5.3.3.	Alcuni fattori-chiave	111
5.3.4.	Quali piste restano aperte ora?	114

5.4.	ANTEAS e i giovani <i>Gianni Vezzoni</i>	116
5.5.	Fare promozione con il Teatro Forum: uno strumento per attivare, per riflettere insieme, per cercare di cambiare... facendo <i>Massimo Serra</i>	120
5.5.1.	Perché scegliere il Teatro Forum	120
5.5.2.	Promuovere il protagonismo e l'attivazione dei partecipanti	121
5.5.3.	L'esperienza dice che...	122
<b>6.</b>	<b>Il ruolo della formazione</b>	<b>124</b>
6.1	Fare formazione ai coordinatori delle associazioni di volontariato <i>Maria Paola Mostarda, Paola Zaru</i>	124
6.1.1.	Alla scoperta del nuovo volontario	125
6.1.2.	Come accogliere il nuovo arrivato?	127
6.1.3.	Chi accoglie il nuovo arrivato?	129
6.1.4.	Gli snodi critici dell'inserimento	131
6.1.5.	Formare le figure-chiave: i coordinatori	131
6.1.6.	Riscontri dalle esperienze formative	134
6.2	Fare formazione nelle associazioni <i>Elisa Paola Trovò</i>	136
<b>7.</b>	<b>Lavorare in rete</b>	<b>144</b>
	<i>Maria Paola Mostarda, G. Vezzoni</i>	
7.1.	Volontariato e rete	145
7.2.	Come aiutare le OdV a svolgere meglio la propria funzione?	150
7.3.	L'esperienza di rete di ANTEAS Brescia	153
	<i>Conclusioni - Gianni Vezzoni</i>	157

finito di stampare  
nel mese di novembre 2014 da



*grafiche*

ARTIGIANELLI

Via E. Ferri, 73 - 25123 Brescia  
[www.artigianelli.it](http://www.artigianelli.it)

*“Promuovere il volontariato con i giovani. Il contributo pedagogico alla promozione della solidarietà”* raccoglie riflessioni ed esperienze maturate da un network di organizzazioni (Avis Provinciale Brescia, Bimbo chiama Bimbo Onlus e Centro Servizi per il Volontariato di Brescia) coordinate da ANTEAS e da Osservatorio sul Volontariato di Università Cattolica del Sacro Cuore durante il Progetto “Brescia: città della solidarietà per tutte le età e per tutte le culture”, reso possibile grazie al contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il volume raccoglie i contributi di ricercatori e docenti universitari (Loredana Abeni, Monica Amadini, Alessandra Bresciani, Livia Cadei, Elisa Inglese, Maria Paola Mostarda, Luigi Pati, Mirela Tingire, Elisa Paola Trovò, Paola Zaru – Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia; Paola Dusi – Università degli Studi di Verona), dirigenti di associazioni di volontariato (Gianni Vezzoni – ANTEAS; Michele Bordin – Bimbo chiama Bimbo Onlus) ed educatori (Massimo Serra – Cooperativa Tornasole).

*“Promuovere il volontariato con i giovani”* descrive ricerche, progetti, esperienze; interpella educatori, insegnanti, volontari e ricercatori a confrontare i saperi pedagogici necessari per continuare a camminare sulla strada della promozione di una solidarietà partecipata, capace di coinvolgere tutti, a partire dai giovani.