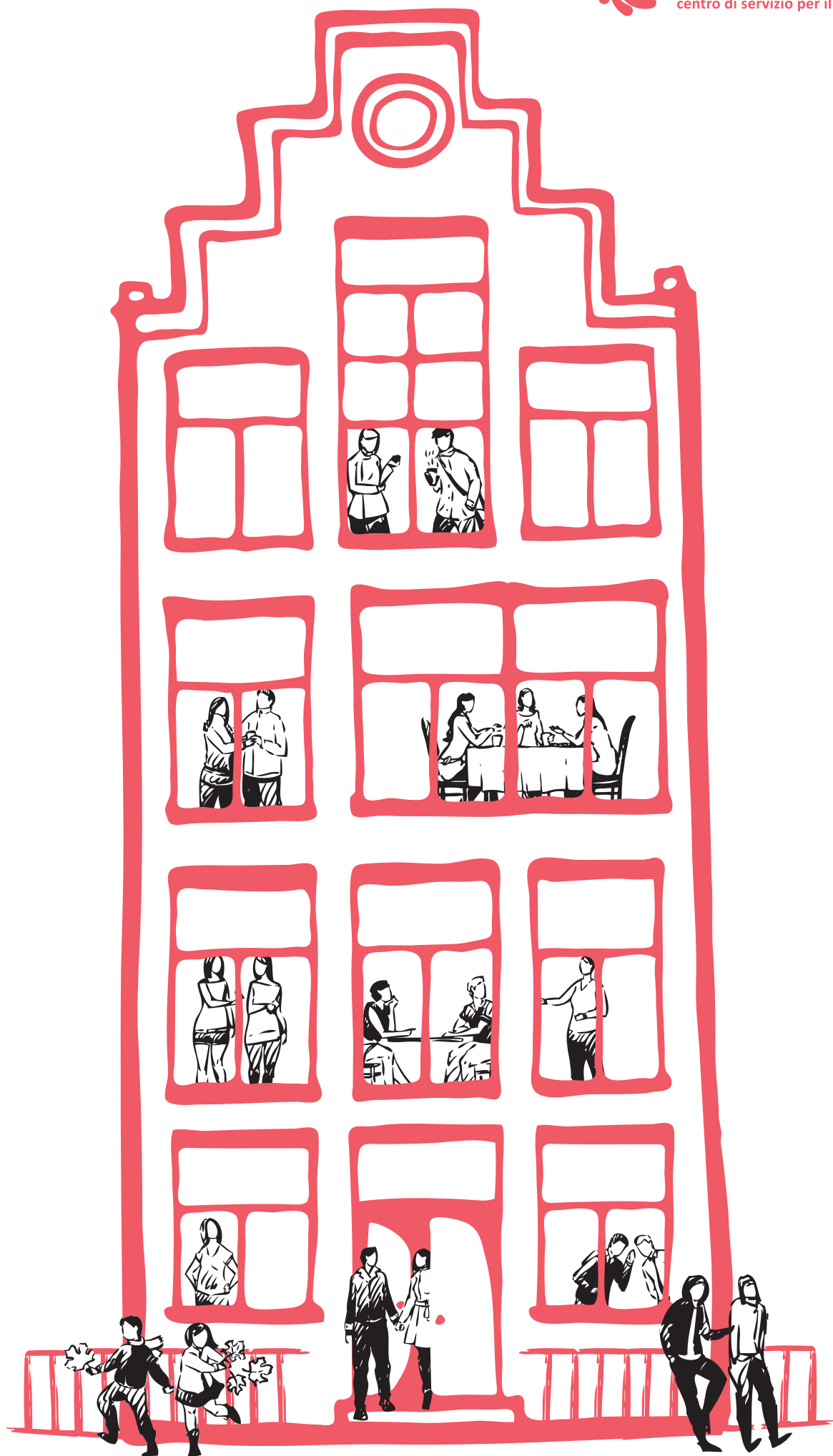


IL VOLONTARIATO E LA SFIDA DELL'ACCOGLIENZA



CSV
BERGAMO

centro di servizio per il volontariato



INDICE

A

CSV BERGAMO E LA SFIDA DELL'ACCOGLIENZA

B

METODOLOGIA DELLA RICERCA AZIONE
E PERCORSO CON LE ASSOCIAZIONI

C

VOLONTARIATO E ACCOGLIENZA

D

L'ACCOGLIENZA NEL MONDO
DEL VOLONTARIATO BERGAMASCO

E

L'ACCOGLIENZA TRA
ORGANIZZAZIONI E DESTINATARI

F

LE BUONE PRATICHE DELL'ACCOGLIENZA

G

OSTACOLI, CRITICITÀ E POSSIBILITÀ. QUESTIONI
APERTE SULLE QUALI CONTINUARE A INTERROGARSI

H

CONCLUSIONE

I

SCHEDE TECNICHE

J

ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI
PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP

A. CSV BERGAMO E LA SFIDA DELL'ACCOGLIENZA¹

Il percorso di ricerca, le riflessioni e gli strumenti operativi proposti in questa pubblicazione nascono da un paradosso, che come operatori di CSV Bergamo abbiamo incontrato e attorno al quale abbiamo ritenuto doveroso avviare un confronto, sia interno che con alcune associazioni del nostro territorio. Se infatti, da una parte, le organizzazioni di volontariato ci riportano come principale preoccupazione quella di trovare nuovi volontari, persone disponibili a offrire parte del proprio tempo per garantire continuità ai propri servizi; dall'altra, nelle nostre attività di orientamento e promozione del volontariato, ci troviamo costantemente in difficoltà nell'indicare ai numerosi "aspiranti volontari" che si rivolgono a noi enti disponibili ad accoglierli.

Come abbiamo avuto modo di rilevare nelle nostre esperienze, negli ultimi anni le motivazioni e i percorsi per avvicinarsi al mondo del volontariato si sono fortemente diversificati: le associazioni si trovano oggi a misurarsi innanzitutto con persone che fanno esperienze di impegno con modalità sempre più articolate e che non sempre vedono nelle organizzazioni tradizionali il canale principale per sperimentare la solidarietà e la cittadinanza attiva. Quella in atto è una radicale trasformazione del desiderio di sperimentarsi nel volontariato, sempre più caratterizzata dalla ricerca di azioni circoscritte ai bisogni/interessi soggettivi: preferenza per esperienze individuali, brevi ed estemporanee; costante incremento di persone fragili non in carico a servizi che chiedono di poter essere inserite in realtà associative; studenti che ricercano spazi esperienziali per svolgere stage e tirocini; persone che necessitano di fare attività di volontariato all'interno di percorsi riabilitativi o riparativi. Si tratta di un processo molto interessante anche se non lineare, che attribuisce un forte valore al volontariato, riconosciuto e cercato come luogo "a bassa soglia", dove chiunque può essere accolto nelle proprie fragilità, in una società nella quale invece i contesti protetti in cui mettere alla prova le proprie abilità, se pur residuali, sono sempre meno. Intraprendere una attività di volontariato, in una dimensione collettiva e pubblica, è inoltre una opportunità per essere riconosciuti come cittadini, non in condizione di minorità, il cui accesso ai diritti di cittadinanza è fortemente interconnesso al prendere parte alla dinamica dei doveri. Infine il volontariato resta la via prioritaria per assumere intenzionalmente, come cittadini attivi, una parte di responsabilità attorno ai temi/problemi della propria comunità, offrendo il proprio contributo per una società più coesa e inclusiva.

Di fronte a queste dinamiche le organizzazioni di volontariato sembrano per certi versi disorientate, talvolta scarsamente inclini a vedere questi fenomeni come opportunità e poco attrezzate a gestire persone che, per forme e tempi della propria disponibilità, si discostano dai volontari più tradizionali, quelli dell'appartenenza e della militanza, e che non sempre garantiscono quell'affidabilità e quella competenza ritenute necessarie per erogare servizi spesso specialistici e semi-professionali.

D'altra parte, anche la recente esperienza della pandemia e del conseguente lockdown ci ha mostrato come, oggi forse ancora più che negli anni scorsi, il valore più profondo del volontariato si gioca in una dimensione umile e laica, legata alle necessità quotidiane, alle normali attenzioni reciproche, quelle che ci fanno sentire meno soli, fragili e vulnerabili, contenendo rancore e risentimento. Un volontariato che, lungi dalla retorica dell'eroismo, si dice nella prosimità, nei piccoli gesti, nel tessere relazioni e ricomporre biografie interrotte, promuovendo non solo servizi e consolazione, ma soprattutto giustizia, cura e inclusione.

In questa prospettiva l'accoglienza non va intesa solo come una delle possibili attività di una associazione, un mandato definito per statuto, ma può e deve diventare un valore fondativo

¹ a cura di Antonio Porretta, direttore CSV Bergamo

per qualsiasi organizzazione di volontariato, indipendentemente dalle proprie finalità sociali. Accoglienza, in questo senso, significa riconoscere la dignità dell'altro nelle sue specificità e fragilità, abilitarne le capacità e desideri, accompagnarne la crescita come individuo e come cittadino. E, in questo senso, l'accoglienza diventa il tratto distintivo di un volontariato comunitario, che cura sé stesso nel curare gli altri, che rigenera solidarietà nei territori istituendo opportunità di responsabilità per chiunque.

Tuttavia aprirsi alla sfida dell'accoglienza può essere un compito non semplice per le associazioni: talvolta sono richieste competenze amministrative, sociali ed educative; in alcuni casi è necessario ridefinire modalità di funzionamento collaudate o gestire conflitti; in altri persino ridiscutere le proprie identità organizzative, messe in crisi da incontri sinceri ma sfidanti, da domande e questioni inedite. Per questo ci sembra necessario mettere a disposizione delle associazioni di volontariato bergamasche alcuni strumenti utili sia per aprire confronti che per gestire situazioni concrete.

Questa pubblicazione, seguendo il filo logico delle riflessioni e degli apprendimenti condivisi in due anni di ricerca da parte di alcune operatrici di CSV Bergamo e di numerose associazioni del nostro territorio, vuole rappresentare un supporto operativo utile sia a chi già pratica esperienze di accoglienza, sia a chi invece desidera mettersi alla prova per la prima volta. In allegato, alcune schede illustrano schematicamente i diversi istituti, offrendo un aiuto per orientarsi tra le molteplici possibilità in modo consapevole e preparato.

Per noi, oggi, promuovere e accompagnare un volontariato dell'accoglienza e della prossimità è il compito fondamentale che CSV Bergamo deve perseguire per costruire comunità sempre più coese e inclusive.

B. METODOLOGIA DELLA RICERCA AZIONE E PERCORSO CON LE ASSOCIAZIONI²

Tradurre gli orientamenti del CSV sul tema dell'accoglienza in pratiche sociali coerenti ha comportato l'assumere una funzione di **promozione/pro-vocazione sul piano culturale nel territorio di riferimento**, predisponendo occasioni e favorendo dialoghi nei quali i diversi soggetti potessero rappresentarsi alcuni fenomeni presenti nel sociale e nel volontariato - inteso in senso ampio - come opportunità interessanti, in grado di interrogarne ed arricchirne l'identità, portando contributi preziosi, anche se non necessariamente inquadrabili nelle forme tradizionali di partecipazione. Ciò ha richiesto e richiede consistenti investimenti sul piano della conoscenza, dell'elaborazione dell'esperienza e della promozione-comunicazione da parte degli operatori del CSV.

Tra settembre 2018 e aprile 2019 (prima fase) queste premesse hanno costituito il quadro di riferimento per un percorso consulenziale in due tappe rivolto ad un gruppo di operatrici del CSV. A loro è stato proposto di assumere da subito una postura di ricerca, di rielaborazione delle numerose e variegata esperienze maturate negli anni, di riattraversare ed analizzare il capitale di relazioni ed occasioni accumulate, per leggerne in filigrana i segnali, gli indizi, i riferimenti diretti o indiretti alle culture dell'accoglienza presenti nel volontariato bergamasco. Ciò al fine di costruirne una prima rappresentazione, approssimata, dove poter riconoscere tratti culturali, vincoli, disponibilità, aperture, preoccupazioni, per quanto riguarda la funzione di accoglienza, sia sul piano valoriale che delle pratiche. Tale ricerca si è intrecciata stabilmente con elementi di esperienza personale, di vissuti (positivi, evolutivi, critici) e narrazioni relative alla propria soggettiva percezione del tema, per evitare derive razionalizzanti e tentazioni definitorie astratte.

Questo modo di procedere ha favorito la creazione di un "serbatoio semantico" articolato, stratificato, indispensabile per poter formulare le prime ipotesi e individuare i diversi approcci al tema dell'accoglienza, arricchendo i repertori concettuali disponibili, le rappresentazioni preesistenti. In un certo senso si è trattato di consentire una progressiva elaborazione interna del tema che, nella parzialità dell'operazione, consentisse di poter disporre di argomentazioni, concettualizzazioni e declinazioni propedeutiche ad un'interazione qualificata con le organizzazioni disponibili a confronti e riposizionamenti, almeno parziali, su questo piano. Il passo successivo era pensato nei termini della predisposizione e dell'allestimento di eventuali supporti mirati per chi fosse interessato ad attrezzarsi meglio come organizzazione che accoglie.

L'esito di questa prima tappa del percorso consulenziale è dunque consistito in una mappatura provvisoria delle organizzazioni di volontariato secondo alcune chiavi di lettura che ne evidenziavano sommariamente le declinazioni culturali³, ma anche del patrimonio di ipotesi ed elaborazioni interne al CSV.

Per il periodo tra settembre 2019 e luglio 2020 (seconda fase) si è quindi concordato di procedere nelle attività di animazione sul tema, in rapporto alla confermata necessità di offrire risorse e stimoli alle associazioni, che in alcune circostanze ponevano e pongono domande di comprensione ed accompagnamento (soprattutto sul piano normativo ed amministrativo dell'accoglienza di soggetti fragili).

La modalità di intervento più coerente con gli orientamenti del CSV nel realizzare un percorso di animazione sull'accoglienza è sembrata essere quella della **Ricerca - Azione**, intesa

² A cura di Barbara di Tommaso

³ Vedi oltre al paragrafo *L'accoglienza tra organizzazioni e destinatari*

come occasione per sviluppare conoscenze ed influenzamenti per le rispettive pratiche tra soggetti ed organizzazioni, intorno ad un oggetto da scoprire, conoscere e riconoscere (l'accoglienza), secondo più prospettive e valenze rispetto a quanto accadeva abitualmente.

Obiettivi possibili del percorso, dunque, sono stati individuati nel:

- contribuire ad una messa a fuoco ed articolazione delle pratiche, delle rappresentazioni e delle prospettive dell'accoglienza per le associazioni di Bergamo e provincia, in relazione a soggetti fragili, a potenziali volontari, a cittadini attivi in generale;
- comprendere e possibilmente rimuovere gli ostacoli ad una più diffusa e capillare pratica dell'accoglienza, almeno per alcune associazioni tra quelle più stabilmente in rapporto col CSV di Bergamo.

Si è realizzato quindi un **percorso di investimento collettivo sulla conoscenza**, quale prodotto di interazioni e confronti tra i destinatari, sulle dimensioni culturali e valoriali, così come sulle pratiche prevalenti e sui dubbi, sugli eventuali problemi condizionanti una maggiore disponibilità all'accoglienza, anche sul piano quantitativo.

Il lavoro comune tra soggetti provenienti da realtà organizzative diverse è stato il tratto metodologico fondamentale per produrre stimoli reciproci, provocazioni e parziali scostamenti dalle rappresentazioni più consolidate e statiche. Non si è trattato di condurre verso definizioni e azioni condivise, ma di alimentare i repertori concettuali ed operativi (nonché relazionali) delle organizzazioni sul tema perché esse potessero mettere in campo maggiori possibilità ed aperture, grazie all'inclusione di soggetti nuovi e diversi.

Il lavoro è stato ritmato dalle seguenti tappe, preparate accuratamente dalle operatrici del CSV col supporto consulenziale, in una prospettiva di continua ricerca interna al gruppo e allargata ai partecipanti:

1. incontro per verificare il possibile ingaggio con alcune associazioni (incontrate singolarmente) in cui proporre la Ricerca azione, raccogliere interessi e domande di ricerca, esporre le motivazioni del CSV;
2. analisi dei dati raccolti e individuazione delle piste di ricerca da parte del gruppo CSV, costituzione dei gruppi di associazioni;
3. primo focus group: culture e pratiche dell'accoglienza (due incontri nei mesi di novembre e dicembre 2019). Partecipanti: 17 organizzazioni, 30 persone.
4. secondo focus group: pratiche virtuose e criticità, condizioni operative, prospettive dell'accoglienza nelle organizzazioni (due incontri nei mesi di gennaio e febbraio 2020). Partecipanti: 14 organizzazioni, 22 persone.
5. scrittura collettiva del testo (marzo – settembre 2020);
6. restituzione generale (ottobre 2020)

I partecipanti ai focus group sono stati individuati sulla base delle disponibilità dimostrate al percorso nel primo giro di ricognizione. Ulteriori criteri per coinvolgerli e per costruire successivamente i gruppi per le focalizzazioni tematiche si riferivano a:

- concepire l'accoglienza come elemento rilevante per l'organizzazione (mission dichiarata, valori di riferimento, ecc.);
- realizzare azioni di accoglienza verso target particolari;
- disporre di un numero significativo di soggetti accolti e di esperienze;
- avere progettualità condivise con CSV.

La conduzione del percorso è stata a cura delle operatrici di CSV Bergamo Giulia Pesenti, Marzia Canini, Giulia Ghilardi con l'accompagnamento di Barbara Di Tommaso, consulente per la progettazione sociale. Nella seconda fase del percorso è stata inoltre allestita all'interno dello staff di CSV Bergamo una *equipe accoglienza*, aperta anche ad altri operatori, con l'obiettivo di riconnettere gli apprendimenti elaborati alle diverse progettualità del Centro inerenti al tema trattato.

C. VOLONTARIATO E ACCOGLIENZA⁴

L'ipotesi di lavoro sul tema dell'accoglienza nelle culture e pratiche del volontariato bergamasco prende origine dagli orientamenti che con significativo investimento i CSV della Lombardia hanno prodotto negli ultimi anni, nel tentativo di aggiornare ed arricchire le mappe utilizzate per interpretare i problemi sociali su cui il volontariato è attivo e si struttura, ma soprattutto per poterne leggere le nuove manifestazioni, i cambiamenti sul piano culturale, le disponibilità, le motivazioni. Ciò con una marcata attenzione ai diversi contesti, quali realtà interessanti e in modo diverso attive, propositive, dinamiche, nonostante importanti differenze e contraddizioni. Si tratta di **comprendere meglio il fenomeno Volontariato**, nei suoi cambiamenti, mentre si tenta di comprendere ciò che sta mutando nella vita delle comunità locali e del loro modo di affrontare i problemi sociali. Uno sforzo di attualizzazione delle conoscenze ed ipotesi, dunque, per scegliere in modo competente ed accurato le priorità e le centrature progettuali necessarie in questa fase storica, dove i cambiamenti sono sempre più rapidi quanto poco decifrabili, talvolta catastrofici (vedi la recente e non superata vicenda Covid-19).

La particolare storia del CSV di Bergamo ha portato ad evidenziare, nell'ampio panorama analizzato, la questione dell'accoglienza in modo specifico, valorizzando l'osservatorio e la storia locali, riattraversando le informazioni scambiate negli anni con le organizzazioni attraverso i servizi offerti.

Si evidenziava infatti come importante promuovere e favorire all'interno delle organizzazioni di questo territorio la prospettiva di una **diversa cultura dell'accoglienza**, da intendersi come funzione non solo rivolta ai destinatari diretti degli interventi, ma più diffusamente a coloro che, per ragioni varie, devono/potrebbero/desiderano collegarsi ad alcune occasioni (come quelle offerte dalle associazioni stesse) per raggiungere obiettivi diversi. Tra questi segnatamente:

- costruire nuovi legami sociali in tempi di atomizzazione e accentuazione delle dimensioni individualistiche;
- dare un senso al proprio tempo non occupato, soprattutto per anziani neopensionati, disoccupati, giovani adulti non inseriti nel mondo del lavoro;
- realizzare esperienze di cittadinanza attiva, inclusione, riabilitazione per soggetti fragili, a rischio di esclusione sociale;
- acquisire e rinforzare competenze;
- trovare un contenitore per alcune problematiche personali difficilmente gestibili in solitudine, ecc.

Si rintracciano in questi esempi (ricavati dall'esperienza quotidiana del CSV) alcuni tratti caratterizzanti una parte delle componenti della galassia composita del volontariato odierno fatto, tra l'altro, di giovani universitari ed altri con percorsi penali, di individui con problematiche personali motivati a costruire relazioni e a dare una mano a qualcuno per sentirsi utili ed inseriti, di soggetti disponibili all'aiuto intermittente e non necessariamente in cerca di appartenenze forti, di pensionati con competenze consistenti da valorizzare e voglia di non sentirsi "a parte". Accanto a queste, relativamente nuove, soggettività si collocano le realtà collettive più tradizionalmente riferibili al volontariato: le grandi e piccole associazioni, attive sul piano locale, strutturate, riconoscibili socialmente, in alcuni casi un po' statiche rispetto alle logiche interne e al dialogo con l'esterno, spesso in difficoltà rispetto al tema del ricambio generazionale. Sembra che non sia semplice per queste organizzazioni ricollocarsi in un contesto mutato

e riconoscerne alcune risorse pur disponibili a livello sociale. Sembra difficoltosa la possibilità di aprirsi ad un'interlocuzione con soggettività diverse ed energie di tipo nuovo, non immediatamente riconducibili nei binari di un'affiliazione stabile ed ordinata. Sembra soprattutto non immediata la disponibilità a pensarsi in una funzione diversa, maggiormente orientata a sostenere processi sociali di attivazione e partecipazione dei cittadini, più che a produrre e riprodurre le proprie attività, il proprio corpo sociale.

Le situazioni incontrate e riportate parlano di fatica di alcune organizzazioni nell'accogliere persone con qualche difficoltà o con disponibilità all'agire volontario non del tutto coerenti col sistema consolidato di cooptazione e adesione; si registrano limitazioni rispetto a possibili inserimenti temporanei o a contributi per percorsi di messa alla prova e lavori di pubblica utilità; si aprono delle prospettive attraverso le attività rivolte ai giovani, ma con la delusione derivata dal non produrre direttamente nuovi membri per la propria associazione. Fragilità e nuove motivazioni o vincoli degli aspiranti volontari sembrano costituire per una parte significativa delle realtà del volontariato bergamasco più un problema che una risorsa cui guardare con curiosità ed apertura, nella prospettiva di ricostruire legame sociale, partecipazione e cittadinanza. La complessità sociale incontrata e vissuta, ma non sempre tematizzata, rischia di provocare anche nel volontariato organizzato irrigidimenti e ripiego identitario, proprio nel momento in cui sarebbe cruciale e costruttivo accogliere e coinvolgere più cittadini, alimentare scambi e connessioni, cercare convergenze sui problemi sociali e sulle strategie di trattamento.

Tale complesso ed interessante panorama ha costituito la base a cui attingere per avviare il percorso di ricerca - azione, nel tentativo di non semplificare e correre a conclusioni rapide e definitive, quanto piuttosto nel cercare di comprendere, esplorare, ascoltare e dare senso a quanto incontrato.

D. L'ACCOGLIENZA NEL MONDO DEL VOLONTARIATO BERGAMASCO⁵

Per potere individuare piste di ricerca e sollecitazioni da proporre alle associazioni del volontariato bergamasco, in una prima fase del progetto (settembre 2018 – aprile 2019) abbiamo scelto di partire da un'esplorazione dei significati riconducibili alla parola accoglienza, per evitare possibili fraintendimenti e precomprensioni, stante l'utilizzo massiccio del termine nel lessico di quanti si occupano di sociale. Abbiamo ritenuto di dare valore a definizioni, riferimenti, rappresentazioni circolanti e facilmente ricostruibili, consapevoli del fatto che l'universo di significati sottesi alla parola da ciascuno degli attori in campo fosse il serbatoio interessante e ricco cui attingere e che probabilmente sostiene nelle scelte organizzative e progettuali. In questo senso, non si trattava tanto di trovare la corretta definizione universale, quanto di interrogare gli impliciti, portarli alla luce e riconoscere lo spessore del detto, del dichiarato. Per compiere tale operazione abbiamo lavorato prima sui nostri vissuti e sui significati che noi attribuiamo al concetto di accoglienza, così come su materiali di comunicazione delle organizzazioni, per approdare infine (seconda fase del progetto: settembre 2019 – luglio 2020) ad un confronto diretto con alcuni interlocutori rilevanti, appartenenti al volontariato bergamasco, attraverso i focus group.

Dalla prima fase di lavoro svolto internamente a CSV è emerso che **accoglienza ha a che fare con la cura**, ha in sé una dimensione sentimentale che si esprime in gesti di attenzione compiuti con affetto e gioia; allo stesso tempo è un lasciare spazio all'altro per come è, supportandolo nel proprio percorso di crescita e di costruzione di autonomia, permettendogli anche di mettersi alla prova. Lasciare spazio alla persona accolta di sentirsi autonoma e libera può essere altrettanto importante quanto occuparsi dei suoi bisogni primari, per limitare il rischio di una deriva assistenzialistica, di una sorta di accoglienza che passivizza l'altro.

Su un piano più simbolico la parola accoglienza richiama l'immagine della casa, della propria madre, di braccia aperte pronte a stringerci. Il sentirsi accolti sta anche nella dimensione corporea, nell'esperienza primaria di contenimento materno che ognuno fa nella vita intrauterina e dopo la nascita. Per accogliere serve dunque un involucro, un contenitore, qualcosa di delimitato e definito in cui sia possibile stare sentendosi sufficientemente sicuri, uno spazio dentro il quale essere ricevuti.

Sostando su queste immagini si può sostenere che non tutti i contenitori sono di per sé accoglienti. Alcuni sono stretti, scomodi, pongono dei vincoli e delle condizioni che rendono difficoltoso il varcarne la soglia, il sentirsi a proprio agio. Altri dispongono di più ampi spazi, altri ancora sono dei "non contenitori", aree aperte, non delimitate. Si tratta di quelle situazioni in cui si pratica un'accoglienza senza condizioni e filtri, ma a rischio di poca significatività, di vaghezza, di mancanza di riscontri e sponde.

Nel caso del volontariato la domanda che ci si pone è: quanto, come, con che consapevolezza, le organizzazioni si riconoscono come contenitori adatti ad accogliere?

Nella seconda fase del lavoro di esplorazione del concetto gli enti coinvolti nei focus group ci hanno regalato le loro parole-chiave sull'accoglienza, che mostrano quanto quest'ultima venga concepita come movimento di apertura verso l'altro e non solo ricezione passiva di chi si fa avanti. Non è solo un "aprire la porta", ma un "andare verso", è una dimensione attiva che cerca di accorciare le distanze.

5 a cura di Marzia Canini, Giulia Ghilardi, Giulia Pesenti, operatrici CSV Bergamo

In questi termini, allora, l'accoglienza presuppone l'instaurarsi di una relazione e quindi l'ascolto, il dialogo e il rispetto diventano elementi fondamentali perché si realizzi in modo qualificato. Per diverse associazioni infatti è fondamentale mettere al centro l'altro, calibrando l'accoglienza sulla persona che si ha di fronte, anche fidandosi di ciò che racconta e di ciò che tace, rispettandone le diversità e valorizzandole.

Per l'associazione Agathà l'accoglienza è rappresentata dalle chiavi di casa che vengono date alle ragazze che entrano negli appartamenti di Ali e Radici, segnando un momento importante di responsabilità e fiducia, ma allo stesso tempo dal "contratto" che le stesse devono firmare ricevendole, perché «ognuno è accolto per come è, comunque dovendo rispettare delle condizioni minime nella convivenza con altri». Le chiavi di casa e il contratto di accoglienza sono "oggetti che consegnano anche responsabilità: con le chiavi di casa posso entrare ed uscire quando voglio, ma se le perdo devo risolvere io il problema, se firmo un contratto devo impegnarmi a rispettare quanto richiesto e se non lo faccio me ne assumo le responsabilità e le conseguenze. Simbolicamente, le chiavi di casa sono il «prendo in mano la mia vita». [...] Le chiavi di casa sono il simbolo di una nuova fase della vita, una fase in cui aumentano la libertà e la responsabilità in un legame inscindibile che è il cuore dell'accompagnamento educativo»⁶.

Perché la relazione che si stabilisce sia di qualità bisogna anche essere consapevoli delle reciproche capacità e dei limiti presenti. Non sempre, infatti, l'organizzazione è pronta ad accogliere nuove persone, siano essi volontari o persone più fragili. Come già detto, invece, **per accogliere è preferibile saper predisporre un contenitore adeguato**, ma non sempre ci sono le condizioni perché quello già esistente lo sia e ciò per diverse ragioni: la presenza di un numero troppo alto di persone portatrici di diversi bisogni, l'assenza di risorse (tempo, personale, strutture,) la mancanza di alcune competenze specifiche. Accogliere qualcuno non può prescindere dal prendere in considerazione il benessere di chi viene accolto e di chi accoglie.

Per l'Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare di Bergamo «i tempi sono maturi per dirsi, all'interno delle organizzazioni, che a volte è bene dire di no», posto che dire "no" è «una delle fatiche maggiori per un'organizzazione di volontariato. In parte la predisposizione a dire sempre "sì" è dovuta alla vocazione sociale e, nel caso di UILDM, al considerare la collaborazione e la disponibilità ad accogliere come valori fondanti. Accade che si attraversino dei periodi particolari nei quali dire no sarebbe opportuno: quando si è impegnati su più fronti o in più iniziative e non si riuscirebbe a dare la giusta attenzione alla persona che si vorrebbe accogliere; quando, al proprio interno, non si hanno risorse umane in numero adeguato per suddividersi il compito dell'accoglienza e dell'accompagnamento; quando la situazione che la persona porta è talmente delicata che sarebbe necessario riconoscere di non essere in grado di strutturare la sua presenza in modo tutelante per lei e per l'organizzazione. In tutte queste situazioni un no è ben altro dal manifestare poca disponibilità: esso esprime rispetto sia verso la persona – tirocinante, giovane o adulto in messa alla prova, studente in alternanza scuola-lavoro – che chiede le venga fatto spazio in associazione e che, se si sente dire sì, legittimamente deve ricevere attenzioni e accompagnamento; sia verso l'organizzazione e chi in essa opera che, in alcuni momenti, ha necessità di vedere riequilibrati gli impegni. Dire no, in un dato momento e in alcune situazioni, non significa non aprirsi all'accoglienza, ma condurre un'analisi delle condizioni che si stanno attraversando e riconoscere i propri limiti»⁷.

Nessuno dei partecipanti ai focus group sembra sottovalutare l'impegno necessario ad esercitare la funzione di accoglienza: si rileva come quest'ultima necessiti di pazienza e di tempo, di chiarezza e di competenza. È esserci ed è «sudare parecchio», come hanno riferito i volontari della Protezione Civile Bersaglieri di Seriate. Questo perché «non è facile vivere l'accoglienza, quando mille spunti ogni giorno spingono a badare prima di tutto a noi stessi. Già il viverla implica sforzo, sudore. Come Nucleo di Protezione Civile Bersaglieri abbiamo voluto viverla e farla sperimentare ai giovani studenti dell'ISS E. Majorana di Seriate»⁸ nella quotidianità della nostra azione, coinvolgendoli nelle

6 Enrica Ambrosioni - coordinatrice Casa Ali e Radici di Associazione Agathà Onlus, primo focus group del 19/11/2019

7 Olivia Osio - operatrice UILDM Bergamo, secondo focus group del 24/01/2020

8 Progetto Stage di Solidarietà, dal 2014 attivo sul territorio di Seriate e organizzato da Politiche Sociali del

nostre attività di prevenzione e salvaguardia del territorio [...]. Per fare tutto questo [...] è sempre necessario “sudare” e “sudare”, ma con la consapevolezza di “vivere l’accoglienza” in concreto e godere della gioia che essa ti procura, scaldandoti il cuore»⁹.

L'accoglienza è faticosa perché chiede di mettersi in gioco in prima persona, di aprirsi a potenziali cambiamenti e alla contaminazione. Può portare arricchimento e crescita sia in chi accoglie sia in chi viene accolto, ma affrontare i propri limiti, le proprie paure e le proprie abitudini non è automatico, richiede apertura mentale e disponibilità a correre qualche rischio. Talvolta il desiderio di inclusione porta a fare dei compromessi, anche con sé stessi, perché il bisogno di sentirsi accolti può indurre ad andare incontro alle attese degli altri, forzando il proprio modo di essere. Il cambiamento potrebbe quindi essere una bellissima avventura, ma anche un grande rischio, una fatica, la sensazione di snaturarsi.

Nelle esperienze di accoglienza raccolte si è riscontrato come non sia facile nemmeno collaborare, “giocare insieme”, caratteristica invece fondamentale dell'accoglienza a parere di diverse associazioni, come Fabbrica dei Sogni e le ragazze di Giovani senza Confini: *«da sempre, la nostra arma migliore è il dialogo, ma con il tempo abbiamo capito che è possibile accogliere anche giocando insieme, ce lo hanno insegnato i bambini. È uno strumento geniale di confronto, con la caratteristica di poter dialogare in modo pacifico. È un modo tanto semplice, ma allo stesso tempo tanto sottovalutato, di poter coltivare nuove amicizie, con presupposti che talvolta, seppur pochi, sono ardui da applicare: il rispetto, l'ascolto e l'accogliere un'opinione diversa dalla propria. Solo così sarà possibile una convivenza serena che ci permetta di oltrepassare le difficoltà»¹⁰.*

Questi sembrano essere alcuni tra i presupposti per essere comunità che accoglie, che non crea muri, che sa aprirsi in maniera preparata e consapevole all'altro, anche riconoscendo che si accoglie in base a filtri e pregiudizi, più o meno consapevoli, che possono però essere ripensati e messi in discussione.

D'altra parte, nonostante gli sforzi delle associazioni, gli incontri e le relazioni riferibili all'accoglienza possono innescare conflitti, sia interni alle organizzazioni che verso l'esterno. Le associazioni, però, hanno raccontato come il conflitto possa essere un'esperienza positiva. Secondo Don Omar della Comunità di San Fermo, *«dove non ci sono conflitti forse qualcosa è stato negato»¹¹*, mentre dal conflitto può nascere un confronto. Il conflitto si gioca su tanti piani: nel direttivo, tra i volontari, con le comunità in cui abitiamo. Per evitare di farlo esplodere e per paura di non saperlo gestire si preferisce tacere, evitare.

Il conflitto di per sé è qualcosa di inevitabile e le associazioni possono prepararsi a gestirlo organizzando l'accoglienza dell'altro in maniera chiara e adeguata. Secondo Sergio dei Bersaglieri di Seriate *«quando arriva un nuovo volontario bisogna prenderlo per mano»*, per permettergli di inserirsi davvero, costruire un progetto per lui, calibrato su di lui, *«perché diventi positivo per tutti»*, perché *«il nuovo volontario è un elemento prezioso. Perciò deve essere accolto nel modo giusto»¹²*: difeso da egoismi del passato e accompagnato nell'inserimento associativo. Quindi “preso per mano” e accompagnato con un progetto costruito per lui che tenga conto delle sue capacità e della sua disponibilità. In tal modo si possono evitare forzature e si può garantire un clima sereno e positivo.

È quindi fondamentale capire le competenze, i desideri, le difficoltà di chi arriva per accoglierlo al meglio, per cercare di costruire un percorso significativo ed appropriato. Quel soggetto può essere una risorsa per l'associazione, ma *«gli si deve dare tempo per calarsi in quella realtà e potersi esprimere»*, riporta Daniele della Comunità Ai Celestini¹³. Si devono quindi creare

Comune di Seriate, IISS Ettore Majorana, CSV Bergamo in collaborazione con diverse associazioni presenti ed operanti sul territorio seriatese.

9 Giulio Motterlini - volontario Protezione Civile ANB di Seriate, primo focus group del 19/11/2019

10 Alessandra Zappella - volontaria dell'associazione Giovani Senza Confini, primo focus group del 29/11/2019

11 Don Omar Valsecchi - membro e referente della Comunità di San Fermo, focus group del 24/01/2020

12 Sergio Mangili - volontario Protezione Civile ANB di Seriate, focus group del 24/01/2020

13 Daniele Carminati - educatore Comunità dei Celestini di Associazione Agathà Onlus, focus group del 20/01/2020

occasioni di confronto, per condividere emozioni, aspettative e punti di vista, perché diventino spunti progettuali ed elementi di crescita reciproca.

Dalla ricognizione effettuata attorno al significato di accoglienza sono emerse molte riflessioni e domande interessanti, condivise tanto nel nostro gruppo di lavoro interno a CSV quanto con gli enti che hanno preso parte alla ricerca-azione. Non è stato possibile e non era utile arrivare ad una definizione universalmente valida, perché il concetto in sé è troppo ampio e ha varie sfaccettature, tra le quali due sono state esplorate maggiormente.

Da un lato, ci sembra di poter ipotizzare **una polarizzazione tra una cultura del sì**, dell'accoglienza senza condizioni, come valore assoluto e indiscutibile, **e un'accoglienza a condizioni strette**, maggiormente selettiva. Ci siamo chieste se accogliere in modo incondizionato sia indicativo di maggiore disponibilità, e viceversa abbiamo tematizzato quanto il riconoscere le fragilità altrui ed i propri limiti sapendo dire anche di no rappresenti per certi versi un atteggiamento di maggior riconoscimento e rispetto dell'altro, ma anche dell'organizzazione. In questo senso, per le associazioni si tratta di accettare come si è, valutando se si può collaborare, sapendo che ciò non sempre è possibile. Approfondendo storie e narrazioni delle associazioni durante i focus group, abbiamo compreso che **tra questi due poli si crea in realtà un continuum** in cui si collocano la maggior parte delle situazioni incontrate: le associazioni che vorrebbero accogliere, ma non sempre possono, altre che non riescono, altre ancora che sperimentano e provano... Le condizioni che portano ad accogliere secondo il proprio specifico stile sono riferibili al contenitore che viene predisposto dall'organizzazione. In linea di massima, quindi, l'accoglienza si sviluppa in uno spazio definito che contiene, permettendo al contempo la protezione e lo sviluppo dell'ospite, ma anche dell'organizzazione stessa. Si può realizzare in una dimensione più spontanea, improvvisata, o viceversa in modo più organizzato; può essere un atto variamente consapevole e pensato. Può, infine collocarsi tra una modalità attiva e una passiva, intendendo sia l'atto di accogliere che la necessità di sentirsi accolti, soprattutto relativa a situazioni di insicurezza e fragilità. Ogni ente struttura quindi una sua particolare funzione di accoglienza, in taluni casi con approfondimenti, strumenti adeguati e investimenti in elaborazioni di quanto si sperimenta.

Abbiamo considerato anche le situazioni di rinuncia da parte delle organizzazioni rispetto a richieste di inserimenti che provengono da altri enti. Quali possono essere le ragioni di tali scelte? Le associazioni hanno riportato principalmente complicazioni di tipo burocratico e incertezze sul piano della responsabilità. Questioni indubbiamente fondate, ma che nascono forse da ragioni più sottili e poco consapevoli. Una ipotesi che abbiamo fatto è che in alcuni casi si tratti dei condizionamenti indotti da una rappresentazione iper-performante della propria organizzazione - poco incline a tollerare inerzie, fatiche, scarse competenze di soggetti nuovi e più fragili - ad ostacolare una maggiore disponibilità all'accoglienza. In altri casi, per alcuni volontari può essere faticoso rispecchiarsi in una persona più fragile e accogliere dentro di sé la possibilità che quella fragilità possa appartenerci. È come se non si attivassero identificazioni positive e l'immagine del volontario inteso come "colui che aiuta senza avere bisogno di aiuto" impedisse di dare spazio a soggetti diversi. In questi casi può essere interessante accrescere nel volontariato la consapevolezza di ciò che l'altro evoca, per capire se le preoccupazioni e i meccanismi selettivi dipendono più da tali riferimenti o da condizioni oggettive.

Sembra a questo punto importante evidenziare come le culture dell'accoglienza basate sulle logiche del bisogno e dell'aiuto, costruite quindi su relazioni di tipo asimmetrico, siano molto diffuse nel mondo del volontariato, che su di esse si è in buona parte costituito, tanto nelle dimensioni valoriali che nelle prassi. Possono essere oggi maturi i tempi per effettuare **un cambio di paradigma, in cui transitare verso una cultura maggiormente orientata allo scambio, alla reciprocità**, fondata su relazioni meno distanziate in cui si riconosce l'altro non solo come portatore di un bisogno, ma come risorsa, come differenza che interroga e arricchisce? Vedendo l'altro non solo come bisognoso sarà forse possibile incontrarlo nella sua completezza di essere umano, con i suoi bisogni, ma anche con punti di vista, desideri, aspirazioni, competenze.

Quanto le organizzazioni oggi sono orientate ad accogliere in questa prospettiva?

La difficoltà ad accogliere persone fragili - perché viste e riconosciute soprattutto per il loro bisogno e più raramente come reale risorsa - porta a chiedersi quale sia la finalità dell'accoglienza. Nelle esperienze che abbiamo incontrato sembra agire più spesso il primo modello, per il quale chi viene accolto è visto come individuo debole e portatore di problematicità, con il conseguente prevalere del paradigma della relazione d'aiuto; in altri casi si accolgono soggetti con cui il gioco relazionale è più orientato allo scambio, alla cooperazione, pur nel riconoscimento delle differenze. Nel primo caso sarà quindi opportuno fare attenzione alle asimmetrie che si possono instaurare e alle ambivalenze connesse, legate al riconoscimento reciproco, alla dignità, al diverso potere. Nel secondo caso va posta attenzione alla natura dello scambio, a cosa entrambe le parti mettono in comune, a cosa si offre e cosa si riceve, alle eventuali difficoltà e idealizzazioni.

E. L'ACCOGLIENZA TRA ORGANIZZAZIONI E DESTINATARI¹⁴

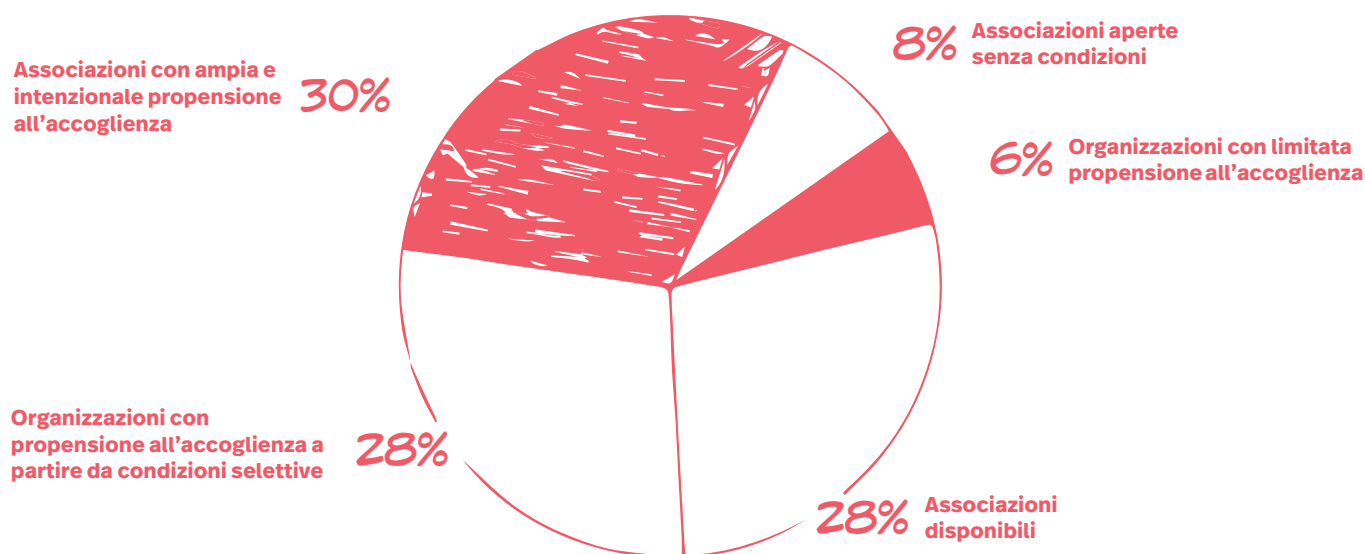
Nella prima fase del progetto, per condividere una prima rappresentazione del rapporto tra il volontariato bergamasco e il tema dell'accoglienza, abbiamo quindi ritenuto opportuno concentrarci sulle esperienze e le pratiche di accoglienza da noi incontrate all'interno delle diverse progettualità di CSV: dagli interventi a favore dei giovani, ai progetti di recupero rispetto a sanzioni disciplinari, passando anche per l'esecuzione penale esterna¹⁵ fino ad arrivare ai vari colloqui di orientamento destinati ai cittadini. Tale scelta è stata necessaria sia per circoscrivere il panorama già molto ampio e vasto delle associazioni bergamasche, sia per poterci confrontare sulla base di dati oggettivi e concreti.

Come accennato precedentemente, si è trattato di costruire un continuum più articolato rispetto alla capacità-volontà di accogliere delle associazioni secondo la polarizzazione individuata. Tale analisi è stata necessaria per avere una rappresentazione più ricca del mondo del volontariato e per avviare, nella seconda fase del progetto, una interlocuzione con le associazioni più consapevole e ragionata.

Abbiamo in questo modo individuato un campione di 116 associazioni, tra socie di CSV Bergamo e organizzazioni coinvolte nel biennio precedente in attività di accoglienza, rappresentativo del variegato mondo del volontariato e dell'associazionismo bergamasco, composto da oltre 4300 enti, tra cui la piccola realtà associativa locale, la grande organizzazione capillare su territorio nazionale, le cooperative sociali.

Analizzando le attività proposte da queste organizzazioni e le modalità di relazione con il loro ambiente (quindi anche con il tema dell'accoglienza), abbiamo provato a raggruppare queste realtà in "tipologie" di associazioni, in relazione alla loro capacità di gestire in ingresso tutti i soggetti esterni che si candidano a farvi parte, sia come persone da inserire in organico, sia come nuovi volontari, che in qualità di enti del territorio con cui collaborare. Si tratta, come già detto, di "tipologie", concetto usato per non categorizzare con confini rigidi e già prestabiliti le macro aree orientative in cui abbiamo collocato le 116 realtà associative.

In questo modo è stato possibile identificare cinque diverse cluster in base al grado di propensione all'accoglienza deducibile da elementi dichiarati e conosciuti:



¹⁴ a cura di Marzia Canini, Giulia Ghilardi, Giulia Pesenti, operatrici CSV Bergamo

¹⁵ Si rimanda alle schede tecniche esplicative Messa alla prova e LPU, in calce al report

Il 6% delle realtà mappate sono state collocate nella prima tipologia: organizzazioni con limitata propensione all'accoglienza. Sono organizzazioni che attuano criteri molto selettivi nella ricerca di nuovi aspiranti volontari e che a volte sono poco disponibili nei confronti di personalità propositive (siano essi volontari, cittadini o chiunque tenti di portare innovazioni). Sono spesso dotate di un leader forte e carismatico, capace di guidare l'associazione per anni, esprimendo resistenze a lasciare spazio alle novità. Al loro interno queste organizzazioni hanno una solida struttura gerarchica, dove spicca la figura del presidente - leader. Sono associazioni che fanno fatica a collaborare proficuamente con altre realtà locali, pensando di poter gestire meglio attività o servizi se indipendenti ed autonome. Tendono quindi a marcare precisamente i confini. Queste realtà associative spesso evidenziano i loro criteri di selezione verso i nuovi aspiranti volontari attraverso materiale cartaceo e, molto spesso, utilizzando il sito della propria organizzazione come veicolo di informazione. Hanno la necessità di dichiarare sin da subito cosa cercano e cosa vogliono dettando criteri di selezione molto alti (come richiesto, per esempio, nel mondo della sanità). Nel nostro lavoro, spesso abbiamo incontrato cittadini che hanno tentato di avvicinarsi a queste realtà in modo fallimentare proprio perché respinte dal leader del gruppo associativo. Durante i colloqui di follow up di orientamento al volontariato con gli aspiranti volontari è spesso emerso come ogni proposta proveniente da loro venisse recepita come "minacciosa" per la rodata capacità organizzativa dell'associazione anche se, vista da fuori, tale proposta poteva realmente migliorare alcuni aspetti organizzativi. Questo atteggiamento di chiusura ha prodotto, negli anni, l'allontanamento di aspiranti volontari che probabilmente avrebbero contribuito alla rigenerazione dell'organizzazione.

Dall'analisi è emerso che il 28% delle associazioni mappate rientrano nella seconda tipologia sopraelencata, relativa a chi dimostra propensione all'accoglienza a partire da condizioni selettive. Si tratta di quelle associazioni che pongono limiti e criteri di accoglienza definiti nei confronti degli aspiranti volontari, di tutti i cittadini desiderosi di intraprendere nuove esperienze di solidarietà, soprattutto se si tratta di soggetti fragili o sottoposti a sanzione giudiziaria. Spesso capita che abbiano sviluppato qualche rigidità e precauzione, dovute a pregiudizi legati alla rappresentazione culturale delle persone da accogliere (es: l'ex detenuto) e/o da esperienze negative pregresse. Altre volte capita che vengano posti dei limiti legati alla tutela legale e normativa, poiché non ritengono di avere le informazioni necessarie per accettare nuovi soggetti, soprattutto se si tratta di autori di reato. Le organizzazioni non ritengono che ci siano le condizioni per potersi rapportare in modo soddisfacente e sicuro con le istituzioni che chiedono loro di accogliere particolari tipologie di soggetti. Inoltre è presente il timore di mettere a rischio la propria identità culturale nel caso di un ingresso consistente di nuovi soggetti. Anche durante i focus group alcune associazioni hanno evidenziato la necessità di avere supporti maggiori da parte degli enti invianti: *«l'accoglienza è complicata: se mandano le persone senza nessun passaggio prima, come è possibile accogliere?»*. E ancora: *«a noi associazioni servono maggiori informazioni, non serve reticenza, altrimenti non possiamo accogliere»*¹⁶.

Un altro 28% di associazioni pare collocabile nella tipologia dei "disponibili". Si tratta di realtà associative che si dichiarano pronte ad aprire la propria organizzazione all'accoglienza di nuovi volontari, cittadini e a collaborazioni con altri, ma che non si sono ancora sperimentate a sufficienza sul piano concreto. Questo gruppo risulta nutrito perché caratterizzato da molte realtà che abbiamo visto agire in diversi contesti progettuali: dagli interventi nelle scuole, a progetti di accoglienza di ragazzi sanzionati delle scuole secondarie, a semplici relazioni di conoscenza già esistenti con CSV. Sono realtà associative che hanno accolto, anche su stimolo di CSV, nuovi aspiranti volontari o studenti ma non hanno ancora sviluppato strategie di accoglienza perché si sentono "alle prime armi". Ci hanno provato, magari solo una volta, senza

soffermarsi troppo sulla possibilità di costruire un pensiero strategico legato all'accoglienza all'interno della propria associazione.

E ancora, un buon 30% delle associazioni prese in esame è rappresentato da tutte quelle definite “con ampia e intenzionale propensione all'accoglienza”. Sono realtà che nell'accogliere diversi soggetti hanno riflettuto su quello che accadeva, apprendendo dall'esperienza. In generale sembrano molto strutturate, capaci di accogliere, ma allo stesso tempo attente alla tutela dell'organizzazione stessa e della persona che chiede di essere accolta. Hanno sviluppato strategie e nuovi strumenti perché l'accoglienza non sia lasciata al caso e possa essere esperienza positiva per tutti. Come già precedentemente descritto, alcune di queste realtà, che abbiamo coinvolto successivamente nei focus group, hanno esplicitato che si può “dire di no” per il bene dell'organizzazione e del soggetto candidato se non esistono validi presupposti per l'accoglienza. Come sostiene la UILDM di Bergamo, non basta aprire le porte dell'associazione, ma diventa strategico poter garantire alla persona accolta un percorso generale di inserimento in associazione, fatto da gesti quotidiani di accompagnamento e vicinanza. Abbiamo rilevato che una buona parte delle organizzazioni prese in esame fa dell'accoglienza una pratica ben strutturata sul piano teorico e metodologico, oltre che un valore.

Resta infine, come ultimo dato, un 8% di associazioni definibili aperte senza condizioni. Sono realtà che dichiarano di accogliere tutti coloro che ne fanno richiesta, senza nessun tipo di vincolo o limite. Dal lavoro svolto durante la ricerca-azione è emerso che prediligono accogliere senza considerare le motivazioni che spingono un cittadino a contattarli. Proprio durante uno dei focus group che ha visto protagoniste anche queste associazioni è stato dichiarato che *«le porte dell'associazione sono aperte a tutti senza voler entrare nel merito del perché una persona sia obbligata a far volontariato o perché lo voglia fare proprio da noi»¹⁷*. Si tratta nello specifico di associazioni che vogliono aprire le proprie porte a chiunque bussì, anche se tutto ciò non implica necessariamente che si attui all'interno di un processo predisposto ad hoc. Una associazione, coinvolta in prima linea nella ricerca azione, ha tenuto a specificare che esiste una regola interna all'organizzazione in cui si afferma che i volontari hanno l'obbligo di non chiedere perché le nuove persone accolte siano lì. Un obbligo imprescindibile, che se infranto porta il volontario ad essere redarguito/sospeso dalla responsabile dell'associazione.

Questa prima e parziale analisi, che ha prodotto i cluster sopra indicati, ci ha consentito di procedere all'individuazione di alcune associazioni che ritenevamo coinvolgibili nella seconda fase del percorso di approfondimento, attraverso la creazione di focus group. Coinvolgibili perché dal nostro punto di vista avrebbero potuto offrire spunti di riflessione e approfondimento in merito, perché disponibili a dedicare parte del loro tempo ad una riflessione collettiva sul tema in oggetto, perché rappresentative di tutti gli ambiti del volontariato: dal sociale, all'ambientale, al culturale.

Grazie alla disponibilità dimostrata dalle associazioni invitate, abbiamo quindi potuto realizzare due focus group, con lo scopo di presentare ed approfondire le ipotesi costruite e le tipologie individuate¹⁸. Inoltre dal confronto con le associazioni e grazie ai loro contributi è

17 Eleonora Ravenna - volontaria gattile Enpa Bergamo, primo focus group del 29/11/2019

18 Primo focus group - 19/11/2019 e 29/11/2019: Organizzazioni partecipanti

- Progetto Cum Panem (Alberto Parolini - Cooperativa I sogni, Virginio Valota - Legami di Pane);
- Cooperativa Ruah (Andrea Baroni)
- Protezione Civile ANB di Seriate (Giulio Motterlini, Sergio Mangili, Federico Mariani, Omar Zanga, Davide Belotti, Eugenio Crosta)
- Trasporto Amico Curno (Claudio Burini);
- Orto Botanico Lorenzo Rota Bergamo (Francesco Zonca);
- UILDM (Olivia Osio);
- MT25 (Maria Giovanna Pecoraro);

stato possibile ricostruire più precisamente i diversi profili di tutti quei soggetti (singoli individui o altri enti) che sono variamente interessati ad incontrarle: ai partecipanti dei focus group è stato infatti chiesto di descrivere i soggetti che accolgono in associazione, attraverso racconti ed esempi suggestivi, per aiutare tutti i partecipanti a disegnare lo scenario dei cittadini che si avvicinano al volontariato, anche per la prima volta. In un secondo momento, il nostro gruppo di lavoro interno si è occupato di raggruppare e descrivere i soggetti presentati dalle associazioni, come riportiamo qui di seguito.



GLI "UTENTI". Sono tutti i cittadini o le famiglie che richiamano la dimensione del bisogno, che evocano le categorie utilizzate dal sistema dei servizi sociali, tendenzialmente rappresentano i destinatari-beneficiari dell'azione delle organizzazioni. Ad esempio le famiglie in gravi difficoltà economiche che si rivolgono a La Quercia di Mamre, o ancora i richiedenti asilo accolti da Cooperativa Ruah, le ragazze delle Comunità dei Celestini o della Casa di Ali e Radici dell'associazione Agathà, fino ad arrivare alle persone con disabilità che usufruiscono dei servizi e dei progetti della UILDM. Sono cittadini che usufruiscono dei servizi proposti dall'associazione e che al tempo stesso possono diventarne volontari e parte attiva.



I VOLONTARI COATTI O "VOLONTARI INVOLONTARI". Questa tipologia particolare e paradossale rappresenta i cittadini che sono obbligati a fare delle attività di volontariato per differenti ordini di ragioni: per esempio coloro che godono dell'istituto della "messa alla prova" (il dispositivo di sospensione del giudizio attuabile per i reati di minore allarme sociale, siano essi compiuti da adulti o minori), i "lavoratori di pubblica utilità" o "detenuti" che scontano il fine pena al di fuori della struttura penitenziaria¹⁹. Per queste persone il volontariato esce dal paradigma fondante che lo intende come "libera scelta di un individuo", assumendo viceversa come punti di partenza obbligatorietà e strumentalità. Sono situazioni particolari anche perché implicano una serie di vincoli e adempimenti maggiori rispetto all'accoglienza degli altri volontari.

- Associazione Agathà Onlus (Enrica Ambrosioni, Daniele Carminati, Manuela Midali, Chiara Ghislotti, Federica Anesa);
- Associazione Esserci e Comunità Il Mantello di Torre Boldone (Manuela Stroppa);
- Comunità di San Fermo (don Omar Valsecchi, Carla Di Filippo e Brunello Ghislandi);
- Fabbrica dei Sogni (Pietro Lascari);
- La Quercia di Mamre (Liliana Giannattasio);
- Associazione Comitato Carcere e Territorio (Suor Simona Carne);
- Gattile ENPA Bergamo (Eleonora Ravenna, Mirella Bridda);
- Associazione Amici del Museo Storico di Bergamo (Pierfranco Pilenga);
- Giovani Senza Confini di Romano di Lombardia (Alessandra Zappella e Manuela Munisteri)

Secondo focus group – 24/01/2020 e 29/01/2020. Organizzazioni Partecipanti:

- Progetto Cum Panem (Virginio Valota, Adele Signori- Legami di Pane);
- Cooperativa Ruah (Chiara Visini)
- Protezione Civile ANB di Seriate (Sergio Mangili, Federico Mariani, Eugenio Crosta)
- Orto Botanico Lorenzo Rota Bergamo (Francesco Zonca);
- UILDM (Olivia Osio);
- MT25 (Gaetano Caruso);
- Associazione Agathà Onlus (Daniele Carminati, Chiara Ghislotti, Federica Anesa);
- Associazione Esserci e Comunità Il Mantello di Torre Boldone (Manuela Stroppa);
- Comunità di San Fermo (don Omar Valsecchi, Carla Di Filippo e Brunello Ghislandi);
- Fabbrica dei Sogni (Pietro Lascari);
- La Quercia di Mamre (Liliana Giannattasio e Arturo Giacummo);
- Associazione Comitato Carcere e Territorio (Suor Simona Carne);
- Associazione Sguazzi (Rossella Dorini)
- CAI Bergamo (Paolo Valoti)

19 Si rimanda alle schede tecniche esplicative Messa alla Prova e LPU in calce al report

I casi riportati sono molteplici, così come numerose e diversificate sono le persone che arrivano al servizio orientamento di CSV. Forse uno dei più significativi lo ha raccontato l'ENPA, l'Ente Nazionale Protezione Animali della sezione di Bergamo. Nella loro esperienza di accoglienza, infatti, una persona arrivata attraverso il dispositivo della "messa alla prova" è poi rimasta in associazione, appassionandosi alle attività tanto da acquisire gradualmente maggiore autonomia e responsabilità, fino a ricoprire un incarico decisionale e politico all'interno dell'organizzazione. Secondo ENPA «una delle forme di apertura al territorio che abbiamo è ospitare persone che devono fare percorsi di giustizia riparativa, per motivi che possono essere futili o meno. Una percentuale di queste persone sceglie di rimanere una volta finito il percorso»²⁰.



VOLONTARI FRAGILI.

Rientrano in questa tipologia i cittadini portatori di bisogni particolari. Sono persone che spesso si avvicinano al volontariato per rispondere a necessità di socialità, talvolta anche a scopo terapeutico. Hanno alle spalle storie complesse, che richiedono un investimento costruito in maniera personalizzata. Gli esempi più diffusi riguardano i cittadini richiedenti asilo, spesso inviati dagli SPRAR, per permettere loro di sperimentare occasioni di integrazione. L'esempio raccontato dall'Orto Botanico riguarda un ragazzo proveniente dalla Costa d'Avorio, che è poi stato assunto dall'associazione per ricoprire un ruolo professionale. Vengono aggregati in questa tipologia anche i soggetti inviati dai servizi sociali, dai servizi della psichiatria, persone che all'interno del loro percorso di cura, accompagnato o meno, possono trovare risorse e occasioni svolgendo attività di volontariato. È esemplare il percorso di un giovane giunto alla mensa della Quercia di Mamre, che pian piano è arrivato a fornire all'associazione del pesce fresco quotidianamente, grazie alla sua passione per la pesca. Dal nostro osservatorio e dai racconti delle associazioni si evince che questa tipologia di soggetti è in aumento: quasi il 40% dei cittadini che si avvicinano ai colloqui di orientamento al volontariato di CSV, infatti, è composto da persone portatrici di diverse fragilità, spesso non dichiarate, ma osservabili.



VOLONTARI EFFICIENTI.

Sono tutti i volontari che afferiscono al volontariato più tradizionale e che scelgono di avvicinarsi alle organizzazioni perché ne intuiscono le possibilità di espressione, realizzazione, valorizzazione per sé e di servizio per gli altri, per la comunità. Sono per le organizzazioni linfa nuova, capitale sociale portatore di energie, competenze e potenziale rinnovamento. In questa tipologia possono rientrare i pensionati che hanno bisogno di riorientare la propria vita e ritrovare attività in cui sentirsi appagati. O ancora tutti i giovani coinvolti nei progetti di educazione alla cittadinanza di cui spesso anche CSV Bergamo è promotore, come gli stage di solidarietà o il progetto BG+. L'organizzazione dei Bersaglieri di Seriate ha riportato l'esempio di diversi giovani studenti che si sono avvicinati a loro grazie ad un percorso scolastico e che poi sono rimasti, fondandone la sezione giovanile.



ALTRE ORGANIZZAZIONI.

In questa tipologia rientrano le associazioni, i gruppi informali, le cooperative e realtà locali che le organizzazioni incrociano nelle loro attività, in particolare perché accumulati da una sede o da una progettualità condivisa. Ad esempio le diverse organizzazioni a cui UILDM concede parte della propria sede, favorendo l'instaurarsi di relazioni significative, che spesso esitano in coprogettazioni di eventi e attività.

La suddivisione in tipologie dei soggetti, per quanto parziale e provvisoria, può aiutare le organizzazioni che accolgono a rappresentarsi e riconoscere la persona che hanno di fronte, migliorando nell'esercizio della propria funzione di accoglienza e imparando a leggere le tendenze ambientali, l'evoluzione dei comportamenti sociali. È pur vero però che una postura valutativa entra talvolta in contraddizione con gli aspetti valoriali fondanti l'associazione stessa, la propria mission: apparentemente, sembra collidere con i valori di uguaglianza, apparendo giudicante e discriminante. Una delle associazioni coinvolte nella ricerca ha evidenziato che: «come Ass.ne Sguazzi abbiamo riflettuto a lungo sul concetto di persona. La condizione umana è per sua natura condizione di fragilità. Ogni persona pertanto in quanto fragile e vulnerabile può attraversare difficoltà, può incontrare la malattia, può conoscere la disabilità e la marginalità. Nel pieno rispetto delle differenze, nel riconoscimento dei bisogni frastagliati, mutevoli, permanenti di ogni singola persona e, nel rispetto della sua potenziale umanità (espressione della sua bellezza e valore pur nella fragilità e, a volte, grazie alla sua fragilità), abbiamo deciso di eliminare la distinzione "utente" (colui o colei che riceve aiuto in quanto persona con fragilità) e "volontario" (colui o colei che dispensa aiuto in quanto persona senza fragilità) e di sostituirlo con "volontario" (persona che partecipa volontariamente ad un'attività e, in quanto persona, intrinsecamente fragile) o "partecipante" (persona che aggiunge un pezzo all'attività comune, che mette qualcosa di proprio e, in quanto tale, originale e unico). La differenziazione utente/volontario presuppone due rigide condizioni (difficilmente modificabili) nelle quali è poco possibile intravedere l'aiuto/contributo che un utente può dare ad un'attività comune e, d'altro canto, vedere le fragilità che necessariamente il volontario possiede. La visione di Sguazzi, che propone di sentirsi tutti volontari/ tutti partecipanti ripositiona il posto di ciascuno di noi, ci consegna parità pur nella differenza, libera dagli stereotipi e attribuisce a ciascuno potenzialità e limiti. Per conoscere limiti e potenzialità bisogna necessariamente incontrare l'altro, cascarci un po' dentro²¹».

Si tratta di un tema delicato e senz'altro da tenere in considerazione: d'altra parte la maggior parte delle associazioni presenti ai focus group ha riportato come non si possa eludere il problema ideologicamente, pensando ad una uguaglianza astratta, perché ciò non favorirebbe nessuno. Molti volontari hanno ribadito che esistono delle differenze importanti tra le varie tipologie e che non riconoscerle o non gestirle potrebbe provocare problemi. Queste tipologie, che evidentemente non devono diventare categorie rigide, permettono di incontrare la complessità e strutturare possibili, variegata strategie di azione.

F. LE BUONE PRATICHE DELL'ACCOGLIENZA²²

Le esplorazioni di significati e rappresentazioni relative alla funzione di accoglienza nel volontariato bergamasco, svolte sia nella prima fase interna al CSV, che successivamente nei focus group, ci hanno aiutato a riconoscere quanto sia necessario (e forse preliminare) pensare ed allestire condizioni per l'incontro con l'altro, assumendo una postura disponibile, sufficientemente aperta, invitante. Perché ciò avvenga in modo mirato e contestualizzato alla specifica situazione (aspirante volontario – associazione) può essere utile, da parte delle associazioni coinvolte, prefigurarsi il soggetto, conoscerne alcune caratteristiche, averlo in parte già accolto nella propria mente. Ciò può favorire il successivo instaurarsi di una relazione non formale o “generalista”, caratterizzata dalla disponibilità di un contenitore sufficientemente riconoscibile, uno spazio che abbia tutto il potenziale per diventare generativo in quanto non richiede solo adattamento, che sia in grado di modularsi – seppure parzialmente - in funzione di ciò che il nuovo soggetto può e desidera portare (problemi, richieste, ma anche desideri, proposte, visioni diverse, ...).

Ci si è interrogati dunque su come rendere possibile questo movimento, quali attenzioni avere, quali eventuali “buone prassi” mettere in campo affinché l'accoglienza delle diverse persone e tipologie incontrate possa essere costruttiva, evolutiva, orientata alla reciprocità. Accogliere volontari che sono stati definiti convenzionalmente “efficienti” è diverso da accogliere una persona fragile o obbligata a fare volontariato. Ci sono attenzioni, strategie, pratiche particolari che le organizzazioni mettono in campo per differenziare, favorendo una visione dei nuovi ingressi come risorsa? È possibile muoversi in una prospettiva culturale maggiormente orientata allo scambio cooperativo, più che sul classico paradigma dell'aiuto?

Nel percorso di ricerca – azione per rispondere a queste domande sono state indagate le esperienze di alcune associazioni: si tratta di situazioni in cui sono state attuate modalità ritenute particolarmente utili e positive per gli attori che le hanno realizzate, ma che spesso sono messe in campo coi volontari definiti “fragili” o “coatti” e non per la totalità di coloro che si affacciano all'associazione. Partire dalle situazioni più delicate, comprendere che l'accoglienza, più che un singolo atto, può essere un processo, a vari gradi di complessità e passaggi, può aiutare a reinterrogare, potenziare e migliorare l'accoglienza di chiunque. È interessante come il passaggio all'analisi delle pratiche di accoglienza abbia evidenziato, anche attraverso il cambio di linguaggio, le diverse prospettive ed attenzioni delle associazioni, ad esempio introducendo il concetto di “selezione”, talvolta usato come sinonimo di accoglienza.

Come avviene dunque l'incontro tra un ipotetico candidato e un'organizzazione?

L'incontro tra organizzazioni e nuovi volontari. Dalle ricostruzioni raccolte è emerso che l'avvicinamento delle persone alle associazioni può avvenire secondo diversi percorsi: in modo casuale, attraverso la conoscenza diretta di un ente, col passaparola informale, con la mediazione di un servizio (sociale, della giustizia, dell'istruzione, ...), grazie ad una chiamata, una leva, da parte dell'ente stesso per cercare nuovi volontari.

Molteplici sono di conseguenza le strade percorribili dalle organizzazioni: alcune puntano sulla ricerca attiva di volontari mentre altre, probabilmente meno bisognose di nuove risorse perché sature nella loro capacità di accoglienza e gestione, predispongono un regolamento con criteri selettivi di ricerca. La selezione (perché di questo si tratta) in tal caso considera l'età anagrafica delle persone, il genere, il grado di disponibilità, le potenziali competenze. Alle volte può rendersi necessario seguire un percorso più o meno strutturato di formazione per accede-

re al servizio effettivo, che può comprendere anche colloqui personali con esperti, sia in fase iniziale che in itinere.

L'incontro tra l'aspirante volontario e l'organizzazione, come già accennato, può avvenire anche attraverso la sollecitazione e la richiesta da parte di altri enti, laddove la persona si trovi ad affrontare tale possibilità non tanto come scelta libera e spontanea, ma come misura riabilitativa, riparativa o terapeutica. In questo caso può essere funzionale predisporre dei patti di collaborazione tra enti, che definiscano compiti e responsabilità di ciascuno, e un progetto personalizzato, che indichi obiettivi del percorso ed attività che la persona andrà a svolgere.

Ne sono un esempio le convenzioni, strumento obbligatorio nei casi di accoglienza di soggetti con progetti ad hoc, ad esempio quelle stipulate con l'Università per accogliere studenti tirocinanti.

Il colloquio conoscitivo. Per conoscere e valutare i nuovi candidati le organizzazioni spesso utilizzano il dispositivo del "colloquio di orientamento-selezione", sia livello individuale che di gruppo: si tratta momenti di incontro finalizzati principalmente a conoscere il candidato, provando a raccogliere informazioni e dati sulla sua storia personale e sulle motivazioni che lo portano a scegliere di avvicinarsi al mondo del volontariato.

Proprio all'interno di queste occasioni, gestite laddove possibile da operatori esperti e competenti, si prova a costruire quel percorso personalizzato che può costituire per la persona un'esperienza di accoglienza. All'interno del colloquio si media tra le aspettative del candidato e le attività offerte dall'ente, tra i desideri e le necessità, è quindi importante disporre di buone capacità di ascolto, analisi e valutazione. Raccontano le associazioni: *«a seconda delle caratteristiche della persona si trovano attività diverse da proporre: per esempio, a chi si è avvicinato a UILDM perché desidera relazionarsi con altre persone o perché sta conducendo studi superiori o universitari in campo sociale, si propone di affiancare i volontari nei momenti trascorsi dalle persone con distrofia presso la sede. Chi, invece, non se la sente di stare a contatto con persone con disabilità, ma, per esempio, ama scrivere può collaborare con l'Ufficio stampa nella redazione di articoli per la nostra rivista oppure rendendosi disponibile a revisionare le bozze. Lo stesso discorso vale per chi abbia competenze informatiche o contabili. È accaduto che qualcuno dicesse: "Pulisco anche i vetri, ma non fatemi usare il PC perché lo uso per lavoro tutti i giorni". Ciò che conta è trovare il punto di contatto tra i bisogni dell'associazione e le disponibilità della persona accolta. Se chi viene in associazione può fare ciò che è capace di fare o ciò che gli piace fare si sentirà valorizzato. Si crea un reciproco beneficio che mette, poi, in circolo il valore prodotto dalla relazione²³».*

All'interno dei colloqui si può instaurare il cosiddetto "contratto di accoglienza": *«ti accogliamo per come sei tu, ma con delle condizioni minime da rispettare»²⁴*, perché il processo di accoglienza è un contratto di fiducia, ma anche una comunione di intenti tra chi sta entrando in una nuova e situazione e chi la abita.

Il periodo di prova. L'accompagnamento della persona a fare volontariato, però, non si esaurisce nel colloquio. Le associazioni incontrate hanno raccontato come possa risultare strategico proporre un periodo di prova, che serve a sperimentare se e come l'incontro tra la situazione e la persona stia avvenendo, se la strada scelta sia quella opportuna, se possa essere necessario cambiare rotta.

È capitato infatti di dover ri-orientare delle persone, proporre un "ricalcolo del percorso" (come lo hanno definito i protagonisti), per indirizzare anche verso un'altra organizzazione. Ciò è avvenuto grazie ad un accompagnamento attento, ad un monitoraggio continuo fatto di occasioni di condivisione: *«è capitato con alcune volontarie di suggerire con molta semplicità e lealtà altri ambiti di volontariato perché non adatte alla nostra casa accoglienza. Credo sia stato un grande*

23 Olivia Osio - operatrice UILDM Bergamo, secondo focus group del 24/01/2020

24 Enrica Ambrosioni - coordinatrice Casa Ali e Radici di Associazione Agathà Onlus, primo focus group 19/11/2019

dono fatto a queste volontarie: prima di tutto per evitare loro la frustrazione di non sentirsi all'altezza dell'attività proposta e secondariamente per conoscere altre realtà»²⁵. E ancora: «la sfida per un'organizzazione di volontariato risiede nel trovare l'attività giusta in cui la risorsa volontario possa esprimersi, sentendosi valorizzato nelle competenze e capacità. Detto questo, va aggiunto che non sempre “va tutto bene” o “tutti vanno bene”. È, invece, molto serio imparare ad orientare altrove i volontari che proprio nel contesto non funzionano, che non hanno capito il senso di ciò che si fa e che, talvolta, più o meno consapevolmente, addirittura lo ostacolano. Un processo continuativo, organizzato, stabile, di valutazione può aiutare sia ad arginare queste derive sia ad accompagnare all'uscita. Pertanto, non basta il colloquio iniziale. Serve che, regolarmente, le persone vengano incontrate e che con loro si condivida come sta andando. È segno di rispetto verso gli altri, che altrimenti possono restare disorientati, e verso la propria storia e valori»²⁶.

La formalizzazione del numero massimo di persone da accogliere. Un altro interessante accorgimento messo in campo dalle organizzazioni, che richiama la cura del contenitore nel tutelare le persone al suo interno, sta nella valutazione del numero di persone da accogliere. Valutare consapevolmente la propria capacità di accoglienza appare una strategia necessaria affinché le organizzazioni possano effettuare percorsi ad hoc di accompagnamento al nuovo volontario, soprattutto se si tratta di una persona con bisogni particolari o di un volontario coatto. Alcune associazioni hanno quindi stabilito un numero di persone sostenibile per realizzare effettivi percorsi di accoglienza: è il caso di MT25 che racconta che «una procedura consolidata che utilizziamo è quella di porci come regola di inserire un massimo di due persone nuove per volta all'interno della nostra realtà, è il numero ottimale»²⁷.

La cura dei volontari stabili. Altre attenzioni e buone prassi riguardano il tema della cura dei volontari, una cura che si manifesta attraverso diverse forme: dalle verifiche costanti sull'andamento del percorso, svolte attraverso colloqui individuali o riunioni di gruppo, all'investimento in momenti di riflessione nelle equipe educative, sino all'organizzazione di percorsi formativi dedicati. Spazi pensati intenzionalmente in cui nulla sembra essere lasciato al caso.

Un altro esempio di strumento messo in campo per monitorare i percorsi dei volontari è costituito dal tenere traccia del percorso, attraverso registri presenze consegnati ai volontari o diari di bordo utili per la riflessione e rielaborazione successiva.

Questi strumenti, indispensabili se la persona accolta rientra nella tipologia delle persone “fragili” o “coatte”, potrebbe diventare buona prassi di cui dotarsi nel momento in cui si sceglie di accogliere qualsiasi nuovo volontario: «il percorso di ingresso per un nuovo volontario diviene così un accompagnamento costante alla quotidianità della comunità. La cura, secondo noi, si crea (anche) nel dedicare tempo ai volontari, nel “porli in situazione” quando entrano in comunità e, allo stesso modo, prima che tornino a casa, per condividere come è andata ed avere anche uno sguardo altro sulle ospiti. Sono momenti dedicati di dialogo e di scambio di vedute che risultano molto utili sia ai volontari che a noi educatori poiché l'adulto volontario ci fornisce una diversa prospettiva ed un diverso sguardo. La cura è condivisione attraverso la partecipazione alle festività. Nella cura dei volontari abbiamo anche previsto momenti di formazione ad hoc: momenti con un esperto per condividere le fatiche, le riflessioni che il volontariato porta e, al tempo stesso, permettere uno scambio tra volontari che non si vedono mai e tra i volontari e l'equipe. Sono momenti che conserviamo nel cuore con profonda riconoscenza perché sono condivisione di esperienze, di quotidianità, di vita e di crescita»²⁸.

A partire dalle diverse esperienze di incontro tra organizzazioni e aspiranti volontari, così

25 Manuela Stroppa - educatrice Comunità Il Mantello di Torre Boldone, secondo focus group del 24/01/2020

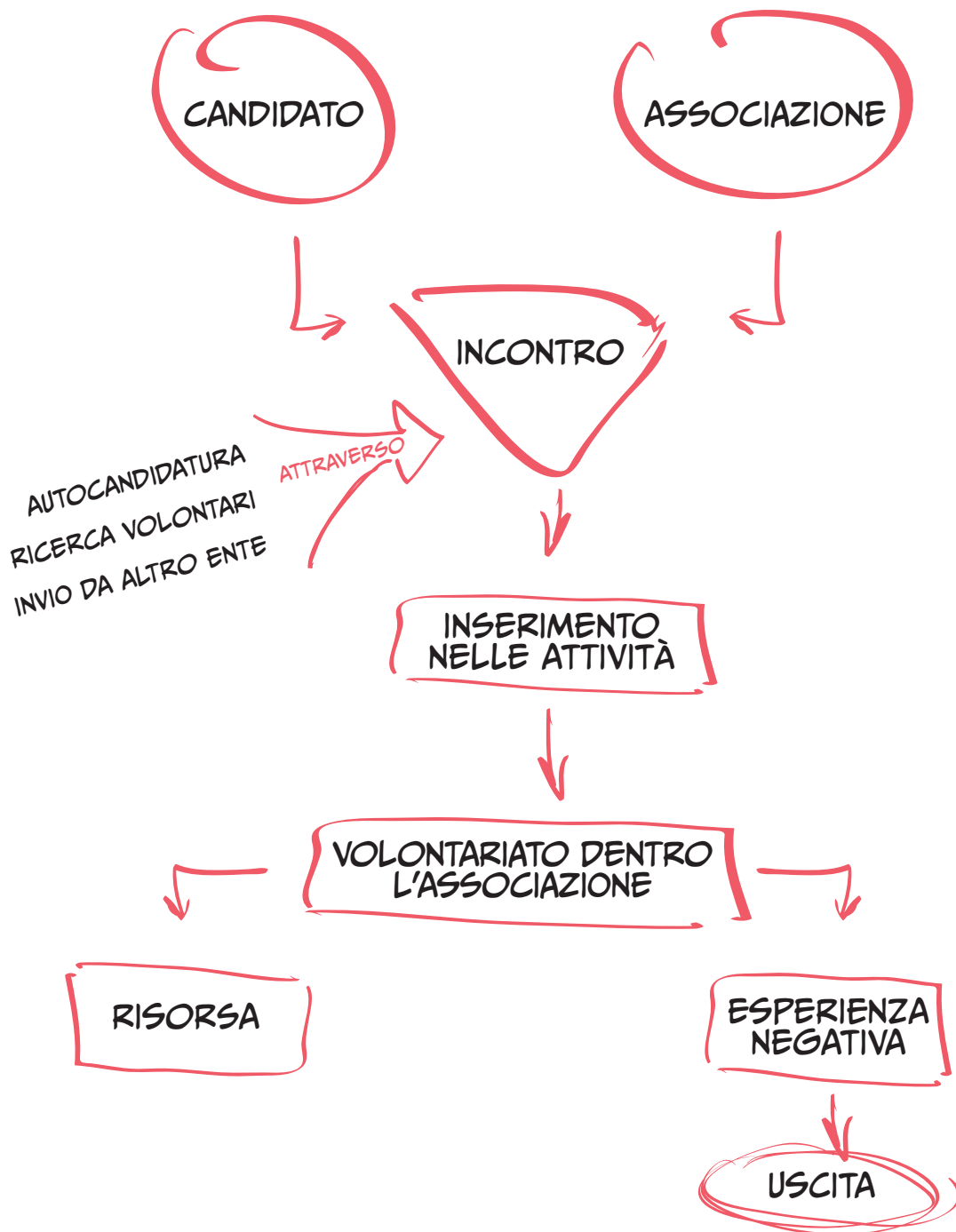
26 Olivia Osio - operatrice UILDM Bergamo, secondo focus group 24/01/2020

27 Gaetano Caruso - Presidente associazione MT25, secondo focus group del 29/01/2020

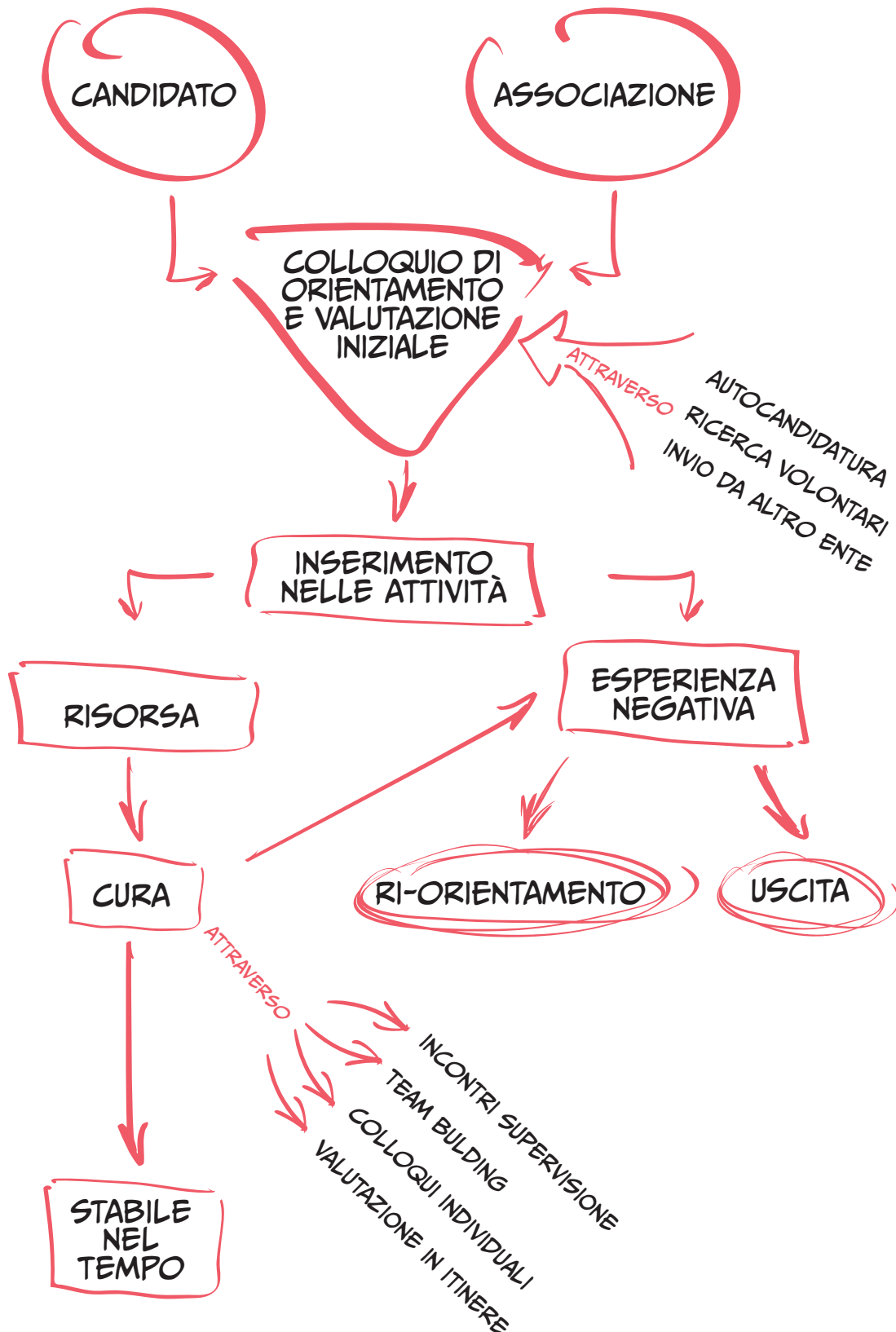
28 Daniele Carminati e Federica Anesa - educatori Comunità dei Celestini di Associazione Agathà, secondo focus group del 24/01/2020

come raccontate nei focus group, si possono rintracciare **diverse pratiche di accoglienza**: abbiamo provato a schematizzarle in tre differenti modelli:

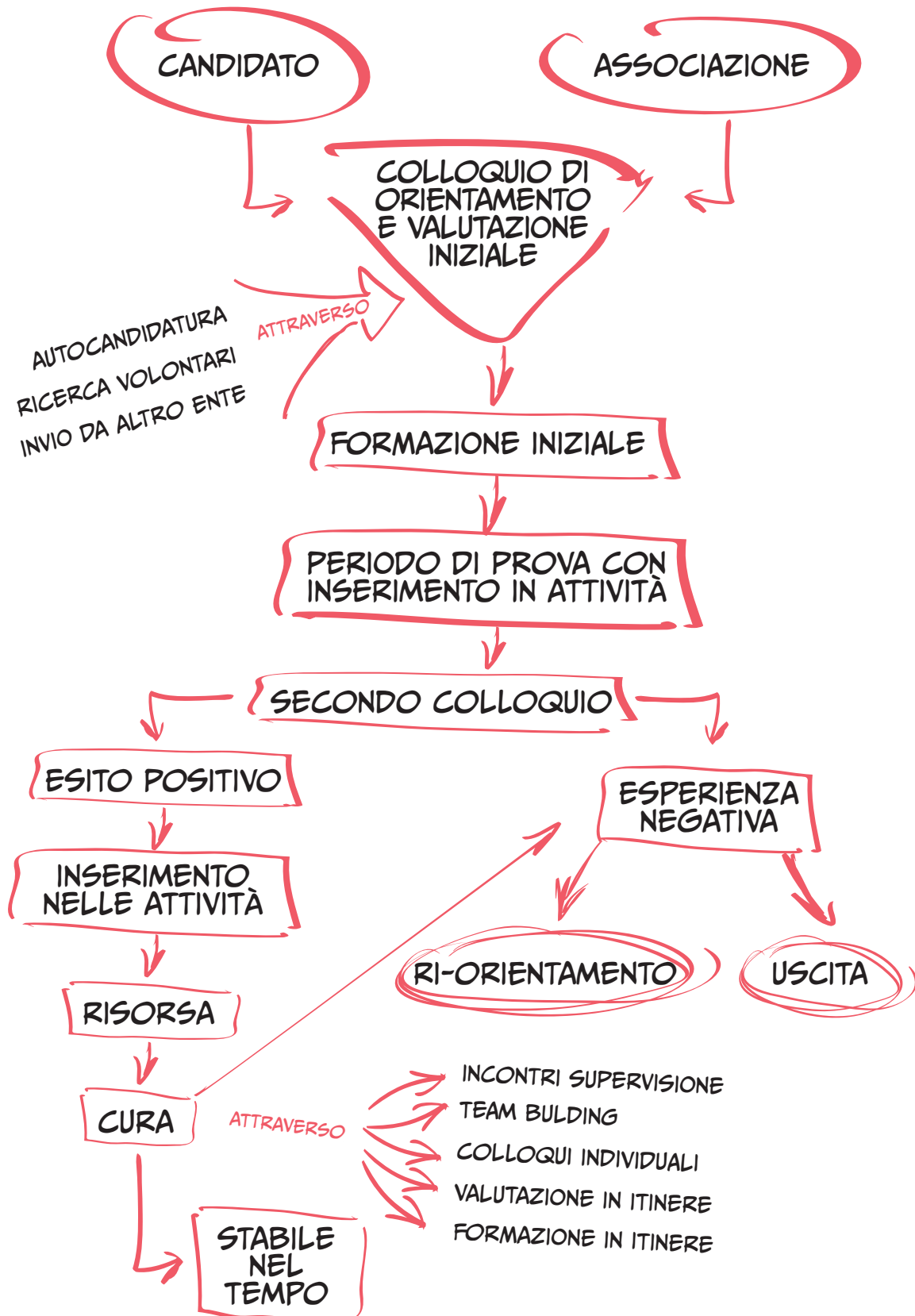
Base: questo modello rappresenta il processo più semplice e lineare dell'accoglienza e avviene attraverso l'incontro di conoscenza tra l'ipotetico candidato e l'associazione, l'inserimento all'interno delle attività - più affini al candidato o necessarie per l'associazione, a seconda dell'accuratezza del colloquio conoscitivo - e la successiva stabilizzazione del volontario all'interno dell'associazione.



Intermedio: questo modello rappresenta un processo di accoglienza maggiormente curato; è quello che spesso ci hanno riportato le realtà all'interno dei focus group e che abbiamo osservato nel lavoro. A differenza del modello base, oltre alla stabilizzazione all'interno delle attività associative è presente la costruzione e la pianificazione di incontri di supervisione ed attività di team building per valutare se il volontario può rappresentare una risorsa per l'associazione e viceversa. Questo aspetto diventa strategico sia durante il percorso di inserimento in associazione che successivamente durante la permanenza del volontariato nell'associazione stessa.



Complesso/avanzato: questo modello rappresenta un processo complesso di accoglienza, intervallato spesso da momenti di cura e di supervisione; è raramente utilizzato dalle organizzazioni poiché richiede maggiore energia e dispendio di tempo e di risorse. A differenza degli altri prevede un colloquio di orientamento e valutazione iniziale, spesso gestito da esperti di risorse umane. Una formazione iniziale seguita dal periodo di prova e l'eventuale stabilizzazione del volontario all'interno dell'associazione che prevede attività di cura e team building, formazione in itinere, colloqui di supervisione e di valutazione.



G. OSTACOLI, CRITICITÀ E POSSIBILITÀ. QUESTIONI APERTE SULLE QUALI CONTINUARE A INTERROGARSI²⁹

Nel percorso di ricerca-azione abbiamo scoperto come nel processo di accoglienza si generino nodi e criticità che spesso minano la tenuta e la disponibilità delle organizzazioni, in modo particolare quando non vengono affrontati e restano latenti, quando si sperimenta la solitudine nel rapporto delicato con Enti e istituzioni non sempre disponibili ed attenti, quando non ci si sente sufficientemente attrezzati con conoscenze e strumenti adeguati, quando l'incontro con gli altri genera conflitti che spesso è faticoso affrontare.

Negli appuntamenti dei focus group una delle parole che più citate è stata **conflitto**. Non a caso, essendo tali organizzazioni esposte all'incontro di differenze, tra interessi e storie diverse. Ma quando e come il conflitto diventa un nodo problematico, se messo in relazione con l'accoglienza di nuove persone? Sembra, secondo quanto riportato dalle associazioni, che il tema attorno al quale si innestano conflitti con maggiore ricorrenza sia legata a dimensioni valoriali. L'esempio efficace a tale proposito lo racconta Pietro, educatore della Fabbrica dei sogni: «*Nello spazio aggregativo con bambini e preadolescenti le dinamiche conflittuali sono quotidiane, ma il caso più emblematico è stato quando una ragazzina di origine musulmana si è presentata con il nijab, il velo musulmano che copre anche il viso lasciando scoperti solo gli occhi. Come equipe educativa abbiamo provato a tematizzare la questione con la ragazza, che ci ha informati che la scelta è stata sua, consapevole, poiché conosce e rispetta la normativa italiana e di conseguenza sa quando può o non può portare il nijab, ma ritiene lo spazio compiti un posto accogliente e inclusivo, perciò ha scelto di indossarlo. Una volontaria storica dell'associazione, non a conoscenza del percorso che stavamo affrontando con la ragazza, è entrata "a gamba tesa" provocandola e dicendo che non stava rispettando le regole italiane, mostrando la sua intolleranza verso una giovane ragazza coperta che probabilmente le richiama altre questioni. L'episodio ha generato un conflitto sia con la volontaria storica, che faticava a sentire le ragioni della ragazza, che con la ragazza stessa*»³⁰.

È chiaro quanto far fronte a queste situazioni sia impegnativo. L'impegno sta nell'affrontare limiti e paure di ciascuno, che spesso irrigidiscono le posizioni, creano muri, alimentano tensioni che diventano bloccanti. Il conflitto, se non gestito e lasciato latente, se non presidiato può creare divisioni, fratture insanabili. Per evitare tale situazione ci sono diverse strategie che le associazioni hanno messo a punto: innanzitutto concordano sulla necessità di fare emergere i conflitti, in quanto lasciarli allo stato latente rischia di cristallizzarli, generando problematiche ancora più complesse. Durante il focus group è stato raccontato quanto sia utile gestire i conflitti ritornando sulla mission organizzativa e sul senso di quello che si fa, creando e presidiando spazi di condivisione sulle motivazioni scatenanti, magari facendosi aiutare da esperti esterni, da sguardi diversi che aiutino a rimettere al centro orientamenti e obiettivi. Un'ulteriore possibilità è quella di allestire momenti formativi sul tema della gestione del conflitto, destinati sia ad operatori che a volontari, per permettere di aumentare conoscenze e competenze utili nell'affrontare le fatiche innescate dai conflitti quotidiani in maniera generativa.

Un secondo nodo critico emerso durante la ricerca è il **rapporto tra operatori qualificati e volontari**, da affrontare per garantire condizioni di accoglienza sufficientemente coerenti e un clima organizzativo favorevole alla realizzazione dei servizi. Pare che talvolta i volontari

²⁹ a cura di Marzia Canini, Giulia Ghilardi, Giulia Pesenti, operatrici CSV Bergamo
³⁰ Pietro Lascari - educatore Fabbrica dei Sogni, focus group del 29/01/2020

patiscano un vissuto di minorità rispetto ai professionisti, legato alla diversa competenza e preparazione, ma tale vissuto può essere agito inconsapevolmente in termini di aggressività, contrapposizione, competizione. Accade che tra alcuni volontari circoli una cultura orientata a svaloriare l'impegno e gli interventi degli operatori remunerati proprio perché remunerati e quindi – in tale prospettiva - meno appassionati agli oggetti di lavoro, rispetto ai volontari. Se, come viene asserito, è la passione la leva motivazionale dei volontari (la passione per il servizio dedicato agli altri, il desiderio di cura) un operatore che tendenzialmente rispetta il proprio orario di lavoro, ad esempio, agli occhi dei volontari non sta mettendo sufficiente passione in ciò che fa perché ci si aspetta che vada oltre l'impegno lavorativo contrattualmente riconosciuto.

Lo racconta il volontario di Legami di Pane, Virginio, dicendo che «*gli operatori alle 17 finiscono il loro turno, spesso disinteressandosi se resta qualcosa da fare, delle responsabilità residuali che vengono gestite quasi sempre dai volontari*»³¹.

Come permettere a queste differenti visioni di abitare lo spazio associativo senza che si generino tensioni e fratture? Come, quindi, accogliere stili, contributi, apporti diversi e riuscire a farli convivere? Attorno a questi interrogativi è importante tenere alta l'attenzione e disporre di spazi di confronto, esplicitazione, elaborazione, per evitare che tensioni derivanti da visioni e rappresentazioni differenti degenerino.

Un altro aspetto critico, che interroga complessivamente il mondo del volontariato incontrato nella ricerca – azione e che può avere delle ripercussioni sul tema dell'accoglienza, riguarda i cosiddetti **personalismi**, ovvero gli atteggiamenti che caratterizzano alcune tipologie di nuovi volontari, spinti da consistenti desideri di espressione personale e auto realizzazione. Ciò di per sé potrebbe non costituire un problema: è ormai superato il paradigma del “donarsi a servizio”, “senza condizioni” e senza aspettarsi nulla in cambio. La questione diventa delicata laddove emerga un eccesso di centratura su di sé, sulla realizzazione di ciò che interessa, sul proprio ruolo: in questi casi esiste il rischio di non lasciare spazio ad altro, ad altri, mentre l'accoglienza, per come è stata interpretata, richiede posizionamenti mobili, capacità di decentramento, sapere lasciare spazio alle soggettività in gioco. E tali possibilità attengono a dimensioni personali quanto organizzative. Risulta importante quindi saper riconoscere e gestire queste dinamiche, contenendone gli effetti potenzialmente distruttivi.

Un'organizzazione incontrata suggerisce di fare attenzione all'età anagrafica dei volontari, perché per un adulto sembra essere più difficile venire meno alle proprie aspirazioni e convinzioni. Il richiamo alla mission, allo spirito di cordata possono smorzare gli effetti spesso deleteri dei personalismi.

Un altro nodo cruciale che le associazioni sottolineano nell'ambito del discorso sull'accoglienza è legato all'**immagine dell'organizzazione**, alla sua reputazione nell'ambiente. È interessante l'esempio di accoglienza di un ragazzo inviato dai servizi sociali, il quale ha assunto comportamenti anche illegali durante la sua esperienza di volontariato in una associazione, che è stata di conseguenza attaccata dalla stampa locale. Si ipotizza che conoscere meglio la situazione e cooperare con l'ente inviante per individuare una collocazione adeguata e un percorso ad hoc per la persona avrebbe contenuto i rischi per tutti. La questione dell'esposizione al rischio, delle incognite e degli imprevisti a cui ci si espone nel momento in cui si accoglie qualcuno costituiscono un elemento di potenziale e reale blocco, per le molteplici implicazioni e conseguenze, riconoscendo che non tutte le organizzazioni possiedono le competenze e la struttura per gestire tali criticità in modo efficace e tempestivo. Nonostante le volontà espresse di accogliere soggetti di vario tipo, anche fragili, che richiedono specifiche attenzioni, può capitare che l'organizzazione non sia realmente in grado di occuparsene e di proteggere le persone, gli altri membri, la comunità stessa e la propria immagine presso di essa.

31 Virginio Valota - volontario Progetto Legami di Pane, secondo focus group del 24/01/2020

Pertanto, una questione interessante rispetto al portato delle associazioni riguarda dunque la **qualità della relazione con il soggetto inviante**. Numerosi sono i racconti sulla fatica nel costruire un'interlocuzione chiara con gli Enti, troppo spesso concentrati esclusivamente sulle questioni burocratiche e formali dei percorsi riguardanti i soggetti a rischio. Le pur necessarie prassi formali potrebbero, negli auspici di molte organizzazioni, essere parte integrante e non esaustiva di processi di co-progettazione, di condivisione di biografie e prospettive per i potenziali volontari da accogliere. Ci si può interrogare su quanto una semplificazione sia procedurale che relazionale e comunicativa con gli enti inviati possa facilitare l'accoglienza delle persone, in un'ottica di co-responsabilità e tutela di tutti gli attori in campo.

Connessa al tema della relazione con gli enti, le associazioni riportano difficoltà nel reperire le informazioni giuridiche e formali relative ai soggetti da accogliere, quando si tratta in particolare di chi proviene da percorsi penali (sia che si tratti di adulti, che di minori). Non vengono esplicitati in modo chiaro gli obblighi, le possibilità, le tutele dovute, derivanti dall'accoglienza di questi soggetti³². La conoscenza del tipo di soggetto e percorso riabilitativo ipotizzato dai servizi, se non addirittura del reato commesso, sono considerati condizioni necessarie per favorire adeguati inserimenti e supporti alla persona, nonché tutela dell'organizzazione e degli altri suoi membri.

Un ulteriore nodo interessante riguarda la già citata **visione iper-performante della propria organizzazione**, il suo modello di funzionamento e la possibile crisi identitaria che comporta l'accoglienza.

Come anticipato nel capitolo precedente, questa questione diventa rilevante per quelle realtà definite "con limitata propensione all'accoglienza". Si tratta di organizzazioni connotate in senso autoreferenziale e spesso guidate da leadership carismatiche, dove la rappresentazione del volontariato è caratterizzata da una forte componente di "professionalità", intesa come capacità e competenza messa in gioco dai volontari. Tale immaginario rende la soglia di accesso alle organizzazioni molto alta, senza lasciare spazio a soggetti che non corrispondono alle caratteristiche richieste. I volontari sono quindi volontari competenti (se non ultra competenti) in grado di garantire un certo livello di servizio, anche a seguito di un lungo periodo di formazione. Questa visione sembra entrare in conflitto con la possibilità di accogliere individui che non corrispondono al profilo performativo desiderato, poiché comporterebbe la percezione della propria organizzazione come indebolita, meno qualificata. Diventa interessante trattare questo nodo in relazione a quello che è emerso in modo evidente durante la pandemia: è necessario un ritorno ad una logica di prossimità, non più strettamente connessa ad un volontariato specializzato e performante, ma competente e prossimo e vicino ai bisogni dell'altro, che si basi sulla cura della vita che si esprime nel quotidiano, che promuova non solo servizi, ma soprattutto valori di giustizia e inclusione e che sia testimone di una comunità accogliente.

È importante sottolineare come l'investire in percorsi di accoglienza qualificati offra delle possibilità inedite per le organizzazioni, che spesso proprio grazie a questi percorsi maturano conoscenze e consapevolezza tali da produrre cambiamenti positivi non solo per loro, ma anche per i contesti in cui sono collocate.

Come nel caso, riportato a titolo esemplificativo, dell'accoglienza nella Comunità di San Fermo. La loro prima esperienza di accoglienza, per diverse ragioni, non era stata positiva: l'organizzazione si è interrogata sulle ragioni del "fallimento", riflettendo sulle responsabilità, sul senso di inadeguatezza, sul fatto di non aver considerato dei dati di contesto, su un eccesso di fiducia forse ingenuo.

32 A tal proposito si rimanda alle schede allegate a questa pubblicazione, che rispondono proprio all'esigenza di comprendere meglio i meccanismi amministrativi e burocratici delle diverse misure di invio e accoglienza.

Tale riflessione autocritica non li ha abbattuti, non hanno utilizzato un'esperienza fallimentare per chiudersi, anzi: consapevolmente e intenzionalmente hanno imparato e appreso dall'esperienza, tentando di migliorarsi, per permettere che le loro dichiarazioni valoriali, espresse sulla carta, trovassero riscontro anche nelle loro azioni quotidiane da lì in avanti in modo ancora più incisivo e coerente.

Una narrazione positiva che accomuna anche l'Orto Botanico di Bergamo che proprio grazie agli incontri con altri mondi differenti ha potuto svilupparsi e diventare a tutti gli effetti "museo di relazione": *«il nostro orto attualmente si rivolge ad una ampia gamma di pubblici cercando di accogliere nuovi segmenti, intercettandone bisogni e richieste. Di fatto questo nuovo modo di porsi ci ha permesso di riflettere a fondo e aumentare la consapevolezza della missione del museo, non solo come luogo di cultura, conservazione e ricerca ma anche come spazio di relazione, capace di accogliere, catalizzare e rispondere ai bisogni e agli interessi della nostra società»³³.*

Un panorama a tinte diverse, quindi, chiare e scure, fatto di occasioni complicate ed aperture, conflitti e possibilità, crisi e ripartenze, che opportunamente riattraversati possono produrre apprendimenti preziosi ed evoluzioni positive.

H. CONCLUSIONE³⁴

Il percorso e le riflessioni raccolte e condivise in questo testo ci dicono di come il rapporto tra volontariato e accoglienza sia molto eterogeneo, talvolta idealizzato, in altri casi negato, nella maggior parte dei casi fortemente legato alla sensibilità individuale dei volontari e delle organizzazioni.

Queste esperienze rappresentano d'altra parte tendenze e piste di lavoro utili per costruire e condividere il valore politico dell'accoglienza oggi, intesa come possibilità di costruire relazioni di scambio che, nella dignità e nella reciprocità dell'incontro, consentano di riconoscere l'altro nella sua specificità e autenticità: è questa la condizione per promuovere comunità più coese e inclusive, per comprendere e trattare i problemi in modo più pertinente, per rinnovare e rigenerare le organizzazioni.

Si tratta di un percorso né semplice né lineare, rispetto al quale CSV Bergamo intende agire su tre livelli:

- allestendo servizi e strumenti specifici per le organizzazioni e le associazioni che vogliono intraprendere esperienze di accoglienza, con la finalità di rendere più comprensibili e sostenibili le procedure, gli adempimenti, le cure necessarie a rispettare le previsioni normative e ad allestire organizzazioni accoglienti;
- promuovendo, anche attraverso la propria partecipazione diretta, progettualità che consentano a organizzazioni e territori di sperimentare pratiche di accoglienza e di sviluppare corresponsabilità tra i diversi attori sociali per la diffusione di tali pratiche;
- sostenendo e rilanciando azioni culturali che riconoscano il valore e l'importanza di un volontariato dell'accoglienza e della prossimità.

L'esperienza della pandemia e del lockdown ci ha ricordato come la capacità di resilienza di una persona o di una comunità dipenda dalla ricchezza dei suoi legami: oggi più che mai allora la funzione del volontariato deve essere quella di tessere, arricchire, rinnovare legami, incontri, relazioni tra persone, anche e soprattutto nella diversità (di culture, di desideri, di biografie).

Ce lo hanno confermato anche le associazioni, già coinvolte nel percorso, che abbiamo nuovamente incontrato dopo il lockdown: l'accoglienza resta per loro un valore fondamentale, al punto che, nonostante le restrizioni dovute all'emergenza, molte delle realtà proseguono nei loro percorsi di inserimento. Emerge, anzi, la necessità di concentrarsi ancora di più sul tema della cura e del tempo dedicato all'accoglienza delle persone, affinché ogni inserimento possa avvenire in maniera proficua sia per la persona accolta che per l'ente.

All'interno di organizzazioni stanche e affaticate che non trovano stimoli di ripensamento delle proprie attività, l'accoglienza può generare nuove risorse, nuovi sguardi, nuove possibilità, tanto più preziose nel periodo di incertezza che stiamo vivendo.

I. SCHEDE TECNICHE

Nome del dispositivo	Tirocinio curricolare
Descrizione	<p>Con tirocinio curricolare si intende un'esperienza formativa e orientativa finalizzata all'acquisizione degli obiettivi di apprendimento specifici del percorso di studio e realizzate nell'ambito della durata complessiva del percorso, anche se svolto al di fuori del periodo del calendario accademico.</p> <p>Il tirocinio non costituisce rapporto di lavoro (ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.M. 142 del 1998).</p> <p>L'istituzione dei tirocini curricolari è prevista dal D.M. n. 142/1998 e disciplinata autonomamente dagli Atenei attraverso apposito Regolamento. Nel caso specifico dell'Università degli Studi di Bergamo il regolamento di Ateneo è stato emanato dal D.R. Rep n. 384/2018, prot. n. 77586/I/3 del 8/6/2018. L'Università degli studi di Bergamo ha creato il dispositivo specifico dei "tirocini d'eccellenza". La differenza sostanziale sono i requisiti d'accesso da parte dello studente e la costruzione del progetto in maniera condivisa tra studente, Università ed ente ospitante. La procedura è la medesima del tirocinio curricolare.</p> <p>Il tirocinio curricolare è previsto nel piano di studi dello studente, al fine di conseguire un certo numero di CFU oppure al fine di redigere la tesi di laurea.</p>
Persone accolte	<p>Studenti/esse regolarmente iscritti ad un percorso di istruzione e formazione di livello secondario/terziario, dottorati, master universitari e in generale percorsi formativi che rilascino un titolo o una certificazione con valore pubblico. I requisiti richiesti per iniziare il tirocinio curricolare nonché modalità e termini sono contenuti in un Vademecum deliberato da ciascun Consiglio di Corso di Studi e pubblicato nelle pagine web di ciascun corso.</p>
Ente inviante	<p>Università</p>
Nome del dispositivo	Tirocinio extracurricolare di formazione e orientamento
Descrizione	<p>Con tirocinio extracurricolare si intende l'esperienza formativa finalizzata ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità dei/delle giovani nel percorso di transizione tra Università e lavoro.</p> <p>La disciplina dei tirocini extracurricolari è inserita nelle Linee Guida definite il 25 maggio 2017 in sede di Conferenza Stato-Regioni recepite da Regione Lombardia con il D.G.R. n. 7763 del 17/01/2018</p>
Persone accolte	<p>Soggetti in stato di disoccupazione (ai sensi dell'art 19 del D.lgs 150/2015) compresi coloro che hanno completato il percorso di istruzione terziaria entro 12 mesi dal conseguimento del titolo di studio o soggetti già occupati che siano in cerca di altra occupazione. Il requisito richiesto per attivare questo tirocinio è lo stato di disoccupazione certificato tramite D.I.D. (Dichiarazione di disponibilità al lavoro) e nel caso di laureati aver conseguito il titolo di studi da non più di 12 mesi.</p>
Ente inviante	<p>Servizi per l'impiego e agenzie regionali per il lavoro; Istituti di istruzione statali e non statali abilitati al rilascio di titoli accademici e all'AFAM; istituzioni scolastiche statali e non statali che rilascino titoli di studio con valore legale; fondazione di Istruzione Tecnica Superiore (ITS); centri pubblici o a partecipazione pubblica di formazione professionale e/o orientamento, nonché centri operanti in regime di convenzione con la regione o la provincia competente, ovvero accreditati; comunità terapeutiche, enti ausiliari e cooperative sociali purché iscritti negli albi regionali, ove esistenti; servizi di inserimento lavorativo per disabili gestiti da enti pubblici delegati dalla regione; istituzioni formative private, non aventi scopo di lucro, diverse da quelle indicate in precedenza, sulla base di una specifica autorizzazione della regione; soggetti autorizzati alla intermediazione dall'Agenzia Nazionale per le politiche attive del lavoro ai sensi dell'Art. 9 comma 1 lettera h) del decreto legislativo n. 150/2015 e successive modificazioni ovvero accreditati ai servizi per il lavoro ai sensi dell'articolo 12 del medesimo decreto; Agenzia Nazionale per le politiche attive del lavoro (ANPAL)</p>

Nome del dispositivo	Messa alla prova
Descrizione	Si intende il provvedimento per cui il processo viene sospeso, prima dell'emissione del giudizio, e la persona interessata è inviata agli enti competenti (differenti per minori e adulti), che propongono nei suoi confronti un periodo di prova controllata e assistita, secondo un programma definito. Nel programma individuale stilato per la persona sono indicati i vari elementi di osservazione della "condotta" (ambito lavorativo, familiare, sociale), ed è generalmente prevista un'attività non retribuita a vantaggio della collettività, di varia natura, come il volontariato o i Lavori di Pubblica Utilità (LPU), di durata non inferiore a 10 giorni. L'ordinanza di sospensione può contenere anche prescrizioni dirette a riparare le conseguenze del reato e promuovere la conciliazione con la persona offesa dal reato (giustizia riparativa). Al termine del periodo di osservazione stabilito, si restituisce l'esito del programma all'autorità competente per il giudizio; se l'esito è positivo, il reato viene estinto con sentenza pronunciata dal giudice e non comparirà sulla fedina penale della persona. Questa misura si applica su richiesta dell'imputato (o suo legale), entro il termine della dichiarazione di apertura del dibattimento. È possibile richiederla per i reati che prevedono pene non superiori ai quattro anni (art. 464 DpR); una sola volta per lo stesso reato (168 DpR) e per massimo due volte, in generale. Questo dispositivo è piuttosto recente e l'iter di applicazione previsto dal Tribunale può variare nei diversi territori.
Persone accolte	Sono autori di reato, di natura varia, detti "bagatellari", con l'unico criterio che il reato dia luogo ad una pena pecuniaria o detenzione non superiore ai quattro anni. Tra i reati più comuni: le violazioni del Codice della Strada, furto, rissa, ricettazione, resistenza a Pubblico Ufficiale.
Ente inviante	1. Ufficio Locale per l'Esecuzione Penale Esterna (ULEPE), se la persona da accogliere è un adulto; 2. Ufficio del Servizio Sociale per i Minori (USSM), se la persona da accogliere è un minore.
Nome del dispositivo	Lavori di Pubblica Utilità come conversione della pena (CdS)
Descrizione	Per Lavori di Pubblica Utilità si intende la prestazione di un'attività non retribuita a favore della collettività. È una misura utilizzata come sanzione sostitutiva della reclusione o della sanzione pecuniaria, nel caso di alcuni specifici reati. L'attività a favore della collettività può essere svolta presso lo Stato, le Regioni, le Province, i Comuni o presso enti ed organizzazioni di assistenza sociale e volontariato, nell'ambito della propria provincia di residenza, convenzionati con il Tribunale; la normativa inoltre indica tipologie di attività che sono da ritenersi a vantaggio della collettività. La persona autrice di reato può fare richiesta di questa sanzione sostitutiva alla detenzione nel momento in cui è fissato il processo o anche in fase di indagini. Un apposito calcolo determina la conversione della pena detentiva in sanzione di carattere economico e, a sua volta, della sanzione economica in ore di attività non retribuita da svolgere. Questa misura è applicata in fase di giudizio, e non di esecuzione della pena; di conseguenza, in caso di positivo svolgimento dell'attività, si verifica l'estinzione del reato e la fedina penale della persona coinvolta risulta pulita.
Persone accolte	Soggetti autori di varie tipologie di reato: <ul style="list-style-type: none"> • Codice della Strada -guida in stato di ebrezza e alterazione per l'effetto di stupefacenti (art. 186 e 187 del CdS); • Reati in tema di stupefacenti - produzione, traffico e detenzione illecita con attenuanti (art. 73 Codice di Procedura Penale); • Reati che possono essere giudicati dal giudice di pace (D.Lgs. 274 del 28/08/2000 - ad esempio, dell'ambito professionale); Per il Codice della Strada, la normativa indica che i LPU da svolgere, in via prioritaria, in attività nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale o presso centri specializzati di lotta alle dipendenze.
Ente inviante	TRIBUNALE. L'ente responsabile è il Tribunale di riferimento del territorio, ma l'associazione può essere contattata dalla persona stessa o dal suo avvocato. Il tribunale pubblica un apposito degli enti con cui è convenzionato per l'attività di LPU.

Nome del dispositivo	Sanzioni disciplinari
Descrizione	La sanzione o sospensione è un provvedimento giuridico, consistente nell'allontanare l'individuo oppure il gruppo sociale dalla comunità, qualora questi abbiano avuto un comportamento contrario alle norme. Per approcciarsi consapevolmente all'argomento è necessario passare preliminarmente in rassegna il testo normativo imprescindibile in materia di diritti degli studenti: il D.P.R. 294/98 (c.d. "Statuto delle studentesse e degli studenti") integrato e modificato dal successivo D.P.R. 235/07. Il Decreto ha una portata "generalissima" e si limita a definire una cornice di principi cardine, astenendosi da una disciplina di dettaglio. Per quanto attiene allo specifico tema delle sanzioni disciplinari, il MIUR si è opportunamente profuso in una circolare (la 3602 del 2008), emanata a seguito dell'esplosione statistica del fenomeno del bullismo e del diffondersi di un dilagante disinteresse per il "rispetto delle regole" nelle istituzioni scolastiche. Ai singoli istituti spetta il compito di tipizzazione e "codificazione" nel regolamento. Le istituzioni scolastiche sono persino esplicitamente dissuase dal riferirsi genericamente ai doveri degli studenti sanciti nel più volte ricordato Statuto: ogni istituto dovrebbe quindi, in linea teorica, catalogare le violazioni possibili esplicitamente ed esaurientemente.
Persone accolte	Studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado.
Ente inviante	Istituti comprensivi di secondo grado e Istituti secondari superiori
Nome del dispositivo	Reddito di cittadinanza
Descrizione	Il Reddito di cittadinanza è la misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale che i cittadini possono richiedere dal 6 marzo 2019. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale.
Persone accolte	<p>Possono usufruire del RDC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cittadino maggiorenne italiano o dell'Unione Europea, oppure suo familiare che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente • cittadino di Paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo • residente in Italia da almeno 10 anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo. <p>Il nucleo familiare dev'essere in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un valore ISEE inferiore a 9.360 euro; • un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro; • un valore del patrimonio mobiliare non superiore a 6.000 euro per il single, incrementato in base al numero dei componenti della famiglia (fino a 10.000 euro), alla presenza di più figli (1.000 euro in più per ogni figlio oltre il secondo) o di componenti con disabilità (5.000 euro in più per ogni componente con disabilità); • un valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza (pari ad 1 per il primo componente del nucleo familiare, incrementato di 0,4 per ogni ulteriore componente maggiorenne e di 0,2 per ogni ulteriore componente minorenni, fino ad un massimo di 2,1). Tale soglia è aumentata a 7.560 euro ai fini dell'accesso alla Pensione di cittadinanza. Se il nucleo familiare risiede in un'abitazione in affitto, la soglia è elevata a 9.360 euro. <p>È inoltre necessario che nessun componente del nucleo familiare possieda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • autoveicoli immatricolati la prima volta nei 6 mesi antecedenti la richiesta, o autoveicoli di cilindrata superiore a 1.600 cc oppure motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc, immatricolati la prima volta nei 2 anni antecedenti (sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità); • navi e imbarcazioni da diporto (art. 3, c.1, D.lgs. 171/2005).
Ente inviante	Servizi sociali del Comune di residenza del beneficiario.

J. ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI PARTECIPANTI AL FOCUS GROUP

FABBRICA DEI SOGNI

Fabbrica dei Sogni è un ODV che promuove l'accoglienza e la solidarietà, diventando così un punto di riferimento in particolare per i ragazzi stranieri e le loro famiglie (proveniente da 35 paesi diversi). Non è un semplice doposcuola, ma un percorso educativo che offre oltre allo spazio compiti anche molti altri servizi: dal gioco, ai laboratori di manualità, musica e teatro.

Ambito di riferimento: minori

Soggetti accolti: 8 messi alla prova, 2 lavori di pubblica utilità, studenti, servizi civili, cittadini portatori di fragilità.

AGATHÀ

Nasce dall'incontro tra il Patronato S. Vincenzo e le Suore Sacramentine di Bergamo, a cui si è unita la Coop. Sociale L'Impronta. Insieme si condivide il valore di un legame profondo con la città. Si sostengono e incoraggiano le collaborazioni tra competenze professionali e generosità del volontario, fra pubblico e privato, tra scuole e lavoro, tra Chiesa e società civile.

Le case di Agathà (Ali e Radici e Comunità minori) si propongono come luoghi di protezione e realtà educanti nei confronti di ragazze in difficoltà. Le ragazze vi trovano così accoglienza e cura, esigenza e supporto nel loro percorso di crescita e di costruzione di autonomia.

Agathà nello specifico è una organizzazione di volontariato.

Ambito di riferimento: minori

Soggetti accolti: studentesse, giovani provenienti dal progetto BG+, studenti Erasmus+.

COOPERATIVA RUAH

Cooperativa Ruah (impresa sociale), che al suo interno contiene l'associazione dei volontari, promuove l'interesse generale della comunità, in particolare, l'integrazione di cittadini stranieri attraverso numerosi servizi che, nel tempo, sono andati sempre più specializzandosi.

Le 4 aree che le competono sono: abitare, economie di solidarietà, cultura e rifugiati e richiedenti asilo. L'obiettivo dell'associazione è essere testimone coerente in un contesto sociale in cui le persone potessero vivere i diritti sociali e naturali incoraggiando capacità e risorse di tutti.

Ambito di riferimento: migranti

Soggetti accolti: Studenti, giovani provenienti dal progetto BG+, Inserimento di persone con disabilità.

COMUNITÀ SAN FERMO

Non si tratta di una comunità parrocchiale, ma di un gruppo di cristiani che si ritrovano non per ragioni territoriali, ma per una loro libera scelta a celebrare l'Eucarestia domenicale e attorno ad essa hanno creato momenti di incontro che sono finalizzati a viverla in modo sempre più consapevole e responsabile. Le tre idee di fondo che hanno costituito il valore aggregante della comunità, e che peraltro possono e devono essere caratteristica di ogni cristiano, sono: l'esigenza di vivere una liturgia partecipata; l'esigenza di una lettura diretta e approfondita della Bibbia; il bisogno di vivere una fede radicata nella vita.

Ambito di riferimento: cittadinanza e migranti

Soggetti accolti: cittadini.

UILDM - UNIONE LOTTA ALLA DISTROFIA MUSCOLARE

Persegue la missione di "ridurre l'impatto della distrofia muscolare e delle altre patologie neuromuscolari sulla qualità della vita delle persone nel contesto di vita". Scopo dell'associazione è quello di promuovere ogni iniziativa utile e necessaria per soddisfare i bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie, per rimuovere gli ostacoli di ordine materiale, sociale, eco-

nomico, culturale e politico che, di fatto, limitano il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di autonomia delle persone con disabilità ed impediscono il pieno sviluppo della loro personalità e la loro piena partecipazione alle attività sociali, culturali, economiche e politiche.

Ambito di riferimento: disabilità

Soggetti accolti: messa alla prova, lavori pubblica utilità, studenti, studenti in sanzione disciplinare, giovani di servizio civile, cittadini portatori di fragilità.

SGUAZZI

Riconosce il valore primario e irrinunciabile del concetto di persona, indipendentemente dalle sue condizioni di vita e lavora alla costruzione dei contesti e dei presupposti volti a favorire in ciascuno la realizzazione della propria umanità.

Ambito di riferimento: disabilità

Soggetti accolti: Ex detenuto, diverse persone con disabilità o con disagio psichico, cittadini in situazioni di fragilità momentanea, persone attraverso SPRAR, alcuni giovani attraverso percorsi con oratorio.

TRASPORTO AMICO

Svolge attività di natura socio-assistenziale ed in particolare servizi di trasporto sociale nei comuni di Mozzo e Curno.

Ambito di riferimento: persone con disabilità, anziani non auto-sufficienti

Soggetti accolti: lavoratori in mobilità, cittadini portatori di fragilità, cittadini legati alla giustizia riparativa.

BERSAGLIERI SERIATE

I bersaglieri sono una specialità dell'Arma di fanteria dell'Esercito italiano e l'organizzazione di volontariato Bersaglieri di Seriate nello specifico si occupa di attività di protezione civile

Ambito di riferimento: ambiente

Soggetti accolti: studenti nel percorso stage di solidarietà, studenti in sanzioni disciplinari con Majorana, due invii dal tribunale e due invii da servizi sociali.

CAI

L'Associazione ha per scopo, anche in collaborazione con altri Enti e Associazioni aventi analoghe finalità, di promuovere l'alpinismo in ogni sua manifestazione, la conoscenza e lo studio delle montagne, specialmente di quelle italiane ed in particolare di quelle lombarde, e la difesa del loro ambiente naturale e il perseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale di cui alle leggi sul volontariato. Il CAI è una organizzazione di volontariato.

Ambito di riferimento: ambiente

Soggetti accolti: cittadini, disabili.

ORTO BOTANICO LORENZO ROTA

L'associazione si propone le seguenti finalità: promuovere, valorizzare, favorire l'orto botanico e le sue attività educative, di ricerca, di conservazione, di comunicazione e stimolare l'interesse attorno ai temi di competenza dell'orto. Realizzare l'esperienza di servizio sociale, di formazione e di animazione culturale.

Ambito di riferimento: ambiente

Soggetti accolti: persone in messa alla prova, lavori pubblica utilità, studenti e cittadini portatori di fragilità.

ENPA BERGAMO

La mission dell'ENPA è provvedere alla protezione degli animali ed alla connessa tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente. I valori che definiscono l'identità associativa sono i pilastri che guidano le azioni quotidiane: rispetto, responsabilità, trasparenza, cooperazione, autonomia.

Ambito di riferimento: ambiente

Soggetti accolti: Accolgono tutti indistintamente.

IL MANTELLO (ASSOCIAZIONE ESSERCI)

E' una comunità di accoglienza di donne della grave marginalità, che non trovano spazio altrove, collaborando con i servizi per cercare di costruire progetti di recupero e reinserimento abitativo o sociale

Ambito di riferimento: povertà

Soggetti accolti: cittadini portatori di fragilità.

MT25

L'associazione promuove la riduzione dello spreco alimentare.

Nel Terzo Millennio ridurre i rifiuti, trasformare lo spreco in risorsa per gli indigenti, promuovere la socialità: possono e devono essere un'unica azione

Ambito di riferimento: povertà, spreco alimentare

Soggetti accolti: persone in messa alla prova, lavori pubblica utilità e cittadini portatori di fragilità.

LEGAMI DI PANE VAL SERIANA - PROGETTO CUM PANE - CONDIVIDERE IL PANE PROMUOVERE LEGAMI DI SOLIDARIETÀ

Legami di Pane è un progetto che pone l'attenzione alle famiglie in grave difficoltà economiche, attraverso un aiuto concreto fornito con la distribuzione dei pacchi alimentari e il coinvolgimento delle persone che ne usufruiscono. L'obiettivo è la sensibilizzazione e il contrasto allo spreco di cibo, a fronte delle difficoltà di tanti.

Gruppo informale coordinato dalla Cooperativa Il Cantiere

Soggetti accolti: cittadini portatori di fragilità

LA QUERCIA DI MAMRE

L'associazione è un punto di riferimento per la solidarietà di Treviglio. Ha lo scopo di attivare, esercitare e condurre mense per i poveri, ma anche consegnare a domicilio generi alimentari alle famiglie bisognose, promuove inoltre la cultura della solidarietà e dell'integrazione sociale sul versante del diritto all'alimentazione.

Ambito di riferimento: povertà

Soggetti accolti: persone in messa alla prova, lavori pubblica utilità, cittadini portatori di fragilità, ragazze in casa-famiglia, studenti e cittadini segnalati dai servi sociali del comune.

FONDAZIONE BERGAMO PER LA STORIA

La Fondazione è nata con l'obiettivo di proteggere, valorizzare e comunicare in forme nuove il patrimonio storico e l'identità del territorio bergamasco.

Ambito di riferimento: cultura

Soggetti accolti: cittadinanza

GIOVANI SENZA CONFINI - ROMANO DI LOMBARDIA

Associazione interculturale di giovani per i giovani

Ambito di riferimento: cultura

ASSOCIAZIONE CARCERE E TERRITORIO

L'associazione promuove la tutela dei diritti civili. Promuove, sostiene e gestisce attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica rispetto alle tematiche della giustizia e delle pene, della vita interna al carcere e del suo rapporto con il territorio. Inoltre si occupa di reinserimento sociale di detenuti, ex detenuti, persone in misure restrittive della libertà personale.

Ambito di riferimento: esecuzione penale

Soggetti accolti: detenuti ed ex detenuti

Percorso e testi a cura di

Antonio Porretta, Marzia Canini,
Giulia Ghilardi, Giulia Pesenti
(CSV Bergamo)

Accompagnamento consulenziale:

Barbara Di Tommaso

**CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI BERGAMO**

Via Longuelo, 83

24129 Bergamo

Codice fiscale 95095330163

tel 035 23 47 23

email bergamo@csvlombardia.it

bergamo.csvlombardia.it

Progetto grafico

Dario Carta – #cartadesign

www.dariocarta.com