

REPORT

a cura dell'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse della Caritas di Firenze

La forza del volontariato durante i mesi dell'emergenza

Anche distanti possiamo restare uniti!

Presentiamo qui il quinto Report a cura dell'Osservatorio della Caritas di Firenze, nel quale proveremo a fare una fotografia del mondo del volontariato con una particolare attenzione ai mesi dell'emergenza socio-sanitaria.

La maggior parte del lavoro degli Enti del Terzo Settore è fondato sul volontariato, cioè sulla disponibilità delle persone, come decisione liberamente presa, di servire e aiutare chi ha più bisogno.

Nel nostro settore la gran parte del lavoro è fondato sulle relazioni umane e per portarlo avanti c'è bisogno di un lavoro di contatto. Il distanziamento sociale richiesto a tutta la società negli scorsi mesi poteva rappresentare una difficoltà potenzialmente enorme; in via teorica era possibile immaginare che l'opera di volontariato avrebbe ricevuto colpi fortissimi soprattutto come conseguenza di questi aspetti relazionali. In altri termini, era possibile che i volontari si ritraessero di fronte al pericolo del contagio, così come era possibile che insorgesse la paura nei beneficiari. Per fortuna tutto questo non è accaduto e nelle prossime pagine avremo modo di vedere come, al contrario, sebbene i timori della propagazione del virus fossero molti, i volontari non si sono fermati e sono scesi in campo, al fianco degli operatori, per supportarli nei servizi e aiutare coloro che si trovavano in difficoltà. Hanno dimostrato capacità di resilienza, inventiva e propensione al cambiamento. Senza il loro contributo il nostro lavoro sarebbe stato senza dubbio più faticoso.

I volontari sono un esempio di responsabilità, cittadini attivi per l'interesse generale della comunità, costruttori di fiducia, relazioni e legami tra le persone. Seppur con le dovute precauzioni sanitarie e con le nuove sfide che il tempo odierno ci pone di fronte, riteniamo centrale e di fondamentale importanza sostenere le forme di solidarietà reciproca che stanno emergendo. Proprio nei momenti di difficoltà serve maggiore coesione, impegno e fantasia ed i volontari rappresentano la testimonianza viva di questi valori.



Il volontariato in Toscana

A febbraio 2020, pochi giorni prima del lockdown, Sociometrica aveva svolto un'indagine per Cevot¹ volta a comprendere cosa fanno e cosa pensano i toscani del volontariato e dei volontari². Il quadro che ne era emerso era molto positivo. In Toscana le persone conoscono ed apprezzano il volontariato, lo fanno e sono disponibili a dedicarci del tempo.

Più del 90% della popolazione conosce il volontariato e il 66% ne ha una conoscenza diretta, o perché l'ha fatto personalmente (15,3%) o perché conosce personalmente qualcuno che lo ha fatto (51,1%). Si stima che in Toscana facciano o abbiano fatto volontariato 450 mila persone.

Solo il 14% delle persone intervistate dichiara di conoscere il volontariato tramite mezzi di informazione; la restante ne ha una conoscenza diretta e personale.

Il 74% della popolazione ritiene il volontariato come un fatto positivo e fondamentale per la società. La classe d'età più favorevole è quella più impegnata sul lavoro, cioè quella compresa tra i 30 ed i 54 anni. Il volontariato viene svolto principalmente nelle associazioni locali piuttosto che in quelle nazionali e internazionali, segno che la prossimità e le relazioni personali sono gli elementi più attrattivi e determinanti per sviluppare la disponibilità verso il volontariato.

Per Federico Gelli, presidente di Cevot: ***“I dati che emergono ci parlano di una società matura ed altruista, che pratica solidarietà e che rispetta e apprezza chi si dedica agli altri, all'ambiente ed ai beni comuni in genere. È una popolazione che ritiene giusto che i cittadini facciano la loro parte, insieme alle istituzioni pubbliche, per migliorare la qualità della vita di tutti, in primis delle persone più deboli. Insomma un patrimonio di valori, di pratiche e di disponibilità che supera ogni più rosea aspettativa”.***

Quella che emerge dall'indagine è una società con un altissimo senso civico, che non delega il bene sociale allo Stato, ma se ne fa protagonista anche in prima persona. Cosa è successo con l'arrivo dell'emergenza sanitaria? ***“Durante i mesi dell'emergenza legata al Covid-19 il Terzo Settore in Toscana è stato profondamente colpito, ma la resilienza dei volontari è stata forte.***

Migliaia di persone, spesso alla prima esperienza di impegno gratuito, si sono rese disponibili per la comunità durante il lockdown. Ora i Centri di Servizio cercano in vari modi di non disperdere questa 'eredità' lasciata dal Covid”.

In piena emergenza sanitaria si sono avvicinati per la prima volta al volontariato offrendo il proprio aiuto alle persone più fragili, con gesti semplici ma di fondamentale importanza. Volontari storici e neo volontari sono stati un aiuto determinante e rappresentano una vera e propria “eredità positiva” lasciata dalla pandemia. La crescita dei nuovi volontari è stata constatata da moltissimi Enti del Terzo Settore: migliaia e migliaia di uomini e donne, spesso giovani, non provenienti dal mondo dell'associazionismo organizzato o che non avevano mai avuto esperienza di impegno gratuito per la loro comunità, hanno deciso di mettersi in gioco. Queste persone sono un vero e proprio patrimonio a livello di risorse umane; adesso la speranza è che l'ondata emotiva di solidarietà registrata negli scorsi mesi non venga dispersa con il ritorno alla desiderata normalità. In un tempo nel quale il distanziamento sociale rischia di veder deteriorare il tessuto sociale e la relazione interpersonale, un ruolo molto importante può essere giocato dal volontariato organizzato che, dando prova concreta di “vicinanza” nel rispetto delle normative, ci mostra che nessuno si può salvare da solo e insieme possiamo restare uniti anche se distanti.

¹ Centro Servizi Volontariato Toscana.

² “Rapporto su opinione pubblica e volontariato in Toscana”, Antonio Preiti, 11/02/2020, Sociometrica, Cevot.

Lo studio dell'Osservatorio Caritas sul volontariato al tempo del Covid

Come si è detto l'**impatto** del lockdown sul mondo del volontariato è stato **rilevante**: da un lato il rischio del contagio ha posto di fronte alla **necessità di riorganizzare**, e/o ridurre, alcuni servizi nel momento in cui la disponibilità delle persone, soprattutto delle più anziane, tradizionalmente impegnate in questo ambito veniva rimessa in discussione; dall'altro l'eccezionalità della situazione, l'arresto di molte attività produttive e la chiusura di scuole e università, ha portato a un'**inedita mobilitazione**, soprattutto da parte dei più giovani, desiderosi di mettersi a disposizione in un momento in cui contestualmente crescevano le situazioni di bisogno sia in ambito sociale che sanitario. Sollecitato da queste molteplici tensioni **il mondo del volontariato ha saputo rispondere con grande tempestività ed efficacia alle nuove sfide** che si ponevano.

Ciò è stato possibile grazie a una capacità di riorganizzazione interna ai servizi, ma anche a una rinnovata disponibilità dei singoli a mettersi in gioco all'interno di un contesto così profondamente modificato: alcuni hanno dovuto rinunciare, altri hanno visto ridurre o modificare il loro impegno; **per molti è stata invece l'occasione per scoprire una nuova vocazione all'aiuto o di confermare una scelta già fatta da tempo.**

Nella prospettiva dell'Osservatorio Diocesano, comprendere cosa sia accaduto nel mondo del volontariato durante l'emergenza Covid19 risulta di fondamentale importanza per alimentare una riflessione attorno alle risorse presenti sul territorio e al modo più opportuno per mobilitarle.



Le testimonianze di chi in questo periodo si è occupato di coordinare il lavoro dei volontari ci offrono alcuni primi spunti di riflessione:

Con l'inizio del lockdown deciso dal Governo per fronteggiare la pandemia da Covid19 la Caritas Diocesana ha dovuto coordinare il volontariato all'interno delle strutture gestite dalla Fondazione Solidarietà Caritas. Nella maggior parte dei casi è stato chiesto ai volontari di sospendere il proprio servizio sia per l'età media degli stessi, ma anche per la difficoltà di garantire a tutti coloro che prestavano servizio, all'interno dei propri centri, le misure di prevenzione tipo distanziamento sociale e limitazione del turn over. Contemporaneamente però è stato lanciato un appello ai giovani invitandoli a fare servizio di volontariato soprattutto presso la mensa. All'appello hanno risposto in tantissimi e per poter soddisfare tutte le richieste, o almeno la maggior parte di queste, è stato deciso di organizzare i turni di servizio con ricambio delle persone ogni 15 giorni. In un secondo momento poi sono state accolte anche le tantissime richieste di volontariato di persone comprese in una fascia d'età 30-50 anni. Per la maggior parte dei casi si è trattato di lavoratori temporaneamente in cassa integrazione, in ferie o in smart-working. Dai loro racconti è emerso che le motivazioni alla base di questa scelta sono state sostanzialmente: desiderio di sentirsi utili in un momento emergenziale; possibilità di dedicarsi ad altro oltre il lavoro (cosa possibile grazie allo smart-working); avere una valida giustificazione per uscire un po' da casa [...]. Tanti di questi nuovi volontari hanno dovuto sospendere il servizio perché, fortunatamente, hanno ripreso la consueta attività lavorativa, altri invece stanno proseguendo il servizio con convinzione. Le richieste di servizio arrivate da marzo 2020 sono state tante (per il volontariato adulto siamo intorno alle 80/100) e concentrate in pochissimo tempo. I volontari sono stati collocati quasi esclusivamente alla mensa di via Baracca, qualcuno è stato dirottato sui servizi di distribuzione pacchi presso le realtà parrocchiali.

Oggi molte di queste persone ci chiamano perché vorrebbero riprendere il servizio nelle strutture, purtroppo siamo costretti ancora a rimandare la ripresa delle attività perché mancano le condizioni di sicurezza previste. Caritas continua ad essere molto attrattiva verso coloro che vogliono impegnare parte del proprio tempo al volontariato, ci viene riconosciuta la capacità di stare vicino agli ultimi, senza nessuna distinzione e, spesso, quasi di sostituire le Istituzioni. Inoltre, pur essendo Caritas espressione diretta della Chiesa, ci viene riconosciuta la capacità di accogliere tutti, una sorta di "laicità" del servizio. Fino ad oggi, soprattutto all'interno delle singole realtà, Caritas si è presa cura dei propri volontari grazie all'impegno dei singoli responsabili e di tutti i colleghi che lavorano nelle strutture. L'emergenza Covid19 ci ha fatto conoscere una fetta di popolazione che fino ad oggi era rimasta lontana sia dal mondo del volontariato che dal mondo dell'associazionismo in generale, ma che adesso vuole "recuperare" un senso della vita che non sia solo il lavoro. A queste persone dobbiamo pensare nel prossimo futuro, trovando e preparando dei percorsi di accompagnamento non solo spirituale, ma di vicinanza vera e propria per migliorare la qualità della vita. Una sfida per noi!

(Giuseppe Passaseo, Referente volontariato adulti)

E ancora:



“ Nei mesi del lockdown il mondo del volontariato è stato segnato fortemente: la maggior parte dei volontari di Caritas, composta da adulti ultra 65enni pertanto la fascia di età più colpita dal Coronavirus, ha dovuto interrompere il servizio lasciando da un lato i centri scoperti dell'aiuto necessario e dall'altro facendo venir meno ai nostri ospiti la presenza di persone importantissime che li accompagnavano e sostenevano quotidianamente nella nostra realtà [...]. Fondazione Solidarietà Caritas Onlus ha provveduto a rispondere ai bisogni dei più fragili riorganizzando i vari servizi secondo il rispetto delle nuove norme di sicurezza vigenti. I bisogni erano molti: la Mensa Baracca, per esempio, durante i giorni dell'emergenza doveva preparare moltissimi pasti in più rispetto al normale (al fine di sostenere l'Albergo Popolare, le strutture dell'Emergenza Freddo trasformatesi in residenziali e gli ospiti abituali) ma poteva contare su un minor numero di volontari. La Caritas Diocesana di Firenze, il 15 marzo 2020, ha pertanto deciso di lanciare un appello per cercare giovani volontari che potessero aiutare il servizio. La risposta è stata numerosissima! Abbiamo ricevuto all'incirca duecento richieste di partecipazione. La maggior parte dei volontari, tra i 25 ed i 35 anni, i cosiddetti giovani-adulti, erano persone che, costrette a casa a causa della cassa integrazione o delle ferie forzate, hanno deciso di investire il loro tempo per aiutare il prossimo. Alcuni di essi hanno finalmente trovato il tempo di realizzare un desiderio che tenevano nel cuore. Abbiamo ricevuto tantissime disponibilità anche da parte dei più giovani, tra i 20 ed 25 anni, che sono stati tra i primi a farsi avanti. In molti hanno dichiarato che erano a disposizione per aiutare e fare il possibile in questa situazione di emergenza, mossi da un senso civico e di fraternità che per alcuni è stato accentuato dall'emergenza e per altri è stato proprio risvegliato dal Covid19. Molti di essi, a fine lockdown, hanno terminato il volontariato per rientrare nel pieno ritmo lavorativo. Altri, invece, hanno proseguito il servizio perché sono rimasti colpiti dall'umanità e dal prendersi cura del prossimo anche con semplici gesti. In molti hanno scelto Caritas perché è una realtà che sta accanto ai più fragili, agli emarginati e a coloro che vivono in una grande crisi sociale. Come referente volontari giovani Caritas cerco di prendermi cura di tutti loro, ma sono certa di potermi migliorare in questo, valorizzandoli ancor di più e potenziando le loro risorse.

Da questa esperienza mi porto dietro una consapevolezza importante che Papa Francesco ha chiaramente detto "Nessuno si salva da solo perché tutti siamo sulla stessa barca". Credo proprio che dovremmo ripartire da qui per rafforzare quel senso di comunità e di vicinanza al prossimo che è insito in ognuno di noi come ci hanno dimostrato i tanti volontari che si sono avvicinati in questa difficoltà e che ringrazio vivamente.

(Claudia Melli, referente per il volontariato giovanile Caritas Firenze)

“*Dal marzo 2020, con l'inizio del lockdown, le Misericordie hanno deciso di sospendere il servizio dei volontari ultra 65enni per un motivo di sicurezza. L'iniziale difficoltà dovuta al venir meno di "forza volontariato" è stata subito compensata dall'arrivo di molti nuovi volontari. Questo fenomeno si è registrato su tutto il territorio regionale e provinciale. Si sono rivolti a noi tanti giovani per dare il loro contributo in maniera spontanea. Ad oggi constatiamo con piacere che una buona parte di essi è rimasta attiva. La motivazione che li ha spinti ad avvicinarsi al mondo del volontariato è stata principalmente la voglia di mettersi a disposizione del territorio per fornire un qualsiasi tipo di aiuto; molti di loro hanno reso possibile l'attuazione di progetti di consegna a domicilio di spesa e farmaci alle persone anziane o non autosufficienti. Abbiamo rilevato, inoltre, con piacere e sorpresa la disponibilità dei volontari già presenti nell'associazione di spostarsi dai servizi sanitari (solitamente preferiti dai giovani) a quelli di prossimità, legati alla sfera del sociale, sui quali avevamo maggiore necessità e urgenza. I giovani si sono messi a disposizione, lo hanno fatto con serietà, affidabilità ed impegno; ci hanno dato un grande aiuto e speriamo che proseguano ancora per molto la loro attività.*

(Enrico Sardelli, direttore del Coordinamento fiorentino delle Misericordie)

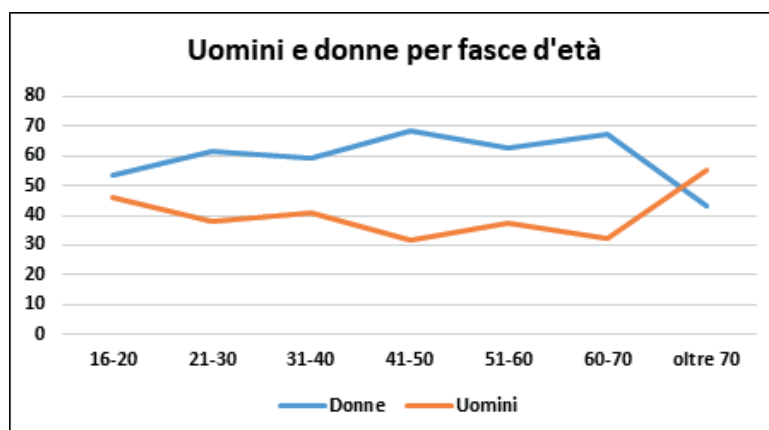
La parola ai volontari

Ma i volontari, per parte loro, come hanno vissuto questo momento? Per esplorare questo aspetto nel corso del mese di giugno è stata realizzata un'indagine rivolta a coloro che prestano servizio prevalentemente nell'associazionismo cattolico.

Grazie ai **365 questionari** raccolti è stato possibile ricavare un'immagine inedita rispetto a quello che è stato il vissuto di chi era già volontario e di chi lo è diventato in questo frangente, lasciando che emergesse il modo in cui questa esperienza ha influito sulla percezione del presente e la definizione delle prospettive.

Le caratteristiche dei volontari coinvolti

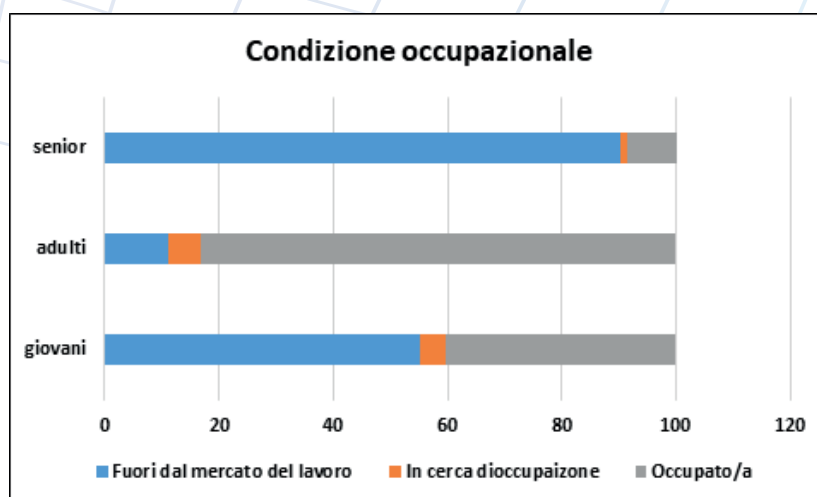
Partiamo con il delineare il profilo del volontario che emerge dall'indagine. Riguardo al genere si tratta prevalentemente di donne, il 61% del totale, mentre rispetto all'età, predomina la fascia dei senior (oltre i 60 anni) che rappresenta il 45,3% del totale mentre quella dei giovani (sotto i 30 anni) e degli adulti (tra i 31 e i 60) sono rispettivamente 12,3% e 42,4%.



È interessante notare come, riguardo alla differenziazione di genere, contribuiscano più che altro le fasce d'età centrali: sia tra i giovanissimi che tra i più anziani non esistono, infatti, scarti significativi.

Si potrebbe essere portati a pensare che la maggiore disponibilità delle donne adulte a impegnarsi nel volontariato sia da mettere in relazione ad un loro minore coinvolgimento lavorativo: in realtà ben l'84,5% di quelle che si trovano nella fascia 30-60 si dichiara occupata; la curva per età sembra piuttosto suggerire che la disponibilità femminile sia da mettere in relazione con l'impegno familiare. Le punte massime di impegno delle donne si hanno nella fascia 41-50 e 60-70 anni, vale a dire in fasi della vita nelle quali, normalmente, figli ed eventuali nipoti sono meno bisognosi di cura.

In generale gli occupati rappresentano il 44,2%, il 3,4% sono soggetti in cerca di lavoro, mentre la componente degli inattivi è quella maggioritaria (52,3%). Tra questi va rilevato il 90% di pensionati tra i senior e il 53% di studenti tra i giovani al di sotto dei 30 anni.

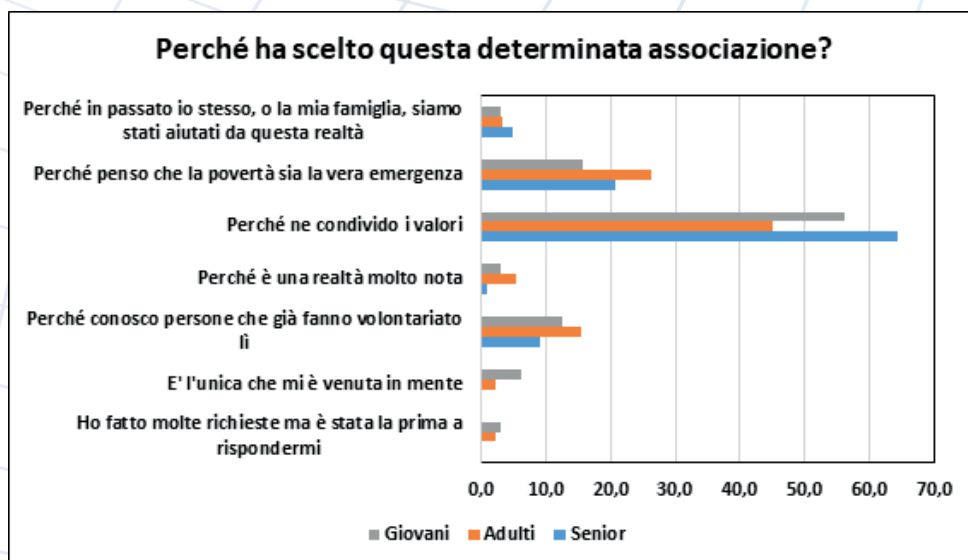


Riguardo alle motivazioni che spingono a fare volontariato predomina in assoluto la volontà di essere d'aiuto a chi ha più bisogno o, più in generale, il desiderio di contribuire in modo solidaristico alla vita della comunità.

Queste ragioni sono presenti in modo trasversale rispetto all'età anche se risultano tendenzialmente più presenti **tra gli adulti**; per meglio dire, questi ultimi propongono una lettura del proprio impegno esclusivamente orientata all'altro e al bene comune.

Tra i più giovani, invece, queste motivazioni, per quanto presenti, sono accompagnate anche da ragioni che rimandano ad un orientamento che parte da sé come, ad esempio, la ricerca di un terreno nel quale **mettersi alla prova attraverso un'esperienza che assume significato nel più ampio percorso di crescita**; ugualmente importante per i più giovani è l'opportunità che il volontariato offre di rispondere a una necessità primaria che spesso viene frustrata dalla vana ricerca di lavoro, vale a dire quella di avere un **ruolo attivo nella società e la possibilità di "contribuire a un cambiamento dello stato delle cose"**.

“Non sarò mai abbastanza stupido da credere che il mondo possa crescere se non parto da me”, questa frase di Brunori Sas, scrive un giovane, è la perfetta sintesi del mio impegno nel volontariato e nell'associazionismo.



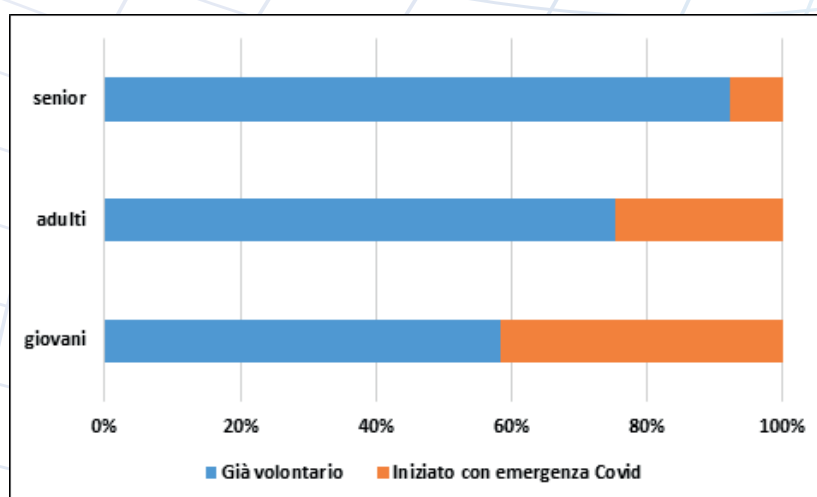
Tra i più anziani emerge, invece, accanto alle motivazioni appena richiamate, anche il desiderio di continuare a sentirsi attivi e sperimentare forme di socialità in grado di attenuare il senso di solitudine: accanto al desiderio di “restituire quanto si è avuto dalla vita” si riscontra una maggiore consapevolezza delle situazioni di bisogno da cui sono circondati; la volontà di *“offrire una testimonianza di fede”*; *“un modo di essere”* ed allo stesso tempo anche un’opportunità per *“combattere la solitudine”*.

Quanto alle realtà in cui sono impegnati, nel 57% si tratta di volontari inseriti all’interno del mondo Caritas e attivi sul territorio diocesano; nel 29% dei casi prestano servizio presso la Misericordia, mentre il restante 14% appartiene ad altre realtà presenti sul territorio regionale.

La scelta di queste realtà rimanda, soprattutto per giovani e anziani, prevalentemente a una dimensione valoriale; tra gli adulti, invece, molti sono coloro che, volontari Caritas, considerano la povertà come una problematica cruciale rispetto alla quale è utile che, chi è dotato di maggiori risorse, debba spendersi in prima persona.

Significativa è la quota di quanti sono arrivati a una determinata Associazione attraverso amici e conoscenti che già prestavano lì servizio mentre, nel caso dei volontari della Misericordia si afferma spesso il principio della restituzione di un aiuto di cui si è potuto beneficiare in passato. In generale, sia per i vecchi che per i nuovi volontari la scelta dell’Associazione in cui impegnarsi non appare quasi mai operata in modo casuale: è solo tra una quota minima, soprattutto di giovani, che, ad esempio, ci si è indirizzati alla Caritas o alla Misericordia perché erano le uniche realtà che sono venute in mente, o perché sono state le prime a rispondere positivamente alla domanda formulata.

Tra le 365 persone che hanno risposto al questionario il 24,5% hanno iniziato a prestare il loro servizio durante il periodo dell'emergenza Covid19. Tra di esse sono sovrarappresentati i giovani (il 41,7% del totale) mentre solo una piccolissima quota di senior (7,1%) si è attivata in questa circostanza. Come vedremo in seguito, per i senior, l'emergenza ha acquisito un altro significato: ha portato alla trasformazione del servizio e, in molti casi, anche alla necessità di interromperlo temporaneamente.



In nuovi volontari

Cosa ha spinto i nuovi volontari ad attivarsi? Per alcuni si è trattato di raccogliere all'invito dei parroci o delle comunità, ma la maggior parte ha dichiarato di essersi attivata in modo autonomo sulla base di un'istanza solidaristica che la particolare contingenza trasformava in emergente.

In particolare, le motivazioni addotte rinviano a quattro macro aree:

- 1) La prima è quella dell'impegno come dovere civico e della possibilità di rendersi utile in una condizione in cui tutti si sono trovati, di fatto, in una sostanziale impotenza: *"Ho sentito un'urgenza sociale che chiamava i cittadini a maggiore impegno a favore degli altri", "l'Italia stava per arrivare al tracollo e c'era bisogno di tutti", "per cercare di aiutare chi è in difficoltà mentre magari io ho anche cose e risorse che posso condividere o di cui posso fare a meno"*.
- 2) La seconda, invece, ci mostra come la situazione di emergenza sia stata vissuta come una sorta di attivatore nei confronti di una propensione al volontariato rimasta fino ad allora in uno stato di latenza: *"Ho sempre desiderato mettermi a servizio degli altri", "in un momento di difficoltà ho sentito la spinta a fare questo mettendo indietro altre cose che facevo"*.
- 3) La terza area motivazionale rinvia, invece, in modo più diretto alla dimensione dei valori cristiani e chiama in causa l'idea di *"chiamata"*: *"La possibilità di incontrare Cristo nei poveri"; "una parte del proprio cammino di fede"; "aiutare la comunità parrocchiale"*.
- 4) Una quarta area, infine, più che da una valutazione della situazione generale parte da una considerazione che riguarda lo specifico contesto del volontariato, tradizionalmente caratterizzato dalla presenza di una base anziana particolarmente vulnerabile rispetto all'emergenza Covid19: *"Ho pensato che molti anziani non potevano più svolgere il loro servizio e che quindi c'era bisogno di forze nuove"*.

Valutando l'esperienza fatta, i neo volontari, valorizzano la dimensione restitutiva del servizio svolto, il lavoro di squadra, l'incontro con l'altro ma anche la possibilità di uscire da una condizione di isolamento, che nella fase del lockdown si è fatta sentire in modo particolarmente accentuato: *"Sono uscita un po' dalla solitudine e questo mi ha aiutato a superare la paura del contagio"*.

A chi ha iniziato durante questo periodo è stato chiesto di valutare l'esperienza evidenziandone aspetti positivi e negativi.

Dalle risposte emerge una netta prevalenza dei primi: questi rimandano prevalentemente alla dimensione dell'**incontro con l'altro e della possibilità di acquisire conoscenza** – "lontana dalle Istituzioni" – delle problematiche sociali, anche di quelle più prossime come quelle della parrocchia o del quartiere in cui si vive; dell'**opportunità di prestare aiuto** a chi ne ha bisogno, ma anche al **senso nuovo** che questa esperienza consente di attribuire al proprio percorso individuale e di fede così come al proprio quotidiano: *"Esperienza bellissima, ti rende vivo e ha dato un senso più profondo alle giornate"*.

È, come ha scritto un neo volontario: *"Un arricchimento che ci permette di uscire da noi stessi"* che si rivela tanto più importante in una contingenza dominata dalle paure e dal senso di impotenza di fronte agli accadimenti esterni: *"Sempre presente senza paura"*.

Rendersi utile rimanda, nell'esperienza di molti, alla possibilità di sentirsi vivo, ed è questo un aspetto che, pur mantenendo un significato generale, assume un valore del tutto peculiare in un contesto come quello dell'emergenza dominato dal tema della morte e dal ripiegamento in una dimensione privata.

Le volte in cui sono presenti riferimenti negativi questi riguardano prevalentemente **condizioni oggettive** (la lontananza da casa, la scomodità dei presidi sanitari, la gravosità dell'impegno richiesto) e, solo in due casi, chiamano in causa il contesto organizzativo e relazionale all'interno del quale si è operato.

Il segno più tangibile del bilancio positivo che i neo volontari hanno tratto dalla loro esperienza è la determinazione che molti esprimono a voler continuare sulla strada intrapresa. Le motivazioni a reiterare il proprio impegno al di là della situazione emergenziale rimandano tanto al significato personale di questa scoperta che alla maturata convinzione del crescente bisogno che ci sarà in futuro di volontari per l'aggravarsi delle situazioni di bisogno.

Chi pensa, e sono la netta minoranza, a questa esperienza come a una parentesi, tende a mettere avanti motivazioni che rimandano alla mancanza di tempo determinata dalla ripresa del lavoro e degli studi.

Qualunque sia stata la motivazione, il lockdown ha rappresentato per alcuni, soprattutto giovani, l'occasione per dar corso a una spinta inascoltata, come riferiscono loro stessi, per pigrizia, per impegni lavorativi o familiari, perché distratti da altre priorità che l'emergenza ha portato a riconsiderare.

I volontari che erano già in servizio

Fin qui abbiamo considerato l'esperienza di chi ha iniziato a fare volontariato durante l'emergenza Covid19, ma cosa è accaduto a coloro che già prestavano servizio? L'impatto è stato diverso a seconda della condizione anagrafica.

Per circa un terzo di volontari, indipendentemente dall'età, il servizio è proseguito ma è stato soggetto a limitazioni e cambiamenti mentre per

una quota significativa di adulti e giovani la situazione è rimasta pressoché invariata: i servizi presso cui operavano sono rimasti attivi e il loro impegno è continuato normalmente.

È importante rilevare, tuttavia, come tra i più giovani emerge una quota significativa di volontari che, proprio in una logica di sostituzione generazionale, hanno intensificato il loro impegno per compensare quella parte significativa di senior (39,5%) che sono stati costretti a rimanere a casa: possiamo parlare per certi versi, in questi casi, di una solidarietà nella solidarietà, come afferma, tra i molti, un giovane volontario: *"Ho sentito la necessità di un impegno più continuativo"*.

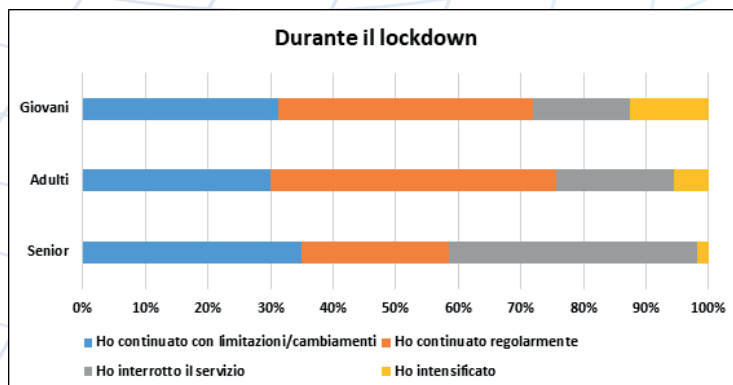
Per i più anziani, dover interrompere l'attività, spesso portata avanti da anni, è stato un vero e proprio *"trauma"* che ha perturbato l'equilibrio stesso della loro esistenza: *"Data la mia età non ho potuto svolgere azione di volontariato e questo ha veramente destabilizzato la mia vita"*.

In generale i volontari più anziani parlano della paura e della *"confusione generata da problemi di salute cui inizialmente non si sapeva attribuire un significato"*, della dolorosa percezione di sentirsi più fragili; della frustrazione del loro bisogno di essere attivi che si esprimeva anche attraverso il volontariato, così come del disagio che, sul piano più squisitamente valoriale, poneva loro il dover smettere di aiutare gli altri per diventare, a loro volta, destinatari della solidarietà altrui.

Tra persone che con il loro impegno per gli altri hanno costituito un vero e proprio pilastro dei servizi di accoglienza emerge un senso nuovo di fragilità legato all'età o a patologie pregresse ma soprattutto la paura di essere involontariamente vettore di contagio tra l'ambiente familiare e quello dove si svolge il volontariato. La sospensione è stata scelta volontariamente per paura o per senso di responsabilità; in alcuni casi è stato imposto dai figli o dai responsabili dei servizi, ma quasi sempre è stato vissuto con sofferenza: *"Mi sono sentita in colpa per non aver potuto dare il mio piccolo contributo in questo particolare momento"*. *"Sono stata malissimo, mi sono mancati i miei punti di riferimento"*; qualcuno si è adattato a fare qualche attività a distanza.

Emerge forte la percezione di un lascito generazionale: *"L'attività è stata portata avanti da ragazzi giovani e noi siamo stati tenuti al sicuro"*.

Appena è stato possibile molti hanno ripreso – *"poi alla fine di aprile sono rientrati in servizio anche se in casa non volevano"* – e per alcuni, paradossalmente, tornare a presidiare i servizi, pur con gli inevitabili rischi, ha rappresentato un modo per esorcizzare la paura: *"Sono sola e non voglio farmi chiudere dal virus"*.



Le novità e le trasformazioni del servizio

Nel questionario si chiedeva ai volontari che hanno continuato il proprio servizio o l'hanno ripreso in seguito di indicare se ci fossero stati cambiamenti rispetto al passato. Solo un'esigua minoranza ha risposto negativamente.

Le trasformazioni richiamate all'interno della domanda aperta sono riconducibili a quattro distinti ambiti:

Il primo riguarda l'attività svolta e chiama prevalentemente in causa le limitazioni imposte dalle misure di sicurezza che è stato necessario adottare. Molti sottolineano ***“l'attenzione alla tutela di tutti noi”*** grazie alla nuova organizzazione dei servizi, ma allo stesso tempo constatano che **il servizio è reso più gravoso dall'uso delle mascherine e dalla necessità di vigilare alla sicurezza propria e degli utenti** attraverso l'adozione di procedure ritenute necessarie sebbene, in alcuni casi, fortemente limitative rispetto alla possibilità di avere un contatto diretto e intimo con le persone: ***“Il sorriso non si vede”*** scrive un volontario, ***“le mani non si possono stringere”***. È emblematicamente il caso di chi ha continuato il servizio a distanza, oppure di chi, pur trovandosi ancora in mezzo alle persone, ha dovuto fare a meno del contatto fisico. Per alcuni dover operare per appuntamenti o tramite il telefono rischia di ridurre ***“le persone a numeri”*** ma al contempo, molti altri sottolineano l'accentuazione del lavoro di rete e di un maggior coinvolgimento/presenza istituzionale.

Il secondo ambito riguarda l'utenza. Molti volontari, soprattutto quelli che operano presso i centri d'ascolto Caritas richiamano l'aumento e l'aggravamento delle situazioni di bisogno ma sottolineano, con un certo disagio, l'emergere di profili di fragilità nuovi, di persone ***“come me che si trovavano improvvisamente nella condizione di dover chiedere aiuto”***. Per alcuni è lo stesso atteggiamento degli utenti a essere modificato: si sottolinea il crescente smarrimento, la paura ma anche la diffidenza nel rivolgersi ai servizi.

Il terzo aspetto riguarda il loro stesso atteggiamento in quanto volontari. Accanto al comprensibile timore, ciò che emerge nel questionario è la voglia di proseguire: ***“Poter contribuire ad aiutare mi ha fatto superare tutto”***. Al venir meno, da parte di alcuni, dell'appagamento tradizionalmente legato alla loro attività, emerge per altri un senso nuovo di tenerezza nei confronti dell'utenza, una maggiore motivazione e un'attenzione accentuata verso i bisogni del prossimo. Paradossalmente nella difficoltà cresce in modo diffuso la passione per ciò che si sta facendo e alcuni parlano addirittura di un maggiore entusiasmo, di un rafforzamento della determinazione e della disponibilità, che originano dalla necessità di superare le accresciute difficoltà.

Il quarto aspetto riguarda, invece, la sfera delle relazioni e rafforza l'idea di una solidarietà maggiore tra i volontari dovuta, in primo luogo a quella consapevolezza, già emersa in precedenza, di dover ***“supplire ai più anziani di me rimasti a casa”***.

L'inattesa mobilitazione dei giovani che ***“con coraggio si sono resi disponibili”*** viene letta come un segno di speranza. Si parla spesso di una condivisione responsabile delle difficoltà, un clima diverso, in alcuni casi più teso, più costruttivo, caratterizzato da una forte collaborazione e da un'unione per il bene comune. In generale, il sentimento che emerge è quello di una comunità ***“una volta silenziosa, che si è comportata in modo generoso e altruista”***.



Le testimonianze dei volontari

“ Ho conosciuto la vostra realtà durante il lockdown, quando il mio gruppo scout mi ha informata che c’era bisogno di dare una mano e lo si poteva fare anche in Caritas. Da anni svolgo volontariato con i disabili, con Libera, in alcune associazioni del territorio pratese. All’inizio pensavo che avrei svolto il mio servizio alla mensa, ma quando sono entrata in contatto con la referente del volontariato mi ha detto che serviva un aiuto per il sostegno scolastico a distanza per le famiglie svantaggiate. Ho seguito un bambino per due mesi, quasi tutti i giorni ed è stata davvero una bellissima opportunità ed occasione di incontro. Adesso mi sono fermata perché sono iscritta all’università e, con i corsi che ripartono e le attività degli scout che mi impegnano da anni, non ce la faccio a proseguire. Ho scelto Caritas perché alcuni ragazzi del mio gruppo scout hanno svolto volontariato presso la vostra associazione in passato e poi l’ho fatto per una motivazione legata alla fede. In Caritas penso che si possa vivere il vero valore della cristianità, una fede che si dona ai poveri con i fatti e non con le parole.

(Aurora, 21 anni, volontaria del sostegno scolastico a distanza)



“ Una notte, in pieno lockdown, non riuscivo a dormire e mi sono chiesta cosa potevo fare nelle mie giornate per rendermi utile; ho contattato Caritas e così ho iniziato a svolgere il mio volontariato alla mensa Baracca. Ho continuato fino a luglio, adesso ho sospeso il servizio perché ho 4 figli e mi sono dovuta occupare di loro, del riavvio delle attività scolastiche e non solo, ma spero di riprendere ad ottobre. Fin dal primo momento mi sono sentita accolta, ho trovato “braccia aperte” da parte di operatori, ragazzi del servizio civile e volontari. Ogni giorno al mio arrivo qualcuno era pronto a darmi il “buongiorno” e questi sono i piccoli gesti che scaldano il cuore. All’inizio aiutavo a pulire e sistemare le verdure necessarie ai cuochi per la preparazione del pranzo, poi ho aiutato anche a servire i cestini agli utenti e lì ho incontrato “vite diverse”, persone con tante storie e tanti sguardi di gratitudine. Come volontaria il mio ruolo è sempre stato chiaro, sono andata alla mensa per offrire il mio servizio, ma quello che ho ricevuto indietro è stato molto più grande di ciò che ho donato. Non ho sentito la fatica, ma la voglia di esserci. Quando ero in servizio ho dato tutto ciò che mi era possibile e l’ho fatto perché quello era il mio compito in quel momento. Ho svolto il mio compito perché mi sono sentita parte di una squadra di persone meravigliose, che mi hanno fatto sentire accolta, sostenuta, seguita. Né io né la mia famiglia abbiamo mai avuto la paura del contagio. Lo scorso 24 giugno 2020, in Piazza Santa Croce, in occasione del patrono di Firenze, sono stata il volto “Caritas” nella consegna del Fiorino d’oro. Per me è stato un vero onore ed anche per questo motivo spero di tornare presto a fare volontariato. Penso che coloro che lavorano in Caritas svolgano la loro mansione con il cuore. In quel che fanno ci mettono un valore aggiunto e vorrei tanto che coloro che sono negli uffici o al vertice dell’organizzazione ne fossero consapevoli e lo valorizzassero. Alla mensa ci sono persone che credono profondamente in quello che fanno, non svolgono le loro mansioni per lo stipendio, ma per le persone che hanno bisogno e il loro modo di lavorare fa la differenza per tutto il territorio. Mi sono sentita ringraziare come volontaria, ma sono io che ringrazio voi per l’opportunità che mi avete dato e che spero possa riprendere al più presto.

(Paola, volontaria alla mensa Baracca)

...ed altre



Ho iniziato a fare volontariato in Caritas a marzo 2020, ma adesso mi sono fermato perché studio e lavoro. Durante il lockdown ero a casa e mi sono reso conto che, mentre io stavo bene, altre persone avevano bisogno quindi mi sono chiesto: "Come potrei essere di aiuto?". Ho pensato a Caritas perché altri ragazzi del mio gruppo scout me ne avevano parlato. Ho svolto il mio servizio alla mensa. Di quelle settimane mi resta la sensazione di essere stato utile, non essermi mai sentito solo e di aver svolto un servizio che, per quanto faticoso, era portato avanti con impegno da tutto il gruppo e quindi non risultava pesante. Eravamo tanti e in qualche momento mi è mancata un po' una figura di riferimento ma mi sono anche reso conto che l'emergenza era tale che non potevano affiancare nel dettaglio ogni nuovo volontario che si affacciava.

(Niccolò, 19 anni, volontario alla mensa Baracca)



Sono un ingegnere, lavoro a tempo pieno, ma durante i mesi del lockdown mi sono trovato chiuso a casa e mi sono chiesto come impiegare al meglio il mio tempo. Mi sono avvicinato alla realtà della Caritas perché ho un amico che ci lavora. Durante la mia esperienza alla mensa, che ora ho dovuto interrompere perché sono tornato a lavorare full time, ho parlato poco e fatto molto. Ho trovato un buon paradigma organizzativo e mi sono sentito utile. Il mio lavoro non mi piace e nel volontariato ho trovato una gratificazione personale. Tra le mura domestiche hanno vissuto molto bene il mio servizio, non c'era in me né nei miei familiari la paura del contagio a tal punto che il più grande dei miei figli ha deciso di seguire il mio esempio ed ha svolto volontariato per qualche settimana alla mensa. Nell'esperienza che ho fatto confesso di essermi più volte emozionato: non immaginavo che le persone che hanno fame fossero così tante. Ho avuto modo di vedere e percepire che sono un privilegiato: questo, da un lato, mi ha fatto male perché ho visto quanta gente ha bisogno e, dall'altro, mi ha fatto bene perché mi ha fatto rendere conto di quanto sono fortunato e di quanto possiamo essere utili per l'altro.

(Simone, volontario alla mensa Baracca)



Conclusione

Nel periodo Covid19, dagli inizi di marzo 2020 fino ad oggi, in molti contesti italiani, seppur con modalità differenti, si sono sviluppate pratiche che rappresentano un vero e proprio potenziale civico. **Il territorio si è dimostrato capace di generare risposte efficaci ai bisogni sociali** in una situazione di emergenza attraverso l'impegno, il dono, le competenze e le relazioni di persone mosse dalla responsabilità verso la propria comunità ed in particolare verso coloro che sono più deboli e fragili. Abbiamo registrato una straordinaria attivazione di molti giovani volontari che lo hanno fatto in virtù di tempo "liberato" che si sono trovati a poter impiegare, ma anche mossi da spirito solidaristico.

Quali stimoli ci lascia questo tempo? Dobbiamo fare tesoro della bellissima eredità che questa esperienza ci ha fatto scoprire! Come abbiamo avuto modo di dire durante gli scorsi Report, questo virus ha fatto emergere ciò che era latente. In questo caso **è venuta alla luce la ricchezza di un popolo che gratuitamente si è dedicato al prossimo** per fare in modo che nessuno restasse indietro.

Un altro elemento che ci preme sottolineare è l'alto numero di giovani volontari che abbiamo incontrato. L'emergenza ha creato un "vuoto": molti volontari anziani hanno dovuto interrompere il loro servizio per motivi di sicurezza. **Questo "vuoto" si è trasformato in "opportunità" ed abbiamo assistito ad una staffetta generazionale della solidarietà.**

Adesso è importante trovare il modo per valorizzare entrambe le componenti del volontariato: **unire tradizioni e nuove idee, competenze e conoscenze del passato con intuizioni del futuro.** Coloro che da tanto tempo prestano volontariato nelle Associazioni del territorio sono depositari di storia, metodo, valori che non possono essere dispersi, devono essere trasmessi alle nuove generazioni di volontari e sono uno strumento di crescita per tutta la società. Allo stesso modo sarà necessario trovare il giusto modo per valorizzare le nuove competenze e far sentire protagonisti coloro che si sono affacciati nelle nostre realtà negli ultimi mesi. **Tutti i volontari dovranno sentirsi partecipi di un percorso condiviso nel quale tradizione e innovazione, storia e futuro possono intrecciarsi per costruire insieme una migliore organizzazione del servizio.**

Grazie di cuore a tutti!



Direttore: **Riccardo Bonechi**

Referente Osservatorio:

Giovanna Grigioni

Tel.: 055 412682

Mob.: 320 8213623

Email: osservatorio@caritasfirenze.it

Segreteria Caritas

Tel. 055 2763784

Email: segreteria@caritasfirenze.it

www.caritasfirenze.it



Graphic design by: **Daria Arduini**