

Volontariato e benessere relazionale. Un' esperienza concreta

Premessa

I servizi sociali dovranno decidere quanto prima se continuare ad offrire sicurezza sociale alle persone attraverso funzioni di tipo materiale o razionale (prestazioni) o realizzare anche opportunità di concreto benessere relazionale. Per benessere relazionale si intende la necessità di sviluppare, per i cittadini/utenti, progetti base di tipo globale o multidimensionale in grado di migliorare la qualità di vita complessiva delle persone, tenendo conto dei loro desideri, aspettative, speranze e bisogni specifici.

E ciò sarà possibile se l'impegno pubblico dimostrerà di saper costruire, insieme alle iniziative dell'associazionismo e del volontariato, una nuova cultura della solidarietà e dell'aggregazione. Tutti sappiamo ormai che scelte di politica sociale di tipo prevalentemente assistenzialistico o riparatorio comportano spese enormi e in continua espansione e rinforzano, nell'immaginario della gente, un comportamento di deresponsabilizzazione di fronte a qualsiasi tipo di problema. L'idea che prevale, infatti, è che debba essere sempre "qualcun' altro" a farsi carico dei problemi.

In questi ultimi anni l'intervento pubblico è stato caratterizzato da risposte quasi prevalentemente dirette a categorie di bisogni, attraverso l'offerta di servizi specialistici, troppo spesso slegati dalla vera complessità e globalità delle problematiche sociali. All'interno di questa dimensione operativa tutto ciò è servito senz'altro per categorizzare le prestazioni, per offrire agli operatori sociali conoscenze professionali sempre più approfondite e per consentire anche alle persone portatrici di disagio di affidarsi con certezza e sicurezza alle cure di strutture altamente specializzate e preparate professionalmente.

Queste dualità, "professionalità - metodologia" "fiducia - aspettative" e "specializzazione - bisogno", hanno contraddistinto in tutti questi anni il rapporto delle istituzioni verso il mondo esterno e il tipo di scelta organizzativa centrata di più sulla netta separazione e specializzazione degli interventi, distinti tra loro per le risposte offerte e per le diverse progettualità affrontate, e frammentando così di fatto le risposte da dare a problemi diversi ma comunque simili o connessi tra loro.

Non si può assolutamente dire che risposte importanti non ve ne siano state. Anzi, tutt'altro. Ma bisogna avere il coraggio di affermare che questi modelli organizzativi, oltre che ad aver contribuito alla crisi finanziaria dello stato sociale per l'elevato costo delle prestazioni offerte dai servizi stessi, non è riuscita ad adattarsi fino in fondo alle caratteristiche e alle esigenze individuali e particolari del singolo soggetto portatore di bisogni. Tutto ciò ha generato nei servizi una propria autoreferenziale efficienza ed efficacia operativa, a scapito a volte dell'umanizzazione dell'intervento e della comprensione vera del problema. Ad un aumento di tecnicità negli interventi (comunque necessari) non sempre è corrisposto un adeguamento degli stessi alle esigenze, anch'esse sempre in crescita, di risposte più vicine agli aspetti emozionali, affettivi o socializzanti delle persone.

“Le organizzazioni mostrano nel tempo la tendenza a una diminuzione della sensibilità verso i bisogni dei fruitori, perché tendono a specializzare all'eccesso il loro personale e le loro attività per soddisfare in modo efficiente i vecchi bisogni”¹.

Tutto ciò può essere migliorato attraverso un sostanziale lavoro di messa in rete e di coinvolgimento delle varie risorse, formali ed informali, presenti sul territorio. Grazie alle loro attività, libere e spontanee, si possono offrire un maggior ventaglio di risposte, capire da più punti di vista il significato dell'emarginazione o del disagio, offrire quella giusta umanità necessaria per ridare dignità alle persone, offrire ulteriori risposte complementari a quelle già erogate dai servizi professionali. Questo modo nuovo di agire può servire per aiutare il cittadino a non dover solo

¹ Philip Kotler “Al Servizio del Pubblico” ed. Etaslibri – MI 1990 - pag. 43;

chiedere aiuto e consumare prestazioni, ma a farlo diventare attore principale e produttore, per sé e per gli altri, di benessere sociale. Quindi non solo interventi sul disagio o sulla patologia, ma azioni di miglioramento generale delle condizioni di vita del cittadino e del suo ecosistema.

*“Il tema centrale di questa sfida consiste piuttosto nella opportunità di riaffermare una cultura della responsabilità sociale e della relazione sociale in grado di frenare le tendenze di <consumo di socialità> delle società moderne che, invece di impegnarsi in uno sforzo di rigenerazione di potenziali di vita sociale, continuano troppo spesso ad agire in funzione disincentivante rispetto allo sviluppo e all’ affermazione di un senso civico diffuso e di una solidarietà sociale interiorizzata come valore intrinseco della vita quotidiana”.*²

Una responsabilità partecipata tra servizi pubblici e risorse del territorio è in grado, in senso generale, di realizzare:

- prevenzione, agio, salute, integrazione e socializzazione;
- equipe operative plurirappresentative;
- attività programmate in modo comune e condiviso;
- una condivisione di compiti e di funzioni (il volontariato non deve sostituirsi alle funzioni dei servizi);
- una rete di risorse e servizi territoriali coordinati ed interagenti tra loro;
- una gestione del sociale in continua mutazione con il crescere o il modificarsi dei bisogni sociali;
- un adeguamento costante ai bisogni della gente con il coinvolgimento delle risorse presenti, lì dove vivono le persone;

Avere una visione più ampia o più complessa del problema significa quindi, dal punto di vista operativo, assumersi maggiori responsabilità e soprattutto tentare di collaborare alla pari con altre persone o con altre figure professionali in una prospettiva di “case management” partecipato e plurirappresentativo. Presupposti, questi, indispensabili per una migliore riuscita degli interventi sociali.

*“Se lavoriamo esclusivamente con un soggetto e consideriamo il suo problema come un problema individuale, quando siamo invece di fronte a problemi che hanno cause molteplici e che coinvolgono una quantità di soggetti diversi, corriamo il rischio, sbagliando, di considerare l’ individuo come il problema e di non cogliere l’ insieme delle diverse responsabilità”*³

Una presa in carico e una gestione sul singolo caso tra diverse realtà è in grado, sempre a livello generale, di:

- offrire una maggiore capacità relazionale;
- offrire una maggiore sensibilità ai vari interventi;
- essere punto di riferimento costante per particolari bisogni legati al mantenimento di una vita quotidiana normale e socializzante.

In questo modo i servizi sociali diventano meno autoreferenziali (spesso ci si nasconde dietro ciò che si crede di poter fare o di adeguare il bisogno alle caratteristiche operative del servizio) e hanno la persona/utente al centro della loro attenzione e del loro agire operativo. E tanto più i servizi sono vicini ai cittadini e ai loro problemi tanto più vi è una percezione positiva e di sostegno degli stessi.

*“Una politica sociale è integrata se si rivolge non agli individui come attori sociali, ma alle loro relazioni sociali”*⁴

La relazione crea partecipazione e fiducia reciproca, ma soprattutto permette di capire meglio i problemi delle persone e di progettare interventi di base che restituiscono ai cittadini dignità e conferma sociale. E ciò dà senso a una sana offerta di community care.

² Luca Fazzi “Attori sociali e qualità delle relazioni nel welfare che cambia” in “Le aziende non-profit” a cura di Graziano Maino e Francesco Manfredi - EGEA Milano – 2000;

³ Malcolm Payne “Case management e servizio sociale” edizioni Centro Studi “M.H.Erickson” - TN 1998, pag. 19;

⁴ Pierpaolo Donati “Nuove politiche sociali e nuovi servizi alla famiglia in Europa” in “Community Care - Teoria e pratica del lavoro sociale di rete” a cura di Fabio Folgheraiter e Pierpaolo Donati - ed. Centro Studi M.H. Erickson - TN - 1991 - pag. 52;

L'autosviluppo della comunità

E' sul territorio e nel vivere la quotidianità che la comunità agisce e costruisce un proprio ruolo sociale attivo. Vive e affronta i propri problemi cercando con il dialogo di affermare e condividere valori comuni. Una comunità si può considerare tale se è in grado di creare reti sociali ricche di relazioni interpersonali, indispensabili per essere dinamica e attiva. Ma soprattutto deve essere in grado di partecipare alle scelte che la riguardano proprio per darsi un' identità, creare aggregazione e offrire senso di appartenenza.

*"Essa emerge cioè da relazioni di reciprocità e solidarietà che generano benefici collettivi. Si tratta quindi di relazioni non dipendenti solo da legami preesistenti in un dato contesto, ma di un' organizzazione che si crea e si dimostra capace di generare benefici collettivi. E' su questa base che si crea un sentimento di appartenenza"*⁵

Il senso di appartenenza coinvolge le persone alla partecipazione civile e culturale, al prendersi cura di chi è debole e ha bisogno di aiuto.

Bisogna quindi trovare il tempo di vivere e abitare il proprio spazio di vita nella città, nel quartiere, nella via, nel proprio condominio per imparare da altri (o insegnare ad altri) a vivere e viverci come cittadini appartenenti tutti ad uno stesso territorio e che offre una qualità della vita spesso comune.

*"Per territorio si intende un determinato contesto spaziale e sociale che costituisce l'habitat, in senso lato, delle popolazioni ivi residenti; popolazioni che vivono la loro storia umana, cioè le esperienze familiari, sociali, religiose, culturali e politiche ecc. e che da tale ambiente possono ricevere quanto necessario per il pieno sviluppo della loro personalità"*⁶

La città, intesa come macrosistema di comunità e di relazioni, è in grado di unire il mondo di chi ha bisogno con chi è in grado di offrire servizi e tempo disponibile. Ed è proprio nella città che l' uomo deve essere capace di riscoprire un proprio ruolo attivo per compiere scelte ben precise e generare nuove idee e nuove iniziative.

La comunità si può definire attiva quando, attraverso lo sviluppo di significative relazioni interpersonali, è in grado di realizzare interventi concreti capaci:

- di porsi in una dimensione operativa per offrire risposte ai bisogni che nascono all'interno della stessa comunità;
- di produrre un'azione educativa che nasce dalla consapevolezza che per risolvere i propri problemi non c'è sempre bisogno dell'istituzione pubblica;
- di regolare l'intensità dei legami che si possono realizzare tra realtà individuali e quelle collettive;
- di vivere i problemi sociali senza doverli rendere più complessi di quello che già sono;
- di produrre esempi di solidarietà e di auto-mutuo-aiuto;
- di chiarire ed essere consapevole che c'è diversità, ma rispetto, tra il ruolo istituzionale dei servizi e l'azione complementare del volontariato.

E' passiva quando demanda ad altri le proprie funzioni comunitarie, deresponsabilizzandosi sempre di più e ponendosi in una situazione di delega e di attesa.

Quando la comunità è capace di essere riflessiva e propositiva è anche in grado di rinnovarsi e di offrire soluzioni vicine all' interesse del cittadino. E' quindi in grado di curarsi e di coordinarsi.

*"Si tratta di rinverdire le radici dell'obbligazione civile, là dove in gioco non è tanto il potere istituzionale, politico, economico, quanto il significato del rapporto pubblico tra le persone e la qualità sociale della convivenza"*⁷

⁵ Marco Ingrosso - "Le comunità locali come promotori di benessere" in Il Lavoro di Comunità - Quaderni di Animazione e Formazione - ed. Gruppo Abele 1996 - pag. 60;

⁶Giovanni Nervo "Contributo per una definizione del volontariato" in A.A.V.V. "Il volontariato nel quadro dei Servizi Sociali sul territorio" a cura della Fondazione Zancan - PD - Documentazione di Servizio Sociale nr. 22 - pag. 14.

⁷Dario Rei "Verso un paradigma del lavoro di comunità" in A.A.V.V. "Il lavoro di comunità - la mobilitazione delle risorse nella comunità locale" - Quaderni di Animazione Sociale - ed. Gruppo Abele - TO - 1996 - pag. 13;

Un indicatore che misura il grado di convivenza ed aggregazione tra le persone è ottenibile verificando in che modo e con quali azioni la comunità, in modo spontaneo o in modo organizzato, si mette a disposizione concretamente delle persone che hanno bisogno.

Le cure di comunità supportano la persona, che presenta varie necessità, nel suo domicilio, all'interno della famiglia, lì dove esistono i legami affettivi e sociali naturali della persona, oppure in realtà associative integrate nel quartiere.

Tutto ciò vuol dire:

- ◆ nella comunità è più facile gestire le relazioni della persona/utente in rapporto con il mondo circostante;
- ◆ l'approccio con la persona/utente è semplificato dal fatto che si interviene nei suoi confronti con più semplicità;
- ◆ l'apporto di forze esterne è più coinvolgibile e coordinabile;
- ◆ piccole attività spontanee e libere gestite dal volontariato, in collegamento anche quando è necessario con gli operatori sociali, rendono più funzionale e significativamente importante l'inserimento della persona nel proprio tessuto sociale;
- ◆ l'insieme delle energie messe in campo e delle risposte offerte aumentano di gran lunga nelle persone la propria rete di relazioni sociali;

Le azioni risultano quindi essere più elastiche e meno istituzionalizzate.

Quale aiuto non specializzato, meno etichettante, più spontaneo, più vicino alla quotidianità delle persone può offrire il volontario singolo o la stessa comunità?

- aiuti per la socializzazione della persona > tutto ciò che permette alla persona di rigenerare contatti sociali. Per esempio - compagnia in casa, accompagnamento presso iniziative di tempo libero, passeggiate, visite presso amici, gruppi o associazioni, accompagnamento dal medico o presso negozi o altre realtà di territorio;
- aiuti per il miglioramento delle autonomie personali > tutto ciò che può rendere la persona più autonoma. Esempio - aiutare la persona a farsi da mangiare da sola, a farsi la spesa, a ricontattare amici o parenti e tutto ciò che può servire per il recupero di una propria autonomia sociale, domiciliare, per accrescere l'autostima e l'automotivazione nel fare qualcosa;
- coinvolgimento al volontariato attivo > tutto ciò che può sensibilizzare la gente attraverso una campagna di mobilitazione di disponibilità al volontariato. Esempio - lezioni nelle scuole, giornalino del volontariato presente nel quartiere, pubblicità ad iniziative di solidarietà, creazione di un gruppo di coordinamento per la formazione e l'informazione;
- partecipazione e scelta > l'aumento di partecipazione può essere considerata come il prendere parte da protagonista alle scelte che riguardano la propria vita e i propri bisogni. Esempio - aiutare la persona/utente a decidere cosa è meglio per se stessi, a richiedere servizi più spontanei e meno vincolati da procedure burocratiche o stigmatizzanti;
- individuare servizi indispensabili > capire quali bisogni scoperti esistono sul territorio e come fare per progettare risposte. Esempio - fare un'indagine conoscitiva tra le risorse del territorio per capire i problemi, le mancanze, i rischi, le risposte, gli aiuti da dare, le collaborazioni da prospettare, le risorse da attivare, i piccoli servizi da offrire.

Vediamo nel dettaglio quali valori può ricomporre nelle persone questo modo di agire:

- appartenenza al territorio, senso di rispetto ed intimità > senso di sicurezza, miglioramento di un proprio ruolo sociale, convivenza e stabilità nelle relazioni, possibilità di esprimere ancora sentimenti, ecc.;
- inserimento ed integrazione sociale > possibilità di socializzare, possibilità di ricreare o condividere interessi, legami che accrescono relazioni, nuove conoscenze, porsi degli obiettivi;
- riacquisizione di valori personali > autostima, autonomia, autosufficienza, auto-aiuto, responsabilità, comprensione e socialità;

- tranquillità, serenità, agio > sapere di poter contare su qualcuno, non sentirsi soli, essere anche di aiuto ad altri, far partecipe gli altri del proprio benessere, sentire di non essere solo un problema ma ancora una risorsa.

Una Rete per gli Anziani

Si è costituita da qualche anno, nella città di Bolzano, la “Rete Anziani”. La “Rete Anziani” non è una nuova associazione ma un gruppo di lavoro interattivo che cerca di scambiarsi idee, esperienze, solidarietà, iniziative e aiuti in un’ottica di costante collaborazione e condivisione operativa reciproca. Nella “Rete Anziani” sono presenti responsabili, coordinatori, animatori, volontari ed operatori sociali in rappresentanza di quelle realtà formali ed informali, pubbliche e private, che quotidianamente offrono servizi e supporti di vario genere alle persone anziane della città.

Quindi un gruppo di lavoro che molto concretamente tenta di offrire risposte immediate ai problemi di solitudine e di abbandono di molte persone anziane. Nel 1996, nel 1997 e nel 1998 veniva organizzato, nei mesi di luglio ed agosto, un servizio di “Pronto Intervento Estivo Anziani” attraverso il quale la persona anziana, dal suo domicilio, poteva chiedere informazioni varie o avere un supporto o un aiuto da parte di volontari appartenenti a varie associazioni del territorio. Componendo un n. verde si potevano richiedere i seguenti servizi:

- compagnia domiciliare;
- accompagnamento per passeggiate;
- consegna della spesa a domicilio;
- accompagnamento a fare la spesa;
- accompagnamento per andare dal medico, in farmacia, presso servizi pubblici - anche attraverso l’ utilizzo di mezzi di trasporto delle associazioni;
- accompagnamento presso circoli ricreativi o attività di tempo libero o di socializzazione;
- organizzazione di gite o attività ricreative presso i circoli delle associazioni;
- consulenza o aiuto nel disbrigo di piccole faccende burocratiche;
- piccoli servizi di manutenzione domestica (servizi a pagamento).

Il servizio pubblico poi, attraverso i servizi dell’ “Azienda Servizi Sociali Bolzano”, offriva, quando necessario, interventi di tipo professionale.

Una persona, preparata all’ ascolto telefonico, aveva il compito di rispondere alle varie chiamate, raccogliere le informazioni emerse durante i colloqui telefonici, coinvolgere ed attivare le associazioni di volontariato aderenti al progetto, contattare se necessario i vari servizi pubblici, organizzare gli eventuali incontri d’ equipe territoriale necessari per analizzare in modo comune alcuni aspetti delle richieste di aiuto, progettare interventi condivisi, confermare alla persona anziana l’ impegno di assistenza e verificare la soddisfazione, da parte della persona, del servizio ricevuto.

La realizzazione di un servizio

L’ esperienza vissuta con i volontari ed offerta agli anziani della città ci ha fatto capire come poteva essere importante rendere permanentemente operativo questo tipo di servizio, soprattutto in considerazione del fatto che molti anziani non subiscono la solitudine solo durante l’ estate ma sono soli e affrontano momenti di difficoltà durante tutto l’ arco dell’ anno. Molti di essi infatti necessitano di poter socializzare, di essere ascoltati o avere informazioni giuste al momento giusto. Da qui la ovvia conseguenza di trasformare questo potenziale insieme di risorse, presente sul territorio e composta da varie organizzazioni, in qualcosa che potesse permanere ed esprimersi in modo concreto durante tutto l’ anno. Andava quindi rinforzato e valorizzato il servizio di ascolto e di intervento immediato offerto dal volontariato attraverso la progettazione di un vero e proprio servizio.

Nel dicembre del 1998 viene presentato il progetto al Servizio “Fondo Sociale Europeo” della Provincia Autonoma di Bolzano, proprio per richiedere un finanziamento necessario ad attivare e sostenere l’ iniziativa. Ottenuta la risposta favorevole di finanziamento per il triennio 1999/2001 il progetto, denominato Servizio “Emergenza Anziani”, diviene operativo, a tutti gli effetti, nel mese di maggio del 1999.

L’ esperienza fin qui fatta ha rappresentato, per la “Rete Anziani”, un’ occasione importante per la realizzazione permanente di un’ equipe multirappresentativa, collocata sul territorio, capace di farsi direttamente carico di alcuni bisogni delle persone e composta da volontari, coordinatori di associazioni e anche, quando necessario, da alcuni professionisti. Questa equipe o team di lavoro è in grado di offrire risposte adeguate ed immediate ai bisogni di quotidianità delle persone e di valutare e progettare interventi comuni. Questo insieme di esperienze, valori, professionalità e disponibilità coordinate tra loro e gestite in modo unitario aumentano di gran lunga la possibilità di offrire all’ anziano un ventaglio di proposte capaci di migliorare la propria qualità di vita. Intervenire in tal senso vuol dire anche garantire all’ anziano un miglioramento della rete individuale di relazioni sociali, rinforza il senso di appartenenza al territorio e il rispetto di quelle fondamentali esigenze di domiciliarità ed autonomia che, nella persona anziana, sono i presupposti per mantenere inalterata la propria dignità di persona, che è ricca di valori e di esperienze. Quindi il servizio “Emergenza Anziani” è riuscito, molto concretamente, a mettere in collegamento operativo tra loro le diverse realtà professionali dei servizi pubblici, del privato sociale e del mondo del volontariato. Operando concretamente sul territorio in modo comune si riesce ad agire all’ unisono per il miglioramento della qualità di vita delle persone anziane e per offrire loro un ventaglio di risposte più complete e più socializzanti.

La comunità si fa carico

Nel progetto del servizio “Emergenza Anziani” emerge un aspetto importante, quello che mette in luce come la comunità diventi capace di farsi carico dei bisogni delle persone ed essere un punto di riferimento per offrire risposte e strategie comuni d’ intervento. Il territorio e le sue risorse sono così in grado di acquisire quelle minime competenze, relative ai bisogni di quotidianità delle persone, in grado di valutare e di gestire il caso, il problema o il progetto d’ aiuto. E ciò è fattibile soprattutto nei confronti di quei problemi dove non è necessario l’ intervento del professionista, ma dove la disponibilità e l’ affettività offerta dal volontario sono in grado di restituire dignità, motivazione, stima e benessere relazionale alle persone in situazione di bisogno. Questo servizio considera i bisogni delle persone anziane non sempre come patologici ma legati al miglioramento delle proprie condizioni della vita quotidiana, e quindi necessari per buona gestione della propria vita, sia abitativa che di relazione.

Gli anziani, attraverso la riorganizzazione di una rete sociale di sostegno, possono essere ancora in grado di vivere nel proprio ambiente di vita, nel proprio ecosistema ricco di relazioni, stimoli e diritti.

Queste realtà operative legate tra loro attraverso un coordinamento in rete, un profondo rispetto reciproco, una capacità di sapersi coordinare reciprocamente per unire gli sforzi in funzione di processi di risposte comuni, rispondono direttamente ai bisogni delle persone mettendo in risalto come l’ intervento tecnico, se necessario, diventi complementare all’ azione verificata, progettata e coordinata dalle risorse stesse.

Questa caratteristica di “case management” partecipato e condiviso dal territorio e dalle sue potenzialità non si limita solo a coordinare i servizi offerti, a verificarne il risultato, ma a coordinare le disponibilità all’ intervento, le idee che emergono dalle esperienze operative, le necessità e le risposte attese in una visione continua di scambi reciproci di informazioni ben articolate e condivise. Un processo di “case management” partecipato che si sviluppa e si adatta in base a come procedono gli interventi, le difficoltà che emergono, alle disponibilità del mondo del

volontariato, ai progressi ottenuti e quindi a nuovi bisogni o alle autonomie riconquistate da parte delle persone

Il risultato di un lavoro comune e condiviso consente quindi di trovare la motivazione, anche per il singolo individuo, di esistere, di non sentirsi più isolato da un contesto sociale generalizzante, ma un soggetto che relaziona e si "conferma" con il gruppo, con la famiglia, con il quartiere, con la città e le sue risorse. Il lavoro di messa in rete delle risorse presenti nella comunità serve proprio per capire ed individuare i problemi presenti sul territorio, offrire servizi diversificati, risposte certe e in tempi stretti, autoresponsabilizzare i cittadini stimolandone le proprie potenzialità .

L' esempio del servizio "Emergenza Anziani" rappresenta in modo chiaro ed efficace come la comunità può realmente diventare agente principale di benessere collettivo ed individuale, facendosi carico direttamente di alcuni tipi di bisogni.

Giorgio Ballarin
Responsabile tecnico del progetto "Emergenza Anziani" e
educatore dell' "Azienda Servizi Sociali di Bolzano"