

## IL VOLONTARIATO STRUMENTO DI RINNOVAMENTO E DI GARANZIA DEI DIRITTI\*

### PREMESSA

In questi ultimi anni vi è stata una crescente visibilità del fenomeno del volontariato, tanto più in connessione con l'affermarsi di un'area di terzo settore, composta da soggetti sociali vecchi e nuovi, che accomuna le cooperative sociali, le fondazioni, le associazioni mutualistiche, le associazioni sociali e altri enti no profit. In particolare l'impresa sociale ha assunto una rilevanza crescente, divenendo ormai uno degli elementi del sistema di welfare state italiano, sul fronte dell'erogazione dei servizi.

Peraltro l'assenza di una disciplina legislativa nei confronti dell'associazionismo sociale, a differenza della codificazione intervenuta nel 1991 riguardo al volontariato e alle cooperative sociali, non ha contribuito a chiarire i confini tra forme quali il volontariato e l'associazionismo vero e proprio.

Si è aperto quindi un problema di definizione, in quanto la transizione che si è verificata - in alcuni casi - da realtà di volontariato e di associazionismo vero e proprio a soggetti imprenditoriali, seppure a carattere sociale, ha posto la questione delle differenze tra realtà con sicuri punti in comune, ma anche con rilevanti diversità.

Il terzo settore è certamente un contenitore all'interno del quale vi sono sia elementi di unità, sia elementi di sostanziale differenza. Di sicuro in un contesto di *welfare mix*, vale a dire di un sistema di protezione sociale dinamico, che vede i soggetti promossi dalla società civile sedersi sempre più in maniera significativa ai tavoli istituzionali, al fine di condividere i percorsi sia decisionali che operativi delle politiche sociali, il terzo settore è, complessiva-

---

\* Documento conclusivo del seminario di ricerca, *Il volontariato strumento di rinnovamento e garanzia dei diritti nell'attuale società in trasformazione*, Monteortone-Abano Terme, 18-21 aprile 1999, Fondazione «E. Zancan».

mente, un soggetto all'interno del quale rinvenire i valori della solidarietà sociale, della partecipazione civile, del rapporto con le realtà locali.

Ma in questo arcipelago, il volontariato rappresenta una specificità per il valore della gratuità insito nel suo agire. Il rischio di una omologazione della società al mercato, di una mercantilizzazione di ogni attività umana (comprese le attività di cura), di un pensiero unico neoliberista, deve rendere avvertiti riguardo all'importanza di tutelare gli ambiti in cui la dimensione del dono, della gratuità è centrale, proprio per il suo essere valore e risorsa per tutta la società, globalmente intesa.

L'art. 2 della nostra Costituzione lega insieme, non casualmente, il riconoscimento dei diritti inviolabili dell'uomo, la garanzia delle formazioni sociali ove si realizza la sua personalità con «l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale». A voler significare che il legame sociale, che tiene insieme i mondi che compongono il «sistema paese» è la solidarietà, a cui tutti siamo chiamati, non solo nella comunità locale e nelle formazioni sociali, ma anche nell'economia e nella politica. La solidarietà, la gratuità, il dono, il riconoscimento dell'altro, non sono riducibili a buoni sentimenti individuali, ma valori da declinare ovunque: il volontariato è uno spazio che fa sperimentare in maniera semplice e immediata tutto questo. Senza mai dimenticare che l'assunzione di responsabilità del volontariato, non corrisponde a una «devoluzione» di responsabilità pubblica, ma ad una collaborazione leale, dentro un sistema che tende a creare una «comunità solidale».

Appaiono evidenti gli elementi comuni, le continuità tra l'una e l'altra realtà, all'interno del terzo settore e, anche, la naturale necessità di individuare terreni comuni di confronto e di sinergia, al fine di affermare valori condivisi. In particolare, a fronte dei rischi di strumentalizzazione che l'impresa sociale subisce quando il pubblico tende a scaricare sul privato sociale i suoi compiti e le sue responsabilità, nonché di omogeneizzazione dei comportamenti e dei modelli organizzativi a quelli del privato commerciale e di ibridazione dei valori di riferimento, il volontariato non deve ritirarsi nell'isolamento per difendere i suoi valori, ma accompagnare i processi di transizione complessivi del terzo settore, nel massimo di schiettezza e di simpatia possibile, verso soggetti che rappresentano - in termini di valori e di storie personali - una parte della propria identità.

## IDENTITÀ DEL VOLONTARIATO

### *Esigenza di chiarezza*

Pur sottolineando l'esigenza di una presenza attiva del volontariato all'interno della realtà sociale, economica, politica, e l'opportunità di realizzare collaborazioni all'interno del terzo settore, si avverte oggi la necessità di fare chiarezza sull'identità del volontariato, stante la perdurante tendenza soprattutto nei mass media di applicare questo termine a realtà molto diversificate, quali la cooperazione sociale, l'associazionismo educativo, sportivo, del tempo libero..., le forme di auto-aiuto, le fondazioni ecc.

Si parla di volontariato persino nell'ultima proposta di legge del Ministero della Difesa sulla trasformazione della leva militare obbligatoria, per indicare i giovani che accettano di entrare nell'ipotizzato esercito professionale, nel quale saranno ben pagati.

Un segno della confusione imperante è costituito dalla disinvoltura con cui i vari istituti di ricerca del nostro paese, tentano di quantificare il fenomeno del volontariato, con cifre che vanno dalle 400.000 unità, ai 3,5 milioni, ai 9 milioni. Evidentemente sotto indicazioni numeriche così diverse, stanno concezioni di volontariato molto lontane tra loro e difficilmente comparabili.

### *Una proposta di definizione*

A partire da queste constatazioni, e con la convinzione di operare su una realtà sociale in continua evoluzione, si vede l'opportunità di indicare alcuni elementi specifici, in vista di una definizione di volontariato.

La proposta è di considerare volontariato: ogni servizio continuativo spontaneo e gratuito, svolto in funzione della promozione umana e dell'integrazione sociale di tutti, a partire dalle persone più svantaggiate, e nella prospettiva di un impegno solidale che penetri tutte le articolazioni della società e delle istituzioni.

### *Priorità*

A partire da questa definizione vanno individuate alcune priorità rispetto all'identità del volontariato finalizzate a:

1. superare il genericismo imperante, che fa di ogni attività, gratuita e non, strutturata e non, un'esperienza volontaria;

2. affermare una valenza culturale del volontariato, che condiziona la dimensione feriale della vita dei soggetti che lo vivono, facendo emergere una forte concezione di persona;
3. riconfermare la gratuità, quale elemento essenziale seppure non sufficiente;
4. evidenziare una visione della convivenza civile, che, valorizzando il volontariato, sia simultaneamente in grado di coniugare i valori dell'accoglienza con quelli della giustizia, consentendo un'effettiva inclusione dei soggetti deboli.

Ne scaturisce, per il volontariato, la necessità di non esaurire il proprio impegno in un'esperienza puramente personale, ma di percorrere una serie di passaggi, per *capire* la realtà circostante e *capirsi*, cioè comprendere la propria funzione; *sensibilizzare*; *farsi conoscere*.

Il volontariato è una proposta rivolta ai cittadini, ma anche uno stimolo che deve mettere in discussione chi esercita il potere. Solo un'identità che passa per queste dimensioni ha la capacità di farsi comprendere. E ciò perché l'identità del volontario è antecedente a qualsiasi norma di legge, anche se in questa può trovare uno strumento di riconoscimento e di tutela, o, viceversa, esserne influenzato. In questo momento, in cui il nostro paese sta cambiando profondamente, non si deve snaturare il volontariato, assimilandolo in maniera indistinta al terzo settore, seppure avendo attenzione al cambiamento.

Bisogna continuare a promuovere figure nuove, anche se non sempre coincidono con quelle già strutturate, proprio per la dimensione innovativa e lo sguardo lungimirante che lo deve caratterizzare. Non si può solo allargare in maniera indiscriminata il concetto di volontario e volontariato, perché vi è una necessità di definizione.

Potrebbe essere un'utile premessa per la creazione di uno «statuto del volontariato», al fine di salvaguardare e promuovere identità e ruoli. Si tratta inoltre di precisare chiaramente le distinzioni all'interno del terzo settore, eventualmente coniando termini nuovi che indichino presenze nuove in questo ambito.

### *La gratuità*

La gratuità è caratteristica irrinunciabile del volontariato, quasi la sua ragion d'essere, e tuttavia non è un'esclusiva del volontariato. Anzi è ambizione del volontariato farla diventare patrimonio comune di tutta la comunità.

Allo scopo è necessario distinguere la *gratuità* in senso stretto, intesa come lavoro non retribuito, implicante l'esclusione di ogni compenso sia econo-

mico sia di altro genere, dall'espressione *spirito di gratuità*, con la quale si intende un'irradiazione di atteggiamenti, scaturenti dalla gratuità e ad essa collegati, quali: l'attenzione permanente all'altro, la disponibilità al cambiamento del proprio servizio in risposta ai bisogni e alla domanda della comunità, il disinteresse, l'empatia con l'altro, l'oblatività, la ricerca costante dell'inclusione. Lo spirito di gratuità assume in tal senso, il significato di un valore personale e sociale, che può caratterizzare la vita di tutti, anche di quanti non possono vivere la gratuità del volontariato.

#### *Il volontariato organizzato*

Pur riconoscendo il valore del volontariato singolo, come espressione di diffusa solidarietà di base, che tutti possono esercitare, riteniamo che il volontariato organizzato possa aggiungere alcuni rilevanti vantaggi, soprattutto in ordine al servizio, identificabile con:

1. la garanzia della continuità del servizio;
2. la sensibilizzazione del singolo volontario prima dell'inizio del servizio;
3. la formazione permanente dei volontari;
4. la sperimentazione della vita democratica all'interno dell'associazione;
5. la diffusione di una cultura solidale tra le persone;
6. lo stimolo al cambiamento istituzionale, legislativo e organizzativo dei servizi;
7. la spinta ai poveri ad uscire dall'esclusione e a ricuperare un ruolo attivo all'interno della società, mettendo le proprie risorse a servizio del bene comune;
8. la maggior facilità a costruire una rete di rapporti sociali di stile amicale, prevenendo il rischio di emarginazione, e supplendo a una funzione di famiglia allargata.

#### *Volontariato e innovazione*

Il volontariato è vitalmente inserito in una situazione in rapida evoluzione, nella quale si registrano due fenomeni. Da una parte si sviluppa una *cultura* che tende a isolare e a nascondere eventi naturali che disturbano la convivenza umana (censura sulla morte, emarginazione di malattie croniche e invalidanti...), sottraendoli alla coscienza e alla responsabilità comune, per farne un problema di «addetti ai lavori». D'altro lato si allarga la *crisi dell'occupazione*, indotta anche dalla globalizzazione, che investe indifferentemente operatori generici e «colletti bianchi», creando le premesse per una riduzione

dell'autonomia e l'espansione dell'area della dipendenza e della povertà. Nascono quindi nuovi bisogni e nuove domande di solidarietà: essi non possono rimanere estranei a un volontariato che voglia continuare a essere significativo. Si pongono perciò due problemi:

- in che misura il volontariato può diventare promotore di nuove risposte, in rapporto ai bisogni emergenti dal territorio?
- a quali condizioni il volontariato può promuovere la gestione di servizi senza perdere la sua identità?

In rapporto al primo interrogativo, il volontariato sarà in grado di promuovere nuovi servizi, nella misura in cui:

- si doterà di strumenti culturali per scoprire i nuovi bisogni, soprattutto i meno visibili, esplorando in particolare l'area dei «diritti negati»;
- saprà inserirsi responsabilmente dentro organismi di coordinamento (consulte, osservatori delle povertà...);
- terrà viva una forte sensibilità politica;
- resterà collegato, pur nella doverosa distinzione, con il terzo settore;
- riserverà particolare attenzione al ruolo dell'informazione e della comunicazione.

In rapporto al secondo problema, il volontariato sfuggirà al rischio di diventare ente di gestione di servizi, se:

- saprà muoversi con il metodo della progettualità e della sperimentazione;
- saprà avvalersi di un volontariato «professionistico», dotato di conoscenze tecniche e di capacità gestionali;
- riuscirà a trovare finanziamenti propri e trasparenti;
- continuerà a privilegiare un lavoro di animazione culturale, come ad esempio stimolare il mondo giovanile, affinché acquisisca una sensibilità alla formazione permanente, costituire la coscienza critica nei confronti delle istituzioni e del terzo settore, sviluppare nella società una cultura della sobrietà e una sensibilità ecologica...

#### VOLONTARIATO, STRUMENTO DI TUTELA DEI DIRITTI E FORZA DI CAMBIAMENTO

In questi anni il ruolo del volontariato si è caratterizzato inizialmente per la sua capacità di essere soggetto di cambiamento sociale.

Questa funzione anticipatrice, svolta soprattutto verso aree di bisogni non tutelate, si sostanzia nella capacità di: far emergere e dare visibilità ai nuovi bisogni, ideare e sperimentare nuove risposte, coinvolgere le istituzioni per tra-

sformare le prestazioni da espressioni di solidarietà spontanea in diritto esigibile.

D'altro canto, il ruolo del volontariato rimane essenziale anche dopo il consolidamento delle risposte istituzionali e della comunità locale, per quanto riguarda la facilitazione dell'accessibilità ai servizi (servizio ponte tra utenza e istituzioni), l'orientamento ai servizi (segretariato sociale, *counseling*, accompagnamento ecc.), la verifica dell'effettiva fruibilità dei servizi (monitoraggio e controllo dal basso).

La sfida dei prossimi anni è quella di connettere queste due modalità di azione, al fine di creare un'area di fruibilità dei servizi a beneficio degli esclusi e degli inclusi. In altri termini l'effettiva fruizione dei servizi e l'efficacia dell'intervento sociale pubblico non devono essere intesi dai gruppi di volontariato solo a beneficio dei soggetti deboli, ma devono essere rivendicati come esigenza di qualità complessiva dei servizi.

#### *Servizi migliori per tutti anziché percorsi «segreganti» per gli esclusi*

Tra i rischi che corre la cultura dei servizi pubblici di questi ultimi anni c'è la tendenza alla specializzazione dell'offerta delle prestazioni anche a carattere generale (ad es. un ambulatorio di medicina generale dedicato a particolari categorie di soggetti) oppure servizi innovativi all'interno di strutture che non subiscono modifiche complessive (ad es. una sala parto che pratica tecniche cosiddette dolci, all'interno di un reparto tradizionale).

In entrambi i casi il rischio è quello di mettere toppe nuove su un vestito vecchio, creando lacerazioni e non integrazione all'interno delle strutture.

D'altro canto, spesso, il problema dei servizi pubblici è quello di una bassa o mediocre qualità complessiva di tutti i servizi ordinari. La soluzione è quella di modalità organizzative che consentano una crescita qualitativa globale, non quella di creare scorciatoie per gli inclusi o percorsi segreganti per gli esclusi.

#### *Cercare le leve per il cambiamento*

Anche per queste ragioni bisogna intervenire su un continuum di azioni per la tutela dei diritti. Così il volontariato può contribuire alla costruzione di una rete sociale, non solo nel senso di intreccio di servizi, ma di relazioni diffuse e di cultura locale, in modo che l'individuo - nel momento dell'evento critico di «caduta» - possa essere dentro un sistema di risposte.

A fronte di processi di disgregazione sociale, che colpiscono ceti non svantaggiati, e anche di forme di esclusione connesse a eventi non immediatamente connessi alla scarsità di reddito (vedi la diffusione di malattie fortemente invalidanti come il morbo di Alzheimer), sempre più si dovrà creare una cultura solidale che consenta di affrontare assieme i problemi di tutti e di ciascuno perché «tutti siano veramente responsabili di tutti» (*Gaudium et spes*). Questo non vuol dire rimuovere l'analisi delle cause o la giusta gerarchia delle priorità, ma puntare all'obiettivo del coinvolgimento, sempre più largo, della comunità locale.

La logica della concertazione, deve essere assunta da tutti i soggetti sociali, tanto più in una fase di crescente pluralismo etico, oltretutto politico.

La proposta del volontariato dovrà assumere anche un ruolo di mediazione tra la motivazione principe, di assoluta *gratuità*, e forme di impegno sostenute da ragioni di *reciprocità differita*, a partire dalla comprensione di vivere una comune condizione umana che potrà vederci, oggi, nella veste di soggetti solidali, domani, di destinatari.

Si pone certamente la questione di una malintesa cultura dell'autonomia e dell'autosufficienza, che va affrontata sconfiggendo il mito individualista del «chi non deve chiedere, mai».

Tra l'autosufficienza orgogliosa e la dipendenza senza dignità, c'è lo spazio della condivisione, del *continuum* tra generazioni, condizioni sociali, stagioni della vita, tra malattia e sanità, tra colpa e perdono, tra alterità e identità, che consente a ognuno di sperare di essere considerato - in ogni momento della propria esistenza - una persona, nonostante tutto. Questa prospettiva, se condivisa, rende necessari:

- a. la ricerca di un consenso sociale più ampio, anche tra le diverse concezioni di solidarietà esistenti nel nostro paese<sup>1</sup>;
- b. il coinvolgimento delle professionalità uscenti dal mercato del lavoro e di quelle che si affacciano ad esso;
- c. la capacità di proposta politica complessiva, anche di carattere legislativo;
- d. il coinvolgimento dei giovani a partire da: l'introduzione del credito formativo, introdotto dalla riforma dell'istruzione superiore; la ricerca di linguaggi e codici comunicativi adeguati; creazione di un'effettiva disponibilità di spazi nelle organizzazioni.

A questo proposito si deve vincere sia una ritrosia delle organizzazioni all'inserimento dei giovani, sia il rischio di una pretesa automaticità dello stesso, lavorando invece a un investimento formativo che punti non solo alla frui-

---

<sup>1</sup> Italo De Sandre, *Matrici della solidarietà: conflitti e metodi*, in «Servizi sociali», n. 4/1998.

bilità immediata di risorse, ma soprattutto a una seminazione culturale e a una fruizione differita.

*Informazione e comunicazione*

Le linee fin qui enunciate portano a una naturale conseguenza: le organizzazioni di volontariato dovranno puntare sempre meno alla propria visibilità di sigla, sempre più al coinvolgimento della comunità locale, alla costruzione di un consenso, alla produzione di una cultura condivisa.

Per esemplificare: se l'obiettivo che ci si pone, in un dato territorio è l'insediamento di un campo nomadi, non serve evidenziare singoli apporti, ma la ragionevolezza di una politica complessiva di accoglienza.

Il consenso deve portare a una consapevolezza comune, che è base per l'assunzione di responsabilità. I «sistemi città» che funzionano, non hanno solo maggiori risorse economiche, ma anche una capacità interna di comunicazione e di costruzione di obiettivi condivisi tale, da rendere fluida la dinamica sociale, organizzativa e decisionale.

Altra conseguenza è che la comunicazione non deve puntare alle pagine nazionali, ma al massimo della diffusione, in quanto, se non è la visibilità delle iniziative l'obiettivo ma la costruzione di cultura e di consenso, valgono - per dirla con una battuta - più dieci giornali locali che un titolo in prima pagina nazionale.

Differenziare le modalità di comunicazione, diffondere capillarmente, sperimentare forme nuove di informazione, non disdegnare l'informale, queste possono essere alcune piste di lavoro.

La comunicazione deve essere capace di evidenziare messaggi di cambiamento nei confronti di una domanda o di un bisogno e non deve rimanere auto-referenziale, centrata sulla singola organizzazione e sul singolo progetto.

Anche sul piano locale si devono individuare strumenti per permettere alle organizzazioni di comunicare tra loro e sviluppare azioni informative comuni e condivise.

La comunicazione, inoltre, deve offrire anche la possibilità di comprendere quali possono essere gli spazi, i modi, gli strumenti concreti per il coinvolgimento e l'azione da parte di tutti. La sfida rimane sempre quella di promuovere una cultura del «fare», senza omologarsi ad una cultura del solo «dire».

*Formazione*

Per converso l'impegno per la formazione deve puntare su:

- le tematiche della cittadinanza attiva;
- le dinamiche di cambiamento interno alle organizzazioni, che aiutino a superare l'autoreferenzialità;
- la costruzione di alleanze e sistemi formativi maggiormente complessi, che propongano e attuino percorsi formativi comuni a più livelli: reti di secondo livello, università e centri di servizio;
- il rafforzamento dei quadri delle organizzazioni, affinché promuovano la formazione di base dei volontari, evitando schizofrenie organizzative tra dirigenza e base.

#### *Libertà economica e autonomia culturale*

Un vecchio adagio delle nostre terre afferma che «chi paga, comanda». A volte, vedendo l'esperienza dei Centri di servizio per il volontariato, sembrerebbe vero ancora oggi.

Va subito chiarita una premessa: il volontariato, se si occupa soprattutto di servizi innovativi, anticipatori o di coinvolgimento culturale e operativo della comunità, si colloca su una fascia di interventi cosiddetta «leggera».

Se le organizzazioni nuove assumono la gestione di servizi complessi e ad alta intensità di lavoro dipendente, si trasformano in imprese sociali, come ad esempio le cooperative sociali.

Comunque le risorse economiche possono essere necessarie alla realizzazione di iniziative, e allora riteniamo che vadano privilegiate:

- la liberalità delle comunità locali, opportunamente informate facendo attenzione a che la dipendenza economica da parte di enti pubblici, non crei strumentalizzazione politica;
- una capacità progettuale che sia il più possibile interna (non sottoposta, cioè, al mercato della progettazione), condivisa con altri soggetti di volontariato anche in forme durature (ad esempio la costituzione di *banche progetti*);
- una progettazione che precede sempre e concettualmente la ricerca di fondi;
- una ricerca di fondi ispirata al criterio del minimo condizionamento possibile all'iniziativa.

La disponibilità di risorse, connessa a un'effettiva autonomia culturale di un'organizzazione, è un segnale significativo della capacità di creare legami con la propria comunità locale. L'eccessiva sottomissione, invece, a logiche di marketing commerciale, di *found rising* aggressivo, segna invece la surroga di

questo legame a forme meno responsabilizzanti per i sostenitori, che coinvolgono perciò meno il territorio.

Non si intende qui demonizzare tout court ogni forma pubblicitaria, ma solo far riflettere sugli stili comunicativi che dovrebbero essere ispirati a esigenze di coinvolgimento non solo immediato ed emozionale dei destinatari, ma anche personale e connesso concretamente alla propria comunità.

L'azione di volontariato dovrebbe essere sempre ispirata dall'obiettivo del cambiamento, a livello individuale, comunitario, istituzionale, così come delle norme collettive: questa è una regola d'oro che dovrebbe accompagnare positivamente e creativamente il lavoro dei volontari nei prossimi anni.