



Abbiamo in mente tutti lo stesso servizio? Come cambia il profilo del volontario

di **Gino Mazzoli**, Psicosociologo, docente presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Si fa sempre volontariato dentro un contesto. Se il contesto si trasforma, cambiano i volontari e gli utenti. Di conseguenza le organizzazioni di volontariato sono chiamate ad adattare il loro modo di funzionare a questa situazione modificata.

La società si sta trasformando con una velocità vorticoso a cui le nostre energie cognitive ed emotive faticano ad adattarsi.

Capire in che modo tutto ciò sta avvenendo diventa quindi decisivo per orientare le nostre azioni.

La svolta culturale che sta cambiando radicalmente la nostra vita avviene in due fasi

- Il passaggio col '68 dalla coppia oppositiva permesso-proibito a quella possibile-impossibile: opportunità sterminate si offrono a noi; la depressione, che è la malattia più diffusa nell'occidente, è legata alla difficoltà di stare in questa condizione di grande apertura e indecisione su cosa fare della nostra vita;

- Le nuove tecnologie hanno reso il mondo più immateriale e più veloce; questo produce impazienza, delirio di onnipotenza, tendenza vivere al di sopra delle nostre possibilità e paura di venire marginalizzati dalle macchine; ma allo stesso tempo consente di sentire maggiormente la connessione col destino degli altri e di sviluppare la nostra interiorità: l'essenza immateriale della realtà si manifesta.

Prima ancora che la crisi economica è questo contesto culturale ad avere prodotto la nuova vulnerabilità diffusa che è diventata la condizione esistenziale della maggior parte delle persone.

I nuovi vulnerabili non sono i poveri tradizionali; sentono unacrescente precarietà dell'esistenza; l'ansia prestativa e la bulimia di esperienze si traduce in povertà concreta: più debiti e meno reti per gestire gli eventi della vita hanno prodotto negli ultimi 15 anni (quindi ben prima della grande crisi del 2008) un 30% di persone che fa-

tica per la prima volta nella vita ad arrivare a fine mese. La nuova vulnerabilità è innanzitutto una questione di percezione del proprio essere al mondo ed è stata erroneamente attribuita alla crisi economico-finanziaria del 2008. I nuovi vulnerabili sono informati, esigenti, risentiti, conflittuali perché sostanzialmente impauriti. Non hanno il fisico per reggere la strada, ma si vergognano a chiedere aiuto per non farsi bollare con le stimmate del "fallito". Una vulnerabilità così estesa fa sì che da un lato queste fragilità attraversino anche i volontari e dall'altro lato che le criticità che siamo abituati a incontrare nei Centri di aiuto alla vita vadano diffondendosi anche in ceti sociali che non sono mai stati destinatari dell'attività dei Centri. Da 15 anni si parla di un volontariato più individualista. Di per sé non c'è nulla di male a sentire un "per me" nella relazione di aiuto. Se non ci fosse questo livello di identificazione saremmo mossi da un dover essere algido e astratto. Tuttavia la nuova condizione culturale qui descritta au-

menta i rischi di una deriva narcisistica. Se i nuovi volontari sono più fragili perché hanno una minor dotazione di reti sociali e familiari rispetto a quella a disposizione dei volontari "storici", saranno probabilmente più centrati su se stessi e più esigenti verso l'organizzazione e verso l'utente; in sostanza esigeranno maggiori gratificazioni.

Attrezzarci per accogliere e valorizzare questo tipo di nuove risorse, significa evitare che l'organizzazione possa patire il calo di volontari che caratterizza tutto il volontariato organizzato (Istat segnala che il 44% degli italiani preferisce fare volontariato fuori da organizzazioni, statuti e burocrazie), ma significa anche adattare i processi di lavoro a questa "benzina" particolare che consente all'organizzazione di conseguire i propri obiettivi. È probabile che se agganciamo nuovi volontari questi necessitano di essere accompagnati nei loro itinerari essenziali che saranno ineludibilmente più complessi di quelli dei primi volontari, semplicemente perché la società da cui vengono è cambiata. È una scommessa avvincente perché il fronte dell'accoglienza si apre anche al nostro interno. Tutti siamo chiamati a un'opera di sostegno di queste nuove fragilità diffuse.

Sul fronte degli utenti si tratta di capire se l'organizzazione può allargare il proprio sguardo per intercettare fragilità che attraversano ceti sociali spaesati da una temperie culturale e spirituale (non solo economica) molto complessa. I nuovi vulnerabili non si presentano bussando alla nostra porta; richiedono una prossimità discreta e l'allestimento di contesti conviviali in grado di consentire a queste fragilità di dischiudersi.

I nuovi utenti potenziali, a differenza degli utenti tradizionali dei Centri di aiuto alla vita, esigono una relazione simmetrica e chiedono di essere cercati (bisogna "andare verso" loro, non possiamo aspettarli in un luogo fisso). Per farlo servono nuove competenze: capacità di agganciare nuovi target, di allestire nuovi corpi intermedi in grado di costruire legami sociali attraverso oggetti non marcati dal disagio, di accompagnare queste nuove forme di vita sociale ad andare con le proprie gambe. Ciò significa attrezzarsi non solo per l'emergenza, ma anche per intervenire in questa zona grigia in cui lavorano pochissimi attori e che è assolutamente cruciale per il futuro della nostra convivenza. In questa zona possiamo più facilmente incontrare sia persone in bilico sulla scelta tra procreazione e aborto sia persone che hanno scelto l'aborto e vivono un dramma rimosso dalla nostra coscienza collettiva. Un dramma su cui sta lavorando solo il Movimento per la vita.

In sostanza: i nuovi cambiamenti sociali rendono un po' più simili volontari e utenti. Il disagio si fa sempre più complesso da decifrare. Il gioco dove le due parti (chi aiuta e chi è aiutato) sono ben identificate è più difficile da giocare. La vita è fatta di opportunità che si presentano e che sta a noi cogliere. Il tempo non scorre sempre uguale: il kai-ròssi insinua negli interstizi del tempo ordinario. Il nuovo disagio invisibile e indicibile rappresenta un'opportunità decisiva da cogliere.