



dossier



Grandi eventi, grande capitale sociale

L'ANALISI

Donna, under 30 e studente:
è il volontario dei grandi eventi

AMBROSINI

Non è una solidarietà di serie B.
Le Odv imparino a valorizzarla

L'ESPERIENZA

Le dieci regole d'oro imparate
alla guida dell'"esercito" di Expo

Rivista a cura dei Centri servizi per il volontariato di:
Bologna, Brescia, Cremona, L'Aquila, Lazio, Marche,
Messina, Milano, Padova, Rovigo, Torino e CSVnet Lombardia



www.volabo.it



www.csvbs.it



www.cisvol.it



www.csvaq.it



www.volontariato.lazio.it



www.csv.marche.it



www.cesvmessina.it



www.ciesevevi.org



www.cesvop.org



www.csvrovigo.it



volontariato.torino.it



www.csvlombardia.it



Vdossier

rivista periodica

dei Centri di servizio per il volontariato di: Bologna, Brescia, Cremona, L'Aquila, Lazio, Marche, Messina, Milano, Palermo, Rovigo, Torino e CSVnet Lombardia

Ottobre 2016

anno 7

numero 2

ISSN2239-1096

Registrazione del Tribunale di Milano

n. 550 del 01/10/2001

Editore

Associazione Ciessevi

piazza Castello 3

20121 Milano

tel. 02.45475856

fax 02.45475458

email comunicazione@ciessevi.org

www.ciessevi.org

Direttore Responsabile

Ivan Nissoli

Redazione

Paola Atzei

Elisabetta Bianchetti

Valentina De Felice

Paolo Marelli

Marta Moroni

Alessandro Prandi

Alessandro Seminati

Paola Springhetti

Hanno collaborato:

Andrea Arnone

Giancarlo Caratti

Chiara Castri

Francesco Molesini

Antonella Morgano

Paola Rossi

Immagine di copertina: foto di Luca Di Francesco

Progetto editoriale

Paolo Marelli

Progetto grafico

Francesco Camagna

Simona Corvaia

Stampa

Fabbrica dei Segni coop. Sociale

via Baranzate 72/74 20026 Novate Milanese (MI)

Stampa in carta certificata FSC (Forest Stewardship Council) che garantisce tra l'altro che legno e derivati non provengano da foreste ad alto valore di conservazione, dal taglio illegale o a raso e da aree dove sono violati i diritti civili e le tradizioni locali.

Inchiostri derivati da fonti rinnovabili (oli vegetali).

È consentita la riproduzione totale, o parziale, dei soli articoli purché sia citata la fonte.

Si ringraziano inoltre gli autori e gli interlocutori per il prezioso contributo a titolo gratuito.

L'editoriale

Un nuovo mondo da esplorare.
Con un capitale sociale che può arricchire i territori

PAGINA 5**L'analisi**

Donna, under 30 e studente: è il volontario dei grandi eventi.
Una "comunità" che cresce

PAGINA 9**Focus giovani**

La continuità che spaventa.
Meglio esperienze plurime banco di prova per il lavoro

PAGINA 24**Ambrosini**

Non è una solidarietà di serie B.
Le Odv imparino a valorizzare quell'altruismo mordi e fuggi

PAGINA 30**Il ruolo dei Csv**

Volunteerability: così la voglia di volontariato
continua nel dopo evento

PAGINA 37**Il dibattito**

Volontari o finti lavoratori?
Il rebus che divide l'Italia. Colpa di un vuoto normativo

PAGINA 45**L'esperienza**

Ecco le dieci regole d'oro
imparate alla guida dell'esercito fucsia

PAGINA 51**La lezione inglese**

Modello Team London. L'eredità dei Giochi 2012?
Un volontariato da record

PAGINA 57**Caratti**

Dalla condotta alla responsabilità. I principi del Padiglione Ue
a Expo modello per un Codice etico

PAGINA 64**Torino 2006**

L'impegno olimpico
scende in città e si auto-organizza

PAGINA 69**Roma**

I buoni samaritani del Giubileo.
Insieme da 33 Paesi del mondo per un dialogo che parte dal basso

PAGINA 73**Ascoli Piceno**

Grandi eventi ed emergenze.
La rievocazione della Quintana tende la mano ai terremotati

PAGINA 78**Capitale della cultura**

Eventi e volontariato informale:
l'esperienza dei cittadini mantovani

PAGINA 82**Bologna**

Festival delle Generazioni, quando un evento nazionale
è laboratorio locale di gratuità

PAGINA 87**Londra**

Steward (gratis) ai concerti.
Quando la musica aiuta i Paesi in via di sviluppo

PAGINA 92



L'editoriale

Un nuovo mondo da esplorare Con un capitale sociale che può arricchire i territori

Dall'Olimpiade all'Expo, dal Giubileo ai festival culturali. E l'elenco potrebbe allungarsi. Ci sono grandi eventi in Italia e nel mondo che calamitano milioni di visitatori e pellegrini. Al punto che per il loro svolgimento è sempre necessaria una complessa macchina organizzativa.

A sua volta, però, questo motore è più efficiente se ad alimentarlo c'è anche l'aiuto, il sostegno e il supporto dei volontari che contribuiscono, non tanto alla realizzazione, ma a un maggior successo dell'iniziativa. Non a caso, il volontariato nei grandi eventi è diventato una costante.

Quando la rete dei Centri di servizio per il volontariato si esprime attraverso la voce del proprio Presidente nazionale dice che il volontariato nei grandi eventi è «una gemma originale rispetto al passato, ma sempre appartenente a uno dei rami della pianta del volontariato tout court».

Non si tratta, infatti, di una nuova generazione del volontariato, ma di una nuova generazione di forme per accedere all'esperienza del

volontariato. Il volontariato è libertà e insieme responsabilità. Non si può circoscrivere, trattenere, predeterminare: non può farlo la legge e neppure lo possono le organizzazioni che in un determinato momento storico esprimono le forme organizzate prevalenti dei volontari medesimi.

Detto ciò, si capisce perché i Centri di servizio per il volontariato si dedicano a questo tema e ne avviino una riflessione in questo numero di Vdossier. Soprattutto perché sono chiamati a domandarsi quali nuovi scenari apre questa tipologia di impegno.

In questa prospettiva, il volontariato nei grandi eventi è sì una novità, ma proprio in quanto tale è qualcosa che interpella il volontariato tradizionale e su cui quest'ultimo non può non interrogarsi.

I Csv, infatti, sono “osservatori privilegiati” di un mondo che cambia, sono spesso “sentinelle sulle mura della città” che vedono lontano e possono guardare al futuro.

Per la rete dei Centri, Expo ha rappresentato un'occasione di documentazione e definizione di intuizioni che avevano già da tempo raccolto, trasformandole in saperi da condividere con il mondo del volontariato e rendendoli patrimonio collettivo.

Conoscerli per accompagnarli alla relazione reciproca con il volontariato tradizionale rappresenta un'azione in linea con quanto indicato nella nuova legge di riforma del Terzo settore, dove si chiede ai Csv di essere “agenti di sviluppo della cittadinanza attiva”.

Il volontariato dei grandi eventi, dunque, è una risorsa per tutto il non profit. Così come non è vero che quei volontari sono volontari che si impegnano una tantum. La loro partecipazione, invece, è il sintomo di una voglia di solidarietà che spesso travalica la durata del grande evento e va oltre esso.

Il volontariato dei grandi eventi è una sorta di fiume carsico, che bisogna far venire a galla. Come dimostra l'esperienza di *Team London* che raccontiamo nelle pagine seguenti. Certo c'è bisogno che il tessuto del Terzo settore sappia coinvolgere e valorizzare questi volontari occasionali.

Lungo tale prospettiva si intuisce la necessità di esplorare questo “nuovo mondo”, affinché il volontariato tradizionale possa meglio relazionarsi e, insieme, possano essere capitale sociale per ciascun

territorio di riferimento e per lo sviluppo di una cultura del dono. Il volontariato per i grandi eventi non ha mancato finora di catalizzare delle critiche e di essere accompagnato da una dose di scetticismo. Elementi registrati sia nel perimetro del Terzo settore che fuori di esso, alimentando un dibattito su più fronti che è aperto ed è in corso.

A cominciare da quel nervo scoperto riguardante la sovrapposizione fra volontariato e lavoro dipendente in un grande evento. Un interrogativo che riguarda noi e le istituzioni, ma che prima o poi dovremo sciogliere.

In questo numero di Vdossier non offriamo delle risposte alle critiche. Bensì apriamo uno spazio per una riflessione e solleviamo una serie di quesiti e di problemi la cui soluzione ha come unico obiettivo quello di non disperdere questa preziosa risorsa perché, per il bene del non profit, è necessario non far morire questo seme che se innaffiato può crescere e dare frutto.

A questo proposito abbiamo interpellato esperti del settore e le loro risposte le trovate nelle pagine che seguono.

Per questo motivo ringraziamo Maurizio Ambrosini, Marta Bonetti, Giancarlo Caratti, Glenda Genovesi, Riccardo Guidi, Antonio Larena e Antonella Morgano. Il loro contributo, come i loro spunti di riflessione, sono stati una miniera d'oro da cui attingere idee, proposte, suggerimenti, consigli.

Ma in questo numero di Vdossier c'è spazio anche per il racconto di alcune esperienze italiane e non che testimoniano come il volontariato dei grandi eventi in Italia non è soltanto in crescita ma affondi le sue radici anche in manifestazioni storiche, come quella della Quinta di Ascoli Piceno. 🍂



L'analisi

Donna, under 30 e studente: è il volontario dei grandi eventi Una "comunità" che cresce

di **Elisabetta Bianchetti**

Il volontariato è come un organismo vivente. Cresce, cambia e si modifica in risposta agli stimoli che lo circondano. Cambiamenti nella società, nei modelli di lavoro, nella disponibilità di tempo libero, nelle motivazioni e negli atteggiamenti sulla reciprocità, hanno effetti diretti sul volontariato. Quando si verificano questi cambiamenti, un nuovo linguaggio emerge per descrivere nuovi modelli di impegno e le organizzazioni sono chiamate a riflettere sul perché alcuni si sviluppano mentre altri svaniscono.

Secondo le associazioni, che spesso sperimentano queste tendenze prima che siano etichettate e analizzate dagli studiosi, le persone non vogliono rinunciare all'esperienza del volontariato e sempre

La prima ricerca italiana sul volontariato episodico legato a Expo 2015 fotografa sia il profilo di chi partecipa, sia perché lo fa. La molla? La voglia di relazioni

più ritengono di "assaggiarlo", considerandolo come un mattone tanto per la propria crescita personale, quanto per il proprio curriculum professionale. Una consapevolezza, dunque, sul

ruolo del “fare” volontariato che disegna scenari inediti sui quali siamo chiamati a rispondere.

La studiosa americana Nancy MacDuff ha identificato il volontariato episodico quasi 25 anni fa definendolo come «servizio di breve durata» svolto una volta sola, oppure rivolto a un progetto specifico che si ripresenta ogni anno. Sono tante le organizzazioni di volontariato che hanno registrato, negli ultimi anni, un calo significativo di volontari a lungo termine o stabili, mentre il volontariato episodico è diventato sempre di più un modello di scelta per tutte le età.

Non a caso, secondo l'Istat, un cittadino su otto svolge attività gratuite al servizio della società, il 45% di questi si impegna in maniera non organizzata. Numerosi studi confermano come il volontariato segua i grandi cambiamenti sociali. Nel secolo scorso gli individui erano motivati da forti legami sociali che hanno incoraggiato e promosso l'impegno volontario attraverso associazioni religiose o civili con un'attenzione all'azione collettiva. Con il nuovo millennio, la medaglia si è rovesciata facendo prevalere il lato individuale. I volontari oggi chiedono una grande libertà di scelta e assegnazioni limitate con risultati tangibili. Una forma tipica è quella degli eventi culturali e delle manifestazioni sportive.

Le ricerche internazionali sinora condotte hanno tuttavia affrontato in modo marginale il rapporto tra i volontari degli eventi e le associazioni. Tra le manifestazioni italiane di rilievo che hanno riguardato il volontariato episodico, il “Programma Volontari per Expo Milano 2015” ha costituito un caso-studio di notevole interesse. Prima di tutto perché è un vero grande evento - per numeri e spazio temporale -, ma anche perché ha coinvolto la rete dei Centri di servizio per il volontariato e Ciessevi Milano nell'attività di intercettazione, orientamento, matching, motivazione agli aspiranti volontari e poi di supporto ai volontari selezionati sul sito espositivo. Un'esperienza che ha visto numeri imponenti di volontari, notevole visibilità e che ha generato un dibattito significativo dentro e fuori i Centri di servizio e le organizzazioni di volontariato. Un'occasione unica e irripetibile per osservare i nuovi trend di adesione e per avviare un ripensamento su strumenti e strategie per adeguarsi ai nuovi scenari. In altri termini, il Programma Volontari di Expo è stato un prototipo di “modello” italia-

no di gestione del volontariato episodico. Ma non solo. La sfida, per chi ha gestito i volontari (CSVnet - Ciessevi), è stata quella di capire come “convertire” i volontari a breve termine di Expo in cittadini attivi non episodicamente, “dopo” e “fuori” Expo.

Per rispondere a queste istanze CSVnet e Ciessevi, negli ultimi due anni, hanno promosso una ricerca dalla quale è nato il libro “Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale” (a cura di Maurizio Ambrosini, pubblicata da Franco Angeli), che ha esaminato i volontari di Expo Milano 2015 e del Padiglione dell’Unione Europea. Nel complesso, ai due programmi si sono iscritti 17.500 candidati e sono stati realizzati 11.700 colloqui. Sin dalla fase di avvio una delle principali sfide è stata quella di mantenere “agganciati” i volontari fino al momento di entrare in servizio. Un obiettivo non scontato se si considera che dall’invio della candidatura all’inizio del turno poteva passare quasi un anno. Ad ogni step del processo, infatti, un consistente numero di candidati ha lasciato il programma. Alla fine solo un candidato su quattro tra quelli che ha presentato la domanda ha preso effettivamente servizio. Il risultato finale ha portato ad avere 4.975 volontari per il Programma Expo e 822 per il padiglione dell’Unione Europea. Mentre i volontari, che hanno partecipato alla ricerca, sono stati 2.376, il 48% del totale che ha prestato servizio.

Il profilo anagrafico

Analizzando in dettaglio i dati raccolti, per quanto riguarda il profilo anagrafico, la ricerca rileva come le donne siano la maggioranza, il 66%, mentre l’età media è molto giovane, pari a 27 anni e mezzo, e che le fasce d’età più rappresentate sono quelle dai 17 ai 20 anni (28,2%) e 21-23 anni (30,6%). Inoltre la stragrande maggioranza dei volontari è nata in Italia (85%) e risiede nel Nord (72,6%). E le regioni più rappresentate sono: Lombardia (52%), Piemonte (9%), Sicilia (5%) e Veneto (4,5%). Sempre a proposito dell’identikit dei volontari lo studio fa notare che il livello di istruzione è medio-alto. Infatti, la percentuale dei diplomati e laureati è pari al 91,5%. Più nel dettaglio, il 54% è in possesso di un diploma di maturità, il 30,5% di un diploma universitario e il 7% ha un titolo post laurea (master o

dottorato di ricerca o scuola di specializzazione). Solo l'8,3% dichiara di possedere la licenza media o di avviamento. Immediato è il collegamento tra istruzione e professione, infatti oltre il 60% dei volontari è studente. La percentuale rimanente si distribuisce tra pensionati o ritirati dal lavoro (7,2%), disoccupati (6,3%), persone in cerca di prima occupazione (5,4%) e lavoratori dipendenti nel settore privato (5,3%). Molto contenuta la presenza di casalinghe (0,5%).

I numeri della ricerca sugli schieramenti politici indicano che il 19% dei volontari si dispone nel centro sinistra, il 10% nella sinistra e l'8,5% nel centro destra. Ma c'è da osservare che più della metà dei volontari non ha fornito una risposta, probabilmente perché non ha trovato una collocazione nelle coalizioni o partiti tradizionali. Infatti il 46% ha espresso un atteggiamento non partecipativo nei confronti della politica, solo il 2,5% si considera politicamente impegnato e il 25,5% si tiene al corrente e vorrebbe poter dare un suo contributo positivo per migliorarla. A ciò si aggiunge un 22% di volontari che dichiara di avere un atteggiamento politico di forte distacco e si colloca o nella categoria "Non la seguo, non mi interessa" (12%) o nella categoria "Mi disgusta" (10%). Riguardo alla partecipazione ai riti della propria religione, il 25% dichiara di seguirli con una certa costanza, di questi il 4% più di una volta alla settimana. Mentre il 38% pratica saltuariamente, per esempio solo in occasioni particolari o per le feste comandate. Il 22% dichiara di non essere credente ma di partecipare per vicinanza umana a riti religiosi come funerali e matrimoni. Infine, il 5% non segue i riti della propria religione.

Rispetto a come i volontari sono venuti a conoscenza della possibilità di partecipare a Expo, il 43% lo ha fatto tramite internet, mentre il resto lo ha saputo tramite il cosiddetto "passaparola".

Volontari experienced e newcomers

Per la stragrande maggioranza, l'85,5%, Expo è stata la prima volta in cui ha svolto un'attività di volontariato per un evento, mentre il 14,5% ha dichiarato di averlo già intrapreso. Inoltre il 45% non ha mai svolto volontariato in forma continuativa e il restante 55% si suddivide tra chi stava svolgendo volontariato in questa forma (25%) e chi l'ha svolto in passato, ma poi l'ha abbandonato (30%).

Da questa fotografia emerge come l'evento Expo abbia attirato e coin-

volto un complesso ampio e articolato di persone. Tra i volontari ci sono, infatti, non solo persone già attive e inserite nel mondo del volontariato, ma anche persone che, proprio in questa occasione, si sono riavvicinate e reinserite nella galassia del non profit, avendo a suo tempo interrotto un impegno svolto in maniera continuativa. Alcuni, invece, hanno “assaggiato” il volontariato per la prima volta. Sulla base di questi dati la ricerca ha individuato due categorie: *Experienced* (che hanno svolto esperienze di volontariato) e *Newcomers* (che sono entrati nel mondo del volontariato attraverso l'esperienza di Expo). Il 59% appartiene alla prima categoria e il restante 41% alla seconda. Rispetto all'età, emerge che i *newcomers* appartengono alla fascia 17-20 anni e sono prevalentemente studenti o persone in cerca di prima occupazione, mentre gli *experienced* appartengono principalmente alla fascia adulta, oltre i 30 anni, sono pensionati, lavoratori in proprio, oppure persone che svolgono il servizio civile.

Le motivazioni a impegnarsi

Capire qual è stata la miccia che ha innescato la partecipazione dei volontari è strategico per il futuro, per offrire altre possibilità di impegno e percorsi di formazione adeguati alle loro motivazioni.

Per definire le motivazioni la ricerca ha utilizzato come parametri gli studi di Omoto e Snyder (vedi box nelle pagine seguenti).

Rispetto alle due tipologie di volontari, gli *experienced* hanno una motivazione valoriale, sociale e protettiva più elevata rispetto ai *newcomers* che, invece, sono maggiormente orientati alla possibilità di aumentare le proprie opportunità di ingresso nel mondo del lavoro oppure di sviluppo professionale verso una carriera più elevata.

Sono tre le tipologie di profili motivazionali: *Diffusi*; *Imprenditori di se stessi*; *Promotori della propria crescita*.

Il primo, quello dei *Diffusi*, raggruppa il 33,2% dei volontari Expo ed è caratterizzato da persone per le quali il volontariato risponde a tutte le funzioni motivazionali viste prima. Si tratta di cittadini che si sono avvicinati all'impegno sociale per incrementare la propria conoscenza, ma anche per motivazioni valoriali e di accrescimento. Sono incentivati a intraprendere un'attività di volontariato anche perché la rete sociale in cui sono inseriti riconosce e valorizza tale attività.

Il secondo, quello degli *Imprenditori di se stessi*, è il gruppo più nu-

meroso (il 36,6%) rappresentato da persone che vedono nel mondo del volontariato un'occasione di crescita personale anche orientata alla carriera. Infine il terzo, quello dei *Promotori della propria crescita*, raggruppa il 30,3% dei volontari, motivati ad esprimere valori altruistici anche per una possibilità di crescita personale generalizzata. I volontari di questo profilo presentano bassi livelli di motivazione sociale e protettiva rispetto agli *Imprenditori di se stessi* ma, al contrario di questi ultimi, presentano bassi valori anche nella funzione carriera. Confrontando le due categorie di volontari nei tre profili emerge che il 40,9% dei volontari *newcomers* è caratterizzato da un profilo motivazionale imprenditoriale; mentre i volontari *experienced* sono maggiormente orientati alla promozione della loro crescita.

LE FUNZIONI MOTIVAZIONALI

Funzione valoriale: riguarda la possibilità di esprimere, attraverso l'azione volontaria, istanze e valori connessi al proprio investimento altruistico.

Funzione di conoscenza: concerne l'opportunità offerta al volontario di apprendere nuove competenze o di mettere a frutto abilità e conoscenze che altrimenti rimarrebbero inespresse e non utilizzate.

Funzione sociale: è legata a un riconoscimento sociale, in quanto l'attività di volontariato è connotata positivamente da familiari, amici colleghi, partner e società. Inoltre fa riferimento all'opportunità di conoscere nuove persone e di investire tempo per gli altri, al fine di ottenere la loro approvazione per ciò che si fa. L'appartenenza all'organizzazione risponde ai bisogni di affiliazione e si configura come un "luogo sociale" per eccellenza.

Funzione di carriera: riguarda la possibilità, attraverso il volontariato, di aumentare le opportunità di ingresso nel mondo del lavoro e di sviluppo professionale.

Funzione di protezione dell'io: è relativa alla difesa dell'io dagli aspetti negativi del proprio Sé. L'attività di volontariato permette la riduzione del senso di colpa dovuto alla percezione di essere più fortunati di altri, la risoluzione di problemi personali mediante lo spostamento dell'atten-

zione sulle persone che beneficiano del proprio servizio e la possibilità di lasciarsi alle spalle e/o superare momenti tristi della propria vita.

Funzione di accrescimento dell'Io: riguarda il processo motivazionale che sorregge le persone in un positivo sviluppo del proprio Io: attraverso il volontariato le persone rafforzano l'autostima, il senso di auto-efficacia. È il caso della matura consapevolezza del reciproco vantaggio insito nell'impegno in attività di volontariato.

Inoltre, i due gruppi si distinguono nell'importanza attribuita alle ragioni «Fare volontariato in Expo mi dà l'occasione di continuare la tradizione del volontariato nel nostro Paese» e «Fare volontariato in Expo è un'occasione per conoscere persone importanti». Infatti, anche se queste due ragioni sono percepite come meno importanti dai volontari di ambedue i gruppi, dalle risposte emerge che continuare la tradizione del volontariato nel proprio Paese è più importante per i volontari *experienced*, mentre la possibilità di conoscere persone importanti è più tipica dei volontari *newcomers*.

Quindi il volontariato episodico è determinato sia da motivazioni e ragioni strumentali - accrescere conoscenza, il proprio sé, le competenze lavorative - sia da motivazioni e ragioni prosociali - testimoniare valori e produrre bene collettivo - sia dal desiderio di prestare la propria opera per eventi specifici a cui si vuol prender parte e di cui si desidera far parte.

Riguardo all'eredità del dopo Expo, quelli su cui puntare di più sono i *Diffusi*, volontari con elevati punteggi in tutte le motivazioni, un terreno fertile su cui investire per le organizzazioni di volontariato. Terreno fertile in quanto il volontariato nelle loro vite risponde a molte funzioni, diviene per eccellenza luogo di costruzione di senso e significato per la vita. Ma anche una sfida perché queste persone richiedono organizzazioni attente e capaci di dare soddisfazione alle loro motivazioni e a mantenerle sempre alte nel tempo.

Mentre per gli altri due profili - *Imprenditori di sé* e *Promotori della crescita* - presenti soprattutto tra i *newcomers*, la presenza di valori

prosociale si sposa con una centratura su di sé e le proprie competenze. D'altro canto sappiamo da tempo che è proprio il volontario più maturo quello che riconosce alla base della propria azione la presenza della componente di *agency* (ossia la tendenza ad affermare, espandere e sviluppare il proprio sé) accanto a quella di *communio* (ossia il desiderio di rendersi utile agli altri).

Capitale sociale e cultura civile

La ricerca ha cercato inoltre di approfondire anche la dimensione civile e il capitale sociale del volontariato episodico. Per misurare queste dimensioni sono stati utilizzati degli indicatori relativi al grado di fiducia negli individui e nelle istituzioni (capitale sociale), e alle attività di impegno civico (cultura civile). In generale, gli *experienced* nutrono livelli maggiori di fiducia rispetto ai *newcomers*.

Questo dato conferma l'ipotesi di una relazione tra adesione/partecipazione associativa e "dotazione" di capitale sociale. Il dato non ci dice se sia l'esperienza all'interno dell'organizzazione a generare capitale sociale o se i volontari arrivino all'organizzazione avendo sviluppato altrove un certo grado di fiducia e dunque di capitale sociale. Comunque la distanza tra le due tipologie non è elevata, quindi non si può affermare che il volontariato episodico, in senso stretto, sia un'esperienza che non sviluppa o non attira soggetti dotati di apertura fiduciaria. Sulla base delle risposte sono stati tracciati quattro tipologie di volontari:

- 1. volontari laici:** che hanno un livello di fiducia mediamente più basso rispetto ad altri gruppi di volontari e si caratterizzano soprattutto per una bassa fiducia nei confronti delle istituzioni religiose.
- 2. volontari aperti:** che hanno i più alti livelli di fiducia interpersonale e nelle varie istituzioni (sia pubbliche, sia private, sia religiose).
- 3. volontari privatisti:** che registrano un livello medio di fiducia sommando i diversi ambiti e si caratterizzano per avere alta fiducia nel Terzo settore e alta fiducia interpersonale generalizzata, ma si fidano meno delle istituzioni pubbliche e dei partiti.
- 4. volontari diffidenti:** che hanno i più bassi livelli di fiducia in tutti gli ambiti indagati.

Dai dati emerge che gli *experienced* sono caratterizzati da un profilo di fiducia *aperto*, mentre tra i *newcomers* c'è una maggiore presenza di persone che si collocano nel profilo di fiducia *diffidente*.

Ma qual è l'identikit dei volontari *experienced* e *newcomers* rispetto alla fiducia?

I primi sono, nel 33,3% dei casi, caratterizzati da alta fiducia verso tutti (*volontari aperti*). In questo gruppo di volontari prevalgono i giovani dai 21 ai 23 anni, residenti al Centro e al Nord, sono interessati alla politica e hanno un'elevata partecipazione religiosa. Il secondo gruppo per dimensione è quello dei *volontari privatisti*. Tra questi è sovrarappresentata la fascia d'età matura (oltre i cinquant'anni), il genere maschile, l'area geografica del Sud, l'orientamento politico di destra, accompagnato da un atteggiamento di disgusto nei confronti della politica e da un grado elevato di religiosità. Tra i *volontari laici* sono sovrarappresentati i giovani, di sesso femminile, del Nord, di sinistra, politicamente impegnati, con un titolo di studio di scuola superiore e, ovviamente, con un basso livello di religiosità.

I volontari *newcomers* sono caratterizzati, nel 23,5%, dei casi da una certa diffidenza (*volontari diffidenti*). Tra questi vi è una sovrarappresentazione di persone dai 27 ai 50 anni, di donne, residenti al Nord, di destra, ma disgustati dalla politica, con un basso o medio grado di religiosità e con un titolo di studio non particolarmente elevato. Per il 28% sono *volontari aperti* e tra questi troviamo molti giovani tra i 27 e i 30 anni, del Sud, di centro-sinistra, politicamente impegnati, con un alto grado di religiosità e con un titolo di studio elevato. Per il 26% sono *volontari laici* contraddistinti dai più giovani, di sinistra, politicamente impegnati, con bassa partecipazione religiosa.

Da questa analisi emerge che l'atteggiamento di fiducia è influenzato anche da altri fattori rispetto all'esperienza di volontariato. Sono probabilmente variabili di tipo culturale come la religiosità, il titolo di studio, l'età, l'orientamento politico, eccetera, che ne influenzano gli orientamenti. Infatti se si confrontano i profili dei *volontari laici* nei *newcomers* e negli *experienced* si rilevano caratteristiche analoghe. Tuttavia tra i *volontari aperti*, quelli dotati di un maggior grado di fiducia in generale, vi è una sovrarappresentazione dei giovani, specie tra gli *experienced*. Ciò induce a pensare che i nuovi volontari (i gio-

vani) coinvolti da una forma di volontariato “innovativa” come quella proposta da Expo non siano sprovvisti degli atteggiamenti prosociali (come la fiducia) che la teoria sociale “tradizionalmente” attribuisce alle organizzazioni del Terzo settore. Sostanzialmente le nuove forme di volontariato, che sono incarnate prevalentemente dalla popolazione giovanile, non smarriscono il tratto della fiducia.

Riguardo all’impegno civico i *newcomers* sono meno impegnati rispetto agli *experienced*. Anche in questo caso le persone con precedenti esperienze di volontariato sono anche quelle dotate di una maggiore cultura civile che si traduce in concreti comportamenti di impegno.

Esiste quindi un nesso tra l’agire volontario e la cultura civile. Chi ha esperienza di volontariato è guidato da un maggiore atteggiamento di fiducia e dispone di una maggiore cultura civile. Chi invece si affaccia per la prima volta sul mondo del volontariato ha motivazioni più particolaristiche e un minore atteggiamento prosociale. Ciò però non significa che il volontariato postmoderno, spontaneo, episodico, non necessariamente associato, che si sta profilando all’orizzonte sia caratterizzato da atteggiamenti di immunizzazione che impediscono il riprodursi dell’impegno civico, della fiducia e del senso di giustizia sociale. Non è da escludere, infatti, che siano proprio le ripetute esperienze di volontariato episodico e temporaneo a generare cumulativamente la cultura civile dei volontari postmoderni.

Pertanto per rispondere agli interrogativi iniziali possiamo dire che i risultati della ricerca suggeriscono di chiamare in gioco in modo ancor più deciso istituzioni locali, Centri di servizio e organizzazioni solidaristiche al fine di ideare, programmare e realizzare eventi specifici, capaci di mobilitare i volontari episodici, facendo leva sui loro specifici orientamenti. Al tempo stesso i promotori possono confidare di concorrere, attraverso il potere attrattore dell’evento e la capacità generativa dell’esperienza di volontariato, al rafforzamento della cultura civile e del capitale sociale di quei volontari postmoderni che vorranno cogliere l’occasione rappresentata dagli eventi.

Un bilancio del dopo Expo

La ricerca ha raccolto “a caldo”, ossia immediatamente dopo la conclusione del turno di servizio, e “a distanza”, ossia qualche mese

dopo, gli effetti dell'esperienza di Expo per i volontari, il livello di soddisfazione e le loro intenzioni future, ma anche le azioni intraprese dopo la conclusione della loro esperienza a Expo.

I risultati mostrano che i volontari si dichiarano molto soddisfatti dell'esperienza perché ha incontrato le loro aspettative in misura elevata. La stragrande maggioranza, il 98%, la consiglierebbe ad amici o a parenti. I *newcomers* si mostrano più soddisfatti rispetto agli *experienced*.

Alti livelli di soddisfazione nei confronti di un'esperienza inducono le persone a ricercare le condizioni che permettono loro di ripeterla. Quindi, rispetto alle intenzioni future era logico aspettarsi una diffusa volontà di continuare a impegnarsi nel mondo del volontariato. Il 96,5%, infatti, dichiara di voler fare volontariato in futuro e il 91,3% ipotizza che un anno dopo Expo sarà ancora impegnato in un qualche servizio volontario. Tra i volontari che hanno espresso l'intenzione di fare volontariato in futuro il 64,4% dichiara di volerlo svolgere soprattutto nella forma episodica.

Gli *experienced* confermano di voler continuare sia in forma continuativa sia in altre forme, cercando informazioni presso le associazioni o i Centri Servizi per il Volontariato o altri canali. I *newcomers* privilegiano la forma episodica consultando i siti internet delle associazioni in attesa dell'occasione giusta.

Coloro che, invece, hanno risposto di non avere intenzione di fare volontariato in futuro, hanno indicato come elementi problematici principali, il fattore tempo e quello legato all'impegno professionale-formativo. Infine, alcuni hanno evidenziato come il loro essersi accostati al volontariato è stato solo per la straordinarietà dell'evento Expo e il conseguente servizio richiesto.

Tra i fattori che inibiscono l'impegno volontario emerge anche il mancato riconoscimento sociale per il servizio svolto, che sembra aver indotto, in un numero esiguo di partecipanti, un senso di sfiducia e delusione nei confronti del "sistema volontariato". Qualcuno, per esempio, ha dichiarato che l'assenza di remunerazione è la ragione per la quale non ha intenzione di svolgere altre esperienze di volontariato. Infine, al mancato interesse verso il volontariato si aggiungono caratteristiche e atteggiamenti personali come lo scarso

interesse, o le esigenze familiari e progetti futuri che condizionano l'ingaggio nel volontariato nell'arco di tempo immediatamente successivo all'esperienza ad Expo. È bene sottolineare che questi partecipanti, scettici o poco interessati, rappresentano il 3,1% del totale di coloro che hanno partecipato alla ricerca. Le loro considerazioni sono tuttavia utili per mettere a fuoco gli elementi che frenano l'impegno nel volontariato. Tra questi elementi spicca comunque il fattore tempo che riveste un ruolo primario per molti di loro.

Una successiva fase di rilevazione del gradimento dell'esperienza (*Follow-up*) riconferma il grado di soddisfazione per aver potuto partecipare a un grande evento. Un dato che sottolinea quanto sia stata trascinante questa motivazione. Al secondo posto troviamo la relazione con gli altri volontari. Quindi anche nel volontariato episodico legato agli eventi, il fattore relazionale, che risulta determinante nelle forme di volontariato continuativo, riveste un ruolo importante nella definizione del livello di soddisfazione. Al terzo posto c'è la conoscenza di altre culture, aspetto in linea con la motivazione conoscitiva espressa nella fase di "Pre-esperienza" quale motivazione più importante per le persone che hanno deciso di avvicinarsi e intraprendere questo servizio di volontariato. Al contrario, il fattore "Durata contenuta del servizio", si trova in terz'ultima posizione e ciò fa supporre che questo fattore abbia un ruolo più incisivo nell'avvicinare all'impegno volontario nel caso di partecipazione a grandi eventi, più che nella valutazione di soddisfazione dell'esperienza nel suo insieme.

Ma quanti hanno partecipato come volontari ad altre iniziative simili a quella di Expo? Il 25,3% dichiara di aver inviato la domanda per partecipare a un altro evento nel ruolo di volontario, mentre il 16,9% di aver già partecipato come volontario in uno o più eventi. Quindi oltre un quarto si è concretamente mosso per realizzare l'intenzione espressa in precedenza.

Riguardo al mantenimento delle relazioni tra volontari nei mesi successivi al termine dell'esperienza è emerso che il 90% lo ha fatto. Le modalità più utilizzate sono nell'ordine *WhatsApp* (61,4%) e i *Social Network* (39%).

Rispetto invece allo sviluppo personale civico quanto i volonta-

ri hanno percepito di aver “guadagnato” dalla loro esperienza? Per sviluppo personale si intende il sentirsi più socievoli, più maturi e responsabili, più felici, più fortunati, più capaci di comprendere gli altri e i bisogni delle persone in difficoltà. Lo sviluppo civico invece fa riferimento a una maggiore percezione di sé come cittadino del mondo, alla sensazione di conoscere più da vicino culture diverse e all'essersi (ri)avvicinati al mondo del volontariato. La crescita in termini di identità nazionale è espressa dal sentirsi cittadino italiano ed esserne orgoglioso.

Dall'analisi dei dati emerge che l'esperienza di volontario ad Expo ha favorito lo sviluppo personale e civico, ha avuto effetti sul livello di identità nazionale, ma poco impatto nel miglioramento delle relazioni familiari, amicali e comunitarie, nel riavvicinamento all'impegno politico e religioso, e nel coinvolgimento nella propria comunità.

Sei profili di volontari da cui ripartire

Sulla base delle esperienze di volontariato avviate nel dopo Expo sono stati individuati sei gruppi di volontari:

volontari multiforme: volontari che hanno iniziato una nuova attività di volontariato diversa dalle precedenti e da quella relativa a grandi eventi;

volontari non stop: volontari che hanno continuato l'attività di volontariato che svolgevano in precedenza, sia che fosse di volontariato continuativo, episodico o in altre forme;

volontari in stand by: volontari che non hanno cercato nuove attività di volontariato perché temporaneamente impossibilitati a svolgerle, ma che dichiarano che le cercheranno più avanti;

volontari looking around: volontari che hanno cercato una nuova attività di volontariato, ma non l'hanno ancora trovata;

volontari latenti: volontari che non hanno svolto attività di volontariato e non la stanno cercando per motivi diversi (mancanza di tempo o di interesse);

volontari non interessati: volontari che non si sono più impegnati nel volontariato e non stanno cercando alcuna opportunità perché non interessati.

I volontari *multiforme* e *looking around* sono quelli più interessanti

per poter individuare elementi e suggerimenti necessari a capitalizzare l'esperienza di volontariato a Expo Milano 2015.

I volontari multiforme. La stragrande maggioranza di questi volontari - che costituiscono il 21,8% del campione - si è avvicinata a Expo con una o più esperienze di volontariato alle spalle, ma solo il 20,5% lo aveva svolto in eventi. È il gruppo con il livello di impegno civico più frequente e con numerosi volontari di oltre 50 anni. Hanno intenzione di far volontariato in futuro ed esprimono una soddisfazione medio-alta dell'esperienza fatta ad Expo. Inoltre evidenziano un alto interesse per tutti i tipi di eventi, di qualsiasi portata (internazionale, nazionale e locale).

Volontari looking around. Corrispondono al 9,48% del campione, hanno espresso il desiderio di continuare a fare volontariato dopo Expo, lo hanno cercato, ma non lo hanno ancora trovato. Il 50% è costituito da giovani tra i 18 e i 23 anni. Si suddividono equamente tra *newcomers* ed *experienced*. Sono il gruppo che ha la percentuale più alta di profilo motivazionale orientato alla carriera (*Imprenditori di se stessi*); per quanto riguarda il profilo di fiducia, prevale il protocollo *Diffidenti* (35,7%) e hanno impegno civico con livello "basso". Hanno invece cercato informazioni principalmente attraverso internet o i social network; la maggioranza cerca attività di volontariato in forma episodica che implichi un servizio non continuativo e per brevi periodi.

Ricadute operative

La ricerca evidenzia alcuni elementi utili per capire le strategie di avvicinamento e di mantenimento di nuovi volontari. In particolare emerge che ci sono nuovi ambiti, rispetto a quelli tradizionali, che intercettano le motivazioni, atteggiamenti e stili di vita del "volontario per eventi". Un motivo di attrazione è l'attaccamento al proprio territorio e la volontà di fare qualcosa di utile per esso. Ma è anche vero che il grande evento ha rinnovato negli ex-volontari la voglia di rimettersi in gioco. Al tempo stesso, per i nuovi volontari si è configurato come primo step di avvicinamento al mondo del non profit. In termini di reperimento, aggancio e formazione dei volontari, i profili

motivazionali, così come i profili derivanti dagli esiti dell'esperienza Expo, offrono tante informazioni ed indicazioni.

In primo luogo, ancora una volta, i dati di ricerca mettono in guardia dal trattare i volontari come un blocco monolitico: non cogliere questo elemento significa perdere la ricchezza del mondo del volontariato, mortificarne le risorse e non valorizzarne la differenza e la creatività. In secondo luogo, i dati ci dicono che i messaggi per promuovere la partecipazione delle persone devono essere diversificati per poter “parlare” alle diverse sensibilità e configurazioni motivazionali consentendo a ciascuno di “dar voce” ai propri desideri e alle proprie aspirazioni.

È così che le persone possono sentirsi parte dei progetti in cui sono coinvolte, appassionarsi ad essi, mettere in gioco le proprie competenze e capacità, assumere le proprie responsabilità personali e sociali. In ultimo, anche i processi formativi devono essere differenziati per rispondere alle agende delle diverse persone. Occorre sviluppare uno sguardo attento, che consenta di cogliere il mutamento motivazionale nell'arco del tempo e tra le persone.

In sintesi, il volontariato per grandi eventi, e più in generale il volontariato episodico, è una forma di volontariato che attira persone e, proprio per questo motivo, si propone quale forma che incontra e soddisfa il desiderio di essere volontario attraverso lo svolgimento di un servizio che non sovverte la quotidianità.

In contrapposizione a un'attività di volontariato continuativa che di per sé richiede un impegno più costante nel tempo e “più goccia a goccia”, la possibilità di un coinvolgimento anche totale, di una *full-immersion* nell'evento coinvolge ed entusiasma, perché fa sentire comunque il volontario tale, seppur per un tempo definito, perché permette di vivere l'esperienza in modo pieno.

Il volontariato episodico, quindi, non si pone in contrapposizione alle forme di volontariato tradizionale, ma come una modalità che, affiancandosi a queste forme, può allargare l'impegno e la cittadinanza attiva a tante altre persone. 🙌

L'articolo contiene parte dei testi della pubblicazione “Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale” a cura di Maurizio Ambrosini, Franco Angeli Milano, 2016

Focus giovani

La continuità che spaventa

Meglio esperienze plurime

banco di prova per il lavoro

di **Antonella Morgano**, dottore di ricerca in Psicologia Sociale, Università Cattolica

La voglia di mettersi in gioco e di conoscere realtà diverse; il desiderio di rendersi utili per la propria città e comunità, di apprendere e mettere a disposizione alcune abilità e competenze. Nonché, la curiosità di vedere e vivere da una prospettiva interna, privilegiata un evento universale e internazionale nel suo esprimersi; la consapevolezza, soprattutto da parte dei giovani, che un'esperienza simile offre opportunità formative e professionali sono, in sintesi, i fattori di richiamo che motivano la decisione di prendere parte a un grande evento nel ruolo di volontari.

È quanto è emerso dall'analisi dell'esperienza di volontariato a Expo Milano 2015 che è stata studiata e approfondita nella ricerca *“Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale”*.

Per le nuove generazioni, il volontariato episodico è un'occasione per costruire un bagaglio di conoscenze e abilità da investire per il proprio futuro occupazionale

Aspetti che, proprio nella soddisfazione riscontrata, hanno fatto sì che ciascun volontario, in modo quasi ricorrente, abbia poi definito l'esperienza di volontario

a Expo Milano2015 forte, valida, fonte di crescita e di arricchimento personale. Più nello specifico, sono due i punti di forza esplicitati dagli intervistati, di cui dà conto la ricerca citata: il primo si riconduce all'aspetto relazionale; il secondo ad un aspetto prettamente personale, soprattutto da parte dei giovani volontari.

Punti di forza che si sono resi visibili nella possibilità di uno scambio giocato sia a livello intragenerazionale che a livello intergenerazionale.

Lo scambio intragenerazionale, o scambio tra pari, principalmente riscontrabile nella fascia giovanile, richiama il fenomeno della generazione *Erasmus*, ovvero di giovani aperti allo scambio e alla condivisione di esperienze di vita e formative utili ad orientare sia il loro futuro più immediato di studenti, sia quello atteso per l'inserimento nel mercato del lavoro.

Lo scambio intergenerazionale sottolinea il fatto che il volontariato a Expo ha aperto uno spazio d'interazione quotidiana tra generazioni diverse. Spazio durante il quale la diversità ha trovato un'opportunità di dialogo e confronto che ha portato le generazioni ad una maggiore conoscenza reciproca, nonché al riconoscimento delle risorse e della ricchezza dei rispettivi background.

Nella situazione sociale attuale, l'emergere della dimensione intergenerazionale è aspetto non scontato che sollecita e si pone quale pista di lavoro per le organizzazioni e, in generale, per il mondo del volontariato nella definizione e messa in atto di azioni tese proprio a valorizzare, sostenere, promuovere e rafforzare tale scambio.

Un'esperienza di volontariato "altra" che, vissuta all'interno di un gruppo dei pari, ma non solo, si è dimostrata ricca di aspetti stimolanti ed è considerata patrimonio cui attingere nel futuro prossimo e meno prossimo.

E, seppur temporanea e limitata nel tempo, ha lasciato un segno significativo nella vita di ciascun volontario indipendentemente dalla sua storia di volontariato pregressa. Ha fornito un punto di vista nuovo e inconsueto che ha interrotto e si è inserito nella routine quotidiana e che, soprattutto per i giovani, ha portato ad una maggiore consapevolezza di se stessi e delle proprie capacità. Un'esperienza che ha generato effetti sulla crescita personale e sulla crescita relazionale.

Le dimensioni personale e relazionale costituiscono le due facce di una stessa medaglia sulle quali le associazioni di volontariato, e più in generale il mondo del volontariato, possono concentrarsi per capitalizzare quanto emerso dall'evento Expo Milano 2015. La forma episodica costituisce la concretizzazione dell'intento di avviare o riprendere un impegno volontario; è la risposta alla richiesta di un volontariato che sia vario e sostenibile, come messo in luce anche dagli elementi che gli intervistati hanno associato, per differenza, alla forma di volontariato continuativa o tradizionale.

Una forma di volontariato, quella episodica, che si propone quindi come un'alternativa nel mondo del volontariato, una possibilità di scelta, non definitiva, ma fluida e flessibile.

Il volontariato per grandi eventi, infatti, prendendo le distanze da quello continuativo, nella sua finitezza e limitatezza circoscritta alla durata dell'evento stesso, ha il pregio di essere vissuto come un'occasione di crescita che, in quanto caratterizzata da fluidità e flessibilità, può essere inserita nella propria quotidianità, senza stravolgerla e, proprio per questo, è percepita come più vivibile. Un'esperienza che, oltre a configurarsi come un servizio rivolto ad altri, diventa allettante per l'acquisizione di conoscenze e competenze.

La delimitazione del servizio volontario all'evento e la sua durata costituiscono condizioni di particolare intensità sia a livello emotivo sia di carico-incarico richiesto che contribuiscono a mettere al centro questa esperienza, facendo sì che ciascuno dia il massimo delle sue energie; viva appieno e capti azioni, emozioni e momenti, all'interno di una cornice che è colta come divertente.

Infatti, quanto agli orientamenti futuri, permane e prevale l'idea di impegnarsi in un volontariato episodico, da ripetersi, sicuramente, anche e soprattutto qualora coinvolgesse la propria città. Inoltre, è nel confronto tra volontari con o senza precedenti esperienze di volontariato che si tratteggia la linea futura rispetto ad un impegno continuativo: i volontari già impegnati all'interno di un'attività "tradizionale" la continueranno; i volontari senza esperienza in questo ambito e quelli giovani che l'hanno interrotta manifestano perplessità nell'intraprenderla o nel riprenderla.

In un mondo in cui tutto sembra fluido, in cui tutto scorre veloce,

dove forse l'incertezza frena l'assunzione di impegni continuativi, la proposta di volontariato legato ai grandi eventi sembra quella che meglio risponde ai nuovi, emergenti, stili di vita.

Giovani: Expo una chance per crescere

La significativa presenza di giovani tra i volontari Expo induce alcune riflessioni. L'esperienza di volontariato ha costituito una "palestra di adultità", un'occasione per entrare in contatto con il mondo adulto più vasto, allargando quella che può essere definita "socialità generazionale ristretta".

Attraverso l'attività di volontariato è stato, quindi, possibile espandere la propria cerchia di relazioni e di contatti con il mondo adulto, uscendo dai confini più comunemente rappresentati da genitori e insegnanti. Inoltre, ha costituito la possibilità di affacciarsi ed entrare nel mondo del lavoro.

L'attività di volontariato è stata, infatti, per molti una prima esperienza para-professionale, che nella proposta di uno spazio d'azione, nella richiesta di puntualità, di organizzazione delle tempistiche e dell'attività da svolgere, nell'assunzione di responsabilità e di modalità di rapportarsi con altre figure (responsabile e/o team leader, colleghi volontari, visitatori), ha costituito un banco di prova nel quale sperimentarsi. In sintesi, un bagaglio di conoscenze e abilità che, a parere dei giovani volontari, difficilmente avrebbero potuto acquisire in altro modo.

Il volontariato nella forma tradizionale sembra "spaventare" i giovani. È questo l'esito delle interviste nelle quali i volontari, soprattutto quelli che non hanno esperienze pregresse o in essere di volontariato, non nascondono la perplessità nell'intraprendere un impegno continuativo e assiduo - perché proprio l'assiduità inibisce la sua assunzione e rende difficoltosa la conciliazione di tempi e impegni - e, invece, vedono nell'episodicità l'occasione per entrare, sperimentare e vivere situazioni nuove che nella velocità e nella variabilità del loro svolgimento, acquistano particolare valore.

Il volontariato episodico, associato a un'idea di volontariato "situazionale e variabile", appare congruente con l'attuale generazione giovanile, che è attratta da esperienze plurime, per certi versi spendibili nell'immediato, e più diffidente verso un'esperienza continuativa di

volontariato perché porta con sé un elemento di vincolo.

Una plausibile interpretazione dell'approccio giovanile al mondo del volontariato è legata alle proprietà e agli aspetti che caratterizzano la fase del ciclo di vita dei giovani adulti. Fase contraddistinta da esplorazioni identitarie, instabilità, focalizzazione e riflessione su se stessi, in cui emergono conflittualità di ruoli, ma che si configura pure come età di potenzialità e possibilità di vita. Infatti, in questo periodo, il giovane si trova a poter, e dover, tracciare il proprio percorso, attraverso l'esplorazione, la definizione e l'assunzione di scelte di vita, lavorative, affettive che, non di rado, non essendo legate a sicurezze, stabiliscono una condizione di incertezza che non può non riflettersi anche nel rapporto con l'essere volontario.

Volontariato episodico e rapporti con le Odv

È indubbio che anche il volontariato sia, oggi, attraversato da novità. L'emergere di nuove forme di volontariato, a partire da quelle legate ai grandi eventi, non necessariamente passa attraverso organizzazioni/associazioni strutturate o le richiede: a tale riguardo, l'opinione dei volontari ne dà un preciso riscontro nella ricerca. Infatti, per alcuni è una necessità, per altri è addirittura un'antitesi della forma stessa di volontariato episodico.

Peraltro, la necessità, o "non necessità", non misconosce l'utilità di poter disporre di un'associazione che svolga un ruolo di supporto, una funzione di raccordo di opportunità e sia punto di riferimento dalla quale ottenere senza essere necessitati a dare.

Indubbiamente un evento, grande o piccolo, limitato nel tempo, è oggettivamente diverso da un'attività di volontariato che presuppone una quotidianità e una continuità. La scommessa, oggi, per mantenere una presenza diffusa di volontariato sul territorio è quella di agire in modo flessibile, individuando e supportando le risorse umane che sono disponibili a un impegno tradizionale, per gli ambiti che lo richiedono, e canalizzando quelle che non intendono o non possono assumere impegni continui e quotidiani, verso altre forme di volontariato. Quindi, che cosa fare?

Una possibile capitalizzazione può essere l'affiancamento dei nuovi volontari e di quelli che si potrebbero riavvicinare al mondo del volontariato, attraverso l'avvio di un processo in cui il loro accompagna-

mento e l'investimento sulla forma episodica li inserisca, a tutti gli effetti, in un progetto sociale e comunitario più ampio. Una strategia dalla quale far scaturire politiche e iniziative di promozione di un'identità di volontariato plurima, più flessibile, che vada oltre le appartenenze primarie, perché l'orizzonte comune è quello di un impegno condiviso e condivisibile con altri, in cui l'et-et (l'affiancamento) superi l'aut-aut (la possibile contrapposizione).

Un approccio al volontariato, quindi, che configurandosi in più e diverse forme, traduce e riconosce la pluralità e la diversità come risorse dalle quali sia volontari che organizzazioni e associazioni possono attingere, rispondendo ad esigenze diverse. La presenza di più e diverse forme, quindi, non nega e non annulla le peculiarità di ciascuna, non implica e non obbliga ad una scelta esclusiva e permanente, ma si propone come un'alternativa, come una possibilità di scelta tra soluzioni conciliabili e non mutuamente esclusive. 🙌

L'articolo contiene parte dei testi della pubblicazione "Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale" a cura di Maurizio Ambrosini, Franco Angeli Milano, 2016

GRANDANGOLO

Maurizio Ambrosini
**Per gli altri e per sé.
 Motivazioni e percorsi
 del volontariato giovanile**
 Franco Angeli, 2004

Elena Marta, Eugenia Scabini
**Giovani volontari.
 Impegnarsi, crescere e fare
 crescere**
 Giunti, 2003

Rita Bichi
"La partecipazione politica"
 in **La condizione Giovanile in
 Italia. Rapporto Giovani 2013**
 Il Mulino, 2016

Elena Marta
**Costruire cittadinanza.
 L'esperienza del servizio
 civile in Italia**
 La Scuola, 2012

Elena Marta, Maura Pozzi
**Determinanti psico-sociali
 del volontariato durante la
 transizione all'età adulta**
 in *Psicologia Sociale*, 1 – 2006

Nancy L. MacDuff
**Volunteer Recruiting &
 Retention: a Marketing
 Approach**
 Paperback, 1985

Ambrosini

Non è una solidarietà di serie B

Le Odv imparino a valorizzare quell'altruismo mordi e fuggi

di **Chiara Castri**

C'è una sorta di allergia reciproca tra il volontariato dei grandi eventi e quello tradizionale. Infatti il volontario occasionale ricerca gratificazione per sé mentre si impegna per gli altri, pensa che il cento per cento del tempo messo a disposizione sia per l'utente finale ed è disposto a farsi coinvolgere solo con una flessibilità compatibile con altri ambiti di vita.

Al contrario, il volontario tradizionale è inserito in una struttura che ha una vita associativa fatta di procedure, burocrazia, momenti di confronto e, come tale, ha bisogno di persone affidabili che si impegnino nel lungo periodo. E l'Odv è importante non solo per quello che fa, «ma per le posizioni che assume e i valori che mette in circolazione», per il suo ruolo culturale e di advocacy.

La ricetta del sociologo della Statale di Milano per far camminare a braccetto il volontariato tradizionale (che arranca) e quello occasionale (che piace perché spot)

Eppure, il volontariato occasionale e dei grandi eventi riesce a coinvolgere una fetta di quelle persone che altrimenti starebbe a «guardare la televisione». E, d'altro canto, rimane la difficol-

tà delle organizzazioni nel reclutare nuovi adepti. Il focus sta nella transizione, ma per quali vie? E con quale ruolo per le associazioni del volontariato tradizionale?

Secondo Maurizio Ambrosini, docente di Sociologia all'Università degli Studi di Milano, «la risposta al dilemma non è semplice. I punti di partenza sono, almeno in parte, distanti. Da un lato le organizzazioni hanno bisogno di volontari affidabili, costanti nel loro impegno. Mentre i volontari dei grandi eventi sono più nella logica del mordi e fuggi».

Due traiettorie divergenti, quindi, rispetto alle quali, per Ambrosini, è importante «costruire punti di incontro: forme di impegno e richieste di coinvolgimento flessibili e puntuali, in un clima di accoglienza, attenzione e valorizzazione delle persone».

Naturalmente «avremo sempre più bisogno di volontari preparati ad assumere anche compiti di tipo politico del volontariato», ma, ribadisce, il volontariato più informale e occasionale è un apporto complementare da non disperdere, fermi restando i suoi limiti. «Si tratta di una fatica, si tratta di far parlare mondi che non comunicano affatto in modo scontato, ma è una fatica necessaria che può trovare spazi di successo».

Tuttavia «occorre cambiare l'ottica di utilizzo dei volontari: spesso il volontario viene visto come una risorsa per l'organizzazione e la missione dell'organizzazione stessa, gli ideali che propone vengono ritenuti autoevidenti».

Bisogna lavorare per avere persone disposte a far vivere le associazioni, ma «dobbiamo fare i conti anche con il fatto che la maggioranza forse non è a questo livello. E pur non rassegnandosi a questo, è realistico pensare che ci possano essere forme e modalità diverse di partecipazione associativa».

Il cui approfondimento «ci aiuta a capire la crescente pluralizzazione dei significati e delle pratiche del volontariato».

Come emerge anche dall'indagine condotta dall'equipe di ricercatori (delle Università di Milano - Statale e Cattolica -, di Pisa e di Verona) sui volontari del Programma Expo e del Padiglione Europeo, il volontariato occasionale e dei grandi eventi interpella il volontariato strutturato.

Qual è il ruolo delle organizzazioni nel raccogliere l'eredità di questa forma di partecipazione?

Sono convinto che il volontariato per i grandi eventi possa essere un invito, una sorta di strada di ingresso verso forme di volontariato più strutturato. È molto importante, in questo senso, rompere il diaframma tra chi partecipa e chi non partecipa. Tradizionalmente, nella maggior parte dei casi chi partecipa è un militante che si mette al servizio intensamente, spesso anche per più di un'associazione, mentre la maggioranza guarda la televisione.

Il volontariato per i grandi eventi è un'esperienza interessante anche perché convoglia verso forme parziali, diciamo limitate nel tempo, di partecipazione una componente di questa maggioranza poco assuefatta a forme di partecipazione e di impegno sociale. Certo, l'esperienza si può concludere con la fine dell'evento. Oppure, come nella nostra ricerca, i partecipanti sono disposti a farsi coinvolgere di nuovo e c'è anche una fetta di persone che ci prende gusto. Si apre così un spazio di disponibilità verso forme di impegno più strutturato e stabile. Certamente bisogna riu-

scire a cambiare l'ottica di utilizzo dei volontari: spesso il volontario viene visto come una risorsa per l'organizzazione e la missione dell'organizzazione stessa, gli ideali che propone vengono ritenuti autoevidenti. Invece mi sembra che il volontariato dei grandi eventi insegni l'importanza di forme coinvolgenti, di esperienze gratificanti, di contesti accoglienti, di esperienze anche di partecipazione magari puntuali, limitate, di approcci graduali che chiedano ai partecipanti forme di impegno tutto sommato accessibili, compatibili con altri interessi e altri ambiti esistenziali.

Quali sono le esigenze e gli aspetti di criticità per i volontari, da un lato, e per le associazioni dall'altro? Come farli collimare?

I punti di partenza sono, almeno in parte, distanti. Le organizzazioni hanno bisogno di volontari fidelizzati, affidabili, costanti nel loro impegno. Mentre coloro che offrono la propria disponibilità in occasione dei grandi eventi si dichiarano spesso allergici a forme di coinvolgimento troppo totalizzanti, impegnative e continuative. Sono più nella logica del mordi e fuggi, della flessibilità e

della compatibilità con altri interessi e ambiti di vita. Bisogna costruire punti di incontro: forme di impegno flessibili e puntuali, richieste di coinvolgimento non troppo onerose, in un clima – lo ribadisco – di accoglienza, attenzione alle persone, valorizzazione delle loro capacità e risorse. Credo, infatti, che il volontario di oggi – e in modo particolare il volontario dei grandi eventi – esprima una ricerca di gratificazione per sé mentre si impegna per gli altri. Questi due valori – i ritorni per sé e i vantaggi per la società – non sono mutualmente esclusivi. Bisogna semmai lavorare perché diventino il più possibile complementari.

Volontariato tradizionale e volontariato per eventi sono quindi, per certi versi, in antitesi. Il primo ha una certa diffidenza verso il secondo, che, a sua volta, tende a saltarne l'intermediazione. Il punto è la transizione. Come fare? Come le associazioni dovrebbero leggere questa partecipazione e rileggersi al loro interno?

C'è una specie di allergia reciproca, più esplicita nel caso dei volontari, più nascosta per le organizzazioni. Sono due configu-

razioni motivazionali piuttosto antitetiche: i volontari occasionali e dei grandi eventi hanno, forse, dei pregiudizi nei confronti delle organizzazioni, con il loro carico di burocrazia, come la definirebbero loro. Cioè di ritmi lenti, procedure interne, momenti assembleari di discussione.

Il volontario dei grandi eventi vuole che, se mette a disposizione cento ore del suo tempo, queste siano spese al servizio della missione, dei beneficiari finali e non che venti o trenta, magari cinquanta, se ne vadano per adempimenti interni all'organizzazione. Mentre queste ultime, avendo una vita democratica e degli organi interni, hanno bisogno anche della disponibilità a farsi carico di compiti organizzativi e di funzionamento.

Personalmente credo che la risposta al dilemma non sia semplice.

Un aspetto importante, in questo senso, è la gradualità, il cominciare con poco, il saper valorizzare ciò che i volontari sono in grado di dare e magari configurare delle forme di volontariato, a loro volta, puntuali e specifiche. Penso alle associazioni che lottano contro le malattie e hanno le giornate di raccolta fondi; a quel-

le che si occupano di ambiente e organizzano le giornate “Puliamo il mondo”, oppure al Fai, che organizza visite ai palazzi o alle bellezze artistiche nascoste. Ci sono già delle forme di volontariato in cui è possibile impegnarsi una o due volte l’anno, cinque mettendoci insieme la preparazione.

Credo che esperienze di questo genere siano più immediatamente congeniali alla forma mentis del volontario dei grandi eventi. Gradualità. Poi flessibilità: pensare a modalità per cui le persone, nell’arco dell’anno o della propria organizzazione del tempo, possano alternare periodi in cui riescono a dare di più ad altri in cui danno meno.

Riuscire a configurare in modo più flessibile l’impegno richiesto è un altro aiuto.

Ancora, credo che ci sia da fare i conti con una segmentazione della popolazione dei volontari. Siamo già andati - e ora sempre di più - nella direzione in cui ci sarà forse una minoranza più disponibile a farsi carico anche di compiti organizzativi e associativi e una maggioranza di volontari disposti soltanto a fornire il loro lavoro per i beneficiari finali. Certo, bisogna lavorare per far passare i secondi nella categoria dei primi,

o per avere comunque un numero sufficiente di persone di valore che siano disposte a spendersi per far vivere le organizzazioni, anche perché sappiamo quanto le associazioni siano importanti dal punto di vista della vita democratica, come organismi capaci di dar voce agli interessi deboli - basti pensare a malati, disabili, migranti, rifugiati-.

Le associazioni non sono importanti soltanto per quello che fanno, ma anche per quello che dicono, per le posizioni che assumono e i valori che mettono in circolazione. Quindi avremo sempre più bisogno di volontari preparati ad assumere anche compiti di tipo politico del volontariato - e lo dico in senso positivo - ma dobbiamo fare i conti anche con il fatto che la maggioranza forse non è a questo livello. Pur non rassegnandosi a questo, e lavorando perché cresca la partecipazione democratica anche all’interno delle associazioni, ritengo realistico pensare che ci possano essere forme e modalità diverse di partecipazione associativa.

Il volontariato one shot può quindi affiancare quello tradizionale. Tuttavia - come con-

ferma lei stesso – c'è il rischio di perdere l'aspetto culturale e di advocacy che è proprio del volontariato organizzato, tutto quanto c'è oltre il "fare" in senso stretto.

Sono molto d'accordo. Non penso che tutto il volontariato debba trasformarsi in volontariato dei grandi eventi. Non c'è dubbio che le organizzazioni siano uno degli apporti più importanti alla vita democratica della nostra società. Allo stesso tempo dobbiamo riconoscere questo fatto: mentre il volontariato tradizionale fa fatica a riprodursi, a trovare nuovi adepti, quello dei grandi eventi ha successo. Abbiamo due traiettorie divergenti, persino opposte: il nostro problema è riuscire a far transitare le persone dall'una all'altra categoria o, comunque, valorizzare, per quanto possibile, gli apporti del volontariato più informale e occasionale come contributo complementare, da non disprezzare, da non disperdere rispetto al volontariato più strutturato. Pur sapendo che ha dei limiti. Si tratta certo di una fatica, si tratta di far parlare mondi che non comunicano affatto in modo scontato, ma è una fatica necessaria e che può trovare spazi di successo.

Esperienze pregresse come Expo propongono il tema di un associazionismo dei grandi eventi, specializzato? Qual è la sua opinione?

Ci sono esperienze straniere che vanno in quella direzione – come le associazioni nate tra i volontari dell'Olimpiade di Londra – che si mobilitano in occasioni analoghe. Io penso, ad esempio, a momenti come il Capodanno nelle città: reti associative che mettono a disposizione volontari per queste occasioni, due o tre volte l'anno, quando ci siano eventi di questa natura, mi sembrano un apporto significativo al funzionamento delle città, alla loro vivibilità e attrattività.

Il punto debole è di nuovo la scarsa disponibilità dei volontari – almeno quelli di Expo che abbiamo incontrato – a pensarsi come protagonisti impegnati in un lavoro organizzativo come quello necessario a far funzionare una realtà.

Allora è più realistico pensare a valorizzare un'esperienza come quella dei Centri di servizio per il volontariato, così come è avvenuto con Expo: certo, ci vuole un terminale organizzativo per raccogliere le candidature e metterle in comunicazione con

chi organizza gli eventi, ma non è detto che debba essere un'associazione, se questo si rivela difficile. Può essere un'istituzione strutturata come nel caso dei Csv.

Quale, perciò, il ruolo dei Centri di servizio?

Credo che abbiamo messo a fuoco un loro ruolo possibile sul territorio. In occasione di Expo molti cittadini hanno appreso per la prima volta dell'esistenza di un Centro di servizio per il volontariato nella loro città.

Questo è un altro patrimonio da non disperdere, senza contare che, a mio parere, le istituzioni pubbliche, in alcune occasioni, avranno sempre più bisogno della collaborazione a titolo volontario dei cittadini. In fondo anche le restrizioni della spesa pubblica portano a valorizzare l'impiego del volontariato.

C'è bisogno di qualcuno che organizzi questo volontariato e lo metta in relazione con i fabbisogni che vengono dal sistema dei governi urbani.

Credo che il Csv possa svolgere un ruolo molto interessante di collegamento e intermediazione tra domanda pubblica e offerta di collaborazione volontaria da parte dei cittadini.

Come leggere il tema dell'ibridazione nell'ambito di queste riflessioni?

Credo che l'approfondimento del volontariato dei grandi eventi ci aiuti a capire la crescente pluralizzazione dei significati e delle pratiche del non profit. "Ibridazione" vuol dire, allora, mettere a fuoco forme di volontariato meno interessate a costruire ed espandere una propria identità e più disponibili a dare il proprio apporto nei confronti di altri soggetti organizzativi e dei governi della città, ad esempio. Scopriamo che fare volontariato non significa più necessariamente far parte di un'associazione.

Mentre nel caso del volontariato più strutturato e tradizionale i due termini erano sinonimi, qui il "fare volontariato" si dissocia dal "far parte di", dall'adesione ad un'organizzazione: l'aspetto interessante di questa forma di volontariato più fluido e meno legato alle appartenenze è che diventa anche più facilmente ibridabile, disponibile per le esigenze di altri soggetti che hanno missioni di rilevanza pubblica, come nel caso, appunto, delle istituzioni del territorio e dei governi delle città. 

Il ruolo dei Csv

Volunteerability

Così la voglia di volontariato continua nel dopo evento

di **Paola Atzei**

Sono ormai tanti gli studi, le ricerche - in ambito nazionale e internazionale - e le esperienze in atto che tratteggiano il volontariato cosiddetto post-moderno, esplorando le diverse forme di impegno civico e di volontariato e generando importanti interrogativi su come fronteggiare i cambiamenti della partecipazione e della cittadinanza attiva, a livello sociale e comunitario e anche all'interno del non profit.

L'esperienza del Programma "Volontari per Expo 2015", dai risvolti decisamente straordinari per il panorama italiano, offre elementi significativi per individuare nuovi approcci per accogliere e gestire il volontariato episodico, ma anche nuovi approcci per non disperdere

Colloqui di orientamento, informazioni costanti e ricorso al marketing: i sociologi Marta Bonetti e Riccardo Guidi spiegano pro e contro di un modello emergente

le energie che ruotano intorno ai grandi eventi e metterle in connessione con il territorio e con le realtà associative.

Ne parliamo con Marta Bonetti e Riccardo Guidi del Di-

partimento di Scienze Politiche dell'Università di Pisa, che hanno analizzato le nuove forme di gestione del volontariato cosiddetto post-moderno a partire dal Programma Volontari per Expo, confrontandolo con i contributi dei maggiori esperti in questo ambito.

Quali sono le peculiarità distintive del volontariato cosiddetto post-moderno rispetto a quello più "convenzionale"?

Già a partire dalla metà degli anni Ottanta, la letteratura internazionale individua, alcuni cambiamenti all'interno del mondo del volontariato e l'emergere di nuovi modelli.

I cambiamenti riguardano in particolare i giovani e investono tre dimensioni. Sintetizzando all'estremo, possiamo dire che da un lato le motivazioni diventano più ibride: si fa volontariato per sé e per gli altri, non solo per offrire un aiuto, ma anche per la propria crescita personale, per acquisire competenze, per instaurare nuove relazioni.

Contemporaneamente cambiano anche le modalità del fare volontariato: l'impegno è più flessibile, saltuario, la relazione tra volontari e associazioni è meno coin-

volgente, più "contrattualizzata", l'identificazione con i valori e le pratiche associative risulta più debole rispetto al passato. Infine, cambiano le strategie per organizzare e coinvolgere i volontari. Questo nuovo volontariato "post-moderno", infatti sembra richiede un'organizzazione più specifica delle attività e maggiori costi organizzativi.

Interessante, questa dimensione è forse quella ad oggi meno studiata ma su cui si gioca, a lato pratico, anche la contrapposizione tra le due forme di volontariato, quella "tradizionale" e quella cosiddetta post-moderna. Anche quest'ultima, seppur più "leggera" per il volontario, ha bisogno di essere organizzata, programmata in un evento, in un contesto, nella comunità.

Sì, in molti Paesi, negli ultimi decenni, attori diversi hanno cominciato a riflettere sulle trasformazioni del volontariato e si sono interrogati su come fronteggiarle. Il dibattito ruota attorno ad una domanda centrale che potremmo riassumere in questi termini: se cambiano le motivazioni e la disponibilità dei volontari cosa si può fare per non perdere il

loro contributo, sempre più importante per la nostra società in crisi? Analizzando diversi Paesi occidentali, Lesley Hustinx ed altri ricercatori hanno distinto due strategie principali messe in campo per aumentare la disponibilità di volontari.

Un primo tipo di strategie (che viene definita ristrutturazione primaria) è promosso “dal basso”, da associazioni “classiche”. Per attrarre i volontari si investe nel reclutamento e nel management. Si cerca di favorire l’incontro tra domanda e offerta di impegno volontario, mettendo a disposizione incarichi flessibili, negoziabili, con l’intento di adattarsi alle nuove preferenze.

Il secondo tipo di strategie (definita ristrutturazione secondaria) è invece promosso “dall’alto”, cioè da parte di istituzioni o di terze parti (governi nazionali e locali, imprese, istituzioni scolastiche).

L’impegno volontario viene promosso agendo sugli aspetti di volontarietà, libera scelta e gratuità, attraverso “pressioni normative”, che possono prendere, talvolta, la forma di veri e propri obblighi a svolgere attività volontaria.

Si tratta di interventi in cui i singoli sono “perentoriamente” in-

vitati a partecipare o ricevono un ritorno esplicito per il loro contributo.

Gli esempi sono tanti anche in Italia. Vi possiamo includere il caso del Servizio civile nazionale, il volontariato inserito nei curricula scolastici che attribuisce crediti formativi, il volontariato “obbligatorio” utilizzato come strumento di ri-educazione per “esclusi”, persone in difficoltà o che hanno commesso atti da sanzionare; il volontariato nel contesto d’impresa.

In questo secondo tipo di strategie le associazioni “classiche” hanno un ruolo più marginali e potrebbero essere indebolite.

In questa analisi di strategie e processi di ristrutturazione si inserisce l’esperienza italiana del programma Volontari per Expo come esperienza pilota, innovativa, rispetto agli standard abituali per le partnership attivate, per la strategia comunicativa, per il processo operativo.

Tra le manifestazioni italiane di volontariato episodico, il Programma Volontari per Expo Milano 2015 è un caso-studio di particolare interesse al cui interno possiamo individuare elementi

di entrambe i processi di ristrutturazione che abbiamo descritto sopra.

Il Programma si inserisce nella cornice normativa della Legge quadro sul volontariato (266/1991), ma sembra accelerare alcune tendenze “post-moderne”, dando origine a un assetto organizzativo nuovo nel quale si combinano società civile, non profit, Stato e mercato.

Il Programma nasce su incarico di Expo Spa e viene gestito da un’associazione temporanea tra Ciessevi e CSVnet (composto da 75 Centri Servizi per il Volontariato). L’obiettivo è fornire 7.500 volontari che saranno impegnati durante l’Esposizione universale. Al progetto partecipano tutti i Csv sul territorio nazionale che assicurano lo svolgimento di alcune attività nei luoghi decentrati (colloqui iniziali, eventi promozionali, iniziative di intrattenimento o di formazione specifiche per i volontari selezionati).

In sintesi, quali sono state le attività principali svolte da Ciessevi e CSVnet?

L’attività di reclutamento svolta da Ciessevi/CSVnet prevede quattro fasi principali. Il primo riguarda la raccolta delle candi-

dature mediante 12 bandi e gestita attraverso una piattaforma online. La seconda è la selezione dei candidati attraverso un colloquio di persona o via skype. La terza fase è la formazione obbligatoria tramite una piattaforma online e infine, la quarta e ultima è l’invito ai candidati ad unirsi ad una *social community* per essere aggiornati sulle *facilities* previste per i volontari Expo e, in futuro, sulle opportunità di volontariato presenti nei diversi territori.

Sotto il profilo organizzativo il programma si contraddistingue per due aspetti principali: l’esperienza di volontariato è presentata come limitata nel tempo (due settimane, ripetibili al massimo due volte e turni giornalieri di 5,5 ore) e legata a compiti specifici e predefiniti (assistenza ai visitatori).

Il secondo è riferito alla partecipazione che prevede alcuni benefit: il *Volunteer Kit* (cappellino, divisa), il *pass* di ingresso, un pasto giornaliero, il rimborso delle spese di viaggio, la disponibilità di un alloggio per i volontari provenienti da fuori Milano e, infine, un tablet per coloro che portano a compimento il servizio.

In breve, il Programma si propone di intercettare nuovi volontari

offrendo loro un impegno breve e un “ritorno” per il servizio prestato.

Ci sono però altri elementi decisivi per la riuscita del programma che non vanno sottovalutati. Ciessevi Milano e CSVnet seguono e accompagnano le quattro fasi attraverso un’attività consistente di *back office* e di monitoraggio, tesa a prevenire abbandoni e rinunce.

Riuscire a mantenere vivo l’interesse dei volontari a partecipare non è scontato, basti pensare che da quando il candidato ha inviato la sua candidatura all’effettivo inizio del servizio passa quasi un anno di tempo.

L’altro elemento decisivo è senza dubbio costituito dalla cornice in cui si colloca la “ristrutturazione” proposta, ovvero Expo, l’evento eccezionale, molto mediatizzato che suscita, di per sé, desideri di partecipazione particolarmente forti.

Spostandoci dall’impianto progettuale e manageriale che ha permesso il successo di questo grande evento, qual è l’idea, il messaggio di fondo che ha contraddistinto il Programma?

L’analisi del Programma, gli strumenti e le competenze messe

in campo, confermano, a nostro avviso, l’idea ancora poco diffusa che i cambiamenti in senso “post-moderno” del volontariato implicino una significativa riorganizzazione delle pratiche di gestione dei volontari.

Il Programma, come abbiamo cercato di spiegare, si propone di aumentare quella che i ricercatori dei Paesi Bassi Lesley Hustinx (Ghent University) e Lucas Mejis (Erasmus University di Rotterdam) nell’articolo “*Re-embedding volunteering: in search of a new collective ground*” hanno definito la *Volunteerability* (volontari-abilità), ovvero la capacità delle persone, di diventare volontari.

La volontari-abilità è il risultato della combinazione di due elementi principali. Il primo è l’inclinazione, cioè il desiderio soggettivo di fare il volontario, mentre il secondo è il numero di opportunità presenti in un particolare territorio che possono agevolare o meno quell’inclinazione.

Definita in questi termini, la volontari-abilità non si configura come un attributo dei singoli individui, ma è invece una caratteristica che coinvolge l’insieme di funzionamenti sociali e può

essere aumentata o diminuita facendo leva su fattori diversi.

Volunteerability, non può che richiamare il concetto di capacità e la sfida (o necessità) di rigenerare comunità e sistemi di welfare più 'abilitanti' per sostenere processi di responsabilità, capacità e autonomia dei cittadini.

In questo il non profit svolge e potrà svolgere una importante funzione sociale 'pubblica' nel favorire opportunità -di pari accesso- di partecipazione e di acquisizione di competenze di cittadinanza. Ma come si promuove la volontari-abilità con il volontariato episodico e per grandi eventi?

Per aumentare la volontari-abilità si può agire in modi e su fronti diversi. Il Programma Volontari per Expo ha voluto rendere l'impegno volontario più attrattivo per i giovani rimuovendo le "barriere organizzative" che, secondo alcuni, caratterizzerebbero il volontariato più tradizionale.

L'impegno richiesto è, come abbiamo visto, limitato e specifico, definito e programmabile in anticipo, con un inizio e una fine. Allo stesso tempo l'esperienza di volontariato in Expo viene

presentata come vantaggiosa in base a un calcolo costi-benefici. Expo è "il vero socialnetwork dell'anno! Potrai stringere nuove amicizie e condividere le tue esperienze"- recita il messaggio promozionale - e fare volontariato è un modo per ottimizzare il proprio tempo, per svolgere più cose contemporaneamente, per divertirsi, acquisire competenze, stringere relazioni che potranno essere spese fuori dalla sfera volontaria.

A nostro avviso, il programma tende ad alimentare una logica economica e strumentale che rischia di entrare in contrasto con i significati classici della gratuità.

Finito il grande evento finisce tutto?

Secondo i soggetti promotori il modello sperimentato per Expo - anche rispetto ad altre esperienze internazionali di volontariato per i grandi eventi - si differenzia per essersi posto un obiettivo che va oltre la durata dell'Esposizione Universale, prendendo in carico il problema di come "convertire" i volontari a breve termine, in cittadini attivi non episodicamente, "dopo" e "fuori" Expo.

Alcune funzioni gestionali appaiono esplicitamente contras-

segnate da elementi di “management rigenerativo” e da una concezione dei volontari come energie rinnovabili il cui “volume” può essere influenzato, positivamente o meno, dal contesto organizzativo.

Ecco allora che il colloquio di orientamento è l’occasione di esplorare la predisposizione dei candidati ad un coinvolgimento ulteriore, mentre la piattaforma di social network “Uidu” consente di mantenerli informati sulle attività presenti nei diversi territori, offrendo proposte selezionate sulla base delle loro preferenze.

Come efficacemente sintetizzato da un operatore di Ciessevi, l’obiettivo di fondo è riuscire a mantenere nel tempo il tesoretto di capitale umano costituito dai volontari coinvolti in occasione di Expo.

Rispetto ai due tipi di ristrutturazione del volontariato di cui parlavamo all’inizio, come si colloca in questo schema il Programma di Volontariato per Expo?

Il Programma sembra rappresentare una sorta di terza via originale. Si propone di aprire spazi nuovi per il volontariato, ma re-

stando al confine con il modello tradizionale del volontariato italiano. Gli attori del cambiamento, i Centri servizi, non sono infatti organizzazioni di volontariato convenzionale, ma nemmeno una “terza parte” esterna rispetto ad esse.

In più sedi, i gestori del Programma hanno descritto l’esperienza di Expo come l’occasione per osservare in prospettiva il volontariato del futuro e avviare un ripensamento di strumenti e strategie per adeguarsi a scenari in trasformazione. È un punto importante.

Il Programma sembra voler funzionare come prototipo per un “modello” italiano di gestione del volontariato episodico.

In questa prospettiva i Centri di servizio si pongono esplicitamente come “imprenditori dell’innovazione” e cercano di cambiare aspetti significativi dell’offerta di volontariato conservando però un ancoraggio nel modello di volontariato italiano generato negli anni ’80.

Mentre si propongono di reclutare un numero di volontari eccezionale per un evento eccezionale, Ciessevi Milano e CSV.net cercano anche di dare nuovo impulso alle associazioni di volon-

tariato più tradizionali, invitando ad essere più aperte, visibili e attrattive per i volontari anche dopo e fuori l'eccezionalità di Expo.

Dall'originalità del modello emergente di volontari per Expo, quali opportunità e quali rischi emergono, dalla vostra lettura, che possano fungere da guida per futuri progetti di volontariato in grandi eventi

Per i gestori del Programma, la posta in gioco non è tanto il successo dell'operazione per Expo, quanto l'utilizzo di questo successo per la costruzione di nuove opportunità di volontariato, in prospettiva futura, dopo il grande evento.

In questo orizzonte ci sembra emergano alcune domande che possono alimentare il dibattito: come assistere questo spostamento? Chi ha le competenze per progettare e gestirlo? Quanto costa il reclutamento e la manutenzione del volontariato "post-moderno"? Quali equivalenti funzionali del *commitment* "vecchio stampo" possono essere attivati per dare continuità all'attivismo volontario? Nel Programma analizzato il rinnovamento del volontariato passa prevalentemente

attraverso l'utilizzo di strumenti di marketing e lo sviluppo di competenze manageriali capaci di predisporre progetti di volontariato più adeguati alle preferenze dei volontari.

Uno dei rischi di questa ridefinizione del volontariato è alimentare un immaginario ristretto dell'impegno civico, eliminando l'idea che il volontariato possa contribuire al rinnovamento della sfera pubblica.

L'attività volontaria rischia così di esaurirsi nella realizzazione di compiti esecutivi e predefiniti, all'interno di una logica di razionalità strumentale, volta alla crescita di sé o al piacere dell'esperienza. Un impegno sempre meno caratterizzato dalla collocazione in un contesto politico e da quegli ideali di trasformazione che hanno avuto un ruolo centrale nello sviluppo del volontariato italiano. Il modello proposto prevede sia opportunità che rischi. Nella gestione positiva di questo rischio risiede probabilmente un originale spazio di (progett)azione per le associazioni di volontariato del modello "convenzionale" che potranno dimostrare di saper affrontare il cambiamento e saper riformulare il loro ruolo di trainer nella palestra civica. 

Il dibattito

Volontari o finti lavoratori?

Il rebus che divide l'Italia

Colpa di un vuoto normativo

di **Elisabetta Bianchetti e Paolo Marelli**

È diventato un terreno minato: quale relazione fra volontari e lavoratori dipendenti all'interno di un grande evento? I due gruppi, spesso, condividono una presenza gomito a gomito in cerimonie, festival, Giochi olimpici, Giubilei, Expo e iniziative di respiro nazionale o locale.

Ma che cosa compete ai volontari e che cosa no? Qual è il loro impegno, quali le loro attività, quale il loro spazio operativo? Un confine sottile separa le due categorie. Ma è una linea non definita e chiara. E che, come tale, genera confusione ed equivoci, polemiche e critiche. I pro e i contro si sono affrontati in molte occasioni, soprattutto nel caso di Expo Milano 2015, ma all'estero non è così. Nel

Che cosa compete ai volontari e cosa no? E il loro impiego sottrae posti di lavoro? Sono quesiti che le istituzioni, insieme ai Centri di servizio, sono chiamati a rispondere

Regno Unito, per esempio, già da alcuni anni, sindacati ed enti non profit hanno stabilito, con una serie di accordi, i limiti dell'impiego di volontari. Ma non solo: è previsto che il loro

coinvolgimento non debba essere strutturale all'evento, ma soltanto di supporto, altrimenti si configurerebbe come una sottrazione di manodopera. Nel nostro Paese invece manca una precisazione normativa al riguardo. Ecco perché, nel tentativo di far chiarezza, abbiamo chiamato attorno a un tavolo due voci contrapposte: da Glenda Genovesi, che di professione recluta volontari per i grandi eventi internazionali e dall'altro chi è chiamato a tutelare il lavoro, il sindacalista delle Cgil, Antonio Larena, che ha seguito l'accordo sindacale sull'impegno dei volontari a Expo 2015. Su questo confronto mettiamo in evidenza dieci parole chiave, cruciali nel rapporto tra volontari e lavoratori impiegati in un grande evento.

Reclutamento. Genovesi: «La procedura standard prevede che si aprano delle iscrizioni online, o su un sito o su un social network, per pubblicizzare il grande evento e aprire una call per reclutare volontari. Tutti possono partecipare, purché maggiorenni. Per principio, i volontari non sono mai scartati. Tutti sono accettati. Di conseguenza, non si svolge quasi mai una vera e propria selezione. È però prassi fare dei colloqui individuali. A che scopo? Per indirizzare ciascun volontario verso quella parte dell'evento che è più rispondente alle caratteristiche di ciascuno. In maniera tale che ognuno sia contento del tempo che dona e dell'impegno gratuito che offre all'organizzazione della cerimonia o della kermesse. Quanto dura il loro servizio? La durata è relativa, è una variabile che dipende dalla durata stessa dell'evento. In media si richiede loro un impiego di un mese, con un impegno di un paio di volte la settimana per un paio d'ore».

Motivazione. Genovesi: «È una componente molto importante. Desiderio di partecipazione attiva, altruismo, gratuità, voglia di esserci, interesse personale, buona volontà. C'è chi lo fa come esperienza per arricchire il proprio curriculum, oppure per sostenere una causa, un valore, un progetto, un ideale. E c'è chi lo fa come hobby, per semplice curiosità, o perché lo fa un amico. Le ragioni sono molteplici. Comunque una forte motivazione è la scintilla che li spinge a scendere in campo. Anche se, non mancano i casi in cui i volontari non nascondono una dose di scetticismo sulla buona riuscita dell'evento stesso

e delle proprie capacità di essere di supporto. Soprattutto quando si tratta di cerimonie. Allora qui interviene lo staff che li motiva, che ricarica il loro entusiasmo, che infonde loro fiducia. In tanti anni di attività in questo settore abbiamo osservato che chi lo ha già fatto una volta, poi quasi sempre vuole riprovarci».

Sicurezza. Larenò: «È uno dei punti nevralgici di tutta la questione della presenza dei volontari nei grandi eventi: occorre garantire loro la stessa sicurezza che è assicurata ai lavoratori dipendenti. Un punto fermo, sul quale non si possono e si debbono fare sconti».

Genovesi: «Tutti i volontari sono coperti da polizza assicurativa per l'intera durata dell'evento. Un obbligo irrinunciabile».

Expo. Larenò: «Expo 2015 è stata l'occasione per fissare alcuni paletti sulla strada di una chiara definizione di che cosa devono fare i volontari in un grande evento. Il protocollo sottoscritto da Forum del Terzo settore e sindacati potrebbe essere un modello da seguire per future iniziative analoghe in Italia, o persino essere un punto di partenza per colmare quel vuoto normativo che c'è nel nostro Paese. In quel documento, infatti, abbiamo definito quale era lo spirito del volontariato a supporto dell'Esposizione universale, sia rispetto alla legge sia rispetto al tipo di funzione e di apporto che i volontari dovevano dare. Che cosa dice quel protocollo? Sostiene che il volontariato è "espressione dell'autonoma organizzazione dei cittadini", che "deve rappresentare un'occasione di crescita e di esercizio di attività socialmente rilevanti", che è "espressione e valorizzazione delle capacità del volontariato di agire principalmente nella dimensione relazionale", che è "fornito in modo spontaneo e gratuito, prevedendo un rimborso per le spese vive (trasporto, vitto) del volontario". E inoltre: che il volontariato è "senza nessun scopo di business", mentre il volontario va "impiegato in una limitata dimensione di tempo. Dimensione determinata principalmente dalle disponibilità individuali e non solo dalle esigenze dell'evento Expo" e che è "tutelato con una copertura assicurativa". Ne consegue che le caratteristiche associate al ruolo dei volontari che hanno operato in Expo hanno fatto perno su due criteri fondamentali: in primo luogo il non profit, tanto che

le attività sono state svolte evitando ogni forma di partecipazione in attività commerciali; in secondo luogo, i volontari dovevano e sono stati impiegati in un servizio ausiliario-relazionale».

Apporto strutturale. Lareno: «Ai volontari deve essere assolutamente precluso un apporto strutturale al grande evento, cioè ruoli e mansioni tali che se non ci fossero la macchina organizzativa non funzionerebbe, al punto da compromettere lo svolgimento dell'iniziativa. Occorre distinguere se i volontari sono un supporto a chi partecipa all'evento o sono un supporto all'organizzazione dell'evento. Purtroppo, ed è un nervo scoperto, le grandi kermesse sono talvolta delle grandi macchine commerciali, in cui la presenza dei volontari maschera del lavoro che dovrebbe essere retribuito. Tanto che se, i controlli fossero stringenti e capillari, le cause legali non mancherebbero».

Genovesi: «Laddove l'ente organizzatore dell'evento è serio, l'impiego dei volontari non è mai strutturale, ma sempre di supporto. Che essi ci siano o meno, non inficia mai la realizzazione e/o lo svolgimento dell'evento stesso. Questo è un aspetto su cui c'è sempre la massima attenzione e il totale rispetto della legislazione vigente».

Sussidiarietà. Lareno: «È il termine centrale su cui ruota l'intero problema. C'è una grossa dose di amarezza nel constatare che, purtroppo, in Italia nei servizi alla persona, la sussidiarietà troppo spesso si trasforma in lavoro gratuito o sottopagato. Questa è la verità che ci è passata davanti agli occhi in tanti anni di sindacato. A volte ci sono abusi che non sono nemmeno commessi in malafede, ma semplicemente per eccesso di zelo o per ignoranza della normativa sul lavoro. Per questo motivo alle realtà del Terzo settore raccomandiamo sempre quando stipulano convenzioni sia con gli enti pubblici sia con i privati di prestare grande attenzione sul rispetto delle regole».

Pubblica amministrazione. Lareno: «Al di là dei grandi eventi, sono soprattutto le amministrazioni locali che siglano accordi con gli enti non profit per disporre di volontari che svolgano servizi civici o utili alla comunità. Pensiamo ai custodi museali: tre su quattro sono volontari. Per il ministero dei Beni Culturali è un bel risparmio, ma sot-

traggono posti di lavoro. Da questi esempi si deduce che le pubbliche amministrazioni, in nome della *spending review*, ricorrono al non profit per abbattere i costi del personale».

Genovesi: «C'è però un rovescio della medaglia: se gli enti pubblici non aprissero alla cittadinanza attiva, il rischio sarebbe che tante persone non avrebbero spazi per fare attività di volontariato».

Episodico. Larena: «Il volontariato non deve sostituire il lavoro. E questa è l'architrave di ogni riflessione. Quello relativo a un grande o piccolo evento è sempre un volontariato episodico e occasionale. Non è mai legato a un'associazione».

Genovesi: «Lavorando da anni a stretto contatto con i volontari abbiamo appurato che il volontariato episodico è una sfida nuova anche per il Terzo settore che, però, sembra impreparato di fronte a questo fenomeno di partecipazione attiva. Eppure riteniamo che proprio le associazioni, oggi più che mai, abbiano il dovere di mobilitarsi per intercettare questa volontà di impegnarsi per il bene comune (sia esso anche un grande evento) che tante persone manifestano».

Libertà. Genovesi: «Quando, per esempio, reclutiamo volontari per una cerimonia, sono le persone stesse che ci contattano. Noi offriamo una possibilità, diciamo loro solamente che c'è spazio per aderire. In base alle loro abilità e interessi gli viene proposto di partecipare all'evento. Ma sono loro che danno liberamente la propria disponibilità. In totale e assoluta libertà. Al punto che, se poi decidono di fare marcia indietro, non incorrono in nessun tipo di sanzione. Di solito, alla luce delle attività che dovranno svolgere, viene fornita loro una formazione specifica e costo zero. E diamo loro la possibilità di citare nel proprio curriculum vitae l'esperienza svolta. È prerogativa, inoltre, di non affidare ai volontari attività che nessuno vuole fare, pensiamo per esempio alle pulizie. E poi non va dimenticato che i volontari possono beneficiare e hanno diritto a ruoli intercambiabili all'intero dell'evento. Evento che, lo ricordiamo, si svolgerebbe con o senza di essi. È semplicemente una possibilità che si offre a persone mosse da senso civico e passione per il fare. È una chance. E i volontari sono un valore aggiunto alla kermesse».

Vuoto normativo. Lareno: «Il problema è di carattere sia legislativo che culturale. Non c'è una norma, sia essa una legge, oppure una circolare, che precisi con rigore e chiarezza quali siano le funzioni di un volontario e di un lavoratore in un grande evento. Per questa ragione, abbiamo finora sostenuto, che la questione è complicata e le sfumature sono molteplici. L'obiettivo però deve essere quello di evitare le zone grigie. Purtroppo, nemmeno la legge 266, che disciplina il volontariato, ci viene in soccorso. Né ci è di aiuto la legislazione in materia di diritto e tutela del lavoro. Come detto, il problema non è nuovo, ma finora non si è mosso nessuno per tentare di risolverlo. Si è sempre lasciato tutto in mano al fai-da-te, oppure all'iniziativa individuale. Ma di sicuro il punto di partenza imprescindibile deve essere la definizione di che cos'è strutturale al grande evento e di ciò che invece è semplicemente accessorio e di supporto e, in quanto tale, di pertinenza del volontariato. È chiaro che il confine è sottile e relativo. Alle stesso modo, occorrerebbe precisare che cos'è commerciale e che cosa non lo è. Come già accennato, tale disciplina potrebbe essere regolamentata anzitutto da una circolare del ministero del Lavoro. Tuttavia la strada maestra sarebbe di fare una legge che individui quale sia la natura di un rapporto volontario e di un rapporto di lavoro dipendente. Questione di diritto che però implicherebbe anche una questione culturale, legata all'etica, alla scala di valori, ai principi con i quali si andrebbe a definire tale "natura". Ma in questa chiave occorre mettere mano a tutto il nodo della sussidiarietà. E il tema, pertanto, sarebbe destinato ad allargarsi ulteriormente.

In attesa però che da Roma si superi questa *empasse* e si colmi questo vuoto normativo con una legge che fissi dei canoni generali, il protocollo di Expo 2015 è certamente una novità in un panorama desolante, un accordo pilota che potrebbe essere preso come punto di riferimento ed esportato in altre realtà».

Genovesi: «Aspettando una legge, si potrebbe cominciare a stilare e adottare un codice etico che fornisca una distinzione chiara su quali cose possa fare un volontario e quali no, quali attività dovrebbe svolgere e quali no, che tuteli la sicurezza, incentivi la formazione, affinché ci siano sempre meno equivoci e confusione. Un passo che alcuni Paesi, soprattutto del Nord Europa hanno già fatto».

L'esperienza

Ecco le dieci regole d'oro imparate alla guida dell'esercito fucsia

di **Marta Moroni**

Un'esperienza unica. Venti mesi in prima fila a coordinare e guidare l'"esercito fucsia" del Programma Volontari per Expo e quello "azzurro" del Padiglione Europeo, che per 184 giorni ha invaso l'Esposizione universale e la metropoli milanese.

Infatti nel corso del 2014 e 2015 sono stata responsabile di tre programmi di volontariato in occasione di Expo Milano 2015. Con un team ad hoc di 32 persone, abbiamo accolto, accompagnato e gestito oltre 25 mila candidature per attività di volontario lungo il decumano e il cardo per Expo Spa, nel Padiglione Europeo per la Commissione Europea, nella città di Milano per il Comune di Milano.

Due anni dedicati alla conduzione di questi programmi riferendoci a un mandato chiaro da parte del consiglio direttivo di Ciessevi: esplora

Tre programmi di volontariato e 25 mila candidature: il racconto di venti mesi al timone del team Expo, esplorando un "nuovo mondo" della partecipazione attiva

rare questo "nuovo mondo" perché il volontariato tradizionale possa meglio relazionarsi e perché, insieme, possano essere capitale sociale per il territorio. Rispondere

a questa richiesta dei consiglieri, accanto alla necessità di rispettare gli adempimenti contrattuali, ha condizionato e guidato ogni scelta progettuale.

L'avvio del percorso

La prima e più netta di queste scelte è stata quella di favorire una relazione personale con ciascuno dei cittadini che, per qualunque ragione, ha mostrato il desiderio di dedicare tempo e risorse agli altri mettendosi a disposizione di uno di questi programmi.

L'elevato numero di persone da seguire ha reso necessario un processo di candidatura on-line, potenzialmente spersonalizzante e astratto. Per questo è stato indispensabile attivarsi per consentire da subito un contatto anche diretto, amichevole, personale: costruire una relazione in grado di accompagnare al meglio i candidati verso l'esperienza di volontariato.

L'accoglienza personale è stata realizzata con molti strumenti: l'attivazione di una linea telefonica a disposizione per ogni quesito o confronto (spesso anche dopo le ore 18 e nei fine settimana), un colloquio di orientamento al volontariato (non di selezione) per ciascun candidato, un incontro pre-servizio con tutti i volontari e, sul sito espositivo, anche l'accompagnamento il primo giorno di attività, un incontro di saluto e ringraziamento alla fine del turno e la disponibilità telefonica anche nei mesi successivi alla propria esperienza.

Questa scelta ha consentito di avvicinarsi alla vita e alle esigenze di ciascun candidato, conoscerne le motivazioni, gli entusiasmi, e anche le difficoltà e i bisogni.

Essere vicini agli aspiranti volontari

Giovani e meno giovani si sono trovati spesso disorientati nel compiere i dovuti passaggi on-line di pubblicazione della propria candidatura, determinazione della data di colloquio, registrazione e svolgimento della formazione on-line, iscrizione alla *social community* e frequentazione della stessa, prenotazione degli alloggi messi a disposizione per i fuori sede, invio della documentazione per la produzione dell'accredito o per i rimborsi spese.

Come si vede i passaggi sono stati molti e per i candidati è stato fondamentale avere a disposizione personale di segreteria disponibile ad

accogliere ogni quesito e ad accompagnare ogni persona nelle procedure più macchinose.

Abbiamo attivato quattro linee telefoniche con personale preparato e disposto non solo a rispondere per quanto di propria competenza, ma anche a farsi carico delle difficoltà legate a servizi offerti da altri, così da non lasciare nessuno solo.

Laddove i programmi offrivano libertà di movimento, la segreteria ha cercato di venire incontro ad ogni esigenza, di spostamenti, rinunce, scambi, cambio di orari, svolgimento del servizio in una determinata area. Laddove, però, questo non era possibile, ha accompagnato i candidati ad accettare il diniego o la rigidità delle regole, senza che queste risposte negative inficiassero la fiducia nel Programma e nell'occasione di essere volontario.

L'orientamento

Il momento del colloquio è stato studiato con attenzione perché fosse di descrizione dettagliata dello svolgimento dell'attività e di verifica dell'adeguatezza del candidato al servizio, ma, soprattutto, perché consentisse l'esplorazione delle caratteristiche del volontario e rappresentasse un forte momento di motivazione delle persone.

Uniforme per tutta Italia, la scheda colloquio è stata definita attraverso test e fasi di perfezionamento e, alla fine, si è basata su voci univoche che tutti gli orientatori dovevano esplorare, pur lasciando libertà nel percorso di intervista.

Così è stato possibile stabilire una relazione empatica con i candidati, pur raccogliendo e fornendo informazioni uniformi da tutti gli oltre 100 operatori coinvolti in tutta Italia.

Un momento di indirizzo e sensibilizzazione al volontariato reso possibile dall'incontro diretto con una persona fisica, spesso vicina a casa perché le sedi dei colloqui sono state tutti i 68 Centri di servizio per il volontariato distribuiti sul territorio nazionale. Uno stile, quindi, che è stato possibile proprio grazie alla competenza e sensibilità propria di Ciessevi e della rete dei Csv.

Supportare le motivazioni

Una grande parte delle persone che si sono candidate per questi programmi si avvicinava per la prima volta ad un'esperienza di vo-

lontariato. Era molto importante che questa loro prima esperienza, nonostante fosse in un contesto spaesante come Expo (fuori e dentro il sito), “lasciasse il segno”, un segno positivo che potesse portarli nuovamente ad essere volontari più avanti.

Ma era davvero vasta l'eterogeneità delle motivazioni e dei profili delle centinaia di persone che contemporaneamente si trovavano fianco a fianco sul sito espositivo. Come sappiamo dalle indagini che abbiamo realizzato sui volontari di Expo, questa situazione è tipica dei volontari per i grandi eventi: persone alla prima esperienza, molto diverse tra loro, alle quali è richiesto di essere immediatamente efficienti ed efficaci.

Avere delle guide “sul campo”

Ecco perché, in queste situazioni, è cruciale pensare alla loro formazione e alle loro “guide” sul campo. La prima serve a offrire una base comune di informazioni, conoscenze e consapevolezza, sulle quali basarsi per i primi giorni di gestione dei volontari sul sito.

Nel nostro caso sono state previste diverse modalità formative: online per gli aspetti generali, diretta per quelli più specifici, quotidiana per le novità del giorno.

Da notare che i contenuti formativi non sono stati solo di tipo tecnico, cioè sui dettagli dell'attività o dell'evento nel quale sarebbero stati inseriti i volontari, ma anche di tipo motivazionale e culturale, su cosa significa e cosa offre l'essere volontario.

Le guide sul campo, invece, sono le figure alle quali i volontari potevano affidarsi, le loro ancore, persone fisiche alle quali riferirsi come unico interlocutore chiaro e di fiducia, al quale rivolgersi e appoggiarsi in qualunque occasione.

Solitamente queste figure si chiamano *team leader* e possono essere sia volontari, scelti nel gruppo, come nel caso del programma per il Padiglione Europeo, oppure lavoratori, come nel caso del programma volontari per Expo spa. Nel secondo caso, più impegnativo per numeri e organizzazione, il ruolo dei *team leader* è stato fondamentale: un riferimento, chiaro, presente, accogliente, motivato, professionale, in grado di affrontare qualunque situazione e di farsi carico di qualunque problema. Nonostante fossero sottodimensionati per numero (un *team leader* ogni 80 volontari, distribuiti su quasi 3.000 metri

quadrati di superficie), i *team leader* sul sito espositivo hanno saputo gestire gruppi eterogenei, aiutandoli, con attività quotidiane, a conoscersi, fidarsi, collaborare, ma anche conoscere esattamente cosa accadeva, cosa potevano e non dovevano compiere, leggere cosa si stavano portando a casa, vedere valorizzato il proprio contributo, anche eventuali idee e suggerimenti. Sono stati l'elemento di contenimento del caos del sito espositivo, coloro che hanno dato stabilità, orientamento, confini: hanno fatto da collante tra i volontari, tra i volontari e gli organizzatori dell'evento, e, nel nostro caso anche tra i volontari e Ciessevi.

Il dopo evento

E poi? E poi occorre accompagnare i volontari al poi!

Celebrare il momento di fine esperienza come ringraziamento, dare loro momenti e strumenti di narrazione del vissuto, offrire opportunità per convogliare la loro passione per il volontariato in nuove esperienze, restare in contatto con loro. Noi abbiamo condiviso con i volontari i ringraziamenti formali rivolti a loro da parte del commissario unico di Expo, Beppe Sala, l'attestato dell'Ambrogino d'oro attribuito dall'amministrazione milanese, gli *Open Badges*¹ che hanno attestato formalmente a ciascuno di loro le competenze acquisite durante l'attività. E poi i risultati delle ricerche svolte su di loro che abbiamo condotto con cinque Università italiane (Statale e Cattolica di Milano, Pisa e Verona) e, infine, pubblicando nuove opportunità di volontariato nella pagina web dedicata ai Grandi Eventi che si trova sul sito www.volontariperungiorno.it dove pubblichiamo le ricerche di volontariato occasionale.

L'esperienza Expo è stata un'occasione speciale per conoscere ed esplorare il "volontariato per i Grandi Eventi", un osservatorio importante legato allo specifico contesto, ma anche foriero di apprendimenti generalizzabili. 🙌

¹ Un *Open Badges* è un attestato digitale che serve a riconoscere/descrivere e valorizzare/ convalidare le competenze acquisite nel corso della vita anche attraverso esperienze di apprendimento non formale ed informale. Ogni *Badge* è unico e racconta la storia del suo possessore: nome e cognome, data in cui è stato ottenuto; competenza e/o abilità che rappresenta; come la competenza è stata acquisita e verificata; chi l'ha verificata; validità temporale. Possono essere visualizzati ovunque: sul web, sui social network, sul proprio CV online, sui job sites ecc. e diventare importanti alleati nell'ambito dell'occupazione, dell'istruzione e della formazione permanente.

Il decalogo

- 1 Per accompagnare i volontari nei grandi eventi è necessario che sia stato definito l'obiettivo che l'evento si pone con il loro coinvolgimento, così che sia chiaro e condiviso come il programma di volontariato si integra con la "macchina" organizzativa dell'intera manifestazione
- 2 La gestione di grandi numeri di candidati e di volontari ha bisogno di un'organizzazione molto curata: pianificazione, realizzazione, raccolta dati, valutazione in itinere, adeguamento continuo.
- 3 Più sono chiare le regole di ingaggio e specifiche le attività di volontariato, e più coerente sarà l'aspettativa dei volontari con la realtà dell'esperienza.
- 4 La candidatura deve prevedere la raccolta, in una sola volta, di tutta la documentazione necessaria per il la gestione dei candidati.
- 5 Diecimila candidati sono composti da 10 mila volte una persona, e così vanno accompagnati.
- 6 Le persone hanno bisogno di "parlare" con altre persone, perché la relazione è la forza dell'esperienza volontaria.
- 7 La formazione ai volontari è indispensabile e va realizzata sia sul senso generale dell'evento, sia sul senso del volontariato, che sui dettagli dell'organizzazione: più è specifica e più saranno a proprio agio le persone nell'attività.
- 8 I volontari dei grandi eventi sono numerosi, eterogenei e spesso alla prima esperienza: hanno bisogno di team leader di riferimento, persone fisiche che siano la loro guida, lo specchio delle loro paure, la chiarezza nel caos.
- 9 Equilibrare con attenzione le regole e la libertà dell'attività di volontariato, perché ognuno si senta protagonista della propria azione volontaria, senza generare disservizi e conflitti
- 10 Pianificare subito verso dove convogliare gli entusiasmi dei volontari a fine attività, così da offrire immediatamente proposte che facciano sentire accolto anche lo slancio emotivo che anima i volontari a fine servizio.

Lezione inglese

Modello Team London

L'eredità dei Giochi 2012?

Un volontariato da record

di **Paolo Marelli**

Sfide al cardiopalmo per conquistare il podio. Leggende dello sport e nuovi talenti dell'agonismo a caccia di medaglie. Quando si parla di Giochi olimpici si pensa ai campioni dello sport mondiale in missione per la gloria. Ma oltre ad essere la più prestigiosa fucina internazionale di atleti, l'Olimpiade è anche un'indiscutibile palestra per "allenare" il talento di volontari dal *pedigree* vincente.

È proprio un esercito di "campioni dell'altruismo", del resto, l'eredità più viva e sorprendente lasciata dai Giochi olimpici di Londra 2012, una manifestazione considerata da record (la terza ospitata all'ombra del Big Ben dopo le edizioni del 1908 e del 1948) con i suoi 10.568 atleti in gara e 204 nazioni partecipanti.

L'Olimpiade ha permesso di reclutare 70 mila volontari: un esercito che è aumentato anche dopo i Giochi. Oggi è una rete di solidarietà a servizio della metropoli

Un successo, l'Olimpiade ospitata dalla metropoli britannica, che in moltissimi hanno attribuito alla massiccia dose di entusiasmo, passione e gioia infusa durante i

quindici giorni di gare dagli oltre settanta mila volontari che, con le loro magliette color rosa e porpora diventate simbolo della generosità, sciamavano dentro e fuori i siti di gara per garantire che fan, appassionati di sport e turisti avessero a portata di mano tutte le informazioni necessarie per fare del loro soggiorno a Londra un'esperienza indimenticabile. A coppie, da soli o in gruppi, i volontari che hanno raccolto l'appello delle istituzioni sono subito diventati i protagonisti indiscussi dell'evento, con tanto di caloroso applauso a loro riservato durante la cerimonia di chiusura dei Giochi.

Ecco perché, calato il sipario sulla manifestazione sportiva e passato il testimone a Rio de Janeiro, la torcia olimpica del non profit non ha mai smesso di brillare in quest'angolo di Europa: se le gare e le medaglie sono state archiviate negli annali della storia sportiva, la staffetta della solidarietà, infatti, continua a macinare chilometri. E il volto della Londra del volontariato è più illuminato che mai, anche alla luce della recente incoronazione della città a capitale europea 2016 del volontariato.

Il "rinascimento" del volontariato britannico

«L'esperienza dei Giochi olimpici e paralimpici ha riacceso la fiamma della generosità che ora dilaga a macchia d'olio in tutta la città, spingendo persone di ogni età, cultura e provenienza a mettersi in gioco a titolo gratuito per rendere Londra un luogo migliore», era stato il commento dell'allora sindaco della metropoli britannica, Boris Johnson, nel constatare con orgoglio e soddisfazione l'avvio di un nuovo "rinascimento" del volontariato britannico.

E a dare linfa alle parole ci sono i numeri messi in evidenza da alcuni sondaggi commissionati proprio dal Comune di Londra e condotti al termine dell'Olimpiade: i Giochi hanno ispirato legioni di neofiti dell'altruismo, ribaltando una tendenza "sonnolenta" nei confronti del volontariato che si trascinava stancamente da almeno sette anni. E, sulla scia dall'evento sportivo, il 91% dei londinesi intervistati ha ammesso di aver acquisito una rinnovata consapevolezza del ruolo centrale giocato dal non profit nel rafforzare i legami di comunità e migliorare la qualità della vita in città. Così come il numero stesso delle persone che si sono avvicinate al volontariato è salito dal 39% del 2010/11 al 44% del 2012/13, con un incremento del 5% nel giro

di due anni. Una crescita che è stata il terreno fertile su cui si è poi innestata quell'impennata esponenziale registrata negli anni successivi all'Olimpiade e che resta l'eredità del *Team London Volunteering Program*, il monumentale progetto nato in occasione dei Giochi e diventato ben presto bandiera del volontariato del nuovo millennio. Dall'alba di questo programma, infatti, avviato nel 2011 (un anno prima dei Giochi), migliaia di "volunteers" in tutta la capitale si sono impegnati in attività non profit per oltre un milione di ore. E dal 2012 a oggi sono, secondo le statistiche, più di 120 mila i volontari (di cui 60 mila giovani) reclutati da *Team London* che hanno proseguito o avviato il loro impegno dedicandosi ad un ampio ventaglio di attività senza scopo di lucro, da quelle a stretto contatto con anziani e famiglie in difficoltà a quelle a beneficio dell'ecologia (piantare nuovi alberi e tenere pulito l'ambiente), dal sostegno durante i grandi eventi pubblici al contributo in progetti che mirano a consolidare i rapporti tra cittadini, favorendo quell'alleanza di vicinato che è spesso rete di sostegno fondamentale nelle grandi capitali.

E ancora, nel solo 2015, più del 68% dei londinesi è stato coinvolto su vari fronti in attività di volontariato, con un 86% di soddisfazione dettato dall'essersi resi conto di quanto faccia stare bene fare del bene.

Far crescere la "fiaccola olimpica" del Terzo settore

Nato proprio sotto la spinta dell'allora sindaco di Londra, Boris Johnson, il *Team London Volunteering Program*, con le sue truppe di volontari, è oggi considerato un modello internazionale nel reclutamento di nuove energie per il non profit: grazie alla sua "ricetta" di successo «è riuscito - come spiegano dagli uffici della City Hall, la loro sede che si affaccia sul Tamigi - a trasformare il volontariato costruito su misura per un grande evento in un progetto collettivo che si irrobustisce di giorno in giorno.

Perché la sua formula racchiude una scommessa vincente: fare del volontariato un'occasione di crescita non solo per le associazioni e le comunità che beneficiano dell'impegno gratuito, ma anche (e soprattutto) per chi investe il proprio tempo dedicandosi agli altri». «Una filosofia - continuano - tradotta in pratica attraverso una serie di programmi, progetti e iniziative orientate su differenti target d'età

e che vedono anche nelle ultime frontiere della tecnologia un alleato irrinunciabile: da un sito web all'avanguardia ad un'applicazione di ultima generazione per smartphone e tablet, la "rivoluzione" silenziosa e benefica della generosità è ormai diventata la parola d'ordine».

Ma quali sono stati i passi concreti che hanno permesso ai Giochi olimpici di lasciare un'impronta così evidente nella città di Queen Elizabeth?

Quattro sono i pilastri su cui si fonda il progetto *Team London Volunteering*. «Il primo - osservano - costruire una nuova generazione di volontari, una fucina di giovani che abbiano l'altruismo nel proprio Dna: si parte dal coltivare i più piccoli, con iniziative, progetti e *contest* nelle scuole, per concentrarsi su chi entra nel mondo del lavoro, orientandoli in attività non profit che restituiscano loro abilità e competenze da usare poi come biglietto da visita nel mercato delle professioni.

Il secondo, supportare il Terzo settore, creando un ponte di collegamento tra coloro che vogliono mettere a disposizione il proprio impegno per il volontariato e la rete delle associazioni non profit. Il terzo, un rapporto sempre più forte con la Londra del business, affinché affari vadano a braccetto con atteggiamenti orientati verso il sociale. Il quarto è quello che, più degli altri, è "figlio" dei Giochi olimpici: dare il benvenuto di Londra al mondo, con un ruolo da ambasciatori affidato ai volontari, così da far conoscere la metropoli britannica ai milioni di turisti che la invadono ogni estate».

I quattro principali filoni d'impegno

Analizzando più nel dettaglio ciascuno dei singoli pilastri, si osserva che per quanto riguarda il primo la sfida è quella di coinvolgere in attività di volontariato un numero sempre maggiore di giovani. «Come eredità dei Giochi, vogliamo creare la prossima generazione di volontari», spiega Veronica Wadley, senior advisor per il volontariato del progetto *Team London*. «Per questo abbiamo messo in campo un ampio ventaglio di iniziative che vedono protagonisti i più piccoli, i ragazzi e i giovani», a partire dal progetto *Team London Young Ambassadors*, che ha già raggiunto 300 mila bambini e adolescenti (di cui 70 mila già operativi in attività di volontariato) e che vede in prima linea ben 1500 scuole primarie e secondarie di Londra (se ne preve-

dono 2.500 entro il 2017), per un totale di 60 mila sterline raccolte a sostegno di cause locali. In concreto, prosegue Wadley, «i progetti che i più piccoli sviluppano in classe riguardano proprio azioni su scala locale che si concentrano sulla lotta agli sprechi, la salvaguardia dell'ambiente, il problema dei senzatetto, la piaga del bullismo». Come esempio, si può citare l'iniziativa di fundraising promossa da una scuola di Londra a beneficio dei senza dimora: «I piccoli hanno deciso di mettere a disposizione degli homeless un kit di sopravvivenza che include un sacco a pelo, articoli da igiene personale, un contenitore di plastica per bevande e un tèrmos. Il kit contiene anche informazioni sulle associazioni di volontariato che si occupano in particolare dei senzatetto. E per finanziare il progetto, gli alunni hanno messo in cantiere varie attività di raccolta fondi».

Ma la scommessa è anche quella di attirare al volontariato sempre più giovanissimi e la risposta del *Team London* è, tra l'altro, nel programma *HeadStart London Volunteers*, attraverso cui ragazzi tra i 16 e i 18 anni sono coinvolti in attività di volontariato “su misura” in modo da irrobustire in loro quelle competenze e abilità indispensabili poi nel mercato delle professioni.

In questo modo, il beneficio è duplice, come fa notare ancora Wadley: «Come fanno i giovani londinesi a costruirsi l'esperienza necessaria da sfruttare nel mondo del lavoro, se non riescono a entrare nel mondo del lavoro perché non hanno esperienza? *Team London* ha sviluppato una soluzione a questo problema che passa attraverso il volontariato».

Grazie a questo innovativo programma, i giovani, mentre sono ancora sui banchi di scuola, sono orientati verso attività di volontariato che li aiutino nello specifico a sviluppare fiducia in loro stessi, capacità a lavorare in team e a rispettare le scadenze, abilità comunicative e di leadership, sempre più indispensabili oggi nelle aziende. Un percorso di volontariato all'interno di comunità locali, ma anche un'esperienza formativa che punta a ridurre le distanze tra scuola e professione. *HeadStart London*, infatti, garantisce ai ragazzi, a fronte delle loro 16 ore di attività gratuite nelle associazioni del loro quartiere, workshop e supporto nel mondo del lavoro, così come la possibilità di svolgere un colloquio di lavoro per ottenere un lavoro part-time o

stagionale. Lanciato nel giugno 2014 (50 mila ore di volontariato svolte finora), questo programma prevede di toccare, nel 2017, il tetto dei 5mila giovani incanalati nel mondo del lavoro.

Per raggiungere il secondo obiettivo, quello di fare da collante tra le associazioni non profit e i volontari, il *Team London* ha messo in campo un sito web all'avanguardia grazie al quale domanda e offerta si incontrano: 1.600 sono le realtà del volontariato che hanno già pubblicato la loro richiesta di aiuto, così come sono 135 mila gli aspiranti volontari che si sono registrati alla piattaforma. «Le opportunità per mettersi a disposizione - spiega Wadley - sono 60mila e 500mila persone, in totale, hanno utilizzato la piattaforma sul web. Un volume ingente che dimostra come internet sia ormai imprescindibile nel reclutamento di nuove leve di volontari».

Ma per rendere il volontariato sempre più immediato e alla portata di tutti, *Team London* ha sviluppato anche un altro progetto, lo *Speed Volunteering*, che sta già riscuotendo un successo senza precedenti, grazie alla sua formula “mordi e fuggi”, con richieste di impegno da un minimo di due ore a un massimo di sei ore.

La mission è chiara: «Fare in modo che anche le persone più impegnate, dagli studenti universitari a uomini e donne d'affari, possano dedicarsi agli altri, senza che questo infici sulla loro routine quotidiana», aggiunge Wadley.

Il “volontariato una tantum” è una sfida che *Team London* ha ingaggiato dopo aver considerato la tendenza mostrata da alcuni sondaggi secondo cui il 60% dei potenziali volontari londinesi sono frenati dall'avvicinarsi al mondo non profit dai molteplici impegni familiari e di lavoro.

Ecco quindi l'idea di realizzare un sito web e un'applicazione per smartphone che permetta alle persone di registrarsi, inserire le proprie disponibilità orarie e i propri interessi, così da combinarle con le richieste di aiuto “veloce” espresse dalle realtà locali del non profit. Il boom dello *Speed Volunteering* è stato immediato, con oltre 35 mila ore di volontariato realizzate da un esercito di “volontari con l'orologio in tasca” (5.500) dal febbraio 2015, data di messa online del sito web, e con oltre mille download dell'applicazione nella sola prima settimana di lancio, nel gennaio di quest'anno. C'è poi la collabora-

zione con la Londra del business come terzo pilastro di *Team London Volunteering Program*. Obiettivo: far camminare a braccetto le aziende con le *charities*, così come far sì che il mondo degli affari sviluppi un atteggiamento socialmente orientato. Aziende che sostengano al proprio interno progetti benefici, capitani d'industria che riconoscano ai propri dipendenti un monte ore di permesso all'anno da dedicare al volontariato, cacciatori di teste che prediligano candidati con un *pedigree* da volontario nel loro curriculum, sono solo alcune delle azioni che *Team London* coltiva grazie alla partnership con il mondo del profitto.

Infine, l'ultimo cardine su cui si fonda *Team London* è quello che più degli altri è figlio dei Giochi olimpici.

Uno dei maggiori successi dei London Games 2012 è stata infatti la calda accoglienza nei confronti dei visitatori di tutto il mondo mostrata dai volontari reclutati proprio con lo scopo di dare un assaggio dell'atmosfera cosmopolita e di inclusione che si respira nella capitale.

Proprio su questo terreno si è radicata l'iniziativa *Team London Ambassadors*: tra le migliaia di volontari che hanno partecipato ai Giochi olimpici, sono stati scelti degli ambasciatori che, ogni estate, in 43 luoghi simbolo della capitale, accolgono i turisti internazionali, fornendo loro informazioni preziose sugli angoli irrinunciabili da visitare, accompagnandoli in tour guidati e distribuendo mappe della città.

Ogni anno, secondo le stime, oltre 550 membri di *Team London* si sono messi a disposizione dei turisti in luoghi celebri come Trafalgar Square, Piccadilly Circus, Parliament Square, Tower of London e St James's Park.

Quindicimila ore di volontariato all'anno, 250mila cartine della città distribuite, 57 lingue parlate, sono solo alcune delle cifre che testimoniano la passione con cui questi "angeli" dei turisti mostrano il volto più amichevole della Londra post Olimpiade.

E il successo è stato garantito: le rilevazioni più recenti mostrano che il 100% dei turisti che - visitando Londra - è entrato in contatto con i *Team London Ambassadors* consiglierebbe di fare tappa a Londra durante le vacanze. 🍷

Caratti

Dalla condotta alla responsabilità I principi del Padiglione Ue a Expo modello per un Codice etico

di **Giancarlo Caratti**, European Commission – Joint Research Centre

L'Unione europea ha partecipato a Expo con un suo Padiglione per presentarsi al pubblico in modo semplice e appassionato, scegliendo come target i giovani e le famiglie. Si è ricorso a un'installazione multisensoriale per narrare una storia romantica dell'incontro di due personaggi animati - un contadino, Alex, e una scienziata, Sylvia - che vivono una storia di amore in un immaginario villaggio di campagna, che ha come filo conduttore la farina e il pane: una metafora dell'"unione nella diversità" e della centralità del pane e del grano nella storia e tradizione del nostro continente, nonché dell'importanza di coniugare la tradizione agricola con lo sviluppo tecnologico. Inoltre, per offrire ai giovani la possibilità di vivere

Per il Vice Commissario dell'Unione Europea, dopo l'esperienza del programma volontari del Padiglione a Expo, c'è la necessità di dotarsi di un regolamento

un'esperienza unica, la Commissione europea ha sviluppato un programma di volontariato destinato a 840 giovani provenienti dagli Stati Membri.

I requisiti per candidarsi pre-

vedevano di avere un'età compresa tra i 18 e i 30 anni; di essere cittadini di un Paese dell'Unione Europea o di un Paese che partecipa al programma Erasmus+ (i 28 Stati membri UE; i Paesi EFTA/SEE; la Svizzera; i Paesi candidati all'UE; i Paesi potenziali candidati), e avere una buona conoscenza della lingua inglese (livello B2) e una buona conoscenza della lingua italiana (livello B1). Tutto ciò in collaborazione con Ciessevi Milano - che ha provveduto alla selezione, orientamento e accompagnamento sul sito dei volontari - Erasmus Student Network e dell'Agenzia Nazionale Giovani.

Il numero di adesioni ricevute è stato così elevato che ha raggiunto il triplo dei posti disponibili. Una volta selezionati, i volontari hanno intrapreso una formazione a distanza sia sugli aspetti organizzativi dell'Expo che sui contenuti del Padiglione, nonché sulle politiche europee riferite al tema di Expo. A tal scopo sono stati sviluppati strumenti ad hoc di *e-training* che prevedevano un test finale. Il giorno precedente all'inizio di ciascun turno, lo staff della Commissione e di Ciessevi organizzavano delle sessioni di presentazione per aggiornare i neo volontari sull'evoluzione della manifestazione e suddividerli poi in 3 gruppi da distribuire sulla giornata (dalle 9 alle 22). I volontari hanno svolto diverse attività tra cui l'accompagnamento dei flussi dei visitatori; la presentazione dei contenuti del Padiglione, la realizzazione di brevi interviste al termine della visita in cambio di piccoli gadget.

Da questa esperienza si possono dedurre alcune considerazioni generali riguardo all'etica del servizio di volontariato, rivolte sia all'organizzazione che all'individuo stesso.

L'organizzazione che coordina e gestisce i volontari dovrà rispettare a mio parere alcuni principi etici tra cui:

- 1. Filosofia.** Il programma di volontariato non deve essere considerato alla stregua di un impiego retribuito e il volontario deve avere la facoltà di rinunciarvi senza conseguenze di alcun tipo.
- 2. Responsabilità.** L'organizzazione deve contribuire a creare un clima positivo nel servizio, favorendo il coinvolgimento dei volontari nelle decisioni che li riguardano.
- 3. Dignità.** Il programma di volontariato, e tutte le iniziative in esso contenute, devono rispettare la dignità umana di tutte le persone

che vi partecipano.

- 4. Rispetto.** L'organizzazione deve comprendere e rispettare gli obiettivi del servizio di volontariato.
- 5. Imparzialità.** Si devono applicare al servizio degli standard imparziali ed obiettivi, che evitino comportamenti discriminatori o pregiudizievoli.
- 6. Onestà.** Si deve assicurare che le interazioni con i volontari e altro personale retribuito si fondino sul presupposto di interazioni aperte, oneste, sincere e non ingannevoli.
- 7. Equità.** Tutti gli individui che partecipano al programma devono essere trattati equamente, cercando di ridurre al minimo le differenze di trattamento tra il servizio volontario e quello retribuito.
- 8. Privacy.** Si deve rispettare la privacy delle persone e mantenere le informazioni ricevute in modo riservato secondo le esigenze degli interessati.
- 9. Dialogo.** Il programma deve dare la possibilità ai volontari di esprimere un feedback all'organizzazione riguardo al programma, eventuali problemi e suggerimenti.
- 10. Perfezionamento.** L'organizzazione deve metter in atto procedure operative che perseguano l'eccellenza e siano sufficientemente flessibili da permettere miglioramenti continui.

Allo stesso tempo anche il volontario è chiamato a rispettare dei principi etici come:

- 1. Integrità.** Il volontario deve operare in piena conformità con i valori etici fondamentali del servizio di volontariato e mai compromettere tali valori per propria comodità o interesse.
- 2. Lealtà.** Il volontario deve mantenere un senso di impegno e lealtà verso l'organizzazione che lo ospita e agire in conformità con gli obiettivi di questa.
- 3. Condotta.** Il volontario deve comportarsi secondo le regole vigenti nell'organizzazione, osservarne i principi etici e procedure, e rispettare la proprietà dell'organizzazione.
- 4. Reputazione.** Il volontario deve proteggere la buona reputazione dell'organizzazione.
- 5. Eccellenza.** Il volontario deve aspirare all'eccellenza nei compiti

che assume, nonché cercare di migliorare costantemente le competenze necessarie per il servizio partecipando a programmi di formazione.

- 6. Trasparenza.** Il volontario deve segnalare al proprio manager senza indugi eventuali imprevisti o cambiamenti nel servizio.
- 7. Riservatezza.** Il volontario non deve divulgare informazioni sensibili acquisite durante il volontariato, orali o scritte, se non con l'esplicito consenso dell'organizzazione.
- 8. Correttezza.** Il volontario si impegna a non beneficiare di vantaggi personali ed evitare possibili conflitti di interesse informando l'organizzazione di qualsiasi possibile conflitto esistente tra le sue attività, posizioni all'interno dell'organizzazione od altre attività da lui esercitate.
- 9. Informazione.** Il volontario deve notificare senza indugio al proprio manager qualsiasi problema che potrebbe compromettere la sua capacità di svolgere il servizio o causare danni a sé stesso o ad altri. Egli deve inoltre allertare su eventuali procedure che non riuscisse a rispettare, nonché segnalare comportamenti illeciti da parte di colleghi o altri di cui venisse a conoscenza.
- 10. Responsabilità.** Il volontario deve rispettare i visitatori e trattarli in maniera dignitosa, responsabile, paziente e tollerante, astenersi dal trattamento discriminatorio e rispettare le differenze individuali.

In aggiunta ai principi generali, nel caso del Padiglione UE a Milano, sono state sviluppate le seguenti procedure e norme particolari.

Poiché sul sito Expo erano presenti volontari di altri programmi - principalmente di Expo spa - il nostro programma è stato costruito in modo da non discostarsi troppo dalle condizioni offerte da Expo ai propri volontari, onde assicurare un trattamento paritetico tra i due gruppi nonostante le mansioni fossero molto diverse.

Per i volontari che avevano bisogno di un alloggio a Milano - la maggioranza provenivano da diversi Paesi europei - si è voluto ospitarli in residenze universitarie all'interno del perimetro urbano di Milano, in modo che potessero aver contatti con altri studenti e vivere la città pienamente. Durante l'intera manifestazione i volontari sono stati preparati e motivati da una squadra di professionisti di Ciessevi e di

Amadeus Holdings (la società che curava la gestione del Padiglione per conto della Commissione europea).

Si è prestata particolare attenzione ai feedback ricevuti dai volontari nel corso della manifestazione, non soltanto rispetto alle loro condizioni di servizio, ma anche riguardo a suggerimenti sui miglioramenti operativi. Per rendere il programma più diversificato ed evitare mansioni ripetitive, infatti, i volontari ruotavano di ruolo nel corso delle due settimane di servizio.

Il management del Padiglione si è assicurato che fossero trattati alla stregua del personale retribuito, condividendo con loro le infrastrutture, le informazioni e le novità ricevute relative allo svolgimento della manifestazione. Appena completata la costruzione della terrazza del Padiglione, si è poi istituita l'usanza di organizzare alla fine di ogni turno una festa per i volontari nel quale il personale del Padiglione diventava volontario per i giovani servendo drink, cibo e organizzando la musica.

Il programma è stato costruito come un'esperienza di volontariato e allo stesso tempo si è evoluto in un tirocinio presso le istituzioni europee. A tale scopo sono stati consegnati a tutti i volontari al termine del servizio degli attestati di completamento del tirocinio firmati dal direttore del padiglione in nome dell'Unione europea, in modo che tale esperienza potesse costituire un riferimento utile per la loro futura carriera. Una volta completato il servizio, i volontari sono stati incoraggiati a entrare nella "web-community" dei volontari, gestita da Ciessevi che ha consentito di restare in contatto con l'organizzazione e essere informati su eventi e opportunità future.

Nel corso della manifestazione, il management ha dovuto affrontare diversi imprevisti e vista la natura del programma di volontariato sono state necessarie diverse settimane per testarlo, metterlo a punto ed ottimizzarlo, e ciò ha purtroppo penalizzato i primi gruppi di volontari.

Al fine di garantire il successo di future iniziative del genere, è tuttavia indispensabile che i programmi di volontariato si basino su dei fondamenti etici che dovranno essere adattati alle specifiche condizioni della manifestazione e sottoscritti sia dai volontari che dalle organizzazioni ospitanti. 

Torino 2006

L'impegno olimpico scende in città e si auto-organizza

di **Alessandro Prandi**

Era il 10 febbraio 2006 e quel giorno Torino si svegliò città olimpica. La ventesima edizione dei Giochi invernali rappresentò il punto di svolta per la città che proprio allora, ed in modo definitivo, trovò conferma della propria vocazione di polo turistico e culturale, un po' come scrollarsi di dosso la polvere che per troppo tempo si era posata sulle spalle. Per quelle tre settimane Torino tornò ad essere una delle capitali del mondo: con 1,8 miliardi di contatti la trasmissione della cerimonia di apertura risultò il programma televisivo più visto al mondo nel 2006, vincitore di ben due Emmy Award. I XX Giochi olimpici invernali furono assegnati a Torino il 19 giugno 1999 durante il 109° congresso del Comitato Olimpico Internazionale svoltosi a Seul. In quella sede, oltre a quella italiana furono presentate le candidature di Helsinki

Ventimila volontari e quattro associazioni al servizio dei grandi eventi, dai 150 anni dell'Italia unita alle Universiadi: ecco il volto vincente dei Giochi invernali

(Finlandia), Klagenfurt (Austria), Poprad-Tatry (Slovacchia), Sion (Svizzera), e Zakopane (Polonia). L'intera manifestazione ha avuto un iter organizzativo complesso.

Inizialmente, nel 1999, la città di Torino e il Coni costituirono la fondazione privata Toroc (Torino Organizing Committee), e nel 2000 lo Stato, con la legge 285/2000, creò l'Agenzia Torino 2006. Il Toroc aveva il compito di organizzare i Giochi mettendo a punto il piano degli interventi, finanziandosi mediante la vendita dei diritti (tv, sponsorizzazioni, biglietti e così via). L'Agenzia, con i finanziamenti pubblici concessi dallo Stato, aveva il compito di realizzare gli impianti e le infrastrutture sportive e viarie. Per lo svolgimento dei Giochi furono realizzate oltre sessantacinque opere tra impianti sportivi, infrastrutture viarie, villaggi per atleti e media, per una spesa approssimativa totale di oltre 3,5 miliardi di euro, di cui 2 miliardi per la realizzazione delle opere e 1,5 miliardi per l'organizzazione dei Giochi.

L'eredità materiale e immateriale dei Giochi

«Le opere connesse sono consistite in interventi infrastrutturali, funzionali soprattutto al collegamento con i siti di gara, in impianti di arroccamento altamente strategici, in interventi vari nei comuni di gara e allenamento e nei centri sciistici minori, così come in sistemazioni territoriali e ambientali, servizi sanitari e miglioramento delle attrezzature turistiche montane», spiegava al termine dei Giochi Attilia Peano, scomparsa nel 2013, allora docente di Urbanistica al Politecnico di Torino. «Le opere di accompagnamento previste dalla Regione hanno interessato tutto il territorio piemontese, rivolgendosi alla promozione turistica, in particolare delle aree con la vocazione per gli sport invernali.

L'Olimpiade si è svolta con indubbio successo e Torino ha mostrato a una platea mondiale un'identità diversa da quella stereotipata di città grigia e industriale. Effervescente, moderna e vitale è la percezione della città, secondo una ricerca sulla comunicazione che evidenzia, oltre all'interesse suscitato dai Giochi, il cambiamento d'immagine di Torino, con sorpresa in primo luogo dei suoi abitanti. È sembrato che la passione olimpica si sia trasformata in un'emozionalità costruttiva». L'eredità dei Giochi di Torino 2006 però non è solo fatta di palazzetti e infrastrutture, ma è anche un lascito di professionalità e risorse umane. 23.000 persone: 2.700 dipendenti e collaboratori del Toroc, 97 dipendenti dell'Agenzia Torino 2006 e circa 20 mila volontari.

L'identikit dei volontari a "Cinque cerchi"

Il contributo di migliaia di volontari, organizzati in una complessa macchina operativa, è stato un aspetto fondamentale per la buona riuscita dei Giochi. Le attività che li hanno visti impegnati sono state numerosissime: dall'accoglienza e assistenza (a spettatori, atleti e accompagnatori ufficiali, giornalisti, rappresentanti dei Comitati Olimpici Nazionali, sponsor), alla preparazione e manutenzione dei tracciati di gara, dai trasporti alle procedure di accreditamento ai siti di gara. A ogni singolo volontario è stato affidato un compito ben preciso: sui campi di gara, nei villaggi olimpici, nello stadio olimpico, nelle zone per la stampa, nelle aree ospiti, sulle tribune spettatori. Per il reclutamento, la formazione e l'organizzazione dei volontari, Toroc ha messo a punto il programma denominato Noi2006, lanciato nel gennaio 2004. Il reclutamento si è concluso a luglio 2005 con oltre 40.000 richieste pervenute a Toroc da tutto il mondo, per circa 20 mila posti disponibili.

Per i Giochi di Torino 2006, 41.500 sono state le candidature ricevute (di cui il 70% registrate online), 18.000 i volontari formati in aula e 16.400 gli accreditati (61% uomini e 39% donne), provenienti da 55 Paesi diversi. Il 47% di loro aveva un'età compresa tra i 18 e i 35 anni, il 20% tra i 36 e i 54 anni, mentre il 33% aveva un'età superiore ai 55 anni. Per quel che riguarda la provenienza, il 77% dei volontari olimpici era residente a Torino o in provincia, mentre il 18% veniva dal resto d'Italia e il 5% dall'estero (principalmente dai paesi dell'arco alpino, dagli Stati Uniti e dal Canada). I volontari hanno prestato servizio in 14 aree funzionali svolgendo 207 tipi di mansioni diverse: in particolare nei trasporti (22%), nello sport (14%) e nei servizi agli spettatori (13%). Il 56% di loro sono stati impiegati in città e il 44% nei siti di montagna. Dopo l'Olimpiade si è cercato di incanalare questa fiumana di volontari per creare una vera e propria task force dell'altruismo che ha supportato sia grandi eventi come i 150 anni dell'Unità d'Italia, i World Master Games sia tantissime piccole manifestazioni. Dal mondo dei volontari olimpici sono nate quattro associazioni; Volontari Doc 06, Volo2006, VOL.A., Volontari Olimpici Torino. Negli anni poi, dopo le Universiadi del 2007, è nata l'Associazione di volontariato Primo Nebbiolo. Se allarghiamo il campo, in

occasione dell'ostensione della Sindone avvenuta a Torino nel 2010, i numerosi volontari si sono aggregati nell'associazione Solidarietà Insieme 2010.

Olimpiade, porta d'ingresso nel mondo non profit

«L'evento olimpico – spiegano i volontari dell'Associazione Volo2006 - è stato per molti di noi il punto di accesso al mondo del volontariato, un modo di impegnarsi per senso civico, amore per la città, passione per gli eventi e per lo sport. Il mancato interesse delle istituzioni a dare continuità al progetto Noi2006 ci ha indotti a diventare da volontari “organizzati da altri” a volontari “auto-organizzati” con la nascita delle associazioni di volontariato post-olimpico. Si è sancita così la nascita di una “professionalità del volontario sugli eventi”, con la criticità di dover affrontare la distinzione tra volontariato e lavoro. Come associazioni abbiamo cercato di regolare questo aspetto sancendo che non debba esserci alcun obbligo di subordinazione tra l'ente che ci affida un compito e i volontari e fissando per lo stesso servizio turnazioni tra volontari». I membri dell'associazione Volontari Doc 2006 raccontano: «Seppur svolgendo mansioni diverse, in occasione delle manifestazioni (Olimpiade invernale di Torino 2006 e Paralimpiadi, Memorial Primo Nebiolo, Campionati assoluti di atletica leggera e Campionati mondiali di nuoto Pinnato, Terra Madre) ci siamo resi conto che, uniti in associazione, eravamo in grado di proseguire in maniera più efficiente ed organizzata un'attività volta a garantire a tutte le fasce la partecipazione sia da spettatori che da protagonisti di eventi. Le nostre attività sono volte a garantire una maggiore sicurezza nello svolgimento di eventi pubblici (sportivi e culturali) ad attività di assistenza ed accompagnamento del pubblico, in particolare di quello disabile o appartenente alle fasce più deboli della collettività». Dopo aver condiviso momenti indimenticabili durante i Giochi olimpici un gruppo di volontari ha deciso di costituire l'associazione Volo2006: “Non volevamo che si disperdesse quel patrimonio umano e di competenze che la città e la regione avevano espresso in maniera tanto significativa. Per quanti si chiederanno il perché di un'altra associazione di volontariato in un panorama già ricco di presenze, la risposta è unicamente la volontà di salvaguardare l'identità di quella esperienza così importante per l'intera realtà piemontese». 

Roma

I buoni samaritani del Giubileo Insieme da 33 Paesi del mondo per un dialogo che parte dal basso

di **Paola Springhetti**

La grande disponibilità e l'importanza del volontariato in occasione dei grandi eventi, la Chiesa - e con essa la città di Roma - l'ha sperimentata soprattutto in occasione del grande Giubileo del 2000. Da allora è diventato "normale" attivare ed organizzare questa risorsa, che ha permesso di far fronte ad eventi che attraggono milioni di persone, in qualche caso diluite nel tempo (come succede ai giubilei, che durano un anno), in altri casi molto concentrate, come è stato per i funerali di Papa Giovanni Paolo II o, fuori dall'Italia, le Giornate Mondiali della Gioventù.

Per il Giubileo del 2000 il Centro del Volontariato, istituito dal Vaticano, raccolse più di centomila dichiarazioni di disponibilità da

Oltre 70 mila volontari in campo per l'Anno Santo del 2000, quello della Misericordia e la Giornata mondiale della gioventù. Un aiuto anche per battere i fondamentalismi

parte di persone che volevano fare i volontari. Ne furono poi realmente convocate circa settantamila: una bella cifra, comunque. Non molti avrebbero messo la mano sul fuoco sul

fatto che sarebbe stato possibile gestire - così come accogliere, formare e organizzare - tante persone e provenienze. E invece è stato possibile. Ma quello era un Giubileo speciale, fortemente simbolico perché segnava il passaggio del millennio, preparato da tempo, celebrato da un Papa che voleva dare visibilità alla Chiesa nel mondo: un grande evento denso di grandi eventi. Come la 15esima Giornata Mondiale della Gioventù, che si svolse ad agosto negli ampi spazi di Tor Vergata, alla periferia della città. Se nei giorni “normali” del Giubileo si impegnavano in media 4 mila volontari, solo per la giornata Mondiale della Gioventù ne furono impiegati più di ventitremila, a servizio di 2 milioni di giovani che venivano da tutto il mondo. In due giorni, nel maxi prato della periferia romana, furono costruite due tendopoli con servizi, cucine da campo, servizi vari. Tra cui le tensostrutture che, nelle ore calde, salvarono un cospicuo numero di pellegrini messi in crisi dall’agosto romano. Solo nelle tendopoli erano attivi 6 mila volontari.

Anche la città di Roma si era preparata al Giubileo del 2000, con grandi opere pubbliche, alcune delle quali hanno veramente migliorato la vita della città, ma anche con l’obiettivo di valorizzare le proprie ricchezze artistiche e culturali.

Il Giubileo del 2000 è stato un evento, oltre che religioso e spirituale, anche culturale. I volontari furono impegnati, oltre che nell’accoglienza e nel supporto ai pellegrini, anche nell’animazione pastorale, e poi per la tutela della città, dell’ambiente e dei beni culturali, con compiti di informazione e vigilanza sui servizi pubblici, nei musei, nei monumenti e perfino per l’orientamento e il controllo dei pulman turistici e nella tutela delle aree pedonali.

Il Giubileo diffuso

Il Giubileo della Misericordia invece è un’altra storia. Se quello del 2000 era stato annunciato nel ’94, quindi sei anni prima, quello del 2016 è stato annunciato a marzo per iniziare a dicembre, quindi solo dieci mesi prima.

Ed è stato voluto da un Papa che voleva richiamare alla conversione dei cuori - e di conseguenza al cambiamento degli stili di vita - dei credenti e di tutta la Chiesa. Un giubileo “umile” e sobrio, dunque, da vivere senza trionfalismo, come vera occasione di cambiamento

interiore. Un Giubileo, inoltre, “diffuso” grazie alla facoltà concessa dal Papa di aprire le porte sante nelle cattedrali, nelle chiese o negli altri luoghi scelti dalle varie diocesi del mondo (a Roma una porta santa è quella di un ostello della Caritas).

In questo modo il Giubileo probabilmente ha coinvolto più persone, ma ne ha portate meno a Roma, anche se le cifre restano di tutto rispetto: all’inizio di settembre, secondo il Pontificio Consiglio per la Promozione della Nuova Evangelizzazione, sono stati superati i 15 milioni, ma si tratta solo dei pellegrini che si sono registrati online, a cui vanno aggiunti quelli che sono arrivati per conto loro e hanno comunque partecipato ai momenti di preghiera, agli eventi, ai pellegrinaggi. La previsione è che, alla fine, si arrivi a 20 milioni.

I volontari che si sono mobilitati per accoglierli a settembre erano quattromila (probabilmente saranno 6 mila a fine Giubileo).

Un impegno gratuito

La procedura per diventare volontari era semplice: si faceva domanda attraverso l’apposito sito che fa capo al Consiglio per la nuova Evangelizzazione, che ha coordinato i volontari. Era necessario aver compiuto i 18 anni; parlare italiano - almeno a un livello sufficiente per farsi capire dai responsabili dei servizi e con le forze di pubblica sicurezza - avere la disponibilità di una settimana (ma per i grandi eventi bastavano quattro giorni).

Serviva però una lettera di presentazione del parroco o dei responsabili delle associazioni di appartenenza, a garanzia dell’affidabilità. L’impegno era assolutamente gratuito, anzi i volontari dovevano pagarsi il viaggio e provvedere per conto proprio ai visti, perché il Consiglio per la Nuova Evangelizzazione forniva solamente vitto, alloggio, trasporti pubblici a Roma e copertura assicurativa.

I volontari sono arrivati da 33 Paesi diversi e non solo europei: dall’Australia al Messico, dal Canada alla Colombia. C’era perfino Taiwan, dove i cattolici sono meno dell’1% della popolazione. La tipologia è molto varia: si va dai ragazzi che avevano appena fatto la maturità fino ad un uomo di 84 anni, del Nord Italia, passando attraverso studenti universitari, casalinghe, disoccupati, professionisti. E poi religiosi, seminaristi, suore. Ci sono state coppie che volevano fare questa esperienza insieme, e magari sono rimaste in parte deluse

perché i pellegrini erano alloggiati in una caserma, dove si dormiva in camerate separate e ci voleva parecchio spirito di adattamento.

La maggior parte dei volontari si è fermata per una settimana, ma alcuni si sono fermati due o anche tre settimane: gli studenti hanno sfruttato il tempo libero estivo e anche disoccupati e casalinghe non si sono risparmiati.

Ci sono inoltre anche stati dei *freelance* che gestivano il loro tempo senza abbandonare del tutto il lavoro.

Che cosa fanno i volontari per il Giubileo

Il Giubileo prevede che, prima di attraversare la Porta Santa, si faccia un breve pellegrinaggio da Castel Sant'Angelo a San Pietro, lungo via della Conciliazione: un momento di spiritualità e concentrazione per prepararsi al passaggio della porta.

I volontari sono disseminati lungo il percorso per aiutare i pellegrini (mentre in occasione dei grandi eventi si occupano dell'accoglienza e dell'assistenza nella piazza o nella basilica).

La zona è trafficata e in certe ore caotica, piena di turisti, con gli ambulanti che interrompono la preghiera per vendere i loro souvenir. I volontari, oltre a fornire informazioni e a inserire i pellegrini nel percorso, si assicurano che il cammino si svolga in modo tranquillo. Solo in qualche caso eccezionale, ad esempio quando il pellegrino ha difficoltà di deambulazione, lo accompagnano.

In piazza San Pietro, invece, aiutano a districarsi con i controlli di sicurezza, indicano il percorso per la Porta Santa e così via.

In una giornata tipo sono attivi 100-110 volontari, divisi in due turni e dislocati, oltre che a San Pietro, nelle altre tre basiliche papali - San Giovanni in Laterano, Santa Maria Maggiore e San Paolo fuori le mura - e alla basilica di San Giovanni dei Fiorentini. Queste sono chiese giubilari, dove recarsi in pellegrinaggio per ottenere l'indulgenza adempiendo alle condizioni previste. Tutti i volontari sono riconoscibili perchè indossano una casacca con i colori papali e dal pass fornito dall'organizzazione durante l'intero turno di servizio.

Quali motivazioni

C'è il ragazzo che ha dedicato questo tempo alla madre che è morta. Il giovane disabile che ha sperimentato la bellezza di essere utili agli

altri, lui che ha sempre avuto bisogno di aiuto. Molti vogliono semplicemente fare un'esperienza di fede: cercano un incontro con Dio attraverso l'incontro con gli altri. Altri che apprezzano la possibilità di incontrare tante persone che vengono da lontano, oltre che di aiutare chi ha bisogno.

Per tutti, in comune, c'è il desiderio di ritrovare, attraverso gli altri, i valori legati alla fede.

La gratuità dell'impegno è un elemento fondamentale, che fa di questa esperienza un'occasione per rimettere in ordine le priorità della vita, liberandole dalla ricerca del tornaconto personale e dalla frenesia quotidiana, che impedisce di riconoscerle. Qui si incontra e si vede di tutto, compreso il disabile in carrozzina che vuol fare comunque il suo pellegrinaggio, l'anziano che ringrazia per un aiuto piccolissimo, quello che per poter venire si è accollato grandi fatiche. Per i sacerdoti e per le suore è un'occasione per fare un servizio alla Chiesa cui appartengono, ma anche per dare una testimonianza evangelizzatrice.

Per chi è straniero è l'occasione per venire a Roma, nel cuore della Chiesa. La donna arrivata da Taiwan ha scoperto il gusto di praticare la propria fede apertamente e circondata da persone che la condividono. Essere nel cuore del cattolicesimo: prima ancora che una scelta razionale, è un'emozione che non può vivere nel suo Paese. Peraltro parlava mandarino e, quindi, ha fornito servizi preziosi e si è sentita utile.

Le associazioni in campo

Se è vero che qualcuno è arrivato in gruppo, è altrettanto vero che i volontari per il Giubileo si sono proposti per lo più singolarmente, spinti da motivazioni personali.

Questo però non significa che non appartengano ad associazioni, movimenti o aggregazioni laicali: questa esperienza si colloca dentro percorsi individuali che non escludono la dimensione comunitaria.

Le associazioni, peraltro, hanno fornito il loro contributo alla buona riuscita del Giubileo in molti modi: alcune con un supporto costante (soprattutto Misericordie e Unitalsi), altre in occasioni dei grandi eventi (dove venivano mobilitate anche quelle di protezione civile) o di quelli collaterali. 🙏

Ascoli Piceno

Grandi eventi ed emergenze

La rievocazione della Quintana tende la mano ai terremotati

di **Valentina De Felice**

Nel 1955 un gruppo di persone innamorate di Ascoli Piceno e della sua storia decise di rilanciare un importante momento di partecipazione popolare le cui origini affondavano nell'antichità: la Quintana.

I tornei furono un prodotto del feudalesimo e della cavalleria molto disputati durante i secoli XII e XIII, in tutte le città grandi e piccole. Ma più dei tornei furono numerose le Giostre, soprattutto dal XIII secolo in avanti, e tanto vivo e diffuso fu la passione per queste gare che se ne vollero correre dappertutto.

La Quintana di Ascoli Piceno si svolge il secondo sabato di luglio in notturna e nel pomeriggio della prima domenica di agosto.

Per Massimo Massetti, a capo dell'organizzazione della manifestazione marchigiana, l'impegno nel non profit alimenta una condivisione che è fraternità nelle tragedie

È aperta da un corteo storico composto da oltre 1.300 figuranti in abiti rinascimentali, che percorre il centro cittadino e si conclude con il Torneo Cavalleresco al campo Squarcia. Qui i

cavalieri, che rappresentano i sei Sestieri cittadini, si sfidano in un percorso a forma di otto in una gara di velocità e di precisione al bersaglio contro il ‘temibile’ Moro, costituito dallo scudo sistemato sul braccio sinistro del “saraceno”.

La Quintana, però, non emoziona solo gli ascolani. Ogni anno migliaia di turisti affollano il percorso cittadino per ammirare la bellezza del corteo, la grazia delle dame, la lucentezza delle corazze, il coraggio dei cavalieri. E anche sugli spalti del campo Squarcia ogni volta si registra il tutto esaurito.

In qualità di Presidente del “Consiglio degli Anziani”, organismo che coordina le attività della rievocazione storica, Massimo Massetti, racconta il “dietro le quinte” della macchina organizzativa dell’evento.

Che cos’è il volontariato dei grandi eventi?

Una manifestazione come la Quintana, che è sicuramente l’evento più importante della città di Ascoli Piceno, necessita di un grande dispiegamento di forze. Un lavoro che è svolto nella più totale gratuità.

Intorno alla manifestazione, in-

fatti, ruota quasi tutta la città e i suoi circa 50.000 abitanti. Ovviamente non tutti i cittadini sono attivi nei Sestieri (antica divisione in sei parti della città, da cui poi sono nate le associazioni culturali che prendono parte alle gare e ai cortei) o nel gruppo comunale, ma sono almeno un migliaio le persone che prestano il proprio servizio giornalmente, mettendo a disposizione parte del proprio tempo libero durante tutto l’arco dell’anno.

Provi a disegnare l’identikit dei volontari che sono il motore della Quintana

Il volontario, o meglio il Quintanaro, è una persona legata in modo indissolubile alle proprie radici e alle proprie tradizioni, così come è profondamente integrato nel tessuto sociale della città. Non a caso, infatti, accade spesso che chi ruota attorno al mondo della Quintana sia anche membro di altre associazioni civiche o faccia parte di realtà come le parrocchie o dia il proprio contributo nel mondo della cultura e del folklore civico.

Sono uomini e donne che hanno un’età compresa tra i 18 e gli 80 anni con un bagaglio culturale e professionale variegato, tutti

spinti da una forte passione per la conservazione e la divulgazione delle tradizioni del nostro territorio.

Quali sono le motivazioni che spingono una persona a diventare volontario per un grande evento?

Le motivazioni sono molteplici. Innanzitutto si comincia a partecipare alla vita di un grande evento come la Quintana perché rappresenta una passione ereditata dai padri o addirittura dai nonni. Così come si inizia a seguire la vita di Sestiere perché ci si affianca a un figlio e alle sue nuove amicizie. O ancora, perché si è in cerca di un posto accogliente e sempre aperto, pieno di gente di ogni età e cultura. Spesso, inoltre, si inizia avvicinandosi ad un solo aspetto del Quintanaro, come il mondo dei cavalli, delle bandiere, dei tamburi o chiarine, oppure perché si ama l'arte, il costume o per la semplice voglia di provare a sfilare una volta nella vita. Il bello è che poi, una volta entrati a far parte della grande famiglia Quintana, non si può più viverne senza. E si continua a contribuire, seppur in modo più o meno intenso, alla realizzazione di questa grande manifestazione.

Può spiegarci come avviene l'organizzazione e il coordinamento dei volontari che partecipano alla due giorni?

La Quintana di Ascoli, almeno come la si intende dal 1955, è retta da un'organizzazione altamente capillare. Il processo di realizzazione dell'evento è seguito e gestito da una serie di organi preposti. Al vertice c'è il "Consiglio degli anziani" che gestisce la parte organizzativa e la logistica, supportato dal punto di vista amministrativo dal Comune di Ascoli Piceno. Subordinati a questi organi, ci sono i sei Sestieri, il gruppo comunale e i castelli. Questi ultimi hanno una propria sede e una propria gerarchia definita in ogni dettaglio dallo "Statuto Tipo di Sestiere". Sono gestiti democraticamente attraverso elezioni delle cariche e le candidature sono aperte a tutti i cittadini.

Come si articolano i ruoli e le mansioni dei team leader nell'attività di coordinamento dei volontari?

Come detto precedentemente, l'organo del "Consiglio degli Anziani" ha la responsabilità di tutta l'organizzazione della Quintana. Il presidente di questo consiglio

è, dunque, il team leader di questo grande gruppo di Quintanari. Egli rappresenta il motore della macchina organizzativa e il centro nevralgico da cui dipende il lavoro di tutti. Egli deve generare entusiasmo e alimentare la passione affinché possa essere seguito e possa ottenere risultati. Non avendo la possibilità di motivare questo esercito di uomini e donne attraverso incentivi economici, il team leader deve avvalersi di altri stimoli. Il primo di tutti è l'amore per la rievocazione storica che va "nutrito" sin dalla più tenera età. Non sono poi da meno valori come quelli di una sana competizione e il desiderio di superarsi.

Come gestite l'eredità del "dopo evento"? Come fate a valorizzarla, svilupparla e sostenerla?

Dalle sconfitte viene sempre fuori lo stimolo migliore per andare avanti e migliorare. Solo mettendosi sempre in discussione quello che si è fatto e che si poteva fare si ottengono risultati di eccellenza. Si deve guardare al passato, valutando ciò che di buono è stato già compiuto e saper lavorare sui punti deboli per guardare avanti.

Qual è il ruolo delle organizzazioni di volontariato nel raccogliere l'eredità del volontariato legato a un grande evento?

Le grandi organizzazioni come la Quintana di Ascoli devono ricoprire un ruolo sociale importantissimo. Solo compiendo questo lavoro di collante del tessuto sociale si cresce e si ricopre uno status riconosciuto e stimato.

I sei Sestieri cittadini possono essere paragonati a delle Pro Loco di quartiere e danno tantissimo ai propri abitanti.

Inoltre c'è un filo di fraternità e solidarietà che si evidenzia nel momento del bisogno, in particolare in occasione delle emergenze. Prendiamo ad esempio la grande tragedia che ha colpito il Piceno recentemente: il terremoto dello scorso 24 agosto. La Quintana ha perso molti amici, basti pensare che Arquata del Tronto, che è uno dei castelli della Quintana di Ascoli, è stato anche uno dei Comuni più colpiti. Si è creata una grande catena di solidarietà proprio tra Sestieri e castelli. Questo valore del non profit e dell'alleanza che riesce a creare, è forse l'elemento più caratterizzante e importante che il volontariato di un grande evento genera. 🙏

Capitale della cultura

Eventi e volontariato informale: l'esperienza dei cittadini mantovani

di **Paola Rossi** e **Francesco Molesini**

Nella ricerca del 2007 “I Volontari Blu” (quando il Festivalletteratura compiva undici anni), svolta dal Centro di Servizio per il Volontariato Mantovano (CSVM) con la collaborazione di Maurizio Ambrosini, docente all’Università di Milano, Marco Granelli, allora presidente di CSVnet Coordinamento nazionale dei Centri di servizio per il volontariato, nella prefazione sosteneva che «oggi il volontariato si trova ad un bivio critico». Spiegava che è stato «per trenta-quarant’anni il propulsore del protagonismo della società civile, della socialità, della solidarietà, della sussidiarietà e anche dell’impegno sociale e politico. Da esso sono nate o hanno preso slancio le esperienze della società civile, dei movimenti, del Terzo settore

**Voci a confronto:
il coordinatore dei volontari
di Festivalletteratura
e l’assessore al Welfare del
Comune di Mantova parlano
del nuovo volontariato**

che oggi occupa una parte significativa dei processi economici, dei servizi e di Welfare. Da esso hanno ripreso vigore esperienze di impegno di cittadinanza, di impegno civile e di

tutela dei diritti. Ma nello stesso tempo il volontariato, donatore di questo spirito innovativo, sembra aver perso la propulsione. Allora ci si domanda: sono quei valori a non aver più energia, a non essere più agenti di impegno, o si sono in qualche modo allargati, diluiti, interfacciati con altre realtà ed esperienze, fino a non essere sempre riconoscibili? Il volontariato allora deve riaggregarsi intorno ai valori fondativi, depurandosi dalle contaminazioni o deve ritrovare l'identità di questi valori in un contesto cambiato?».

Pensieri ancora oggi attuali che in questi anni si sono radicati e rafforzati alla luce di una diffusione ampia e ricorrente di forme di volontariato "fluidico" o "postmoderno", come recentemente, analizzando le caratteristiche dei volontari in Expo, è stato definito da Riccardo Guidi dell'Università di Pisa.

Dal canto suo, Alessandro Della Casa, responsabile della gestione dei volontari del Festivalletteratura, commenta segnalando che «i volontari arrivano al Festival e questa è una grande fortuna».

E aggiunge: «Festivalletteratura di suo non è un'agenzia educativa che si occupa dei volontari, ma forse riesce ad essere un'occasione educativa proprio affidandosi nelle loro mani», segnalando che «la distinzione delle mansioni ha reso più acuto l'occhio dei volontari», che «ora si distinguono in addetti al box office, agli allestimenti (la logistica), ai servizi agli eventi, ai punti informativi e alle informazioni telefoniche, all'accoglienza autori (gli autisti e gli interpreti), ai servizi generali e di collegamento (le squadre volanti), alla documentazione e la comunicazione (la redazione)».

«Le riunioni a fine Festival - continua Della Casa - sono un rito che serve a decomprimere la tensione sopportata insieme in quei giorni, a valorizzare il lavoro svolto ma, prima di tutto, a raccogliere i feedback utili a Festivalletteratura per ripensare, o quantomeno per tentare di correggere, quello che si ritiene non abbia funzionato a dovere».

«Così come - prosegue - la suddivisione dei compiti, oltre a rendere più funzionale l'organizzazione, contribuisce per i volontari a dare ulteriore senso al proprio impegno», e anche per questo «Festivalletteratura ha dedicato attenzione crescente alla formazione, pur ben consapevoli che tutti i tentativi di tenere insieme questa folla di giovani e meno giovani non possono mai essere dati per definitivi».

La rilevazione Istat del 2013 sancisce un fatto importante: oggi si muove molto volontariato al di fuori delle organizzazioni, tre milioni di cittadini rispetto a poco più di quattro milioni di volontari organizzati.

Il volontariato dei grandi eventi delinea e individua esperienze delimitate nel tempo (Expo, Festivalletteratura, Segni di infanzia, Il Pulimincio) che mettono in risalto però l'interesse dei cittadini, tra i quali molti giovani, ad essere coinvolti in attività impegnative ed emozionanti, comunque rilevanti in termini di impegno di cittadinanza.

Si tratta di un enorme capitale umano interessato a mettersi a disposizione della comunità, anche e soprattutto fuori dalle associazioni tradizionalmente e storicamente riconosciute come luoghi di riferimento delle esperienze di volontariato, caratterizzate da azione libera, spontanea e gratuita (come recita la Legge 266/91).

È un volontariato individuale che si muove in contesti gruppalmente che si definiscono e organizzano di volta in volta, un volontariato tendenzialmente più giovane di quello organizzato, episodico e intermittente, che non esprime una scelta di vita (come era per lo più in passato) o di valori dati come assoluti. Non per questo è un volontariato meno appassionato.

Le presenze e le testimonianze dei volontari che partecipano alle iniziative di Mantova Capitale italiana della Cultura e all'evento Festivalletteratura ci dicono che oggi un'esperienza volontaria può essere significativa anche se di breve durata, perché comunque attiva relazioni, stimola e incrementa competenze, rilancia verso esperienze successive.

La rigenerazione del tessuto associativo in parallelo con il coinvolgimento di tanti cittadini, in particolare giovani, in nuove forme di impegno volontario rappresentano, il «nodo critico non solo per il futuro delle iniziative solidaristiche ma per la qualità complessiva della vita sociale», segnala il sociologo Maurizio Ambrosini, sostenendo anche che questo ha «implicazioni che investono la trama delle relazioni di cui è intessuta la socialità contemporanea».

L'assessore al Welfare e al Terzo settore del Comune di Mantova, Andrea Caprini, sottolinea invece che quando la città è stata designata Capitale Italiana della Cultura per l'anno 2016, «subito si è pensato

a come si potevano coinvolgere i cittadini, perché si sentissero parte attiva, perché davvero fosse un avvenimento vissuto da tutta la città. Abbiamo quindi costruito un progetto specifico intitolato CIC e volontariato, una risorsa per Mantova, individuato il Centro di Servizio per il Volontariato Mantovano (CSVM) come soggetto deputato al coordinamento e implementazione delle varie fasi, e invitato i cittadini, i giovani, tutti i mantovani, a rendersi disponibili come volontari per la propria città, individuando quattro aree in cui potessero essere facilmente e immediatamente valorizzati (presidio degli infopoint, steward urbani, supporto alla comunicazione, assistenza durante i principali eventi culturali in programma)».

«La risposta c'è stata, presente, numerosa, collaborativa: ci siamo, ci mettiamo a disposizione, ci interessa testimoniare la nostra città, vivere anche noi in prima persona questa opportunità unica di abitare nella Capitale della cultura e poterlo raccontare - spiega ancora Caprini -. Credo che senz'altro una componente motivazionale forte sia stata proprio questa: il desiderio di rendersi utili per la propria città; il vedere un obiettivo vicino e tangibile; non una buona causa da Ong internazionale, ma una giusta causa a portata di mano. Altresì il poter contare sul fatto che numerosi eventi del programma di Mantova Capitale sarebbero stati esperienze uniche e irripetibili. Un mix di ingredienti che ha alimentato una partecipazione emozionale che alla fine si è rivelata determinante. Così come è stato altrettanto emozionante vedere numerosi studenti delle scuole superiori svolgere la propria esperienza di alternanza scuola-lavoro all'interno dei beni culturali della nostra città: da Palazzo Tè alle biblioteche, fino ai musei, imparando a lavorare in rapporto quotidiano con i luoghi dell'arte e della bellezza».

«Se è vero che si tratta di un volontariato fluido, circoscritto nello spazio e nel tempo - prosegue Caprini - nondimeno gioca un ruolo importante, soprattutto per i più giovani, l'esperienza collettiva. Il fatto di ritrovarsi insieme ad altre decine, quando non centinaia, di ragazzi della stessa età, con cui stringere amicizia, con cui imparare a discutere e magari scontrarsi su opinioni differenti, ma con cui comunque costruire per un obiettivo comune, imparando a lavorare insieme, è senz'altro una risorsa assai preziosa, da custodire con cura.

Non penso solo al volontariato dei Festival, che Mantova conosce bene ormai da molti anni, ma anche per esempio alle decine e decine di ragazzi che partecipano come volontari. Esperienze contingente nel tempo, proprio per questo estremamente intense dal punto di vista del coinvolgimento emotivo, e quindi dell'impressione che lasciano nella memoria: è stato bellissimo, sono distrutto, ma ne valeva la pena, quanti ricordi!».

Un'ultima riflessione riguardante l'acquisizione di competenze individuali che va di pari passo con la restituzione sociale: chi dà e chi riceve? Risponde l'assessore: «Il volontariato (sicuramente possiamo affermare che così è stato anche per i volontari di Mantova Capitale) costruisce sempre uno scambio bi-direzionale, in ingresso e in uscita.

Il servizio dei volontari è cruciale per la buona riuscita degli eventi, senza l'apporto dei volontari certe cose non si potrebbero fare o nemmeno immaginare, ma al tempo stesso rendersi utili alla propria città, poter indossare con orgoglio la maglietta "Mantova Capitale", potersi innamorare della propria città, significa anche diventare cittadini di domani

più maturi e consapevoli». 

GRANDANGOLO

A. M. Meneghini, D. Romaioli, P. Rossi, D. Bottura

La forma dell'impegno prosociale sta cambiando? L'esperienza del volontariato episodico al Festivalletteratura di Mantova.

Psicologia di comunità (in press)

Matteo Lancini Elena Buday

Effettofestival adolescenti. Volontariato e impatto formativo dei festival di approfondimento culturale

Fondazione Eventi e Fondazione Carispe, 2013

Giuseppe Cotturri

La forza riformatrice della cittadinanza attiva

Carocci, 2013

Cristiano Caltabiano

Altruisti senza divisa. Storie di italiani impegnati nel volontariato informale

Carocci, 2006

Elena Marta, Maura Pozzi,

Psicologia del volontariato

Carocci, 2007

Bologna

Festival delle Generazioni, quando un evento nazionale è laboratorio locale di gratuità

di **Andrea Arnone**, coordinatore regionale Anteas Emilia Romagna

Il “Festival delle Generazioni”, promosso dalla Federazione dei Pensionati della Cisl (Fnp), nasce nel 2012 come evento biennale (con sede a Firenze), a carattere nazionale, per creare uno spazio di incontro e confronto fra le generazioni, in cui giovani e anziani possano affrontare i problemi comuni in un’atmosfera serena e festosa con l’obiettivo di contrastare l’idea ricorrente relativa alla contrapposizione fra gli interessi economici e sociali dei giovani e quelli delle generazioni precedenti che, per motivi anagrafici, hanno potuto usufruire di un sistema pensionistico più favorevole.

Dal 2015 il Festival ha assunto una veste itinerante e locale, quindi la Fnp dell’Emilia Romagna ha deciso di realizzare un’edizione

La rassegna dei pensionati della Cisl che fa da ponte tra giovani e anziani è stata esportata in tutta Italia: ecco genesi ed evoluzione dell’iniziativa a Bologna

ne a Bologna coinvolgendo il coordinamento regionale di Anteas (Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà). Un coordinamento composto da associazioni accomunate da alcuni valori

come: la solidarietà, la fraternità, la gratuità. Quindi mettere al centro l'altro, i suoi bisogni, le sue domande di senso, la sua ricchezza di abilità e competenze, è il saper guardare oltre se stessi per costruire relazioni.

Abbiamo, così, colto l'occasione per realizzare alcuni obiettivi:

- creare un'occasione di dialogo con i giovani;
- favorire l'avvicinamento di nuove persone alle attività Anteas;
- ampliare e rafforzare la rete di collaborazioni sul territorio.

All'interno della programmazione abbiamo proposto sia attività sia modalità innovative rispetto alla formula tradizionale: dalla definizione di compiti e ruoli dei volontari alla gestione della comunicazione (nell'ottica di raccontare i temi del Festival dal punto di vista di un'associazione di volontariato), fino al percorso di accoglienza dei volontari e al loro reclutamento.

Come e cosa abbiamo fatto

Diversi mesi prima dell'evento abbiamo costituito lo staff di lavoro in collaborazione con lo staff regionale e nazionale del Festival.

Abbiamo così impostato e realizzato il piano comunicativo:

- abbiamo utilizzato i nostri social per dedicare spazio al tema delle generazioni e della solidarietà intergenerazionale;
- con la collaborazione di radio Flyweb abbiamo partecipato alla realizzazione di una trasmissione radio durante le quali si sono raccontati i volontari Anteas con gli occhi dei giovani;
- abbiamo avviato, con l'associazione Aiesec di Bologna un progetto che ci permettesse di avere una giovane che nelle settimane precedenti al Festival potesse supportare Anteas nella gestione del piano comunicativo;
- abbiamo promosso e pubblicizzato un evento prefestival aperto a tutta la cittadinanza dal titolo "La città intergenerazionale" per proporre iniziative, idee in risposta alla domanda "Come pensi di poter trasformare la tua città, per promuoverla e renderla fruibile per tutte le generazioni?" condotto con una modalità fortemente partecipativa come l'Open Space Technology.

Contemporaneamente abbiamo definito il processo di reclutamento e

accoglienza dei volontari (esterni all'organizzazione sindacale da cui il Festival normalmente attinge):

- abbiamo definito come strutturarci per raccogliere le eventuali nuove disponibilità;
- abbiamo promosso l'opportunità di diventare volontari del Festival creando un manifesto ed uno slogan specifico diffuso attraverso i nostri social e con la collaborazione di diverse realtà: il Centro Servizi per il Volontariato di Bologna attraverso il settore comunicazione, il Forum del Terzo Settore, l'agenzia online Bandieragiulla;
- grazie alla collaborazione con Volabo abbiamo potuto utilizzare il loro database di "possibili" volontari ed inviare una email ad oltre 540 indirizzi;
- in collaborazione con il settore Formazione di Volabo, all'interno dell'Università del Volontariato, di cui siamo partner, abbiamo costruito la possibilità di svolgere lo stage formativo.

Il processo di reclutamento attivato ha fatto sì che arrivassero circa una cinquantina di disponibilità, di cui venti si sono poi concretizzate per entrare a far parte dei "Volontari del Festival".

Ai volontari abbiamo proposto due incontri di formazione che hanno allargato le tematiche previste dalla formazione standard del Festival. Abbiamo utilizzato il modello di formazione Antreas, che offre la possibilità di ragionare sui valori e sulle motivazioni, attraverso un processo, fatto di più ascolto e dialogo, di ricerca e scoperta condivisa, che di lezioni. E che mette insieme sia l'acquisizione (soprattutto come scoperta fatta insieme agli altri) delle competenze necessarie per svolgere il ruolo di volontari, sia l'aspetto relativo al vivere l'esperienza sentendo di far parte di una comunità e di poter contribuire, alla crescita di questa comunità (questi talenti che ho per chi e per quale causa posso donarli?) e utilizza metodi partecipativi (world caffè, Ost, ecc., adatti nel creare un contesto aperto al dialogo e alla scoperta).

A questo punto i 20 "nuovi" volontari si sono uniti agli altri 230 volontari dell'organizzazione ed hanno ricoperto i ruoli e i compiti a cui erano stati assegnati nella riunione organizzativa prefestival.

Durante il Festival alcuni di loro ci hanno dato una mano preziosa

per gestire la comunicazione Anteas (foto, riprese e notizie sui nostri social), curare lo spazio espositivo dell'associazione e per realizzare due iniziative presenti nel programma generale: la Biblioteca dei Libri Viventi e il flashmob, sul tema dei migranti e delle stragi del Mediterraneo (insieme all'associazione Anolf e Iscos).

Alcune considerazioni sull'esperienza vissuta

Il Festival è stata un'occasione per rafforzare ed ampliare la nostra rete di relazioni, per farci conoscere di più e rafforzare, tra l'altro, la nostra presenza sui social (in particolare tra i giovani).

L'aspetto maggiormente stimolante ed arricchente è stata l'opportunità di gestire il reclutamento e la formazione dei volontari e, in tal modo, di entrare in contatto e di costruire con loro occasioni di dialogo. Poco meno della metà delle persone incontrate (circa una decina), terminato il Festival, si sono messe in gioco all'interno della nostra associazione.

Dell'altra metà, alcuni erano già impegnati in associazioni, altri ancora hanno deciso di fermarsi a questa esperienza singola (pur rimanendo disponibili per altre occasioni simili), ci è sembrato più per motivazioni contingenti che legate alla volontà di una partecipazione strumentale.

Ci è sembrato di constatare come in tutte le persone incontrate, anche quelle che alla fine hanno scelto di vivere come volontari "solo" l'esperienza del Festival, fosse presente comunque una ricerca motivata da sogni e desideri di una vita che avesse senso, da spendere non solo per sé ma anche per gli altri, per vivere i valori nella concretezza.

Se da un lato è un dato sempre più evidente che l'esperienza dei volontari dei festival, come le liste singole di volontari presso i Comuni e altre forme più individualizzate, fanno parte di un fenomeno crescente di differenziazione del volontariato, parte di processi culturali più ampi, tanto da definire questo fenomeno come "volontariato individualizzato" o "volontariato post moderno", dall'altro ci è parso che le motivazioni che portano a partecipare a questi eventi non siano solamente strumentali.

C'è una domanda, una ricerca che resta presente. Nell'esperienza del Festival, capace di un forte richiamo di volontari, abbiamo potuto sperimentare la ricchezza, l'utilità - e anche le difficoltà - di affian-

care ed integrare un percorso più specifico per dare ascolto a questa domanda, consentirle di esprimersi, in un evento così grande che, per l'enorme mole di attività da realizzare, non poteva avere il tempo e lo spazio di farlo. È un rischio che anche le nostre associazioni di volontariato possono correre, soprattutto, come siamo oggi, impegnati a rincorrere le urgenze, a gestire servizi sempre meno leggeri. Anche nei confronti dei volontari che entrano nelle nostre associazioni rischiamo di avere un approccio più di tipo organizzativo, per cui li vediamo come “risorse umane”, che possono coprire dei vuoti organizzativi, e non incontrare quella domanda di senso e quel desiderio di rendersi utili, in modi originali e creativi incontrando altre persone, che vivono situazioni di fragilità, ma che sono ugualmente portatrici di una domanda di senso.

Le nostre associazioni - il volontariato organizzato, in particolare - all'origine si sono forgiate, in modo originale e creativo, dall'incontro di queste domande: una domanda di aiuto (che aveva dietro una richiesta di senso) ed una domanda di senso e un desiderio di dare concretezza ai valori.

Abbiamo bisogno di non ridurre le nostre attività solo allo svolgimento di servizi, per quanto importanti e necessari (per dare concretezza alle parole), ma anche di dedicare spazio e tempo alla costruzione di relazioni solidali (che è il nostro specifico, la nostra “anima”) e alla ricerca condivisa e dialogica dei modi per vivere i valori in cui crediamo, che sono il valore aggiunto culturale che possiamo portare alla società nelle sue diverse modalità di espressione. In questo modo il volontariato singolo e quello organizzato non sono in alternativa, ma possono rafforzarsi a vicenda.

Il rischio che si potrebbe correre, altrimenti, è quello di perdere una delle funzioni più specifiche del volontariato organizzato, ossia quella di costruire insieme modalità creative di promozione del benessere, della salute, di trovare soluzioni innovative ai problemi, attraverso relazioni di reciprocità. Inoltre, verrebbe a perdersi anche quella funzione politica attraverso la quale si agisce nei confronti del settore pubblico perché costruisca servizi “più umani” e nei confronti del mercato perché, in nome del profitto, non dimentichi la persona umana. 

Londra

Steward (gratis) ai concerti

Quando la musica aiuta i Paesi in via di sviluppo

di **Paolo Marelli**

C'è David, 22 anni, con la musica che gli scorre nelle vene, ma il portafogli non troppo gonfio. «Lavorare come volontario nella macchina organizzativa di grandi concerti mi offre l'opportunità di respirare l'atmosfera magica degli eventi musicali di maggior successo e assistere agli spettacoli di star e band famose senza che questo infici sul mio budget. Ci sono concerti che hanno prezzi stellari. Avere un ticket d'ingresso gratis, per uno studente come me, è un'occasione imperdibile», spiega, mentre si prepara ad indossare l'inconfondibile pettorina arancione e grigia con le scritte "Oxfam" e Steward" impresse sulla schiena.

C'è Natalie, 28 anni, il sorriso sulle labbra e un'energia inesauribile:

Volontari in campo nei festival rock e non solo: il movimento internazionale Oxfam cresce. Il ricavato del loro servizio? Devoluto in beneficenza per combattere la povertà

«Adoro partecipare ai festival come supporter perché mi danno l'opportunità di unire la mia passione per la musica dal vivo al divertimento della scoperta: nuovi amici, nuove esperienze,

nuove competenze acquisite sono l'eredità indimenticabile delle rassegne a cui ho partecipato in qualità di volontario Oxfam», racconta mentre rivolge lo sguardo ad Alison, ieri steward come lei, oggi la sua migliore amica.

C'è Colin, 48 anni, di cui venti trascorsi in prima linea al servizio del volontariato. «Oxfam è una grande famiglia e lavorare nel suo staff a titolo gratuito è un'occasione di crescita personale, oltre che un ponte di collegamento verso un futuro migliore. Fare il volontario ai festival, infatti, non significa solo garantire il successo dei concerti dal punto di vista organizzativo, ma anche dare il proprio, piccolo, contributo nella grande sfida di sconfiggere la fame e le ingiustizie nel mondo».

Diciassette organizzazione attive da 70 anni

Musica e divertimento, ma anche generosità, gratuità e voglia di mettersi in gioco. Ecco il cocktail vincente dell'estate della solidarietà in note firmata Oxfam, un movimento internazionale di diciassette organizzazioni che da 70 anni promuove progetti benefici in oltre novanta tra i Paesi più poveri al mondo. Una rete confederale che abbraccia il globo e che persegue una sola mission: porre fine alla piaga della povertà. Dalle campagne per sostenere le filiere locali nelle aree più sottosviluppate ai programmi per garantire acqua potabile e servizi igienico sanitari alle popolazioni in emergenza (da Haiti a Gaza); da iniziative educative per garantire l'istruzione dei bambini negli angoli più remoti della Terra, allo sforzo di migliorare la condizione femminile laddove i diritti delle donne sono ancora un miraggio, Oxfam è una vera e propria "fabbrica" cosmopolita dell'altruismo. E a dimostrare il "business del bene" che questa realtà produce ci sono i numeri: 4,3 milioni di persone raggiunte, nell'anno 2015/16, da servizi igienico sanitari (con un conseguente netto calo del rischio di malattie e infezioni); 270 mila persone che hanno beneficiato dei progetti di sostegno dell'agricoltura e dell'artigianato locale e 5,4 milioni di persone raggiunte finalmente dall'acqua potabile. Cifre ingenti per azioni che necessitano di finanziamenti da record. Ma le donazioni di privati e organizzazioni non sempre sono sufficienti. Ecco perché estate e concerti sono diventati un alleato imprescindibile nella pianificazione economica di Oxfam che, dalla Gran Bretagna, ha

plasmato ed esportato un innovativo modello di “fundraising” che fa della passione per la musica di giovani e adulti il palcoscenico della solidarietà di maggior tendenza.

Come funziona la raccolta fondi

Grazie al progetto “Oxfam Steward”, infatti, l’organizzazione internazionale mette a disposizione dei più importanti festival di musica live dell’Inghilterra (al momento sono 18) un plotone di volontari incaricato di lavorare nel backstage degli spettacoli: dalla gestione delle aree parcheggio all’accoglienza degli spettatori, dall’accredito ai cancelli al controllo delle aree nell’ottica anti-incendio e anti-furto. Una mole ingente di lavoro, distribuito su più turni, per il quale, da una parte, i volontari sono ricompensati di un biglietto gratuito per l’accesso a tutti gli spettacoli dei festival, oltre ai buoni pasto e razioni di caffè e the sempre gratuite. Dall’altra, gli organizzatori degli eventi musicali inglesi possono contare sull’efficacia di un servizio professionale di stewarding, appaltato all’esterno, che funziona come un orologio svizzero grazie all’impegno degli oltre cinquemila steward che Oxfam conta, ciascuno con ruolo e turno ben pianificati. Gli assegni staccati dagli organizzatori dei festival come riconoscimento economico per questo servizio sono poi dirottati da Oxfam a sostegno di alcuni dei “cantieri” di solidarietà aperti nel mondo dalla realtà internazionale non profit. Già in moto da alcuni anni, questa fucina di volontari appassionati di musica ha prodotto brillanti risultati in termini di raccolta fondi: nell’arco di una sola estate Oxfam arriva a raccogliere più di un milione di sterline grazie alle ore di volontariato gratuite messe a disposizione dagli steward in occasione dei festival.

Così Oxfam recluta i propri volontari

Ma come si “arruola” uno steward e come funziona questa gigantesca struttura solidale che attira giovani da tutta Europa? Il primo passo è raccogliere le adesioni dei volontari, che devono aver compiuto 18 anni: i più giovani sono perlopiù attirati dalla possibilità di partecipare gratis a concerti di grandi star senza dover mettere mano al portafogli; gli adulti tendono ad affiancare alla passione per la musica il desiderio di vivere un’esperienza che possa arricchire loro stessi e anche il prossimo. Tra giovani e meno giovani, tra neofiti e veterani,

le squadre di steward volontari si sono ingrossate sempre più nel tempo, fino a diventare il volto più conosciuto dei principali festival inglesi, tra cui Glastonbury (dura tre giorni, nell'ultimo weekend di giugno, e ha luogo a Pilton, nel Somerset); Bestival (dura tre giorni, a inizio settembre, e si svolge sull'Isola di Wight); Reading e Leeds (gli eventi nelle due città si svolgono nello stesso periodo, il weekend centrale di agosto).

Contestualmente all'iscrizione online, sul sito dedicato al progetto "Oxfam Stewards", i volontari che si candidano devono depositare una caparra pari all'equivalente del biglietto d'ingresso del festival più caro a cui si intende partecipare. Questa somma sarà interamente restituita nell'arco di un paio di settimane una volta concluso l'evento: il deposito è la garanzia che lo steward svolga effettivamente il suo incarico, una volta che è operativo sul campo. Al lavoro su tre turni da otto ore e venticinque minuti (solitamente i festival durano tre giorni, da venerdì a domenica), gli steward hanno la possibilità, una volta esaurito il proprio lavoro, di vivere l'atmosfera dei concerti da soli o in compagnia di amici. Per chi preferisce essere inserito in turnazione al mattino presto o la sera tardi (per allestire il palco prima degli spettacoli o per effettuare le pulizie al termine degli stessi), la giornata può essere tutta all'insegna della musica. Con un divertimento praticamente assicurato. C'è inoltre l'opportunità di essere inserito nei turni in compagnia di amici, in modo da poter vivere questa esperienza insieme, sia durante le ore di lavoro, sia quando si sorseggia una bibita mentre si assiste a un concerto.

Le mansioni affidate agli steward

Il ventaglio delle mansioni svolte dagli steward è molto ampio, anche se l'obiettivo comune è quello di garantire la sicurezza degli spettatori e lavorare in team affinché il successo dei festival sia sulla bocca di tutti. Fare lo steward significa «per il 99% rispondere alle domande dei fan e di coloro che partecipano agli spettacoli, dare loro le informazioni di cui hanno bisogno e sorvegliare l'area in cui si svolgono gli eventi», spiegano dallo staff del progetto di "Oxfam Stewards". «Ma c'è un 1% dei casi, in cui è necessario che lo steward affronti situazioni di emergenza ed è per questo che i volontari devono essere pronti e preparati ad ogni evenienza», aggiungono. È proprio per

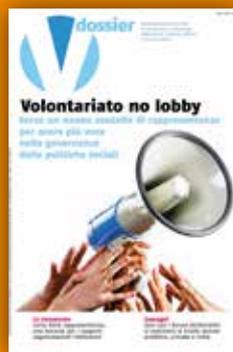
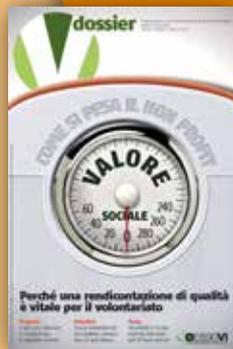
questo motivo che ogni steward deve partecipare, prima di scendere in campo, a una sessione di training obbligatoria in cui esperti dell'organizzazione internazionale fanno luce su ogni aspetto del lavoro da svolgere, così come sciolgono ogni dubbio per chi è appena entrato nella famiglia Oxfam. Una volta "arruolati", ai volontari, sempre coordinati da supervisori, sono affidate specifiche mansioni, dall'accoglienza degli spettatori ai cancelli d'ingresso e alla verifica dei loro biglietti alla consegna del cinturino da polso che ne certifica il regolare accredito. Ma anche dalla sorveglianza dell'area del concerto dalle torri antincendio (un compito assegnato solo a chi non soffre di vertigini) alla verifica del rispetto delle norme di comportamento fino al controllo dei livelli di sovraffollamento in determinate aree. Un impegno a 360 gradi che è anche un valore aggiunto per il curriculum dei giovani volontari: essere un ingranaggio di una macchina operativa così complessa è infatti un prezioso biglietto da visita delle competenze acquisite nel dietro le quinte di eventi imponenti.

Un mix di divertimento e altruismo

Non solo, quindi, una miscela di divertimento e altruismo. L'esperienza estiva offerta da Oxfam è anche sinonimo di professionalità. Perché un ruolo alternativo per fornire il proprio contributo ai festival di musica è quello di sensibilizzare gli spettatori alle campagne di solidarietà promosse da Oxfam in tutto il mondo. Un incarico che porta con sé un duplice vantaggio: da una parte i volontari possono sfruttare l'esperienza dei festival Oxfam per tradurre sul campo un bagaglio di competenze appreso sui banchi di scuola o dell'università: capacità di comunicare in modo efficace, passione per la causa, abilità nel relazionarsi in modo empatico con le persone sono solo alcune delle competenze sempre più indispensabili per entrare nel mondo del lavoro con una marcia in più. Dall'altro, l'organizzazione internazionale ha l'opportunità di servirsi dei festival e delle loro migliaia di spettatori per fare cassa da risonanza per i propri progetti non profit, nel tentativo di ampliare a macchia d'olio il proprio raggio d'azione e di raccolta dei finanziamenti. Una formula che vede tutti vincitori e che, proprio per questo motivo, è un modello fecondo di collaborazione sempre più imitato. 

Vdossier

la sfida dell'approfondimento per innovare il volontariato



**NEL TERZO SETTORE VUOI OPERARE?
DIVENTA POPOLARE!**

Incontro



Prodotti e servizi,
a **condizioni**
vantaggiose, dedicati
alle organizzazioni
del **terzo settore**.

bancopopolare.it

 **BANCO POPOLARE**