

AGIRE INSIEME AL VOLONTARIATO

Alcune domande sul senso del volontariato

Chi fa del volontariato lo fa per interesse o perchè pensa di ricevere qualcosa in cambio? O si fa del volontariato perchè è una tradizione o una consuetudine familiare? Queste domande ovviamente sono molto lontane dallo spiegare il vero senso del volontariato. Un' unica risposta precisa e razionale sul senso del donare attenzione agli altri non esiste o perlomeno è difficile trovarla. Dipende ovviamente dal significato che le persone danno nel fare questa esperienza. Possiamo dire che si fa attività di volontariato per riconoscenza, per il semplice piacere di dare o offrire qualcosa, per amore nei confronti del prossimo, per capire meglio se stessi e i propri limiti nella gestione delle relazioni con gli altri o con chi ha bisogno. Ma si fa volontariato a volte anche così per caso, perchè capita, perchè lo fa un proprio amico o per sentito dire. O ancora, forse, ognuno di noi trova una spiegazione piena del proprio agire come volontario solo dopo aver vissuto pienamente questa esperienza. *“I volontari inconsapevoli, invece, non appartengono a nessun gruppo, non hanno nessuna motivazione particolare e anzi, spesso non si rendono nemmeno conto dell' importanza di quel che stanno facendo..... Nel corso della mia vita ho conosciuto molte persone che potrei definire volontari inconsapevoli, e mi rendo conto che se non avessi avuto la fortuna di incontrare loro, tutto sarebbe stato diverso.....”*¹

Troviamo spesso una spiegazione di ciò che facciamo dopo aver agito in modo diretto. E' così che si dà più valore e significato al sentimento e alla libertà espressiva che scaturisce dalla relazione d' aiuto. E bisogna soprattutto iniziare questa esperienza con il presupposto di non voler ricevere niente in cambio perché solo così si è in grado di viverci, pensarsi e capirsi come volontario. Emozioni, sensazioni, divertimento, amicizia toccano direttamente ed incondizionatamente il nostro vissuto. Non aspettarsi niente è il presupposto per dare qualcosa, offrire relazione e socialità e diventare qualcuno.

Stiamo, ormai da tempo, mettendo a rischio il senso della comunicazione tra le persone. L' azione stessa del volontariato risulta essere incerta, offuscata, incompresa. Prevale l'idea del disinteresse rispetto a quella della solidarietà, dell' individualismo rispetto al capire ed interpretare i problemi degli altri, dell' evitamento rispetto alla comprensione.

Bisogna quanto prima agire sul territorio per ricreare e ricomporre i valori, oggettivi e soggettivi, che sottintendono l' azione del volontariato, gettando le condizioni per una nuova cultura della solidarietà e per riscoprire i valori dell' uomo ed infrangere quei preconcetti materialistici che danno senso alle cose che si offrono soltanto a condizione di ricevere qualcosa in cambio. La razionalizzazione del volontariato ed il suo utilizzo in sostituzione o per conto di qualcosa e di qualcuno significa intraprendere una strada opposta a ciò che contraddistingue il volontariato vero, che deve essere libero, spontaneo e non condizionato.

L' azione del volontario deve però poter essere aiutata, indirizzata, supportata, motivata proprio per evitare di creare false illusioni, false speranze o addirittura creare falsi o nuovi problemi. Deve tendere al benessere di chi ha bisogno, nel rispetto della sua autonomia e delle sue capacità personali. E nel rispetto del principio di sussidiarietà egli deve poter collaborare con i servizi specialistici nell' aiutare le persone deboli a ritrovare la loro autosufficienza e autonomia sociale. Ecco perché chi offre azioni di volontariato deve poter anche a volte

¹ Enrico Lombardi “Handyblob” in: A. Roccatò e G.C. Cocco “Il volontariato irresistibile” - Clab edizioni - 1993 Bolzano.

razionalizzare il proprio intervento e capire, anche insieme ad altri, quali elementi concorrono per definire la qualità del servizio che si offre. Chi è aiutato non deve essere messo nelle condizioni di adagiarsi o sfruttare in modo passivo il supporto del volontario. Deve sapere che esiste a priori una valutazione delle risorse disponibili e una pianificazione concertata di ciò che viene offerto. Serve quindi normare, indirizzare e coordinare l'agire del volontario, per il bene della sua stessa esperienza e nel rispetto delle proprie specifiche qualitative. Se il volontario crea e radicalizza un falso problema, questo con il tempo tenderà a diventare serio e patologico. Ci si troverebbe poi a dover affrontare e superare problemi di frustrazione e di ansia per chi, con diritto acquisito, considererà l'azione del volontario come un servizio dovuto ed insostituibile.

Il volontariato come risorsa importante

Il volontariato deve essere quindi considerato per le sue caratteristiche operative essenziali, cioè per la spontaneità, la libertà e la gratuità dell'azione offerta. Per spontaneità si intende il fatto che la persona decide di fare azione di volontariato senza obbligo alcuno, per propria iniziativa personale, per un principio di solidarietà (fare qualcosa per gli altri) o di benessere personale (valori, cultura, socialità, relazione, autoresponsabilità). Per libertà si intende il fatto che non si pongono obblighi contrattuali che vincolano la persona in tempi e modalità d'esecuzione. Fare volontariato è veramente offrire parti del proprio tempo libero in modo compatibile con quelli che sono gli impegni, le motivazioni e i doveri personali (famiglia, lavoro, proprio tempo libero). Per gratuità si intende l'agire senza aspettarsi niente, nessun compenso in denaro, nessuna offerta per la disponibilità, nessuna restituzione tangibile di alcunchè. E ciò deve essere chiaro e assoluto.

Il volontario può essere legato ad un'associazione statutariamente riconosciuta (formale) o ad un gruppo spontaneo (informale) o addirittura agire per conto proprio (volontariato nascosto). Il volontario può offrire le proprie azioni all'interno di strutture pubbliche, private, in gruppi o in associazioni partecipando in modo attivo alla realizzazione di progetti sull'uomo atti a migliorarne le condizioni di vita. Ed è proprio qui che si gioca l'attendibilità del ruolo del volontario. In un progetto integrato con altre risorse del territorio il volontario partecipa e collabora per l'importanza del comportamento e della relazione che offre. Essere parte integrante di un dialogo con la persona che ha bisogno, senza per questo essere un esperto o un tecnico in grado di affrontare situazioni di crisi e senza sostituirsi a funzioni tipicamente specialistiche, significa offrire la propria azione di supporto al rafforzamento della rete sociale della persona portatrice di bisogni. La chiaccherata, la partita a carte, l'aiuto domestico semplice (fare la spesa, riordinare la casa, ecc.) l'accompagnamento in situazioni di tempo libero, l'essergli amico...sono tutte situazioni che sommate alle prestazioni tecniche offerte dagli operatori dei vari servizi (privati o pubblici, sanitari o sociali) favoriscono un miglioramento qualitativo e quantitativo delle condizioni generali di vita della persona portatrice di bisogni.

Anche il volontario deve partecipare a tutte quelle scelte che mettono il cittadino nelle condizioni di decidere della propria salute perché è funzionalmente d'aiuto alla collettività e ai suoi bisogni. E per far ciò, nel rispetto della spontaneità e nella libertà che caratterizzano l'agire del volontario, non è necessario definire il ruolo e le funzioni del volontario in modo stretto e vincolante. Deve essere capito, organizzato, coordinato, motivato, informato. Non deve essere vincolato o usato.

Il volontariato ha alcune caratteristiche che il servizio pubblico non può permettersi di avere come per esempio la provvisorietà dell' esserci, la precarietà nella disponibilità temporale, la fragilità emotiva, l' incognita del risultato. Oggi ci possono essere cento volontari, domani forse saranno in molti meno. Il servizio pubblico o il privato sociale devono garantire una loro presenza tecnica, devono poter offrire prestazioni altamente specializzate. Per esempio, l' operatore tecnico di un servizio ha come riferimento la propria istituzione, da cui dipende, ed è funzionale alla stessa e inoltre il suo agire è anche funzionale alle scelte operative tecnico-professionali che vengono decise per il bene dell' utente portatore di bisogni. Il volontario agisce avendo come riferimento la propria semplice esperienza personale ed umana e ha l' idea di poter condividere con altri, nel gruppo o nell' associazione, la propria azione. Egli ha poi la disponibilità di un tempo limitato anche se spesso dimostra di saper agire alle richieste di aiuto in modo più tempestivo dell' operatore specializzato.

Il volontariato e il servizio pubblico devono poter creare, pur nella diversità operativa, un' intesa costruttiva ed importante fatta di risposte complementari, tra quelle tecniche (sempre garantibili) e quelle spontanee e libere (non sempre garantibili ma immediate e possibilmente rinnovabili). Questa è una premessa importante per progettare sul territorio azioni comuni in modo coordinato e per dare risposte più vicine e socializzanti ai bisogni della popolazione. Ognuno garantendo agli altri e a se stessi un ruolo non sovrapponibile ma complementare. E chi usufruisce di queste intese operative deve aver chiaro come funzionano le cose.

Si può senz' altro affermare che le risposte migliori da offrire all' utente portatore di bisogni sono quelle combinate tra il tecnico-professionista e il volontario. In questo modo si risponde, in tempi brevi, ad un ventaglio di esigenze o di bisogni molto più ampio.

Il problema è riuscire a far coincidere pragmaticamente queste diverse esperienze e funzioni e nello stesso tempo essere in grado, oltre che a completarsi vicendevolmente, di trasformarsi in perfette fonti informative e progettuali, per rispondere ai bisogni di aiuto della gente nel modo più adeguato possibile.

La positività del volontario

Le tipologie degli interventi da mettere in campo non possono più essere solo a carattere specialistico. *“La specializzazione e l' alzarsi delle soglie di accessibilità hanno reso e continuano a rendere i servizi socio-assistenziali distanti da chi vive situazioni di disagio e di emarginazione”*²

Bisogna iniziare a valutare, studiare e programmare insieme per mettere in atto un processo di inter-conoscenza e per agire con risposte comuni e concrete ai bisogni sociali presenti sul territorio.

Il volontariato quindi cerca una forma solidaristica di condivisione dei problemi e svolge anche un' azione critica nei confronti dell' “avere” che agisce a scapito dell' “essere”, del “saper fare” rispetto al “saper essere”, del “fregarsene” rispetto al “coinvolgimento”, dell' “apatia” rispetto alla “creatività”.

Si può quindi dire che il volontariato:

- dialoga più di altri con il territorio e vive direttamente i suoi problemi;

² Lucia Bianco – Guido Tallone; “Il gusto e la responsabilità dell' abitare” in Animazione Sociale nr. 5 - maggio 1996; pagg. 21-30.

- è una forma di solidarietà che unisce il gruppo e fa condividere delle scelte ben precise;
- ricerca i valori fondamentali della relazione umana;
- vive spesso di utopie che poi si realizzano, se non sul territorio, almeno dentro la persona stessa;
- è un'azione provvisoria, dove ci si mette sempre in discussione e dove si rivede giorno per giorno quello che si "è" e quello che si "fa";
- è la voglia di cambiamento e di far "star bene" colui che usufruisce dell'azione di volontariato;
- è la ricerca di un equilibrio psichico e fisico anche proprio;
- è cercare di dare risposte immediate, senza tentennamenti e senza false attese o illusioni;
- è cercare di sconfiggere proprie paure per crescere e diventare un punto di riferimento sul territorio;
- è una strategia della libertà personale e di quella di altri capace di affrontare le mille paure e difficoltà della vita.

Si può senz'altro affermare quindi che il volontariato rifiuta la staticità delle cose perchè tende alla crescita e alla coscientizzazione dell'individuo oltre che a quella di se stessi. Modifica il vecchio per creare qualcosa di nuovo, di più credibile e accessibile alla rete sociale della singola persona o di un gruppo di persone. Lavora in rete con le varie opportunità e socialità presenti sul territorio per tentare di eliminare quel senso di esclusione sociale che molte persone anziane, per esempio, vivono quotidianamente.

Progettare con i volontari

Il volontario non deve però trasformarsi in un semplice esecutore di azioni. Non deve viverci come legato da un vincolo di insostituibilità operativa o all'interno di una situazione spazio-temporale troppo definita o codificata. La programmazione di un intervento deve tener conto di ciò.

*"La regola del tempo, che delimita l'esperienza del volontario e la qualifica come tale, pone un confine fra l'essere volontario e fare il volontario"*³

Trasformare il volontario in un soggetto insostituibile pone limiti alle caratteristiche, già considerate, di libertà e spontaneità nell'azione di volontariato. Il rischio che si corre è, in un'azione di supporto al portatore di bisogni, di utilizzare il volontario in sostituzione dell'operatore tecnico. Cioè, se non c'è il professionista, facciamo lavorare il volontario. Semmai dove non è in grado di arrivare il professionista (spazi umani o di aiuto relazionale), può arrivarci il volontario. L'esperienza del volontario è sì importante per chi ha bisogno, ma la sua azione non deve nemmeno essere ingabbiata in un codice essenziale o indispensabile senza il quale non diventa più possibile agire sul territorio. Ciò può presupporre infatti un altro rischio; quello di affibiare al volontario l'inefficacia dell'azione di aiuto da parte di chi dovrebbe invece garantire risposte più di tipo specialistico. Essere presenti e disponibili come "volontari" significa discutere e chiarirsi in tal senso. L'idea dello sviluppo di una collaborazione tra l'azione del volontario e quella dei servizi tecnici (sicuramente insostituibili) richiede una capacità continua di ripensare il progetto sulla persona, sulla collaborazione tra risorse, sulla formazione-informazione tra le diverse figure impegnate nel

³ Mauro Martinasso – Giovanna Serniotti – Elio Tesio; "Uno spazio per pensarsi volontari" in Animazione Sociale nr. 4 - aprile 1994; pagg. 66-74.

progetto e sul territorio, ma soprattutto una capacità di analisi continua sulla validità della collaborazione e dell'esperienza in atto. In questo modo si riesce a capire come, nel rispetto di queste caratteristiche, si possa raggiungere una conoscenza e una crescita reciproca dei propri ruoli e dei propri modi di agire.

Trovarsi in un'equipe di lavoro, tra operatori tecnici e volontari, con l'intenzione di progettare un intervento d'aiuto attraverso una discussione spontanea, avvicina le parti al vero significato dell'equipe e della collaborazione reciproca. Essa rappresenta un momento importante per capire cosa fare e come intervenire insieme e permette di fare chiarezza anche con l'utente che ha bisogno di tutto tranne che di confusione operativa.

Una progettualità e un lavoro d'equipe vogliono significare:

- uscire da un isolamento operativo dove ognuno fa per sé;
- avvicinarsi in uno spazio operativo capace di creare una modalità nuova di relazione e di aiuto con chi ha bisogno;
- inventare e avviare un cambiamento;
- preparare un'azione concreta e completarla;
- rassicurare il portatore di bisogni che intorno a lui si creerà una rete sociale unita e coerente;
- che attraverso questa sensazione di realtà a rete, coerente e concreta, il portatore di bisogni riuscirà a sviluppare potenzialità personali di socialità, autostima e automotivazione all'autonomia;
- che le attività organizzate in equipe e anche quelle inventate giorno per giorno dal volontario diventano il "tramite" per rinforzare la relazione (o le relazioni) sociali e per rendere interessante l'intervento.

In sostanza l'equipe del distretto, inteso come momento progettuale comune, sarà il luogo dove si parlerà di sensazioni, informazioni, considerazioni, ci si ascolterà e dove si progetterà un'azione comune condivisa e complementare. L'equipe del distretto deve quindi essere in grado di rispettare l'essenza primaria dell'agire del volontario, ma deve anche essere in grado di supportare, motivare, rassicurare, proteggere e informare il volontario stesso.

L'equipe diventa uno spazio intermedio tra i vissuti del volontario, quelli dell'operatore e la realtà concreta dei bisogni e delle risposte attese. E in una condizione di reciprocità non si può fare a meno di riconoscere e sostenere le rispettive e sostanziali differenze.

Essere volontari

Essere volontari vuol dire tentare, per chi è cosciente di ciò, di promuoversi come un nuovo modello di persona, in grado quindi di scoprire dentro di sé e negli altri nuovi valori culturali e sociali. E il tentativo di ricercare in se stessi e anche negli altri questa identità, questa relazione, ci permette di venire a conoscenza di bisogni, di desideri sommersi o nascosti, e di solitarie povertà.

*"E' proprio la mancanza di relazioni significative, oggi, una delle cause principali di tanti disagi"*⁴

Non siamo più in grado di dire "chi siamo" e "cosa facciamo" ma solo ciò che "abbiamo". Comunicare con gli altri invece vuol dire creare comunità e aggregazione. Bisogna provare a cambiare la realtà circostante e tentare di costruire una comunità interagente e solidale. Ciò

⁴ Bruno Frediani - "Il volontariato tra bisogno di sicurezza e solidarietà" in Animazione Sociale nr. 5 - maggio 1996; pagg. 33-39.

comporta degli impegni personali che, oltre alla libertà e alla spontaneità della propria azione, richiedono fedeltà, continuità, equilibrio, condivisione di idee. E la condivisione di qualcosa è senz'altro uno degli aspetti più profondi ed importanti per dare un senso al vivere comunitario. Condividere vuol dire mettersi in discussione, saper crescere, mettersi da parte ed ascoltare, avere pazienza nel proprio cambiamento e in quello di altri, essere ottimista, saper dialogare. La condivisione di ideali con altre persone rinforza la propria identità e ti rende appartenente a qualcosa e a qualcuno. Essere pienamente sè stessi in mezzo ad un noi, noi inteso come gruppo, crea la voglia di sentirsi un membro attivo di una comunità che è ancora ricca di ideali e di identità. Riconoscere di avere una propria identità rinforza lo spirito di aggregazione e la voglia di condivisione. L'interesse particolare di ogni singolo soggetto, volontario, si somma a quello degli altri per diventare interesse comune ed indivisibile. Ed è interesse di tutti trasformare il volontariato in un'azione quotidiana che sia responsabile ed utile per cambiare qualcosa o dare qualcosa a chi ha bisogno.

Quali esperienze vive il volontario?

- confrontarsi con gli altri per trovare un comune denominatore;
- avere amicizia;
- offrire amicizia;
- vivere l'amicizia;
- avere dei modelli di riferimento;
- approfondire le sensazioni di aggregazione, condivisione, pluralità e diversità, rispetto degli ideali, voglia di fare, capacità di dialogo, di fedeltà, di senso di realtà, di lealtà, di rischio e di responsabilità;
- poter contare sul gruppo;
- essere parte del gruppo;
- far sì che ciò che fai è espressione anche del gruppo, oltre che di te stesso;
- operare per formarti e plasmarti con gli altri;
- liberare le proprie potenzialità;
- liberare le potenzialità di altri.

Il lavoro sul territorio

Il lavoro concreto del volontario, insieme alle altre risorse del territorio, presuppone (come già succitato) una capacità di dialogo, di ascolto e di collaborazione in grado di creare relazioni costanti e durature nel tempo. Questa auspicabile collaborazione si può concretizzare strutturando interventi comuni tra servizi pubblici privati e il mondo del volontariato attraverso anche la formulazione di protocolli d'intesa.

Tutto ciò risulta essere ormai indispensabile perchè l'evoluzione stessa dei problemi di carattere sociale implica sempre di più la necessità di organizzare interventi che mettano in risalto la dimensione umana della risposta da offrire. E' ovvio che ogni associazione di volontariato agisce in modo autonomo, per esempio, nel settore della formazione, dell'informazione interna e del coordinamento dei volontari, così come in quello riguardante la sensibilizzazione al volontariato attivo o all'organizzazione di manifestazioni, incontri, gite o seminari. Ma quando si deve agire concretamente sul territorio offrendo risposte complete a problemi complessi, allora è opportuno avere una maggiore consapevolezza del proprio ruolo di volontario. Tutto questo va ricercato anche all'interno di un contesto operativo allargato ad

altre organizzazioni formali o informali, capaci tutte di offrire servizi ai bisogni della gente. *“L’ obiettivo è perciò quello di arrivare a condividere una modalità strategica di lavoro comune che vada nello stile della responsabilità condivisa”*⁵

Si potrebbe raggiungere tutto ciò anche attraverso l’ istituzione di un Centro Servizi a disposizione del mondo del volontariato. Quel mondo del volontariato che deve capire che la propria azione sul territorio acquista valore ed energia se viene messa a disposizione ed integrata con l’ azione di altri servizi o altre realtà impegnate socialmente. Questa energia messa in “rete” ed interagente diventa importante per una corretta coprogettazione degli interventi di aiuto.

Il lavoro di rete quindi può essere previsto ed offerto in fasi diverse:

- in favore della persona che ha bisogno di rinforzare le proprie relazioni sociali con il mondo circostante;
- con i vicini, i parenti, i conoscenti, gli amici per responsabilizzarli a prendersi in carico alcuni aspetti del problema;
- con le varie risorse di quartiere, gruppi giovanili, associazioni culturali, sportive e ricreative e per sviluppare anche con loro una migliore qualità delle risposte da dare;
- con altri servizi pubblici o privati, sociali o sanitari, che offrono risposte tecniche e che hanno bisogno di diventare sicuri punti di riferimento per la collettività.

E il lavoro operativo di rete può essere messo in atto seguendo le sottoindicate modalità:

- incontri periodici tra realtà formali ed informali;
- momenti di scambio delle reciproche informazioni raccolte in anni di lavoro sul territorio;
- ricerca di definizioni comuni sul significato dell’ “agire operativo”;
- acquisizione di un linguaggio operativo comune;
- capacità di affrontare gli aspetti problematici del mondo del sociale facendo anche formazione o aggiornamento o consulenza comune;
- lavorare per progetti comuni all’ interno dell’ equipe di distretto;
- rispondere ai problemi ognuno con la propria peculiarità operativa ma all’ interno di un significato condiviso;
- valutare insieme l’ efficacia dell’ intervento, sapersi ascoltare e sapersi correggere;
- rinforzarsi vicendevolmente;
- stimarsi vicendevolmente.

Vi è estremo bisogno quindi della collaborazione del mondo del volontariato proprio per poter, insieme, aumentare il ventaglio di opportunità di socializzazione e migliorare la qualità delle risposte da offrire alle persone portatrici di bisogni sociali.

Giorgio Ballarin
Educatore dell’ “Azienda Servizi Sociali di Bolzano”

⁵ Francesca Busnelli e Paola Matricardi - “Come in una rete” - Rivista del volontariato nr. 2 febbraio 1997 - pagg. 41-46.