



Università di Pisa  
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali  
Sezione di Sociologia

# Profili dei volontari in Toscana

## Rapporto d'indagine

A cura di Andrea Salvini

Gruppo di lavoro formato da:

Dania Cordaz, Carolina Nuti, Irene Psaroudakis,  
Julie Bicocchi, Simone Gabbriellini, Claudia  
Damari, Francesca Sacchetti, Riccardo Venturini,  
Serena Marcheschi, Valentina Caffieri, Simona  
Petroni, Lavinia Filardo

Febbraio 2010

## Indice

L'indagine sui profili dei volontari: note osservative e ipotesi di lavoro .....	3
Obiettivi.....	5
Metodi di indagine adottati .....	7
Profili dei volontari, oggi. Le nuove direzioni della gratuità .....	11
Il volontariato dei volontari.....	20
Percorsi di avvicinamento .....	22
Motivazioni.....	29
Gratuità .....	42
Volontariato e ciclo di vita .....	50
Identità del volontariato e volontariato come identità.....	55
Dubbi, difficoltà, incompatibilità.....	59
Interazioni e relazioni: con gli altri volontari e con l'organizzazione.....	73
Il volontariato, com'è, come sarà .....	83
Sintesi: caratteri dei volontari toscani .....	91

## **L'indagine sui profili dei volontari: note osservative e ipotesi di lavoro**

E' ormai noto che il volontariato in Toscana, e non solo in Toscana, è soggetto a notevoli cambiamenti di carattere strutturale; i principali caratteri di tali cambiamenti possono essere così sintetizzati: a) la frammentazione delle organizzazioni di volontariato, dovuta alla combinazione dei processi di "nuclearizzazione" e di "moltiplicazione" delle organizzazioni; b) il graduale isomorfismo delle OdV rispetto ad altri tipi di organizzazione (istituzioni pubbliche ed imprese; c) l'aumento della "forbice" tra organizzazioni di grandi e di piccole dimensioni, centrali e periferiche territorialmente; d) l'aumento della richiesta di professionalizzazione e di rispetto di standard di "qualità" nell'erogazione dei servizi; e) la ridefinizione del ruolo delle OdV nei processi di animazione della società civile, di rappresentanza della cittadinanza, nel sistema di Welfare.

Forse, tuttavia, il cambiamento più grande sta avvenendo nei caratteri sociologici e "antropologici" dei volontari; si tratta di una trasformazione silenziosa, graduale ma effettiva, che ovviamente si riflette in termini causali sui quadri strutturali sopra rapidamente accennati. L'indagine del Cesvot del 2003 ha consentito di tracciare un quadro iniziale delle caratteristiche dei volontari toscani, da cui sono emersi elementi e processi su cui vale la pena compiere opportuni approfondimenti. Tali elementi sono sintetizzabili come segue:

1. la diffusione di un "modello di azione volontaria" che tende a distaccarsi gradatamente dal modello di tipo classico, tipico della cultura volontaria della metà degli anni '80. Quest'ultimo modello - in coerenza con l'effetto identitario di gruppi sociali di riferimento ancora abbastanza identificabili, era caratterizzato essenzialmente da elementi come l'enfatizzazione di elementi considerati "fondanti" come gratuità, appartenenza e dedizione (sacrificio), ma anche spontaneità e buona volontà. Il nuovo modello di azione volontaria, da alcuni definito "riflessivo", si caratterizza per la rilevanza assegnata alla reciprocità (e alla "reciprocazione") accanto e prima della gratuità, per l'importanza assegnata alla gratificazione individuale oltre a quella dei "terzi beneficiari" e della collettività, per l'attenzione alla negoziazione dei tempi dell'impegno e delle sue forme. Seguendo Bauman, si

potrebbe ipotizzare che anche il mondo dei volontari stia cambiando “condizione”, passando sempre più dallo stato “solido” allo stato “liquido” (caratterizzato da una maggiore “fluidità” sia dei riferimenti valoriali che delle forme e dei modi dell’azione volontaria stessa).

2. Tale “distacco” dal “modello classico” si sovrappone e coincide con una sempre maggiore distanza tra le generazioni di volontari, soprattutto tra giovani e anziani. Tra questi ultimi si trovano le persone che attualmente gestiscono gli ambiti decisionali e di potere interno alle organizzazioni, insieme a quelle fasce di adulti che possono “investire” o “mettere a disposizione” delle organizzazioni non tanto l’esperienza ed il tempo (tipici degli anziani) quanto risorse personali e professionali (competenze, risorse e conoscenze). In qualche misura, gli anziani sono portatori degli elementi essenziali del “modello classico” di volontariato, mentre i giovani volontari sono coloro che più di altri interpretano e incarnano i caratteri del modello “riflessivo” di volontariato (gli adulti sono un po’ il *trait d’union* tra le due prospettive). Sono sempre più evidenti, dunque, segmentazioni tra volontari, che moltiplicano i profili entro cui è possibile identificarli.

3. Tali segmentazioni hanno una forte influenza su aspetti rilevanti del fenomeno del volontariato complessivamente inteso; proviamo a elencarli rapidamente: in primo luogo stiamo assistendo a un cambiamento culturale che modifica sostanzialmente l’idea del volontariato, che viene visto come una delle molteplici possibilità che sono disponibili al soggetto per la costruzione della sua (molteplice) identità, attraverso attività che sono considerate socialmente utili. In un quadro sociale in cui la disillusione sulle possibilità di cambiamenti radicali sembra aver raggiunto il suo livello di massima influenza, il volontariato si ripiega in una sorta di pragmatica dell’utilità sociale che ha come beneficiari comprimari i volontari e le organizzazioni stesse. Ciò porta ad una sostanziale ridefinizione del concetto di gratuità e di dono le cui condizioni non sono più la dedizione ed il sacrificio individuale, ma, al contrario, la valorizzazione delle dimensioni della soggettività. In secondo luogo, questi cambiamenti modificano le forme dell’azione volontaria individuale ed organizzata; infatti, non soltanto il numero dei volontari non cresce in modo particolarmente significativo negli ultimi dieci anni, ma una parte consistente di essi dedica al volontariato quote di tempo variabili ed in modo per di più discontinuo. Tali variabilità e discontinuità mettono in difficoltà le organizzazioni che necessitano

sempre più di programmare servizi in modo continuativo e strutturato; le difficoltà a gestire le risorse umane rispetto alle esigenze di servizio sempre più sistematiche e professionali si traducono nella percezione di una “cronica” mancanza di volontari, nella moltiplicazione di situazioni conflittuali all’interno delle organizzazioni, nella necessità di porre tra gli obiettivi dell’organizzazione il raggiungimento di livello di coesione interna sempre più consistenti.

4. La questione del “cambiamento antropologico” dei volontari sembra assumere un rilievo centrale nel dibattito sulle trasformazioni (e sulla “crisi” del volontariato”), perché in tale cambiamento si riflette l’impatto delle trasformazioni più generali di carattere sociale e culturale che avvengono nel più ampio contesto sociale. Questa circostanza mette in gioco la capacità del volontariato di “fronteggiare” e “opporre resistenza” ai processi di fluidificazione culturale e delle relazioni sociali. Come si capisce, un volontariato “riflessivo” modifica le ragioni e le forme della più complessiva coesione sociale interna al volontariato - nel senso che rischia di amplificarne le segmentazioni -, ma anche quella più generale; non è possibile, infatti, a fronte di tale situazione, continuare a ripetere in modo del tutto astratto che la presenza del volontariato e dei volontari costituisce di per sé un fattore che produce “coesione sociale” o “capitale sociale”, se prima non si verifica la validità “empirica” di tale affermazione.

Le riflessioni sin qui presentate costituiscono più un’ipotesi di lavoro (o un insieme di ipotesi) che un quadro consolidato di elementi osservativi. I modi e le forme attraverso cui si sta verificando il passaggio da un modello di volontariato a un altro sono diversi a seconda dei contesti territoriali e dei tipi di organizzazioni di volontariato. Inoltre, manca del tutto una tipologia di profili di volontari che aiuti a cogliere i caratteri del “cambiamento antropologico”, la sua intensità, la sua direzione ed i suoi effetti.

## **Obiettivi**

La ricerca intende ricostruire i profili dei volontari toscani partendo da alcune domande considerate cruciali e relative al mutamento dei concetti di gratuità e reciprocità e delle loro relazioni, esaminando i soggetti coinvolti in tali relazioni,

analizzando i meccanismi di relazione e di reciprocazione (e le strutture sociali che ne derivano), riflettendo sul tipo di progettualità necessaria per affrontare la questione del *people raising* nelle organizzazioni di volontariato, e le conseguenti necessità di formazione che emergono ascoltando la voce dei volontari.

Alla luce delle riflessioni sopra tratteggiate, si possono individuare degli obiettivi più specifici per l'indagine, che corrispondono con alcune ipotesi guida dell'attività di raccolta dei dati:

1. Mettere a fuoco la relazione esistente tra i quadri culturali e valoriali entro cui (è stata) viene maturata la scelta di fare volontariato e le “microdecisioni” della vita quotidiana; si tratta, in altri termini, di comprendere in che modo la scelta iniziale di far volontariato sia stata e sia costantemente rinegoziata alla luce delle mutevoli esigenze del ciclo di vita, dei compiti di sviluppo, della gestione della vita quotidiana (e delle sue relazioni). L'ipotesi generale sottostante è, dunque, quella della “relativizzazione” dei riferimenti culturali-valoriali a “vantaggio” di un riferimento più “pragmatico” alle istanze di costruzione dell'identità, e delle concrete esigenze poste dalla “gestione” della vita quotidiana e del presente. In questo modo è possibile mettere a tema le trasformazioni dei quadri culturali così come vengono vissute concretamente dai volontari.

2. In questo contesto, si vuole approfondire il modo in cui è concepita, rappresentata e vissuta l'idea di azione volontaria, mediante una ricognizione accurata di concetti come gratuità e reciprocità. L'ipotesi generale sottostante è che sia diffusa un'idea generica di solidarietà che si fonda su un'altrettanta generica concezione di gratuità combinata con istanze individuali.

3. Si vuole approfondire il modo in cui viene intessuta la trama delle relazioni, la propria esperienza di volontario e i contesti socio-relazionali in cui i volontari stessi si collocano, in particolar modo quelli familiari, amicali, professionali ed eventualmente culturali-vocazionali. L'ipotesi generale è che esista uno stretto rapporto tra l'azione volontaria e forme differenziate di socializzazione all'esperienza volontaria, mediata ovviamente dall'influenza delle reti di relazioni.

4. Collegato al punto precedente c'è un aspetto legato all'approfondimento della negoziazione quotidiana della scelta individuale dell'essere volontario con l'organizzazione entro la quale viene svolta quella stessa azione; in particolare si

ritiene indispensabile esplorare l'esperienza quotidiana di servizio e di lavoro all'interno dell'organizzazione per comprendere il modo in cui i volontari si rappresentano e strutturano la negoziazione delle proprie istanze e quelle tipiche dell'organizzazione (aree di impiego personale, tempi di attività, risultati raggiunti, valutazione dei risultati, richieste rivolte all'organizzazione, ecc...). Inoltre, nell'approfondimento di questo aspetto sarà importante mettere a fuoco le modalità di relazione con gli altri volontari e con i responsabili dell'organizzazione in modo da far emergere la rappresentazione dei processi di interazione reali entro il contesto associativo. L'ipotesi generale di lavoro è che la negoziazione sia sperimentata in forma non strategica e che sia legata alle esigenze mutevoli della vita quotidiana e che siano generalmente fondati su legami "deboli" nel senso offerto da Mark Granovetter (basati sul flusso bidirezionale di una qualche "risorsa" considerata rilevante da entrambi i versanti della relazione). In questo modo è possibile approfondire i "livelli di investimento" dei volontari nella propria attività di volontariato e gettare una qualche luce più consistente sugli aspetti della discontinuità del servizio e della multi-appartenenza. E' possibile inoltre chiarire aspetti importanti legati alle segmentazioni di tipo intergenerazionale e a quelle basate sulla diversa distribuzione delle "ricompense" all'interno delle organizzazioni.

5. Infine un ulteriore punto di rilievo è dato dall'approfondimento dell'impatto dell'azione volontaria individuale e collettiva sul territorio e sul contesto sociale. Si vuole comprendere in che modo i volontari si rappresentano le conseguenze della propria presenza e di quella dell'organizzazione nei contesti territoriali di azione e in quelli più allargati. L'ipotesi è che tale rappresentazione si collochi all'interno di confini "locali" e particolarmente circoscritti e che non siano presenti forme di valutazione effettiva (sebbene ovviamente non tecnica) dell'impatto della propria azione. In questo modo si vorrebbe mettere a tema la questione del rapporto tra azione volontaria organizzata e coesione sociale.

## **Metodi di indagine adottati**

Fin da principio, l'uso dei metodi di ricerca non standard è stato considerato più adeguato rispetto all'uso dei metodi standard<sup>1</sup>. Infatti, non si è trattato di ricostruire caratteri di una popolazione campionaria generalizzabili all'universo, ma di ricostruire profili (sia nel senso di profili categoriali, sia nel senso di profili motivazionali) di volontari toscani e di approfondire in modo particolareggiato i temi presentati nel paragrafo precedente.

Da un punto di vista procedurale, i passaggi realizzati sono stati i seguenti:

A. realizzazione di alcune interviste a volontarie e volontari di tipo preliminare, per verificare la fondatezza delle ipotesi di lavoro e degli obiettivi conoscitivi sopra descritti; inoltre, tali interviste preliminari, in forma di pre-test, sono servite a verificare quale fosse la modalità più adeguata di "gestione" comunicativa dell'intervista. Dalle 30 interviste realizzate ad altrettanti volontari e volontarie, scelte casualmente mediante le conoscenze degli intervistatori, è risultato come la forma "libera" di intervista sia quella che produce maggiori risultati rispetto a quella semi-strutturata. I volontari sono persone che amano molto parlare di sé, ma soprattutto della propria attività e della propria organizzazione – salvo rarissime eccezioni.

B. Il gruppo di ricerca si è riunito più volte per discutere dei temi della ricerca e dei contenuti delle interviste. Alla fine dei 5 incontri realizzati è stato costruito un semplicissimo canovaccio di intervista libera con ancoraggi di tipo tematico-orientativo, da seguire secondo i criteri tipici della conversazione guidata.

C. Trattandosi di metodi non standard, non è stato ovviamente costruito un campionamento di tipo "convenzionale" (cioè probabilistico); per decidere il numero di volontari e volontarie da intervistare si è proceduto ad un processo combinato che ha messo insieme una forma di campionamento non probabilistico ragionato e il campionamento "teorico" più tipico della "grounded theory".

Nell'ipotesi iniziale, l'individuazione dei soggetti da intervistare è stata teorizzata alla luce dei seguenti elementi:

1. riferimenti territoriali: l'unità territoriale di base scelta è la delegazione provinciale (quindi abbiamo 11 unità);

---

<sup>1</sup> Cfr. D. Nigris, *Standard e non standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano, 2003.

2. all'interno di ognuna unità territoriale si sono individuati segmenti significativi della popolazione target in base al settore di attività, all'età, alla continuità-discontinuità dell'azione volontaria organizzata. Si sono considerati conseguentemente, al livello più semplice, due macro-settori (socio- sanitario, culturale-ambientale), tre fasce di età (giovani, adulti, anziani), e il genere (maschio, femmina). Si tratta, dunque, di 12 categorie che corrispondono ad altrettanti soggetti da intervistare in ogni delegazione. Complessivamente, dunque, si tratta di  $11 \times 12 = 132$  interviste. Nella definizione processuale del campione ragionato si è tentato di tener conto anche della differenziazione tra volontari che ricoprono cariche all'interno dell'organizzazione e volontari che non ricoprono cariche. Tale differenziazione, in ipotesi, è particolarmente significativa perché segnala un diverso tipo di coinvolgimento formale, cognitivo ed emotivo, che si correla ad una diversa intensità nel senso di appartenenza, di identificazione e di investimento. Si è cercato di tener conto, laddove il contesto lo consentisse, di un terzo tipo di soggetti, cioè dei "soci" dell'organizzazione che non hanno un coinvolgimento all'interno dell'associazione, ma ne condividono gli scopi e le attività.

Il processo di campionamento teorico ha avuto a che fare con il monitoraggio e la valutazione relativa alla saturazione tematica: si è trattato, in altre parole, di compiere l'analisi delle interviste durante la fase stessa della raccolta – almeno in parte - per verificare l'emergenza di nuove tematiche rilevanti o per ridurre la rilevanza di quelle individuate in anticipo.

D. L'individuazione delle persone da intervistare, in concreto, è stata compiuta insieme ai segretari di delegazione, con i quali è stata compiuta una riunione telematica in video-conferenza per la descrizione degli obiettivi dell'indagine e la delle procedure per l'individuazione del campione.

In linea generale, la disponibilità da parte delle delegazioni è stata completa; si devono compiere le seguenti osservazioni al fine di comprendere il modo in cui si è costruito effettivamente il campione:

- 1) in due delegazioni, l'elenco dei nominativi non è stato completo, a causa della difficoltà incontrata da alcuni segretari di individuare alcuni personaggi significativi che rispondessero ai criteri forniti;
- 2) si è verificata una comprensibile tendenza ad indicare persone che hanno un ruolo di particolare rilievo nel volontariato territoriale; di conseguenza, la

componente dei volontari “senza carica” è risultata sottostimata nelle indicazioni delle delegazioni;

3) L'equilibrio tra uomini e donne non sempre è stato rispettato;

Alla fine della prima fase, sono state raccolte 106 interviste biografiche (*racconti di vita*) dalle liste delle delegazioni; per ovviare al disequilibrio tra volontari molto attivi e volontari meno attivi (senza cariche o ruoli di responsabilità) sono state compiute altre 33 interviste ad altrettanti volontari/volontarie, individuati tra persone (più spesso giovani) che non hanno incarichi di responsabilità, che svolgono attività discontinua o che – in due casi – hanno smesso di fare attività di volontariato. Inoltre, molte di queste interviste sono state condotte in luoghi “periferici”, cioè in ambienti non urbani, di campagna e montani.

Al termine della raccolta dei dati abbiamo avuto a disposizione per l'analisi una base empirica composta da 30 interviste di pre-testing, 106 interviste dalle liste delle delegazioni e 33 interviste di integrazione, per un totale complessivo di 169, che consideriamo un ottimo risultato, in linea con le indagini a carattere europeo di simile impostazione

L'analisi dei dati è stata compiuta secondo le procedure più consolidate dell'indagine non standard; per quanto in effetti l'impostazione della rilevazione non sia strettamente corrispondente ai canoni della “grounded theory”, ad essa si richiama nei suoi caratteri principali. L'analisi dei dati si è basata su fonti audio: ogni intervista è stata infatti analizzata sulla base delle registrazioni effettuate. Ciò ha consentito di procedere alla codifica tematica delle interviste e alla realizzazione del presente report d'indagine.

## Profili dei volontari, oggi. Le nuove direzioni della gratuità<sup>2</sup>

Il mondo del volontariato è comunemente vissuto e studiato come una realtà multiforme, complessa e variegata, ricca di spunti di riflessione e livelli d'analisi. Pur rientrando nella categoria delle attività pro-sociali, è una sfera che nel suo svolgersi vive di numerosi mutamenti: il cambiamento è sia di tipo strutturale (relativo alle organizzazioni, al modo in cui agiscono e s'inseriscono nella società), che di carattere culturale, ovvero personale e sociologico (riguarda le motivazioni, i valori e le attitudini degli individui singoli, e si riflette necessariamente sulla struttura degli organismi), e complessivamente si interpreta come conseguenza delle più grandi trasformazioni socio-strutturali della società. Il contesto culturale si riflette in un annunciato mutamento degli impegni e degli atteggiamenti dei volontari verso le organizzazioni, e dei loro compiti. Tali variazioni però non si traducono direttamente in un declino quantitativo degli affiliati al settore, ma in una metamorfosi qualitativa della sua natura.

Se il modello classico era basato sulla solidarietà volontaria all'interno di una comunità, e si distingueva per dedizione e spirito d'appartenenza, adesso il mondo del terzo settore sta virando in maniera consistente verso un profilo d'azienda, che si caratterizza per managerialità e spirito d'impresa: una radicale trasformazione del suo intendersi generale, all'interno di cui trovano respiro anime e origini fra loro del tutto differenti. Se le nuove forme di volontariato si strutturano in relazione alle esigenze e alle istanze dei singoli soggetti, ciò si ripercuote anche sull'essere stesso delle organizzazioni.

Riflettendo sugli elementi centrali che caratterizzano l'agire del volontariato, alcuni autori<sup>3</sup> nel 1996 hanno rivelato come dall'analisi di contenuto di 11 tra le più comuni definizioni di volontariato in lingua inglese emergono quattro fattori fondamentali: la gratuità, il contesto organizzativo formale entro cui il soggetto si

---

<sup>2</sup> Questo paragrafo è stato curato da Irene Psaroudakis, dottoranda presso il Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche dell'Università di Pisa, componente del gruppo di ricerca.

<sup>3</sup> R.A. CNAAN, F. HANDY, M. WADSWORTH, *Defining who is a volunteer: conceptual and empirical consideration*, in «Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly», (1996), n. 25

colloca, la spontaneità e la solidarietà nei confronti del beneficiario esterno<sup>4</sup>. Altri vi aggiungono anche l'orientamento pro-sociale a base altruistica. In relazione invece alla condizione odierna, è ben comprensibile come ad essi se ne possano aggiungere altri di diversa natura.

Il senso del volontariato è di per sé legato alla tematica del dono, all'assenza di una ricompensa materiale che differisce dal beneficio personale che l'individuo stesso può trarne. Il dono – contrapposto allo scambio di logica utilitaristica – si basa in modo profondo su una dimensione relazionale: è il legame con gli altri, destinatari dell'azione che non hanno l'obbligo di ricambiare, il plusvalore rispetto al suo effetto più immediato<sup>5</sup>. Se tradizionalmente l'agire volontario è percepito come un servizio che si presta in maniera disinteressata, in completa assenza di fini ricompensativi pena la perdita della sua natura, unica dimensione da privilegiare deve essere quella relazionale, per cui ci si apre e ci si dona agli altri reciprocamente (l'orientamento è all'equità della relazione) senza fini di scambio. Alla base dell'azione dunque l'attenzione verso gli altri quale punto di partenza, da declinare però in forme e modalità diverse spesso in linea con le direzioni prese dall'organizzazione di riferimento: oggi la chiave di lettura del fenomeno è però nuova. Si può parlare di «gratuità imperfetta»<sup>6</sup>: l'agire volontario, anche se gratuito, non è mai del tutto disinteressato, prevede un beneficio inconscio e spesso pone la necessità di incrementare lo spirito relazionale, la connessione con la comunità di appartenenza e la socialità. La stessa definizione data da Wilson di volontariato quale «attività in cui una persona dona del tempo per beneficiare un'altra persona, gruppo o organizzazione»<sup>7</sup> non preclude il fatto che da tale agire si possa trarre una qualche forma di benefit. Si può porre dunque l'orientamento del volontario all'interno di un continuum, che ha ai suoi estremi l'azione orientata a sé e l'azione orientata agli altri, ed in cui l'atteggiamento solidale si pone in mezzo. La gratuità è considerato un elemento fondamentale dell'agire, anche soltanto per evitare il sospetto della mercificazione del servizio offerto, che creerebbe diffidenza e conseguentemente muterebbe il rapporto con il destinatario. Oggi, invece, il volontariato che si mescola

---

<sup>4</sup> E. MARTA, E. SCABINI, *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e fare crescere*, Giunti, Firenze, 2003, pag. 69.

<sup>5</sup> J.T. GODBOUT, *Lo spirito del dono*, Bollati Boringheri, Torino, 1992.

<sup>6</sup> A. PALMONARI, *Gratuità imperfetta*, in «La Rivista del Volontariato», (1997), n. 5.

<sup>7</sup> J. WILSON, *Volunteering*, in «Annual Review of Sociology», (2000), n. 26, pag. 215.

con la professionalità rischia di far perdere il significato profondo dell'atto, per cui necessariamente la gratuità deve essere trovata e pensata in altre forme. La crescente professionalizzazione dell'azione denota come nella società attuale sia assente un pieno riconoscimento della cultura del dono. Rispecchiando la percezione preponderante dell'*homo oeconomicus*, secondo cui ad ogni prestazione necessariamente corrisponde un valore materiale, il pensiero comune tende a percepire anche l'azione volontaria come scambio materiale di qualcosa: la gratuità tende a farsi oggetto, se non di stupore, di perplessità.

Altro fattore rilevante è l'organizzazione. Talvolta diventa complicato distinguere il livello micro (il singolo soggetto) dal meso (l'organizzazione a cui si appartiene): ne è prova che i soggetti volontari si percepiscono sia come "io" che come noi/organizzazione, in un coinvolgimento totale col gruppo che è significativo di un processo naturale di identificazione. L'associazione funge da punto di riferimento che accoglie: il *network* relazionale che nasce e continua a svolgersi anche fuori dai vincoli stessi dell'attività riveste un ruolo di motivazione. La famiglia – primo nucleo relazionale – basa i suoi rapporti su una dimensione di reciprocità che si rileva anche nella sfera dei rapporti del mondo associativo. Entrano così in gioco la fiducia, l'aspettativa positiva di poter contare su simili con cui si condivide un'esperienza significativa. La famiglia fornisce aiuto materialmente e immaterialmente attraverso la trasmissione dei propri valori e della propria cultura: alla prima sfera attiene la concretezza del supporto, alla seconda il dono simbolico del proprio patrimonio relazionale e valoriale. La reciprocità deriva dalla cura dei legami tra ruoli, soggetti e generazioni. È possibile quindi parlare doppiamente di reciprocità, fattore che evidenzia la dimensione d'equità presente negli scambi in senso lato: tra volontario e utente e tra individui affiliati alla medesima organizzazione<sup>8</sup>.

L'appartenenza ad un gruppo organizzato e quindi formalizzato può generare l'obiezione che l'azione volontaria sia pari ad un agire lavorativo. La confutazione sta nella spontaneità del contributo individuale, cioè del grado di libertà di scelta nell'impegno. A differenza di chi decide di offrire il proprio aiuto occasionalmente, il volontariato attuale si pone in maniera proattiva e implica concretamente attività relazionali e interazioni faccia a faccia con altre persone: è sia lavoro perché

---

<sup>8</sup> E. MARTA, M. POZZI, *Psicologia del volontariato*, Carocci, Roma, 2007, pag. 37.

necessita di impegni ben precisi e talvolta formalizzati, ma è contemporaneamente impiego del tempo libero e libera scelta in base alla gratificazione che se ne ricava.

I fattori precedenti sono strettamente legati al principio di solidarietà - la componente principale che delinea l'orientamento dell'azione volontaria - quale interfaccia tra sociale e individuale. La socialità diviene sinonimo di una forma di diffusione delle relazioni primarie ed informali che rende il rapporto con la propria organizzazione alla stregua di una famiglia allargata. La solidarietà emerge dunque sia come organizzazione nel e del sociale, sia come sentimento soggettivo, in entrambi i casi da collegare alla responsabilità sociale. Il volontario, non a caso, parla di sé sempre in interazione con qualcosa: la famiglia, la propria associazione, il gruppo, il lavoro, il ruolo ecc., in definitiva ponendosi in interazione con la società stessa. L'identità del volontario, dunque, si gioca costantemente nel modo stesso in cui si configura - a volte anche in maniera problematica - il rapporto tra sé e le dimensioni della vita quotidiana. Le percezioni dei singoli e le rilevanze assegnate a tutto il vissuto (*l'everyday life*) sono in un gioco di costante negoziazione con quel che avviene nell'arco della vita: di conseguenza le motivazioni, i dubbi e i vincoli, le risorse personali ed emotive a cui attingere e le soddisfazioni si trasformano nel tempo. L'essere del volontario attiene quindi - oltre ai vissuti - alle interazioni quotidiane e si determina anche in conseguenza del capitale sociale di riferimento: il soggetto si presenta nel modo in cui si percepisce rispetto all'organizzazione e al proprio mondo di significati. Il volontariato riveste, infatti, una dimensione collettiva di cui sono parte l'insieme degli aspetti sociali e culturali che influenzano gli individui, e per questo è un rilevante veicolo espressivo dell'identità all'interno di un contesto sociale. Il rapporto con gli altri è fondamentale: sono altri significativi<sup>9</sup>, e in base alle interazioni che si instaurano e allo scambio relazionale acquisisce senso anche l'azione stessa. Attraverso l'agire volontario si dà e si apprende il senso di un fare che porta alla costruzione dell'essere, e che è legato alla ricerca del significato più generale della quotidianità vissuta<sup>10</sup>. Allo stesso modo, mediante le specifiche azioni volontarie, la costruzione dell'identità del sé acquista una dimensione concreta. I processi di socializzazione conducono alla costruzione d'identità

---

<sup>9</sup> G.H. MEAD, *Mente, Sé e Società*, Giunti - Barbera, Firenze, 1966.

<sup>10</sup> P. PAOLICCHI, *Narratives of Volunteering*, in «Journal of Moral Education», XXIV, (1995), n. 2.

profondamente comunitarie: la comunità, intesa anche come aggregato territoriale con dinamiche e caratteristiche proprie, fa da sfondo alle scelte poste e alle azioni, e determina anche il target di riferimento. L'influenza ambientale riveste dunque un peso determinante del modo in cui si fa volontariato, in virtù delle proprie risorse e codici sociali e culturali.

Ciò si rispecchia in maniera speculare nell'analisi delle motivazioni personali che spingono nella direzione del volontariato. Secondo la letteratura di riferimento, è possibile individuare le principali fonti motivazionali: l'egoismo (l'incremento del proprio benessere), l'altruismo (il porsi verso gli altri per apportare benefici), il collettivismo (il legame è con un gruppo o una comunità), il riferimento a principi o valori (il livello è quello morale del dono, dello scambio simbolico, della reciprocità)<sup>11</sup>, quindi in sostanza ci si orienta tra motivazioni *self-oriented* o *other-oriented* e valoriali. Le spinte di natura egoistica sono in genere connesse con lo stare bene con la propria coscienza e con i vantaggi sociali di reputazione e approvazione della collettività derivanti dal prestare attenzione e aiuto agli altri<sup>12</sup>.

Molti soggetti tendono a trasferire nella loro azione lo stesso desiderio di socializzazione, comprensione e conoscenza di sé e degli altri, una forte possibilità di crescita e di formazione della propria identità da esperire nel quotidiano: è una componente motivazionale relativa alla qualità della vita individuale, che incide in maniera rilevante nell'impegno, nella disponibilità e nella dedizione dedicati all'azione, particolarmente nella fase iniziale. Sono i giovani che in misura maggiore sentono questo condizionamento: studi recenti in materia hanno dimostrato come per loro il volontariato significhi un andare verso l'altro, e parallelamente un attingere dall'altro attraverso un legame propriamente relazionale. Sono i più anziani, invece, a vivere ancora il volontariato solo come vocazione e atto verso gli altri fine a se stesso (di rilievo è la motivazione religiosa vissuta come dimensione esistenziale che permea tutti gli aspetti della vita). A ciò si aggiunge l'esigenza puramente sociale di occupare il tempo libero, anche mettendosi alla prova. Si diventa quindi volontari e per motivazione personale e pure per tradizione familiare, in relazione a modelli proposti dal contesto in cui si è inseriti – e le due dimensioni si

---

<sup>11</sup> E. MARTA, M. POZZI, *Psicologia del volontariato*, Carocci, Roma, 2007, pag. 21.

<sup>12</sup> C. BARBARANELLI, G.V. CAPRARA, C. CAPANNA, A. IMBIMBO A., *Le ragioni del volontariato: un contributo empirico*, in «Giornale italiano di psicologia», (2003), n. 2., pag. 370.

rafforzano a vicenda. Se la causa è di natura più intima, emerge come fondamentale l'incontro con l'altro, e come ciò abbia spinto a riflettere sulla necessità di dare e darsi senza condizioni: una sorta di risarcimento emotivo, la consapevolezza dell'importanza del beneficio altrui. Oggi è forte propulsore anche un particolare interesse professionalizzante, per cui si ricerca la possibilità di fare esperienza e acquisire competenze, da spendere in ambito lavorativo. Considerazioni del genere riprendono in definitiva le sei principali funzioni soddisfatte dall'agire volontario, e che in conseguenza di ciò diventano motivazioni<sup>13</sup>: la funzione valoriale (legata all'altruismo e alla prosocialità), di conoscenza (l'apprendere nuove competenze o il mettere in pratica quelle non utilizzate), sociale (relativa all'importanza del gruppo di appartenenza, che soddisfa i bisogni di affiliazione), utilitaristica (orientata alla carriera), ego protettiva (rivolta agli aspetti negativi del Sé, compensa la consapevolezza di essere più fortunati di altri), di *self-enhancement* (il processo di crescita personale)<sup>14</sup>. Le differenti funzioni rispecchiano settori distinti di intervento e le differenze anagrafiche.

Oggi si sta quindi sviluppando una forma di volontariato il cui focus è la virata verso una crescente managerialità della gestione economica, organizzativa e delle risorse. Parallelamente, alcune realtà più grosse possiedono una natura mista per cui assieme agli affiliati convivono soggetti regolarmente stipendiati: il volontariato è vissuto ed esperito come modalità di lavoro a tutti gli effetti. Si richiedono costanza, impegno, capacità e competenza: la buona volontà non è più sufficiente. Ciò conseguentemente comporta un sempre maggior bisogno di ruoli specifici di tipo professionale, e l'obiettivo di alcune associazioni diventa una crescita che assume gli stessi contorni dello sviluppo aziendale.

Unici vincoli per essere, oltre che per fare i volontari, restano la solidarietà quale componente che definisce l'orientamento dell'azione altruistica e una significativa volontà di dare. È ciò che fa sì che il volontariato non diventi un accessorio del vissuto, ma una vera e propria scelta di vita riflessa appieno nell'*everyday life*. La passionalità nell'agire si lega ad un forte senso di responsabilità, verso se stessi e soprattutto nei confronti dell'ambiente circostante. È un sentimento che può

---

<sup>13</sup> La teoria funzionalista per lo studio degli atteggiamento è utilizzata da Snyder e Omoto per studiare gli atteggiamenti propri alle motivazioni dell'azione volontaria. Tale teoria è quella scientificamente accreditata.

<sup>14</sup> E. MARTA, M. POZZI, *Psicologia del volontariato*, Carocci, Roma, 2007.

soppiantare la motivazione iniziale, in particolar modo nei casi in cui la dimensione manageriale è fondamentale: non è un caso come spesso vengano affiancati al termine volontariato lemmi quali responsabilità, crescita, impegno, progetto. Significa che sempre più spesso si vive il volontariato alla stregua di una esperienza lavorativa, a rischio di una perdita di contatto diretto con l'utente e di utilizzo della maschera del sociale per fini utilitaristici (maggiore visibilità, cresciuto prestigio sociale, ricavi economici), con una perdita di qualità di contenuti. La società odierna, multi-frammentata e complessa, pone però limiti che si traducono in difficoltà concrete, la cui influenza contribuisce ad incrementare il mutamento. Tra questi, ruoli centrali rivestono la gestione del tempo, l'organizzazione delle risorse, i risultati ottenuti.

In questo quadro si colloca l'indagine sui profili dei volontari in Toscana, promossa dal Cevot nel 2009. Negli ultimi anni in Toscana le persone che si dedicano a questa attività sono aumentate, ma stanno significativamente mutando le modalità di adesione e partecipazione (adesso orientate e ridefinite sulla base delle esigenze/esperienze dei singoli a seguito della sempre più crescente individualizzazione). Gli esiti dell'analisi<sup>15</sup> rivelano la costante trasformazione del settore, evidenziando come quella professionale stia lentamente e gradatamente diventando la nuova natura della realtà del volontariato. Le motivazioni dei singoli si fanno prevalentemente altro rispetto agli aspetti valoriali, sono maggiormente legate all'individualità dei soggetti, agli eventi di vita, alle loro esigenze e attitudini (il fattore tempo, la propria competenza in ambito lavorativo, le relazioni private da gestire): il riferimento agli altri, al principio di solidarietà ne esce cambiato, e spesso si lega ad un carattere compensativo/restitutivo. Parallelamente, si evince come l'ambiente circostante influenzi questa realtà: il tessuto culturale in cui si muove il volontariato è, conformemente a quanto rivelano gli studi di settore, medio-alto per

---

<sup>15</sup> Il materiale raccolto secondo i canoni della ricerca non standard è stato analizzato secondo il metodo di Amedeo de Giorgi, imperniato sull'individuazione di unità semantiche nei testi scritti (le trascrizioni delle interviste), o nei brani audio. Le unità di significato riscontrate in tutte le esperienze hanno fornito un quadro generale dell'attuale condizione motivazionale dei volontari toscani. Le unità di senso rilevate sono: la motivazione, la passione, la responsabilità – volontariato come lavoro, la presenza sul sociale, i dubbi e le difficoltà, la questione tempo, lo spirito di sacrificio, l'appartenenza ad un gruppo, i benefici, la gratuità, l'assenza di una cultura del volontariato da parte dell'utenza, il fare/essere volontari, la professionalizzazione/managerialità del volontariato attuale. Tali proposizioni sono strettamente – in maniera implicita o esplicita – legate e determinanti tra loro.

istruzione, prestigio e livello sociale. L'influenza data dall'essere inseriti in specifici contesti culturali (la Toscana è ricca di realtà universitarie) è una caratterizzazione territoriale che si riscontra appieno nei profili degli intervistati. Allo stesso modo, anche le associazioni ne sono fortemente influenzate: il dato appare significativo in quanto l'essere inseriti in un ambiente intellettuale, l'aver fatto o lo stare frequentando particolari tipi di studio stimola la riflessione, la capacità critica, la voglia e la curiosità di conoscere al meglio il mondo e la società circostante. L'influenza ambientale riveste dunque un peso determinante nel modo in cui si fa volontariato, in virtù delle proprie risorse e codici sociali e culturali. Ciò si rispecchia in maniera speculare in alcune delle motivazioni personali che hanno spinto nella direzione del volontariato: molti soggetti traslano nelle organizzazioni i loro ideali politici e sociali, il desiderio di relazione e la propria crescente professionalizzazione.

Il volontariato sta dunque mutando: la difficoltà nasce dalla necessità di traghettare verso nuove forme che non perdano di mira la vocazione profondamente sociale degli interventi. Non coinvolge più soltanto i singoli, ma è legato al mondo delle istituzioni e al peso crescente che il terzo settore riveste nel sistema di welfare: tornare a pensarvi nei termini di universalità di soggetti e come luogo di costruzione ed espressione della società civile rende possibile mantenere la dimensione etico-politica dell'essere volontario, garantendo parallelamente un suo adeguato sviluppo<sup>16</sup> e una sua evoluzione. Il problema risiede perciò nelle motivazioni alla base: il volontariato ha profondamente a che vedere con una dimensione morale, mentre un servizio ha carattere essenzialmente retributivo. La gratificazione individuale, la reciprocità prima della gratuità sono alcune caratteristiche del nuovo stile d'azione volontaria – da intendersi oggi quale nome collettivo di una pluralità di servizi - correlato alle trasformazioni sociali e culturali che attraversano l'odierna società occidentale. A livello culturale, infatti, in ultima analisi il cuore del problema riguarda il drammatico mutamento dell'ethos dei volontari, per cui si fa volontariato anche senza esserlo a livello identitario: si richiedono all'organizzazione maggior libertà di scelta, di autonomia, di gestione e d'auto-realizzazione, di libertà nei ruoli e

---

<sup>16</sup> A. SALVINI, *Perché indagare (ancora) sull'identità e sui bisogni del volontariato in Toscana*, in A. SALVINI, D. CORDAZ (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, I Quaderni del CESVOT, Firenze, 2005, pag. 7.

nelle responsabilità, e a volte il raggiungimento di risultati tangibili in virtù di una visione più strumentale dell'agire. Le forme di significato assunte dai soggetti sono da interpretare come risultato dei complessi mutamenti nell'interdipendenza tra la sfera del volontariato, le organizzazioni e le istituzioni, e necessitano di una nuova comprensione e definizione. In una società individualizzata, i fattori che determinano l'individualità (incluse le risorse e le responsabilità dei singoli nelle scelte di vita) non sono essi stessi motivo di scelta: ne deriva una sorta di individualizzazione istituzionalizzata da analizzare in termini non di singoli individui ma di macro processo strutturale relativo al più vasto contesto sociale di riferimento.

Il senso della gratuità che emerge è profondamente altro: qual è adesso il reale destinatario dell'azione volontaria? Com'è possibile essere volontari, oggi?

## Il volontariato dei volontari<sup>17</sup>

Il mondo del volontariato è comunemente vissuto e studiato come una realtà multiforme, complessa e variegata, ricca di spunti di riflessione e livelli di analisi. Nel corso degli ultimi anni il mondo del volontariato ha subito numerosi mutamenti, in particolar modo per quello che concerne il profilo dei soggetti che lo costituiscono; il cambiamento è stato sia di tipo strutturale (relativo alle organizzazioni, al modo in cui agiscono e s'inseriscono nella società), sia di carattere personale e sociologico (riguardante gli individui singoli, che a sua volta si riflette necessariamente sulla struttura degli organismi).

Il volontariato si presenta come un fenomeno complesso ed estremamente variegato, non solo perché molteplici sono le aree in cui l'azione volontaria ha luogo ma anche e, forse, soprattutto, per il particolare modo in cui ogni individuo dà forma e vive questa esperienza. Un'esperienza che spesso ha un forte impatto emotivo, mette in gioco strati profondi della personalità, e rappresenta un aspetto significativo nel processo di costruzione della propria identità.

Non è facile indagare un "oggetto" come il volontariato. Talvolta si ha la paura che ogni tentativo di creare un quadro complessivo sia destinato a non cogliere appieno lo spessore di questo fenomeno, la sua articolazione interna, le motivazioni grazie alle quali prende vita, i problemi che - nel breve e lungo periodo - si trova di fronte. Si corre il pericolo di non riuscire a dar pienamente conto dell'esperienza di tutte quelle persone che hanno scelto di offrire il proprio aiuto per risolvere o quantomeno migliorare situazioni sociali problematiche. Il ricercatore, così, rischia di non avere gli strumenti e le capacità per dar voce a coloro che sono impegnati quotidianamente nel volontariato, e di smarrire, conseguentemente, le coordinate necessarie, sebbene non sufficienti, per comprendere i cambiamenti in atto.

---

<sup>17</sup> Questa parte, fino alla bibliografia, è il frutto di una elaborazione collettiva da parte del gruppo di ricerca: gli estensori materiali sono: Dania Cordaz, Claudia Damari, Julie Bicchieri, Carolina Nuti, Serena Marcheschi, Simone Gabbriellini, Riccardo Venturini, Francesca Sacchetti, Irene Psaroudakis, Simona Petroni, Valentina Caffieri, Lavinia Filardo, ed, ovviamente, il coordinatore scientifico, Andrea Salvini.

E' possibile, dunque, al di là delle differenziazioni che esistono tra le organizzazioni, tra i vari settori di intervento e tra le scelte specifiche dei volontari, tracciare un profilo dei volontari che sia in grado di cogliere la complessità delle loro esperienze? Il lavoro effettuato ha permesso di evidenziare alcune caratteristiche comuni, aspetti che risultano essere direttamente costitutivi e qualificanti del fenomeno del volontariato nel suo complesso. Le varie voci che hanno animato questo percorso di indagine sono infatti per lo più concordi nell'attribuire al volontariato e al volontario alcune specifiche peculiarità, "segni" distintivi dell'appartenenza ad una comunità che ruota intorno all'idea di azione consapevolmente e gratuitamente orientata al bene comune. Per quanto varie possano essere le spinte che stanno alla base della scelta di orientarsi verso l'azione volontaria, nondimeno esiste uno strato comune di motivazione che rinvia più o meno direttamente alla realizzazione di sé. Emerge infatti in maniera chiara che questa scelta implica un coinvolgimento emotivo piuttosto forte, un investimento in termini di risorse emotivo-psicologiche che talvolta trae nutrimento da esperienze problematiche simili vissute dal volontario in prima persona.

L'indagine qualitativa sui profili dei volontari della Toscana è stata condotta fra luglio e settembre 2009. Le persone intervistate, i cui nominativi sono stati forniti dai segretari di delegazione del Cesvot, sono spesso persone che rivestono delle cariche di rappresentanza nelle associazioni in cui operano e in molti casi si tratta di persone che fanno parte anche della delegazione provinciale del Cesvot. Inoltre gli ambiti specifici del volontariato di cui si occupano le persone intervistate coprono tutto il variegato spettro dei campi possibili di intervento: sociale, sanitario, culturale, educativo, ambientale, cittadinanza attiva.

Tutte le persone contattate per le interviste si sono dimostrate già dal primo approccio telefonico disponibili a dare il loro contributo, favorendo così la costruzione di un clima positivo e di apertura al dialogo. Anche nel contesto dell'intervista, nell'incontro faccia a faccia, si sono create delle dinamiche positive, in qualche caso gli intervistatori hanno interagito in modo più complesso perché sono emerse delle tematiche specifiche nella vita quotidiana dei volontari che li hanno spinti ad ulteriori approfondimenti. In questo modo si è stabilita un'interazione che

ha permesso agli intervistati di percepire attenzione e che ha contribuito a metterli a proprio agio anche nel proseguimento delle tracce dell'intervista.

Tutte le interviste sono state condotte secondo una dinamica comunicativa faccia a faccia, per lo più nei luoghi dove gli intervistati esercitano la loro attività come volontari, in alcuni casi presso la delegazione del Cesvot. Alla richiesta di descrivere il modo in cui è iniziata la loro esperienza di volontariato tutte le persone hanno iniziato a narrare senza indugio la loro storia di volontari. In alcuni casi insieme alla narrazione del loro incipit nel mondo del volontariato sono emerse contemporaneamente anche le motivazioni che le hanno spinte a rivolgersi a questa sfera di azione. Anche quando le persone hanno descritto il loro ingresso nel mondo del volontariato come una naturale conseguenza della loro personalità e del loro modo di essere, in ognuna di loro c'è stato un evento che ha come innescato un meccanismo di richiamo, per cui esse da un preciso momento in poi hanno intrapreso un certo tipo di cammino entrando nel volontariato. Per alcune di loro si è trattato di un cammino non lineare perché hanno prestato e prestano tutt'ora attività in varie associazioni, o perché le loro sfere d'interesse sono molteplici o, come in diversi casi, perché hanno cercato nel tempo un'associazione che meglio rispondesse ai loro bisogni, alla loro personalità e al loro carattere.

## **Percorsi di avvicinamento**

Un primo inevitabile aspetto da affrontare con gli intervistati non poteva che essere il loro "esordio" nel mondo del volontariato. Già dall'inizio dell'intervista gli intervistati mostrano le proprie specificità sia sul piano individuale, sia come soggetti inseriti attivamente all'interno del proprio contesto sociale.

All'unicità di ciascuna esperienza, tuttavia, si affiancano alcuni denominatori comuni quali, nel caso della scelta di esser volontari, la tendenza generale, a seguire l'esempio, il consiglio o l'ispirazione proveniente da una persona con cui si ha un rapporto di fiducia; alcuni capitano per caso nella situazione (per esempio su invito di conoscenti), altri ancora sembrano aver trovato nel volontariato la risposta a problemi personali che forse avrebbero difficilmente risolto altrimenti.

Le modalità di approccio che, ad esempio, hanno condotto i giovani ad operare nel campo del volontariato fanno riferimento sia all'invito da *parte di amici* sia all'*iniziativa personale* ad evidenza, da un lato, di quanto sia determinante il supporto degli amici nell'assunzione della scelta di fare volontariato, come testimonia la narrazione di un giovane intervistato:

*Semplicemente alcuni miei amici all'epoca lo facevano già me l'hanno proposta e mi è sembrata una cosa effettivamente interessante e di una certa utilità per il sociale e quindi sono stato contento partecipare a questa esperienza*

dall'altro dell'importanza di un'opzione soggettiva concretamente agita personalmente dai giovani, come sostiene una giovane ragazza intervistata:

*io non sono stata convinta ed è stata una cosa che è nata spontanea da me*

Le pratiche educative e le esperienze familiari possono inoltre contribuire ad inibire o a sviluppare l'assunzione di impegno in attività di volontariato. Sulla base delle esperienze raccolte è possibile comprendere come la *scuola* costituisca un ambito relazionale "privilegiato" di trasmissione culturale dell'azione volontaria:

*Io ho iniziato la mia attività di volontariato a scuola, al liceo. Io ho frequentato il liceo scientifico Copernico a Prato e ho conosciuto il volontariato attraverso un ragazzo che faceva la quinta superiore quando io ero in seconda o terza, quindi avevo sedici anni, diciassette e andò per le classi a portare dei volantini per creare uno sportello di informazione cescvot nella scuola. Portò questi volantini e chiese praticamente a chi era interessato di mettere nome e cognome. Io ed altri due ragazzi di classe mia abbiamo aderito a questa cosa e abbiamo iniziato questa operazione di questo punto. Io non lo conoscevo però ero curiosa di capire come funzionava. Lui aveva spiegato che il cescvot era un punto in cui i ragazzi avrebbero potuto informarsi sul volontariato, sulle varie associazioni e quindi coinvolgere i ragazzi nel volontariato. Io non avevo per ora fatto niente a parte mi ricordo il vendere le piante di natale per l'avis alle medie. Mi ricordo che mi chiamarono ed io andai a vendere nella scuola queste stelle di natale. Era l'unica cosa che avevo fatto. Incuriosita perché poi a sedici anni fai poco, non è che sei socialmente attivo nella società e quindi ho detto vediamo di renderci utili per poter coinvolgere anche più gente*

Altrettanto significativa è l'efficacia del modellamento che la *famiglia*, in particolare i *genitori*, spesso essi stessi volontari, eserciterebbero sui figli, nello sviluppo della

partecipazione volontaria. In tale direzione si osserva come nei volontari provenienti da nuclei familiari già impegnati nel volontariato la scelta di partecipare costituirebbe l'esito di un processo di socializzazione che permette lo sviluppo di "competenze sociali" (tratti) che trovano nel volontariato un ambito elettivo di manifestazione della propria soggettività:

*La mia esperienza nel volontariato è cominciata già qualche anno fa, ormai non saprei dire quanti ma credo almeno quattro o cinque fa, quando ero adolescente con una motivazione piuttosto banale in realtà che è quando i genitori ti guardano d'estate quando hai appena finito la scuola e ti dicono non stai facendo niente, vai a fare qualcosa e siccome sei troppo piccolo per lavorare e magari non hai voglia di impegnarti in qualcosa di più grosso cominci a guardare le strade più vicine che ti possono dare qualcosa ed il volontariato ecco è stata quella più facile diciamo (...) La scelta dell'associazione è stata facilissima perché allora il mio babbo era il coordinatore del progetto e quindi è stata una cosa proprio comoda diciamo.*

Qui la scelta di fare volontariato è determinata dalla voglia di intraprendere una strada utile soprattutto per se stessi, una strada che possa "dare" qualcosa, attraverso una scelta facilitata e stimolata dallo stesso contesto familiare, ma non imposta, come racconta la giovane intervistata:

*mi ha dato l'aggancio, non mi hanno obbligata perché è stata una scelta mia però diciamo che mi è risultato più facile farlo anche nella seconda esperienza che ho avuto che è stata quella al centro di scienze naturali che c'è qui a Prato perché quando era presidente spesso me lo diceva il mio babbo vai, magari fare volontariato è interessante e dapprima ero un po' ostica perché avevo paura di non saperci fare un gran che e un giorno invece ho deciso, sono andata a provare e sono stata praticamente per qualche mese ad aiutare la ragazza che si occupa degli animali. (...) Mio padre non l'ho mai visto come una persona che mi ha inserito direttamente perché alla fine il fatto che lui sia stato presidente mi ha aiutata sì a superare il pensiero di andare lì, lui mi ha incoraggiata parecchio a farlo*

Altrettanto significativa in questa direzione è questo racconto

*Nella mia famiglia tutti fanno volontariato, la mia sorella nella PA lei fa l'infermiera e quindi è legata alla PA ha iniziato lì, si è appassionata a questo settore e ha fatto scienze infermieristiche per tre anni. Il mio babbo è presidente della polisportiva quindi anche lui fa volontariato e la mia mamma fa l'assistente sociale però fa volontariato anche lei all'avis e alla polisportiva. Quindi nella mia famiglia c'è una cultura del volontariato parecchio grande, forse mi ha aiutato anche questo probabilmente a cercare il volontariato; nel senso l'ho cercato sì perché io prima di avere questa esperienza alle superiori*

*ho fatto poco nel senso ho venduto le stelle di natale coinvolta dalla scuola e sono andata di mia spontanea volontà, poi da lì ho sempre accettato qualsiasi proposta che fosse stata di volontariato (...) Il mio contesto familiare mi ha agevolato. Quando avevo 16 anni ed ho iniziato i miei non hanno mai forzato la mano da questo punto di vista, cioè nel senso hanno sempre fatto volontariato però non mi hanno detto vai fai volontariato perché ti serve, cioè io ho introdotto il discorso del volontariato e loro mi hanno appoggiato però è stata una decisione mia perché ancora a sedici anni non avevo la capacità di percepire bene cos'era volontariato quindi neanche a capire qual era il ruolo del mio babbo e mamma nel volontariato. Sinceramente forse l'avrei fatto ugualmente perché non è che mi hanno costretto loro, io ho scoperto il cescvot e sono andata a farlo. Poi che centra una situazione familiare in cui c'è molto volontariato naturalmente ti aiuta, ma non è detto quelli che fanno volontariato con me non hanno nessun genitore che fa volontariato eppure hanno seguito questa strada e hanno fatto volontariato perché gli interessava*

La scelta di fare volontariato, dunque, appare come una sorta di “tratto familiare” dove l'influenza delle relazioni familiari, in particolare quella genitori-figli, agirebbe come socializzazione dei figli all'impegno nell'ambito sociale; tuttavia è pur sempre una “scelta soggettiva dotata di senso”, una scelta di impegno che nasce dalla propria “voglia di impegnarsi”, dalla ricerca consapevole di esperienze che aiutino ad “attrezzarsi” per affrontare la vita quotidiana, dalla possibilità di apprendere sperimentandosi in nuove azioni per le quali non ci si sente ancora pronti o all'altezza. L'attivismo sociale dei genitori sembra dunque concretamente favorire l'impegno sociale dei figli, *ma non ne costituisce il fattore determinante.*

Nell'elaborazione soggettiva del significato della propria scelta assumono particolare rilevanza gli aspetti centrati sull'acquisizione di benefici specifici.

In primo luogo il volontariato fornisce delle “sfide” che favoriscono lo sviluppo di una maggiore consapevolezza soggettiva delle abilità e conoscenze possedute e delle potenziali capacità di azione. Afferma una giovane intervistata:

*in realtà non è una cosa essenziale nella vita il volontariato, è una cosa in più una cosa che potrebbe andare di pari passo con tante altre cose*

Esso produce cambiamenti nell'atteggiamento verso se stessi e sviluppo delle proprie capacità, aumentando l'autostima e la fiducia in se stessi, come confermano le parole di questa giovane intervistata, rivolgendosi a molti dei propri coetanei

*loro non la vedono come una cosa primaria e noi abbiamo cercato di spiegare che non deve essere una cosa primaria nella vita il fatto che tu debba andare a fare volontariato ma una cosa che può crescer la persona l'esperienza personale, l'autostima, il fare qualcosa per se stessi anche oltre che per gli altri, cioè per gli altri e per accrescere se stessi*

Il quadro motivazionale entro cui vengono a contestualizzarsi le scelte iniziali dei volontari non appare sempre caratterizzato dalla presenza di una reale consapevolezza circa le precise attese dell'attività di volontariato sebbene possa sembrare il contrario, stando alle narrazioni riportate; in altri termini, la scelta di impegnarsi non sempre nasce da una ricerca consapevole di "esperienze" utili. Infatti, come evidenziano alcuni dei giovani intervistati, si inizia per "curiosità" per "impegnare il proprio tempo in qualcosa di utile", è solo successivamente, nel momento in cui tale esperienza viene concretamente agita e ricostruita riflessivamente, che è possibile capitalizzare sull'esperienza fatta, cogliendo più specificatamente gli effetti del proprio impegno nell'attività di volontariato, come emerge da questa esperienza

*(...) mi è stato molto, molto utile a livello proprio sociale, personale. Me ne sono resa conto quando ho smesso che ero una persona molto differente sotto un certo punto di vista. (...) è stata una esperienza che sinceramente non mi aspettavo fosse così interessante sotto tanti punti di vista. Perché per esempio una cosa con cui ho parecchia difficoltà è la relazione con le persone, quando non le conosco o magari sono tante eee è una cosa che mi ha sempre un po' spaventato. Invece stare a contatto tutto il giorno con una persona che non conoscevo assolutamente, dover magari andare da qualcuno che di nuovo non conoscevo a chiedergli dammi questo, dimmi dov'è quest'altro mi ha aiutato un po' come dire a sbloccarmi a essere un po' più fluida nei rapporti con le persone ed è stato anche quello veramente molto bello dal mio punto di vista. (...) mi ha aiutato un po' a sviluppare..., parlare davanti ad un pubblico per quanto fosse un pubblico di bambini è stato un passo in avanti verso il miglioramento del mio rapporto con le persone*

Le motivazioni che hanno portato una persona ad avvicinarsi al mondo del volontariato sono dunque molto varie. Alcune persone si sono avvicinate al volontariato senza conoscere alcuno che avesse già esperienza in questo campo. Tra questi c'è chi ci tiene a sottolineare che la scelta è stata del tutto personale; oppure vi sono coloro che hanno respirato l'aria dell'azione pro sociale in famiglia, come si è visto, ed hanno ri-prodotto scelte già fatte, sebbene in forma del tutto originale e

personale. Vi sono poi coloro che si sono avvicinate al volontariato per assecondare la curiosità instillata attraverso le interazioni amicali; infine in alcuni casi, si ha l'impressione che rivolgersi al volontariato non sia stata tanto una scelta conseguente ad una decisione meditata e maturata, ma piuttosto un evento che capita nella propria vita senza che si sia veramente cercato. C'è chi si è avvicinato in occasione di eventi catastrofici come per esempio l'alluvione di Firenze nel '66: coloro che hanno vissuto eventi di questo tipo riportano come si sia portati a dare il meglio di se stessi in situazioni di interazione sul campo in cui vengono meno gli schemi culturali in cui si è soliti agire:

*Senz'altro ecco intanto un maggior rispetto nei confronti dell'altro e avendo visto nella alluvione che le persone nei momenti di difficoltà spesso danno il meglio di se stessi poi i famosi idola tribus, no? Cioè c'è tutte le convenienze, le convivenze, le le i vari ostacoli che uno frappone in quel momento crollano perché crolla il contesto e quindi potrebbe essere che le persone diano il peggio in realtà danno spesso il meglio di se stesse.*

In altri casi è la malattia o la scomparsa di un familiare che ti porta a conoscenza di una organizzazione di volontariato e successivamente a farvi parte:

*È iniziata perché mio marito ha avuto un incidente è stata una cosa molto molto importante e seria che poi ci siamo trovati in un mondo di problemi inaspettati e pesanti e che poi mi sono trovata a gestire da sola, ho fatto naturalmente riferimento ad un'altra associazione...*

Qualcuno spiega la propria decisione di entrare a fare parte di un'organizzazione di volontariato con il desiderio di restituire il bene che ha ricevuto nel passato, in particolari occasioni. Allo stesso modo ci si rivolge al futuro con la speranza che nell'eventuale momento del bisogno ci sarà poi qualcuno che offra quello stesso aiuto tante volte fornito gratuitamente:

*Si perché ho visto tanta gente vicino a me e tanta, diversi parenti non vicino a me, però quando ho visto gli altri, conoscenti, persone si amici, così conoscenti li hai visti proprio vicini, ti sono stati tutti i giorni. l'unica cosa da fare è questa...*

*Io egoisticamente l'unica cosa che spero è che se domani ho bisogno io, l'ho fatto agli altri, possano aiutare a me, basta.*

In un altro caso, una signora richiedeva informazioni per partecipare ad un corso di formazione per diventare volontario di centro di antiviolenza per le donne dopo che era riuscita a risolvere i problemi familiari della sorella proprio grazie all'interessamento di quel centro:

*Per me sarebbe un grande onore, poter partecipare..io sono disposta a tutto pur di dare una mano ad una persona che era nelle condizioni della mia sorella se avessi saputo prima di questa associazione forse la mia sorella ora non sarebbe a questo punto, noi abbiamo cercato di aiutarla in tutti i modi ma.. io voglio dare una mano!*

Per qualcuno la scelta di avvicinarsi al mondo del volontariato è innanzitutto dettata dalla ricerca di una socializzazione positiva che non si è riusciti a trovare nella vita di tutti i giorni. Sono un esempio di questo caso le persone omosessuali che si avvicinano ai gruppi di auto-aiuto e alle associazioni di gay, bisessuali, e transgender. In questo caso si verifica una vera e propria interazione tra la costruzione dell'identità del volontario/utente e l'organizzazione di volontariato.

Altre volte si inizia a far volontariato dopo aver partecipato a qualche progetto, come per esempio quello relativo all'ospitalità per i bambini di Chernobyl o dei bambini Saharawi. Per questo risultano particolarmente vincenti quelle strategie che per avvicinare nuovi volontari puntano sul coinvolgimento pratico delle persone anziché sulla pubblicizzazione astratta. La vicenda delle persone che si avvicinano al volontariato tramite il servizio civile ne sono un esempio: molte di quelle, proprio in virtù della significatività del vissuto di servizio, prolungano il loro lavoro nell'organizzazione ben oltre le ore richieste dal servizio e una volta finito il contratto decidono poi di rimanere all'interno dell'associazione. E' ovvio che la diminuzione delle persone che operano nel servizio civile nazionale rappresenta non solo una perdita in atto per le organizzazioni di volontariato ma anche la perdita di potenziali volontari (allo stesso modo in cui, per alcune associazioni, i tirocinanti provenienti dall'Università rivestono un ruolo di fondamentale importanza).

## Motivazioni

Un aspetto non sempre facile da mettere a fuoco è il sistema delle motivazioni profonde sotteso alla scelta di fare volontariato, nonché i dubbi, le speranze e in generale le incertezze che possono spingere il volontario in una direzione o nell'altra.

In alcuni volontari la consapevolezza delle proprie pulsioni profonde è ben definita, e le motivazioni che li hanno spinti inizialmente sono espresse spontaneamente nel momento in cui viene chiesto loro di spiegare *come* hanno iniziato.

In alcuni il nesso tra spinte individuali e inizio dell'attività di volontariato sembra meno focalizzato, forse meno consapevole. In questi casi è necessario intervenire nel racconto stimolando l'autoriflessione con ulteriori domande: ma da dove hanno tratto la forza per intraprendere una strada di quel tipo? Hanno avuto dei dubbi, delle paure iniziali? Sono soddisfatti di quella scelta? Cosa cercavano all'epoca? E cosa hanno trovato, oggi? Cosa, soprattutto, determina la loro persistenza nel fare volontariato? Quest'ultima domanda si è rivelata utile per confermare o meno, laddove si è intravista, la tensione verso un qualche ideale da perseguire o difendere attraverso l'attività di volontario.

I volontari indicano il desiderio

*di aiutare gli altri in stato di bisogno e di sentirsi utili*

come la principale ragione che li ha spinti al volontariato. Lo stimolo di partenza è il

*sentire di fare qualcosa per gli altri*

in questo modo

*si scopre un altro mondo cioè dove c'è qualcuno che ha bisogno e che noi nel nostro piccolo riusciamo a dare o collaborare*

E' proprio questo vaghissimo senso di *utilità* ad essere decisivo nei volontari per intraprendere e poi successivamente mantenere il proprio impegno nel tempo. Più

semplicemente alcuni intervistati affermano che si fa volontariato per *passione* e perché si prova *piacere* nel farlo.

Pur continuando a predominare la vocazione al servizio cioè le ragioni “altruistiche”, è interessante notare l’emergere anche di motivazioni più strettamente connesse a vantaggi “personali”. Esse spesso intervengono congiuntamente ed interagiscono nel definire le ragioni dello sviluppo dell’azione volontaria dei soggetti intervistati:

*Diciamo che riunendo un po’ tutte le esperienze quello che anche ripensandoci mi accorgo è che il punto da cui sono sempre partita è il voler impegnare il tempo in qualcosa di utile, non necessariamente remunerativo, utile sia per me che per gli altri, specialmente al centro cioè, è un’esperienza magari che uno non se ne rende conto, sia per te che per gli altri... È un rapporto a due facce diciamo: è utile sia per te che per gli altri».*

Il volontariato è considerato senza dubbio una attività universalisticamente rivolta a produrre benefici sociali, ma c’è qualcosa di più:

*correvo nelle ambulanze perché avevo bisogno di sentirmi utile in qualche modo volevo fare la differenza nel mondo non volevo essere un banale da paste la domenica mattina quindi parte della mia vita è stata dedicata alle persone che in qualche modo avevano urgente bisogno, tipo guidare le ambulanze aiutare una persona malata, allettata, portarlo a casa, o fare un trasferimento di un bambino malato o andare su un luogo di un incidente per me è stata una prima esperienza di volontariato*

L’orientamento verso il servizio e verso gli altri è connotato specificatamente dal perseguimento di esigenze individuali, che investono la rappresentazione di sé nel contesto sociale, per evitare di proiettarsi in stili di vita non necessariamente ricorrenti ma comunque altrettanto minacciosi – come quello da “paste-la-domenica-mattina”: il volontariato favorisce il perseguimento di un progetto nel contempo individuale e sociale: fare-la-differenza-nel mondo.

Tra le diverse motivazioni che conducono all’azione volontaria si evidenziano soprattutto quelle legate al desiderio di un “arricchimento personale”.

L’aiuto agli altri e l’arricchimento personale costituiscono due dimensioni che si intrecciano a livello motivazionale nell’opzione solidaristica dell’azione volontaria compiuta soprattutto dai giovani volontari:

*(...) Utile sia per me che per gli altri, da un lato appunto conoscere diciamo persone nuove, conoscere persone appartenenti ad una cultura sicuramente distante dalla mia e questo sicuramente è stato un arricchimento, abbiamo fatto delle feste insieme, abbiamo mangiato insieme, quindi c'è stato un po' anche uno scambio diciamo personale con una buona parte dei nostri studenti e dall'altro lato è stato utile da un punto di vista più pragmatico per loro in quanto abbiamo cercato di darli delle lezioni attraverso cui loro potessero svolgere meglio sia l'attività lavorativa quanto l'inserimento sociale all'interno della nuova società nella quale andavano a lavorare perché praticamente io credo che la lingua sia quel requisito senza il quale manca tutto il resto perché se uno non sa la lingua nel paese in cui vive in certi casi nella maniera più assoluta logicamente uno si sente (già) isolato ha dei problemi logicamente si va a creare quella mini società quel gruppo di immigrati che provengono dallo stesso paese che sanno una lingua comune invece la cosa più corretta è permetterli di inserirli come ho detto uno scambio con le altre persone che abitano e italiani e appartenenti ad altri gruppi di paesi diversi quello di avere questa lingua che possa essere il mezzo attraverso il quale possa fare questo scambio culturale di qualsiasi genere che ci può essere da esponenti di gruppi sociali di gruppi nazionali diversi. E quindi utilità per me e per loro e per quanto riguarda l'utilità per loro proprio concreta dell'indipendenza di andare a portare il pane o di poter fare determinati lavori che non siano esclusivamente manuali, utilità per potersi inserire meglio all'interno del tessuto sociale italiano e di altre comunità viventi in Italia. (...) Per quanto riguarda poi la seconda attività di volontariato che ho svolto ritengo che quella sia stata una esperienza interessante perché mi ha permesso, un po' di conoscere persone nuove, comunque questo era all'interno di persone italiane, diciamo forse la cosa più importante riguardo quest'altra attività di volontariato svolta è stata la possibilità di conoscere un mondo che io conoscevo pochissimo e cioè il mondo del commercio equosolidale.*

Il quadro motivazionale che emerge da questa considerazione sembra essere piuttosto composito: come testimoniato, il richiamo ad istanze valoriali e di impegno comunitario nel sostenere l'azione volontaria si affianca ad una specifica ricerca di esperienze capaci di far crescere competenze ed abilità spendibili nella vita personale ed orientate ad aumentare la conoscenza dei problemi sociali. Sembra inoltre ragionevole ipotizzare che la particolare opportunità di *interazione sociale* costituisca uno degli aspetti della partecipazione più graditi dai giovani volontari come testimoniato in questa intervista:

*si è trattato di un'esperienza molto interessante che ho portato avanti tre anni diciamo che ho avuto attraverso questa esperienza l'occasione di poter conoscere culture nuove, persone nuove e sicuramente è stata per me un'esperienza formativa molto interessante*

Riflessione tipica di chi abbia in qualche misura archiviato il caso, digerito e metabolizzato l'entusiasmo (eventuale) dell'inizio per ricondurlo alle ragioni di una più definita razionalità strumentale. In questo senso riflettere sulle proprie scelte significa attribuire al volontariato una funzione principalmente conoscitiva legata all'opportunità di apprendere nuove competenze, di incontrare persone e costruire relazioni potenzialmente utili.

L'idea che l'essenza del volontariato risieda nell'altruismo non esclude, dunque, la presenza di motivi "egoistici", maggiormente riferiti a dimensioni personali (quali ad esempio l'autorealizzazione, la crescita personale, il successo professionale). In quest'ottica l'aiuto dato ad altri comporta dei precisi benefici per chi viene aiutato e per colui che presta aiuto, benefici che per quest'ultimo non si traducono in ricompense dal punto di vista economico ma che assumono la forma della soddisfazione personale e del dare un senso esistenziale alla propria vita. L'attività volontaria sembrerebbe assolvere, in questo modo, ad una funzione compensativa permettendo la "risoluzione" di istanze personali mediante lo spostamento dell'attenzione sulle persone che beneficiano del proprio servizio. Al riguardo è di particolare interesse il seguente passaggio:

*Ci sono purtroppo nella vita età più difficoltose in cui uno resta solo. Il destino ovviamente porta anche diverse, a delle cose che non si possono né prevedere né gestire e quindi meno uno solo sta ... ridimensiona un po' il tutto perché tanto i nostri problemi, io effettivamente ho potuto continuare serenamente a vivere ed interessarmi delle cose dopo quello che mi è successo solo perché ho ridimensionato il mio problema sentendo e vedendo le sofferenze e i problemi degli altri*

Come racconta una giovane volontaria intervistata, fare volontariato serve ad affrontare meglio le proprie ansie ed incertezze, come possedesse una qualche virtù terapeutica:

*quest'opera di volontariato mi sta servendo molto perché io sono una persona ultra sensibile e appena vedo una persona molto triste o qualcuno che appunto gli vedi la sofferenza in viso mi viene da piangere. Ed invece piano piano ho saputo dosare questa mia sensibilità perché non puoi metterti a piangere di fronte a veramente chi soffre*

In alcuni casi la motivazione al volontariato risulterebbe l'esito di un insieme di forze "positive" presenti nel vissuto esperienziale del volontario. Si tratta di persone che

sentono di avere in sé la spinta a restituire parte di ciò che hanno ricevuto a chi è “meno fortunato”, in una sorta di reciprocità differita. Per essi è abbastanza naturale agire in questo modo avendo interiorizzato il “senso altruistico” del “vincolo” che conduce a dare di nuovo, avendo già ricevuto, e sull’implicita attesa che in un futuro qualcun altro ripagherà nello stesso modo quando ne avranno bisogno, mantenendo viva la catena intergenerazionale. A tale riguardo è significativo il seguente passaggio:

*io lo faccio veramente perché...perché secondo me quando si è giovani, in forze, in forma diciamo si può dare tanto, anche va bene quando si è un po' più grandi però iniziano le famiglie il lavoro e ora che diciamo abbiamo la situazione più tranquilla e i problemi diciamo seri e comunque le responsabilità verranno, ora che siamo un po' più liberi secondo me ecco sarebbe bello sperimentare queste attività (...) cioè se non si aiutano noi che siamo giovani queste persone in difficoltà che poi è tutta una catena capito, poi quando sarò vecchia io, naturalmente mi fa piacere che qualcuno, anche con un sorriso e basta, ..... vedi la presenza, secondo me è già tanto*

Tra i *fattori motivazionali* un ruolo cruciale, come si è visto in precedenza, è assunto quasi come *cartina di tornasole*, dalle modalità di accesso alle attività di volontariato: sotto questo aspetto l’influenza del *network amicale* si è rivelato essere un fattore contestuale di fondamentale importanza, soprattutto tra i giovani.

Il volontariato rappresenta, nella percezione soggettiva dei giovani volontari e non solo, anche di quelli adulti, un contesto di crescita ed integrazione sociale particolarmente significativo

*(...) una esperienza molto, molto positiva, personale anche caratteriale (...) un punto di riferimento per non farmi sentire solo quando spesso mia moglie non c'è (...) Bene o male si riesce a fare amicizia nelle associazioni*

È comprensibile come tutto ciò agisca non solo nella scelta di diventare volontario ma soprattutto nel mantenimento dell’impegno nel tempo, in particolar modo per i volontari più giovani:

*(...) In generale io continuo perché mi piace, ed è una cosa in più che faccio e che mi aiuta tanto più che andare non so a bere la sera, più che fare altre cose, non lo so come potrebbe essere lo sport, preferisco il volontariato allo sport. Si perché ti aiuta, ti coinvolge di più ti dà più esperienza io vedo che sono cresciuta tanto, ma cresciuta tanto perché ho visto molte esperienze, conosciuto molte persone ho avuto*

*dei confronti costruttivi, delle conversazioni anche su cose serie su argomenti importanti, sono riuscita a capire come funziona, bene o male poco, però nel mio piccolo, il settore dell'ambiente, il settore dell'ospedale, dei giovani, sono riuscita a conoscere la realtà in cui vivo*

*(...) il volontariato lo continuo a fare perché è un passatempo, una cosa in più che io posso fare nella vita che però mi impegna tanto cioè è proprio formazione personale perché poi uno fa volontariato così...però ho voluto io fare volontariato in diversi settori quindi socio-sanitario, ambiente giovani ecc. per riuscire a cogliere da tutte queste esperienze più cose possibili che mi potessero aiutare come formazione personale*

Dunque il volontariato è anche un “passatempo impegnativo”, un’attività che non viene svolta semplicemente e passivamente ma concretamente agita, ossia è frutto della messa in atto di strategie consapevoli di azione. Potremmo pertanto dire che l’azione volontaria implica uno specifico progetto relativo al sé e alle proprie azioni che impegna consistentemente i soggetti ed è dentro tale progetto che la motivazione altruistica acquista significato

*in più legata alla formazione personale c'è l'aiuto agli altri che è fondamentale. Cioè io penso che il volontariato si basi proprio sul dare alle persone in cambio non di denaro ma di accrescimento personale più che altro.*

*Dovrebbe essere una cosa molto equilibrata nel senso quello che dai agli altri poi ne ricavi in accrescimento personale ....*

Il brano riportato, ancora una volta mostra la consapevolezza dell'intreccio della duplice valenza dell'azione volontaria, quella “egoistica” e quella “altruistica”, presente negli intervistati. Proprio tale consapevolezza impedisce di individuare, tra le due, una dimensione prioritaria attorno a cui organizzare le motivazioni dei volontari. È piuttosto la combinazione e l'oscillazione, ora in una direzione, ora nell'altra, a fornire la chiave di lettura più adeguata delle rappresentazioni delle motivazioni all'azione volontaria fornite dagli intervistati:

*Poi dipende con quale spirito lo fai, dipende dalla persona cioè c'è chi pensa che ci si possa ricavare, cioè che il dare agli altri supera l'accrescimento personale oppure chi pensa che l'accrescimento personale superi il dare agli altri io penso che sia una cosa molto equilibrata. Se dai ricevi comunque anche se nel volontariato possono esserci esperienze negative nel senso che vai a conoscere delle realtà brutte è comunque un accrescimento personale perché ti rendi conto che il mondo non è tutto rose e fiori e quindi ti rendi conto veramente di che cos'è la realtà io penso che anche questo sia un accrescimento personale non solo le cose belle ti possono aiutare, ti possono aiutare anche le cose meno belle a capire come è*

*fatta la vita e quindi a prendere una certa posizione di pensiero. Perché chi rimane chiuso senza guardare oltre non ha una crescita e non riesce neanche a prendere una posizione in merito a quello che ti succede intorno. Quindi il volontariato potrebbe essere una cosa che può anche aiutare a capire come va la vita, tutto qua. Il lavoro, si dipende poi da che lavoro fai il volontariato ti offre tanti campi, ti coinvolge in tante cose quindi te puoi esser anche libero di scegliere dove poter fare volontariato e di conseguenza poi capire come funziona*

In questo senso si può parlare di volontariato come di un contesto abilitante, in quanto in grado di facilitare e sostenere la definizione delle proprie strategie di azione e di orientare le proprie scelte, massimizzando l'efficacia ed efficienza delle proprie decisioni.

La scelta di offrire la propria azione in una qualche associazione di volontariato risponde così al desiderio, che per alcuni è vissuto come una vera e propria esigenza, di darsi da fare in vario modo per definire interventi volti alla modificazione di alcune situazioni problematiche. Il concreto operare in questo senso rappresenta una forma di realizzazione di sé importante, un aspetto decisivo che contribuisce attivamente a definire la propria identità, il significato della propria vita, ed è anche motivo di orgoglio personale. Appare chiaro che la dimensione che identifica questa esperienza non è tanto quella del "fare" volontariato, quanto invece quella di "essere" volontario: questa scelta, infatti, implica un coinvolgimento non solo di natura pratica, ma anche cognitivo-morale. Tutto ciò è ben evidenziato dalle parole di alcuni volontari/e che così esprimono il senso della loro scelta:

*Fin da giovane ho sentito l'esigenza di essere al servizio; è stata una scelta di vita che mi ha fatto realizzare*

*Sono sempre stato un convinto assertore della parità dei diritti e non ero soddisfatto della situazione in cui si trovavano queste persone. Mi sembrava giusto, corretto, lavorare in questa direzione*

*Sicuramente un fattore importante è quello dell'egocentrismo sano: ad una persona piace sentirsi protagonista, ed il fatto di aver creato qualcosa ti appaga e fa aumentare l'autostima. Probabilmente se ti manca questo egocentrismo sano poi ti crolla anche la voglia di impegnarti tanto. Chiaramente poi c'è anche il riconoscimento da parte degli altri. Non so quanto potrà durare questa mia scelta, uno ha bisogno anche di fare e pensare ad altre cose, però è anche vero che è una parte importante che va a costituire la mia personalità*

*Tutto quello che ho fatto nella vita l'ho fatto perché ci credo*

*Oggi, dopo tanti anni di volontariato, mi sento felice perché questa esperienza rappresenta una grande crescita personale, umana. Quando uno nella vita non ha problemi di altro genere, credo sia quasi doveroso dedicare una parte della vita agli altri*

*La parola volontariato ti riempie veramente. A far volontariato senti di aver fatto qualcosa di utile. Il volontariato è un qualcosa che ti devi sentir dentro. Se non facessi volontariato sarei un'altra persona*

*Desideravo sentirmi parte di qualcosa che può servire al miglioramento della condizione dell'individuo. Volevo fare qualcosa di necessario per la collettività: l'indifferenza è una cosa grave".*

*"Quando sei all'interno di un'associazione e ti piace darti agli altri, se stai a casa per qualche giorno ti manca. E' una specie di droga. Mi fa star bene aiutare qualcuno, non mi fa fatica, è una cosa mentale".*

*"Ho fatto fin da bambino attività di volontariato: si facevano le cose per pura passione, perché ci si credeva tantissimo*

*Ricevo più di quanto do. Ricevo il mondo, perché ogni persona è un mondo a sé e quando ci racconta la sua vita è un problema incorporare tutto, ci sono tante esperienze di vita vissuta, concreta, pura, piena di buon senso. Attingo a questi racconti, che per me sono gocce di rosolio di cui faccio tesoro. Il volontariato finora è stata un'esperienza di vita bella tosta che mi ha fatto diventare una donna forte come l'acciaio: ora mi fanno paura poche cose, mentre prima ero una donna molto diversa*

*Volevo aiutare, mettermi a disposizione degli altri. Ho tolto varie persone dalla strada. Intendo fare volontariato finché posso, finché non morirò. Sono sicuro che se smettessi di fare volontariato mi sentirei male. Sono orgoglioso, non mi pesa, ho voglia di fare, di aiutare*

*Sono rimasto perché ho trovato affinità di pensiero con le persone, come in un gruppo di amici, e condivisione di valori*

Al pari del volontariato stesso, le motivazioni che stanno alla base della scelta degli individui agenti sono complesse e variegate. Dalle interviste emerge infatti come differenti siano i fattori che hanno originariamente spinto i soggetti considerati verso il mondo del volontariato. Si spazia dalle cause più banali – ci si avvicina per puro caso, senza forti coinvolgimenti emotivi – a motivi di carattere più comunitario e valoriale, quali la voglia o la curiosità di farsi nuovi amici, oppure per l'influenza esercitata dalle frequentazioni dell'epoca. Le motivazioni, inoltre, mutano con le fasi della vita attraversate dai soggetti: talvolta persistono, molto spesso maturano e ad esse se ne affiancano di nuove, più profonde e consapevoli

*Mi sono inserita nell'associazione quattro, cinque anni fa, in modo piuttosto banale. Stavo studiando in un'aula studio, quando mi è capitato sotto mano un volantino. Illustrava tra le attività di un'associazione l'organizzazione di corsi per comprendere meglio la riforma penitenziaria e per avvicinare le persone esterne alla causa*

C'è chi vi entra per tradizione familiare (in particolare, per chi è affiliato ad un'organizzazione socio assistenziale o socio sanitaria, è rilevante quanto sia stata determinante la professione svolta dai genitori, se medici), in relazione ai modelli che la famiglia propone, anche se tendenza prevalente è quella di smarcarsi nella scelta e viverla come un dato personale. I genitori, l'ambito familiare in generale, contribuiscono alla creazione di un clima particolare che incoraggia tale direzione.

*Sono entrato in contatto con la Pubblica Assistenza attraverso mio padre, che da quando è andato in pensione si è dato al volontariato [...] Mio padre non mi ha vincolato nella scelta, ma è stato un biglietto da visita. È medico militare, però nel tempo libero continua a fare volontariato. Sicuramente è stato più semplice entrare, ma l'idea di far parte dell'associazione è partita da me*

*Provengo da una famiglia politicizzata, i miei hanno fatto il '68: mio padre è legato all'attività politica in senso lato, mia mamma invece ha convertito l'ex attività politica nel volontariato, ma in campi diversi dal mio. Da quest'influenza nasce sicuramente la mia passione per il volontariato, ma non so in che misura sia stata determinante*

Vi sono ovviamente anche coloro che non hanno in famiglia alcun componente con esperienze nel campo del volontariato:

*In casa non avevo alcuna esperienza del volontariato, e non avevo la cultura di fare qualcosa senza avere niente in cambio: il mio attuale percorso mi ha aiutato in tale direzione*

Altri si sono avvicinati per seguire i suggerimenti degli amici o dei compagni, secondo il classico fattore relazionale o amicale

*Alcune persone dell'associazione erano amici con cui avevo già confidenza: entrarci è stato un fatto naturale*

*Un amico era venuto qualche volta all'associazione, e mi aveva stimolato. Sono andato la prima volta per vedere e dare un'occhiata, poi sono rimasto perché ho trovato qualcosa di interessante*

C'è pure chi invece è entrato sulla scia di un'esperienza positiva vissuta durante il servizio civile, percepita come chiave d'ingresso per il mondo del volontariato:

*Ho fatto domanda per il servizio civile, mi sono trovato molto bene, ho seguito un corso di preparazione che mi ha appassionato*

Anche il momento della laurea diventa un'occasione da vivere in tale direzione: il tempo libero aumenta, ci si trova di fronte ad un periodo di vuoto, e invece di perderlo davanti alla televisione o al computer lo si impiega pensando agli altri:

*Mi ero laureato a giugno, e quindi avevo del tempo libero fino a ottobre. Mi pareva un'ottima occasione per fare qualcosa che mi appassionasse, invece di perdere tempo davanti alla tv*

Alcuni invece nascondono una spinta più intima e personale: le conseguenze di un incidente subito, le difficoltà fisiche che hanno comportato una lunga degenza. In questi casi, i soggetti intervistati raccontano quanto sia stato fondamentale per loro l'incontro con l'altro nel momento d'aiuto, e come il riposo forzato li abbia spinti a riflettere sulla necessità di aiutare gli altri, di dare e darsi agli altri senza condizioni: una sorta di risarcimento emotivo, l'acquisizione della consapevolezza dell'importanza dell'aiuto altrui in condizioni in cui si è impossibilitati ad ogni minima funzione corporea ed in cui si è più deboli.

*Nella maggior parte dei casi, la motivazione nasce da un'esperienza personale profonda: la madre che ha perso il figlio e fa nascere un'associazione per diffondere conoscenza sulla malattia, la lotta alla droga... Lo è un po' meno per casi come la protezione civile o la misericordia, dove la spinta nasce in ambito prevalentemente familiare*

*Ho iniziato a seguito di un brutto incidente d'auto: ci sono voluti 9 mesi perché mi riprendessi, e ho avuto tempo per pensare e riflettere. Quando sono stato meglio, per prima cosa mi sono iscritto ai donatori di sangue, e poi anche alla misericordia, cercando gli stimoli per aiutare nei modi che mi permettessero concretamente di dare una mano: il volontariato attivo. [...] La molla è stata il rendermi conto di quanto si ha bisogno degli altri: ero a letto ingessato, e avevo bisogno d'aiuto per tutto, anche per le banalità. Ciò spesso è impensabile per chi non ha problemi. Si è poco senza gli altri in certe situazioni, per questo ho pensato che una volta ripresomi, se possibile, avrei dato una mano agli altri*

*Sono arrivata all'associazione per un'esperienza personale di sofferenza. Nel 2001 sono stata ricoverata in pneumatologia: stavo subendo un forte dolore fisico e psicologico, ma accanto avevo persone che stavano peggio. In quel momento è nato il mio desiderio di dare e condividere, cosa a cui prima non pensavo*

Di conseguenza, capita che ci si avvicini al volontariato perché qualcuno di vicino si trova in una situazione di forte disagio, sofferenza e necessità d'aiuto. Questo fattore può anche orientare l'ambito operativo di scelta:

*La mia scelta è stata sì casuale, ma dettata da un'esperienza personale. Ero convalescente da una sofferenza fisica, un conoscente mi ha confessato di essere sieropositivo. Da lì si è sviluppata la mia forte volontà di informarmi e conoscere. Tramite amici ho saputo che sul territorio esisteva un'associazione che si occupava di AIDS: ho preso parte ad un corso organizzato da loro e sono entrata nell'associazione*

*Ho iniziato a donare sangue perché c'è stato bisogno all'interno della mia famiglia: ho sbattuto il naso col problema, constatando la necessità in proprio*

Altro fattore rilevante è la spinta politica: ci si avvicina al terzo settore dopo una lunga militanza politica, e delusi dall'esperienza si cerca una nuova via, parallela, per ritrovare il contatto con la società:

*La motivazione è stata un prolungamento della passata militanza politica, e allo stesso tempo un modo per riaffacciarsi sulla scena pubblica [...] L'esperienza col partito mi aveva nauseato, il volontariato è stato il modo per ritrovare il gusto e il piacere nel fare una cosa pubblica*

Spesso la motivazione è strettamente legata ad una fase personale delicata, un periodo di crisi o d'intensa riflessione su di sé:

*La prima volta sono venuto in sede con un amico. Mi trovavo in una fase particolare del mio percorso, un periodo di crisi risolutiva di una sorta d'impasse personale per una questione privata. Avevo una certa idea di come andassero le cose nel mondo, e pensavo che una certa parte di me non potesse vivere: In quel periodo ho capito invece di sì*

A ciò si unisce la passione: il volontariato di tipo culturale molte volte è legato a grandi ideali, e permette di perseguire alcune battaglie (vedi la difesa per l'ambiente):

*Ho sempre avuto la vocazione, l'interesse per l'impegno politico sociale. Per questo ho fatto tanti anni scout, che abitualmente viene chiamato 'servizio' ma in realtà è una miniera di valori*

*La mia esperienza è iniziata negli anni del liceo in ambito ambientale: era il periodo della grandi battaglie di Greenpeace, e con un gruppo di compagni eravamo molto coinvolti nelle tematiche internazionali. Negli anni, crescendo abbiamo capito come l'idealismo da voglia di cambiare il mondo potesse declinarsi anche nel piccolo, nel pratico e nel locale*

Una particolare passione personale – talvolta professionalizzante - può funzionare da volano, per cui si ricerca nell'ambito del volontariato la possibilità di fare esperienza e acquisire competenze, anche di natura lavorativa:

*Avevo il forte desiderio di fare qualcosa per la società, che partisse proprio dall'esperienza professionale. Allo stesso tempo, avevo l'esigenza di farlo in qualcosa che fosse rappresentativo per me stesso: la combinazione di questi due fattori mi ha portato nella mia attuale direzione.*

*Mi sono avvicinata all'associazione a 17 anni per via dell'amore spassionato che da sempre nutro per l'archeologia. Il volontariato è quindi per me il trampolino di lancio per quello che spero sarà il mio lavoro: mi ci dedico tutti i giorni per imparare e affinare le tecniche, in modo da toccare con mano quello che studio e che mi riempie di passione*

Tali campi motivazionali non sono esclusivi, ma possono combinarsi favorevolmente tra loro:

*Oltre al dato familiare [...] avevo amici che si occupavano di politiche sanitarie*

*Da quando ho 18 anni sono donatore di sangue – un piccolo gesto di solidarietà verso gli altri – e poi da sempre ho la passione del pronto soccorso*

Questi in generale i fattori motivazionali più comuni. A questi talvolta va aggiunta la motivazione religiosa, che – come affermano alcuni intervistati, sebbene non molti – fa da sfondo all'attività quotidiana, e viene vissuta come una dimensione esistenziale a tutto campo.

*Il fattore religioso è importante: non deve stare in primo piano, ma fare da sfondo e fondersi con le motivazioni personali e contingenti. È una dimensione esistenziale*

Di notevole importanza è la conclusione a cui è giunto uno degli intervistati:

*Non mi ricordo quale sia la motivazione precisa per cui sono diventato volontario. So però che si diventa tale solo se c'è una reale vocazione, o qualcuno lo ha chiesto in maniera esplicita*

In definitiva, anche la scelta dell'ambito può essere casuale: dipende dall'accoglienza dell'ambiente, dagli incontri fatti nel corso della vita, quali sono le passioni personali, ciò che si è realmente in grado di fare. La spontaneità della scelta è, in ultima analisi, legata al grado di libertà di ogni soggetto all'interno delle dinamiche della comunità in cui è inserito. Unico vincolo: la solidarietà, la componente che definisce l'orientamento stesso dell'azione altruistica.

La forte passione riscontrabile nell'essere e nel fare il volontario ha necessariamente una ricaduta sulla sfera sociale, sulla comunità di riferimento. È in essa che si esperiscono gli effetti della propria attività, l'inclusione e l'esclusione dei soggetti e delle norme sociali.

*Voglio sentirmi partecipe, essere un cittadino attivo per cercare di cambiare le cose intorno. Non si dovrebbe lasciare che siano gli altri a prendere decisioni, ma diventare tutti persone attive*

Per questi motivi, si rileva come e quanto sarebbe positivo incentivare le persone, sensibilizzandole, a diventare risorse attive per gli altri e contemporaneamente a riflettere sulle condizioni della società circostante:

*L'attività di volontariato dovrebbe coinvolgere ognuno di noi nella vita: è il contributo che ognuno può dare sul sociale e che non deve essere sottovalutato. È un modo per trovare nuova collocazione nella società*

*Il volontariato risveglia il cittadino che è in sé se è fatto in un certo modo. Creare un servizio che non sia ghetizzante genera inclusione: il volontariato dovrebbe farsi portatore, affiancare i cittadini di buona volontà nel farsi sentire di bisogni*

La presenza sulla scena può rivestire diversi significati, compreso quello politico, ma in definitiva ciò che emerge è il forte interesse per la società, per gli altri, l'esser mossi dal desiderio di migliorare le circostanze e le difficoltà odierne:

*Nel mio piccolo sono riuscito a far passare agli anziani una giornata migliore, render loro 30 minuti più piacevoli. Il fatto che poi abbiano voglia di rivederti dà soddisfazione, e aiuta però al contempo a render chiaro come in una realtà sociale di degrado come quella in cui si trovano molti anziani si è fatto qualcosa. Il volontario diventa quindi un punto di riferimento, una figura amicale*

*Mi trovo sempre di più di fronte a situazioni di ingiustizia, per cui mi viene da pensare per prima cosa che DEVO fare qualcosa, anche se poi si riesce a fare soltanto poche delle cose che si vorrebbero*

*Penso di continuare finché sarò in grado di dare una mano, perché ho la volontà di fare sorridere qualcuno che è veramente messo male, e in tal modo sorridere anche io perché sono soddisfatto di me stesso*

Per chi si muove da un'esperienza culturale o politica pregressa le riflessioni sono simili: le soddisfazioni ricavate dal prestare aiuto verso altri ripagano da malumori e delusioni:

*La mia esperienza è sin dall'inizio molto legata ad un significato politico, che però ha un effetto concreto sulle persone. Il mio retroterra politico viene dalla militanza passata, ma gli effetti li vedo adesso: la mia personale esperienza di volontariato non mi ha mai deluso, al contrario del fuori. [...] Domanda costante è se c'è qualcosa che si può fare, qualche altro strumento per cambiare la situazione e tornare ad avere risultati positivi*

## **Gratuità**

Il volontariato è prima di tutto *azione solidale e gratuita*:

*Volontario è la gratuità, un dare, un mettersi a disposizione per niente; uno che fa il volontario lo fa per gli altri per dare qualcosa agli altri, non lo fa per essere retribuito. (...) Il volontario è quello umile che accetta di fare di tutto, che non chiede (...) Il volontariato si fa bene in qualunque divisa l'importante è che ci sia la disponibilità il volontario per me non ha niente, non è una cosa politica, dipende da ciò che uno può dare*

*È fondamentale il concetto di gratuità (...) Io baso il mio volontariato sulla gratuità di sicuro, nel senso sul fatto di fare volontariato senza ricompense se no andrei a lavorare, non ha senso, e sulla solidarietà,*

*sulla disponibilità personale, l'aiuto agli altri, sicuramente, con la prospettiva di poter ricevere qualcosa ma qualcosa per la mia persona non in fatto di guadagno ma di accrescimento personale*

*Volontariato secondo me sicuramente per quanto riguarda le caratteristiche del volontariato penso che il concetto principale sia quello della gratuità, perché appunto il volontariato significa fare una certa attività, senza niente di concreto di economico o comunque come bene specifico, come bene economico in cambio. Diciamo che è una attività che si fa secondo me gratuita volta ad un duplice scopo sia di aiuto agli altri sia di arricchimento personale dal punto di vista sia culturale che sociale di interazione con gli altri però diciamo penso che forse questo aspetto sia lievemente secondario perché vedo che l'attitudine del volontariato sia l'attività che porta ad una certa attività per gli altri che siano principalmente soggetti in difficoltà o comunque soggetti che necessitano che comunque hanno bisogno, vengono migliorati da questo aiuto fornito perché se fosse solamente un arricchimento personale, anche se non da un punto di vista economico, sarebbe forse una attività un po' più fine a se stessa e quindi meno definibile all'interno dell'ambito volontario. Quindi penso che questa sia più una conseguenza sicuramente molto positiva ma secondaria, dipendente dalla caratteristica principale che secondo me risiede nell'aiuto rivolto a determinati soggetti più o meno bisognosi. (...) io credo che questa idea dell'attivismo sia effettivamente la più diffusa anche negli altri volontari effettivamente dove sono stato in contatto nel corso degli anni*

Si comprende come un aspetto importante per comprendere l'anima del volontariato sia rappresentato proprio dal modo in cui viene vissuta la gratuità - dimensione che da sempre ha qualificato l'azione volontaria. Tra le persone intervistate è opinione largamente diffusa che il volontariato per essere davvero tale, per non negare la sua natura, debba configurarsi come un'azione prestata senza ricevere alcun compenso economico.

*(...) allora gratuitamente si da all'altro, quello è il vero volontariato (...) ho visto cambiare segretario, vicepresidente, direttore e li ho sempre chiamati "volontari in carriera", loro non solo volontari, non si fa i volontari in quel modo*

*(...) ormai vengono un pochino travisati quelli che sono i valori e secondo me ce ne vogliono per fare il volontariato o almeno per l'idea che ho io di fare il volontariato ... il volontariato è una sensibilità in più un'accortezza in più ecco rispetto al normale al comune è come una sorta di chiamata, che ti senti dentro, te ti senti pronto a donare qualcosa, un due ore della tua giornata ad una persona che ha veramente bisogno, perché poi adesso si tende veramente a buttarci giù per tutto ma la vera sofferenza è un'altra, al giorno d'oggi veramente al minimo problema si casca ci si butta giù. Per me non è un impegno perché io lo faccio con piacere. Siccome il volontariato scegli di farlo, perché non te lo impone*

*nessuno la vedo veramente come una cosa che fai per il piacere di farla, senza imposizioni e costrizioni. Dal momento che la scegli te è quasi implicito che lo fai ecco con il sorriso perché ti fa piacere farlo*

*Il concetto di gratuità è essenziale tanto è vero che io mi trovo un po' in difficoltà con le altre associazioni che invece fanno anche attività di..., altre attività diciamo*

*Per me è uno dei punti fondamentali questo (...) ci deve esser anche il far qualcosa soprattutto per gli altri gratis non aspettandosi nulla, cioè io ripeto non sono molto credente ma credo che il bene poi da qualche parte ti ritorna.*

In realtà il concetto di gratuità è un principio su cui grava tuttavia la responsabilità della configurazione assunta dall'odierna società come racconta questa volontaria adulta

*il fare qualcosa per gli altri gratis che è un principio che oggi si sta perdendo e che invece secondo me il mondo del volontariato porta avanti ed è una delle cose più importanti perché viviamo in un mondo nel quale si fa tutto per avere qualcosa (...) La mentalità che è venuta avanti ora purtroppo è questa ed è colpa anche nostra perché l'abbiamo fatta venire avanti questo tipo di mentalità*

La stessa percezione è diffusa anche in altri intervistati adulti:

*(...) secondo me è anche una questione della società in cui viviamo, c'è meno voglia di impegnarsi (...) C'era collaborazione non so da cosa possa dipendere se c'è una mancanza di volontà oppure forse la società sta cambiando strada, non lo so sinceramente è un qualcosa che ancora non riesco a capire anche perché ripeto le nuove generazioni sono intelligentissime però manca la forma pratica, questo modo penso a mio avviso di collaborare e quindi si sta cercando di trovare fughe di trovare modi di riallacciare questo rapporto*

Non irrilevante è tuttavia la posizione di chi ritiene che l'azione volontaria non debba essere necessariamente connessa alla gratuità, purché però sia fatta non disattendendo ai valori sui quali l'associazione è fondata, o di chi afferma che il volontariato è ormai morto proprio perché l'azione volontaria gratuita è ristretta solo a quella fascia di persone prossime alla pensione o già pensionate.

In generale l'immagine che prende forma dalle testimonianze in esame è quella per cui il volontario è una persona che vive la propria attività come una forma di aiuto e relazione con gli altri che prescinde dalla logica del mercato e dalle regole di scambio in esso vigenti, e che talvolta si configura come un vero e proprio dovere morale. In realtà una ricompensa esiste, ma non si tratta di un guadagno economico. Colui che

viene aiutato diventa indirettamente, come abbiamo visto, una fonte di gratificazione personale per il volontario, il quale si sente fortemente realizzato ed appagato nella relazione con l'altro. Quest'ultimo solo apparentemente è il soggetto passivo di un rapporto che sembrerebbe essere a senso unico: in realtà chi riceve regala anch'egli un dono, magari un sorriso o un semplice 'grazie', forme di "ricompensa" che toccano corde profonde dello spirito umano.

Le persone intervistate esprimono l'idea di gratuità (ed alcune mettono in evidenza anche il fatto che vi è una reciprocità nella relazione) in questi termini:

*La gratuità è il marchio distintivo del volontariato*

*Non ho mai pensato al compenso economico*

*Se c'è remunerazione non è più volontariato*

*Il volontariato deve essere gratuito, non deve essere pagato, non è un mestiere*

*Il volontariato deve essere gratuito e deve esserci un'adesione ai valori dell'associazione*

*E' un dare senza ricevere nulla in cambio*

*La gratuità è essenziale, sennò non sarebbe volontariato. Se si viene meno a questo concetto viene meno l'azione volontaria. Allora non si parla più di associazioni di volontariato ma di cooperative sociali o altre cose. Il volontario è colui che fa quel che fa con lo spirito di dar qualcosa agli altri, di rendersi utile, di spendere il proprio tempo libero per aiutare, per sentirsi anche importante. Nel nostro lavoro siamo formichine che fanno sempre le stesse cose, mentre con il volontariato si esce dall'idea di fare cose di routine e si può far qualcosa per gli altri e per noi stessi. Io ad esempio sento che quel che faccio ha un valore, se lo reputassi inutile smetterei*

*Provo soddisfazione, do e ricevo*

Come abbiamo detto non mancano - per quanto siano solo minoritarie- le voci dissonanti, che così si esprimono:

*Ci sono stati molti cambiamenti rispetto a quel volontariato che coinvolgeva e sottolineava con grande forza la gratuità. Io credo che per portare avanti certi cambiamenti siano necessarie serietà, competenza e professionalità che devono essere retribuite, per cui non escludo un cambiamento di statuto. Bisogna comunque trovare persone che mantengono un certo spirito. Io non sono tra quelli che sostengono l'idea del puritanesimo del volontariato: è possibile portare avanti una concezione di volontariato non strettamente connessa alla gratuità*

*Il volontariato in Italia non esiste più. Il volontario puro si colloca in una fascia di età tra i 45 ed i 70 anni, sono persone prossime alla pensione o già pensionate. E questo perché è necessaria una grande disponibilità di tempo. Negli anni '70 si trovava lavoro a 22-23 anni, oggi invece neanche a 45, per cui le*

*persone non sono disposte a fare volontariato puro, ma fanno attività solo se vengono retribuite. Il volontariato sta morendo, siamo alle ultime battute: le associazioni di volontariato si trasformeranno in imprese sociali*

Per definizione il volontariato non deve prevedere uno scambio di tipo materiale, ma ciò non implica che non possa apportare dei benefici al soggetto che agisce: lo scambio è simbolico, vissuto prevalentemente sul piano identitario e relazionale:

*I benefici sono solo morali: la consapevolezza di star facendo qualcosa di buono*

I vantaggi personali che ogni soggetto riceve da un'attività del genere sono infatti pochi da un punto di vista concreto, ma rivestono un grande significato nella sfera delle soddisfazioni personali e relazionali, derivando in maniera principale dal contatto stesso con gli altri:

*È un arricchimento, e chiunque lo dice: è l'essere utile, il sentimento di gratuità. Io lascio entrare l'altro dentro, vivo l'altro, mi spoglio davanti all'altro. Ciò è un beneficio grandissimo, e possono nascervi storie e rapporti molto profondi e sinceri*

*Trovo serenità in quello che faccio, contro il logorio della vita moderna. La positività sta nel fatto che dal volontariato traggio energie che magari non pensavo neanche di avere*

*Imprescindibile è la soddisfazione che si ha quando si è consapevoli di aver dato qualcosa alla comunità e all'ambiente, è il vantaggio - l'unico - di sapere di essere riusciti ad incidere un minimo nel proprio territorio*

A livello individuale svolgere un'attività che predisponga agli altri è quindi spesso un motivo di crescita e maturazione, perciò di cambiamento.

Impossibile negare i casi in cui i benefici ricevuti hanno a che vedere con la sfera lavorativa:

*mi ha aiutato molto nel lavoro, professionalizzandomi*

*Ho imparato tantissimo sia nel saper fare, sia nel saper gestire le risorse e le persone e coordinarle: ciò mi ha arricchito molto*

La critica è rivolta a chi pecca di un “ego super”, e tende a leggere in maniera eccessiva i risultati ottenuti dall’associazione come meriti e soddisfazioni personali: è fondamentale sapere distinguere l’interesse personale dalla gratificazione legata al bene dell’organizzazione.

*I risultati ottenuti, seppur piccoli, sono appaganti, ma non si deve dipendere dall’impegno associativo per poter avere un appagamento personale, per trovare un ruolo come persona e dare significato alla propria vita. Se si è troppo coinvolti è difficile scindere i due piani*

C’è chi, in maniera acritica, rileva pure una buona dose d’egoismo nello svolgere tale ruolo: l’interpretazione è che nessuno può negare il fatto di sentirsi bene quando fa del bene verso altri, sarebbe ipocrita affermare il contrario.

*È un’azione altruistica che si fa perché comporta benefici anche al sé, aumentando l’autostima dei soggetti. L’analisi del Sé è più positiva se si aiutano gli altri o no. Quando entri nel concreto dell’attività non è rilevante, non è un fattore cui si bada, ma se si riflette a fondo è qualcosa che emerge sempre*

Focus d’ogni discussione, perno fondamentale su cui ruota il cambiamento in atto del volontariato, il concetto del dono, del dare senza niente in cambio permea tutte le interviste fatte – in positivo e, talvolta, in negativo. La gratuità è vissuta come fondamentale: il sospetto di un lavoro, della mercificazione del servizio offerto crea diffidenza e conseguentemente muta il rapporto con il destinatario. L’utenza deve percepire – a detta degli intervistati – che i volontari si trovano lì per una spinta emotiva e non per motivazioni economiche o di vantaggio: questa è la sola maniera perché crei una cornice del rapporto differente:

*La gratuità è lavoro: è importante perché permette di percepire come spogliandosi dei ruoli derivi un arricchimento. È il grazie dell’altro che dà benessere, non lo scambio di qualcosa.*

Il principio di gratuità è vissuto come un imperativo morale, da leggere come caratteristica insita del volontariato stesso:

*La gratuità significa garanzia verso l’utente, e nell’associazione che nessuno percepisce redditi o rimborsi spesa. È un elemento per smarcarsi rispetto le tendenze attuali, quasi che sia un’identità stessa della mia associazione*

*La gratuità è legata al senso di responsabilità: ciò che ripaga è la soddisfazione personale*

Oggi, invece, il volontariato che si mescola con la professionalità fa perdere il senso stesso della gratuità, per cui necessariamente questa deve essere trovata e pensata in altre forme. Ciò può creare dei dubbi anche negli stessi soggetti coinvolti

*Il compenso economico è un capitolo aperto, non ho ancora scelto definitivamente se farmi pagare o no per l'impegno. Ma la fatica è grande, e sono stato molto sotto pressione. In un certo senso, è quindi difficile rinunciare ad una gratificazione economica*

*Talvolta ci si rimette economicamente a livello personale. Passa l'idea che il volontariato sia gratuito, ma non credo che inevitabilmente il supporto al lavoro dei volontari debba essere pagato dalle tasche dei volontari stessi*

L'elemento di gratuità all'interno del volontariato è spesso valutato al di là delle considerazioni etiche ma piuttosto considerando le preoccupazioni pratiche che la perdita di questa componente comporterebbe. Secondo alcuni infatti ciò creerebbe grosse difficoltà nei rapporti tra i volontari.

*ci sono problemi senza che corra i soldi! Se lo immagina lei poi se ci fossero anche i soldi! oppure il denaro non ci deve essere, io non ho mai visto denaro che abbia portato a scopi benefici*

Qualcuno auspica un passaggio dal “volontariato” al “volenteroso”:

*Spesso quando nella nostra associazione vengono dei familiari a parlare delle loro esperienze dicono sì, sono intervenuti i medici, si sono intervenuti gli infermieri ma abbiamo avuto parole di conforto da un carabiniere, da un poliziotto, è stato quel poliziotto che ha capito. ora uno dice vabbè la polizia non è deputata a fare questo tipo di lavoro, ma santo cielo ma se tu sei un poliziotto e hai dentro una capacità a quel punto non sei un volontario ma un volenteroso cioè una persona di buona volontà, la puoi trovare da per tutto.*

Ciò permetterebbe il riconoscimento che il volontariato puro non esiste, e permetterebbe il riconoscimento di una dignità attraverso un riconoscimento economico, con la pretesa di mantenere questa buona volontà e di esaltare il lato umano.

Nello stesso tempo diverse persone sperano in una “purificazione” del volontariato, cioè una esternalizzazione di certi servizi che permetterebbe da una parte di tornare

ad un'azione "pura" di volontariato e nello stesso tempo darebbe la possibilità di creare del lavoro. Qualcuno sottolinea le conseguenze sociali ed economiche che questo comporterebbe:

*E anche quello, si da lavoro alla gente, si darebbe però a che cifra, perché qui io vedo, e ci sono delle cooperative, quando si porta questi ragazzi all'istituto, ma sei settecento euro al mese? Si campa? Come si diceva una volta non si vive, se il lavoro perché e c'è l'appalti e allora l'asta va a ribasso e allora stringi, stringi [...] le cifre son quelle, tutti ragazzi diplomati con la laurea breve e un domani a questi livelli ce n'hanno poco.*

*Dici invece di 23 te ne do 50, ma intanto di chi è il bilancio? della regione! Le spese, insomma perché noi oltre al servizio che si fa, si fa anche un risparmio per la collettività perché insomma, quello che porta all'ospedale, quello che porta gli anziani i ragazzi all'istituto, se venisse meno questo rapporto di volontariato sarebbe la fine di tutto.*

Molti volontari propongono di introdurre dei benefit, come per esempio una maggiore flessibilità sul posto di lavoro o il sollevare dal pagamento delle imposte, per chi fa volontariato pur mantenendolo a titolo gratuito. In certi casi viene comunque fatta una differenziazione per quei tipi di volontariato che si occupano di attività che devono essere garantite con continuità, per cui viene riconosciuta l'esigenza di ricompense economiche. In questo caso l'introduzione di personale retribuito viene visto anche come un modo per facilitare l'azione dei volontari. Rispetto però a quello che sta succedendo ad altre organizzazioni viene sottolineato il rischio che ci si avvicini sempre più ai meccanismi delle cooperative.

C'è stato un caso in cui è emersa la difficoltà nell'evitare un ricompensamento economico. Infatti, all'interno di una grande associazione, è risultato strano che una persona non volesse prendere dei soldi come già facevano gli altri. Il fatto che la maggior parte dei "volontari" siano come stipendiati diviene un problema pratico in quanto rappresenta una difficoltà nel momento in cui si avvicinano nuovi volontari. Quello che spesso sembra succedere è che i nuovi arrivati si stancano dopo poco di essere gli unici a non essere pagati così che chiedono un riconoscimento economico. Nel caso in cui questo venga concesso continuano la loro attività ma non più come volontari, nel caso contrario abbandonano l'associazione:

*... e tutti che se poi quando si entra nella (nome organizzazione...), c'è un altro problema in particolare che quello che uno entra e dice " ma qui sono tutti stipendiati, cioè io arrivo magari faccio più ore di quello e non mi danno niente" sicché è risuccesso che tanti ragazzi vadano magari dal provveditore e li facciano "ma scusi, tutti qui vengono pagati, io no perché? Eppure faccio quanto loro e magari anche di più" e allora questa situazione, tanta gente va via, quando li dicono di no vanno via, capisco, non è che quando ti vedi tutti pagati intorno te magari sei l'unico in effetti nell'associazione dove sono io ora, per quanto riguarda il sanitario siamo in 4 a non essere pagati, per il resto sono pagati, quindi dici ma tutti sono pagati e io chi sono?*

A favore di un'integrazione del lavoro retribuito all'interno del volontariato c'è da considerare che in alcuni casi chi lavora (a pagamento) nell'ambito del volontariato non smette quando ha terminato l'orario per cui viene pagato ma continua fino a quando c'è l'esigenza, unendo così il volontariato al lavoro.

Inoltre spesso il volontariato è un mezzo attraverso cui si viene a contatto con delle possibilità di lavoro. Da qualcuno viene riconosciuto come una sorta di "palcoscenico" dove poter mettere in mostra le proprie capacità.

Infine, qualcuno vedrebbe favorevolmente la possibilità di inserire all'interno delle associazioni delle figure professionali specifiche, come per esempio dei consulenti, con la possibilità di poterle retribuire.

## **Volontariato e ciclo di vita**

Come abbiamo visto sin qui, non è per niente facile riassumere in un'unica spiegazione i motivi che spingono i volontari ad intraprendere questa esperienza; come bene evidenziato nei racconti, le motivazioni dei volontari *non sono precisamente determinate*, bensì molto *complesse* e del tutto "particolari" e "contingenti".

Cosa muove le persone ad impegnarsi nell'azione volontaria, perché le persone si impegnano e cosa sostiene la loro scelta riflette processi motivazionali diversificati e complessi, soggetti a profondi mutamenti non solo di persona in persona ma anche per la medesima persona *nell'arco della sua vita*. In questa prospettiva i costrutti utilizzati dai volontari nel descrivere la partecipazione all'attività di volontariato si

declinano diversamente in base all'età ed al ciclo di vita del soggetto implicato. Il passaggio lungo le varie fasi del ciclo di vita porta inevitabilmente ad attribuire significati differenti al proprio ruolo di volontario e tali significati sono da mettere in relazione al particolare assetto di motivazioni, bisogni, e aspettative che scaturisce in un dato momento del proprio ciclo di vita.

All'interno di questo l'emergere di "eventi significativi" ossia di situazioni, spesso critiche, che la persona ha vissuto e che hanno lasciato un "segno" costituisce un elemento di fondamentale importanza di cui tenere conto nella ricostruzione dei percorsi biografici dei volontari.

Nelle storie raccolte la presenza di *eventi sensibilizzanti* rappresenta in alcuni casi motivo esplicito di partecipazione; si tratta per lo più di decisioni maturate in relazione al verificarsi di eventi improvvisi particolarmente traumatici (come ad es. la morte di un figlio, incidente) o ad "eventi significativi" di altra natura (scoutismo, esperienza di tirocinio). Non importa molto cosa sia effettivamente successo, ciò che conta è come la persona ha vissuto tale evento e che carico emotivo ha suscitato in lei.

Si tratta tuttavia di una motivazione che non viene riconosciuta come *determinante*, come *principale fattore*, a ben vedere si tratta di "un incentivo in più" che va a valorizzare un "qualcos'altro" che motiva l'adesione al volontariato: la "dote", la "vocazione", la "chiamata", la "predisposizione d'animo verso gli altri":

*a mio avviso è insito in ognuno di noi, non tutti siamo fatti nella stessa maniera, c'è chi pensa alla carriera, chi al denaro, chi ad altre cose, chi invece insito in se ha fin da quando nasce come dote pensare anche agli altri non guarda solo per se*

*Eeeee comunque ecco io veramente non lo so parlandone con gente della mia età veramente, poi ognuno fa le esperienze che vuole, io non voglio convincere nessuno come io non sono stata convinta ed è stata una cosa che è nata spontanea da me ed è bello che nasca anche nelle altre persone (...)*

In alcuni casi il sopraggiungere di eventi "straordinari" sembrerebbero agire come *meccanismi di attivazione* sulla decisione di partecipare (*mi sono dedicato al volontariato dopo quell'anno*), tuttavia a ben vedere tali eventi non fanno altro che far emergere e al tempo stesso *rinforzare* gli orientamenti vocazionali, più direttamente riconducibili ad una rappresentazione del volontariato come altruismo e gratuità pura:

*ci vuole una motivazione, non dico una cosa grave e passare sotto le forche caudine prima di dire faccio il volontario: bisogna avere l'indole, prima di tutto, di non essere egoisti, altrimenti è finita, se uno parla con l'io è bene cambi mestiere, è difficile fare il volontario se si dice io, io, io. Bisogna adoprare altro soggetto non l'io egoistico. E quindi quello dipende dalla natura dell'individuo, se è portato o meno. Poi ci sono altre motivazioni perché nel volontariato non c'è solo quello che ho detto io*

Non possiamo trascurare chiaramente il modo in cui spesso l'attività volontaria sia organizzata da e ruoti attorno al ciclo di vita e alle relazioni familiari. In tal senso il ciclo di vita e i ruoli familiari verrebbero concettualizzati come promotori o inibitori dell'azione volontaria, come risulta dalla seguente intervista:

*Intanto diciamo che sia la presidente precedente che io non abbiamo figli, io credo che avendo figli sarebbe stato tutto molto più complicato perché mmmm....sacrifico molte cose, sacrifico il mio tempo libero, cioè lo sacrifico fra virgolette ovviamente, perché poi ... prima che ne so andavo molto più al cinema, mi leggevo molti più libri ora devo leggere circolari, verbali, cose,..tra l'altro ora l'ho.... messo accanto anche all'impegno in politica quindi questo mi ha creato uno sconvolgimento totale ... perché non credevo proprio, non ho più nemmeno un minuto*

Secondo le riflessioni emerse in numerose narrazioni, la scelta di fare volontariato diverrebbe una scelta continuamente rinegoziata alla luce delle mutevoli esigenze poste dalla gestione delle attività della vita quotidiana: lo studio, lo sport, il lavoro vincolano in molti casi gli stessi soggetti a rinegoziare in maniera contingente il proprio impegno nell'azione volontaria, generando percorsi di parziale adesione al volontariato

*(...) All'inizio io ero un po' in forse, cioè io ero convintissima di questa cosa, lo ero sempre stata, però all'inizio col fatto dell'Università così mi era un po' difficile mettermi lì a cercare, a fare, però quando ci sono riuscita mi ci sono buttata a capofitto in questa attività*

*quest'anno è stato il mio primo anno di Università ed avevo il primo semestre allucinante, pieno di lezioni, corsi, poi a Pisa, lo spostamento, anche non è grandissimo però è sempre uno spostamento, alcune volte rientravo a casa alle otto di sera, cioè era proprio improponibile, però io avevo sempre dentro la voglia di attivarvi e quindi iniziai a chiamare qualcuno. Iniziato il secondo semestre avevo molte meno ore, insomma andai su internet e proprio la cosa che volevo fare io era il volontariato all'ospedale, conoscevo bene o male tutta la ginnastica che avevo già fatto però per una questione proprio di spostamento era diventato un problema. (...)Ora l'unica pecca ecco io ho iniziato a Marzo, Febbraio-Marzo, è che sono due mesi circa che non ci vado perché con l'estate lo studio, poi ho un po'*

*lavoricchiato, ho i parenti fuori, insomma fra una cosa ed un'altra ho detto tutto alla mia responsabile, l'ho avvertita e mi dispiace profondamente perché proprio la consideravo ecco proprio come una cosa che fai con il cuore ecco (...) All'inizio non mi sono attivata subito per questa cosa che avevo degli orari allucinanti. Appena ho avuto una situazione un po' più tranquilla e potevo gestirmela meglio ho iniziato a farla. Ora spero con l'inizio del secondo anno di università di non avere grossi problemi, ce li dovessi avere, concilio tutto con piacere e spero con facilità. Perché veramente all'inizio sarà che era il primo anno mi dovevo ambientare e tutto, però veramente ho avuto un sacco di problemi, poi facevo anche danza e quindi l'ho dovuta incastrare perché smetterla mi sarebbe dispiaciuto, quindi l'ho incastrata fra tutto e non me la sentivo di iniziare anche se io è tanto che mi sento di aiutare gli altri, non mi sentivo di impegnarmi, cioè di affrontare questa attività se poi non avrei dato il meglio. Nel senso io ho questo pensiero, se fai una cosa non la fare a metà, se la fai dai cento e siccome non mi era possibile per le attività che avevo ho preferito iniziare dopo che avevo un pochino la situazione più sottomano, mi potevo organizzare meglio e l'ho iniziata dopo questo e ora ecco che anche adesso sono a Livorno, ho fatto un po' avanti e indietro con il fatto dei parenti che ce li ho lontani, ora che sono a Livorno ricomincio. Solo con l'inizio dell'università ho avuto problemi prima ero al Liceo dalle otto all'una e mezza te la gestisci meglio».*

In alcuni casi la *rinegoziazione* avviene a svantaggio della scelta di partecipare, per cui si interrompe l'attività volontaria perché più orientati ad investire in altre attività che in quello stesso momento meglio rispondono alle istanze di costruzione della propria identità personale.

*Per un certo periodo, un annetto, ho provato ad accostare alle lezioni anche l'attività nel negozio, poi ho visto che mi prendeva forse un po' troppo tempo ho abbandonato primo il negozio e poi nel 2006 entrambe le cose perché mi andava a coincidere con delle attività personali che si svolgevano esattamente nello stesso giorno delle lezioni e quindi mi andava..., insomma dovevo fare una scelta ed ho deciso di interrompere l'attività di volontariato (...) Mentre l'attività dell'insegnamento dell'italiano è terminata perché la comunque prendendosi uno studente e cercando di portarselo avanti man mano non è una cosa che si può fare occasionalmente e facilmente, mentre per quanto riguarda il negozio eco solidale e l'educazione ambientale (...) è un'attività che si può portare avanti anche saltuariamente io ho intenzione anche in futuro di rimanere a disposizione nel momento in cui dovessero chiamarmi. Però sia per motivi di disponibilità di tempo, dato che sto scrivendo la tesi specialistica, non è ampissimo, sia per motivi personale, in quanto intendo a breve di trasferirmi all'estero, non sto portando avanti una attività di volontariato continuativo. La motivazione sostanzialmente è duplice, non è mai cambiata è sempre stata quella nonostante il tipo di attività che io concretamente pongo in essere varia da un punto di vista strettamente personale per quanto riguarda i miei impegni oppure diciamo la mia capacità di organizzarmi, io per i miei impegno e il mio progetto futuro attualmente la mia capacità di organizzarmi attualmente mi fanno che il tempo adeguato da impiegare nello svolgimento dell'attività di volontariato debba essere limitato a questa attività occasionale*

In questo senso l'attività volontaria è una attività che i soggetti scelgono di esercitare nelle forme, nei modi e nei tempi che meglio incontrano i bisogni personali (opportunità di ottenere vantaggi come crescita personale e piacere di stare con gli altri) le situazioni ed i molteplici contesti relazionali di appartenenza adattandosi ad essi.

Per molti dei volontari l'appartenenza volontaria è una scelta composita e reversibile, connotata da un alto grado di soggettivismo e libertà di movimento.

La scelta di impegnarsi nel volontariato viene in alcuni casi rinegoziata "forzatamente" come testimonia questo volontario adulto:

*Il tempo c'è l'ho a disposizione però vorrei dare ancora di più ed in questo momento non ce la faccio fisicamente sono un po' stanco dovuto a problemi di lavoro, lavorando di notte, prima lavoravo la mattina o il pomeriggio, adesso lavorando di notte mi sento un po' handicappato, negli orari, nei tempi non riesco a conciliare più le... e quindi la mia disponibilità adesso è proprio al minimo. Adesso il mio tempo a disposizione è in base alle mie esigenze di lavoro*

L'attività di volontariato diventa in questo quadro una attività *necessariamente* subordinata alle proprie esigenze lavorative e alle trasformazioni che caratterizzano non solo il mondo del lavoro in cui il volontario è inserito ma anche il ciclo di vita del volontario stesso:

*quando ho iniziato facevo turni massacranti oggi non lo farei, sono cambiate tante cose intanto il lavoro, sono già attaccato ad un filo, faccio le notti, in secondo luogo non ce la farei fisicamente perché 10 anni fa ero 10 anni più giovane non me la sentirei più di fare un turno così lungo di due giorni, la vocazione ce l'ho sempre*

È chiaro che non va a ridursi la voglia di fare volontariato, anzi a maggior ragione si prova un senso quasi di frustrazione nel voler fare di più e nel non riuscire a farlo a causa di questi precisi vincoli.

L'influenza ambientale riveste dunque un peso determinante nel modo in cui si fa volontariato, in virtù delle proprie risorse e di codici sociali e culturali. Ciò si rispecchia in maniera speculare in alcune delle motivazioni personali che hanno spinto nella direzione del volontariato: molti soggetti, in particolare i più giovani inseriti in attività di carattere culturale e civile, tendono infatti a trasferire nella loro azione organizzativa lo stesso desiderio di socializzazione, di comprensione e di conoscenza che applicano nel

quotidiano, e che talvolta si è accresciuto grazie a precedenti esperienze personali (oltre allo studio: la politica, le lotte per i grandi ideali ecc.). I soggetti anziani, invece, solitamente si distanziano da considerazioni del genere perché vivono il volontariato come una vocazione, un atto verso gli altri fine a se stesso. Parallelamente, sono soprattutto i giovani ad agire in direzioni più legate alla carriera e alle possibilità di acquisizione di competenze utili nel mondo del lavoro, che li arricchiscano non solo da un punto di vista umano ma anche professionale. I giovani ricavano infatti dall'esperienza volontaria una forte possibilità di crescita e di formazione del proprio sé.

### **Identità del volontariato e volontariato come identità**

Entrare a far parte di un'associazione di volontariato significa accedere ad una particolare realtà, una provincia finita di significato che ha precise regole di organizzazione interna fondate su specifici principi cognitivi. In questo senso appare fondamentale il processo di simbolizzazione grazie al quale ogni volontario costruisce il senso della propria appartenenza all'associazione, nonché il suo concreto operare in essa. Per quanto infatti i volontari possiedano una serie di caratteristiche comuni, nondimeno risulta assolutamente singolare il particolare modo in cui ognuno di loro vive la sua esperienza e "si sente" volontario. L'identificazione con tale realtà, infatti, implica sì processi di interiorizzazione simili, ma garantisce al soggetto uno spazio di discrezionalità ampio per quel che concerne sia il grado con il quale viene assimilato lo spirito di gruppo, sia la forma particolare in cui quest'ultimo si declina. Così, posto che per tutte le persone intervistate l'esperienza del volontariato si configura come un'esperienza forte e significativa, per alcune risulta essere un aspetto direttamente costitutivo della propria identità, un elemento assolutamente qualificante in grado di definire la fisionomia stessa della loro vita.

Per i volontari di alcune associazioni assume un ruolo significativo, nella costruzione del significato di tale esperienza, anche il segno distintivo con il quale essi si identificano all'interno e all'esterno. Ci si riferisce qui, per esempio, alla divisa come simbolo di appartenenza ed adesione ai valori ed ai principi ispiratori di un'associazione. La divisa sembra giocare anche un ruolo importante come fattore di

attrazione per tutti coloro, soprattutto giovani, che intendono fare volontariato e si trovano di fronte alla scelta di decidere in quale associazione svolgere la propria attività. Tale simbolo rappresenta perciò sia un potente fattore di orientamento per la scelta iniziale sia, in un secondo momento, un fattore di consolidamento della motivazione e dell'adesione ad una comunità di consenso.

Ecco come alcuni/e volontari/e esprimono il senso di affiliazione che garantisce la divisa, oppure mettono in luce la sua forza di attrazione:

*Non sto bene se per un po', anche solo una settimana, non metto la divisa. La divisa è un segno di rispetto verso l'associazione. Quando la indosso mi sento un'altra persona. Io l'ho sempre detto: tutti mi deluderanno tranne la mia Croce Verde. Quando ho la divisa la Croce Verde è con me. La divisa è una protezione e ti fa sentire un'altra*

*Molti partono con l'emergenza perché sono attratti dalla sirena anziché da quello che si va a fare realmente. La divisa, poi, fa fascino. Molta gente è attratta dall'ambulanza perché fa spettacolo*

*La divisa è la chicca di molte associazioni. La divisa fa il volontario, ha un potere di identità culturale importante*

*Penso che un elemento che gioca a nostro sfavore sia dato dal fatto che non abbiamo un'uniforme, come invece ad esempio le Misericordie, che crea un senso di appartenenza, è un segno di riconoscimento*

Volontari si è per motivazione profonda, vocazione, sensibilità. Non è possibile essere altro, mentre si può fare volontariato – prestare un servizio – senza esserlo. È una considerazione che è emersa da diversi intervistati, appartenenti ad aree diverse: significato del fatto che la gratuità è essenziale e connaturata ai soggetti come una caratteristica personale. Essere volontari perciò implica vedere il mondo da una certa prospettiva che non si limita al ristretto ambito di intervento, ma che con lo sguardo abbraccia l'intera società. È come un gene, fa parte del DNA: il fatto di esserlo determina l'oscillazione tra la consapevolezza dell'importanza della piccola cosa, del piccolo gesto, alla percezione continua del mare magnum di quel che si può fare. È dunque qualcosa che incide profondamente nella vita quotidiana, e di conseguenza si è sempre volontari:

*È un istinto, io non ho risposte da dare. Si tratta solo di intuire che anche solo nell'ascolto passa qualcosa all'altro. Tu sei lì per testimoniare un'attenzione che la vita di quella persona è importante, e ciò può lenire le difficoltà*

*Essere volontario è un fatto spontaneo, paragonabile a quando si aiuta un amico. Lo si fa in maniera naturale, gli si offre del supporto. Lo stesso vale per il volontariato: dare qualcosa di tuo senza pensarci tanto. Il fisico, le energie, le competenze si mettono a disposizione senza voler nulla in cambio. E deve essere così*

*Svolgere questa attività rende più sensibili, non c'è più un ambito della vita in cui non puoi essere volontario, ma puoi sempre esserlo: non esiste più qualcosa che ti passa accanto e non ti riguarda. Tutto ti tocca e tutto si muove, quindi non rimane altro che rimboccarsi le maniche e provare ad agire. Se non si è in grado di farlo si cerca qualcuno che ne abbia la capacità.*

*Essere volontario significa essere nei rapporti, portare qualcosa all'altro*

Al contrario, si sta diffondendo l'identità di volontariato-professionista, con tutti i possibili risvolti:

*Per molti della generazione di oggi volontariato fa rima con precariato*

Molti vi hanno trovato un mestiere, mescolando di fatto i due mondi identitari. All'estremo, da alcune interviste emerge anche come non esista più un'identità precisa del volontariato:

*Sono sempre meno i volontari veri capaci di dedicare tutto il loro tempo libero all'associazione*

Spesso far parte di un'organizzazione di volontariato permette di scoprire e di sviluppare anche passioni personali o di assecondare bisogni, o ancora di sperimentare situazioni terapeutiche rilevanti – ritrovare se stessi, ritrovare, ricomporre la propria identità:

*Comunque il volontariato è egoismo lo sai? [...] L'ho detta un po' così, l'ho detta male, no, si lo fai sì per gli altri ma lo fai soprattutto per te stesso, ora io parlo con i cani, perché ne senti il bisogno, molto spesso secondo me il volontariato è una cura per qualcosa che uno ha dentro, vieni qui e ti curi o comunque uno può fare tutta un'altra cosa ma secondo me è così. [...] non è un dire io sono brava perché vengo qui, no, io vengo qui perché ne ho bisogno.*

In altri casi l'organizzazione riesce a creare un senso di comunità che va oltre l'organizzazione stessa e coinvolge il contesto sociale in cui si inserisce e agisce:

*Dopo sono quelle cose che la gente se le sente, viene qui, ma la senti la nostra ambulanza è la nostra ambulanza ora ci siamo noi, io e altre persone, 30 anni fa ce n'era altre tra 10 anni io ma anche più, ma insomma ... questo senso di appartenenza, dire: quella è la nostra, perché noi si fa con il consenso dei cittadini, ma anche con l'aiuto e non, come è stato prima ma poi sarà qualcuno ci va, nella famiglia qualcuno c'è e questo è positivo.*

Non è raro trovare delle persone per cui il volontariato diviene l'elemento dominante attorno a cui si struttura tutto il resto della vita:

*Magari uno che ne so si diverte ad andare in vacanza in un'altra parte e io invece vado sempre a Chernobyl per intendersi, io per esempio vado in ferie a Settembre perché sono responsabile della solidarietà internazionale, per il Ministero è obbligatorio per il referente essere reperibile tutto il periodo che stanno qui i bambini. Io attualmente ho qui i bambini sia nelle famiglie, sia in una struttura scolastica, e io devo essere qui, quindi è un po' dare priorità a quello a cui si crede, non tralasciando naturalmente la famiglia e i figli, che ho cercato di coinvolgere naturalmente magari nell'associazione.*

*Diciamo io mi ci dedico tanto, lo sento veramente, ormai lo sento nella mia vita perché sono più le ore che passo qui che le ore che passo a casa diciamo, oppure sul lavoro, infatti io lo dico sempre, io sul lavoro faccio il part time l'ho chiesto quando avevo i bambini piccoli e poi sono rimasta part time perché poi sono entrata nel volontariato e mi è dispiaciuto lasciare il volontariato per andare a lavorare a tempo pieno, perché lavorando a tempo pieno non avrei più tempo per il volontariato quindi è stata una scelta che anche se mi priva, perché è logico si guadagna meno, però mi dà da soddisfazione da un'altra, perché ormai ci sono dentro ci sento parecchio, e quindi fa parte della mia vita, ecco*

*Quando dopo poi entri nel meccanismo a prescindere dal sentimento che puoi avere per gli animali, però poi è un insieme di tante cose che se lo senti talmente dentro che poi dopo non ne puoi fare a meno: io devo partire un paio di giorni ora con la mia famiglia e mi dispiace, perché penso che quei giorni non posso venire qua, e allora devo pianificare tutte le cose*

In certi casi l'attività di volontariato assume un'importanza tale da non lasciare spazio ad altro. Parlando con il volontario si ha l'impressione in questo caso che il volontariato abbia preso il sopravvento su tutto e non ci sia più la capacità di gestirlo:

*Che non ho più una vita privata, non ho più una vita privata perché, il telefono di casa mi è toccato levarlo, perché anche se bene o male ai comuni avevo dato un numero, cioè quello che ha fatto lei, c'era questo numero, diciamo il numero dell'associazione, era mio privato e poi è diventato quello dell'associazione, però poi mi chiamavano sempre anche a casa, per cui mio marito ha tagliato, l'ha levato [...] per richieste, per richieste di aiuto, di qualsiasi genere...*

La possibilità di fare, di vedere i propri progetti, le proprie idee concretizzarsi è spesso il motivo che porta il volontariato a protrarre l'attività di volontariato nel tempo. Si instaura poi un rapporto con l'associazione tale per cui il volontario si sente come di doverla ripagare perchè ti ha dato la possibilità di metterti alla prova.

### **Dubbi, difficoltà, incompatibilità**

Fare il volontario di solito significa anche assumersi delle responsabilità nei confronti dell'associazione e della società, essere disposti a ritagliare lo spazio necessario per tali attività all'interno della propria vita privata, ed essere in grado di relazionarsi adeguatamente con gli altri membri dell'associazione. Come vedremo a breve, questo aspetto implica l'adozione di strategie di conciliazione, ma anche la necessità di imparare a gestire i momenti di conflittualità che possono capitare in tutte le associazioni. In linea di massima i rapporti con e dentro l'associazione sono buoni, e le persone intervistate si ritengono generalmente soddisfatte della possibilità di gestire i tempi di vita e di lavoro, ma per qualcuno, come vedremo, il prezzo da pagare può essere alto (per esempio, può coinvolgere la relazione col partner in modo negativo).

Il modo in cui i soggetti intervistati percepiscono il volontariato non è del tutto esente da critiche, inadeguatezze e contraddizioni. Una critica ricorrente riguarda l'eccessiva frammentazione interna che ha raggiunto l' associazionismo volontario. Le osservazioni raccolte in effetti indicano la presenza di una cospicua e crescente densità di associazioni di volontariato, ma con modesti numeri di partecipanti:

*devo dire è un pullulare, non solo in Toscana, ma in tutte le parti, dice io mi sono fatto male ad un piede sono zoppo si deve fare l'associazione degli zoppi, quello ha preso una pallonata è diventato mezzo cieco, si fa l'associazione per i ciechi, ce ne è duemila, bisogna darsi una mano. I volontari sono quelli un tot numero. Va bene sì, cosa c'è di eterno, per carità tutto è in movimento, tutto è in trasformazione, ma i volontari vanno motivati e ci vorrebbe più collaborazione da una associazione all'altra prima di crearne una nuova vediamo se ce ne è una simile diamogli nuovo sangue, nuova linfa (...) La PA si lamenta c'è pochi volontari, la Misericordia si lamenta ha pochi volontari, la Croce Rossa, diamoci un po' più di mano e invece tante volte mamma mia, non rammentiamo quando facevano le corse la misericordia e l'assistenza, se si tornerà a quei tempi lì addio formazione. Cioè qual è il fine qual è lo scopo? Cosa fa la Misericordia diverso dall'Assistenza o la Croce Rossa, a parte il fatto che quell'altra è istituzionalizzata, il fine è uno, collaboriamo, vediamo, invece no, deve uscire il migliore*

Anche in riferimento alle grandi associazioni nazionali e alle loro articolazioni locali, si tratta di un pluralismo indubbiamente ricco ma caotico e competitivo, che rende sempre più difficile coordinare e far lavorare insieme associazioni sempre più numerose:

*c'è un po' di mentalità, c'era, secondo me un po' si sta superando ora anche tra associazioni, se ci sei te allora eee.... Non ci sono io, questo è assurdo fra volontariato se ci si vuol dare una mano ci si dà. Io lo vedo assurdo andare...anche se oggettivamente qualche associazione di volontariato è sorta come funghi, nel senso si ci si mette insieme e si fa l'associazione su questo, le ONLUS, infatti io spero che discriminino un attimino, più che altro vedere che siano serie, non è che tre gatti si mettono insieme e fanno..., perché poi se ci sono dei compiti da dividersi bisogna dividerli fra più persone*

Nella percezione dei volontari emerge chiaramente un atteggiamento che considera assolutamente positiva la collaborazione tra associazioni di volontariato non solo in funzione dell'efficienza della propria attività ma anche in funzione di una soddisfazione più adeguata dei bisogni del territorio. Meno positive sono, invece, le valutazioni circa la realizzabilità di queste collaborazioni, come testimonia un volontario adulto:

*Il sistema in rete è bellissimo ma con chi lo faccio con te che mi scippi l'idea del progetto con te che hai dei finanziamenti perché sei amico del politico o amico di quel gruppo di potere e io no. Tu mi devi spiegare questo, cooperative, settore A, volontariato, onlus, organizzazioni, quante ce ne è ce ne è un mare di roba. Io faccio rete con chi? Con chi mi prende l'idea e siccome è raccomandato o ha degli agganci lui crea una cosa più bella della mia. Io rischio di perdere tutto quello che ho fatto fino ad oggi perché se non vengo agguantato dalle istituzioni io rischio di vedere la mia idea a qualcuno e se io vendo*

*una mia idea e muore la mia associazione (...) quindi la rete deve essere una rete onesta dove io non vengo a clonare un tuo servizio, una tua idea, allora la faccio. Dove quello che hai te serve a me quello che ho io serve a te ma sono due settori diversi questo mi va bene.*

*Chi ci metti in questo coordinamento? Deve essere qualcuno che non ha mai fame non ha mai sete ma se ci metti uno che non lavora, che è ambizioso che sceglie un partito, come fai a controllare questo? Qui siamo entrati in un sistema dove purtroppo rete è un'utopia. Falla lo possiamo fare ma le associazioni piccole vanno a morire, quelle più grandi diventano ancora più grandi (...)*

Dunque, da un lato si ribadisce la rilevanza di “fare rete”, di attivare strategie di collaborazione, ma se ne evidenzia anche gli ostacoli e le difficoltà. Per lo più queste sono legate alla diffidenza e allo spirito competitivo altamente diffuso tra associazioni. A tal proposito vale la pena constatare il modo in cui la dimensione organizzativa costituisca un fattore quasi “discriminante” sulla capacità di intessere relazioni collaborative ed interventi di rete con altre associazioni, soggetti sociali o politici:

*Ci sono delle associazioni serie che lavorano seriamente che portano avanti dei servizi. Queste sono quelle di terracotta tra associazioni di ferro. Poi ci sono delle associazioni che hanno una forza politica, che hanno dietro un partito, che hanno dietro una organizzazione, non voglio dire massonica ma hanno delle organizzazioni molto forti e con quelli te che fai voglio dire è gente che mica ti guarda. E poi succede che è difficile trovare nelle associazioni persone serie. Perché, perché si perché se io e te facciamo rete e a te ti danno mille euro e a me non mi danno niente io a stare con te non ce la faccio, perché a te ti hanno dato mille euro e a me no o perché a me si e a te no. Quindi cosa faccio mi metto con una associazione che cresce ed io rimango fuori. Esiste un modo di far crescere tutte le associazioni che sono in rete? Si allora mi va bene, allora lo posso fare, con questa organizzazione in rete io non lo posso fare*

Finora abbiamo descritto il nostro volontario assumendolo come ‘s-oggetto’ singolo, prescindendo quindi dalla considerazione dell’influenza che altri soggetti hanno sulla sua scelta di vita, nonché del suo inserimento in contesti non direttamente inerenti la sua attività di volontariato. Sembra così, per quanto concerne il primo aspetto, che la decisione di fare volontariato rinvii sempre e solo a spinte motivazionali proprie del soggetto, e non anche talvolta a fattori che rinviano alle varie forme di relazione in cui egli si trova coinvolto. Per quanto riguarda poi il secondo punto, potrebbe sembrare che il volontario non incontri ostacoli o difficoltà di varia natura che condizionano il normale sviluppo della sua attività. In realtà la

situazione è ben diversa, perché il volontario si trova da un lato ad affrontare problemi relativi alla gestione dei tempi (per il lavoro, la famiglia, il volontariato), e dall'altro talvolta si scontra con realtà che seguono percorsi e logiche diverse, o perfino diametralmente opposte, da quelle che guidano l'azione volontaria.

Come abbiamo già sottolineato, per alcuni/e appare significativo il ruolo che il contesto familiare assume nella definizione di un quadro valoriale che risulta favorevole per la scelta di orientarsi verso il volontariato. La famiglia quale agenzia di socializzazione per eccellenza rappresenta così, in alcuni casi, il terreno favorevole per lo sviluppo delle motivazioni fondamentali che stanno alla base di questa scelta. Certamente la famiglia, anche laddove non si configuri come un "bacino" motivazionale, rappresenta un punto stabile ed importante per la comprensione e l'aiuto che può offrire al volontario perché egli possa vivere serenamente la sua scelta di vita. Comprensione resa ancor più facile, in certi casi, dall'appartenenza stessa all'associazione di altri membri della famiglia.

L'importanza della dimensione familiare, nelle sue varie forme, emerge chiaramente dalle alcune testimonianze di volontari/e, che di seguito si riportano:

*Il solidale veniva già dalla famiglia. La mia era una grande famiglia caratterizzata da molto affetto reciproco e scambio di aiuto*

*E' tutto in famiglia, non ci sono scontri, siamo sulla stessa barca*

*E' necessario avere accanto persone che ti comprendono, che capiscono che quello che fai per te è importante, va a costituire il tuo essere. Se sei più felice quando fai certe cose, poi questa felicità puoi anche trasmetterla all'esterno*

*La decisione di fare volontariato è stata accolta bene dalla mia famiglia, c'è condivisione, è una crescita familiare. I miei figli sono entrambi donatori di sangue, c'è quindi una trasmissione. Mia moglie fa parte del direttivo dell'associazione donatori di sangue. Il loro coinvolgimento è per me motivo di orgoglio, mi dà soddisfazione. E' una continuazione dei principi di famiglia e della vita del volontariato*

*Mio marito ed i miei amici provano ammirazione per quello che faccio*

*In famiglia la cosa è vissuta bene, mia moglie lavora all'interno dell'associazione*

Strettamente correlato a questo aspetto è quello relativo alla gestione dei tempi. L'individuo si trova infatti a dover conciliare, talvolta quotidianamente, il tempo da offrire al volontariato con quello dedicato al lavoro, alla famiglia, ad altre forme di relazione o gestione del tempo libero. Dalle testimonianze risulta evidente, come era presumibile, che in questo senso le difficoltà risultano maggiori per chi si colloca nella fascia adulta, ovvero persone che ancora lavorano ed hanno una famiglia con figli relativamente indipendenti. Un discorso diverso va fatto invece per i volontari anziani, già in pensione, che possono gestire con maggiore libertà il proprio tempo libero. Per questi ultimi fare volontariato è un modo per tenersi vivi all'interno del tessuto sociale e per non cadere nella trappola del ripiegamento su se stessi che troppe volte è strettamente collegata all'età anziana.

Certamente anche sotto questo punto di vista la condivisione della stessa esperienza con altri membri della famiglia rende meno difficile il compito di pianificare un'organizzazione adeguata del tempo, anche se comunque le difficoltà non vengono interamente meno.

In linea generale dalle interviste si evince che il fattore tempo tende ad assumere una minore o maggiore importanza in relazione ad altri fattori quali il sesso, l'età, la condizione lavorativa, la situazione familiare. Si può dire che la condizione esistenziale che risulta maggiormente favorevole per la scelta di fare volontariato sia quella di essere uomo, in pensione, con una famiglia in cui sono presenti figli grandi o già sposati.

Ecco come alcuni nostri/e intervistati/e manifestano il problema legato alla conciliazioni dei tempi:

*Certamente tutto questo toglie tempo alla vita familiare. Sono sacrifici per il momento sostenibili perché ho una compagna ma non sono sposato e non ho figli. Un'altra condizione farebbe cambiar tutto, è inevitabile, bisogna essere realisti. La mia fortuna-sfortuna è quella di avere flessibilità, perché sono un co.co.pro da molti anni, però è anche vero che non bastando il reddito derivante dal co.co.pro devo fare anche altro, sono anche socio di una cooperativa sociale*

*E' dura. Alla sera faccio quel che devo fare, non ci sono orari per andare a letto. A volte lascio da fare a casa perché ho da fare alla Croce Verde*

*Dedico al volontariato qualche ora alla settimana, ma il punto è che è anche un impegno mentale. Molto spesso quando sono a casa penso a cose che riguardano l'associazione. Per riuscire a conciliare i tempi prendo ferie, permessi, e dedico tempo dopo cena*

*Ogni giorno contratto i tempi con mia moglie. Certo la stanchezza c'è, ma c'è anche un grande ritorno. Finché fisicamente si può, perché non farlo?*

*Mi pesa sottrarre tempo alla famiglia, a mia moglie. E' una cosa che vedo che accomuna tanti volontari di varie associazioni..Comunque alla fine le mogli capiscono*

*Ora è diventato più faticoso perché lavoro fuori Lucca. Materialmente sono poche le ore che passo in associazione, vengo se ci sono iniziative, altrimenti cerco di mantenermi in contatto in altro modo*

Rilevante fattore di dubbio tra i volontari è la direzione che sta prendendo oggi il volontariato, in particolar modo la retribuzione di alcuni soggetti all'interno di alcune organizzazioni. È notato da diversi intervistati il pericolo rivestito da individui che utilizzano la maschera del volontariato per un proprio tornaconto: maggiore visibilità, cresciuto prestigio sociale, ricavi anche economici. A scapito di ciò, una scarsità di contenuti. Allo stesso tempo, si denuncia la scarsa capacità di fare rete, di creare progetti condivisi anche tra associazioni diverse:

*non c'è reale collaborazione, ma solo formale. Se manca un obiettivo comune è difficile realmente entrare in contatto*

Spesso invece il rapporto con altre associazioni e istituzioni è positivo, e andrebbe incrementato e sviluppato: nel caso delle piccole realtà, proprio per la loro dimensione è ancora più importante fare rete, per potere contare di più. Ciò, ancora una volta, non è facile perché una certa parte del volontariato è andato mutando forma negli anni, snaturandosi.

Nessuno si è però mai dichiarato deluso dalla scelta d'essere volontario: è una sicurezza che si trasforma in certezza per molti soggetti, e la delusione può rivestire la forma di disillusione verso il mondo circostante, la scarsità di valori e sensibilità, le risposte ricevute.

*Non ho mai avuto delusioni per il fatto di essere volontario, e mai all'interno della mia associazione. Mi deludono coloro che hanno un'idea del volontariato differente dalla mia, che operano per raggiungere obiettivi personali talvolta anche economici*

*Sono sempre più convinta del volontariato in generale, ma sono delusa da molte associazioni che si proclamano di volontariato mentre invece lo sono solo di nome*

Dalla scelta di essere volontari può invece nascere il dubbio di poter realmente incidere sulla scena sociale, in maniera concreta: più si dedica tempo e convinzione a quello che si fa, più ci si rende conto di quanto in realtà sarebbe necessario poter fare:

*Quando dedichi tempo e vedi con maggior costanza i bisogni, più che dai dubbi sei preso da un senso di ansia e di angoscia. È vero che tutto ciò che dai vale, ma percepisci la goccia nell'oceano e questa cosa ti soverchia*

Il fattore tempo e la difficoltà di una sua razionale gestione si riscontra in tutte le interviste: fare volontariato è un'attività che assorbe, che comporta vincoli temporali e necessariamente obbliga a qualche piccola rinuncia. Nelle associazioni grosse è più semplice avere una gestione più efficiente del tempo, dei ruoli, del lavoro (si lavora per turni, e l'impegno spesso è meno gravoso). Il problema si pone più frequentemente nel caso delle piccole realtà, in cui l'ambizione di offrire servizi alti, organizzare le attività in maniera continuativa, reperire i fondi e gestire adeguatamente le spese e i vari rapporti (con la rete, l'utenza, le istituzioni e i volontari stessi) è un lavoro molto impegnativo e che assorbe quasi completamente.

*È impegnativo come tempo e stressante dal punto di vista psicologico*

Per questo è fondamentale, all'interno di ogni associazione, il sapersi organizzare e articolare.

*In relazione al fattore tempo, è molto importante il fattore gruppo, il poter lavorare e coordinarsi insieme. Molti non entrano in un'associazione perché temono di assumere un impegno troppo grande, ingestibile: ma ciò si può fare proprio perché c'è un gruppo che sostiene, comprende e viene incontro*

La scarsità del tempo a disposizione però non può e non deve essere un alibi dietro cui nascondersi, per rifiutare un impegno verso gli altri. Rientra in definitiva nella scala di priorità e valori che ognuno possiede, e in base a cui si articolano il proprio quotidiano e le proprie relazioni.

*È un dare un posto nella propria vita al volontariato, oppure no*

La domanda sta nel chiedersi cosa di buono si può fare nel tempo libero, e come meglio ottenere risultati. In definitiva, il fattore tempo emerge come una questione di volontà: se questa non è reale e profonda, non si può fare/essere volontari.

*Bisogna sapersi organizzare. Molti non volontari hanno sì del tempo libero ma lo utilizzano male*

*Si leva tempo alla famiglia, al tempo libero, ma non crea problemi. Se me li creasse non farei del volontariato: non me l'ha ordinato nessuno di farlo!*

*I miei dubbi iniziali erano relativi al fatto che l'attività richiedesse molto tempo, ma rifarei tutto senza dubbi*

*Se si vuole si trova il tempo a disposizione, in fin dei conti non si ha mai tempo libero ma è sempre una questione di ritagliarselo*

Le medesime considerazioni devono valere anche dal punto di vista della dirigenza di un'associazione nei confronti degli affiliati:

*Regola d'oro: il prendere e accettare la disponibilità di ognuno con gratitudine. Questo anche se noi ci troviamo a coprire il fattore tempo per garantire continuità e organizzazione all'associazione*

Oggi ci si trova di fronte ad un modello molto lontano da quello inteso tradizionalmente, per cui si impiegava del tempo libero - le classiche poche ore settimanali - nel volontariato. Non si richiedono perciò solo ritagli di tempo, ma anche competenze: perciò è un'attività che invade moltissimo la sfera temporale privata, e può avere ripercussioni nella vita personale.

*Per me è un'altalena difficile da gestire, perché a volte uno è stanco mentalmente o può nel concreto non avere tempo materiale a disposizione. Il problema ha a che vedere anche con la gestione della vita privata, perché a volte si hanno intorno persone che non capiscono*

*Dalla questione tempo deriva l'esigenza che tutta questa attività diventi un lavoro frutto della competenza e della professionalità acquisite*

*Il tempo è ciò che mi ha fatto talvolta mettere in dubbio la mia attività. Quotidianamente, da un lato avere un pomeriggio in cui non si ha a che fare per l'associazione è un dramma. In altri casi, sapere di avere del tempo a disposizione sarebbe positivo per la gestione della vita personale, ma poi subentrerebbe il senso di responsabilità verso l'associazione*

Un problema segnalato e che costituisce un aspetto interessante e originale a fronte dei temi sin qui trattati, riguarda la percezione reale del significato del volontariato, in virtù di stereotipi, ignoranza e spesso malafede – persino nell'utenza o nei beneficiari dell'azione volontaria. Tendenzialmente si pensa che la maggior parte di coloro che agisce dentro un'associazione percepisca una qualche forma di guadagno. La non comprensione, il non credere alla buona fede sono atteggiamenti adottati dalle persone, trasversalmente alle diverse classi sociali e che viaggiano in parallelo alla perdita del sentimento del rispetto che caratterizza la società odierna. Altro fattore, la realtà preponderante dell'homo oeconomicus per cui ad ogni prestazione necessariamente corrisponde un prezzo, un valore materiale. C'è il tema del riconoscimento e quello della rappresentazione dei volontari e dell'azione volontaria:

*Chi è più facoltoso, ritiene che il volontariato sia una cosa scontata. Chi è veramente solo, con poche possibilità economiche, rappresenta l'utenza più riconoscente*

*L'utenza dà tutto molto per scontato: manca anche il riconoscimento, la consapevolezza che dietro un servizio ci sia un impegno e un sacrificio economico nei bilanci dell'associazione*

*Chi non ha conoscenza del volontariato è convinto che le persone siano pagate, quindi percepisce i volontari come qualcuno che deve fare le cose per forza. Il più delle volte non è apprezzato quello che si fa, però non deve essere un problema: fare volontariato è una scelta di vita privata, che non deve avere a che fare con il desiderio di ricevere 'medaglie' o ringraziamenti*

La questione peggiora, per motivazioni comprensibilmente diverse, quando l'utenza è composta da immigrati e stranieri: difficilmente comprendono il ruolo dei volontari, e spesso ciò può dare adito a malintesi ed equivoci. In situazioni del genere, unico modo per far capire realmente e in maniera immediata la gratuità è il fare appello al sentimento religioso:

*nonostante la nostra sia un'associazione laica, l'idea della chiesa è un messaggio di amicizia*

Curiosa e significativa è la considerazione per cui molta utenza, per il fatto che non deve pagare, mette in dubbio la serietà stessa dell'organizzazione:

*il fatto che uno percepisca un compenso è percepito da molti come sinonimo di professionalità. La domanda ricorrente è "perché lo fate?" ciò è legato al messaggio veicolato dall'esterno "tu non puoi fare una cosa gratuitamente*

*Non tutti credono che ci sia una totale assenza d'interesse. Intorno c'è l'idea che si fa sempre qualcosa per un tornaconto, anche economico*

L'utenza può però anche vivere la gratuità come un dovere dell'associazione, che in tal caso finisce per fare le veci di un sindacato: percepisce ciò senza rendersi conto delle difficoltà dell'associazione. Il fatto che a diversi livelli ci siano organizzazioni che percepiscono sovvenzioni e finanziamenti ha incrementato questo malinteso, e la diffidenza verso le forme di gratuità.

Per alcuni volontari il problema principale nella loro organizzazione è quello del numero dei volontari stessi. In alcuni casi però questo sembra che sia un problema quasi fisiologico del volontariato (quello della necessità di avere sempre più volontari). Infatti, spesso ci si confronta con problematiche molto ampie e dopo aver superato le situazioni più urgenti, in molte associazioni, si sviluppa una specie di tensione verso il fare sempre di più e sempre meglio:

*Si, si, abbiamo abbastanza volontari ma non bastano mai perché ce ne vorrebbero sempre di più, perché se ce n'è di più si fa più cose, qui ora si fa questo progetto con i ragazzi (siamo in una stanza dove vengono tenuti dei bambini), prima abbiamo fatto un progetto con gli anziani, ma ci vorrebbe.. ora abbiamo un pallaio la dove giocano a bocce gli anziani e capito? Se ci fosse personale, le idee non mancano è che un pò vanno seguite.. e allora diventa un problema seguirle perché insomma le cose bisogna impegnarsi così si fanno meglio.*

Sempre nell'ambito delle difficoltà, soprattutto dalle donne, viene spesso fatto la notare il problema di conciliare il loro "lavoro" nel volontariato con le esigenze della famiglia.

Qualcuno sottolinea come il volontariato ai giorni d'oggi risulti spesso troppo strutturato; questo, in certi casi, va a discapito dell'azione di volontariato per il fatto che deprime la parte creativa dei volontari. Viene sottolineato il rischio che l'efficienza prevalga sull'ascolto di se stessi e delle persone attorno.

Oltre a questo in alcuni casi emerge la difficoltà di convivere con una legislazione sempre più severa:

*Le cose erano molto più semplici, si partiva così perché si vedeva uno che si sentiva male e non è che si doveva chiamare prima il 118 o il 118 chiamare noi si prendeva si andava e si partiva, ora è tutta una trafila che non finisce più, le responsabilità quelle giustamente, però anche di responsabilità sul volontario ce ne sono tantissime, perché se uno sbaglia qualcosa è una responsabilità su di se inimmaginabile anche per esempio sbagliare l'abbigliamento, perché si deve sempre essere vestiti in un certo modo..se ti trovano che magari non hai l'abbigliamento adatto è un lavorone perché magari per l'associazione cioè ora veramente tante cose ci sono che diventa veramente anche impossibile fare tutto perché ci vorrebbe tanto tempo, tanta pazienza.*

Spesso emerge all'interno delle organizzazioni la figura dei cosiddetti “*praticoni, quelli bravi che devono essere bravi*”, cioè delle persone che frequentano da molto l'organizzazione e per tante ore al giorno. Spesso queste persone rappresentano una difficoltà per i volontari nuovi o che propongono nuove iniziative perché si pongono in contrapposizione ad ogni innovazione argomentando la loro posizione con il “*si è sempre fatto così*”. Dato che la loro partecipazione all'interno dell'organizzazione è quantitativamente importante diviene difficile contraddirli perché non c'è la forza “*di scontentare questi che hanno questo difetto ma però son gente che lavora!*”. Qualcuno vede in questo tipo di volontari delle persone che non avendo avuto il modo di trovare soddisfazione in altri ambiti della vita concentrano tutte le loro energie nel volontariato. Ciò spesso comporta la concentrazione delle loro forze nella propria personale azione, fatto che spesso va a discapito dell'obiettivo generale dell'organizzazione stessa.

*È molto importante è un qualche cosa che perché ci sono stati momenti nella nostra associazione dove c'era una volontà di fare scollegata dalla finalità e quindi il fare per il fare no? Soprattutto perché, magari non lo so quello va in pensione si sente tante energie non sa dove sfogarle e le sfoga nel fare un muro nel fare quello e quell'altro, quell'altro.. c'ha grossi problemi in casa e allora si sfoga, no? Oppure persone che per varie ragioni devono esprimere... magari nel a lavoro sono frustrati, anche persone di*

*valore, non sto pensando a casi concreti, persone di valore che magari si sentono nell'amministrazione pubblica un po' costretti e allora dicono "ecco, qui adesso ci si scatena" e quindi questo porta ha un suo valore però inevitabilmente si esaurisce con le persone con il momento in cui e quindi c'è una parabola, per mantenere un discreto livello ci vogliono persone che abbiano il passo lungo e sono magari persone meno fantasiose che però continuano e hanno questa cadenza e questo un po' in tutte le associazioni nostre insomma, quelle che ho visto all'estero, da noi sono molte le associazioni che crescono si sviluppano e poi decadono ecco...*

Molte volte i volontari nuovi si trovano così a scontrarsi con quelli che da più tempo si muovono all'interno dell'associazione. Per esempio, in un caso la strategia che è stata adottata dall'associazione è stata quella di dare spazio all'idea che veniva proposta dal volontario giovane, ma come non è stata opposto nessun ostacolo, nello stesso modo non è stato offerto nessun aiuto per la sua realizzazione. Il volontario è stato lasciato solo nello sviluppare l'iniziativa che aveva proposto:

*No, no tutti mi hanno detto noi lavoriamo, l'unica che studia sei te, te fai.. non c'è problema però se ti ritrovi da te.. cioè questo era il senso di tutto il discorso, se ti ritrovi da sola, sappi che nessuno, si ti si può aiutare quando si trova qualcosa, ma fai da te. E specialmente alla fine che poi quel ragazzo mi ha praticamente abbandonato, non aveva un lavoro, lo doveva trovare, aveva una famiglia sulle spalle, quindi io bisogna che cerchi lavoro.. e mi ritrovai un po' da me e era veramente difficile però..*

Tutto ciò va di pari passo con l'esigenza di una crescita culturale sentita da molti volontari, cioè momenti di riflessione sull'azione volontaria che integrino i momenti di formazione. Infatti, emerge che spesso in Italia il volontariato è sinonimo di spontaneismo. A differenza che all'estero qui è difficile trovare dei corsi di formazione e non solo: spesso il volontario si sente solo, lasciato a se stesso. Persone che hanno avuto delle esperienze anche all'estero riportano che in quei casi spesso venivano organizzati degli "spazi formativi", cioè dei momenti in cui si parla e si mettono a confronto le esperienze e i fatti accaduti durante la giornata.

In diversi casi viene denunciata una netta differenziazione tra il mondo del volontariato e l'esterno, cioè le persone che non vi fanno parte e che spesso non riescono a capire il valore di questa attività. Per questo da qualcuno viene sentita l'esigenza di una maggiore sensibilizzazione e promozione del volontariato e delle sue tematiche:

*C'è chi magari ti risponde anche "si vede te non hai niente da fare a casa" c'è anche queste risposte oppure, se vedono che una persona è molto impegnata uno pensa " non è possibile che non guadagni nulla senno non ci andrebbe mica tutti i giorni" ci si sente anche fra questi discorsi, quindi il volontario oltre a fare il volontariato e dedicarsi in pieno si sente anche magari una mentalità dietro...*

*Non sembra, alla gente anche non li sembra questa cosa qui, siamo talmente abituati a chiamare qui da noi e l'ambulanza arriva che non si pensa neanche cosa significherebbe non averla.*

*Si anche far capire un pochino alla gente l'importanza, perché magari non viene neanche valutato se si pensa ad un ragazzo giovane che il sabato sera invece di andare in discoteca viene qui a passarci la notte per andare a soccorrere chi ha bisogno.. eppure non viene valutato questo ragazzo per quello che fa. E io avvolte quando li vedo qui o per natale, o per pasqua ma anche un sabato sera normale, io vengo qui e ci trovo la squadra, magari son ragazzi di 25 anni, che potrebbero essere benissimo a ballare da qualche parte, a divertirsi e invece magari li trovo giù lo vedi non viene valorizzato quello che fanno non gli viene dato il dovuto...*

In un caso di una ragazza molto giovane, di diciotto anni, è esplicitamente emersa la difficoltà di conciliare la scelta di fare volontariato con le amicizie che aveva, che ha per questo perso:

*Si, ora no, prima si quando ero più piccola si perché purtroppo cosa succedere, che quando ti ritrovi in un gruppo di amici, di varie età, tanti, quasi tutti non condividono mai la tua scelta, " ma che ci vai a fare? Ma gratis ma perché ma te sei matta.." e ti ritrovi a perderli tutti, poi è vero teli rifai nell'ambiente in cui sei, però quelli che hai fuori li perdi, e quindi quando io ho perso una mia amica in particolare che avevo a cuore, dissi fra me e me " ma avrò fatto la scelta giusta... " poi però continuai e mi dispiace per quello che era allora però... sono contenta di aver continuato. [...] Quello che ti mette in tentazione secondo me è più quello che è fuori, cioè quando inizi veramente a perdere le amicizie, io in classe ad un certo punto mi ritrovai anche abbastanza da sola.*

Sempre per quanto riguarda la difficoltà di dialogare con chi non fa volontariato, da qualcuno viene sottolineato che nel volontariato in generale c'è una certa tendenza a lamentarsi, per la mancanza di volontari, per la mancanza di fondi ecc.. questo fa sì che all'esterno ci sia una visione pesante del volontariato che impedisce alle persone di incuriosirsi. Inoltre spesso non c'è una gestione astuta dei volontari che operano all'interno delle organizzazioni, nel senso che non si pone attenzione alla sensibilità della persona che viene nell'organizzazione e si chiede di fare sempre le solite cose.

In questo modo viene gradualmente a mancare l'entusiasmo e diventa un dovere così che si rischia che le persone si allontanino dall'associazione.

Secondo qualcun altro sarebbe importante riuscire a cambiare la visione generale che associa il volontariato alle “dame di carità”:

*C'è poi, una lettura da parte di una buona parte dei cittadini delle associazioni di volontariato, io ero uno di questi quando sono entrato a far parte dell'AUSER come una sorta di dame di carità, cioè, sai questa immagine ottocentesca di queste dame che fanno determinate cose perché non hanno niente altro da fare, vanno a fare il volontariato per misericordia perché non sanno come riempire il proprio tempo, in realtà non è così però l'immagine del volontariato, nell'immaginario collettivo, è ancora un po' troppo nella naftalina, per questo ti dico che la colpa certamente è una questione culturale...*

Questo elemento rappresenta una problematica non semplice da risolvere perché una maggiore pubblicizzazione comporterebbe la spesa di soldi e tempo che sono invece necessari per le attività che vengono svolte dalle organizzazioni. Per di più anche quando le associazioni fanno questa scelta e per esempio pubblicano un giornalino, raramente riescono a promuovere campagne di entità tali da andare oltre le persone che sono già sensibili alle tematiche del volontariato. Proprio questa mancanza di comunicare del volontariato viene vista da qualcuno come il problema che sta alla base sia della carenza di fondi che di volontari. Questa situazione è inoltre aggravata da una certa indifferenza verso questa realtà da parte della stampa e della televisioni pubbliche.

Da parte di alcuni volontari viene manifestata l'esigenza che il CESVOT svolga una funzione di controllo verso le attività che vengono effettivamente svolte dalle organizzazioni di volontariato. Infine, da una volontaria viene sottolineato il problema delle **assicurazioni**: viene denunciato il fatto che le associazioni non riescono a permettersi delle assicurazioni serie per i volontari. Quello che viene suggerito è che il CESVOT si organizzi per fare un'assicurazione cumulativa su misura sui volontari.

## Interazioni e relazioni: con gli altri volontari e con l'organizzazione

Il contatto, l'interazione (talvolta quotidiana) con altre persone che condividono questa scelta ha, tra gli altri, l'effetto di rinsaldare la motivazione che ha portato al primo passo in questa direzione. La rete relazionale porta infatti alla creazione di una vera e propria "comunità di consenso", uno spazio privilegiato in cui si possono veder realizzate le proprie aspirazioni ed i propri desideri. Perciò, se è pur vero che i bisogni, le motivazioni individuali rappresentano la condizione necessaria perché possa compiersi la scelta verso il volontariato, tuttavia è necessario tenere in considerazione anche il contesto particolare in cui l'individuo che entra a far parte di un'associazione di volontariato si trova ad agire. Contesto del quale costituiscono una parte di fondamentale importanza le dinamiche interazionali che avvengono tra i vari soggetti partecipanti. Sembra infatti che la scelta di un soggetto acquisti una forza motivazionale ancor più forte nella misura in cui essa è condivisa con altri soggetti che hanno deciso di compiere lo stesso percorso. Anche se non chiaramente espresso, pare che i volontari siano protagonisti di un continuo processo di "affiliazione reciproca", processo grazie al quale viene rinsaldata la credenza in quei valori e principi in base ai quali hanno scelto di orientare la propria azione.

L'adesione alla rete relazionale spesso va al di là della finalità diretta di acquisire lo spirito di corpo necessario a garantire un tipo di azione coerentemente programmato, e diventa occasione per instaurare legami affettivi importanti. L'esperienza di volontariato per alcuni diventa anche un'esperienza di socialità particolarmente significativa, che vede la nascita di amicizie o rapporti amorosi. Segno che entrare a far parte di un'associazione di volontariato è una scelta che mette in gioco e coinvolge l'individuo nella sua globalità, e non solo quindi per un aspetto particolare della sua personalità.

Tuttavia, nell'analisi delle dinamiche partecipative al volontariato un aspetto di fondamentale importanza è costituito dal modo in cui i volontari definiscono i loro rapporti con l'organizzazione (percorsi di coinvolgimento, compiti svolti, qualità delle relazioni interne, aspettative circa l'impegno volontario).

Tale aspetto ci consente di richiamare l'importanza di considerare le organizzazioni di volontariato come veri e propri contesti organizzativi, ossia in tutto e per tutto organizzazioni, con un livello di strutturazione interna piuttosto consolidato, in cui le persone prestano la propria attività, si coordinano ed agiscono in direzione di un fine ben preciso.

In questo senso comprendere le motivazioni a partecipare significa anche prendere in considerazione il modo in cui entrano in gioco veri e propri fattori organizzativi quali sono quelli legati all'assegnazione a ruoli e compiti adatti alle proprie capacità e competenze, alla percezione dell'importanza personale nell'organizzazione (efficacia partecipativa), al grado di autonomia nelle modalità di partecipazione, al riconoscimento degli sforzi e sacrifici compiuti nello svolgimento dei compiti che sono stati affidati, la natura dei rapporti che sussistono tra le diverse parti del sistema organizzativo.

I modi attraverso cui sono pensate ed agite le relazioni tra volontari sono rappresentati nella percezione dei volontari intervistati come gratificanti e tendenzialmente privi di "fratture". Sul rapporto con i vertici dell'organizzazione e con gli altri volontari sembra dunque prevalere una certa correttezza, sintonia e coinvolgimento, aspetti che sono percepiti in modo sostanzialmente gratificante dai volontari:

*cerco sempre di coinvolgere tutti di sentire il consiglio di tutti perché secondo me, siccome le persone vengono qui e mi danno il loro tempo gratis, cioè mi sembra giusto*

Quando le "fratture" sono presenti, tuttavia non diffuse, riguardano il "clima" interno all'associazione, la relazione tra generazioni e nello specifico la divisione di ruoli e dei compiti interni.

In alcuni racconti è significativo il modo in cui il volontario provi uno specifico senso di disagio e malessere a causa della presenza di una vera e propria dissonanza tra le istanze valoriali dell'associazione, che vanno poi a concretizzarsi negli obiettivi specifici, ed i comportamenti degli stessi volontari:

*l'associazione aveva questa ipocrisia, falsità dell'azione che è portata avanti non rispecchiava poi lo spirito con cui la gente andava a fare volontariato e questo è stato un po' una contraddizione e quindi ho deciso di dedicarmi da altre parti; poi era anche lì visioni molto chiuse, pensieri di vita molto restrittivi e*

*non mi ci trovavo come ambiente, avevo bisogno di un ambiente molto più giovane che la pensasse in maniera diversa, che coinvolgesse di più le persone che fosse coerente con quello ce faceva e quello che diceva, in poche parole e quindi poi ho abbandonato l'associazione e mi sono data agli animali e ai giovani era un ambiente più consono perché con i giovani con questo gruppo ci siamo legati tanto abbiamo fatto tante cose ci siamo divertiti e con gli animali poi essendo gli studi che porto avanti anch'io mi diverto insomma molto e intorno ho persone che molto spesso la pensano in maniera secondo me giusta seguono una linea di pensiero corretta poi uno ci si deve trovar bene se non ci si trova bene è inutile che tu ci stia, cioè il volontariato deve anche essere un piacere personale non è che uno lo deve fare per forza. Se non ti piace l'ambiente cerchi un altro posto dove puoi farlo*

La mancata condivisione di particolari atteggiamenti presenti all'interno dell'associazione attiva un processo di allontanamento che porta a lasciare l'associazione e a direzionare il proprio impegno verso altre associazioni che siano in grado di rispondere più congruamente alle proprie aspettative etiche-valoriali e professionali.

In quest'ottica è importante che l'associazione vada incontro e risponda in qualche modo alle esigenze dei volontari, "tutelandoli", in quanto, come sostiene un volontario adulto,

*quando il volontario viene tutelato lui fa la cosa ancora più volentieri. (...) Uno sente anche lo spirito del volontario però bisogna avere degli stimoli ma è diverso se uno è lì o gli viene proposto un progetto dall'associazione (...)*

Tale percezione è ben presente anche nei volontari più anziani:

*la gente dell'associazione deve essere il più accogliente possibile e quello secondo me è una buona cosa, deve incentivare, motivare, ci si spreca a volte a dire, va motivato, incentivato e le motivazioni sono creare anche un ambiente no che ci sia sempre le stesse persone di 70 anni a fare i presidenti, i segretari, i vicesegretari, tutte le cariche ce l'hanno i soliti volti e durano per vent'anni. Mettiamo un giovane di trent'anni. Facciamoli vedere la responsabilità anche, ovviamente scegliendolo non prenderlo così*

Ciò a cui questo volontario anziano sembra fare riferimento è la necessità della presenza nelle associazioni di un "ambiente" più dinamico caratterizzato da una maggiore apertura e attenzione alle generazioni più giovani da parte di quelle più "anziane", ad una loro valorizzazione e responsabilizzazione. Si tratta di una questione di fondamentale importanza per la realtà del volontariato, estremamente

complessa che porta a riflettere su ulteriori aspetti, quali il problema del rapporto fra vertici e volontari. È proprio qui, infatti, che si collocano le maggiori difficoltà come testimoniano le parole di un volontario adulto:

*Se ho avuto delle difficoltà le ho avute proprio con le persone che gestivano, perché, non voglio ora fare come posso dire troppo il teorico, ma quando uno prende la carica dovrebbe essere convinto (...) coscienti che si amministra un qualcosa che non è nostro, ci sono altri, i volontari, specialmente i giovani, sono poco ascoltati nelle associazioni dai vertici delle associazioni qualunque associazione sia. Quelle sono difficoltà che si incontrano ecco quello effettivamente si io l'ho provato, anch'io non sono arrivato a discussioni gravi per carità perché hai visto poi si perde anche delle amicizie a volte e quindi dispiace. Fra volontari difficilmente questo accade*

La distanza che separa i volontari “giovani” da quelli più “anziani” sembra costituire un ostacolo alla piena valorizzazione dei giovani sia in termini di attribuzione di compiti, di riconoscimento di completa autonomia nelle modalità di lavoro, di possibilità di apprendere sperimentandosi in azioni nuove, di attribuzione di responsabilità. A tal proposito risultano di particolare interesse le riflessioni di una giovane volontaria:

*(...) bisognerebbe un po' rivoluzionare le cose è solo che devono essere loro (i volontari più “anziani”) a lasciare campo libero e a dire io la mia esperienza l'ho fatta posso dare una mano ai giovani per capire bene o male quale strada prendere poi io mi metto da una parte li aiuto all'inizio e poi loro fanno la loro strada. Questo nelle associazioni non succede, non tanto, nella PA uguale, alla mensa dei poveri io mi sono trovata benissimo però hanno sempre questo atteggiamento che ti devono insegnare le cose mai io sono una che impara volentieri essendo meno esperta nel campo io mi metto agli insegnamenti di chi è più grande e ha più esperienza però ecco è un po' la mettono come un po' una imposizione, ecco te se vieni qui devi fare questo, questo e questo, cioè funziona così, te lo impongono un pochino però il ragazzo deve sapersi anche esprimere dal suo punto di vista, cioè nel senso tu mi dai delle dritte però posso interpretarla in maniera anche mia propria e quindi si può crescere anche il gruppo si può cambiare delle cose invece le persone più anziane rimangono sempre nelle abitudini nelle cose dette, scritte, e non si può uscire da quelle cose.*

*(...) Probabilmente sarà anche questo che fa allontanare i giovani perché vedono un ambiente in cui non sono coinvolti quindi non possono esprimersi, lo vedono una cosa un po' troppo imposta, mentre il realtà il volontariato dovrebbe essere una espressione libera, un coinvolgimento libero della persona se no vado a lavorare sotto un datore di lavoro e faccio quello che mi dice. Poi che c'entra ci devono essere delle persone con più esperienza che ti aiutano e ti impegnano per carità non ho mai detto nulla di questo però una si deve riuscire a giostrare anche l'attività da solo; per questo, cioè vogliono coinvolgere i giovani ma li sottovalutano in un qualche modo li trattano come dei novellini da formare come*

*vogliono, con la loro, formazione però in realtà no cioè ognuno ha la propria personalità non è che tu puoi mettere una formazione uguale per tutti, dovrai vedere caso per caso*

Merita attenzione il fatto che l'azione volontaria appare anche come un modo per "provarsi", per mettersi in gioco in situazioni problematiche ed offrire il proprio aiuto per gestire criticità legate alle persone o al territorio. Il volontario opera per lo più in settori in cui le conoscenze date per scontate, le "ricette" con cui ognuno di noi gestisce le normali situazioni di ogni giorno, si rivelano insufficienti o non adeguate. Spesso infatti il ricorso al sapere quotidiano è una risposta troppo debole, o perfino errata, per risolvere una situazione critica. E' necessario così apprendere un nuovo modo per affrontare i problemi ed elaborare soluzioni pronte, efficaci, durature. Così, in forme e tempi diversi a seconda degli ambienti in cui operano, i volontari sono soggetti ad un processo di socializzazione che ha come fine quello di metterli in condizione di fronteggiare il "nuovo". Tutti devono condividere un insieme di valori, principi, regole, competenze, e possedere una serie di "strumenti" che diventano in ultima istanza cultura (nel senso antropologico del termine) di gruppo.

La passionalità nell'agire si lega ad un forte senso di responsabilità, verso se stessi e soprattutto nei confronti dell'ambiente circostante. Tale sentimento è, in molti degli intervistati, subentrato con l'esperienza all'interno dell'associazione, sovrapponendosi o soppiantando la motivazione iniziale.

Rilevante è il fatto che la responsabilizzazione sia più legata a vissuti nel campo culturale, in particolar modo in circostanze associative in cui la dimensione professionalizzante e manageriale è fondamentale: si vive l'impegno al pari di un lavoro, ci si muove per migliorare l'associazione come se avesse un profilo gestionale di tipo aziendale. Non è un caso che i soggetti affianchino termini come responsabilità – crescita – impegno – progetto. Significa che si vive il volontariato al pari di un'esperienza lavorativa, con gli stessi ritmi, obblighi, le medesime progettualità e responsabilità, pena talvolta una perdita di contatto diretto con l'utente.

*Strada facendo il senso di responsabilità verso l'associazione e verso gli altri è diventata la motivazione principale, poi le soddisfazioni e tutte le altre motivazioni si sono aggiunte nel tempo. Questo deriva dalla consapevolezza che la crescita dell'associazione dipende dal lavoro fatto, e stimola la sfida continua di provare sempre a fare di più*

*All'inizio cercavo una dimensione d'impegno sociale, che mi permettesse di essere d'aiuto a chi aveva avuto più difficoltà. Ora continua ad essere così, ma a livello diverso: se prima avevo necessità di crescere professionalmente, ora l'impegno continua ad essere in quel campo, per costruire e rafforzare una struttura che sia punto di riferimento. È cambiato il livello a cui penso il mio lavoro e ci lavoro: ora l'impegno è inteso come fare e gestire responsabilmente progetti, per arrivare ad un numero sempre maggiore di utenti finali*

*Il volontariato si sta assimilando ad un lavoro vero e proprio: di fatto io faccio due lavori, e il primo sta diventando quello che una volta era il secondo*

È molto complicato scindere l'essere di un singolo dall'organizzazione di riferimento: parla di se stesso e del gruppo come di un unicum coeso, composto di soggetti che riflettono in maniera simile, in perenne relazione e interazione. Il gruppo, infatti, riveste ruoli e significati personali specifici – è fatto di amici, confidenti, pari con cui condividere e confrontarsi in maniera equa. Questo però non è determinante per l'ingresso o meno nell'organizzazione: il dato prezioso è che le relazioni si sono trasformate e sono cresciute nel tempo in quella direzione – dunque operano a supporto della scelta di permanere nell'organizzazione:

*Parlerei di gruppo più che di associazione. Il mio è un gruppo coeso in cui ci sono relazioni amicali e affettive, e i cui membri vivono l'esperienza come una sfida intellettuale nell'affrontare nuovi problemi. Viviamo l'amicizia come scambio intellettuale, e pensiamo insieme*

Il fatto poi di essere inseriti in una piccola città ha influito in tale direzione:

*il fatto di occuparsi dello stesso problema fa sì che esista una rete di persone che facilmente si sentono con un livello elementare di solidarietà, che è immediata. Questi agiscono come se fossero colleghi*

*Sono 'colleghi' e tendenzialmente amici: parliamo sempre di lavoro anche quando siamo fuori, siamo un bel gruppo di persone che ruotano attorno all'associazione*

Allo stesso tempo il gruppo funge da riferimento, al punto che alcuni degli intervistati si riferiscono ad esso come ad una "grande famiglia" – tipica immagine un po' fuori moda... - che accoglie: l'ambiente sociale positivo, il *network* di relazione che nasce e si svolge anche fuori dai vincoli stessi dell'attività finiscono per rivestire

il ruolo di motivazione a continuare e a giudicare positiva l'esperienza, quindi a perpetuarla. Interpretando tale dato, emerge come la famiglia – primo nucleo relazionale – basi i suoi rapporti su una dimensione di reciprocità che si rileva anche nella sfera dei rapporti del mondo associativo. Si parla di reciprocità, un fattore che evidenzia la dimensione di equità presente negli scambi in senso lato: tra volontario e utente e tra individui appartenenti alla medesima organizzazione.

*Nell'associazione mi sto creando amici, un gruppo: è come una grande famiglia allargata che non giudica e ti fa sentire a casa*

*Spesso l'associazione raccoglie giovani disagiati che in tal modo trovano l'occasione di prestare aiuto rendendosi utili*

*Con gli anni il gruppo di lavoro si trasforma in gruppo di amici: avere maggior conoscenza degli altri permette di fare più affidamento su di loro*

La bontà delle relazioni finisce per creare un *feedback* che si ripercuote nelle attività stesse. Entra in gioco la fiducia, l'aspettativa positiva di poter contare sui propri simili con cui si condivide un'esperienza significativa

*Poiché abbiamo sempre da fare delle cose insieme, è necessario che ci sia un buon rapporto. Ti devi fidare dei colleghi volontari come di te stesso, altrimenti non puoi rendere un buon servizio*

I due livelli devono però, per una migliore gestione delle attività, rimanere separati:

*Un'associazione come la nostra è anche un gruppo di amici, ma non va gestita allo stesso modo. Ci sono responsabilità, regole, figure e impegni diversi che implicano dinamiche differenti*

L'importanza di trovare un ruolo all'interno della propria organizzazione di riferimento permette anche una crescita personale e una maggiore attenzione a chi è accanto e alle sue esigenze:

*essere elastici è la caratteristica che un gruppo di volontariato può dare ai singoli*

Emerge inoltre come spesso le persone tendano a fare volontariato in maniera isolata, da soli, ma in tal modo si precludono la possibilità di intraprendere un

discorso e vivere un confronto con altri, non vedendo in ultima istanza problemi o incontrando maggiori difficoltà:

*La capacità di fare un lavoro di gruppo è una competenza che può essere acquisita col volontariato*

*Fondamentali sono lo scambio e la condivisione: non si può pensare di svolgere un'attività individuale all'interno dell'associazione. Chi fa da sé fa sì del bene, ma non contribuisce alla crescita dell'organizzazione, che è fatta da un corpo tutto insieme più che dai singoli*

Un po' diversa – per certi versi meno idilliaca – appare la dinamica all'interno delle organizzazioni più grandi, in cui alcuni soggetti sono regolarmente assunti e percepiscono uno stipendio.

*Poiché non tutti sono volontari (...) possono nascere conflitti o screzi per questioni quali gli orari di lavoro e la retribuzione, ma non coinvolgono mai direttamente il personale volontario.”*

Ci sono dei casi in cui la collaborazione in rete tra diverse associazioni porta allo sviluppo di progetti molto importanti. Questo permette di valorizzare il lavoro e le esperienze di persone diverse tra loro:

*Abbiamo coinvolto l'Auser quando c'è stato bisogno, che magari una donna si rivolge a noi ed ha anche i bambini abbiamo chiesto a loro e ce l'hanno dato, quindi ecco anche il rapporto tra la persona più giovane e i nonni, loro ti danno il loro supporto, poi con altre associazioni come per esempio (nome organizzazione...) di Fucecchio che si occupa per esempio del tema della donna, magari loro fanno attività, si occupano di teatro, però si occupano di questo tema, quindi abbiamo coinvolto anche loro, poi l'associazione (...) di Poggio a Caiano e insomma, dove possiamo cerchiamo di unirli ad altre associazioni. [...] il pranzo insieme che è rivolto agli anziani soli e possono mangiare qui in associazione il giorno, l'Auser viene qui, noi mettiamo a disposizione la cucina, perché abbiamo la cucina a norma e la sala ricreativa, l'Auser mette a disposizione i suoi anziani perché gli anziani sanno fare il mangiare buono, sanno stare con la gente, insomma sono molto bravi, ognuno di noi quindi mette del suo e riusciamo a tenere questi anziani insieme vengono qui ci passano metà giornata, non si sentono soli, quindi è un modo per farli socializzare e far sì che le persone trovino un po' un punto di riferimento. Poi un altro progetto è la spesa a domicili, anche questa i volontari dell'Auser e gli assistenti sociali fanno la spesa e noi e la Misericordia mettiamo a disposizione i nostri mezzi per portare la spesa a casa facciamo il turno, facciamo un mese per uno e mandiamo i nostri volontari con il nostro pulmino ad accompagnare gli altri volontari dell'Auser che vanno nelle case a portare da mangiare . Un altro progetto sempre il rete è il progetto Reso, viene recuperato nei supermercati della zona la roba non*

*vendibile e viene portata in un magazzino messo a disposizione dal comune, si è costituita un'associazione di 2 livello l'associazione Reso dove ognuno di noi ha messo due membri della propria associazione, li vengono smistati questi prodotti, poi vengono ridistribuiti alle varie associazioni del territorio che ne fanno domanda, quindi le varie parrocchie le varie associazioni, ognuno chiede quello di cui ha bisogno e quello che c'è viene ridistribuito. Anche questo è un progetto molto importante e ci vede partecipati tutti insieme perché li siamo proprio tutti insieme, abbiamo addirittura fatto l'associazione Reso, che ci coinvolge un po' tutte le associazioni più grandi di Empoli che danno poi supporto a quelle più piccole perché magari la più piccola ha bisogno, c'è un po' c'è un bel volontariato su Empoli.*

Veniamo infine ai problemi che il volontario deve affrontare quando si relaziona con l'ambiente esterno, inteso come l'insieme delle istituzioni formali presenti nel territorio nel quale si inserisce la sua azione. Emerge in maniera chiara e largamente condivisa l'idea che anche laddove le istituzioni non ostacolano o, anzi, offrono supporto alle iniziative del volontariato, tuttavia rimane una differenza sostanziale tra le logiche e le prospettive che stanno a fondamento dell'operare delle due diverse realtà. La logica prevalentemente economica, basata sui rapporti di scambio, con cui le istituzioni organizzano ed articolano il loro intervento nel tessuto sociale, non si confà, infatti, allo spirito del volontariato inteso come azione spontanea, diretta, che non tende all'acquisizione di profitto, poco incline alle varie forme di burocrazia, e che ha come suo fine esclusivo quello di offrire aiuto per far fronte a rilevanti problematiche sociali. Ecco come si esprimono i nostri/e volontari/e per quel che concerne il rapporto con le istituzioni:

*Sono molto insoddisfatto della situazione. E' una situazione critica. Le amministrazioni non ascoltano, e stringi stringi non viene fuori niente, anzi a volte si creano situazioni negative che poi dobbiamo risolvere noi*

*A livello generale con le istituzioni devi forzare un po', però poi le cose te le danno, anche perché secondo me ci sfruttano un po'. Noi andiamo dalle istituzioni anche per chiedere fondi: ad esempio se chiediamo il patrocinio del Comune di Lucca per una manifestazione, con un po' di insistenza ce lo danno, ma penso che lo facciano anche perché ci mettono il loro logo, il loro marchio, ed hanno perciò visibilità. E' qui che viene fuori un po' di sfruttamento. Gli sponsor qualche ritorno lo vogliono, ed in questo caso loro sono gli sponsor*

*I momenti di sconforto ci sono proprio per la situazione con l'amministrazione. E' vero che io e gli altri volontari dell'associazione lavoriamo in un campo molto diverso rispetto ad esempio alle Misericordie: lì*

*l'azione volontaria è essenziale mentre qui è un di più. Penso però che l'uomo abbia bisogno anche di altri valori, oltre a quelli del fisico*

*C'è un po' di sfruttamento delle associazioni di volontariato. Si cerca l'associazione di volontariato perché si spunta un miglior prezzo per un certo servizio, però poi non c'è quel ritorno di gratificazione. Anche il servizio civile, ad esempio, viene ampiamente scoraggiato, anzi boicottato, mentre invece può essere un ottimo mezzo per far conoscere l'associazione ai giovani ed indurre un effetto a cascata*

*Le istituzioni tengono in forte considerazione le associazioni di volontariato e le loro attività perché il volontariato tappa delle carenze pubbliche. Pensi solo al settore socio-sanitario*

*In linea di massima i rapporti con le istituzioni sono discreti. Certamente ognuno ha le sue caratteristiche: le istituzioni hanno il loro ruolo di obbligatorietà, devono garantire alcuni servizi, mentre le associazioni di volontariato si caratterizzano per l'immediatezza, riescono ad arrivare alle persone, c'è l'entusiasmo dei volontari*

L'ambiente esterno deve essere inteso anche nel senso del più vasto contesto sociale che fa da sfondo all'azione volontaria. Come è visto e vissuto dalla società il volontariato, nella rappresentazione dei volontari che sono stati intervistati? Sotto questo punto di vista le voci, pur diverse, sono accomunate dall'idea che per ottenere l'apprezzamento da parte della società civile, un fattore importante sia rappresentato dalla capacità da parte delle associazioni di offrire un certo tipo di visibilità alle proprie iniziative, e di organizzare adeguate campagne di sensibilizzazione. I problemi con l'ambiente esterno nascono quindi da una mancata conoscenza da parte di quest'ultimo delle varie forme in cui si sostanzia l'attività volontaria, e dall'incapacità da parte delle associazioni di offrire un'immagine pubblica che possa dar conto dell'esperienza e della storia di cui sono protagonisti. I problemi che in questo senso incontra il volontariato possono essere ben espressi con le stesse parole di alcuni/e intervistati/e:

*Il volontariato è autoreferenziale, non si apre ad una visione più ampia, ad esempio all'incorporazione della gioventù. Dovrebbe essere più propositivo all'esterno, dare una testimonianza. Forse è autoreferenziale perché desidera crearsi un guscio di protezione dove si sta bene senza aver contatti con i problemi che il mondo dà*

*La nostra forza è l'incontro con le persone, anche senza troppi sermoni ma con esempi concreti, con cose che si possono realizzare. E' l'unica arma che abbiamo, che non è certo paragonabile alla forza dei mass-*

*media. Bisogna comunque stare attenti a non creare il senso di colpa alle persone, si deve creare senso di responsabilità senza puntare il dito. Sono processi lenti*

*Nelle realtà più piccole la risposta è importante, nelle grandi città invece c'è maggiore dispersione ed anonimato, e forse si riesce a dare meno informazione*

*Curiamo molto l'iniziativa ma non riusciamo a curare bene la promozione. In generale, comunque, devo dire che la cultura in sé non è molto apprezzata*

*Nella società civile chi ha conoscenza diretta, anche se non chiarissima, del volontariato, lo apprezza. C'è anche un senso di appartenenza indiretto: ci sono persone che ci tengono a dire che un loro parente o amico fa il volontario nella Croce Verde*

*C'è chi apprezza e chi no. Gioca un ruolo fondamentale l'informazione. C'è chi si ferma appena vede un'ambulanza, anche se non ha la sirena accesa, e c'è chi non ti considera neanche a sirene spiegate. C'è gente che ti stenderebbe il tappeto rosso ed altra che ti tirerebbe picconate sulla testa perché sei quello che va a sirene accese per passare prima al semaforo*

*Ci sono due filosofie: una secondo la quale il volontario è uno che perde tempo, l'altra invece secondo cui il volontario è uno che crede in quello che fa ed è perciò meritevole di rispetto*

*La cittadinanza a volte partecipa e a volte no, dipende dalle iniziative. Non mancano poi le critiche da parte di chi non crede che i volontari fanno la loro attività gratuitamente*

*I rapporti con il contesto sociale sono un po' problematici perché l'alcolismo provoca vergogna. E' più facile dire che si ha un tumore, anziché dire che si ha un problema con l'alcol. Alcune persone abitano in una città e frequentano l'Acat in un'altra, così evitano il pericolo di essere visti*

*I rapporti con la cittadinanza sono buoni, c'è rispetto ed affetti. E' però vero che le persone non si rendono bene conto di ciò che facciamo, non siamo forti nel marketing. La percezione comunque è buona*

## **Il volontariato, com'è, come sarà**

La riflessione intorno a questo problema è stata stimolata a più riprese con sollecitazioni di diverso tipo. A volte era necessario che l'intervistatrice indirizzasse la discussione, ma in molti casi la questione veniva toccata per così dire quasi naturalmente. Questo perché le problematiche inerenti le trasformazioni del

volontariato fanno da sfondo all'intera esperienza dell'intervistato, e, salvo rari casi, è stato inevitabile per lui/lei cercare le risposte ad alcune domande, a livello individuale e/o associativo. E nel tentativo di risponder(si), di spiegar(si) mutamenti interni al volontariato, e di prospettarsi scenari futuri, ancora una volta, il volontario non può evitare di, per così dire, “metterci del suo”, rifarsi a quel che ha visto in prima persona o a quello che altri volontari hanno condiviso con lui. In altre parole, l'immaginario che i volontari hanno (o non hanno, o pensano di non avere) del volontariato è un modo indiretto ma efficace per raggiungere, anche nelle situazioni di maggiore “timidezza”, un momento di condivisione della loro personale riflessione “in profondità”.

Nella ricostruzione dei futuri possibili o già in atto, ritornano motivi già visti; l'azione volontaria non è più un qualcosa che risponde solo alla “buona volontà”, ma che per una serie di motivi, tra cui principalmente le trasformazioni avvenute nella società contemporanea, nei bisogni e nella domanda di servizi, richiama sempre più la necessità di disporre di competenze specifiche. Si potrebbe ipotizzare che sia proprio questa la più ingente delle trasformazioni evidenziate dai volontari, ossia la perdita nell'azione volontaria del diletterantismo e dell'improvvisazione a favore della professionalità e specializzazione dell'intervento sociale che consentono al volontariato di offrire servizi più qualificati in risposta ad una gamma crescente di bisogni:

*(...) rispetto ai primi anni in cui facevo il volontario e mi fa piacere, tutti cercano in tutti i modi qualunque associazione di specializzare i propri volontari. Cioè oggi mentre prima era un po' più arrangiata la cosa, la formazione, si esisteva la formazione ma non era così tanto capillare, tanto precisa. Si i corsi a determinati livelli c'erano sempre, ma io parlo del volontario che si affaccia la prima volta al mondo del volontariato questo in qualsiasi associazione vedo uno sforzo dell'associazione di formare, specializzare. Effettivamente quasi con dei corsi non di poche ore una infarinatura così, ma proprio specializzarla. (...) C'è più coscienza di prima e questo è molto un salto di qualità per il volontariato questo veramente è una buona, un buon progresso (...)*

Le ricadute di questa particolare attenzione che il volontariato dedica alla formazione e specializzazione sono ben evidenti:

*(...) ci si sente più sicuri dell'agire, ci si sente più spalleggiati, insomma non è che mi sono buttato all'avventura, intendiamoci neanche allora però era più un'infarinatura che una cosa preparata,*

*studiata, c'è più preparazione e informazione effettivamente dovrebbe essere, visto che non è che uno si possa pregiare io faccio il volontario, prima di essere accettato devo studiare la persona, da dove viene, cosa fa, perché come in tutte le cose le piccole cautele, dovrebbe essere obbligatorio un corso prima di dire si questo è diventato volontario*

È proprio qui che si ribadisce l'importanza attribuita al "servizio" quale essenza stessa della solidarietà.

La messa in atto di strategie rivolte alla maggiore professionalizzazione interna chiama in causa un vero e proprio "ripensamento" degli assetti dell'azione volontaria. In questa direzione si può formulare l'ipotesi che di "volontariato" nel senso più tradizionale del termine non si possa più parlare, in parte proprio anche a causa di quelle stesse trasformazioni economiche-sociali che impongono un ripensamento dell'azione volontaria come azione professionale preposta all'offerta di specifici servizi:

*Di volontariato oggi non si può più parlare (...) il volontariato, secondo me per quello che vivo io è una grossa fregatura, è una grossa fregatura perché chi ci crede dedica al volontariato tantissime energie. (...)*

*Il volontariato oggi credo che abbia bisogno di finanziamenti e di serietà che mancano nel paese perché è bello giocare con il dolore. Qui siamo arrivati al punto di non sapere più se quelli vestiti fuori di giallo e rosso sono volontari veri o se fanno finta di essere volontari per avere trecento euro il mese e allora io malato non so se sono per te merce di lavoro o sono quello amato da te, perché quando si è malati e handicappati abbiamo bisogno di sentirsi amati accettati quindi c'è anche una condizione psicologica molto importante che mi rende molto più handicappato di quello che sono quando te mi sopporti, ma quando te invece mi ami e mi aiuti a vincere il dolore allora quello è volontariato. Quello è il volontariato che facevo io quando avevo sedici anni, dove non si prendeva una lira, dove si correva e si faceva le cose per amore con il grande cuore ma in un mondo dove il tatuaggio parla di indifferenza su un cuore che ama te mi devi spiegare dove sta il volontariato. Il volontariato ha bisogno di strumenti delicati, ha bisogno di un cuore, ha bisogno di riprendersi quei valori che oggi sono schiacciati. (...)*

Ma un evento negativo direttamente vissuto può modificare il punto di vista del volontario stesso:

*Parlare di volontariato oggi vuol dire parlare di cavolate, qua si deve parlare di un settore che è diventato importante e che è fondamentale che lavora nelle società della salute che è un tassello importante tra le istituzioni i servizi veri quelli riconosciuti e che ha bisogno di serietà (...)*

*secondo me il volontariato non dovrebbe esistere ma deve esistere una squadra altamente preparata fatta di medici, barellieri, infermieri che non danneggiano una persona che in caso particolare come il mio poteva continuare a camminare invece che rimanere seduto su una carrozzina, quindi parlare del volontariato oggi significa prendere la cosa sul serio*

L'attenzione al servizio, alla dimensione operativa del volontariato rende irrinunciabile, secondo alcuni, una maggiore efficacia ed efficienza degli interventi e delle proprie azioni. Ed è proprio attraverso la predisposizione efficace/efficiente di servizi ed il miglioramento della loro qualità che è possibile *“riprendersi quei valori che oggi sono schiacciati”* ossia valorizzare le istanze solidaristiche che presiedono l'essenza del volontariato.

Fare volontariato non è qualcosa che si fa così *“tanto per fare”* anzi ciò che si pensa veramente è che *“le persone che abbracciano una categoria in un settore così delicato come quello del volontariato siano veramente convinti e sicuri di quello che fanno”* come testimonia una giovane ragazza intervistata:

*mi sono sentita più volte dire “è non fai niente vieni a fare volontariato”, non è assolutamente così (...) io lo vedo con queste signore che ho accanto che sono molto motivate ed è una vita che lo fanno, proprio ecco traspare, vedi come è chiaro il sentimento che ci mettono nell'attività o comunque nelle ore che trascorrono insieme ai malati*

il volontariato diventa allora *“un lavoro estremamente serio”* perché richiede lo svolgimento di compiti specifici finalizzati a fornire aiuto a terzi. A partire proprio da questo aspetto alcuni intervistati pensano che *“il volontariato oggi nell' “era del bisogno” necessita soltanto di strumenti nuovi e di un coraggio politico nuovo, “trasformando i volontari in helper, in persone altamente qualificate e che percepiscono uno stipendio (...)”*. Si tratta di aspetti che contribuiscono ad orientare le dinamiche di cambiamento del volontariato nella direzione del *“profit”*, dell'aziendalizzazione, e di tutto ciò che essa comporta, non solo negli aspetti più propriamente connessi alle risorse economiche, soprattutto per quanto riguarda le organizzazioni più grandi.

Tuttavia la possibilità di pensare il volontariato in termini *“nuovi”* si accompagna alla chiara consapevolezza delle difficoltà che questo comporta, come testimonia questo volontario adulto: *“questa trasformazione non si è ancora avviata e non si potrà mai avviare perché va contro degli interessi economici e politici forti”*.

Chiamati in causa a riflettere sulle trasformazioni attuali del volontariato, sugli elementi e aspetti di criticità ecco emergere una profonda contraddizione e ambiguità: da un lato si sottolinea l'esigenza di rendere la "dimensione economica" sostanzialmente parte integrante dell'azione volontaria trasformando i volontari in "professionisti dell'aiuto"; dall'altro, tuttavia si riafferma l'essenza stessa dell'azione volontaria per cui "poi se vuoi fare del volontariato lo fai", come se "lavorare come volontario" e "fare volontariato" fossero due componenti distinte, separate, quasi appartenenti a due ambiti, dimensioni o assetti completamente diversi, che potremmo ricondurre l'una a quella "strumentale" e l'altra "valoriale", e tuttavia complementari tra loro. Come afferma un giovane volontario:

*se si inizia a pagare anche poco diciamo, se vogliamo fare un discorso ideale il concetto di volontario va a perdere, però appunto si va a guadagnare in termini di professionalità, nell'attività svolta*

ed aggiunge

*da un punto di vista realistico può anche forse essere in contraddizione con la definizione stessa di volontariato però diciamo può portare penso io dei benefici concreti, nel senso più pieno della parola a gente bisognosa quindi ha dei risvolti positivi anche se perde diciamo l'idealità e ti allontani dal concetto più classico diciamo.*

Sono chiare le implicazioni in termini di azione volontaria ed il rimando alle numerose contraddizioni e problematiche di fondo presenti nel mondo del volontariato odierno: da un lato si evidenzia fortemente ancora il senso soggettivo attribuito all'azione volontaria come gratuità e assenza di costrizione; dall'altro la richiesta di una maggiore crescita di professionalità dell'associazione in risposta ai bisogni e alle domande emergenti del tessuto sociale del territorio, che necessariamente, ma al tempo stesso paradossalmente, non può essere fatta gratuitamente, a fronte di un carico di lavoro maggiore e del modo più specifico di vedere l'attività volontaria stessa.

Opinione diffusa è che il volontariato attualmente operi in condizioni economico-sociali profondamente diverse da quelle che nei decenni scorsi avevano fatto da cornice al suo operare, condizioni che influiscono significativamente sulla fisionomia che questo fenomeno sta progressivamente assumendo. Un dato che emerge con

evidenza è la proliferazione di associazioni di volontariato, spesso animate da uno stesso scopo, senza che vi sia un efficace coordinamento tra di loro.

*C'è una proliferazione di associazioni, con lo stesso scopo, che la maggior parte delle volte non vanno d'accordo. Basterebbe invece una sola associazione. Ad esempio a Lucca c'è rivalità tra la Croce Verde, la Misericordia, e la Croce Rossa, il che porta anche lo stesso volontario a non poter vedere il volontario dell'associazione rivale. Però in fondo si va a fare la stessa cosa. E' necessario amalgamare associazioni diverse e portare tutti verso un unico scopo, che non deve essere quello di apparire. Però in situazioni critiche come quella del terremoto in Abruzzo, chi è stato a L'Aquila ha detto che c'era un forte legame tra le diverse associazioni*

In questo contesto alcune associazioni di volontariato hanno parzialmente trasformato la loro fisionomia, per assumere le sembianze di imprese sociali caratterizzate da equilibri e logiche organizzative diverse da quelle proprie del volontariato. In questo clima di cambiamento c'è chi esprime dubbi sulla reale capacità di sopravvivenza del volontariato di fronte alle nuove sfide poste, ad esempio, dalla società della salute, la quale rivoluzionerà anche il modo in cui gli enti daranno il loro contributo.

*Il problema sono i costi logistici. Il volontariato non ha bisogno più di tanto di rapporti con le istituzioni – il rapporto è inverso, sono le istituzioni che hanno un rapporto con il volontariato – ma di avere una base economica per sopravvivere. Se un'associazione di volontariato è in continua perdita, perde di identità, scompare, ed i membri di quella associazione andranno in altre associazioni. Il volontariato sta morendo, siamo alle ultime battute. Le associazioni di volontariato si trasformeranno in imprese sociali*

Si renderà quindi necessaria una qualche trasformazione delle associazioni di volontariato, senza però che questo comporti un allontanamento dai valori su cui deve essere fondata un'associazione senza fini di lucro.

*Ci sono stati molti cambiamenti rispetto a quel volontariato che coinvolgeva e sottolineava con grande forza la gratuità. Sono cambiati un po' anche i rapporti all'interno delle associazioni, tanto che ci sono organizzazioni di volontariato che hanno più dipendenti che volontari, e perciò si avvicinano di più ad imprese sociali. Le grandi organizzazioni sono in fase di cambiamento e non sempre c'è la gratuità. Per garantire certi servizi credo sia necessario avere garanzie umane e professionali, per cui alcune associazioni hanno dovuto fare il salto. Poi il fatto che queste organizzazioni abbiano mantenuto la*

*forma dell'associazione di volontariato forse è dovuto alla scelta dirigenziale per cui la mission deve rimanere quella del volontariato anche se poi il servizio va garantito concretamente in altre forme*

Nonostante esistano criticità legate all'assetto strutturale, non mancano le voci ottimiste di chi ritiene che il volontariato si riprodurrà comunque, poiché in ultima istanza è diretta espressione di esigenze profonde dell'animo umano difficili da far tacere.

*Seppur con grande fatica – ma è sempre stato così- il volontariato andrà avanti molto bene. Ci sono buone prospettive anche a livello strutturale di associazionismo, bisogna cercare di sfruttarle al meglio, non a scopo di lucro*

*Non è giusto gravare un'associazione di volontariato con tanti obblighi burocratici. In generale non c'è un aiuto da parte delle istituzioni. Non dovrebbe esserci assolutamente un aiuto economico perché il reggersi da sola è un valore dell'associazione, però dovrebbe esserci una strada agevolata. Mi sembra invece che ci sia un affossamento da parte delle istituzioni, il che è motivo di sdegno. Il punto è che nella nostra società attuale tutto è guardato in vista del profitto. Voglio però essere ottimista, penso che il volontariato sopravviverà. Nei momenti più difficili si vede quanto è grande il cuore delle persone e quanto aiuto arriva. L'uomo non è autodistruttivo, ha un bisogno di dare per la sopravvivenza di tutto. Il volontariato è una sorta di araba fenice che rinasce sempre dalle sue ceneri*

Si sta dunque sviluppando una nuova forma di volontariato, profondamente diversa nel suo significato e nelle sue dinamiche dalla sua forma tradizionale. Gli intervistati confermano la tendenza, alcuni ponendosi in maniera critica verso il cambiamento. Fulcro è la virata verso una crescente aziendalizzazione della gestione economica, organizzativa e delle risorse all'interno delle associazioni. Parallelamente, alcune realtà più grosse possiedono una natura mista per cui assieme agli affiliati convivono soggetti regolarmente stipendiati: il volontariato come fonte e modalità di lavoro a tutti gli effetti.

Il fatto poi che vengano a crearsi interessi monetari e politici rischia di far dimenticare, in particolar modo nell'utenza, quale sia il reale obiettivo del volontariato. Da sottolineare come, in parallelo ai dubbi emersi – il tutto va a scapito della gratuità del sistema – sia richiesta da molti una razionalizzazione a livello istituzionale, che garantisca anche un maggior controllo sul settore. Oggi dunque è molto arduo fare attività di volontariato “puro”: è un terreno non risolto che

necessita di un'attenta riflessione. Per questo la maggior parte degli intervistati non vedono di buon occhio la commistione volontariato-mondo professionale. Oggi si richiedono costanza, impegno, professionalità e competenza: la buona volontà non è più sufficiente. Ciò comporta un sempre maggior bisogno di più ruoli e competenze specifiche di tipo professionale. L'obiettivo di alcune associazioni diventa una crescita che assume gli stessi contorni dello sviluppo aziendale.

Il rischio è che i soggetti coinvolti non riescano ad entrare nell'ottica di un impegno associativo, e si comportino con malafede o in maniera poco trasparente.

La scelta fatta da alcune associazioni per smarcarsi da simili meccanismi è stata quella di auto escludersi dai contesti eccessivamente istituzionalizzati in cui alcune realtà coordinano e hanno la gestione diretta di alcuni servizi (es. nel caso dei centri di accoglienza).

*Molte organizzazioni svolgono progetti per conto degli enti pubblici. Noi abbiamo scelto di non ricevere sovvenzioni da enti pubblici proprio per gestire progetti nostri*

*Noi vorremmo rimanere con lo stesso spirito con cui ci siamo affacciati all'esperienza, e non diventare dei professionisti del volontariato: in tal modo, noi siamo convinti che si recluterebbero molti più soggetti interessati*

L'imprenditorializzazione del volontariato viene talvolta duramente criticata:

*tante volte parlando con persone varie a Firenze, molto valide che dicevano "Ma come mai non fai più il volontario?" "eh, ma sai è cambiato tutto, non è più come una volta..." e quindi c'è questa questa ambiguità secondo me nel mantenere da una parte un forte idealismo [...] Tutti bravi tutti belli tutto bene tutto irrealistico però poi sai che dietro ci sono grossi capitali, grossi interessi allora c'è qualcosa che non va.*

Da qualcun altro invece emerge la speranza di una certa imprenditorializzazione del volontariato, intendendo con questo il tentativo di far assumere al volontariato la tensione verso l'obiettivo caratteristica del mondo imprenditoriale pur mantenendo come obiettivo la resa sociale anziché il guadagno.

Inoltre, spesso tra il volontariato e l'amministrazione pubblica si crea un rapporto dipendenza e passività nei confronti dei servizi che vengono erogati:

*Faccio un esempio molto pratico l'associazione AUSER gestiva in maniera egregia secondo me le aperture e la sorveglianza del parco di Villa (...) che è per andare verso Bologna un parco meraviglioso molto bello, gestito dalla Provincia, la vecchia amministrazione provinciale, quella presieduta dall'attuale sindaco di Firenze ha cancellato questa convenzione questo ha comportato, ripeto una drastica riduzione delle capacità di resa dell'associazione che reinvestiva in servizi non è che li prendeva il presidente, quindi aumentava il numero di ore disponibili per l'anziano e così via e però secondo me ha anche depersonalizzato e dequalificato il servizio di sorveglianza perché un conto è un volontario AUSER che si mette a parlare con tutti, un conto è una cooperativa che detto con rispetto non gliene frega nulla di sorridere alle persone perché l'importante è staccare il biglietto, l'altro aspetto è invece quando le associazioni purtroppo ancora raramente riescono a farsi promotori di iniziative in modo proprio.*

## **Sintesi: caratteri dei volontari toscani**

Intervistare i volontari è stato nel contempo semplice e difficile. Ci sono state domande relativamente facili da “accogliere” da parte dei nostri interlocutori, ad esempio, come è iniziata la propria esperienza. Alcune più complesse perché richiedono una maggiore capacità di autoriflessione, come il rapporto tra volontariato e gratuità, o la personale concezione di *beneficio*. Altre invece che si prestano al fraintendimento, alla divagazione, alla subordinazione ad altre tematiche. Rientrano in questa categoria tutte le domande che abbracciano prevalentemente il raggio d'azione dell'associazione e il parere che su questo raggio d'azione ha il volontario stesso, e cioè, per esempio, la valorizzazione del volontario all'interno dell'associazione, il rapporto tra associazione e territorio, il bilancio dell'impatto proprio e dell'associazione nel tempo e così via.

Ora, se consideriamo la tendenziale reticenza dei volontari a parlare di sé, e la volontà di pubblicizzare l'operato dell'associazione di appartenenza, da un lato, e il timore di “rubare” spazio all'associazione parlando troppo di sé, dall'altro (tendenza dominante di chi vede nell'intervista un'opportunità per chiedere, in maniera più o meno diretta, qualcosa al Cesvot, o di chi “teme” che dietro l'intervista si celi un tentativo del Cesvot di fare un resoconto), possiamo dire che da queste domande emerge poco del profilo del volontario in sé. E quel poco che emerge, emerge per gran parte tra le righe.

L'aspetto motivazionale e quello relativo alla gratuità hanno permesso di ricostruire la direzione della scelta del soggetto e di descrivere il particolare modo in cui viene vissuta la sua esperienza come volontario, mentre il richiamo a vari "oggetti" (come la divisa quale segno distintivo di appartenenza ad una certa realtà) ha permesso di mettere in luce l'importanza dei processi di simbolizzazione che stanno alla base di ogni esperienza di affiliazione. L'attenzione rivolta alla famiglia ha consentito di render conto dell'importanza che assume il terreno familiare quale "bacino" motivazionale e/o luogo di supporto e comprensione per il volontario. L'analisi di questo fenomeno non poteva poi prescindere dal problema connesso alla necessità di conciliare i tempi dedicati alle attività in cui variamente si articola la vita quotidiana. Il quadro si è poi ampliato alla considerazione dei rapporti che il volontario mantiene con l'ambiente esterno, nella sua duplice forma di insieme di istituzioni formali volte all'erogazione di certi servizi, e di contesto sociale più vasto: questa operazione ha permesso di evidenziare da un lato il fatto che ciò che anima il volontariato è, in linea generale, una logica diversa dalla logica diffusa basata sullo scambio economico, e dall'altro il fatto che le associazioni di volontariato scontano una certa debolezza in termini di autopromozione e sviluppo. Infine, si è riflettuto sul fenomeno del volontariato nel suo complesso, cercando di individuare elementi di criticità e problemi direttamente connessi al suo operare in un contesto che mostra caratteristiche e dinamiche profondamente diverse da quelle conosciute nel passato.

Le differenze emergono in virtù di fattori anagrafici, in maniera sintomatica e parallela rispetto ai cambiamenti generali: chi appartiene alla categoria degli anziani è ancora legata al concetto "tradizionale" di volontariato, che è percepito come una missione, una vocazione distante dal carattere professionalizzante che sta assumendo in maniera sempre maggiore. Se in precedenza, infatti, il modello classico era basato sulla solidarietà volontaria all'interno di una comunità, e si distingueva per dedizione e spirito d'appartenenza, adesso il mondo del volontariato sta virando verso una consistente aziendalizzazione, managerialità e spirito d'impresa: una radicale trasformazione del suo profilo generale, al cui interno trovano respiro anime e motivazioni fra loro del tutto diverse.

Denominatore comune di tutte le interviste rimane però la passione per l'oggetto del volontariato, per il volontariato stesso e per l'attenzione verso gli altri, quale punto di partenza costante, da declinare in forme e modalità diverse, spesso in linea con le direzioni prese dalle organizzazioni di riferimento. Talvolta, infatti, diventa complicato distinguere il livello micro (il singolo soggetto) dal meso (la propria organizzazione): ne è prova il fatto che alcuni degli intervistati passano disinvoltamente dall'uso della prima persona singolare al noi, in un coinvolgimento totale col gruppo, significativo di un processo di identificazione vissuto in maniera naturale. Non a caso, parlano sempre di se stessi in interazione con "qualcosa": la famiglia, la propria organizzazione, il gruppo, il lavoro, l'immagine di sé che hanno nel tempo ecc... L'identità del volontario, dunque, si gioca costantemente nel modo stesso in cui si configura – a volte anche in maniera problematica – il rapporto tra sé e queste dimensioni della vita quotidiana. Le percezioni dei singoli e le rilevanze assegnate a tutto il vissuto (*l'everyday life*) sono in un gioco di costante negoziazione con quello che avviene nell'arco della vita: è per questo che le motivazioni, ciò che si cerca, i dubbi e i vincoli, le risorse personali ed emotive a cui attingere e le soddisfazioni mutano nel tempo rispetto a quel che apparivano all'inizio dell'"avventura". Nelle interviste i soggetti riportano – oltre ai propri vissuti – le proprie interazioni quotidiane: si presentano nel modo in cui sono, e in cui si percepiscono rispetto all'organizzazione e al proprio mondo di significati. Il rapporto con gli altri è fondamentale: essi sono altri significativi, e in base alle interazioni instaurate, allo scambio relazionale, acquisisce senso anche l'azione stessa. I processi di socializzazione conducono alla costruzione di identità profondamente comunitarie: la comunità, intesa anche come aggregato territoriale con le proprie dinamiche e caratteristiche, fa da sfondo alle scelte poste in essere, alle azioni e determina anche il target di riferimento.

Il volontariato sta mutando, e proprio così è vissuto dagli stessi soggetti che ne fanno parte, una realtà in profonda trasformazione, e spesso contraddittoria: la difficoltà nasce dalla necessità di traghettare verso nuove forme che non perdano di mira la vocazione profondamente sociale ed etica degli interventi. La causa primaria sta, secondo gli intervistati, nel fatto che il Terzo Settore ha finito per sopperire a mancanze pubbliche, trovandosi a svolgere servizi che dovrebbero essere in larga

parte garantiti a livello istituzionale. Il problema non sta nel fatto in sé, ma nelle motivazioni alla base, che sono e non possono essere altro che del tutto differenti. Il volontariato ha che vedere con la gratuità, con il dono, mentre un “servizio” ha carattere essenzialmente retributivo. Da ciò nascono le contraddizioni più forti: le più grandi organizzazioni hanno dipendenti, prevedono una certa professionalizzazione, ricevono finanziamenti cospicui da varie fonti, per cui alcuni soggetti al proprio interno ricevono compensi. Ciò produce necessariamente uno squilibrio, e una convinta critica interna alla nuova forma che sta assumendo il volontariato. La gratificazione individuale, la reciprocità prima della gratuità: queste alcune caratteristiche del nuovo modello d’azione volontaria, correlato alle trasformazioni più generali di carattere sociale e culturale che stanno attraversando la società odierna. A livello culturale, infatti, i cambiamenti riguardano l’ethos dei volontari, che richiedono all’organizzazione maggior libertà di scelta, di gestione e d’auto-realizzazione, e a volte il raggiungimento di risultati tangibili.

Quattro macrotemi fondamentali possono contribuire a chiarire il fenomeno del volontariato come è emerso dalla percezione degli intervistati e delle intervistate. Il primo nodo/problema riguarda la mancanza di giovani all’interno del volontariato, anzi, come viene definita dalle persone intervistate, “l’incapacità del volontariato di attirare i giovani”. Alcuni individuano la ragione di questa scarsa presenza dei giovani nella precarietà del lavoro, che domina nella società attuale, altri nella diffusione di maggiori esigenze nei giovani di oggi che li porterebbe a cercare delle attività, magari anche poco coinvolgenti, ma comunque retribuite; altri ancora parlano di incapacità da parte delle associazioni e, nello specifico, da parte degli adulti di coinvolgere i giovani. Inoltre, soprattutto gli intervistati adulti, hanno indicato questo problema declinandolo con una certa preoccupazione per il ricambio generazionale all’interno del volontariato, sostenendo che esso si regge sostanzialmente ormai su persone della terza età, che hanno più tempo a disposizione.

In merito a tale situazione sono anche emerse idee per incentivare la presenza dei giovani nel volontariato: qualcuno ha proposto di puntare sulla formazione, qualcuno ha parlato di incentivi per donne appena laureate come momento formativo all’interno delle associazioni, invece altri hanno proposto l’idea di un

aggiustamento della normativa sul volontariato relativamente al divieto di dare una retribuzione ad un volontario che presta un lavoro o una collaborazione qualificata e specialistica all'interno dell'associazione in cui opera.

Il secondo tema, già accennato precedentemente, riguarda le motivazioni che gli intervistati indicano alla base della loro attività di volontariato. Le motivazioni indicate sono quasi tutte complesse: anche nei casi in cui viene indicato un evento o una circostanza particolare, esso ha fornito uno stimolo che ha messo in moto un processo di autoriflessione che viene mutando nel corso del tempo. La definizione di sé come volontari delle persone non risulta scontata né automatica. Spesso si riconoscono come "volontari" nel dialogo e nell'interazione, solo riflettendo *a posteriori* sul loro percorso, sulla loro attività (per esempio nel momento stesso in cui si trovano a dover rispondere alle domande poste o ai temi sollevati dall'intervistatrice).

Un altro tema/problema interessante nella lettura del percorso narrativo degli intervistati è quello che riguarda le difficoltà e i conflitti che essi devono fronteggiare nella loro attività di volontari. In molti casi le difficoltà principali riguardano il tempo e la propensione-tensione a voler "sfidare il tempo" per avere più spazi da dedicare all'attività. Solo in alcuni casi l'incompatibilità nella gestione dei tempi viene vissuta come una limitazione e un ostacolo.

L'ultimo tema sul quale sono emerse riflessioni importanti è proprio quello del fenomeno del volontariato, di come esso viene percepito da chi non vi opera all'interno; in particolare, cruciale è sembrata la necessità di promuovere la formazione di una coscienza collettiva sociale, attenta alle istanze dello sviluppo sociale e al riconoscimento dei soggetti collettivi (il volontariato, appunto) che operano per il suo perseguimento.

Per certi aspetti, il volontario "tipo" potrebbe essere dipinto con i tratti di un pensionato senza particolari problemi fisici o finanziari, preferibilmente con figli grandi e pochi impegni familiari, con doti comunicative e relazionali, un forte senso del dovere, nessun cedimento a debolezze quali la pigrizia e il campanilismo, ma soprattutto una certa rassegnazione... ad occuparsi della propria associazione *sine die*. Si tratta di una figura "idealtipica", piuttosto che tipica, nel senso che i suoi caratteri consentono di immaginare la possibilità, per un'organizzazione medio-

piccola, di garantire la propria auto-riproduzione. Se i giovani, le donne, gli adulti-giovani sono caratterizzati da alti livelli di discontinuità, sono costretti a negoziare costantemente la propria propensione al servizio con gli impegni lavorativi e familiari, e, per di più, si fanno spesso portatori di una visione contro intuitiva e “modernizzata” del volontariato, il volontario “idealtipico” sopra delineato è in grado di garantire continuità e coerenza nella quotidianità dell’organizzazione.

In sintesi, per comprendere e ricostruire i profili dei volontari oggi è necessario tener conto dei seguenti punti:

1. La polarizzazione del *sistema di valori* dei volontari, tra auto-direzione ed eterodirezione;
2. La combinazione complessa dei *motivi*, che prevedono il perseguimento di uno scopo benefico (arrivando quasi alla totale devozione alla causa), ma anche l’opportunità di trarre soddisfazioni *secondarie*, come per esempio: la rielaborazione di un lutto o di un altro trauma (che spesso è la ragione del primo contatto con la futura associazione di appartenenza); la distrazione da problematiche familiari e/o da situazioni di incomunicabilità col coniuge; la compensazione per insoddisfazioni lavorative o esistenziali di varia natura; un modo per riempire il tempo libero con qualcosa di “buono” e – specie per gli anziani – per dare senso a una fase della vita non “riconosciuta” dalla società, come portatrice di significato di per sé;
3. I problemi *concreti* di conciliazione delle esigenze dell’associazione con i tempi di vita del volontario: il fatto che i volontari più attivi, e più costanti, siano in età pensionabile non sembra affatto frutto di una coincidenza.

Da un lato, la scarsità numerica di nuovi volontari (e la conseguente difficoltà a sostituire quelli uscenti per anzianità) e l’aumento delle esigenze anche burocratiche del volontariato rendono la tipologia di azione intermittente o limitata (dal punto di vista del monte orario) insufficiente per svolgere il lavoro di “ordinaria manutenzione associativa”. Dall’altro, precarietà e crisi economica accentuano il conflitto tra tempo destinato al lavoro e alla famiglia e tempo per il volontariato, conflitto che i giovani tendono a risolvere a vantaggio del primo. Unica concessione (e non “a qualunque costo”: si veda la questione dei rimborsi) fatta dai giovani al volontariato *full-time* o quasi è il caso del volontariato-trampolino, quello cioè che sembra promettere contatti col mondo lavorativo, o vantaggi socialmente riconosciuti inerenti la propria formazione professionale. Ma è, per il volontariato,

un equilibrio apparente: in molti casi infatti il “corrispettivo” atteso è troppo alto rispetto a quello - eventualmente - ricavabile dall’esperienza in sé (che spesso non viene nemmeno troppo rielaborata dai giovani volontari), e la soluzione prevalente è l’abbandono, o il trascinarsi dell’esperienza fino a che non si trova “di meglio” (solitamente un’attività lavorativa o simile). Se, quindi, la “distrazione” delle giovani generazioni è una causa dell’attuale “stagnazione” dell’associazionismo volontario, le già citate nuove incombenze tecnico-amministrative (cioè l’ aumento della burocrazia e delle attività volte all’ottimizzazione delle risorse e alla maggiore tutela e supporto dei volontari stessi) aggiungono nuove problematicità. Infatti, l’affidamento di queste ulteriori *attività necessarie e improrogabili* perché spesso previste dalla legge (ved. Procedura assicurativa dei volontari) all’opera volontaria, cioè al tempo liberamente messo a disposizione dai volontari in funzione delle proprie, particolari, esigenze di vita è risolvibile solo con una contraddizione in termini (e non solo), cioè con l’*impiego sistematico dell’opera a tempo quasi pieno di almeno un volontario* (di solito il presidente), pena la condanna alla stasi dell’associazione stessa. Ecco dunque perché i pensionati diventano le risorse primarie a cui attingere (non a caso molti degli intervistati anziani ricoprono o hanno ricoperto la carica di presidente) : per la grande disponibilità di tempo libero in assenza dei problemi “giovanili” legati alla precarietà del lavoro e dei vincoli logistici - e non solo - imposti dalla responsabilità di una famiglia giovane o in formazione.

Se le risorse istituzionali per il volontariato – e relativo contesto socio-economico di “reclutamento” - resteranno immutate, gli anziani saranno le principali energie del volontariato di domani, e dalla loro voglia, capacità e possibilità di reinventarsi, sacrificarsi e mettersi in discussione dipenderà la (ri)definizione se non addirittura la sopravvivenza di questo specifico ambito sociale. Al contempo, però, l’aumento vertiginoso dell’età media dei principali esponenti di gran parte delle associazioni volontarie – tranne alcune isole parzialmente felici – potrebbe ridurre ulteriormente il potenziale attrattivo del volontariato per i giovani e ancor più per i giovanissimi, già avvertiti, dagli intervistati, come “distanti” a causa degli stili di vita che essi adottano.

Per tutti gli intervistati, il proprio avvicinamento al mondo del volontariato è legato a fattori di carattere personale o relazionale. I fattori del primo tipo sono tipicamente rappresentati dal bisogno di alcune strutture specifiche, o ideali, come la semplice volontà di esprimere il proprio impegno civile. Quelli del secondo tipo sono invece rappresentati da reti relazionali che hanno un collegamento con attività di volontariato e che portano i membri che ne fanno parte a provare l'esperienza dell'azione volontaria.

La spinta iniziale è fortemente correlata alle fasi della vita del futuro volontario. L'avvicinamento per motivi personali legati all'ambito della salute coincide con persone che hanno iniziato l'attività da adulti. Si pensi ad esempio all'avvicinamento alla donazione del sangue per motivi di salute (donare il sangue è un modo per “rinnovare” il proprio), oppure all'avvicinamento a strutture legate al disagio mentale in conseguenza della nascita di un figlio che richieda quel tipo di assistenza. Anche il contesto lavorativo può influenzare la dinamica di questo processo, si pensi ancora alla creazione di strutture legate al monitoraggio delle tossicodipendenze da parte di assistenti sociali, o insegnanti, che affrontano il fenomeno durante il proprio lavoro e che decidono semplicemente di non potersi fermare lì.

Allo stesso tempo, osserviamo come l'avvicinamento per ragioni ideali o relazionali sia più spesso associato all'ingresso nel mondo del volontariato da giovani. Si pensi ad esempio ad un ingresso in LegaAmbiente per motivi legati alla propria percezione di un impegno civile ritenuto fondamentale, oppure all'ingresso in Misericordia grazie al legame che il proprio gruppo sportivo intrattiene con tale ente e alla decisione di alcuni amici di donare alcune ore del proprio sabato pomeriggio per accompagnare gli anziani.

È significativo che molti intervistati abbiano identificato la via relazionale come via principale per l'ingresso dei giovani, oggi, nel mondo del volontariato. È infatti grazie alla presenza di amici volontari che, sempre più spesso, nuovi giovani vengono reclutati nelle organizzazioni di volontariato. Sembra di essere di fronte ad un fenomeno di contagio per *intensità* relazionale:

1. è più probabile che i volontari “contagino” i propri familiari;
2. è probabile che i volontari contagino i propri amici;
3. è meno probabile che i volontari contagino i propri conoscenti.

Tuttavia emerge anche un elemento forte a contrastare l'entrata di nuovi volontari. Si tratta del numero sempre più elevato di attività che, oggigiorno, si è abituati a praticare, e che occupano sempre di più il tempo libero: palestre, corsi di vario genere, hobby. Queste attività, per quanto considerati luoghi terzi di socializzazione, rappresentano, nella opinione degli intervistati, forme di espressione e di crescita legate all'io, piuttosto che alla società. Il risultato è che lo "scalino" rappresentato dal "trovare" il tempo risulta più alto.

Le persone venute in contatto con il mondo del volontariato in diverse fasi della propria vita e per motivazioni le più diverse, hanno spesso in comune tra loro un elemento.

Perché non tutti i ragazzi del gruppo sportivo diventano volontari? Perché non tutti i donatori occasionali di sangue decidono di continuare a farlo? Perché non tutti gli operatori sociali, sanitari o educativi creano le proprie organizzazioni di volontariato – per quanto il fenomeno sia diffuso?

E ancora: perché molti volontari hanno proseguito a fare volontariato anche quando le condizioni che li hanno fatti iniziare sono cambiate?

La risposta a queste domande risiede in un particolare aspetto della loro personalità, che alcuni intervistati hanno chiamato "molla" ed altri "seme", già presente prima di iniziare a fare qualsiasi attività e che nel contesto volontario ha trovato le condizioni per crescere e diventare sempre più forte. Solo chi possedeva questa spinta propulsiva tra tutti quelli che hanno iniziato per motivazioni casuali (sia personali che relazionali) è poi rimasto dentro le organizzazioni di volontariato fino ad oggi.

Insieme a questo elemento personale, un altro elemento sembra decisivo: le relazioni con gli altri volontari con cui viene condivisa l'esperienza. Tra i volontari e tra i volontari e gli assistiti spesso nascono sentimenti di empatia ed affetto, legami personali spesso definiti "bellissimi". Possedere la *molla* fa sì che queste persone, una volta entrati – casualmente – in contatto con particolari problemi, decidano di mettere la propria esperienza al servizio degli altri, di condividere la conoscenza nella speranza di alleviare le sofferenze altrui, attraverso un'elevata capacità di proiettare se stessi nell'altro e nei suoi problemi.

C'è ancora un altro elemento da considerare: la chiarezza e la trasparenza dell'impiego delle risorse da parte dell'associazione cui si appartiene. È questo un "segreto" per la fidelizzazione specialmente dei più giovani: trovare una associazione

organizzata, visibile e con una sede per incontrarsi ed in grado di offrire anche ulteriori possibilità in termini di capitale umano e sociale.

La coesione intorno allo scopo associativo può svilupparsi al meglio, e rappresentare un momento fondamentale della crescita del volontario, solo se è possibile incontrare gli altri volontari, stare insieme, riunirsi periodicamente al fine di riflettere sul cammino fatto come gruppo che si è interrogato su e ha provato a rispondere a certi problemi (il bilancio sociale ne è un esempio).

Non mancano, a questo proposito, considerazioni e riflessioni etiche riguardo alla decisione di condividere, una volta ottenute per se stessi le risorse necessarie, anziché di agire come *free-rider*: alla base vi è la convinzione profonda che tali risorse debbano rappresentare un bene comune, una sorta di capitale sociale collettivo alla cui costruzione tutti si dovrebbe partecipare per semplice senso civico – “perché una società egoistica è inevitabilmente destinata ad implodere”.

Emerge la consapevolezza che oggi non si diventa volontari per una semplice scelta di aiuto, ma perché ci si sente partecipi di un processo collettivo. Se uno ha, è bene che dia: il volontariato è una competenza che fa superare il senso di egoismo, sostenendo gratuitamente qualcuno a cui non si è legati dal punto di vista parentale o affettivo.

A questo, si aggiunge la pressante richiesta di un volontariato non più spontaneo, ma mirato, specializzato: il volontario deve avere a disposizione dei corsi per imparare ad essere operativo. In altre parole, il volontario “emozionale”, non preparato, “oggi non serve più”. E questo aggrava ulteriormente il problema legato alla riduzione del tempo libero a disposizione.

E' quindi una questione non tanto finanziaria, quanto culturale: la politica dovrebbe offrire un sostegno per promuovere una nuova cultura del volontariato, grazie alla quale il “dubbio della solidarietà” possa essere instillato nei ragazzi e, una volta elaborato, diventare parte dell'educazione e del senso civico di ogni cittadino, la chiave per capire che l'azione volontaria è un qualcosa che tutti dobbiamo affrontare perché necessaria. Solo penetrando nella mente dei giovani attraverso la scuola sarà possibile uscire dal *cul de sac* rappresentato da un certo modo di pensare diventato dominante, ovvero che, quando si percepiscono alcuni bisogni nella società, ci sarà comunque qualcun altro, magari le istituzioni, ad occuparsene.

Il volontariato inteso in questo senso è cittadinanza attiva: non un gesto per stare in pace con la propria coscienza, ma un gesto di civiltà, di impegno civico. E per questo motivo tale gesto deve essere un gesto “competente”. Il volontariato è dunque percepito dagli intervistati come una necessità *culturale*, ed in questo senso potrebbe rappresentare un elemento chiave anche per i processi di integrazione nei confronti degli immigrati.

Per quanto elementi come la trasparenza dell'operato delle associazioni o i tempi di lavoro ed il numero di ore libere siano ovviamente istanze chiave poste dalla “gestione” quotidiana della vita, appare evidente come il richiamo a qualcosa di più alto, ad una vera e propria cultura del volontariato, così come alla presunta *molla* interiore siano chiaramente segni di un forte riferimento culturale-valoriale in tutti i volontari intervistati.

Le reti di relazione giocano un ruolo decisivo non solo nel reclutamento dei giovani, ma anche nella fidelizzazione di tutti i volontari: è l'ambiente dell'associazione, la sua inclusività, e l'eventuale nascita di quei legami “bellissimi” che influisce pesantemente sulla decisione di continuare o meno a fare volontariato.

I volontari intervistati hanno inoltre sottolineato come, pur ricoprendo cariche organizzative, sia forte il legame con l'azione (alcuni si definiscono “volontari del fare”): è l'azione con gli altri e per gli altri che gratifica. Il richiamo alla gratuità è centrale in questa concezione di volontariato come dovere civile.

La gratuità consiste nel mettere a disposizione le proprie competenze ed il proprio tempo senza una retribuzione economica. Questo non significa non ricevere niente in cambio, perché in termini di crescita personale il volontario ottiene molto: non si tratta infatti della semplice opera buona, quanto piuttosto di provare a leggere la realtà e cercare di migliorarla attraverso la propria opera *qualificata*. E questa operazione può addirittura comportare un costo per il volontario, ad esempio in termini di tempo impiegato per corsi di formazione, o di piccole risorse finanziarie impiegate per organizzare eventi legati all'attività.

Tuttavia i *costi* passano in secondo piano rispetto ai *benefici*: “Il volontariato è legato alla soddisfazione personale. Anche se prendi qualche pesce in faccia, le poche soddisfazioni che hai sono determinanti per andare avanti”.

Il tema della reciprocità è centrale nella concezione di gratuità. Se le persone possono fare i volontari, vuol dire che loro già *hanno*. Si tratta, a questo punto, di

reciprocare, di ridare *indietro*. Sono i volontari che reciprocano, l'azione volontaria non è il dare che aspetta il ritorno (anche solo emotivo) per avere gratificazione, ma è il ritorno. Le soddisfazioni che derivano da questa restituzione (che dunque basta a se stessa) sono quelle che motivano, in parte, ad andare avanti, a continuare. La gratuità è comunque un tema molto discusso e non definitivo. Come si è detto ormai più volte, i fraintendimenti si nascondono proprio sulla linea di demarcazione tra l'azione volontaria e l'attività professionale.

C'è poi un altro tipo di rete di relazioni, da chiamare in causa, quella tra associazioni e istituzioni. Anche in questo caso il suo funzionamento può influenzare la permanenza di un volontario nell'ambito del volontariato.

La meta-organizzazione, specialmente delle piccole associazioni, attraverso una rete di coordinamento, è un argomento fortemente sentito e caldeggiato da tutti gli intervistati. La nascita di tante nuove (e piccole) associazioni, per quanto indicatore di un numero crescente di *possibilità* per il volontariato, è anche produttrice di frammentarietà sentita come "nociva". La questione del coordinamento diventa centrale. E' solo attraverso una rete ben organizzata che le piccole associazioni possono costruire progetti ed ottenere finanziamenti per realizzarli. Ed è proprio qui che si producono equilibri precari.

Riuscire ad avere fondi significa mettersi nella condizione di poter realizzare i progetti. Tuttavia, secondo alcuni, avere fondi significa anche esporsi a due ordini di inconvenienti:

- da un lato, creare nei beneficiari delle aspettative che non potranno più essere soddisfatte una volta terminati i fondi destinati al progetto;
- dall'altro, attirare, grazie alla presenza di denaro, anche persone per le quali la *molla* non è poi così forte.

Per questo ultimo caso, fortunatamente, la percezione comune è che la percentuale di persone che utilizzano il volontariato come mezzo per un fine economico sia comunque esigua.

Per il primo caso, invece, il tema è delicato. Unanimemente il concetto di progetto è guardato con fiducia, come uno strumento efficace per capire come e a chi destinare i soldi. Tuttavia, specialmente nel caso dei progetti di innovazione, restano aperte delle questioni importanti. Innovare significa intercettare un problema e cominciare ad aiutare, ma molto probabilmente non si riesce a risolverlo. Nasce il problema del

rifinanziamento, pena l'interruzione del servizio. Tuttavia, se il problema si è storicizzato – e dunque non è più innovazione – o se altri progetti innovatori – per quanto meritevoli – vengono finanziati, il rischio di non riuscire più a sostenere l'intervento diventa reale.

Sebbene nessuno degli intervistati nasconda la difficoltà a volte di conciliare vita familiare, lavoro e volontariato, tutti sono concordi nel ritenere centrale coinvolgere il più possibile le persone con cui sono legati.

Come abbiamo detto, le relazioni sono dunque un elemento centrale per quanto riguarda la “durata” nel tempo dell'esperienza di volontario. E non si tratta tanto di trovare ottime intese con gli altri volontari, quanto piuttosto di far coincidere la propria rete amicale ed affettiva con quella dei volontari.

Nel caso dei volontari molto impegnati, l'idea della negoziazione non strategica e legata alle esigenze mutevoli della vita quotidiana non si applica, dato che vivere il volontariato come una sorta di “intervallo” nella propria vita quotidiana non è un'opzione praticabile: esso è parte della vita quotidiana, non una parentesi, ed il rischio di vedere falsati i propri rapporti personali è alto se “non vivi pienamente il tuo essere volontario, sul lavoro come a casa”. In altre parole, non si *fa* i volontari, si è volontari; al limite della “professionalizzazione”.

Un volontario “di lungo corso” non distingue la propria vita dall'esperienza del volontariato: le situazioni che affronta diventano parte di lui, della vita di tutti i giorni, così come del suo giro di amicizie. Ogni azione è parte di quel *frame*.

In merito alla rappresentazione dei processi d'interazione entro il contesto associativo, dobbiamo tornare al concetto di rete. Il lavoro in rete viene percepito come un elemento che può qualificare il volontariato; ma la competizione tra associazioni, per quanto un errore “madornale”, è tuttavia un fenomeno osservato.

Evidentemente mettere insieme molte anime e diverse persone non è cosa facile, anche se tutti animati dalla volontà di aiutare il prossimo. E' forte la percezione di resistenze legate ai ruoli che, come nodi all'interno di una rete più vasta, si ha paura di perdere – sia in termini di identità che di autonomia operativa. Una rete ideale, per poter funzionare o anche semplicemente esistere, non dovrebbe annullare le differenze e le particolarità dei propri nodi, ma solo rappresentare un veicolo per l'organizzazione delle informazioni e conseguentemente dell'attività dei nodi.

Secondo alcuni la rete non è attiva ed efficace perché il coordinamento non arriva dalle istituzioni. Secondo altri la causa risiede invece proprio nell'individualità forte di alcune associazioni – fenomeno probabilmente correlato allo scarso *turnover* delle cariche.

Per quanto il volontariato esprima la volontà di dare un contributo per qualcosa insieme a qualcuno, contesto in cui la flessibilità dovrebbe essere naturale, viene percepito in maniera univoca l'esistenza di un forte attaccamento alle cariche. Esistono delle associazioni in cui i dirigenti restano in carica anche per venti anni. E' naturale che in tali contesti si verifichino fenomeni di "ingessatura" anche nelle attività e nel comportamento (collaborativo o meno) di tali associazioni.

Il ricambio produrrebbe freschezza ed elasticità, maggiore consapevolezza del funzionamento dell'associazione da parte dei membri e conseguentemente una loro crescita, mentre in caso contrario si favorisce l'emergere di schemi ripetitivi, dove "le stesse persone fanno le stesse cose". Ma le persone disponibili per il ricambio delle cariche non si trovano, per quanto tale tendenza venga etichettata dagli intervistati come "un comportamento che uccide le associazioni".

La deriva rischiosa di questo meccanismo è che i giovani siano allontanati dal mondo del volontariato: anche quelli che vengono attirati e provano l'esperienza, rischiano di trovarsi di fronte ad un mondo che, per quanto votato all'inclusione, li esclude poi dalle logiche gestionali e direttive delle associazioni stesse – come se l'associazione fosse un'iniziativa semi-privata, e non un'esigenza sociale, di cui si vuol mantenere il controllo.

Allo stesso tempo, lo stesso meccanismo legato all'approvvigionamento finanziario tramite progetti, se da un lato garantisce la realizzazione di attività e la sussistenza della struttura burocratica necessaria alla vita dell'associazione, dall'altro rende appetibile la conservazione dei ruoli come privilegi.

Infine, ci sono le istituzioni pubbliche. Il rapporto con le istituzioni, sia a livello locale che nazionale, viene considerato dai volontari come una prova forte della presenza di forme di valutazione effettiva, ancorché non tecnica, dell'impatto della propria azione.

Il volontariato agisce come valore aggiunto rispetto alle istituzioni. Attraverso le associazioni diventa possibile intercettare le necessità emergenti nella società e portarle a conoscenza delle istituzioni, alle quali spetta poi il compito non di

risolvere il problema, ma semplicemente di aiutare le associazioni ad operare al meglio. Il cammino del volontariato e delle istituzioni dovrebbe quindi procedere in parallelo, con il volontariato che aiuta il pubblico a conoscere i bisogni emergenti dal territorio ed il pubblico che riconosce il volontariato come interlocutore ed insieme a lui sviluppa o sostiene pratiche di intervento. Questo processo dialettico presenta tuttavia delle difficoltà.

Esiste una manifesta volontà da parte degli intervistati di sentirsi parte di un progetto comune, di avere la consapevolezza che le istituzioni capiscano e riconoscano che il volontario fa qualcosa per il bene comune, per la società. Un modo per realizzare questa aspirazione viene identificato nello scenario in cui le associazioni vengono interpellate come interlocutori privilegiati quando si tratti di legiferare su temi di cui le associazioni sono competenti.

Un tale riconoscimento da parte delle istituzioni, e dunque il fare qualcosa “di richiesto ed utile per tutta la nazione” rappresenterebbe inoltre, secondo gli intervistati, un potente legame tra volontario e associazione: la motivazione legata alla volontà di condividere resterebbe immutata, ma gli incentivi a continuare l'azione nel tempo sarebbero maggiori.

La percezione di alcuni intervistati è che, nell'incontro con le istituzioni, ci si senta alla fine sminuiti, non riconosciuti e comunque non supportati, non solo economicamente. In questo senso, la sensazione è che, perlomeno in alcuni contesti, manchi la volontà politica di dare riconoscimento ai volontari, come se non si riuscisse ad abbattere il muro di diffidenza che separa le istituzioni e le associazioni. Sembra quasi che le associazioni rimproverino alle istituzioni di non essere sfruttate abbastanza. Il tema centrale è comunque l'organizzazione: affidare tutto al volontariato, senza un coordinamento, espone l'erogazione di un servizio all'incertezza. In alcuni casi, come Misericordia e Pubblica Assistenza, il meccanismo funziona, ma in molti altri, dove le risorse sono inferiori, molti servizi nascono e muoiono di continuo. A questo si associa l'incertezza riguardo alle risorse economiche, che provoca grandi difficoltà nella programmazione dei servizi e nella gestione dei bilanci.

Anche in questo caso, il tema dei progetti è centrale: se è vero che portano risorse economiche, è anche vero che finite quelle, cessano i servizi.

A dimostrazione di una volontà di uscire dai confini “locali”, un elemento comune nelle pratiche associative è inoltre il rapporto con le nuove tecnologie. Esistono forum online in grado di mettere in contatto associazioni che si occupano di determinati settori. La nascita di queste strutture è spesso iniziativa privata delle singole associazioni, e dunque gli esiti sono diversi, da chi riesce a rendere operativo un forum con più di duemila iscritti a chi non riesce a renderlo operativo per questioni tecniche, nonostante i volontari abbiano addirittura sostenuto corsi di formazione per abilitarsi come operatori qualificati ad accogliere e rispondere alle domande dei nuovi iscritti. Al di là della declinazione specifica dei forum esaminati, quello che conta è la struttura: in tutti i casi siamo di fronte a modi di condividere informazioni su un determinato argomento in modo veloce e qualificato, al fine di creare una *knowledge-base* liberamente accessibile ed un punto di partenza per tutte quelle persone che, nuove arrivate, non sanno da che parte cominciare a cercare. Evidentemente l'incontro e la socializzazione sul forum produce non solo lo scambio di informazione ma anche la nascita di nuove relazioni ed anche di nuovi progetti.

In questo senso, un forum risolve parzialmente il problema di coordinamento della rete, almeno dal punto di vista di associazioni che si occupano di un settore specifico: “è assurdo che in tutta Italia ci siano gruppi che lavorano in direzioni simili e che non siano tra loro coordinati, che non ci sia un legame comune” ed uno scambio di risorse.

Inoltre l'uso delle nuove tecnologie potrebbe rappresentare un potente strumento di pressione per raggiungere il dialogo con le istituzioni, attraverso la promozione di campagne e di sottoscrizioni sui modelli dei più noti servizi di *social networking* di oggi.

E' emersa dunque emersa la necessità di un volontariato qualificato non sostitutivo ma collaborativo con le istituzioni, che spesso non riescono ad intercettare dall'alto i bisogni di un territorio, mentre il volontariato, dal basso, è in grado di farlo. Nelle eloquenti parole di uno degli intervistati, “si combatte con accanimento per cercare collaborazione, non scontro”.

Ci troviamo evidentemente di fronte ad un complesso meccanismo che ha bisogno di cautele, e forse di controlli, per poter trovare un equilibrio virtuoso in grado di mantenere *turnover* nei ruoli, approvvigionamento finanziario *continuo* per poter non solo creare ma anche mantenere nel tempo le iniziative nate attraverso i

progetti ed infine un contatto forte con le istituzioni, che dovrebbero trovare nella organizzazione delle associazioni di volontariato un interlocutore privilegiato per la gestione delle istanze territoriali così come delle esigenze legislative a livello nazionale.

Da qui, dalla calibrazione di questo meccanismo, potrà nascere una vera e propria cultura del volontariato come parte costitutiva del senso civico e della cittadinanza attiva dei giovani italiani.

## Bibliografia di riferimento

- M. AMBROSINI (a cura di), *Per gli altri e per sé. Motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- M. AMBROSINI, *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna, 2005.
- C. ARCIDIACONO, *Volontariato e legami collettivi. Bisogni di comunità e relazione reciproca*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- C. BARBARANELLI, G.V. CAPRARA, C. CAPANNA, A. IMBIMBO A., *Le ragioni del volontariato: un contributo empirico*, in «Giornale italiano di psicologia», (2003), n. 2.
- Z. BAUMANN, *La società individualizzata*, Il Mulino, Bologna, 2002.
- P.L. BERGER, T. LUCKMANN, *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003.
- A. BILOTTI, L. NASI, P. TOLA, A. VOLTERRANI, *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano*, I Quaderni del CESVOT, n. 43, Aprile 2009.
- L. BOCCACCIN, *Altruismo, reciprocità e scambio simbolico nel Terzo Settore*, in «Studi di Sociologia», (1990), n. 3.
- L. BOCCACCIN, *Terzo Settore. Mille volti del caso italiano*, Vita e Pensiero, Milano, 1997.
- L. BOCCACCIN, G. ROSSI, *Le identità del volontariato italiano. Orientamenti valoriali e stili di intervento a confronto*, Vita e pensiero, Milano, 2006.
- D. BRAMANTI, *Soggettività e senso nell'agire volontario*, in V. CESAREO, G. ROSSI (a cura di), *L'azione volontaria nel Mezzogiorno fra tradizione e innovazione*, Edizioni Dehoniane, Bologna, 1989.
- R. CIUCCI, *La comunità inattesa*, SEU, Pisa, 2006.
- R.A. CNAAN, F. HANDY, M. WADSWORTH, *Defining who is a volunteer: conceptual and empirical consideration*, in «Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly», (1996), n. 25.
- A. DE CASTRO, *Introduction to Giorgi's Existential Phenomenological Research Method*, in «Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte», (2003), n. 11.

- S.M. FARMER, D.B. FEDOR, *Changing the focus on volunteering: an investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization*, in «Journal of Management», (2001), n. 27.
- F. FRANZONI, M. ANCONELLI, *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma, 2003.
- J.T. GODBOUT, *Lo spirito del dono*, Bollati Boringheri, Torino, 1992.
- E. MARTA, M. POZZI, *Psicologia del volontariato*, Carocci, Roma, 2007.
- E. MARTA, E. SCABINI, *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e fare crescere*, Giunti, Firenze, 2003.
- G.H. MEAD, *Mente, Sé e Società*, Giunti - Barbera, Firenze, 1966.
- A. PALMONARI, *Gratuità imperfetta*, in «La Rivista del Volontariato», (1997), n. 5.
- P. PAOLICCHI, *Narratives of Volunteering*, in «Journal of Moral Education», XXIV, (1995), n. 2.
- A. SALVINI, D. CORDAZ (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, I Quaderni del CESVOT, Firenze, 2005.
- A. SALVINI, *Identità e tendenze del volontariato in Toscana*, I Quaderni del CESVOT, Firenze, 2007.
- A. SALVINI, *Perché indagare (ancora) sull'identità e sui bisogni del volontariato in Toscana*, in A. SALVINI, D. CORDAZ (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, I Quaderni del CESVOT, Firenze, 2005.
- A. SCACCIATI, P. PAOLICCHI, *Il volontariato come produzione di identità*, in «Orientamenti pedagogici», XLV, (1998), n. 1.
- M. SNYDER, A.M. OMOTO, *Doing Good for Self and Society: Volunteerism and the Psychology of Citizen Participation*, in M. VAN VOUGT, *Cooperation in Modern Society*, Routledge, New York, 2000.
- M. SNYDER, *Basic Research and Practical Problems: the Promise of a "Functional" Personality and Social Psychology*, in «Personalità and Social Psychology Bulletin», (1993), n. 19.
- A. VOLTERRANI, *Raccontare il volontariato*, I Quaderni del CESVOT, Firenze, 2006.
- J. WILSON, *Volunteering*, in «Annual Review of Sociology», (2000), n. 26.