



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Dipartimento di Studi Sociali e Politici

Progetto di ricerca

Promuovere il nuovo servizio civile in Trentino

Uno studio sul campo

Maurizio Ambrosini

Paolo Boccagni

Rapporto finale

(ottobre 2008)

Indice

1. Presentazione: contenuti, finalità e metodologia della ricerca

1. Il nuovo servizio civile come volano di partecipazione giovanile: tra motivazioni prosociali e crescita personale

3. Il servizio civile in Trentino: il caso locale a confronto con le linee di tendenza nazionali

4. Dal punto di vista degli enti gestori: opportunità, esperienze, fabbisogni insoddisfatti

5. Dal punto di vista degli ex volontari: rielaborazione ed “eredità” dell’esperienza, tra continuità e discontinuità

6. Dal punto di vista dei volontari in servizio: motivazioni, aspettative, rapporti con l’ente, orientamenti futuri

Conclusioni: indicazioni trasversali e prospettive di ulteriore qualificazione del sistema-servizio civile

1. Presentazione: contenuti, finalità e metodologia della ricerca

Questo Report analizza i risultati di un percorso di ricerca sul servizio civile realizzato in Trentino nel corso del 2008. Obiettivo del lavoro era ricostruire le percezioni, gli atteggiamenti e le aspettative dei giovani coinvolti nei progetti di servizio civile, da un lato; degli adulti che hanno posizioni di responsabilità nella gestione dei progetti stessi, dall'altro.

Si è trattato quindi di esplorare, con strumenti di indagine mirati, la mission del servizio civile in pratica, quale è percepita e vissuta dai diversi soggetti coinvolti; le rappresentazioni prevalenti circa l'evoluzione dei programmi di servizio civile, i risultati già conseguiti per questo tramite, le criticità persistenti; il contributo del servizio civile ai percorsi di crescita umana e sociale dei giovani – sul terreno dell'autonomia, del passaggio all'età adulta, della maturazione professionale – e alle attività degli enti promotori (con particolare riferimento ai benefici a favore dei destinatari finali).

Sono stati a questo scopo organizzati tre focus group, indirizzati – rispettivamente – a referenti degli enti di servizio civile, a ex volontari e a volontari in servizio. Si è fatto leva, cioè, su un metodo di ricerca qualitativo, adatto alla discussione approfondita di temi specifici (focalizzati) entro gruppi sociali tendenzialmente omogenei.

Il percorso di ricerca si è così dipanato intorno ad alcuni nodi tematici di interesse comune, seppure avvicinati da angolature distinte:

- i canali informativi e comunicativi utilizzati dagli enti per promuovere le proprie iniziative, e dai volontari, nella scelta degli enti stessi (anche alla luce delle loro aspettative e motivazioni);
- il ruolo assunto dai volontari, e le mansioni di cui si sono fatti carico, anche in funzione dell'organizzazione interna degli enti, e dell'accompagnamento che hanno loro garantito;
- il valore aggiunto di cui i volontari sono stati portatori, rispetto alle attività ordinarie degli enti, sia nella visuale dei giovani in servizio civile, sia in quella dei referenti delle loro organizzazioni;
- gli aspetti di soddisfazione e di insoddisfazione scaturiti dall'esperienza vissuta dai volontari sul campo;
- gli atteggiamenti e le aspettative dei volontari verso l'offerta formativa di cui hanno beneficiato, da parte dell'ufficio provinciale dedicato, ma anche dei singoli enti;
- i rapporti tra i diversi stakeholder organizzativi del sistema-servizio civile, in primis gli enti promotori dei progetti e l'amministrazione locale di riferimento;
- la congruenza registrata tra i progetti nella loro formulazione iniziale, e le attività realizzate all'interno di ciascuna organizzazione;
- i rapporti eventualmente mantenuti dai volontari con gli enti, al termine della loro esperienza, e le conseguenze più visibili dell'esperienza stessa, nel percorso biografico di coloro che la hanno attraversata.

Più in generale, ci si è interrogati circa le valenze principali (Ambrosini, 2006) che tende ad assumere, anche a seconda degli enti e dei settori di attività, il servizio civile in Trentino: se prevalga, nella sua pratica quotidiana da parte dei giovani, una finalità di tipo *solidaristico* (nel senso della preminenza dell'azione solidale svolta dai giovani), o

piuttosto una *formativa* (a supporto, e complemento esperienziale, dei loro percorsi scolastici e universitari); se una di *cittadinanza attiva* (intendendo il servizio civile come canale di partecipazione sociale e di impegno civico), o anche, e più semplicemente, una “*dilatoria*” (l’anno del servizio civile come spazio di riflessione, e in qualche modo di “pausa”, rispetto a scelte più impegnative legate all’ingresso nell’università o nel mercato del lavoro); o, eventualmente, una di *integrazione dei servizi del welfare* (che enfatizza soprattutto il contributo dei volontari ai servizi erogati dagli enti), o addirittura una *para-occupazionale* (nella misura in cui la retribuzione, o l’aspettativa di un futuro inserimento lavorativo, o per lo meno di maturare competenze lavorative spendibili, diventa l’asse motivazionale principale).

Non si tratta evidentemente di significati esclusivi, né ordinabili secondo una “gerarchia di valori” predefinita (fermo restando che alcuni rientrano appieno nel mandato istituzionale del servizio civile, mentre altri ne rappresentano deviazioni, più o meno accettabili). Non a caso, l’istituto del servizio civile è il luogo di confluenza di istanze, bisogni e motivazioni diverse, che si sono stratificate nel tempo. Diventa quindi interessante domandarsi, partendo da un contesto locale specifico come quello trentino, quali delle dimensioni indicate risultino più rilevanti, e perché. Quali i significati del servizio civile che prevalgono nell’esperienza quotidiana dei volontari, anche alla luce del ruolo degli enti che li ospitano?

Hanno partecipato ai gruppi focus testimoni significativi del servizio civile – in qualità di coordinatori, volontari in servizio o ex volontari – provenienti da svariati enti diversi: pubblici e privato-sociali, impegnati nei servizi socio-educativi o in altri campi, attivi a Trento ma anche in aree “periferiche” del territorio provinciale. Nel riportarne alcune osservazioni salienti, nel corso dell’analisi dei focus, si è scelto di adottare un formato strettamente anonimo. È un’opzione che forse non rende giustizia alla ricca diversità delle esperienze, organizzative e personali, di chi si è confrontato con noi sul tema. Ci è parsa senz’altro opportuna, tuttavia, per mettere ciascuno nelle condizioni di esprimersi in piena libertà. La ricerca, del resto, non aveva alcuna intenzione “ispettiva” verso i singoli enti (o tanto meno gli individui), ma ha fatto leva sulla loro testimonianza, da un lato, per ricostruire un quadro vivace e puntuale del servizio civile in Trentino oggi; dall’altro, per individuare i tratti comuni delle esperienze biografiche e organizzative del servizio civile nei diversi contesti, e per mettere a fuoco le sfide e i margini di miglioramento – nel coinvolgimento dei volontari, nella qualificazione degli enti, nei percorsi di accompagnamento e di formazione, nelle strategie di sistema.

I capitoli che seguono sono dedicati, in primo luogo, a una riflessione teorica sul ruolo e le potenzialità del servizio civile, nelle prospettive della partecipazione civica e della cittadinanza attiva della popolazione giovanile (capitolo 2). Segue una breve analisi del profilo organizzativo degli enti promotori di servizio civile, in cui le coordinate di fondo di un campione nazionale – ricavate da una recente indagine sul campo – vengono messe a confronto con le specificità del caso trentino (capitolo 3).

Si entra quindi nel merito dei risultati dei gruppi focus, rielaborando dapprima il punto di vista di una serie di rappresentanti degli enti di servizio civile, a livello locale (capitolo 4); poi la testimonianza di un gruppo di ex volontari, che hanno da poco completato la loro esperienza sul campo (capitolo 5); infine la visuale e le narrazioni di un nutrito gruppo di volontari che si trovavano nel pieno del proprio periodo di servizio (capitolo 6).

Da ultimo, in sede di Conclusioni si riportano i principali dati “trasversali” emersi nei capitoli precedenti, in tema di orientamenti, disponibilità e potenzialità della partecipazione giovanile al servizio civile, nel contesto trentino. Se ne sviluppano anche alcune possibili implicazioni, relative sia alla gestione complessiva del sistema-servizio civile, sia alle azioni che potrebbero intraprendere – tra vincoli e opportunità – gli enti promotori.

2. Il servizio civile come volano di partecipazione giovanile: tra motivazioni pro-sociali e crescita personale

L'istituto del servizio civile risponde ad esigenze di formazione civica avvertite anche a livello internazionale, tanto che sono all'incirca una sessantina i paesi che, in varie forme, hanno previsto opportunità analoghe nel loro ordinamento giuridico.

Si configura come un'attività istituzionalmente promossa, anche se non necessariamente gestita dall'amministrazione pubblica, rivolta alla popolazione giovanile, a carattere temporaneo, mirante a promuovere in svariati modi l'impegno sociale a favore di cerchie più o meno prossime di potenziali beneficiari o della comunità nel suo complesso, e finalizzata nel contempo a sviluppare esperienze di cittadinanza attiva, riconoscendo un corrispettivo economico ai partecipanti.

Nelle esperienze di servizio civile possiamo dunque riscontrare i seguenti elementi:

- un impegno pubblico, in genere regolamentato da leggi apposite, con finanziamenti statali, uffici che svolgono compiti di promozione, controllo e coordinamento
- una popolazione di destinatari individuata nelle fasce giovanili in transizione verso la vita adulta e l'ingresso a pieno titolo nel mondo del lavoro, che viene coinvolta in forme temporanee nelle attività proposte e ricompensata con un incentivo economico
- una finalizzazione delle attività verso il "bene comune", ossia verso obiettivi di interesse collettivo, anche quando il servizio viene svolto presso organizzazioni indipendenti
- una volontà politica concomitante di formazione di cittadini consapevoli, motivati alla partecipazione civica, attivi nelle comunità locali
- una collocazione istituzionale distinta tra il volontariato, il lavoro per il mercato, il servizio pubblico, che ne fa una figura peculiare nei rapporti tra Stato, mercato, società civile.

Questi obiettivi possono essere declinati in modalità diverse, a partire dai contesti istituzionali, dall'organizzazione del welfare, dalle visioni politiche e ideali. Patel (2003) distingue in proposito cinque paradigmi del servizio civile:

A) filantropico: basato sulla partecipazione di privati cittadini, animati da motivazioni morali e religiose, finalizzato alla crescita soggettiva dei partecipanti oltre che a rispondere a determinati bisogni sociali;

B) istituzionale: collegato ai servizi sociali universalistici, promosso e guidato dai poteri pubblici, orientato alla promozione dei diritti di cittadinanza e dell'altruismo

C) conservatore/ neolibérale: orientato a promuovere responsabilità individuale e cambiamento personale nei partecipanti, collocato in un sistema in cui l'enfasi prevalente è posta sul volontariato;

D) orientato alla giustizia sociale: rivolto alla democratizzazione e a valori egualitari, impegnato nella lotta contro discriminazioni e nel sostegno ai movimenti sociali, organizzato da soggetti alternativi, indipendenti dallo Stato;

E) orientato allo sviluppo sociale: contraddistinto dall'impegno a favore dell'emancipazione delle popolazioni povere, collocato in uno scenario di welfare plurale e di collaborazione tra Stato e società civile.

Questa tipologia non è priva di problemi, giacché le categorie non sembrano chiaramente distinte e mutuamente esclusive: per esempio la distinzione tra il modello filantropico e quello conservatore-neoliberale appare labile, riconducibile eventualmente alle intenzioni politiche dei proponenti più che a una diversa concezione del servizio. Allo stesso modo, la differenza tra l'orientamento alla giustizia sociale oppure allo sviluppo sociale consiste presumibilmente nel diverso ruolo assegnato allo Stato, in quelle che sembrano però essenzialmente due varianti del medesimo modello. La tipologia di Patel risulta comunque istruttiva nel mostrare le diversità anche profonde delle architetture istituzionali, del retroterra politico-ideologico e degli obiettivi sociali attribuiti alle esperienze di servizio civile.

Guardando più da vicino all'esperienza italiana, non si può evitare di constatare che il servizio civile, anche al di là del dettato legislativo, è stato di fatto caricato di attese e di esigenze diverse. In mancanza di altri strumenti per promuovere, per es., l'occupazione giovanile o la transizione dal sistema formativo al mercato del lavoro, aspettative e interessi di varia natura si sono addensati sul servizio civile. L'importanza assunta dall'istituto a quasi un decennio dalla sua introduzione, in termini di organizzazioni accreditate, di progetti presentati, di giovani che aspirano a prendere parte all'esperienza, riflette certamente la validità dell'intuizione originaria, ma anche la congerie di domande, spesso irrisolte, che cercano risposta attraverso il canale del servizio civile nazionale. In altri termini, le retoriche del servizio civile, sostanzialmente allineate con il discorso pubblico sull'argomento, possono nascondere reinterpretazioni di fatto e attuazioni pratiche tra loro abbastanza divergenti.

Possiamo in proposito distinguere almeno cinque significati attribuiti al servizio civile¹:

- *significati occupazionali*, particolarmente avvertiti nelle aree territoriali più deboli del paese, che tuttora incontrano serie difficoltà a proporre opportunità di “buona occupazione” ai giovani e ancor più alle giovani, configurando il servizio civile, di fatto, come una delle tante occupazioni precarie che consentono di conseguire un reddito, o come un surrogato breve dei lavori socialmente utili del passato;
- *significati formativi*, in termini di opportunità di acquisizione di conoscenze e competenze (organizzative, comunicative, relazionali....), che completano e attualizzano i percorsi formativi e accrescono il capitale umano dei giovani, talvolta si pongono in continuità con le esperienze formative precedenti e si inseriscono come un tassello della transizione tra formazione e lavoro, altre volte come un periodo di prova o di tirocinio; in altre ancora, più debolmente, come una moratoria, una pausa di riflessione, prima di intraprendere nuovi percorsi di studio o di lavoro. Più in generale, il servizio civile può essere visto come una leva per favorire direttamente o indirettamente lo sviluppo di elementi di capitale sociale, inteso in senso individuale, come risorsa per l'inserimento nel mercato del lavoro, sotto forma di contatti e rapporti con il mondo adulto, con enti del terzo settore e con istituzioni pubbliche;

¹ Va sottolineato che non si tratta nella maggior parte dei casi di posizioni esplicite, ma non di meno di reinterpretazioni operative del significato del servizio civile che emergono nel momento in cui, per es., aree occupazionalmente svantaggiate rivendicano un maggior numero di posti di servizio civile; emendamenti legislativi propongono di impiegare i volontari del servizio civile per rispondere a determinati bisogni; organizzazioni di vario tipo consigliano a tirocinanti o candidati ad un posto di lavoro di passare attraverso il servizio civile per avere maggiori probabilità di assunzione; e così via.

- *significati solidaristici*, laddove l'enfasi è posta sulla maturazione di disposizioni e comportamenti pro-sociali, generalmente organici al composito mondo della solidarietà organizzata, eventualmente collocati in continuità biografica con attività di volontariato e di impegno sociale variamente connotato. Qui si può innestare un elemento problematico: l'inserimento in organizzazioni di per sé votate a missioni socialmente benemerite può tradursi in una priorità dell'ente, con le sue esigenze e magari con le sue carenze di risorse, rispetto agli obiettivi di crescita personale dei partecipanti;
- *significati di servizio*, ossia di rafforzamento della rete di protezione sociale, o più modestamente di tamponamento delle manchevolezze e degli arretramenti del sistema di welfare, con un'attenzione prevalente alle attività svolte e alla loro utilità sociale. Di fatto, anche in questo caso si può arrivare a considerare prioritaria l'esigenza del servizio rispetto al progetto e alla crescita personale del partecipante. Nei casi più critici, l'impiego effettivo si dissocia dal progetto, che viene visto come un adempimento burocratico da soddisfare per ottenere l'assegnazione di volontari del servizio civile nazionale (SCN) da impiegare poi secondo le esigenze dell'ente assegnatario, e magari in funzione delle necessità del momento;
- *significati di cittadinanza attiva*, che fondano l'interesse pubblico a promuovere il servizio civile, dovrebbero idealmente rappresentare l'aspetto saliente dell'esperienza e fare da guida per collocare nella prospettiva più adeguata anche gli altri significati individuati: il servizio civile è qui visto come un istituto che concorre a formare cittadini consapevoli, partecipativi, impegnati nello sviluppo sociale delle comunità (locali, nazionali, internazionali...) in cui operano.

Va sottolineato che i significati qui catalogati non sono necessariamente tra loro alternativi, tranne che nelle derive patologiche in cui possono incorrere se vengono assolutizzati. Il servizio civile può effettivamente concorrere alla transizione tra formazione e lavoro, può rappresentare un prolungamento dell'impegno volontario, può contribuire a sviluppare servizi di utilità sociale presso le organizzazioni che lo richiedono. Se per esempio l'esperienza fosse tutta centrata sulla formazione del partecipante e non lo mettesse alla prova in attività dotate di senso e percepite come dotate di valore per la società, non sarebbe un vero servizio civile; così come uscirebbe dai canoni della correttezza un servizio civile che di fatto venisse utilizzato per approvvigionarsi di personale a basso costo. La stessa corresponsione di un compenso ha un valore non trascurabile, malgrado le distorsioni a cui può dare luogo, giacché favorisce una democratizzazione delle opportunità. Grazie al "soldo" corrisposto ai partecipanti, si verifica un'apertura del servizio civile anche a giovani che, provenendo da contesti sfavoriti o avendo comunque problemi di indipendenza economica, difficilmente potrebbero accedere altrimenti a questa occasione di cittadinanza attiva. Una valida esperienza di servizio civile richiede di trovare un equilibrio e una sintesi fra tre aspetti: lo sviluppo personale del partecipante, l'attività concreta da svolgere e il suo inserimento nel contesto organizzativo, la promozione di forme di cittadinanza attiva. Possiamo parlare al riguardo di un triangolo del servizio civile, in cui i tre aspetti necessitano di essere collegati e di sostenersi reciprocamente.

Figura 1. Il triangolo del servizio civile



Possiamo domandarci però perché le istituzioni pubbliche dovrebbero impegnarsi a promuovere un istituto come il servizio civile, quando già esistono il servizio pubblico e gli enti del terzo settore che offrono possibilità di occupazione a chi intende lavorare in servizi destinati alla collettività, e il volontariato per chi intende dedicare parte del suo tempo libero ad attività socialmente utili.

In realtà, la promozione del servizio civile rivela una crescente attenzione nei confronti di un'esigenza sempre più avvertita, quella di promuovere forme di partecipazione civica e di impegno in attività collettivamente rilevanti da parte della popolazione giovanile. Ogni democrazia, infatti, si deve porre il problema dell'alimentazione dello spirito civico e della trasmissione intergenerazionale dei valori fondanti della comunità nazionale: una "comunità immaginata", attivamente costruita e culturalmente prodotta da leader politici, intellettuali, apposite istituzioni (Anderson, 1996), ma proprio per questo bisognosa di una continua rielaborazione, e attualizzazione. L'allontanamento dagli eventi fondativi o dalle pagine salienti della storia nazionale conduce altresì ad una sorta di assuefazione alla democrazia, che contribuisce a ingenerare fenomeni di disaffezione, insoddisfazione e distacco nei confronti delle istituzioni politiche.

La scuola, grazie anche all'aumento dei livelli di istruzione, può operare sul livello cognitivo, trasmettendo delle conoscenze relative alla storia patria o ai principi inscritti nelle norme costituzionali: temi oggi giustamente ritornati all'attenzione. Ma il ritorno all'educazione civica incontra un limite strutturale: la conoscenza è importante, ma non basta a formare dei cittadini consapevoli e attivi. L'esercito di leva, in questa luce, era visto un tempo anche come un luogo di formazione della coscienza nazionale, e anche per questo è stato a lungo tenuto in vita dai regimi democratici, ma l'evoluzione verso forze armate professionali ha ormai consegnato agli archivi, insieme alla coscrizione obbligatoria, anche la funzione di pedagogia patriottica attribuita alle caserme.

La formazione dello spirito civico non si limita all'alimentazione dell'identità nazionale. La promozione dell'impegno nei confronti della comunità può essere collegata, in base a una tradizione che rimanda almeno a Tocqueville, allo sviluppo di una vigorosa società civile, e più precisamente di un ricco e multiforme tessuto associativo. In questo filone, Putnam mostra che la partecipazione associativa, e specialmente ad associazioni in grado di produrre fiducia intersoggettiva, capacità di cooperazione, interesse per le sorti della società, rappresenta un antidoto nei confronti del ripiegamento privatistico e una risorsa per lo sviluppo del "capitale sociale", inteso in senso collettivo, di cui le società hanno bisogno per funzionare. Nei termini dell'autore, "il capitale sociale riguarda le relazioni tra gli individui, le reti sociali e le norme di reciprocità e affidabilità che ne derivano. In tal senso, il capitale sociale è

strettamente connesso a ciò che qualcuno ha definito «virtù civica». La differenza è che il capitale sociale richiama l'attenzione sul fatto che la virtù civica è molto più forte se incorporata in una rete di relazioni sociali reciproche. Una società di individui molto virtuosi ma isolati non necessariamente è una società ricca di capitale sociale” (2004: 14). Le sue analisi empiriche sull'andamento storico dello spirito civico (in America e nelle diverse regioni italiane), nelle sue diverse manifestazioni, pongono però in evidenza il fatto che il civismo e la volontà di partecipare attivamente alla vita sociale e politica non sono conquiste raggiunte una volta per sempre, bensì soggette a variabilità, a mutamenti, a stagioni di crescita e di declino. Nel caso americano, i dati vanno nella direzione di un declino dello spirito civico negli ultimi tre decenni, benché ultimamente le giovani generazioni diano segni di risveglio. Per contrastare il declino e rafforzare il risveglio, afferma risolutamente Putnam, “abbiamo disperatamente bisogno di creatività civica per generare un gruppo rinnovato di istituzioni e di canali adatti al mondo in cui viviamo e capaci di rinvigorire la vita civica” (ibid.: 466). Questo grido di allarme può essere considerato un'eloquente dimostrazione dell'importanza di un istituto come il servizio civile, e di una sua efficace gestione al fine di “rinvigorire la vita civica”.

Nel caso italiano il problema si pone con non minore urgenza, se, come nota l'ultima indagine IARD, stiamo assistendo ad un calo della partecipazione associativa dei giovani. Secondo il sondaggio Eurobarometro, la quota di giovani italiani che nel 2001 partecipavano ad associazioni era soltanto del 44%, contro un valore del 54% nel 1997 e del 50% per la media dei paesi europei. Nella rilevazione dello IARD, i giovani attivi in una o più associazioni, che era del 51,8% nel 1996, è calata nel 2000 al 46,8% e nel 2004 al 35,3%: un calo dunque di oltre 16 punti percentuali nell'arco di 8 anni (La Valle, 2007). In compenso cresce il numero dei giovani che ritiene molto importante l'impegno sociale nella propria vita, passando dal 16,9% del 2000 al 27,3% del 2004. Si verifica dunque una sorta di divaricazione tra importanza idealmente attribuita all'impegno civico e concreta partecipazione ad associazioni che in vario modo dovrebbero consentire di esprimerlo². Si avverte l'insufficienza di canali e strumenti per incentivare la partecipazione civica e l'impegno sociale da parte dei giovani, traducendo in scelte concrete e attività verificabili l'importanza attribuita in termini astratti a questi valori.

Il nesso tra spirito civico, partecipazione associativa e impegno sociale conduce ad un altro ordine di riflessioni. Si avverte un divario sempre più ampio tra domande sociali e risposte istituzionali, tra bisogni che le società esprimono e soluzioni offerte dal mercato o dallo Stato. In questo spazio si inserisce la solidarietà organizzata e il multiforme fenomeno del volontariato. Ma da più parti si evoca la necessità di rafforzare e incentivare la mobilitazione dei cittadini nella costruzione di soluzioni alle molteplici esigenze delle società locali, nella salvaguardia e promozione del loro patrimonio artistico e ambientale, come pure nel sostegno delle fasce di popolazione più esposte a varie forme di vulnerabilità e di emarginazione.

Sul piano concettuale, la stessa dicotomia tra lavoro retribuito e tempo libero non appare più soddisfacente, allorché si tratta di cogliere e valorizzare le diverse forme di impegno a favore della collettività. Neppure il concetto di volontariato, inteso come attività gratuita a favore di scopi socialmente meritevoli, esaurisce la gamma delle forme attraverso le quali le persone possono dedicare parte del loro tempo alla

² Va peraltro notato che le associazioni che raccolgono il maggior numero di partecipanti sono quelle sportive (11,6% nel 2004), un dato che aggrava il quadro complessivo. La coincidenza tra partecipazione associativa e impegno sociale, in ogni caso, non è automatica

comunità: forme non sempre e necessariamente gratuite, ma neppure retribuite in termini contrattuali, non sempre scaturite dalle società civili, ma anche inventate, incoraggiate o promosse dalle istituzioni pubbliche.

Tra gli altri, Massimo Paci (2005) ha parlato di “attività fuori mercato socialmente riconosciute”, osservandone la rilevanza crescente nella società contemporanea e le aperture da più parti espresse a favore di una loro legittimazione pubblica, nonché di un riconoscimento sociale ed economico (ibid.: 119-120). Paci infatti ipotizza, sia pure cautamente, il conferimento di un compenso monetario anche minimo per il lavoro volontario di impegno civile e sociale. Altri autori da lui citati vanno oltre: Rifkin suggerisce la corresponsione di un “salario sociale”; Beck di un “reddito di cittadinanza” non inferiore al sussidio di disoccupazione; il rapporto Supiot di “diritti di prelievo sociale” per il cofinanziamento del lavoro fuori dal mercato. Senza addentrarsi nella discussione sull’opportunità e i problemi della remunerazione delle attività volontarie³, importa qui cogliere l’esigenza di fondo del riconoscimento e di qualche forma di ricompensa per una gamma di attività socialmente utili, che occupano uno spazio intermedio ma distinto sia nei confronti del lavoro retribuito, sia del volontariato in senso stretto.

³ Per una discussione della questione degli incentivi alla partecipazione ad attività volontarie, cfr. Ambrosini (2005).

3. Il servizio civile in Trentino: il caso locale a confronto con le linee di tendenza nazionali

In questo capitolo proponiamo una breve descrizione del profilo organizzativo dell'“offerta” di servizio civile nel nostro Paese, facendo leva su una recente indagine campionaria sugli enti promotori, svolta su scala nazionale (Ambrosini et al., 2008).⁴ Laddove possibile e rilevante, i dati nazionali saranno messi a confronto con quelli raccolti a livello locale (anche se, in generale, il profilo organizzativo degli enti di servizio civile in Trentino ricalca quello del resto del Paese).

Poiché è difficile ricavare dall'indagine citata un quadro esaustivo di *tutti* gli enti di servizio civile a livello locale, vale la pena ragionare per linee di tendenza, più che in relazione ai numeri complessivi. Cinque, in questa prospettiva, le aree di attenzione privilegiate: gli assetti organizzativi interni degli enti promotori; i loro principali campi di attività; la selezione iniziale dei partecipanti e i relativi percorsi formativi; il ruolo e le potenzialità dei referenti degli enti; le finalità e gli effetti complessivi dei programmi di servizio civile, nella percezione degli enti.

3.1 L'organizzazione degli enti di servizio civile su scala nazionale: alcune indicazioni di sintesi

Sul piano degli assetti organizzativi, va detto anzitutto che solo una piccola parte degli enti considerati (un 13% che comprende soprattutto enti di grandi dimensioni) dispone al proprio interno di un ufficio specificamente dedicato ai programmi di servizio civile. Nella grande maggioranza dei casi la gestione del servizio civile tende invece ad affiancarsi ad altre attività in capo a uffici preesistenti, e non richiede di per sé – o meglio: non ottiene, quand'anche servisse – l'attivazione di funzioni organizzative mirate; né generalmente si basa, come vedremo, su personale dedicato esclusivamente all'accompagnamento dei volontari.

Nell'arco dei tre anni considerati dalla ricerca (dal 2004 al 2006) si nota inoltre un divario sistematico, e crescente, tra il numero di volontari richiesti dagli enti e quelli effettivamente assegnati: un saldo negativo nell'ordine del 14% per il primo anno considerato, che arriva successivamente al 24% e poi, nel 2006, addirittura al 39%. Nel corso di questi anni, infatti, l'ammontare complessivo dei volontari richiesti dagli enti è aumentato, ma lo stesso non è avvenuto per il numero delle effettive assegnazioni.

Passando alle principali attività svolte dagli enti – meno della metà dei quali (40%) è riconducibile a una sola area di intervento – spicca anzitutto l'ambito dell'assistenza, rilevata nell'80% degli enti, e poi quella dell'educazione e della promozione culturale (presente nel 56% dei casi). Seguono, con un'incidenza più modesta, le attività di gestione del patrimonio artistico e culturale (nel 29% degli enti) e quelle di protezione ambientale (28%). Le ultime due aree di intervento documentate dall'indagine sono la protezione civile (nel 15% circa degli enti contattati) e, con un peso relativamente marginale, la promozione del servizio civile all'estero (3%).

⁴ L'indagine, condotta per via telefonica su un campione nazionale di 1.336 enti di servizio civile, ha coinvolto nel caso trentino 27 enti, pari all'incirca a un terzo di quelli che complessivamente – tra enti pubblici e privati, locali e nazionali – si occupano di servizio civile nel contesto provinciale.

È interessante rivolgere attenzione anche alle tipiche modalità con cui gli enti selezionano i volontari in servizio, e poi ne garantiscono l'accompagnamento e la formazione. Secondo l'indagine citata, la maggior parte degli enti fa leva su strumenti di selezione strutturati ("test o colloqui", nel 91% dei casi), tenendo conto anche della coerenza tra le caratteristiche dei candidati – quali risultano dai loro curriculum – e quelle dei progetti che svolgeranno (67% degli enti contattati). Assume un certo peso anche il fattore "capitale sociale": la previa conoscenza del volontario, in virtù di un rapporto di collaborazione già sviluppato con l'ente. Ricorrono anche (ma naturalmente non solo) a questo criterio poco meno della metà delle organizzazioni studiate (43%). È invece piuttosto marginale, almeno come esplicito criterio preferenziale, l'appartenenza locale: meno di un quinto degli enti di servizio civile (19%) include tra i propri criteri selettivi la "precedenza a chi risiede sul territorio".

Per quanto riguarda la formazione in servizio, lo scenario che traspare dalla *survey* è molto composito, per lo meno in termini quantitativi: a un 33% di enti che dedica alla formazione dei volontari un numero di ore rilevante (tra le 40 e le 80), e a un ulteriore 20% di organizzazioni che oltrepassa di gran lunga la soglia delle 80 ore, si contrappongono casi in cui la formazione ai volontari è inferiore alle 40 ore annue (25%). Non va neppure trascurata la quota (22%) di chi non ha saputo indicare un numero esatto di ore, ciò che lascia forse trapelare uno scarso impegno sul tema. Inoltre, se nell'84% dei casi l'offerta formativa degli enti si traduce – almeno in parte – in incontri dedicati, non va trascurato il peso dei casi rimanenti, in cui prevalgono iniziative di formazione generiche – senza attenzione specifica ai volontari di servizio civile – o di taglio semplicemente informale. Si tratta soprattutto di enti di piccola dimensione, distribuiti prevalentemente nella parte meridionale del Paese.

Un altro snodo cruciale, su cui ritorneremo, è rappresentato dal ruolo e dalle competenze dell'operatore locale di progetto (OLP). Merita anzitutto sottolineare che questa figura, in oltre il 90% degli enti analizzati, non si occupa in modo esclusivo dell'accompagnamento dei volontari, ma riveste anche funzioni diverse. Il più delle volte si tratta anzi di mansioni preponderanti, in termini di impegno di lavoro, rispetto a quelle legate al servizio civile. In virtù dell'impossibilità di investire risorse umane mirate in questo solo ambito, può emergere il rischio – documentato anche dalla nostra indagine sul campo – che gli operatori locali di progetto non dispongano di un patrimonio di conoscenze, competenze, motivazioni, o semplicemente di tempo, adeguato al loro ruolo di cruciale "interfaccia" tra il volontario, l'organizzazione e i destinatari delle attività svolte. Un dato emblematico, a conferma di questa criticità in capo agli enti gestori (che sollecita, in realtà, l'insieme del sistema-servizio civile), è il seguente: in quasi la metà dei casi (43%), gli operatori locali di progetto risultano non aver mai ricevuto una specifica formazione al servizio civile, per quanto attiene al loro ruolo. Le cose vanno appena meglio per quanto riguarda la partecipazione a giornate di studio, o incontri di aggiornamenti. La quota degli OLP che non hanno mai beneficiato di iniziative di aggiornamento è infatti nell'ordine del 34%. Alla luce di questi dati non sembra possibile ridurre il problema a una semplice mancanza di tempo, o a un sovraccarico di funzioni in capo all'OLP. Traspare infatti, almeno in una cospicua minoranza di casi, un modesto interesse dell'ente per questo profilo professionale, e per l'esigenza di qualificarlo in modo appropriato. Il dato suggerisce anzi una tendenza diffusa all'utilizzo strumentale del servizio civile, di cui lo scarso investimento sugli OLP non è che una conseguenza. In ogni caso, la questione si allarga al terreno delle

politiche e degli incentivi di sistema, nella direzione di valorizzare di più, anche in termini di riconoscimento pubblico, il ruolo di queste figure.

Un ultimo aspetto a cui è interessante fare cenno riguarda le rappresentazioni prevalenti tra i soggetti intervistati, circa il mandato e la funzione del servizio civile. In questa prospettiva, un'affermazione di principio come "il SC dovrebbe essere finalizzato alla crescita personale dei giovani" raccoglie un consenso pressoché unanime. Non altrettanto netta è la reazione degli intervistati ad affermazioni più ambivalenti, che in qualche modo fanno sintesi degli aspetti critici dell'attuazione del servizio civile negli ultimi anni. Così, a fronte di una proposizione pragmatica, ma a ben vedere incompatibile con la mission istituzionale del nuovo servizio civile – "il SC dovrebbe privilegiare le esigenze dell'ente" – il peso dei consensi supera, benché di poco, quello dei dissensi. Allo stesso modo, di fronte all'ipotesi che il servizio civile si riduca a un (improprio) ammortizzatore socio-occupazionale – "il SC è una misura che risponde alle carenze di opportunità di lavoro per i giovani" – le reazioni negative superano di pochissimi punti percentuali quelle positive, o per lo meno possibiliste. Come si conclude nell'indagine citata,

Una parte non piccola dei responsabili sembra condividere una visione svilita del servizio civile nazionale come un istituto che risponde a esigenze esterne: quella degli enti che hanno bisogno di personale a basso costo e quella dei territori che chiedono allo Stato opportunità di lavoro. (cit., p. 76)

3.2 L'organizzazione degli enti di servizio civile su scala locale: alcune specificità

Come vedremo, l'ultimo degli elementi appena indicati – la riduzione del servizio civile a surrogato occupazionale, e la percezione che sia legittimo farlo – non appare particolarmente rilevante nel caso trentino. Si tratta di un caso locale che tuttavia presenta, rispetto al profilo generale descritto poc'anzi, almeno quattro elementi distintivi:

- una *partecipazione* molto più diffusa degli enti di servizio civile a *reti di coordinamento locale*. Si muove in questa prospettiva il 74% degli enti in Trentino, contro una media nazionale di appena il 33%, e a fronte di un valore sensibilmente inferiore – 63% – anche nel resto del nord-est. Il dato suggerisce una elevata propensione collaborativa, ma anche la solidità delle reti inter-organizzative pre-esistenti, all'interno del territorio locale (peraltro di ridotte dimensioni, e con un esteso patrimonio di rapporti consortili sia tra enti locali, sia nell'economia sociale);
- una tradizione rilevante nel promuovere l'*obiezione di coscienza*, prima ancora che, negli ultimi anni, il nuovo servizio civile. L'82% degli enti contattati in Trentino (e una percentuale analoga nel resto del nord-est) dichiara di avere già accolto obiettori di coscienza, prima dell'istituzione del servizio civile nazionale. Quest'ultima iniziativa, in altre parole, si sviluppa su un terreno già fertile, e su un patrimonio di esperienze consolidato (almeno – come vedremo – per una parte degli enti promotori). Su scala nazionale, sono "preesistenti" alla nuova legge, sul piano della promozione del servizio civile, il 63% delle organizzazioni intervistate. Pesa sul dato, peraltro, il valore particolarmente basso del meridione (in media il 52%), che segnala una diffusione del servizio civile più recente, condizionata più che altrove – con ogni probabilità – da motivazioni e aspettative "paraoccupazionali";

- al tempo stesso, un *fabbisogno di volontari* di servizio civile che sfocia in un numero di volontari singolarmente *ridotto* in capo alle singole organizzazioni. Facendo riferimento al 2005, il 91% degli enti in Trentino dichiara di aver richiesto un numero di volontari inferiore alle 5 unità (valori corrispettivi: 59% per il resto del nord-est; 45% come media nazionale). Il dato suggerisce la presenza di un numero elevato di organizzazioni di piccole dimensioni, per quanto inclini a “fare rete” tra loro, che intercettano gran parte dell’offerta di servizio civile. Si tratta in altre parole di un modello di servizio civile “pulviscolare”, che vede i volontari distribuirsi fra tanti enti diversi, senza visibili concentrazioni all’interno di ciascuna organizzazione. Se ne possono anche trarre, però, interpretazioni parzialmente diverse: da un lato l’incentivo relativamente modesto a investire nel reclutamento di volontari *tout court* (compresi quelli di servizio civile), proprio di organizzazioni strutturate e composte in misura prevalente, o esclusiva, di addetti professionali; dall’altro, la preferenza – date anche le risorse richieste – da un buon accompagnamento dei volontari – per un numero di persone limitato, beneficiarie, però, di un trattamento più “personalizzato” e sensibile alle loro istanze individuali;
- da ultimo, un più spiccato investimento sulla *formazione dei volontari*: un tema, come vedremo, importante e non sempre di facile gestione. Per ora è significativo constatare che il 68% degli enti contattati in Trentino garantisce ai volontari un’offerta formativa superiore alle 40 ore complessive (nel 37% dei casi, superiore addirittura alle 80 ore). Su scala nazionale, la quota degli enti che formano i volontari per più di 40 ore si ferma al 53% del totale. Di questi, la componente delle organizzazioni che prevedono più di 80 ore di formazione non oltrepassa il 20% (e perfino nel centro-nord Italia corrisponde, in media, ad appena il 23% degli enti intervistati). Specie per quanto riguarda i casi di offerta formativa più intensiva e approfondita, pertanto, gli enti di servizio civile in Trentino si collocano nettamente al di sopra del profilo medio del resto del Paese.

4. Dal punto di vista degli enti gestori: opportunità, esperienze, fabbisogni insoddisfatti

Dopo questo panorama generale desunto dai dati nazionali, entriamo ora nel merito dei risultati dell'analisi sul campo, guardando al punto di vista e alle testimonianze dei rappresentanti degli enti trentini – pubblici e privato-sociali – che ospitano i volontari in servizio civile. La realizzazione di un apposito focus group, con una dozzina di referenti organizzativi, ha consentito di esplorare il percorso di svolgimento del servizio civile, dalla visuale delle organizzazioni in cui si svolge. È stato così possibile scandagliare una serie di aree tematiche che saranno poi oggetto di approfondimento, anche comparativo, nei capitoli successivi:

- (4.1) le motivazioni alla base della scelta dei volontari, e le loro modalità di accesso agli enti;
- (4.2) i significati prevalentemente attribuiti al servizio civile – tra valenza solidaristica e formativa, occupazionale e di integrazione dei servizi – dagli operatori degli enti stessi;
- (4.3) i ruoli e le mansioni svolte dai volontari, con il “valore aggiunto” che ne può derivare, per i servizi prodotti da ciascun ente;
- (4.4) gli elementi di insoddisfazione rilevati dai referenti delle organizzazioni, sul piano dei rapporti con i ragazzi in servizio e, soprattutto, dei rapporti con gli attori istituzionali del sistema servizio-civile;
- (4.5) il grado di coerenza tra la versione “ufficiale” dei progetti e la loro realizzazione sul campo.

4.1 I canali di reclutamento dei volontari e le loro motivazioni percepite

Un primo aspetto da considerare riguarda, da un lato, i canali di avvicinamento dei potenziali nuovi volontari da parte degli enti; dall'altro, i processi di auto-selezione che si innescano, di fatto, tra i volontari stessi. I canali che mediano l'accesso agli enti di servizio civile, da parte dei giovani neovolontari, sembrano essere fondamentalmente tre:

- il passaparola che viene fatto circolare soprattutto dal gruppo dei pari, compresi i ragazzi che hanno già effettuato esperienze simili e ne possono diventare “testimoni” presso i coetanei;
- la conoscenza preesistente dell'ente, dovuta alla sua consolidata reputazione, al suo radicamento locale, alle iniziative già avviate sul piano del coinvolgimento della popolazione giovanile;
- infine i canali di comunicazione più “formali” dei progetti approvati: dalla stampa locale, a internet, a locandine o volantini.

Il principale canale per cui si sono avvicinati all'ente credo sia il passaparola. E poi... ci sono stati alcuni interventi nelle scuole che credo abbiano avvicinato diversi giovani... e anche in qualche caso la conoscenza preesistente, o di persone, o dell'ente direttamente.

Noi abbiamo preparato, come per gli anni precedenti, un apposito pieghevole che descriveva i nostri progetti... che abbiamo diffuso nelle università, nelle scuole, nei centri giovanili, in parrocchia... li abbiamo portati dappertutto. E abbiamo pubblicato naturalmente i progetti sul sito... abbiamo partecipato alla promozione avviata dall'Ufficio provinciale per il servizio civile... abbiamo impegnato i volontari

del corso precedente ad attivarsi per promuovere l'iniziativa e farla conoscere... loro [gli attuali volontari] dicono che i canali informativi attraverso cui sono giunti al servizio sono stati: internet, conoscenze esterne, il depliant...

Per noi l'iniziativa è ben presente sul sito, ma non va neanche sottovalutata la testimonianza quotidiana... che questa attività c'è, ed è ben visibile...

Il passaparola è molto positivo soprattutto verso i nostri giovani volontari, che partecipano alle attività del tempo libero... con loro facciamo una attività di sensibilizzazione positiva, da parte dei giovani del servizio civile, che raccontano la loro esperienza... e poi c'è l'avvicinamento da parte delle persone che lavorano qui nell'ente...

Per quanto riguarda, invece, le motivazioni che spingono i volontari, gli enti segnalano la frequente aspettativa di fare un'esperienza coerente con il proprio percorso formativo, o con le aspirazioni professionali, se queste sono in qualche modo legate ai servizi alla persona. In altri casi le motivazioni possono essere riconducibili ad altruismo, curiosità, interesse a mettersi in gioco in un'esperienza dai contorni intermedi tra il "semplice" volontariato e la socializzazione al lavoro. Sotto questo profilo il servizio civile può offrire una pausa di riflessione che offre anche indicazioni significative, sul terreno esperienziale, per la successiva ricerca di un lavoro.

Le motivazioni dei nostri volontari? Interesse personale per il tema [di cui si occupa l'ente], occasione di nuove esperienze, possibilità di mettersi in gioco, attinenza con gli studi effettuati...

Per i nostri volontari, credo ci fosse interesse a svolgere il servizio civile in ambito educativo con minori... e quindi poi un po' tramite passaparola un po' tramite internet hanno cercato qui, qualcuno tra l'altro ci conosceva già...

Un'ambivalenza che vedo nei ragazzi in servizio – soprattutto quelli più giovani – mi sembra che abbiano inteso quest'anno un po' come un anno di – di sospensione rispetto a scelte... come università e lavoro... se lo siano un po' preso per dire: "OK, entro in contatto con la realtà e allo stesso tempo mi chiarisco le idee anch'io su... che cosa voglio fare", quindi c'è anche questo tipo di valenza.

Se le motivazioni formative e professionali dei volontari possono contribuire a spiegare la loro scelta, non meno importante è la preesistente conoscenza (e magari frequentazione) dell'ente; ma anche la possibilità – specie nelle aree "periferiche" – di prestare servizio in un contesto vicino a quello della propria vita quotidiana, così da abbattere i costi di spostamento, se non quelli di adattamento. Tanto più nelle aree periferiche, la specifica disponibilità di iniziative di servizio civile può fare da "volano" per una maggiore partecipazione civica giovanile. Come osserva il responsabile di un ente,

Noi, su un territorio periferico rispetto alla Valle dell'Adige, siamo sicuramente meno "appetibili", come sede di realizzazione di un progetto... sia ai tempi dell'obiezione di coscienza, sia adesso la motivazione e la provenienza particolare è proprio molto locale... quindi va attraverso passaparola, conoscenza, attraverso... esperienze magari di volontariato... magari anche dalle attività estive, alle quali collabora qualche ragazzo del posto... abbiamo avuto solo qualche minimo contatto da fuori zona... [eppure] siamo riusciti a creare una territorialità, rispetto al potenziale contributo al servizio civile dei giovani della nostra zona... gli abbiamo dato la possibilità di fare questo servizio vicino a casa, perché qualcuno

l'aveva chiesto... è importante che queste esperienze possano essere fatte senza eccessivi costi legati alla provenienza!

Come vedremo nei prossimi paragrafi, dal versante dei giovani i percorsi di accesso al servizio civile scontano anche un certo tasso di autoselezione, e poi di abbandono all'inizio o (meno spesso) in corso d'opera, per effetto principalmente del richiamo del mercato del lavoro. Più d'uno degli enti contattati ha testimoniato una progressiva "emorragia" di aspiranti volontari, nel passaggio dai soggetti inizialmente interessati, a quelli che hanno poi realmente iniziato il percorso. Si tratta di un processo autoselettivo, non necessariamente favorevole – tra l'altro – all'ente, sul piano delle motivazioni e delle competenze di chi effettivamente rimane, a fronte di chi opta per altre soluzioni (formative o lavorative). È un processo in buona parte esterno al controllo degli enti: chi ha l'esigenza, o una maggiore motivazione, a cercare lavoro subito, sceglie una strada che è semplicemente diversa da quella del servizio civile. Resta da chiedersi quanto possano incidere sulle rinunce *ex ante*, e poi sugli abbandoni *in fieri*, le capacità organizzative, le esperienze maturate e l'attrattiva dei progetti messi in campo dagli enti proponenti.

4.2 I significati prevalenti del servizio civile in Trentino: tra comunanze e specifiche "vocazioni" degli enti

Facendo riferimento alle diverse valenze dei progetti di servizio civile, già discusse in precedenza, si è quindi verificato che attinenza esse abbiano, e perché, nel contesto provinciale. Nella visuale degli addetti al lavoro, i significati di fondo del servizio civile in Trentino – al di là del possibile aspetto della dilazione di scelte importanti per il futuro – sono fondamentalmente tre:

- il primo, di gran lunga il più citato, è quello *formativo*, ma anche *solidaristico*: il servizio civile come opportunità di formazione esperienziale e sul campo, anche a complemento di un percorso di studi, per svolgere attività "pro-sociali" in un ambito più o meno qualificato e specializzato dei servizi alla persona;
- in seconda battuta, un aspetto riportato con quasi altrettanta frequenza – ma in modo spesso evocativo: più come posizione di principio che per i contenuti di cui si riempirebbe – è quello della *cittadinanza attiva*: il servizio civile nell'ottica della partecipazione giovanile alla vita della comunità, anche alla luce del suo contributo alla coesione sociale;
- rimane infine apparentemente sullo sfondo – pur assumendo, almeno *ex post*, un peso non del tutto trascurabile – l'aspetto *occupazionale*: il servizio civile *anche* come opportunità di socializzazione lavorativa ed eventualmente, per gli enti, di reclutamento di personale.

Vale la pena considerare in modo più approfondito ciascuna sfaccettatura.

Spicca in primo luogo, come dato cruciale, la complementarità fra l'istanza formativa e quella solidale. Nella visione che prevale tra i responsabili degli enti, l'esperienza dei volontari combina motivazioni come l'integrazione dei loro percorsi formativi formali e il supporto all'azione solidale o di pubblica utilità degli enti stessi, irriducibile al contributo degli operatori professionali. Le due istanze, nelle motivazioni degli uni e degli altri, sembrano alimentarsi a vicenda, anche se non esauriscono – come si vedrà – il campo delle reciproche aspettative intorno al servizio civile.

Tutti i nostri volontari provengono da studi sociali... da quello che ho potuto capire parlando con loro, la loro aspettativa era formativa... come un tirocinio che servisse come curriculum per il mondo del lavoro... sottolineerei l'impatto formativo del servizio civile per loro ... da parte nostra... abbiamo avuto obiettori di coscienza per tantissimi anni... è nato un po' dalla volontà del nostro consiglio di amministrazione di rilanciare una forma di volontariato, diciamo... retribuita, e quindi costante, sulla quotidianità ecco... un rilancio del volontariato.

Nel caso nostro si tratta soprattutto di una valenza di tipo formativo... per ragazzi provenienti da studi di tipo umanistico o sociale... è un'occasione di... rinsaldare, esperire, ambiti della loro formazione ... poi... negli ultimi due anni in particolare c'è anche una valenza di... sviluppo di comunità... quindi di cittadinanza attiva insomma.

La cosa più importante per noi è la cittadinanza attiva... poi abbiamo pensato che la solidarietà veniva per seconda... terza l'integrazione del servizio al welfare... quarta la formazione... quinta quella occupazionale. I nostri ragazzi non sono proprio della stessa idea! Per loro le più rilevanti sono quella occupazionale... probabilmente proiettano su di noi il desiderio di lavorare in un ambito che corrisponde alla loro formazione... sottolineano l'importanza comunque dell'aspetto solidaristico, come solidarietà attiva... in più vedono il servizio civile come occasione di crescita personale.

Come suggerisce l'ultima citazione, anche la valenza occupazionale del servizio civile – benché tenuta opportunamente al di fuori delle dichiarazioni di intenti iniziali – può assumere un suo peso nelle aspettative dei ragazzi, e poi nello sviluppo delle loro esperienze sul campo.

Per noi la valenza principale è quella formativa... e quindi abbiamo puntato proprio a dei percorsi che... aiutassero i ragazzi all'acquisizione di nuove competenze, anche in vista del futuro loro lavoro insomma... per il bagaglio personale. Vorremmo in qualche modo puntare a aumentare... quella che è la valenza della cittadinanza attiva. E poi... la valenza occupazionale noi non la mettiamo prima, ma è capitato che due ragazzi poi siano rimasti confermati, assunti... quindi ha avuto questa valenza – indipendentemente, diciamo, dalla volontà progettuale. Cerchiamo di non creare attese, però... si sa!

Nell'ottica dell'ente, del resto, è un'opzione coerente e ragionevole quella di osservare al lavoro un giovane volontario, per poi valutare – in presenza di titoli, attitudini e capacità adeguate – la possibilità di confermarlo nel lavoro. Resta il fatto che i “precedenti” di questo tipo possono ingenerare, involontariamente, aspettative sempre più elevate tra le nuove leve di volontari.

Per il nostro ente era fondamentale l'aspetto solidaristico, di integrazione e di cittadinanza attiva... nel servizio civile l'ente ha investito tanto per organizzare il volontariato a favore della disabilità, e quindi la creazione di nuove attività, soprattutto per il tempo libero delle persone disabili... e qui un grosso apporto è stato dato dai ragazzi del servizio civile. Sicuramente [c'è anche] una valenza occupazionale: finora alcuni dei ragazzi del servizio civile, con una formazione pedagogica e educativa, sono stati inseriti ... ho notato che anche per i ragazzi la valenza occupazionale è sicuramente fondamentale ... soprattutto per quelli che arrivano da formazioni pedagogiche, educative ... vogliono fare questa esperienza perché poi vogliono avere uno sbocco professionale.

Per la struttura si parla sia di aspetto solidaristico, sia di integrazione al servizio, sia anche di cittadinanza attiva indubbiamente. Posto che abbiamo dato una buona

attenzione anche per l'aspetto formativo... [per i] ragazzi, per loro l'aspetto formativo è stato il più rilevante, con una spinta verso l'aspetto dell'occupazione non indifferente, maturato prima o dopo con diversi tempi... però il pensiero di lavorare prima o poi, lì o in altri posti, sulla base di un curriculum, secondo me è stato importante.

È interessante evidenziare anche, sul piano delle aspettative e delle motivazioni dei partecipanti, gli aspetti di continuità e di discontinuità rispetto all'esperienza del servizio civile pre-riforma. Sotto questo profilo vengono riconosciuti ai volontari del "nuovo" servizio civile, in generale, livelli di motivazione e di adesione al progetto superiori – perché esito di una libera scelta – rispetto a quelli dell'ultima leva di obiettori di coscienza; senza considerare l'"innovazione" legata alla dimensione di genere, ovvero a una presenza volontaria che risulta prevalentemente femminile. Al tempo stesso si evidenzia, per quanto riguarda il "bagaglio valoriale" percepito nei volontari, l'ormai avvenuta transizione – comunque la si giudichi – da motivazioni astratte e normative, come il servizio alla patria o il rifiuto ideale della guerra – a spinte motivazionali più concrete e circoscritte, legate all'orizzonte individuale della "politica della vita" di ciascuno (Beck, 2008; Bauman, 2002): formazione, esperienze e contatti lavorativi, possibilità di essere utili nelle attività quotidiane. Non si tratta necessariamente di motivazioni confliggenti con le prime, ma forse del riflesso di una nuova dimensione prevalente dell'impegno sociale: meno legata a visioni del mondo (se non a ideologie) e a visioni "forti" dell'impegno solidale, e più ad attività di volontariato radicate nella quotidianità, non prive di aperture sociali, ma frutto – in positivo – di una scelta autonoma, orientata anche a motivazioni auto-interessate, di ogni singolo volontario (su queste nuove chiavi di lettura dell'impegno volontario, cfr. Ambrosini, 2005). La seconda delle citazioni seguenti coglie bene questa dimensione negoziale di reciprocità di impegni ed aspettative (per se stessi e per il bene comune), anziché di adesione unilaterale a un progetto definito ex ante come uguale per tutti, che informa la logica di funzionamento del servizio civile.

Noi avevamo un'esperienza precedente, storica, con obiettori di coscienza... e come servizio civile, essendo il primo, abbiamo notato una motivazione molto più elevata rispetto agli ultimi obiettori di coscienza, che praticamente lo facevano per – per non fare il militare e quindi... sicuramente con meno spinta. Quindi [c'è una forte motivazione] solidaristica, e soprattutto la presenza femminile è molto rilevante, rispetto all'obiezione di coscienza, che erano solo maschi, abbiamo questa enorme potenzialità...

La nostra volontaria ha aspettative fortissime sui risultati che potrà avere... sul suo curriculum di formazione... addirittura lei non sapeva assolutamente che il servizio civile fosse considerato servizio per la patria... cioè pensava fosse proprio una cosa diversa dall'obiezione di coscienza, insomma... e quindi lo considerava di più un discorso di integrazione dei servizi... ma anche un aiuto al suo Comune: in questo senso anche una scelta solidaristica e... un *do ut des* insomma, perché lei... assume delle cose che le possono servire, però comunque aiuta la – il suo territorio. E... però nel suo piccolo, ecco, non credo che lei pensi a una cosa più... di solidarietà nazionale, ecco.

4.3 I ruoli assegnati e le mansioni svolte dai volontari: quale "valore aggiunto"?

Ci si è quindi interrogati intorno ai ruoli e alle mansioni svolte dai volontari di servizio civile nei diversi enti. Fin dall'inizio si è deciso di non entrare più di tanto nel merito delle specifiche attività eseguite, che possono variare a seconda del campo di intervento, dell'impostazione iniziale dei progetti e anche in base alle contingenze organizzative di ogni ente; né si è sondato il terreno del diverso grado di personalizzazione del progetto, o di partecipazione negoziale alla definizione delle sue specificità, all'interno dei singoli enti.

L'analisi è stata piuttosto orientata in funzione di un interrogativo di fondo: quale che sia il servizio svolto, esiste – e se sì, come si può declinare – un “valore aggiunto” apportato dai volontari del SC, rispetto alle attività realizzate a regime ordinario dall'ente? La risposta dei partecipanti al focus group è stata unanimemente positiva, anche se con diversi gradi di chiarezza – al di là di questa rappresentazione “ufficiale” – circa i reali contenuti, e la fruibilità, di questo contributo distintivo. Quasi altrettanto unanime, peraltro, è l'enfasi sull'esigenza di tenere ben distinto il loro ruolo, per responsabilità e competenze, da quello degli operatori retribuiti.

Non va neppure dimenticato che, specie negli enti più grandi, la presenza dei volontari in servizio civile è pur sempre un dato numericamente marginale, rispetto all'insieme degli addetti degli enti. Esiste un effettivo valore aggiunto – ci si è pertanto domandati – anche in questi casi, o il “peso” dei volontari si fa sentire di più nei contesti organizzativi più piccoli, meno strutturati, a volte meno in grado di affidare ai volontari un insieme di mansioni strutturato e coerente?

A giudicare dalle risposte raccolte sul campo, l'apprezzamento per il contributo aggiuntivo dei volontari travalica la distinzione tra enti grandi e piccoli, e si manifesta quasi sempre nelle stesse idee chiave: relazionalità, accompagnamento, animazione, maggiore attenzione al rapporto con gli utenti o con i destinatari dei servizi. C'è chi ad esempio sostiene che la presenza di volontari, non direttamente coinvolti nell'organigramma formale dei ruoli e delle responsabilità, offra ai destinatari dei servizi – specie se si tratta di soggetti “deboli” – un surplus di accompagnamento relazionale; una presenza quotidiana di supporto agli operatori, non sempre dettata dalle sole esigenze “funzionali”, negli spazi di vita del servizio.

In una struttura come la nostra, molto legata ai ruoli e alle mansioni... se li ingabbiamo in ruoli e mansioni l'anziano non ha più questo valore aggiunto, perché diventava comunque un aspetto routinario... e quindi questi giovani – non si può dire neanche che “integrano”: sono un valore aggiunto al servizio che già viene fornito. Quindi la massima attenzione alla relazione, all'accompagnamento... ad esempio, quando bisogna far scendere gli ospiti da un piano all'altro della nostra struttura, per svolgere le varie attività... loro possono prendere un ospite alla volta, stando più con calma con ciascuno... senza i tempi contingentati degli operatori... e poi affiancano il lavoro di animazione: relazione con l'anziano, accompagnamento, piccole necessità personali... e questo è stato un grandissimo vantaggio.

Da noi si deve fare sì che questi ragazzi non sostituiscano il ruolo di un operatore o di un animatore in servizio... l'attenzione quindi richiesta è quella nei confronti della relazione e la compagnia, nell'attività sia individualizzata, sia di gruppo con ospiti... la socializzazione, chiaramente sulla base delle attitudini personali dei ragazzi... insomma, c'è un buon contatto fisico e umano, ma certamente – a livello assistenziale – soltanto questo: la compagnia, l'accompagnamento esterno per acquisti, al bar, in giardino, la lettura del giornale, le parole crociate... per riassumere: fanno animazione.

Anche per noi il valore aggiunto è la compagnia fine a se stessa, senza per forza un obiettivo educativo... poi magari affiancano gli operatori, però...

In linea di massima, e coerentemente con le previsioni normative, gli enti dispongono già di personale dedicato a coprire tutte le attività istituzionali. Possono tuttavia riuscire – con il contributo aggiuntivo dei volontari in servizio – ad avviare attività nuove o ad ampliare, e a rendere più flessibile e personalizzata, l’offerta di servizi esistente.

Per noi... il contributo dei ragazzi – anzi, quasi sempre ragazze – è più nello spirito dell’accompagnamento e dell’integrazione di alcuni servizi... che devono essere in ogni caso coperti e garantiti dal personale in organico. [...] Quindi... dando loro anche una possibilità di esprimersi meglio... nel rapporto a tu per tu con l’utente... però senza prescindere dalla presenza dell’operatore.

Il valore aggiunto per noi è un valore di qualità: le cose si facevano comunque anche senza la volontaria, però... dà una certa “finitura” a tutta la gestione... ci aiuta a tenere i rapporti col pubblico e col personale... il suo apporto è migliorativo.

I ragazzi si sono aggiunti ai due animatori, l’arrivo dei volontari col tempo ha permesso di ampliare la proposta di laboratori e di spazi di gioco a disposizione... soprattutto con i ragazzi adolescenti la loro presenza permette di avere una vicinanza maggiore.

Una volta detto questo, la posizione effettivamente occupata dai volontari in ogni ente è legata alle scelte e alle disponibilità organizzative dell’ente stesso. Se in alcuni casi – che tendono a coincidere con le organizzazioni più grandi e strutturate – l’impiego prevalente dei volontari investe anche iniziative nuove, in molti altri casi si tratta piuttosto di una risorsa tramite cui offrire in modo più organico il servizio che è proprio dell’ente. Al di là di questa distinzione di massima, la collocazione privilegiata dei volontari, nella catena di erogazione del servizio di ogni ente, assume geometria variabile da un caso all’altro.

4.4 Gli elementi di insoddisfazione rilevati dagli enti

A partire dalle testimonianze offerte dagli enti, si sono poi sondate le più rilevanti criticità – pur entro un quadro largamente positivo – individuate sul piano della gestione dei progetti e del personale, dei rapporti con le istituzioni preposte, dei limiti di una efficace integrazione tra l’azione dei volontari e le attività preesistenti di ogni ente.

4.4.1 Dal versante interno agli enti: i rapporti tra i volontari e l’organizzazione del servizio civile

Un primo aspetto da mettere a fuoco è quello dei rapporti tra gli enti e i giovani in servizio, su cui ritorneremo da visuali complementari nei capitoli successivi. Sotto questo profilo le più comuni criticità si possono ricondurre, schematicamente, a tre questioni chiave: promozione dell’autonomia vs. delega impropria; rispetto delle regole dell’ente vs. richiesta di flessibilità; interventi educativi vs. interventi contenitivi.

La prima variabile – *promozione dell’autonomia* dei volontari, vs. *rischio di innescare meccanismi di delega eccessiva* nei loro confronti – merita particolare attenzione. Nella

comune visione dei responsabili degli enti, è un traguardo auspicabile e apprezzato anche dai volontari quello di favorire una graduale capacità d'azione in autonomia dei giovani volontari, nonché una certa personalizzazione del loro rapporto con i destinatari.

Nelle nostre realtà l'ospite che riconosce il giovane [volontario di servizio civile], che chiede al giovane aiuto, esplicitamente a lui, che prendono accordi per fare delle cose insieme... quando accade questo generalmente c'è... un cambio anche di prospettiva, di visione del servizio da parte di questi giovani, che poi si trovano autonomi nel fare determinate cose... Nonostante ci sia uno standard di attività che vengono proposte loro, è... quando hanno questa "cosa in più" riescono a trovarsi degli spazi che sono solo loro... e quindi a crearsi una certa libertà, pur nelle attività loro indicate.

Nel caso nostro apprezzano il fatto di essere responsabilizzati sulle mansioni che vengono loro attribuite...

[I volontari] apprezzano molto tutte le possibilità di spendersi più in prima persona, a partire dalle loro competenze specifiche... anche per vedersi riconosciuta questa competenza, e la capacità di portare avanti in autonomia una parte di un progetto.

Per essere efficace, tuttavia, questa prospettiva di rafforzamento dell'autonomia dei volontari presuppone una solida struttura organizzativa e una precisa divisione dei compiti, all'interno dell'ente. Laddove, in alcuni casi, manchino queste condizioni, l'enfasi sull'autonomia può essere anche percepita dai giovani – come vedremo nei prossimi capitoli – come una forma di delega eccessiva nei loro confronti, rispetto a compiti o responsabilità che dovrebbero restare, in ultima istanza, in capo all'ente e ai suoi addetti retribuiti.

Un secondo nodo critico – nella formula *rispetto delle regole dell'ente vs. richiesta di flessibilità* – ha a che fare con la possibile tensione tra due messaggi, potenzialmente contraddittori, che gli enti indirizzano ai volontari: da un lato l'aspettativa di una loro piena adesione agli orari e alle regole formali dell'ente (ovvero a uno stile di lavoro professionale che, osserva qualcuno, può anche stridere con le rappresentazioni da "volontariato naïf" di alcuni giovani); dall'altro l'aspettativa di un certo margine di flessibilità, anche rispetto agli accordi formalmente presi, che dovrebbe rispondere non soltanto alle esigenze pratiche dell'ente, ma anche alle richieste dei beneficiari e alla capacità di iniziativa dei volontari in servizio civile.⁵ Pesa probabilmente a questo riguardo la capacità organizzativa, di motivazione e di qualificazione del ruolo dei volontari da parte di ogni singolo ente.

Io nella concretezza ho visto una difficoltà nel... rispettare gli orari di lavoro. Lo fanno perché sono obbligati a farlo, ma... il timbrare il cartellino, per tenere conto degli orari, non gli va... Non è che lo evitano, o che – però sembra quasi in contraddizione con l'aspetto di volontariato, di libertà che questo servizio, nella loro immaginazione, deve fornire. Chi più chi meno, non voglio generalizzare...

E poi anche loro [i ragazzi] non è che siano sempre così disponibili... se già hanno l'attività settimanale consueta... o quella personale... poi non è che i fine settimana

⁵ Esiste naturalmente la possibilità che questa domanda di flessibilità, quand'anche condivisa tra le parti, si traduca in una tendenza a negoziare al ribasso, ovvero ad assecondare – da parte degli enti – richieste che poi si traducono in riduzioni di orario e di impegno, da parte dei volontari.

sono lì: “Sì, ecco, vengo!”. Detto onestamente, io non trovo sempre questa disponibilità.

Ho l'impressione che sia un po' una questione anche di persone... da noi i ragazzi che abbiamo adesso si sono sempre mostrati molto disponibili alle nostre esigenze di orario, che magari non corrispondono esattamente a quello che avevamo messo nel progetto... anche perché chi viene da noi si accorge che si lavora sempre... e non è che il volontario è svincolato dagli operatori! Questo gruppo qui non è che abbia mai detto: ci sembrano tante... noi veniamo incontro ovviamente alle esigenze di quelli che sono studenti e devono fare gli esami... onestamente nessuno mi ha mai detto “è troppo”; anzi! [...] vuol dire che le cose che noi abbiamo proposto, e il coinvolgimento, c'è, e non pesa venire la sera o – o fare un po' di più di quello che è richiesto.

C'è poi una terza ambivalenza diffusa, e per molti versi inevitabile, che chiama in causa le specifiche mansioni svolte dai volontari, ma anche le loro aspettative al riguardo: per dirla con uno slogan un po' semplicistico, *interventi educativi* vs. *interventi prettamente operativi ed esecutivi*. La tensione, in questo caso, è quella che può emergere tra le mansioni prevalenti nel progetto di lavoro dei volontari – legate per lo più, almeno nel campo dell'assistenza, ad attività educative o di animazione, e tendenzialmente congruenti con il loro percorso di studio –; e tutte le altre mansioni complementari, di tipo più operativo (aiuto segreteria, centralino, fotocopie, ecc.) o legate a una qualche forma di “sorveglianza” degli utenti (nel caso dei servizi alla persona), che i volontari sono comunque chiamati a svolgere, in funzione delle necessità dell'ente. Nella prospettiva degli enti, da un lato, è ritenuto importante che i volontari sappiano andare anche oltre questa distinzione manichea, per fare diretta esperienza delle diverse incombenze necessarie alla vita dell'ente; non meno importante è però, dall'altro lato, che gli enti stessi sappiano mantenere – nel guidare il lavoro dei volontari – la relativa centralità delle prime, e la complementarità delle altre.

Da noi [i volontari] non apprezzano di essere assegnati a compiti che sono... ad esempio, da noi, controllare che non avvengano fenomeni di bullismo...

Da noi c'è apprezzamento per ciò che viene chiesto di fare loro, in termini di attività/esperienze nuove, o che confermano quello che loro stanno sperimentando nella formazione.. dall'altra parte ci sono sempre compiti, mansioni e attività “di complemento”: vigilanza, riordino di ambienti... questo sembra sempre scomodo, lo vedono come un tappabuchi, una mansione di secondo piano. Quindi apprezzerebbero di essere sempre impiegati in attività nuove, diverse, particolari... o comunque esplicitamente legate al progetto o alla loro formazione.

Alcuni referenti propongono una ulteriore riflessione sulla delicata fase di ingresso del volontario nell'organizzazione: quella in cui è chiamato a comprendere sul campo – al di là del “dichiarato” del progetto formale di servizio civile – le caratteristiche dell'ambiente in cui si trova, i confini del suo campo d'azione, la congruità delle aspettative che si era costruito al riguardo. Tra le criticità che si accompagnano, in modo tutto sommato fisiologico, all'inserimento iniziale dei volontari, emergono in particolare due elementi che denotano tutta l'importanza di un buon accompagnamento sul campo:

- da un lato la non scontata “socializzazione” dei volontari rispetto alla divisione interna del lavoro e alla cultura organizzativa dell'ente, specie laddove questo abbia una struttura complessa, dimensioni rilevanti, o campi di intervento differenziati;

- dall'altro le loro possibili difficoltà nel rapportarsi da subito in modo adeguato con gli utenti; specie nei casi in cui si tratta di soggetti vulnerabili, a fronte dei quali i volontari non sono tenuti ad avere né competenze mirate, né tanto meno conoscenze sulle loro storie personali pregresse.

Risulta evidentemente cruciale, in questa fase, la funzione di supporto offerta dall'ente e in particolare dai referenti del servizio civile.

Nella fase iniziale i ragazzi avevano compreso poco, e comunque non gradito, il fatto di essere messi a sperimentare più attività ... il che rispondeva a un bisogno nostro di vederli in diverse tipologie di intervento... a loro forse ha dato un po' un senso di frammentazione... di non capire proprio bene che cosa stavamo chiedendo loro... e in questa prima fase lo svolgere attività diverse ha portato una di loro a svolgere attività in maniera separata rispetto agli altri... e per questo si è sentita un po' penalizzata rispetto alla formazione del gruppo ... cosa che è stata poi recuperata.

Per quanto riguarda la struttura, ci è stata riportata un'incongruenza nostra nel valorizzarli inizialmente come uno sguardo nuovo, una possibilità per l'ente anche di rivedersi rispetto a certi aspetti... poi una resistenza al cambiamento, o ad accettare – da parte nostra – questi spunti che venivano da loro. Un'altra criticità... è sicuramente quella, per loro, di avere pochi strumenti per entrare in relazione con le persone... e quindi di trovarsi, magari, spiazzati, in situazioni particolari... un altro elemento che forse dipende dalla nostra struttura, abbastanza ampia, è la comunicazione: quindi... a volte si trovano fuori dalle comunicazioni ufficiali, per cui... non vengono a conoscenza delle cose.

Eppure, una delle criticità più ricorrenti sembra rappresentata proprio dagli atteggiamenti manifestati dai giovani verso la formazione proposta da ogni singolo ente, oltre che dall'Ufficio provinciale. La maggior parte dei responsabili degli enti ha riportato al riguardo, da parte dei propri volontari, reazioni parzialmente insoddisfatte. In prima battuta, sembra pesare la resistenza di almeno una parte dei giovani verso la formazione in sé, ovvero una loro (prevedibile) inclinazione a privilegiare le attività e il lavoro sul campo rispetto a momenti di “pura teoria”, slegati dal coinvolgimento operativo nelle attività dell'ente:

Rispetto alla formazione ho visto una certa difficoltà, sia in quella esterna, sia in quella interna. C'è più... voglia di fare, di esserci nel concreto, di avere dei risultati... la formazione sembra sempre – erroneamente – un po' una perdita di tempo... Rispetto sia alla nostra formazione, sia a quella erogata dal servizio, c'è sempre una certa difficoltà... la partecipazione esiste, ma... un po' forzata, ecco.

Una volta detto questo, rimangono segnali sparsi di disorientamento dei volontari verso l'offerta formativa; in altre parole, della loro percezione di una insufficiente congruenza – specie nelle iniziative formative dell'ente provinciale – tra i contenuti dei percorsi di formazione (forse eccessivamente standardizzati) e le esperienze sul campo all'interno degli enti. Se l'impatto della formazione entro gli enti sembra riflettere la differenza tra gli enti più strutturati e con maggiori tradizioni formative, e quelli più piccoli e improvvisati, per la formazione centrale subentra forse una variabile in più: il peso del riferimento ai valori tradizionali del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, percepiti come “politici” e generalmente poco sentiti nelle fila dei giovani.

Al di là di queste osservazioni generali, però, è significativo che i rappresentanti degli enti stentino a mettere a fuoco – anche al proprio interno – gli aspetti dell'offerta

formativa che si rivelano meno efficaci. Vedremo nei prossimi capitoli, con la testimonianza dei volontari stessi, fino a che punto si possa ovviare a questo limite.

L'insoddisfazione può essere più che altro per la formazione, generale e specifica, alcuni ambiti indicati dalla formazione che non risultano di particolare interesse, ecco...

Anche noi abbiamo notato dell'insoddisfazione rispetto alla formazione, ma solo per quella esterna...

C'è un'osservazione da fare in generale, sulla formazione erogata dall'Ufficio... è un argomento importantissimo... e ho avuto riscontri, sia da questo gruppo sia dal precedente, che fosse addirittura un training demotivante. Quindi ci tengo a sottolineare che si riveda un po'... il tipo di formazione che viene proposto.

4.4.2 Dal versante esterno agli enti: i rapporti tra i diversi attori del sistema-servizio civile

Possiamo ora spostare l'attenzione verso l'altra "faccia della medaglia" del servizio civile: i rapporti che si instaurano tra le diverse organizzazioni-stakeholder, e le criticità che, dal punto di vista degli enti attuatori, ne possono scaturire.

In primo luogo non sempre appare chiara, nella rappresentazione degli enti del servizio civile, la distinzione tra il ruolo e le competenze dell'Ufficio nazionale e quelle della corrispondente struttura locale. In alcuni casi si avverte perplessità perfino per le ragioni di tale distinzione, che rischierebbe di comportare – almeno per l'adempimento degli obblighi amministrativi in capo agli enti – un certo margine di sovrapposizione tra i compiti e le mansioni di amministrazioni pubbliche diverse.

C'è una specie di doppione tra Ufficio nazionale e Ufficio locale... abbiamo il doppio riferimento: questo credo che sia poco funzionale... o comunque è una perdita di tempo, per me.

Da una parte, alcuni dei responsabili degli enti lamentano qualche carenza nei flussi informativi, e forse nel funzionamento organizzativo, del loro interlocutore istituzionale a livello locale.⁶

Ho sempre avuto disponibilità, mi hanno sempre risposto alle domande che ho fatto... ma ho parlato con persone differenti, che non mi hanno dato le stesse informazioni! quindi ho avuto... parecchia confusione nel mettere in ordine tutto... se si potesse parlare sempre con una stessa persona, forse...

⁶ Sotto questo profilo, la percezione di qualche possibile criticità nei rapporti tra enti accreditati e Ufficio provinciale è emersa anche dal nostro confronto con i volontari in servizio civile. Come segnala uno di loro,

Per quanto riguarda il rapporto tra gli enti e l'amministrazione: in mille e una occasione siamo stati avvisati della possibilità di fare un periodo di formazione, piuttosto che di fare un'attività, e così... un giorno prima, o forse due al massimo! C'era una comunicazione bassissima tra l'Ufficio e gli enti: le cose arrivano all'ultimo momento, spesso e volentieri... è una cosa che abbiamo notato in tanti.

Dall'altra parte c'è anche chi, uscendo dal contesto locale, segnala problemi di ordine burocratico legati al rapporto con l'Ufficio Nazionale; in fase, ad esempio, di gestione dei "subentri" di volontari, a seguito di eventuali rinunce.

L'altro punto critico riguarda i contatti con l'ufficio nazionale, nel caso di un problema contingente come quello del subentro di un volontario, dovuto alla rinuncia di uno dei volontari per motivi di studio, prima ancora dell'inizio del progetto... e il subentro di fatto è avvenuto a più di un mese dall'inizio del progetto... semplicemente perché è piuttosto burocratica e complessa l'autorizzazione al subentro di un volontario che, pure, era disponibile da subito!

Un altro aspetto di insoddisfazione relativo alle procedure di adesione ai bandi, in questo caso slegato dalle specificità locali, è quello di una progettazione formale che – almeno a detta di alcuni – sarebbe troppo complessa e "tecnocratica". Il rischio che si mette in risalto è che l'insieme dei requisiti sottesi alla progettazione generi una dinamica perversa: quella di incentivare, in virtù delle elevate qualifiche tecniche e delle competenze organizzative richieste agli enti partecipanti, una loro sistematica dipendenza da consulenti esterni. Anziché favorire lo sviluppo dell'autonomia progettuale degli enti, si favorirebbe – così suona l'obiezione – il proliferare di figure tecniche estranee alla loro storia e alla loro cultura organizzativa e valoriale, che non aiuterebbero la crescita delle competenze interne agli enti e neppure ne valorizzerebbero le specificità e le esigenze, nella fase delicata di costruzione dei nuovi progetti di servizio civile.

Non so se si potrà intervenire a livello provinciale, ma il dato complessivo delle figure previste per i progetti – se può andare bene per enti grandi – però, per enti delle nostre dimensioni, dover prevedere per forza un formatore, un progettista, un esperto informatico, un esperto di monitoraggio – e tutti con qualifiche... incredibili! –, credo che sia... un nascondersi dietro a un dito, perché alla fine, lo sappiamo tutti: c'è una persona che fa... un po' tutto! Sarebbe forse il caso di prendere atto di questo, e dopo di fare il progetto non perché quello che l'ha fatto ha i titoli, ma perché il progetto ha senso, o non ha senso, di per sé. Sennò diventa una cosa un po' ridicola: le persone [formalmente] ci sono, ma in realtà non ci sono, e vengono fuori grosse confusioni: e quando c'è da presentare il progetto c'è il panico totale... Se l'Ufficio provinciale riuscisse ad assumere più autonomia da questo punto di vista... sarebbe un passo fondamentale.

Al tempo stesso obiezioni di questo tenore suggeriscono la presenza ancora diffusa, tra gli enti di servizio civile, di un atteggiamento di delega che sfocia in una scarsa capacità di usare bene la risorsa-progettista, per mettere a valore le peculiarità degli enti stessi.

Allargando il campo alle procedure di valutazione dei progetti, un'osservazione ricorrente e tutto sommato prevedibile – dall'angolatura di chi compete per prendere parte ai bandi - riguarda poi l'intrinseca complessità che caratterizzerebbe i modelli di stesura dei progetti. La critica può anche essere di principio e riduttiva, e rimandare più che altro alle carenze progettuali in capo agli enti. Al contempo, essa può segnalare il rischio che la progettazione, come competenza e funzione fine a se stessa, prenda in qualche modo il sopravvento sui contenuti reali, e poi sulle iniziative che si dovrebbero realizzare sul campo.

Noi ne abbiamo fatti tanti [di progetti], siamo partiti tra i primi... la mia impressione è che questi progetti vadano bene all'Ufficio quando sono estremamente complicati, c'è dentro una marea di cose... una cosa pesante anche da leggere! ... i

progetti che hanno preso più punti dei nostri erano dei pacchi di roba, in cui c'era dentro di tutto e di più... la mia impressione è che proprio questo si aspettano! Ma mettere dentro una marea di cose, alla fine – per chi le legge, e deve realizzare il progetto – più che attrarre, allontana... va a finire che la sinteticità si perde in presentazioni di schemi, di tabelle, di cose...

Per il nostro ufficio provinciale ci sono ben 10-12 criteri aggiuntivi di valutazione dei progetti, oltre a quelli nazionali... però questo non fa che complicare le cose!

Non tutti gli enti sembrano riconoscersi, inoltre, nella prassi del rinnovo della progettazione a cadenza annuale, che dovrebbe incentivare l'innovazione e lo sviluppo di nuove esperienze, ma non altrettanto – forse – il consolidamento e la sistematizzazione di quelle già avviate. Almeno in alcuni campi, questa logica di sperimentazione organizzativa può rivelarsi non agevole da conciliare con le esigenze degli enti più strutturati, che tendono ad attribuire anche ai volontari – pur con un profilo distinto da quello degli operatori – mansioni complementari all'erogazione di servizi sistematici e continuativi, slegati dalla logica delle azioni “a progetto”.

Noi non capiamo proprio perché bisogna stendere un progetto nuovo ogni anno... Almeno fiamelo durare due/tre anni! Non è possibile... ogni volta reinventarsi completamente... loro dicono che si può anche reiterare, ma così perdi punti... sarà anche un “incentivo all'innovazione”, ma... [ad esempio], per chi sta in una casa di riposo, cosa volete che gli facciano fare di diverso ogni anno?!?

Al tempo stesso, questa difficoltà a entrare nella logica dell'innovazione continua segnala una certa fatica a elaborare nuove proposte e iniziative, da parte degli enti stessi.

Una questione meno ovvia, ma assai più rilevante, è invece sollevata da chi si interroga intorno al mandato e al campo d'azione degli enti pubblici che promuovono il servizio civile. È come se emergesse, da parte di alcuni soggetti attuatori, una domanda insoddisfatta (ma forse non sempre bene esplicitata) di maggiore supporto alla progettazione, pur entro i limiti imposti dalla partecipazione ai bandi di selezione dei progetti.

Anche per me, nell'attuazione del progetto l'Ufficio provinciale ha un ruolo che io non riesco del tutto a capire: da una parte io l'avevo inteso come... un punto d'appoggio a cui rivolgermi, ma nel momento in cui sono andata a chiedere: possiamo vedere insieme il progetto?, – per capire se sono completamente fuori o se c'è un qualche dato che invece può andare bene... – mi è stato risposto: assolutamente no, a questo punto l'ufficio si ritira, perché poi dovrà fare le valutazioni sul progetto. Però se non mi aiuti su questo punto... per una persona che inizia per la prima volta a scrivere un progetto...

Io credo che l'obiettivo dell'Ufficio sia anche ... mettere i più e i meno nei progetti, nel senso che non è funzionale neanche a loro se il progetto è scritto male, e quindi addirittura non può più essere una risorsa per il periodo successivo... credo che sia nell'interesse dell'ufficio aiutarci a fare dei buoni progetti, che poi possono essere una risorsa e un'opportunità in più per i giovani che accedono al servizio civile... quindi è vero che hanno un compito di controllo, ma hanno anche un compito promozionale e da questo punto di vista dovrebbero essere più disponibili.

Una riformulazione di questo stesso argomento critico, con un taglio più radicale – e apparentemente più isolato – rimanda al rischio che l'esercizio della funzione amministrativa risulti, perfino nel caso del servizio civile, in una “istituzionalizzazione”

fine a se stessa, più che in una pratica sussidiaria di accompagnamento alle organizzazioni della società civile (o degli stessi enti locali) che, purché accreditati, svolgono i progetti sul campo.

In generale c'è il rischio che ci sia, anche qui [in Trentino], troppa burocrazia ... è difficile da dire, ma la sensazione è che l'Ufficio non risponda... a un obiettivo di servizio, in qualche modo, agli enti, ma che... stiamo diventando noi, gli enti, funzionali all'Ufficio! È l'impressione che si ha da alcuni atteggiamenti, alcune proposte... noi non ci sentiamo appoggiati e sostenuti dall'Ufficio, ma quasi... che siamo noi a dover dare delle risposte!

In sé, il compito di valutazione e di presidio istituzionale, anche nel campo del servizio civile, è ovviamente fisiologico e necessario. Citazioni come quelle riportate segnalano tuttavia, al di là del rischio di una deriva autoreferenziale proprio di qualsiasi apparato organizzativo, un'ambivalenza diffusa – almeno nella percezione degli enti attuatori – in merito alla mission dei loro interlocutori istituzionali. Al di là di questioni per certi versi prevedibili, e non sempre imputabili all'amministrazione locale – dai rilievi per gli “eccessivi” adempimenti burocratici richiesti agli enti, fino alla percezione di sovrapposizioni non funzionali tra istituzioni provinciali e nazionali – emergono qui, come sovente accade nelle collaborazioni a progetto tra enti locali e organismi di terzo settore, due istanze potenzialmente in attrito tra loro (De Leonardis e Bifulco, 2005; Ambrosini e Boccagni, 2007):

- da un lato l'orientamento dell'Ufficio a supportare la crescita delle capacità di progettazione degli enti, compresi quelli meno strutturati e con un minore bagaglio di esperienze, che pure possono contribuire in modo significativo allo sviluppo del servizio civile e della partecipazione giovanile;

- dall'altro la “terzietà istituzionale” che deve contraddistinguere, tanto più in sede di valutazione dei progetti, l'ente pubblico nelle sue varie articolazioni.

Rimane, a giudicare dalle reazioni dei partecipanti al gruppo focus, l'assenza di una visione univoca e condivisa circa l'obiettivo ultimo dell'azione pubblica, nel campo del servizio civile: selezionare i progetti da parte degli enti accreditati – e naturalmente presidiarne la realizzazione – o anche favorire una crescita generalizzata dell'offerta di iniziative delle iniziative degli enti, a favore dei giovani? Se la prima funzione è ovviamente necessaria, la seconda dovrebbe nondimeno iscriversi nella “meta-strategia” dell'ente pubblico, al di là dei compiti istituzionali dell'Ufficio. Nella percezione critica di una parte degli enti, la prima funzione tende a prevalere, in larga misura, sulla seconda. Si avverte da parte loro, in ogni caso, il bisogno di una più strutturata funzione di sostegno e guida alla progettazione; di una sorta di servizio di sportello a disposizione degli enti stessi.

Meritano un cenno, infine, aspetti di insoddisfazione più pratici, ma non per questo meno rilevanti, legati allo svolgimento quotidiano dei progetti di servizio civile. Si tratta di vincoli – come quelli che riguardano il monte-ore e la sua allocazione – imposti dalle normative in vigore, che non sembrano poter trovare una soluzione nell'ambito delle politiche locali. Il rischio, peraltro, è che la “soluzione” si traduca semplicemente, di fatto, nella riduzione del carico orario dei singoli volontari.

Uno dei punti di insoddisfazione è il monte-ore complessivo, che per alcuni momenti, che sia per la formazione o per altre attività che hanno in corso, è poco sostenibile.... con le trenta ore ipotizzate settimanali, qualcuno non ce la fa.... Questa del monte ore io credo sia una situazione da considerare...

Anche secondo me è molto pesante... viene a essere quasi un lavoro pieno, però... come prima esperienza nel mondo lavorativo, forse è anche troppo pesante!

Il problema, poi, è che le attività sono abbastanza standardizzate... [se anche fosse possibile una maggiore flessibilità di orari], non è che permettono a uno di lavorare di meno prima, e quaranta ore dopo!

[Per quanto riguarda la possibilità di recuperare ore nel fine settimana], anche su questi aspetti non abbiamo incontrato la disponibilità del servizio... noi, tenendo conto di questa possibilità, avevamo messo le ore su 6 giorni anziché su 5... e invece niente...

4.5 Dal progetto iniziale alle attività effettivamente svolte

L'ultimo tema al centro del confronto con gli enti è stato il rapporto tra la versione formale dei progetti di servizio civile – quella che risultava dai documenti ufficiali – e l'insieme delle attività effettivamente svolte dai volontari sul campo.

In linea di massima, i coordinatori rilevano una sostanziale congruenza tra le previsioni iniziali e le mansioni poi svolte dai volontari. Pesa, a questo riguardo, la capacità di conciliare – in fase di progettazione – il riferimento alla complessità organizzativa che può essere propria dell'ente, e la specificità dei compiti affidati ai volontari. Ancora più importante appare, però, il passaggio successivo: un confronto aperto e puntuale con i volontari, fin dall'inizio, sul lavoro da svolgere, e poi una sorta di “monitoraggio partecipato”, in corso d'opera, circa l'effettiva congruità dei compiti, e l'eventuale esigenza di definirli meglio o di ricalibrarli in corso d'opera.

Noi, nella nostra esperienza di vari anni, abbiamo visto l'importanza di parlare chiaro, nel progetto, rispetto alle cose che poi andranno a vedere i ragazzi... va trovato un compromesso, nella progettazione, tra spiegare la complessità della struttura e delle sue attività, e focalizzarci in quei punti su cui lavoreranno i ragazzi, per essere chiari anche sulla struttura della settimana, e sulle cose che gli si andranno a chiedere. E poi riuscire a tradurre – nel colloquio di selezione e nelle attività – quello che abbiamo scritto nel progetto, spiegandoglielo poi dal punto di vista operativo. L'importante è “tradurre” comunque ai ragazzi quello che viene scritto [nel progetto].

Laddove si registrano degli effettivi scostamenti, sia pure marginali, è possibile interpretarli anche come segno del passaggio dal livello “impersonale” della progettazione, indirizzata a un profilo di volontario astratto, al livello della relazione personale – a progetto ormai avviato – con volontari particolari: persone dotate di competenze e di interessi specifici, che può essere possibile mettere a frutto con lievi aggiustamenti rispetto al loro mandato iniziale. Tale mandato, peraltro, può essere di per sé sufficientemente ampio e flessibile da consentire, poi, un buon grado di personalizzazione in corso d'opera. Così, ad esempio, nel caso che segue.

Noi pensiamo di avere una congruenza di circa l'80%... gli scostamenti sono legati sia a esigenze dei progetti – che sono attività già proprie del nostro ente – sia alla scoperta di abilità particolari dei volontari, che possono essere utilizzate anche in altri settori... abbiamo una ragazza che è una creativa, quindi le abbiamo affidato la costruzione di tutto il nostro materiale di promozione e di conoscenza dell'ente... quindi pieghevoli, depliant, cartelloni... i ragazzi sono concordi nel dire che ci sono numerosi scostamenti nelle attività loro proposte, rispetto ai progetti iniziali. Questo

per loro è soltanto positivo, perché indica elasticità e flessibilità: subentra la loro possibilità di scelta e di costruzione del servizio civile...

5. Dal punto di vista degli ex volontari: rielaborazione ed “eredità” dell’esperienza, tra continuità e discontinuità

Una visuale complementare a quella dei responsabili degli enti viene fornita dai ragazzi che hanno concluso da poco l’esperienza di servizio civile. Nel raccogliere la testimonianza di un gruppo di loro, in sede di focus group, si sono privilegiate alcune aree tematiche, solo in parte sovrapposte a quelle già affrontate con i responsabili delle varie organizzazioni:

(5.1) il percorso di ingresso negli enti di servizio civile, sia dal punto di vista delle aspettative e delle motivazioni dei volontari, sia alla luce dei modi in cui hanno saputo dell’iniziativa, e hanno poi fatto la scelta dell’ente;

(5.2) le mansioni loro affidate, ma anche le forme di supervisione e di accompagnamento garantite da ciascun ente;

(5.3) un primo bilancio dell’esperienza dei volontari sul campo, in termini di “luci” e di “ombre”, ma anche del valore aggiunto attribuito alla loro presenza, nell’ambito delle attività svolte dall’ente;

(5.4) gli atteggiamenti e la valutazione dei volontari rispetto all’offerta formativa di cui, su vari livelli, sono stati beneficiari,

(5.5) un tentativo di esplorare, almeno a livello iniziale e provvisorio, il “portato” del servizio civile sulla loro esperienza di studio, di lavoro, di impegno civico o sociale.

5.1 L’accesso agli enti: canali informativi e motivazioni soggettive

L’analisi dell’esperienza degli ex volontari è cominciata dalla prima tappa della loro storia di servizio civile, ovvero dal loro percorso di accesso all’ente, riletto *ex post* da un duplice punto di vista: le modalità tramite cui sono venuti in contatto con l’ente, e le motivazioni prevalenti – più in generale, le circostanze di vita – alla base della loro scelta. Per quanto riguarda i canali informativi utilizzati, quasi tutti gli ex volontari intervistati indicano al primo posto internet, affiancato in alcuni casi da altri materiali informativi e dalla mediazione interpersonale di chi lavorava già nell’ente, o in qualche modo lo conosceva. Meno frequenti, come fonti di informazioni sull’ente, appaiono sia una sua conoscenza previa da parte dei volontari, sia una diretta esperienza di volontariato nell’ente stesso.⁷

La prevalenza di un canale informativo virtuale, facilmente accessibile dai ragazzi ma slegato da una diretta conoscenza degli enti, trova riscontro nella “gerarchia di interessi” che emerge in quasi tutte le testimonianze raccolte:

⁷ Quest’ultima modalità – il servizio civile come sbocco coerente di un percorso di volontariato già intrapreso nell’ente, o in realtà simili – appare relativamente meno diffusa, benché non del tutto assente. In questo caso, il servizio civile può segnare il passaggio da un’esperienza di servizio alle persone più occasionale e spontaneistica, a una più continuativa e strutturata in un contesto organizzativo, che ricalca – per molti versi – una normale attività lavorativa. Così, ad esempio, nella testimonianza di un ex “servizio-civilista”:

Conoscevo già un po’ l’ambiente, facevo volontariato e... mi piaceva l’idea di provare a farlo più all’interno di una struttura, di un’organizzazione... per vedere le dinamiche, per esserci dentro... ma ne avevo già una vaga conoscenza... il passaggio è stato abbastanza naturale, insomma... anche se era una conoscenza superficiale, rispetto alla complessità che poi ho incontrato – però comunque era un’infarinatura che mi permetteva di non andare completamente alla cieca...

- *prima* viene l'interesse per il servizio civile in sé; o per meglio dire, per l'opportunità di dedicare un anno a un'esperienza che coniughi crescita personale e utilità collettiva, parziale autonomia economica e possibilità di mettere alla prova i propri studi, o di avvicinarsi al mercato del lavoro;
- *poi* si passa alla scelta del settore di attività, in funzione di interessi, competenze, curiosità personali;
- soltanto *in terza battuta*, e non di rado in modo casuale, si arriva alla scelta dello specifico ente in cui si svolgerà il servizio.

Si tratta di una gerarchia di preferenze paradossale, se si considerano le grandi differenze esistenti – perfino in un contesto locale circoscritto, come quello trentino – tra gli enti promotori del servizio civile: per natura sociale, aree di attività, dimensioni, complessità organizzativa, esperienza cumulata nel settore, reputazione presso la comunità locale. Eppure, a giudicare dalle testimonianze dei giovani, i fattori alla base della scelta dei volontari sono legate a inclinazioni e motivazioni personali – benché comuni a molti di loro – molto più che alle caratteristiche degli enti che li dovranno ospitare. Sulla priorità dell'interesse per l'area tematica (ovvero per il progetto) rispetto a quello per l'ente, vale la pena riportare un paio di testimonianze.

Io ho scoperto del progetto attraverso internet... il mio ragazzo, cercando un lavoro, si era interessato a questi progetti del servizio civile... e io, guardando insieme a lui tutti i progetti, ho visto che ce n'era uno su un tema che mi ha sempre interessato... mi è interessato il progetto, proprio per l'attività... dell'organizzazione [presso cui ha fatto il servizio civile] sapevo che esisteva, ma non conoscevo nessuno prima...

Ho visto la presentazione dell'ente su internet, non lo conoscevo prima... ho scelto non dico per caso, ma – prima ho fatto la scelta di fare il servizio civile, in sé; e poi ho scelto l'ente... ho cercato nel sito della Provincia, e così... tra i vari dell'elenco, era quello che mi interessava di più...

Sul piano delle motivazioni personali, le narrazioni degli ex volontari disegnano un quadro che non si sovrappone completamente a quello descritto dai responsabili degli enti, più “ufficiale” e influenzato dalle rappresentazioni normative sul tema. Nella rappresentazione dei giovani l'elemento solidaristico non è certamente privo di rilievo, ma si intreccia con varie altre istanze, altrettanto (o forse anche più) significative; e perfino, almeno in alcuni casi, con una certa dose di casualità, o di reazioni a opportunità o a vincoli contingenti.

In questa prospettiva di motivazioni “allargate”, l'aspettativa meno ovvia sta forse nell'opportunità di vivere in modo costruttivo una fase di transizione nel proprio percorso personale – una sorta di pausa di “riflessione attiva” – in condizioni di semi-autonomia economica, e sorretta dall'aspettativa di svolgere un'attività utile, in concreto, per gli altri. In mezzo alle incertezze tipiche della transizione scuola-lavoro, o del possibile avvio degli studi universitari, il servizio civile può rivelarsi anche un'esperienza originale di conoscenza di sé e di orientamento sociale e lavorativo. Da quasi tutte le testimonianze raccolte affiora, non a caso, il senso di un periodo di prova, se non di “scommessa”, che anticipa e prepara alle più impegnative novità che i ragazzi dovranno affrontare sul mercato del lavoro.

Ho conosciuto l'iniziativa su internet, e mi era anche arrivato a casa il volantino dell'ente... l'ho scelto perché ho fatto la maturità, ho cercato lavoro ma non l'ho trovato e – mi è venuta buona l'occasione di fare il servizio civile ... mi sono messa in gioco... e mi sono trovata bene.

Ho fatto la scelta [del servizio civile] dopo la maturità: o dovevo fare l'università, o dovevo lavorare, o dovevo fare qualcosa.... e mi sembrava necessario, per il mio percorso e per come ero io, prendermi questo anno in cui capire un po' meglio quello che volevo fare, quello che mi interessava veramente... [e] mi sembrava utile... per me... e per gli obiettivi del SC. ... ho visto la presentazione, e attraverso i colloqui con il responsabile... rispecchiava i miei interessi... ma non lo conoscevo... mi sono un po' buttata in questa cosa e... sono rimasta molto soddisfatta.

Ho fatto il servizio civile, un po' per vedere com'ero... un po' perché... ero un po' curiosa di rapportarmi con le persone con disagi... e... un po' per fare volontariato, però.... diciamo che se era remunerato, era meglio!

Una volta evidenziato questo aspetto, altrettanto significative sono le motivazioni di ordine formativo e, per così dire, pre-occupazionale, oltre a quelle solidaristiche. Particolare attenzione merita l'elemento para-lavorativo: quale che sia il settore in cui si è svolto, il servizio civile sembra percepito quasi sempre, da un lato, come fonte di un'autonomia economica almeno parziale – una condizione “migliorativa” rispetto a quella di studenti, anche se non “competitiva”, evidentemente, rispetto a un lavoro vero e proprio; dall'altro, tanto più nella rilettura ex post dei volontari, come percorso di socializzazione al clima, alle abitudini e alle regole di un normale luogo di lavoro, oltre che come possibile occasione di apprendimenti lavorativi (quanto meno sul versante relazionale). Questa motivazione si salda spesso con l'aspirazione a concretizzare – e forse a dotare di maggiori “fondamenti di realtà” – gli apprendimenti scolastici o universitari già maturati dai volontari stessi.

Avevo deciso di fare questa esperienza mentre studiavo.... avevo voglia di sperimentarmi in un'esperienza che non fosse solo quella universitaria... e mi sembrava che il servizio civile potesse... permettermi di conciliare un'esperienza “sul campo” e il continuare a studiare... e quindi qualcosa che non fosse proprio un lavoro impegnativo al 100%, ma al tempo stesso mi permettesse di avere un minimo di risorse finanziarie... e poi una motivazione un po', diciamo, ideale, rispetto al dare un contributo di solidarietà ...

Io non avevo nessuna intenzione di fare il servizio civile, è stata una scelta inaspettata. Ho scelto questo perché quando mi sono laureata... volevo cercare lavoro nel sociale... ho visto che era un'opportunità molto valida quella del servizio civile, per fare una sorta di formazione, però – diversa dal volontariato perché comunque c'è un minimo di rimborso, almeno gestirsi un attimo – e diversa da un lavoro vero e proprio perché – comunque siamo sempre seguiti e... e quindi ho fatto questa esperienza. [...] Per me è stata un'esperienza formativa da spendere anche nel mondo del lavoro – del lavoro sociale... vedere se effettivamente una persona è anche portata per questo lavoro: è una prima opportunità...

5.2 Le attività svolte, i ruoli assunti e l'accompagnamento ricevuto dall'ente

L'attenzione si è quindi spostata sulle mansioni svolte dai volontari e, soprattutto, sulla loro percezione della qualità e delle modalità dell'accompagnamento garantito dagli enti. Un tratto comune e fisiologico, nelle loro narrazioni, è l'esperienza iniziale di un certo disorientamento, legato sia all'esigenza di conoscere meglio la struttura e il funzionamento dell'ente; sia ai confini talvolta sfuocati del loro ruolo, che soltanto nella pratica sul campo tende a riempirsi, con il passare del tempo, di contenuti e di attività ritenute dai più – anche se non da tutti – senz'altro soddisfacenti.

La citazione che segue esemplifica il percorso di transizione dalle possibili ambivalenze iniziali, che possono anche rappresentare un costo accettabile del mutuo adattamento tra le parti, al graduale radicamento di una volontaria nelle attività dell'organizzazione: tanto per il riconoscimento e il margine d'autonomia che le viene dato, quanto per la soddisfazione, e l'apprendimento sul campo, che la diretta interessata ne ricava. Si tratta naturalmente di una "traiettoria di successo" non lineare, che non elimina i problemi che possono emergere in corso d'opera – sul piano ad esempio dell'elaborazione dei vissuti emotivi, del rapporto con i beneficiari, o della rinegoziazione del ruolo dei volontari; e che, nel suo esito ampiamente positivo, non è forse rappresentativa di tutte le storie di servizio civile che abbiamo raccolto sul campo. Rimane, nondimeno, una istantanea significativa del percorso virtuoso che spesso si costruisce, nell'esperienza sul campo, tra le aspettative e le esigenze dei volontari e quelle dell'organizzazione di cui, almeno per dodici mesi, fanno parte.

Io sono stata la prima volontaria di servizio civile in quella struttura, penso che all'inizio non fosse tanto chiaro che cosa andassi a fare lì... e all'inizio è stato un po' ansiogeno, anche perché è un momento di insicurezza in cui avresti bisogno, anche a livello pratico, di sapere che cosa fare o non fare – piuttosto che osservare. Però alla fine si è rivelata una cosa anche molto bella, perché nel tempo ci siamo accomodati a vicenda, e alla fine sono stata inserita in tutte le attività del centro: che fosse solo per un aiuto all'operatrice, o per un'attività più autonoma... dalla ginnastica, alla socializzazione, alle attività cognitive e manuali... mi è stato dato tanto spazio in tutte le attività, le mie proposte venivano accettate... a volte avevo anche un gruppetto di utenti solo mio, che io mi gestivo... e alcuni pomeriggi li seguivo solamente io, nelle attività... ho imparato un sacco di cose, sia pratiche sia formative, anche facendo tutte le attività, perché tramite la animatrice del centro era un continuo legare pratica e teoria; magari mentre facevano un'attività mi spiegava anche perché, come fare... gli obiettivi sotto... in ogni situazione.

Nel concreto le attività svolte possono svariare, a seconda del campo di attività dell'ente, da mansioni prevalentemente esecutive di gestione quotidiana delle strutture di ospitalità, ad altre di servizio alle persone, di animazione, di accompagnamento, secondo modalità e contenuti variabili in funzione dei destinatari. Il tratto comune è forse rappresentato – almeno laddove le aspettative dei volontari vengono soddisfatte, come per lo più avviene – dal contenuto relazionale del lavoro svolto; ciò che, come vedremo, ha ricadute positive, ma può anche rivelarsi motivo di tensione, di frustrazione, di sovraccarico emotivo.

[Di ruoli] ne ho avuti molti, ma soprattutto tre: le faccende di casa, il preparare i pasti, rispondere alle telefonate... un ruolo un po' di reception-albergheria, anche se sempre misto alla relazione con gli utenti... sempre un po' di confine, ma erano più attività pratiche, di gestione della struttura... poi un altro era più relativo alla relazione di comunità: le gite, i momenti di incontro... lo stare in comunità, il mettersi in relazione con le persone ospiti...

[I miei ruoli erano di] aiuto compiti, con i bambini e gli adolescenti; con adulti, spese, preparazione dei materiali per i lavoretti, riordino degli ambienti quotidiani di lavoro... accompagnarli nelle passeggiate... e anche un ruolo di controllo e dialogo anche, perché tendevano a stare in silenzio... a volte anche l'animazione.

La maggior parte dei volontari riconosce, ripercorrendo ex post le mansioni svolte, una effettiva "progressione" verso una maggiore autonomia. Non sempre, peraltro, il dato viene letto in termini univocamente positivi: vanno infatti segnalati casi – benché poco

diffusi, e forse legati a specifici problemi organizzativi di alcuni enti (oltre che all'indole dei singoli volontari) – in cui prevale la percezione di un “eccesso di autonomia”. Si lamenta, in questi casi, di aver ricevuto un supporto insufficiente da parte dei responsabili degli enti, al punto da sentirsi sin troppo esposti alla necessità di fronteggiare situazioni problematiche e di prendere delle decisioni per conto proprio.

Inizialmente il primo mese sono sempre stata affiancata dall'operatore in ogni attività... la prima cosa che ti dicono è: chiedi, chiedi, chiedi... ogni dubbio che hai... poi dal terzo mese ho cominciato a fare l'attività da sola, senza problemi – perché comunque gli utenti mi hanno... riconosciuta un po' come ruolo di volontaria, si sono “affezionati”, non hanno avuto problemi a lasciarmi fare le varie attività da sola... facevo: riordino, stendere, mettere in lavatrice, apparecchiare, fare le passeggiate, attività di *beauty* con le ragazze, le truccavamo...

L'accompagnamento dal mio punto di vista era – quando c'era qualche problema, o almeno che io lo sentivo come problema, e chiedevo come affrontarlo – lui magari mi chiedeva: come va...? Per il resto... c'erano i responsabili di settore... e anche con loro, la maggior parte delle volte, ero io che mi rivolgevo a loro ... e in più non mi sono mai state affidate come persone con cui potevo... confidarmi... A volte andavo anche a naso! ... sinceramente non sono stata contenta di questa modalità, perché ero troppo libera...

Per quanto riguarda il supporto percepito dall'ente, la maggior parte degli ex volontari – con le eccezioni appena evidenziate – esprime un giudizio positivo: tanto per il ruolo degli operatori responsabili della loro supervisione – rispetto alle attività già svolte, alle nuove iniziative da intraprendere, alle eventuali criticità e correzioni in corso d'opera; quanto per la disponibilità manifestata, più in generale, dagli addetti dell'ente.

Il brano seguente è esemplificativo di un percorso di “accompagnamento all'autonomia” sistematico e competente, proprio per lo meno degli enti più strutturati e dotati di maggiore esperienza rispetto al servizio civile. Da segnalare come, in un contesto organizzativo ben delineato ma aperto verso i nuovi arrivati, questi ultimi – al di là dei momenti di “supporto istituzionale” che spettano loro – godano anche dell'opportunità di confrontarsi in modo informale ed estemporaneo, *in fieri*, con gli operatori sul campo.

Noi avevamo queste persone di riferimento... dipendenti dell'ente che hanno responsabilità sia sul preparare i progetti, sia sull'accompagnare i ragazzi... con cui facevamo un incontro collettivo al mese e un colloquio individuale al mese... in cui c'era spazio, molto in libertà, per scambiarsi i vissuti, le emozioni... e loro ci aiutavano a rielaborarle... e oltre a questo avevamo sempre un incontro al mese con un formatore esterno... che aveva... un altro spazio gestito da lui in cui – ci aiutava a mettere in gioco quello che stavamo provando, nella nostra esperienza di SC – e ci aiutava anche a dare un senso... a cercare anche le motivazioni delle cose che stavamo vivendo... sia a livello personale, sia a livello di gruppo. Questi erano un po' i momenti “programmati”; dopo c'erano anche momenti con altri operatori che lavoravano lì, su richiesta nostra... su specifici casi e situazioni... potevamo confrontarci anche con loro. Più informalmente, ma erano sempre disponibili a ascoltarci. Credo che c'è sia questa modalità con tanto spazio per esprimersi e ricevere dei consigli... e tirare fuori delle cose anche profonde... ma anche la relazione personale, con queste persone, al di là della modalità proposta.

Il sostegno degli operatori degli enti appare particolarmente apprezzato nelle situazioni più delicate e meno prevedibili, come quelle legate – nel caso dei servizi socioassistenziali – al rapporto con gli utenti. Sotto questo profilo, come suggerisce la

seconda delle citazioni seguenti, l'impegno psicologico richiesto dalla relazione d'aiuto – unitamente con la mancanza di una specifica preparazione dei volontari – possono sollecitare gli enti, almeno in certi casi, a svolgere un ruolo ancora più incisivo sul piano del supporto psicosociale e della facilitazione nel rielaborare i “carichi emotivi” cumulati nel lavoro quotidiano.

Per qualsiasi tipo di problema, o se volevamo confrontarci... potevamo sempre rifarci al nostro operatore... oltre agli operatori di settore con cui ci confrontavamo su... vicende che accadevano [con gli utenti]... in cui ci trovavamo un po' a non sapere come comportarci propriamente...

Per la supervisione e l'accompagnamento io ho visto tantissima volontà di seguirmi, sia da parte delle operatrici, sia da parte delle animatrici e delle coordinatrici ... però, essendo non chiaro il mio ruolo all'inizio, non era chiaro neanche il modo in cui gestirlo... e da parte mia... non ero neanche consapevole di che cosa avevo bisogno! Ad esempio: il carico emotivo di un determinato tipo di utenza... io all'inizio non lo esprimevo, lo portavo tutto a casa... e non è forse il modo più giusto di gestire le cose, finché sono esplosa, e lì si è posto il problema di gestire anche questa parte... e quindi farmi aiutare in questa parte.

[...] Forse, avendo io più consapevolezza prima – che è un'altra cosa che questa esperienza mi ha dato! –, e chiedendo io aiuto prima... non sarebbe successo...

È infine significativo che alcuni ex volontari, rileggendo la propria esperienza ex post, reinterpretino in termini più positivi – con la categoria della crescita della loro autonomia – aspetti, come i rapporti con i coordinatori degli enti, a suo tempo giudicati insoddisfacenti.

Inizialmente valutavo la supervisione e l'accompagnamento negativa; a posteriori la giudico positiva nel senso che comunque mi ha fatto un po' crescere... nel senso che alla prima difficoltà, anziché mollare – ce l'ho fatta per una volta a arrivare fino in fondo... è stata un po' anche una conquista personale.

5.3 Un primo bilancio: molte luci, qualche ombra

Agli ex volontari intervenuti al focus group si è anche chiesto di tracciare, a qualche mese dalla fine del loro servizio, un primo bilancio, ancora “a caldo”. Ne emerge un quadro variegato, in cui le diverse testimonianze personali, con toni talvolta velati di nostalgia, convergono su alcuni dati di fondo. Il primo – dentro un'esperienza che, osserva qualcuno, non è agevole raccontare a chi non l'abbia vissuta in prima persona – è quello della schiacciante prevalenza degli aspetti positivi.

Rileggendo i propri vissuti personali gli intervistati enfatizzano tra le ricadute positive l'effettiva possibilità di incidere, nei limiti del proprio ruolo, sulle attività e gli obiettivi dell'ente; in altre parole, l'esperienza di “successo” all'interno del lavoro svolto, ma anche la partecipazione a un contesto organizzativo inclusivo, ben disposto a supportare il loro “mettersi alla prova” in ruoli, e con interlocutori, non sempre banali né scontati. Al di là dei progressi percepiti nel proprio percorso di crescita personale, ed eventualmente professionale, quasi tutti gli ex volontari insistono sui benefici prodotti da un ambiente relazionale “caldo”, e sui buoni ricordi che questo lascia dietro di sé.

Io ho apprezzato il fatto di riuscire a mettersi in gioco, affrontare situazioni nuove, avere persone intorno che comunque ti facevano sentire parte di un progetto, e parte di un'équipe...

A parte la soddisfazione per i piccoli passi con le persone, è proprio l'ambiente che mi è piaciuto e che apprezzo, e che permette ci siano questi piccoli miglioramenti... l'ambiente, le persone che passano lì, il modo in cui è organizzato....

Sicuramente molte più luci che ombre... in generale un'esperienza di crescita: dalle mansioni più pratiche, dal servire a pranzo... a un discorso di relazioni con tante persone interessanti, anche con la possibilità di riflettere su queste relazioni... un confronto per migliorare anche se stessi sulle relazioni in generale. Forse l'aspetto più positivo è che anche delle cose che normalmente giudicherei come ombre – avendo alle spalle la possibilità di fare questo percorso formativo e di supervisione – ho sempre avuto la possibilità di rielaborare tutte le difficoltà, di esprimere i momenti difficili, anche con gli utenti, e di dare senso anche a quelli all'interno di un percorso, e di accettarli anche serenamente...

Nell'ambito delle relazioni interpersonali costruite sul campo, alcuni ex volontari ricordano con particolare favore il legame con i beneficiari, o almeno con alcuni di essi. Pesano, al riguardo, non solo i rapporti eventualmente mantenuti, ma anche il riconoscimento e la gratitudine che essi hanno dimostrato per la presenza dei volontari: come persone interessate a loro, a prescindere dal ruolo o dai compiti svolti.

La cosa che ricordo è il rapporto avuto con gli utenti: il fatto che ti cercano, hanno bisogno della tua presenza, si ricordano anche il tuo nome... e anche il rapporto con gli operatori, ma principalmente con i "ragazzi".

Mi porto le relazioni con gli utenti, mi venivano a cercare... quando non c'ero, chiedevano ancora di me... dicevano che si sentiva che non c'ero... e poi anche la relazione con le colleghe.

Tra i risvolti meno positivi dell'esperienza fatta, in genere rubricati come aspetti secondari, c'è invece chi segnala le difficoltà incontrate nel conciliare le molteplici richieste e aspettative, più o meno pressanti, che possono emergere all'interno dell'ente. Esiste pur sempre il rischio, in altre parole, di una deriva di sovraccarico funzionale, ovvero di attribuzione ai volontari dell'improprio ruolo di "tappabuchi".

Insoddisfazione? Forse il fatto che per una persona che entra così – per tante ore e per così tanto tempo nella vita di un'organizzazione, si può scivolare nel chiederle un po' di più... o delle competenze che magari in quel momento non può avere...

Ci sono stati dei giorni che, se non c'ero io, avrebbero chiuso – cioè, non avrebbero potuto svolgere un normale servizio... anche se a livello teorico dicevano che io non potevo mai stare da sola...

Un altro aspetto documentato da più di una volontaria, e già rilevato poc'anzi, ha a che fare con la difficoltà che si può avvertire a trovare un equilibrio, nel lavoro quotidiano al cospetto di vissuti di disagio (per lo meno nei servizi socioassistenziali), tra il carico emotivo richiesto dalla relazione d'aiuto, e i confini del proprio ruolo: nei termini del mantenimento di una giusta "equidistanza" verso gli utenti (verso i quali si è pur sempre, come suggerisce una volontaria, dei punti di riferimento rilevanti), ma anche per la necessità di non "riversare" nell'ambito pubblico dell'ente tensioni che proprio da quell'ambito traggono origine. Ritorniamo, una volta di più, al ruolo delicato e cruciale della supervisione ai volontari in servizio.

Come aspetti difficili, a livello personale, la difficoltà tante volte di riuscire a gestire le mie emozioni all'interno della comunità, perché tante volte verso gli utenti sei una specie di punto di riferimento e magari ci sono momenti o situazioni in cui ti trovi in difficoltà e devi trovare un punto d'equilibrio... gli altri non devono vedere che sei in difficoltà... quindi per me è stata... un'esperienza particolare: in certe situazioni mi sono vista più responsabile di quello che sono!

Ricapitolando, in termini schematici, le considerazioni già svolte, si possono sintetizzare le “luci” e le “ombre” individuate dagli ex volontari nella tabella seguente. Si tratta di aspetti ricavati da esperienze personali distinte, e quindi non necessariamente applicabili alla generalità dei casi considerati. Alcuni sono legati prevalentemente ai vissuti personali dei volontari, altri sono più tributari di criticità organizzative (benché le due variabili siano ovviamente interconnesse). Diversamente da quanto può suggerire la tabella, inoltre, il versante delle “luci” è decisamente più ricco e significativo di quello delle “ombre”.

Tab. 1 – Principali aspetti positivi e negativi dell'esperienza di servizio civile, nella percezione degli ex volontari partecipanti al focus group.

Aspetti Positivi	Aspetti Negativi
<p>La percezione del successo delle iniziative realizzate, o dei progressi compiuti dagli utenti</p> <p>L'ambiente di lavoro e la cultura organizzativa degli enti</p> <p>La possibilità di “mettersi in gioco” in prima persona</p> <p>La relazione instaurata con gli utenti</p> <p>La supervisione costante dell'ente e la disponibilità di un operatore di riferimento competente</p>	<p>La fragilità organizzativa dell'ente ospitante</p> <p>Il sovraccarico di funzioni attribuite ai volontari, e di aspettative nei loro confronti</p> <p>La mancata definizione delle specifiche funzioni e responsabilità in capo ai volontari</p> <p>La difficoltà di gestire i vissuti emotivi suscitati dal lavoro sul campo</p>

A conclusione del bilancio dell'esperienza, si sono sollecitati gli ex volontari in merito al possibile “valore aggiunto” rappresentato, per l'ente e per le sue attività, dalla loro presenza. Anche sotto questo profilo è stato istruttivo mettere a raffronto la loro visuale con i giudizi dei responsabili degli organizzazioni. Da entrambe le prospettive, in realtà, emerge la convinzione che il contributo dei volontari risulti, per le organizzazioni ospitanti, in un valore aggiunto significativo. Non sempre però – come già si è visto per i coordinatori degli enti – questa posizione di principio sfocia nell'individuazione di contenuti precisi. Una prima osservazione che si può comunque avanzare è che questo valore aggiunto, se c'è, è strettamente legato alle capacità e all'esperienza dell'ente nel mobilitare i volontari, individuando anche attività e mansioni specifiche – per quanto “laterali” rispetto ai compiti degli operatori – di cui essi si facciano direttamente carico.

Sì, sicuramente c'era... perchè l'ente dava molto valore al servizio civile e ci contava molto... c'erano momenti o attività che dovevamo gestire o organizzare, in cui era necessario che ci fossimo noi. Questo era dovuto al fatto che non era il primo anno che c'era servizio civile... e questo dà molto valore alla propria esperienza: il fatto di sentirsi utili, responsabili, importanti per quell'ente.

Un valore aggiunto c'è stato di sicuro, me lo facevano pesare, in senso buono: mi dicevano dai, buttati! Mi invogliavano a fare esperienze nuove, e poi facevano anche attività proprio apposta per noi volontari: c'era il front office da fare, io e un utente da soli... era anche un'occasione per conoscerlo meglio... le attività si organizzavano sempre mettendomi dentro... perché magari senza di me saltava... sentivo proprio che servivo, là dentro.

In termini più puntuali, alcuni volontari riconducono il valore aggiunto generato dalla propria presenza a due aspetti chiave:

- da un lato la possibilità di assumere, entro i “paletti” concordati con l'ente, un ruolo più informale nel rapporto con i beneficiari – rispetto a quello degli operatori – sul piano dell'animazione, ma anche del semplice “stare con loro”;
- dall'altro lato nell'opportunità, già segnalata dai coordinatori degli enti, di ampliare la proposta di attività quotidiane svolte con i destinatari dei servizi, o di realizzare le attività ordinarie con più cura, o con una migliore distribuzione dei carichi di lavoro.⁸

Era un “valore aggiunto” in generale... perché i volontari di servizio civile portano un brio... magari non sempre si può misurare, ma penso sia un elemento importante nella vita dell'ente...

Il valore aggiunto secondo me... [stava nel] vedere come il nostro ruolo all'interno era visto dagli utenti in maniera positiva, perché siamo dei ragazzi come loro fondamentalmente, non ci vedevano con il ruolo dell'educatore, ma come una sorta di... punto intermedio tra l'operatore e l'utente, in una maniera molto più naturale e spontanea rispetto a un educatore

Il valore aggiunto c'è, perché hai più risorse a favore degli utenti... e in più accompagnavo delle persone adulte a fare le passeggiate, che magari se non c'ero io, e c'era solo l'operatore, non è che poteva fare...

Da parte di tutta l'équipe era quasi imbarazzante quanto ti dicevano che eri un valore aggiunto!, quanto potevi essere utile... quasi oltre l'effettiva realtà, per me. È vero però che sei una figura intermedia, e quindi sempre diversa dagli altri operatori... un volontario comunque porta positività, porta la possibilità di fare anche qualitativamente meglio le cose che già si fanno in un determinato ambiente ... [Ma] sono state fatte anche cose che probabilmente senza la mia esperienza non sarebbero state fatte ... ad es. dalla semplice idea di raccogliere delle ricette per gli anziani è venuto fuori tutto un approfondito ricettario... dal fatto di prendere un canarino è venuta fuori la pet therapy con un gruppo di utenti... e sono cose che, proprio come tempo materiale, senza di me sarebbe stato difficile fare.

A ben vedere, le osservazioni riportate segnalano la cruciale importanza della capacità di mantenere e riprodurre il volontariato nei servizi alla persona, anche a prescindere dal servizio civile. Una volta precisato questo aspetto, però, sembra corretto concludere che il principale valore aggiunto del servizio civile risieda altrove: prima che nelle attività dell'ente – che dopo tutto, come osserva una volontaria, dovrebbero funzionare a pieno regime anche in assenza di “servizio-civili” – nei percorsi di crescita umana, di maturazione relazionale e (in prospettiva) professionale, dei giovani volontari. Senza

⁸ Naturalmente, queste considerazioni assumono contorni parzialmente diversi in ambiti di servizio civile – comuni, biblioteche, musei, associazioni di categoria, ecc. – non meno importanti, ma poco rappresentati tra i partecipanti al focus group che abbiamo organizzato nelle fila degli ex volontari.

dimenticare – come externalità positiva di un percorso di servizio civile motivato e ben supportato – la diffusione di pratiche di cittadinanza attiva tra i giovani stessi.

Sì, la mia presenza è stata un valore aggiunto e una risorsa, ma non è che senza di me crollava la struttura! Ci sono state delle cose che ho fatto, tipo gli album fotografici, che gli operatori non riuscivano a farli per mancanza di tempo... è stata una cosa apprezzata dagli utenti... comunque ero una risorsa.

5.4 Un aspetto da approfondire: la formazione

Una variabile su cui è stato particolarmente interessante sollecitare il punto di vista degli ex volontari, alla luce delle considerazioni raccolte tra i responsabili degli enti, è rappresentata dalla formazione. Sotto questo profilo sono emerse indicazioni utili a chiarire, in prima battuta, l'intrinseca difficoltà di impostare percorsi formativi – di tipo prettamente teorico – che i giovani percepiscano come rilevanti, o addirittura spendibili, per la propria esperienza sul campo. Al tempo stesso è affiorata, nella rappresentazione prevalente tra gli ex volontari, la tendenza a distinguere la formazione fornita dai singoli enti – generalmente percepita come più congrua e rispondente alle loro esigenze – da quella più ampia erogata a livello provinciale dall'Ufficio competente, secondo modalità e contenuti che non sembrano incontrare sempre il favore dei volontari.

Come vedremo, però, c'è di più: traspare qua e là, nei discorsi dei volontari, una certa lontananza, se non una disaffezione, rispetto all'orizzonte teorico (e forse valoriale) della non violenza e dell'educazione alla pace, a cui pure i percorsi formativi continuano, come è ovvio, a fare riferimento. In ultima istanza, poi, l'atteggiamento verso la formazione tende a variare a seconda delle inclinazioni personali, e forse della dotazione di "capitale umano", di ciascun volontario.

Vale la pena cominciare l'analisi dalla formazione "esterna", quella indirizzata in modo trasversale a tutti i volontari di servizio civile in provincia. Convivono qui, nell'atteggiamento di prevalente scetticismo e demotivazione degli ex volontari, alcuni elementi distintivi:

- l'insoddisfazione per l'impostazione di fondo, ritenuta standardizzata, poco partecipativa e – in qualche modo – "imposta dall'alto" dei momenti comuni di aggregazione formativa (apprezzati, semmai, come opportunità per conoscere direttamente gli altri volontari);
- sul piano dei contenuti, la percezione – almeno da parte di alcuni, e per inevitabile effetto del diverso livello di istruzione dei volontari – di argomenti ripetitivi, già sentiti, poco originali;
- più alla radice, forse, la fatica a "mettersi in sintonia" con la cultura del pacifismo, o (tanto meno) del servizio alla patria, dentro una più generale fatica a cogliere – almeno nel breve termine – i raccordi e l'utilità dei momenti di formazione teorica, rispetto alle attività svolte in ogni ente;
- da ultimo, la percezione di uno scarso contributo di questi momenti formativi al proprio percorso di crescita come volontari: sul piano della condivisione interpersonale delle motivazioni e delle aspettative, delle relazioni costruite sul campo, del ruolo da ricoprire all'interno delle organizzazioni ospitanti.

Sulla formazione esterna, fatta insieme a tutti, sinceramente non l'ho apprezzata per niente, non ne vedo ancora il senso... è stata una bella vacanza! Quello che io mi aspettavo – e che, confrontandomi con altre persone, anche gli altri si

aspettavano – era di poter parlare proprio della nostra esperienza di servizio civile, di noi stessi, di quello che stavamo facendo, delle nostre aspettative, del nostro ruolo nell'ente... un confronto tra di noi. E invece ci siamo trovati a fare delle cose imposte dall'esterno, in cui noi non venivamo chiamati in causa, o solo per dire delle frasi buttate lì, senza poter approfondire noi stessi e il nostro vissuto – su argomenti proprio imposti, in cui noi non potevamo interagire, o cambiare l'organizzazione della giornata... se io mi trovassi di fronte a delle persone che hanno uno spirito propositivo, vogliono essere coinvolti, vogliono magari cambiare anche l'ordine della giornata però in maniera costruttiva, e vedere che non c'è un minimo di riscontro... io sono rimasta delusa da questo. Mi sono stati proposti temi come difesa della patria, oppure... cose che per me, in quel momento, non avevano valore, mentre mi sarebbe piaciuto molto vedere e capire come le persone stanno vivendo questa esperienza, proprio in termini di emozioni, di difficoltà, di consigli...

Anch'io [della formazione generale] non sono stata soddisfatta, erano cose che avevo già sentito e risentito cento volte... l'unico aspetto interessante trattato è stato la comunicazione, per il resto niente...

Neanche a me è piaciuta la formazione esterna, perché era più che altro... parlavano dell'obiettore di coscienza...

C'erano degli incontri prefissati per tutti i ragazzi che facevano il servizio civile, e lì più che altro si faceva teoria... nozioni di psicologia, nozioni varie...

Più positivo, in linea di massima, è il giudizio dei volontari rispetto alla formazione "interna", quella curata direttamente dagli enti. Le ragioni sono speculari a quelle dell'atteggiamento per lo più critico verso la formazione esterna: in buona sostanza, la possibilità di rendere più flessibili e personalizzati i percorsi formativi, adattandoli sia al campo d'attività e alle esigenze organizzative dell'ente, sia agli interessi e alle aspettative dei volontari. Pesa in primo luogo, da parte loro, l'apprezzamento della possibilità di conoscere in modo più approfondito la struttura dell'ente e le sue attività; accanto a questo, l'opportunità di sviluppare – in un setting formativo partecipato e circoscritto dalla comune adesione all'ente e alla sua mission – un confronto più diretto ed "esperienziale" sulle attività svolte, sulle difficoltà incontrate, sui modi in cui superarle. A questi elementi si affianca, probabilmente, la percezione di una significativa ricaduta "professionalizzante".

La formazione interna, quella mi è piaciuta... prima di tutto quella tra noi con le responsabili, sia per parlare dell'esperienza e delle attività, sia di noi stessi... potevamo interagire insomma. Quello era il momento per noi!

E poi gli incontri con il formatore esterno [gestiti sempre all'interno dell'ente]... sono stati anche molto importanti perché potevamo avere degli scambi, proporre dei temi... magari si partiva da un tema generale, come poteva essere il conflitto, e da lì poi veniva riportato a noi stessi, alla nostra esperienza ... non era mai una cosa imposta dall'alto. C'era sempre un termine di confronto, di paragone, di possibilità di intervenire... a differenza dell'altra formazione [quella "esterna", a cura dell'Ufficio provinciale] che assolutamente... se viene riproposta così... non avrà un grande successo. [...] Invece con la formazione interna ci hanno spiegato fin dall'inizio com'era la struttura, in che cosa consisteva, cosa si andava a fare, quante persone ci lavoravano, quanti utenti, il tipo di patologie che avevano...

[La formazione] interna invece è andata benissimo... il referente ci spiegava le cose che riteneva utili per noi, poi ci dava lo spazio a noi per decidere gli argomenti, e secondo me dovevamo parlare più dell'ente... di cose pratiche spendibili all'interno dell'ente.... non solo cose teoriche!

La formazione interna, con l'ente di riferimento, era molto più specifica... e mi sembrava ci fosse anche la volontà di fare emergere, dalle nostre esperienze, un modo migliore per gestire il servizio civile: come se il nostro occhio interno, di protagonisti, potesse essere utilizzato durante le riflessioni anche per... rendere in futuro più gestibile il servizio civile...

Una volta evidenziate le differenze tra le due fonti dell'offerta formativa, è evidente che i punti di forza della formazione interna coincidono, in buona parte, con elementi che la formazione esterna non potrebbe offrire. Ferma restando la soddisfazione per i percorsi informativi interni agli enti, vale quindi la pena chiedersi, sul versante "esterno", sino a che punto la formazione comune – utile a gettare le basi di una comprensione condivisa del servizio civile, su contenuti inevitabilmente generali – sia modulabile in funzione di esigenze specifiche dei ragazzi o degli enti (anche se, probabilmente, può essere ricalibrata in senso più partecipativo e "interattivo"); e se la difficoltà, al di là dell'impostazione, non stia anche nella scarsa adesione normativa dei ragazzi ai valori etici (percepiti come astratti) del servizio civile: nei termini tradizionali – ancora di strettissima attualità, ma forse non scontati per la sensibilità dei neovolontari – della non violenza, del rifiuto della guerra, ma anche, in una prospettiva complementare, del servizio alla patria.

5.5 L' "eredità" del servizio civile

Si è infine cercato di sondare, dentro le narrazioni a confronto degli ex volontari, un ultimo aspetto significativo, anche se difficile da mettere a fuoco con uno sguardo di breve periodo: ciò che l'esperienza di servizio civile può aver lasciato loro, in termini di continuo interesse per le attività dall'ente; di impegno civico o sociale, e magari di volontariato; eventualmente, perfino di riorientamento dei propri interessi di studio o di lavoro. Che rapporto si può individuare, in altre parole, tra l'esperienza di servizio civile e il "dopo", nel percorso biografico degli ex volontari?

Evidente, anche sotto questo profilo, è il rischio di risposte normative, o di principio. A pochi mesi di distanza dalla fine dell'esperienza, inoltre, è difficile – anche per i diretti interessati – dare pienamente conto del suo "impatto". È più facile constatare, nell'immediato, che la conclusione di un'esperienza così intensa ha richiesto – almeno ad alcuni – una fase forse impreveduta di "rielaborazione" dei propri vissuti emotivi, ma ha rafforzato quasi in tutti l'interesse consapevole – e talvolta anche la pratica – del volontariato e delle professioni sociali.

All'inizio [la fine del servizio civile] mi ha lasciato un grande vuoto! Mi ero affezionata tantissimo a tutti gli utenti e a tutte le operatrici... tra tutte le difficoltà a cui avevo pensato prima, non avevo pensato a quanto fosse duro il distacco dopo... mi ci sono voluti un po' di mesi, poi sono riuscita a ritagliarmi un po' di tempo e continuo ad andare, come volontaria, un giorno a settimana – una cosa diversa, in modo diverso... mi ha lasciato tante esperienze in più, sia pratiche sia esistenziali.

A me ha dato più sicurezza nel proseguire il corso di studi che avevo intrapreso.

A me ha aumentato le mie convinzioni di lavorare nel sociale, che è quello che sto facendo adesso.

È stata sicuramente un'esperienza formativa dal punto di vista di studio e di futuro lavoro... adesso, nel corso che sto facendo, ritrovo tante cose che ho incontrato nel servizio civile e ripenso a certi momenti e certe esperienze in maniera diversa, ma è stato comunque molto utile... ero convinta prima e sono convinta adesso... a livello sia professionale che personale, per il mio carattere, il modo di mettermi in gioco, di apprezzare certi momenti e certi valori... torno lì, ma non regolarmente... è giusto così. Ogni tanto vado, e va bene così.

6. Dal punto di vista dei volontari in servizio: motivazioni, aspettative, rapporti con l'ente, orientamenti futuri

Un ultimo focus group è stato dedicato a raccogliere, quasi “in presa diretta”, le testimonianze dei giovani effettivamente impiegati, in quel momento, in progetti di servizio civile. Emergono, in questa prospettiva, osservazioni e impressioni più immediate e dirette, senza la rielaborazione selettiva – e forse lo sguardo più ampio ed equilibrato – che ci si può attendere dagli ex volontari. È quindi istruttivo mettere a confronto la visuale degli uni e degli altri, procedendo lungo la scansione tematica seguente:

- (6.1) le motivazioni soggettive e i “percorsi informativi” seguiti per arrivare agli enti, da parte dei volontari;
- (6.2) le mansioni che essi hanno svolto sul campo e l'accompagnamento di cui ritengono di avere beneficiato, da parte dell'ente;
- (6.3) gli aspetti positivi e negativi dell'esperienza svolta, e il valore aggiunto generato dalla loro presenza, nell'economia delle attività di ogni ente;
- (6.4) il loro giudizio (almeno provvisorio) sull'offerta formativa di cui hanno usufruito, da parte sia dei singoli enti, sia dell'Ufficio provinciale per il servizio civile;
- (6.5) un primo bilancio del contributo dell'esperienza di servizio civile, rispetto ai vissuti personali e alle prospettive di impegno civico e sociale dei volontari.

6.1 L'accesso agli enti: canali informativi e motivazioni soggettive

Per quanto riguarda le motivazioni soggettive e i canali di accesso – *perché* il servizio civile, e *perché* proprio in quell'ente – il confronto con i volontari in servizio permette di fare qualche considerazione aggiuntiva rispetto al par. 5.1. Sul piano delle motivazioni, trova conferma l'esistenza di un *mix* in cui si combinano interesse per un'esperienza nuova e diversa dal solito, e aspettativa di svolgere attività utili agli altri; desiderio di approfondire il proprio percorso formativo ed esigenza di avvicinarsi – seppure con attività di “volontariato retribuito” – al mercato del lavoro. Traspare anche in questo caso, però, il peso di fattori più contingenti: la fine di una parte degli studi, i consigli di amici o familiari, l'incertezza sulla strada da intraprendere negli studi o nel mercato del lavoro.

In quanto ai canali informativi più utilizzati, il primo contatto con il mondo del servizio civile sembra legato alla mediazione fiduciaria e al passaparola dei conoscenti, e soprattutto alla “forza dell'esempio” degli ex volontari, più spesso che a una diretta conoscenza dell'ente. Tipicamente, dopo aver saputo in tal modo (o più raramente via canali “impersonali”: depliant, incontri pubblici, ecc.) della possibilità del servizio civile, i giovani approfondiscono l'argomento per conto proprio: anzitutto via internet, talvolta con la mediazione degli uffici pubblici per le politiche giovanili, e soltanto in un momento successivo con il diretto confronto con l'ente prescelto (con l'eccezione, apparentemente minoritaria, di quanti facevano già volontariato nel settore). In buona sostanza, il servizio civile si propone come un'opportunità significativa per un bacino di giovani molto più ampio, e con un ventaglio di motivazioni più composito, dei volontari in senso stretto; e questo nonostante il suo effetto immediato sia proprio quello di rimpinguare le risorse volontarie a disposizione degli enti, e il suo effetto a lungo

termine – almeno auspicabilmente – di alimentare la cultura dell’impegno civico e della partecipazione volontaria.

Riepilogando, il peso relativo dei vari canali informativi, nell’accesso al servizio civile, parrebbe ormai un dato consolidato: nell’ottica di chi promuove queste iniziative le campagne informative “a pioggia” possono anche dare qualche risultato, ma il confronto con il gruppo dei pari, e la disponibilità della loro diretta testimonianza, paiono senz’altro più rilevanti. Al di là di questi aspetti descrittivi vale la pena sondare ancora le motivazioni, almeno dichiarate dei volontari in servizio. La tab.2 propone una sintesi ragionata delle motivazioni più frequenti, a giudicare dalle testimonianze – non sempre eloquenti al riguardo – dei partecipanti al focus group. Va da sé che ogni storia personale di servizio civile rispecchia motivazioni molteplici, laddove questo schema non fa che riassumere le principali (tra loro non incompatibili). Su ciascuna motivazione, inoltre, influiscono anche le testimonianze e le conoscenze raccolte, tramite gli altri e in prima persona, rispetto al progetto e all’ente ospitante. Colpisce, in ogni caso, che si tratti in schiacciante prevalenza di motivazioni autocentrate: guidate prima di tutto dall’aspettativa di ricavare qualche cosa di buono per sé, sia pure in un contesto organizzativo interpersonale, spesso orientato a una qualche forma di servizio agli altri.

Tab. 2 – Le motivazioni più frequenti alla base della scelta del servizio civile: il punto di vista dei volontari in servizio.

Motivazione prevalente	Esempi
Coerenza con il percorso di studio e/o con gli interessi lavorativi	<p>Ho deciso di aderire perché... stavo preparando la tesi di laurea, e quindi ero in un momento in cui avevo a disposizione anche del tempo e mi sembrava un’esperienza utile e interessante, anche a livello formativo, nel mio ambito, coi bambini.</p> <p>Il lavoro con i bambini è quello che vorrei fare anche in futuro e allora... si avvicinava molto a quello che vorrei fare...</p> <p>Ho scelto questo progetto perché volevo fare quest’esperienza, dato che ho fatto il ramo sociale [alle scuole superiori]... e mi trovo molto bene.</p>
Interesse a un lavoro “motivante” e a conoscere in prima persona il mondo del “sociale”	<p>Finita la scuola – il liceo – avevo deciso di farlo anche per scoprire un po’... il mondo del sociale... allora... ho scelto questo [progetto], perché aveva a che fare con i bambini.</p> <p>[lo] volevo un po’ cambiare... perché prima facevo la segretaria... cambiare un po’ nel mondo del sociale.</p> <p>Io sentivo proprio il bisogno di un’esperienza sia di lavoro che ... di arricchimento umano.</p>
Interesse per l’esperienza e opportunità di un periodo di transizione	<p>Ho scelto [di fare il servizio civile, dopo che] ... non ero stato ammesso all’università a numero chiuso ed ero arrivato a un bivio: se fare un paio di mesi all’estero... sempre a fare volontariato, o il servizio civile.</p> <p>Già all’università ho deciso che volevo farlo [il servizio civile], ma non sapevo qual era il momento migliore... poi mi sono laureata, quindi avevo il tempo...</p>
Curiosità per esperienza nuova, opportunità di una “pausa”	<p>Ho preso questo anno come un anno sabbatico... per pensare, insomma... per vedere quest’esperienza che non avevo mai fatto.</p>

Conciliazione studio – lavoro	lo prima lavoravo e studiavo, e non ce la facevo! così invece ci riesco.
Interesse per il progetto e comodità pratica	<p>Mi interessava l'argomento del progetto, e poi è una struttura che è vicino a casa, e quindi posso andare e tornare a piedi.</p> <p>Mi piaceva il progetto, e poi volevo stare vicino a casa.</p>

Accanto agli aspetti già discussi, un elemento che merita di essere sottolineato – e che dalle rappresentazioni dei coordinatori degli enti, analizzate nel cap. 4, non emerge abbastanza – è quello occupazionale in senso lato. Non perché il reperimento di un lavoro *in situ* sia necessariamente la principale aspettativa dei neovolontari, ma perché la scelta stessa del servizio civile ha più probabilità di subentrare in momenti di transizione dalla scuola al lavoro; o anche, come riconoscono vari volontari, in momenti di disoccupazione (almeno temporanea), o di incertezza rispetto alla direzione da dare alla propria ricerca di un lavoro. Sotto tutti questi profili, l'esperienza di servizio civile può offrire loro dei riscontri interessanti: per i contenuti delle attività da svolgere, per le relazioni interpersonali che si possono costruire, per i feedback che possono venire dall'esperienza sul campo, rispetto alle aspettative e alle motivazioni di ciascuno.

Io ho conosciuto l'ente dopo che avevo già collaborato per qualche anno – nel momento in cui ho saputo che c'era la possibilità del servizio civile mi sono informato, perché era una scelta interessante... oltre a conoscere bene l'ente... mi è parsa una buona opportunità per imparare. [...al momento] ero disoccupato.

Io ho scelto l'ente perché conoscevo già alcune persone che ci lavoravano, me l'hanno proposto e ... anch'io ero un disoccupato, e lo sono tuttora.

Io ho conosciuto il servizio civile tramite un'amica, perché cercavo lavoro... e quindi ho scelto di fare questo anno, insomma, anche come esperienza personale...

Ne sono venuta a conoscenza casualmente, tramite un volantino... ho sempre lavorato, facevo la commessa, poi mi sono licenziata per fare questa esperienza: mi piaceva lavorare con i bambini, poi si è presentata questa occasione...

6.2 Le attività svolte, i ruoli assunti e l'accompagnamento degli enti

Sul piano delle attività svolte nel servizio civile, e della loro congruità con i progetti iniziali, il confronto con i volontari ha prodotto soltanto indicazioni provvisorie, trattandosi di un'esperienza che è ancora in pieno svolgimento. Con questa premessa, si può spendere ancora qualche considerazione sulle attività svolte dai volontari: per "tipologia", più che nel merito delle specifiche mansioni realizzate (legate più che altro al settore d'attività dell'ente ospitante). In aggiunta alle considerazioni svolte al par. 5.2, è possibile proporre anche in questo caso una tabella di sintesi, che illustra i principali tipi di intervento svolti dai volontari con brani tratti dalle loro testimonianze personali. Anche in questo caso lo schema produce qualche inevitabile semplificazione, poiché le diverse forme di intervento non sono affatto mutuamente esclusive. Come vedremo, anzi, nell'esperienza concreta dei volontari si possono "accavallare" mansioni le più disparate; in funzione sia delle esigenze dell'ente, sia, talvolta, delle loro inclinazioni e

preferenze personali.⁹ Pur con questi limiti, la tab. 3 propone una lettura sintetica delle principali attività svolte, tentando di “graduarle” (in senso decrescente) per importanza e diffusione relativa, nell’esperienza di servizio civile dei giovani intervistati.

Tab. 3 – Le forme di intervento prevalentemente svolte nel corso del servizio civile: il punto di vista dei volontari in servizio.

Tipo di intervento	Esempi
Affiancamento agli operatori nelle attività quotidiane della struttura	<p>lo lavoro in un centro educativo, per disabili... quindi delle attività varie: dal beauty, al... creativa, preparazione della merenda, qualsiasi cosa.</p> <p>lo faccio affiancamento a tutte le attività che fanno nel gruppo [di utenti], e accompagnamento sul territorio, per visite e così...</p> <p>lo seguo tutte le attività del centro, per i nostri utenti... dalle attività di autonomia domestiche, di creatività, di uscite sociali, di piscina...</p> <p>Il mio compito è seguire l’anziano... stare a contatto con lui, e fare quello che vuole.. e durante i pasti ho il compito di imboccare un’altra persona...</p>
Accompagnamento agli utenti dei servizi per mansioni specifiche	<p>[Il mio ruolo è di] star lì coi ragazzi, fargli fare i compiti, spiegargli più o meno le regole del vivere assieme... mi ci trovo abbastanza bene perché con i bambini è molto divertente stare... con gli educatori del centro mi trovo molto bene, mi hanno... accolto positivamente.</p> <p>Anch’io mi occupo di bambini: li faccio giocare, gli dò da mangiare... aiuto a fare i compiti a quelli più grandi... mi piace, sono abbastanza autonoma...</p>
Animazione	<p>Siamo affiancati al servizio animazione e ci occupiamo dell’organizzazione dei giochi, della ginnastica, e comunque anche [di lavoro di] ufficio... svolgiamo molti servizi.</p>
Accompagnamento degli utenti in attività “esterne”	<p>Seguo sul territorio quattro anziani a domicilio... vado a casa loro, giochiamo, facciamo la spesa, quello che hanno piacere loro...</p>
Segreteria, back office	<p>lo faccio mansioni di ufficio, organizzazione di eventi, e poi incontro con persone disabili in vari centri...</p> <p>Poi siamo affiancati anche ad altri servizi... tipo in ufficio, che non sarebbe il nostro ambito, però magari hanno bisogno, tipo per riordinare alcune cose...</p> <p>lo faccio pratiche burocratiche in ufficio...</p>

Come suggerisce qualcuno, la presenza dei volontari – giovani come tanti, non etichettati come “operatori professionali” – può inoltre rivelarsi un fattore di normalizzazione, o di restituzione di una dimensione più quotidiana e meno

⁹ Come testimonia un volontario, con un’osservazione puntuale che, probabilmente, potrebbe essere mutuata anche in enti diversi dal suo:

Da noi le attività sono molto diversificate, ma tutte più o meno circoscrivibili nella filosofia del fare assieme, cioè coinvolgere questi utenti.. nelle varie attività con l’obiettivo fondamentalmente di favorire relazioni....

patologizzante, nel rapporto con i beneficiari in condizioni di svantaggio (nella fattispecie, disabili) dell'ente:

Io mi trovo benissimo, con tutta la struttura in generale... a noi è stato chiesto fin dall'inizio di avere un ruolo propositivo all'interno del nostro servizio... per capire realmente quali sono le problematiche di questi ragazzi, e per metterli nelle condizioni di vivere normalmente... infatti noi organizziamo cene, organizziamo gite... e la struttura ci sostiene, c'è un dialogo continuo... veniamo tenuti su un palmo di mano, perché ci tengono al nostro lavoro!

Per quanto riguarda il rapporto percepito con gli enti, o per lo meno con gli operatori che lo "impersonano" ai loro occhi, i volontari esprimono apprezzamento, in generale, per l'autonomia riconosciuta loro, con il passare del tempo.

Il rapporto con l'ente? Positivo perché fin da subito ci hanno reso molto autonomi... dandoci anche molta fiducia.

Mi trovo molto bene e... sono abbastanza autonoma, fin da subito mi hanno lasciato parecchia autonomia e allo stesso tempo comunque sono seguita... quando ho dei dubbi vengo sempre accompagnata.

[All'inizio mi facevano] molta supervisione, poi adesso mi lasciano anche gestire l'attività da sola...

In questo scenario di generale soddisfazione sia per le attività svolte, sia per la supervisione da parte dell'ente, non mancano però esempi di segno opposto: che sia per l'incongruità delle attività svolte o, forse più spesso, per un rapporto ritenuto non soddisfacente con l'organizzazione o con gli operatori di riferimento. Rispetto al primo caso, la prima delle citazioni seguenti è significativa sia per l'insoddisfazione palesata dalla volontaria rispetto a un utilizzo incoerente con il progetto iniziale e relegato a mansioni di bassa operatività, che può essere motivo di frustrazione, scarso impegno da parte sua, ricerca di soluzioni alternative al servizio civile; sia per il supporto che parrebbe essere venuto, nella fattispecie, dal confronto con i referenti generali del servizio civile, in sede di formazione provinciale. La seconda citazione evoca invece la percezione di svolgere un ruolo che, sebbene prezioso per l'organizzazione, rischierebbe di essere troppo schiacciato sul versante "contenitivo"; a discapito delle mansioni di animazione e di accompagnamento che rappresentano, per gran parte dei volontari, l'aspetto più qualificante del lavoro svolto.

Io non faccio niente di quello che prevede il progetto perché... non me ne fanno fare nulla. Me ne sono appena resa conto, siamo appena tornate dalla formazione generale... e io... vado in giro a fare commissioni... e non faccio niente di quello che dovrei fare. Quindi super-negativa 'sta cosa, anche perché mi piacerebbe un sacco fare... però dalla formazione mi hanno detto: sbattiti, chiedi!, perché se no io altrimenti la stavo prendendo del tipo: finché non trovo un altro lavoro, e poi basta. E adesso vedrò...

Io faccio servizio presso la struttura di accoglienza, in pratica sono come un impiegato stabile... teoricamente dovrei accompagnare l'utente nelle attività e supportare gli operatori durante le attività ricreative... ma alla fine è più spesso lavoro di sorveglianza... che mi piaccia o no.

Un profilo di buona soddisfazione per il lavoro svolto, ma non per i rapporti con l'ente, è invece quello che affiora dalla seguente testimonianza. Per un lato, i volontari

sembrano apprezzare la varietà dei compiti affidati loro, anche quando questo comporta qualche scostamento dal progetto formale, e quindi un certo margine di flessibilità. Al tempo stesso si mostrano insoddisfatti per un ruolo dell'ente che percepiscono come troppo "defilato": sia nella definizione delle loro mansioni specifiche, sia nella divisione del lavoro tra volontari. È questo uno dei casi, tutto sommato poco diffusi, in cui la rappresentazione dell'ente – che nella fattispecie enfatizzerebbe, probabilmente, l'"autonomia" riconosciuta ai volontari – non coincide affatto con quella dei diretti interessati, che lamentano l'insufficiente accompagnamento che è garantito loro.

Siamo associati al servizio animazione, ma sostanzialmente ci gestiamo da soli... facciamo un po' quello che ci capita. Se... c'è il gioco possiamo star lì, altrimenti se ne occupa l'animatore... oppure, ad esempio, io aiuto sempre a pranzo e a cena a imboccare, o nella deambulazione degli ospiti... quindi, diciamo, c'è un po' di tutto. Diciamo che non è seguito al 100% il progetto... ma così siamo più liberi. Il rapporto con l'ente però è pessimo... anche con alcuni dei miei colleghi... perché non siamo proprio seguiti. Ogni volta che sono stati sollevati dei problemi, non c'è stato modo di chiarire. Quindi ormai siamo ... il problema è con l'Olp... è l'Olp che non ci segue, e i colleghi che non collaborano...

Una sensazione diffusa tra i volontari in servizio, che rievoca quanto osservato nel cap. 5, è quella di un senso di spaesamento iniziale, e per molti versi fisiologico, legato da una parte alla non immediata "traduzione" dal progetto scritto al progetto praticato; dall'altra parte, all'esigenza di comprendere i reali contenuti e confini del proprio mandato, all'interno di organizzazioni dalla struttura ancora (per loro) poco chiara. Le stesse testimonianze riportano però, a seguito di questa fase di socializzazione iniziale, un adattamento tra le parti generalmente buono. Nei casi, minoritari, in cui ciò non avviene (o non è ancora avvenuto), i diretti interessati imputano la propria insoddisfazione alla scarsa esperienza dell'ente (se al primo anno di servizio civile), o anche – come si è già visto – ai cattivi rapporti con l'operatore deputato al loro accompagnamento.

Io all'inizio non mi sono trovata tanto bene perché mi pareva che dovevo fare cose che non c'entravano con il mio progetto, quindi ho cominciato a cercare lavoro... poi siamo riusciti a parlarne, e adesso va bene...

All'inizio per me è stato un po' strano, perché... avevo delle difficoltà a capire quello che dovevo fare e quello che non dovevo fare .. però poi ora la cosa è migliorata parlandone, sono riuscita a risolvere le cose e ora ho creato io addirittura delle attività di animazione che faccio da sola.

Il rapporto con l'ente è sicuramente buono... all'inizio magari un po' di crisi perché – bisogna aspettare di ambientarsi... capire dove si può mettere il naso e cosa fare... poi, siccome l'ente crede nell'autodeterminazione delle persone che ci lavorano e che ne usufruiscono... mi sono preso i miei spazi, sto portando avanti le cose che mi piacciono, e va tutto bene.

Noi nelle nostre attività siamo sempre a contatto con l'Olp, il rapporto è buono anche se è il primo anno che fanno il servizio civile per cui non sanno ancora bene che ruolo darci, ma per ora... è stato molto positivo.

6.3 Il servizio civile tra luci, ombre e “valore aggiunto”

Così come già fatto con gli ex volontari, si è quindi focalizzata la discussione sulle sfaccettature positive e su quelle negative del servizio civile *in fieri*, e poi sul valore aggiunto che esso può generare, nell'economia dei servizi erogati dagli enti. Per quanto riguarda gli aspetti positivi, non c'è molto da aggiungere alle considerazioni già proposte. Per usare la formulazione sintetica di un volontario, “l'aspetto positivo è la possibilità di fare l'esperienza in sé”.

È però istruttivo, in un'ottica di miglioramento di sistema, mettere meglio a fuoco le “ombre” rilevate da una parte (pur minoritaria) dei rispondenti. È possibile ricondurre questi risvolti negativi, laddove presenti, a quattro aspetti:

- le difficoltà in avvio legate non soltanto al processo di ambientamento, ma soprattutto alla scarsa conoscenza dei beneficiari dei servizi, delle loro esigenze e delle loro eventuali specifiche condizioni di svantaggio;
- l'incongruenza tra le previsioni di progetto iniziale e le attività poi realizzate sul campo;
- la percezione di avere fin dall'inizio un'"autonomia" che, in seguito apprezzata, nella primissima fase di lavoro sul campo pare suscitare reazioni più ambivalenti;
- i rapporti con gli operatori locali di progetto, anche alla luce del mandato di questi ultimi.

Consideriamo ciascun elemento più in profondità, cominciando dal senso di “spaesamento” documentato da più di un volontario in avvio dell'esperienza. La criticità, in questo caso, è legata più che altro alla mancanza di conoscenze adeguate rispetto agli utenti dei servizi e ai loro problemi, al di là del fisiologico ambientamento all'interno dell'ente. Rimane da chiedersi, peraltro, se una maggiore conoscenza iniziale dei destinatari dei servizi sia un'opzione praticabile – tenendo conto, tra l'altro, della tutela della privacy di questi ultimi; o se l'iniziale “disagio” percepito nei loro confronti non sia semplicemente un prezzo da pagare, che può essere senz'altro attenuato da un buon accompagnamento dell'ente.

L'unico aspetto negativo è che sono stato... catapultato all'interno di un gruppo di ragazzi con molti problemi... senza che mi si fosse fatta una panoramica di quali sono i bisogni di questi ragazzi.. senza sapere nulla... ho dovuto infatti nei primi mesi tenermi molto distante, osservare e basta... l'unica cosa negativa è che mi sono sentito buttato nella mischia, senza preparazione, all'inizio. Poi, più o meno, sono a posto.

L'unica ombra è che rispetto a certe utenti, che accompagnavamo sempre, magari se ci avessero preparato un po' precedentemente sarebbe stato meglio. Però tutto sommato è andata abbastanza bene così.

In secondo luogo vanno rilevate le voci, pur isolate, di volontari che lamentano una sostanziale incongruenza tra quanto previsto nel loro progetto, e le mansioni – di taglio esclusivamente operativo – da loro svolte sino a quel momento. Una volta di più, si tratta di rappresentazioni unilaterali, che non è detto rendano del tutto giustizia alla realtà dei fatti. Eppure sollecitano spunti di riflessione che non andrebbero trascurati, rispetto alla debolezza organizzativa di taluni enti, e forse alla loro scarsa volontà, o capacità, di fruire del servizio civile in modo non percepibile come strumentale ed estemporaneo. Dalla seconda delle citazioni seguenti, peraltro, traspare una nota critica

più radicale, che rievoca una questione già affrontata al par. 4.4.2: il rischio che la stesura del progetto rispecchi concetti, espressioni, visioni del lavoro sociale “alte”, ma di fatto marginali nello stile e nelle prassi di intervento dell’ente, o addirittura estranee alla sua cultura organizzativa.

A me continuavano a dirmi che queste cose che faccio mi saranno utili... però dopo due settimane che mandavo fax... la comunicazione era dirti col sorriso: ah, vedrai che queste cose ti serviranno... quando in realtà è palese che non c’entravano niente con il progetto... e che sto facendo tutt’altro.

Non si può presentare un progetto dicendo che deve servire anche all’integrazione del disabile all’interno della società, all’avvicinamento tra le persone disabili e le persone “normalmente abili”, e invece poi è risultato un progetto completamente diverso! E sono gli stessi, poi, all’interno della struttura a sminuire le stesse parole grandi che sono state pronunciate nel progetto.

C’è poi la questione, anche questa sollevata soltanto in pochissimi casi, di un “eccesso di autonomia” nell’approccio iniziale dell’ente ai volontari. Anche in questo caso è difficile discriminare il peso della trascuratezza e degli eccessi di spontaneismo degli enti, dal peso dell’inesperienza, e magari delle aspettative mal calibrate, di alcuni volontari. Si può però facilmente constatare, dalla globalità delle testimonianze raccolte, l’esistenza di un bagaglio di esperienze e competenze assai diversificato – nella qualità e nella cura della supervisione e dell’accompagnamento a favore dei volontari – da un ente all’altro.

All’inizio ci è stata data troppa autonomia... anche se adesso è apprezzabile, nel senso che ci gestiamo da sole, ma all’inizio non ne sapevamo niente.. non ci è stato spiegato neanche i tipi di malattie che possono avere gli utenti... l’abbiamo imparato noi a nostre spese, rischiando comunque di creare dei problemi anche agli operatori, perché non conoscendo gli ospiti... e non sapendo che, magari, rispondergli troppo duramente poteva diventare un problema... insomma, abbiamo rischiato tanto. Dopo abbiamo imparato, però...

Per me l’unica carenza sono.... forse gli incontri di supervisione, che sono fatti un po’ alla leggera... con il nostro Olp quando c’è da dirgli qualcosa glielo si dice, e bene, però ad esempio con la pedagoga, con cui dobbiamo fare degli incontri di supervisione ogni tot, ma ne abbiamo fatto uno in tutto, in sette mesi...

Un ultimo aspetto significativo, che si collega al precedente, riguarda proprio i rapporti con gli operatori locali di progetto. In uno scenario per lo più positivo, c’è chi mostra una certa insofferenza per la scarsa chiarezza e preparazione percepita nei referenti di progetto interni agli enti, per quanto riguarda le rispettive mansioni; o, forse più spesso, per un rapporto di “subordinazione” tra le parti che, pur normale in un’organizzazione complessa, stenta a essere ben accetto – anche, magari, per i modi in cui è esercitato – da parte dei volontari.

E neanche gli enti presso cui vai a lavorare – a fare il servizio civile – non sanno né chi sei, né qual è il tuo ruolo, e tu sei ancora più disorientato, perché sei all’inizio... i dipendenti dell’ente non sanno come trattarti... se da dipendente, da collega, da volontario...e tu non sai mai se devi prendere ordini da uno, o magari collaborare con un altro, o chiedere l’aiuto... cioè, è un po’... loro [gli operatori locali di progetto] non sono tanto formati, non hanno ben chiaro il fatto che stiamo facendo un progetto, e dobbiamo attenerci al progetto. Non possiamo fare quello che capita...

In merito all'Olp, nel mio caso specifico mi ha detto frasi del tipo: mi hanno detto che domani arriva il volontario... di sicuro non ha ben chiaro alcune cose, perché più volte mi ha detto soltanto che mi riferisce ciò che è stato detto a lui... però una cosa è ben chiara: il ruolo da superiore! Cosa che io invece non riconosco, e detto apertamente mi ha creato problemi... in passato [l'Olp] mi ha costretto perfino a recuperare le ore, dopo che mi aveva riconosciuto le ferie...

A livello di rapporto con il mio Olp anch'io ho riscontrato un problema nella definizione dei compiti, all'inizio... nella definizione dell'autonomia rispetto a quali erano le mie mansioni, e nel considerarmi se una collega, o una subordinata, o - a che livello e responsabilità darmi dei compiti. Io mi comporto di conseguenza, nel fatto che voglio assolutamente impegnarmi nelle mie mansioni, e chiedere quanta più considerazione possibile, per imparare quanto più posso. Anche se ci sono degli atteggiamenti una volta ogni tanto autoritari, che... possono essere magari limitati, però...

Interrogati sul valore aggiunto che apportano con la propria presenza, rispetto al "normale" funzionamento dell'ente, i volontari appaiono per lo più persuasi di essere portatori di un contributo apprezzabile, anche se lo declinano in termini diversi, non sempre coincidenti – tra l'altro – con quelli su cui insistono i rispettivi enti d'appartenenza. Anche in questo caso è possibile ricondurre gli aspetti più citati a uno schema di sintesi (tab. 4). Si tratta, naturalmente, di elementi che nei fatti si intrecciano tra loro. In termini sostanziali, come si può vedere, gli aspetti che pesano di più nella percezione dei volontari sono legati, da un lato, al rapporto con gli operatori, con i benefici che ne possono derivare – a volte con qualche ambivalenza – per la qualità dei servizi; dall'altro lato, si tratta di un valore aggiunto che dovrebbe riguardare soprattutto i destinatari finali dei servizi stessi.

Tab. 4 – Il valore aggiunto del servizio civile per le attività svolte dall'ente, nella percezione dei volontari in servizio.

Valore aggiunto	Esempi
Più tempo dedicato agli utenti (da parte sia di operatori, sia di volontari)	<p>Le attività per la maggior parte rimarrebbero invariate, solo che... sicuramente gli operatori e i dipendenti, per questione di tempo e di altri impegni, non potrebbero dedicare tanto tempo [agli utenti]... per cui sicuramente la qualità è diversa ... Però tante attività che facciamo, l'ente sarebbe comunque in grado di sostenerle da solo, magari con qualche fatica in più... è una questione di... utilità soprattutto per l'utenza finale.</p> <p>Il nostro ruolo può essere svolto tranquillamente da altri.. il valore aggiunto che noi diamo credo sia quello di instaurare più profonde relazioni... organizzando dei progetti che riescano a coinvolgere i ragazzi nella vita di tutti i giorni... cinema, uscite, gite...</p> <p>Magari nella comunità [in certi momenti] gli educatori sono troppo presi ad aiutare i ragazzi, a far da mangiare... ed è utile una presenza che li aiuti [gli utenti] a sfogarsi un po' di più, a giocare... attività ricreative...</p>
Più tempo ed energie per attività collaterali (animazione, uscite, tempo libero con utenti, ecc.)	Ci sono alcune cose, magari superflue, che però cambiano: nel quotidiano non verrebbero fatte, o verrebbero fatte molto meno... [ad esempio] l'organizzazione di piccole attività, piuttosto che di uscite...
Soddisfazione percepita negli utenti	[Il valore aggiunto è] per gli ospiti: io vedo che sono veramente molto molto contenti... andiamo lì e riusciamo a parlar con loro, cosa che non tutti gli operatori riescono... quindi da questo punto di vista è una

	<p>cosa molto positiva.</p> <p>Un contributo.. forse possiamo essere proprio noi volontari... agli utenti fa piacere vedere volontari giovani...</p>
<p>“Alleggerimento” del carico di lavoro in capo agli operatori, nelle attività ordinarie</p>	<p>Aiuto secondo me ne abbiamo portato perchè in effetti... per gli animatori che affianchiamo è molto più semplice seguire l'attività, piuttosto che essere solo loro... e quindi c'è molta anche più attenzione nelle attività che si svolgono.</p> <p>Per quanto riguarda il centro [il valore aggiunto è quello di] un grande aiuto all'operatore, perché in due ovviamente... la responsabilità e il lavoro si dimezza... se uno è in ufficio a parlare, l'altro controlla i ragazzi, e viceversa</p> <p>Io penso invece di essere di grande aiuto, perché ci sono delle giornate in cui i bambini sono tanti, e le attenzioni non bastano mai... e poi anche l'aiuto compiti: altrimenti credo non sarebbe neanche fatto, perché non ci sarebbero...</p> <p>[Gli operatori] sono molto contenti della nostra presenza perché... diciamo, teniamo d'occhio gli ospiti quando loro, comunque, hanno anche altro da fare.</p> <p>Nel mio ente è il primo anno, il progetto è un po' tutto in costruzione... quindi si è deciso di fare [anche] un segretariato sociale, per permettere alle educatrici che sono presenti di stare maggiormente con le ospiti...</p>
<p>Proposta di nuove attività e iniziative (da cui possibili innovazioni a beneficio dell'ente)</p>	<p>Un contributo che posso aver dato è quello di proporre nuove attività...</p> <p>Sicuramente uno dei nostri compiti è anche quello di proporre... anche cose nuove... è visto molto bene l'aiuto che noi diamo, e come valore aggiunto c'è anche che abbiamo la libertà – cioè, insomma, ci hanno dato la possibilità.. di fare alcuni laboratori secondo le nostre capacità... e poi di aprire un nostro progetto, accolto molto volentieri....</p> <p>Come attività che svolge l'ente, verrebbero svolte lo stesso... magari io rispetto agli operatori ho più tempo per seguire certe attività... e magari anche per cambiarle...</p>

Sul piano dei rapporti con gli operatori, i volontari sono consapevoli della loro “non fungibilità”, e quindi – in un certo senso – del loro essere “non indispensabili” per l'ordinario funzionamento dell'ente. Al tempo stesso pongono in risalto vari aspetti, qualitativi e quantitativi, rispetto a cui la loro presenza si può tradurre in un effettivo valore aggiunto per le attività svolte dall'ente. Il principale di questi aspetti riguarda, con ogni probabilità, la qualità dei rapporti costruiti dai volontari con gli utenti. Sulla potenziale relazione di prossimità – a volte perfino “personalizzata” – che possono instaurare con i destinatari dei servizi, anche per il tempo di cui dispongono e per il loro ruolo “non istituzionale”, l'orientamento dei volontari in servizio si sovrappone a quello, già discusso (cfr. 5.3), degli ex volontari. Vale la pena riportare ancora un paio di citazioni al riguardo.

Io direi che in parte posso anche sostituire, con le cose semplici, l'operatore; in parte invece c'è anche il valore aggiunto, perché io come servizio civile devo rispondere anche meno al sistema... sono un volontario, insomma, quindi ho più possibilità di giocare... ad esempio vado in un appartamento protetto con i

ragazzi, e ci vado così, per trovarli: al massimo prepariamo il pranzo, ma non andiamo lì per fare delle cose concrete... ci vado, insomma. È una scusa per stare in compagnia. E allora lì vedo il valore aggiunto: è il discorso dell'amicalità, dello stare insieme...

[e poi c'è] un valore mio di accompagnamento e compagnia alle ospiti, in quanto sono una figura terza diciamo, non sociale né educatore, ma un po' un "ponte"... anche per le uscite, i pranzi, il bere il caffè... proprio di compagnia anche... per persone che si sentono sole, e a volte vanno anche un po' in depressione...

Ripercorrendo la tab. 4, occorre spendere ancora una considerazione su una delle "caselle" che ospita più citazioni, e che può celare delle considerevoli ambiguità: l'alleggerimento del carico di lavoro in capo agli operatori. Sotto questo profilo è fuori discussione l'utilità del contributo, anche quantitativo, dei volontari. Qualcuno sottolinea anche la funzione di "alleggerimento burocratico" di cui, almeno in una certa misura, essi si possono fare carico. Oltre a permettere lo sviluppo, o il mantenimento, di attività "laterali" rispetto ai servizi erogati dall'ente, i volontari possono assolvere a parte delle mansioni di segreteria organizzativa che competono al personale educativo, permettendo così agli operatori di dedicare più energie al lavoro sociale con gli utenti. Al tempo stesso traspare il rischio che seguendo questa logica, specie negli enti meno strutturati ed esperti nel servizio civile, i volontari finiscano per rivestire un ruolo diverso da quello previsto e sovrapponibile nella sostanza, se non nella forma, a quello dei dipendenti. Occorre anche tenere conto, però, dell'inclinazione all'autonomia e dello spirito d'iniziativa dei volontari, che tendono a rivendicare – a fronte di eventuali inadempienze o promesse mancate dell'ente, rispetto ai progetti iniziali – un ruolo più incisivo. Né la temporaneità dell'esperienza, né la retribuzione (pur modesta) di cui beneficiano, impediscono ai volontari di mantenere un atteggiamento esigente verso il lavoro che dovranno fare, anche alla luce dell'investimento – in termini formativi, di capitale sociale, di competenze relazionali ed eventualmente professionali – che esso può rappresentare.

Noi all'inizio abbiamo dovuto insistere un bel po', perché facevamo un lavoro proprio come normali dipendenti... e poi dopo tre mesi hanno cominciato a farmi fare il progetto, e con la mia collega devono ancora cominciare...

Noi siamo affiancati all'animazione – in sé il progetto dice questo... [ma in realtà] il progetto l'ente lo fa a seconda delle persone che arrivano. So che [il volontario precedente presso l'ente] faceva esattamente quello che gli dicevano... invece io ho preteso di più: siccome ci terrei a fare più esperienza possibile in quel settore lì, e mi piacerebbe continuare a fare quel lavoro... e quindi prendermi in mano delle responsabilità, come dire: OK, oggi prendo una volta io gli ospiti, li portiamo nella sala, e mi arrangio io nelle attività, ecco. Io vedo dei miglioramenti, e penso che dipendano da persona e persona...

Da ultimo, la riflessione sul ruolo rivestito dai volontari nell'economia dell'ente può diventare anche occasione per uno sguardo più approfondito dentro l'organizzazione. Nella maggior parte dei casi questo sguardo rivela una sostanziale coerenza – in positivo – tra le aspettative iniziali e il lavoro realmente svolto. Laddove, però, l'esperienza dei volontari presenta aspetti insoddisfacenti,¹⁰ i più riflessivi di loro li

¹⁰ Al di là delle critiche formulate da più di un volontario, dal confronto tra le loro esperienze in *fieri* è emerso un caso soltanto di esplicita insoddisfazione, a 360°, per l'esperienza svolta. Vale la pena riportare

ricollegano alle più ampie carenze – sul piano della struttura organizzativa e delle motivazioni del personale – che percepiscono nell’ente in cui prestano servizio. In questi casi limite anche la regola della “non fungibilità” tra volontari e personale retribuito rischierebbe di cedere il passo, nella pratica, a un mero “riempimento di buchi”. L’impiego di volontari tenderebbe, in altre parole, a supplire a carenze di personale, o sarebbe addirittura funzionale a un orientamento – consapevole o meno – di abbassamento dei costi (e forse anche di compensazione della perdita di motivazioni) della forza lavoro dell’ente.

Teoricamente diamo un supporto alle attività che dovrebbero essere svolte normalmente all’interno della struttura; ma [...] più passa il tempo, più ho la sensazione che la struttura non funzioni. Ci sono operatori che sono molto stanchi, operatori che se ne vanno perché sono scontenti della situazione... alcuni gruppi di lavoro sono scoperti di più di un operatore... il compito che facciamo noi, quindi, non è eseguibile da qualcun altro: il fatto di accompagnare l’utente presupporrebbe il distacco di un operatore, che non c’è... idem per la sorveglianza all’interno della struttura... se non ci fossimo noi come volontari... credo che la struttura ricorresse a ulteriori impieghi precari. Credo sia una scelta economica ... così noi non siamo un supporto per la struttura; siamo dei tappi su una chiglia che perde acqua!

6.4 Ancora sulla formazione: il quadro generale, le iniziative degli enti, il ruolo degli operatori locali di progetto

In tema di formazione il confronto con i volontari in servizio ha fatto emergere svariati spunti di interesse, legati non soltanto all’offerta formativa generale e a quella dei rispettivi enti, ma anche al ruolo, e – secondo alcuni – all’esigenza di una maggiore qualificazione formativa degli operatori locali di progetto (gli “OLP”). Prima di toccare quest’ultimo aspetto, analizzeremo in forma distinta il giudizio dei volontari sull’offerta formativa provinciale, e poi sulla formazione in capo ai singoli enti. Va da sé che i due ambiti si intrecciano e si condizionano a vicenda, ma qui è utile, per chiarezza d’analisi, mantenerli distinti.

Per quanto riguarda l’offerta formativa provinciale, è un fatto che anche tra i volontari *in fieri* prevalgano i giudizi improntati allo scetticismo – a volte anche apertamente critici – rispetto alle valutazioni di segno positivo. Le osservazioni più frequenti riguardano, a conferma delle indicazioni raccolte con gli ex volontari, l’impostazione (ritenuta) standardizzata e poco partecipativa dei momenti di formazione in comune; a fronte della grande varietà di esperienze e contesti di intervento dei volontari, e a fronte, soprattutto, della loro aspettativa di sviluppare un confronto interpersonale sulle motivazioni, le opportunità, i problemi incontrati sul campo. In questa prospettiva, ad esempio, un volontario suggerisce di inserire nell’offerta formativa generale uno spazio di confronto esperienziale con gli ex volontari:

un estratto della relativa testimonianza, che tocca alcuni tasti “sensibili” anche per altre esperienze di servizio civile:

A me mi mandano perennemente in giro... più di una volta mi hanno fatto fare ore in più, ben sapendo che non mi vengono pagate... più di una volta ho richiesto di fare il cambio dell’orario, per mie esigenze familiari che sanno benissimo, e non me l’hanno mai accordato... io, più che volontaria, mi sento sfruttata!

lo proporrei di fare una formazione generale, sul servizio civile, prima di iniziare il servizio di volontariato, proprio... perché tu arrivi lì e non sai - se invece c'è una formazione prima, con esperienze dirette di chi sta terminando o ha terminato l'anno prima, in cui porta i suoi aspetti positivi e negativi, almeno ci si può fare un'idea di cosa aspettarsi, di cosa si può trovare, di cosa si può rimanere delusi.¹¹

Un altro volontario propone un raccordo più stretto con gli enti, al fine di “ancorare” fin dall’inizio il percorso formativo alle attività che si svolgeranno all’interno di ciascun ente.

Secondo me, per rendere i modelli formativi più aderenti alle mansioni dei volontari, dovrebbero essere ascoltati gli enti: su loro consiglio, che tipo di... modelli proporre... in vista delle mansioni che poi uno si trova a svolgere.

Ciò che tende a essere posto in discussione, almeno da una parte dei volontari, non è la formazione in sé, ma forse – e purtroppo, verrebbe da aggiungere – l’opportunità di un percorso formativo trasversale, su contenuti anzitutto valoriali (quelli, anche storici ed etici, del servizio civile) che dovrebbero accomunare ogni esperienza sul campo.¹² La percezione di un approccio formativo eccessivamente astratto e distante dalle esperienze biografiche dei volontari andrebbe probabilmente temperata, come già suggerito, sotto molteplici angolature: alla luce della oggettiva difficoltà di trovare forme di comunicazione efficaci e condivise con i ragazzi, e forse anche della distanza avvertita da molti di loro verso i tradizionali valori che orientano il servizio civile. Senza dimenticare l’aspettativa prevalente tra i neovolontari di contenuti formativi pratici e spendibili nel lavoro, più che di nozioni percepite come esclusivamente “teoriche”.

Per quanto riguarda invece la formazione provinciale, dell'Ufficio servizio civile, non sono molto soddisfatto. Ha avuto dei risvolti positivi, come il fatto che ci siamo potuti conoscere tra i vari ragazzi, e conoscere varie realtà di altri enti... però l'ho trovata innanzitutto un po' "coercitiva": ad esempio attività volte a conoscerci e a stare insieme - ma queste sono cose che si sviluppano spontaneamente... e attività come guardare un film non mi sembra il modo giusto per investire il tempo, e il denaro, per fare della formazione. In secondo luogo si è cercato di calare dall'alto, invece di andare veramente a tastare il polso di quelle che erano le esperienze reali dei ragazzi... si è calato dall'alto un modello preconstituito di quello che dovrebbe essere il servizio civile.

Anche secondo me la formazione provinciale ha trascurato l'aspetto di tutta l'esperienza di noi che siamo volontari ... invece ci hanno messo qualcosa che è proprio lo stereotipo...

A sentire un'altra volontaria, però, il problema sarebbe di ordine organizzativo, più che di metodo: il rischio di sovraccaricare l’offerta formativa di contenuti, penalizzando l’apprendimento, ma anche il confronto “orizzontale”, da parte dei partecipanti.

¹¹ A leggere tra le righe, peraltro, il confronto con gli ex volontari dovrebbe servire (anche) a fugare un timore implicito, ma assai diffuso: quello di “non sapere bene che cosa fare”, al primo impatto con l’ente. Sotto questo profilo, come si è visto, è necessario un processo di apprendimento graduale e situato, con l’accompagnamento dell’ente, che non si presta a essere rimpiazzato da un semplice “surplus” di formazione esterna, a monte del lavoro sul campo.

¹² A conferma delle indicazioni emergenti dal cap. 5, occorre constatare che è marginale (per lo meno in termini quantitativi), tra le reazioni dei volontari alla formazione provinciale, la voce di chi riconosce, con una certa soddisfazione, di aver potuto fare anche “un minimo di riflessione sul significato del servizio civile, sull’obiezione di coscienza... una cosa su cui non avevo riflettuto”.

Secondo me il problema è che [nella formazione centrale] abbiamo fatto troppe cose, e troppo superficiali. È venuto uno a parlarci in due ore del primo soccorso... e poi della comunicazione... cose le più disparate, di tutto un po', che alla fine non ti rimane niente!

C'è ancora un'osservazione, di taglio più esplicitamente critico, che è interessante soprattutto per come mette a nudo la difficoltà di trasmettere ai giovani volontari i valori che hanno guidato lo sviluppo del servizio civile; senza banalizzarli, e rifuggendo da toni retorici. Si tratta di una difficoltà che può rivelarsi tanto più acuta nella cornice formale di un percorso formativo “frontale” e indirizzato a un gruppo di ampie dimensioni.

Quell'esperienza [la formazione provinciale] mi è sembrata più che altro un corso per sapere cosa dire, quando abbiamo fatto il video! Perché alla fine... ci hanno continuamente suggerito quello che dovevamo dire: come mai fai servizio civile? Per la cittadinanza attiva, e bla bla bla... è stato molto bello per conoscere la gente, e c'erano anche delle lezioni interessanti, ma era molto più indottrinamento che formazione.

Sulla scia dell'insoddisfazione per lo scarso peso che sarebbe stato attribuito alle loro opinioni ed esperienze, alcuni volontari lamentano anche l'impatto, giudicato insufficiente, dei percorsi di valutazione conclusiva dei percorsi di formazione “provinciale”. Si tratterebbe di un esercizio valutativo che stenta a incidere – nella percezione dei diretti interessati – sull'impostazione dell'offerta formativa stessa.

Anch'io mi domando il senso della valutazione, poi, della formazione da parte dell'Ufficio servizio civile: perché... dopo ci è stato somministrato un questionario... tutti quelli che ho sentito sono stati negativi... i ragazzi che avevano già svolto il servizio civile gli anni prima, che io conosco, avevano anche dato un parere negativo sulla formazione organizzata da loro [dall'Ufficio]... e mi domando - se la maggior parte dei pareri, come credo, sono stati negativi - perché poi non si è modificato il tipo di formazione.

Venendo alla struttura e ai contenuti della formazione nei singoli enti, c'è da rilevare, in un quadro tutto sommato positivo, una parte non irrilevante di volontari che lamentano i ritardi nella formazione dedicata che avrebbero dovuto intraprendere; o addirittura, in alcuni casi, l'assenza di un'offerta formativa mirata, o centrata sul loro progetto, al di là della loro partecipazione ad almeno una parte della formazione interna per gli operatori dell'ente. Quest'ultimo aspetto è quasi sempre apprezzato, anche perché aiuta i diretti interessati a comprendere meglio la complessità organizzativa della struttura in cui prestano servizio. Al tempo stesso rimane in alcuni casi – apparentemente quelli di enti con una minore esperienza di servizio civile – una domanda insoddisfatta di più approfondita conoscenza, fin dall'inizio, delle caratteristiche e delle problematiche dei destinatari dei servizi che i volontari contribuiranno a erogare.

Riportiamo di seguito alcune citazioni esemplificative sia di casi in cui la formazione interna è motivo di considerevole soddisfazione – data la qualità dell'accompagnamento percepito, più in generale, da parte dell'ente –; sia di casi in cui i percorsi formativi interni parrebbero più episodici, discontinui, slegati dalla specificità dei progetti di servizio civile. Se prevalgono gli uni oppure gli altri, è difficile dire, con la sola “immagine istantanea” – passibile di rilevanti modifiche in corso d'opera – dei volontari in servizio. A giudicare dalla testimonianza degli ex volontari, analizzata nel cap. 5,

“con il senno di poi” gli aspetti positivi superano ampiamente quelli negativi, anche per quanto attiene alla formazione degli enti. Non c’è dubbio, però, che si tratti di una variabile legata alle capacità di accompagnamento mirato messe in campo dagli enti, e più in generale all’expertise e all’interesse strategico che essi hanno eventualmente maturato per il servizio civile.

In positivo, le prime due citazioni evidenziano la capacità degli enti di integrare i volontari nei percorsi formativi generali, ma anche di tenere conto – sia con appuntamenti mirati, sia con la costante disponibilità degli operatori – delle loro esigenze specifiche.

La formazione interna invece è stata molto positiva: un'intera settimana di formazione, in cui tutte le persone presenti nella struttura... tutte le figure hanno presentato il loro lavoro, le loro mansioni, le loro attività... e quindi è stato molto chiaro questo. E poi io ho partecipato da subito alle équipes... mi è servito ad avere chiare le varie problematiche dei vari ospiti... e sempre, prima di un appuntamento con un ospite, l'educatrice di riferimento mi faceva una scheda e mi diceva: guarda, punta su quello, stai attenta a quell'altro, evita questo...

La formazione specifica dell'ente la considero molto positivamente: primo perché è continua e costante lungo il servizio; siamo coinvolti sia sulla formazione per gli operatori dell'ente, e in più abbiamo quella per noi, quindi veniamo proprio costantemente seguiti.

Toni più ambivalenti emergono da altre testimonianze, che rilevano carenze sul piano della definizione dello specifico mandato dei volontari, anzitutto per quanto riguarda i corretti rapporti da tenere con gli utenti. C’è anche chi lamenta l’assenza di percorsi formativi dedicati, e più in generale una scarsa attenzione alle esigenze che deriverebbero, sul piano formativo, dal progetto-guida dei volontari e dalle attività che ne conseguono. Se in alcuni casi – come suggerisce la terza citazione – queste carenze possono essere bilanciate dal diretto impegno dei referenti di progetto, in altri casi – come tra poco vedremo – è proprio il ruolo di questi ultimi a essere messo in discussione.

A noi la prima settimana ci hanno spiegato a grandi linee l'organizzazione dell'ente... ma non ci hanno permesso di documentarci sui problemi che hanno determinati ospiti...

Per noi la formazione nel nostro ambito specifico è stata carente. Noi oltre a sentirci dire che non dobbiamo eseguire l'igiene dell'utente non abbiamo ricevuto ulteriori istruzioni... e spesso ci vengono fatte delle richieste di cose che noi, ufficialmente, non potremmo fare. Ma se noi non sappiamo quali sono i limiti del nostro mandato... c'è un po' di incompetenza anche da parte di chi ha curato la nostra formazione.

Io la formazione specifica devo ancora iniziarla, ma nel momento in cui ho bisogno di chiedere qualche informazione particolare, c'è l'Olp che se ne occupa...

Nella formazione interna, con gli operatori, si parla di problemi vari, non del mio progetto in modo particolare! Ma dell'ente in generale... però non c'è stata, almeno finora, una formazione specifica riguardante il mio progetto in particolare.

A me la formazione è stata proposta dopo 5 o 6 mesi dacché ero entrato in servizio! Mi fosse stata proposta prima, mi sarebbe servita di più per capire le regole e le dinamiche dell'ente...

Ricapitolando: sotto il profilo delle capacità di gestire e valorizzare il servizio civile al proprio interno, a giudicare dalle narrazioni dei volontari, la popolazione degli enti di servizio civile appare notevolmente stratificata. Alla scelta di enti diversi – che pure riflette, come è normale, sensibilità, motivazioni e interessi di ciascun volontario – non è detto che corrispondano analoghe competenze nel mettere a frutto, con reciproca soddisfazione delle parti, l'anno di volontariato investito dai giovani. Significativo, in questa prospettiva, il ruolo degli operatori dedicato allo specifico accompagnamento dei volontari. Tra questi ultimi c'è chi sottolinea che, almeno per gli enti “neofiti” del servizio civile, anche la formazione agli operatori di progetto andrebbe potenziata.

Secondo me l'Ufficio di servizio civile nazionale non forma bene gli operatori locali... cioè – magari alcuni sono benissimo formati, ma solo per la loro esperienza. Quelli che hanno fatto il corso di formazione, di esperienza con i ragazzi in servizio civile ne hanno poca, cioè non ne hanno in pratica.

Il nostro ente era il primo anno che faceva un progetto di servizio civile, e la nostra Olp... è sempre stata pronta, disponibile a rispondere alle domande, informandosi, chiamando... però le è mancata una formazione pre-servizio. Direi questo: che ai nuovi enti accreditati facciano formazione agli Olp prima, e anche ai ragazzi, prima di iniziare le attività.

6.5 Che cosa “dà” il servizio civile a chi lo fa?

Si è già visto più volte, nel corso di queste pagine, come molti valori spesso citati nel discorso sul servizio civile – partecipazione sociale, impegno civico, cittadinanza attiva – non siano sempre ovvi né automatici, nei vissuti dei ragazzi coinvolti. O meglio: lo sono probabilmente sul piano dell'esperienza pratica, più che dell'enunciazione astratta. Con questa premessa, si sono sollecitati i volontari a riflettere sull'eventuale contributo distintivo che l'esperienza di servizio civile può apportare, rispetto alla loro esperienza di vita. Naturalmente, una volta di più, riflettere su un'esperienza che è in pieno svolgimento non è scontato, e il rischio di risposte “preconfezionate” o ideologiche è evidente. Di qui lo sforzo di limitare l'analisi ad un paio di aspetti: apparentemente minimali, in realtà significativi anche alla luce del dibattito generale circa l'“impatto” del servizio civile sulle traiettorie biografiche dei volontari.

Il minimo comune denominatore, sotto questo profilo, sta forse nella consapevolezza che i volontari possono maturare, nella pratica quotidiana, di vissuti umani di disagio – ma anche di iniziative volte a lenirli, se non a superarli – estranei al normale orizzonte di vita dei più. Centrale, sotto questo profilo, la percezione dell'utilità del proprio contributo. Come concludono, con semplicità e immediatezza, alcuni volontari,

Secondo me il valore aggiunto che ti dà è che ti fa vedere una situazione molto più difficile della tua, e ti fa apprezzare di più quello che hai.

Penso che sia in ogni caso molto appagante sentirsi utili per gli altri, dare un servizio - di qualsiasi genere sia - per sgravare gli altri di problemi, di...

Io ho potuto conoscere una dimensione per me sconosciuta... i miei nonni sono morti prestissimo, per cui tutti gli ospiti per me sono un po' come dei nonni adottivi... e infatti ogni volta che ne muore uno è un po' un trauma, ma insomma...

è un'esperienza bellissima, anche il fatto che loro siano contenti di rivederci dà una motivazione al fatto che noi andiamo lì... altrimenti non servirebbe.

Di fronte a una domanda impegnativa, e forse perfino velleitaria con il solo sguardo dell'oggi – se e che cosa il servizio civile stia cambiando, nell'esperienza di vita di chi lo svolge – un altro volontario traccia un bilancio provvisorio più ambizioso, che guarda anzitutto all'aspetto relazionale del lavoro svolto, e quindi all'arricchimento personale – in termini di persone conosciute, ma anche di “capitale sociale” che se ne trae; e poi a una serie di meta-competenze spendibili, in prospettiva futura, anche in contesti di lavoro assai diversi dai servizi alla persona.

Forse non tutti i volontari si riconoscerebbero nell'ottimismo (e nemmeno nelle capacità introspettive) di queste conclusioni, eppure ci sembrano un modo eloquente per fare il punto sulle aspettative – se non nelle realizzazioni – dei volontari in servizio, tra aspirazioni di crescita personale e motivazioni pro-sociali, nell'anno trascorso all'interno degli enti di servizio civile.

Nella mia esperienza in realtà è un arricchimento a 360 gradi: sia dal punto di vista relazionale – che mi può sicuramente tornare utile in qualsiasi campo, da quello professionale a quello di vita quotidiana – sia da un punto di vista di competenze tecniche: per esempio imparare a costruire un progetto piuttosto che a gestire un gruppo, e a stare in un gruppo, sia di lavoro che di attività... e poi aspetti come l'incontrare gli altri ragazzi, mi ha fatto conoscere delle realtà che assolutamente ignoravo... la possibilità di attivarsi su tanti fronti, e il fatto che esiste una rete di persone che già sono attive... per cui un arricchimento per le competenze, e per avere un punto di vista diverso sulle cose.

Conclusioni: indicazioni trasversali e prospettive di ulteriore qualificazione del sistema-servizio civile

Ricapitolando, quello che affiora dai volontari di servizio civile è un ventaglio motivazionale composito, che sarebbe ingenuo e forse ideologico ricondurre soltanto ai valori – pure cruciali – della solidarietà e della cittadinanza attiva (per non parlare dell'educazione alla pace, o della filosofia della non violenza). Si tratta infatti di valori centrali nel discorso pubblico, nella visione “istituzionale” e in quella degli stessi enti, più che nelle percezioni e nei vissuti dei volontari. O, per meglio dire, questi riferimenti valoriali non esauriscono affatto il patrimonio delle motivazioni con cui i giovani si rivolgono al servizio civile. È necessario prendere in considerazione l'interesse per un impegno di tipo pratico e di utilità tangibile (a volte anche “sporcandosi le mani”), estraneo al percorso scolastico e formativo tradizionale; il desiderio (e forse l'esigenza) di fare una pausa di “semiautonomia”, prima di entrare nel mondo del lavoro; l'incentivo della retribuzione, benché non paragonabile a quella di un lavoro; l'aspettativa di compiere un'esperienza rilevante per il proprio percorso formativo, nonché – in prospettiva – per l'ingresso nel mercato del lavoro. Come testimonia, con un tocco di autoironia, uno dei volontari in servizio:

E poi un'ultima cosa: sembrava quasi che ci avvalorassero più del dovuto, come se fossimo dei volontari puri... in realtà non siamo dei santi, abbiamo anche - c'è questo compenso, che è piccolo, ma cambia un po' la cosa: non siamo dei volontari puri, ma abbiamo le nostre ragioni!

Vale ora la pena di tentare una sintesi delle indicazioni emerse sul campo, prima di delineare alcune possibili strategie di miglioramento, tanto sul lato dell'“offerta”, quanto sul versante della “domanda”.

Per quanto riguarda le aspettative iniziali che alimentano i percorsi di servizio civile, si registra, con poche eccezioni, una convergenza sostanziale (e non scontata) tra gli enti e i volontari. Affiorano, al contempo, differenze di tono non del tutto marginali. Se da un versante si insiste di più sul potenziale di solidarietà, di educazione all'impegno civico e di pratica della cittadinanza attiva, dall'altro l'accento cade (anche) sull'utilità attesa dell'esperienza di servizio civile, nel percorso formativo e biografico dei giovani: un valore aggiunto in cui si combinano aiuto concreto agli altri e immersione in un inedito “bagno di realtà”, relazioni sociali significative e nuove opportunità – sul piano della messa alla prova di se stessi, dell'acquisizione di nuovi saperi, ma anche di esperienze e di contatti – in vista della vita lavorativa.

Da parte degli enti emerge inoltre, almeno tra i “neofiti del servizio civile”, il bisogno di una più strutturata funzione di sostegno e guida ai programmi di servizio civile. La domanda, non sempre bene esplicitata, è quella di una sorta di servizio di sportello atto a potenziare, dapprima, le capacità progettuali degli enti; e poi le loro competenze nell'implementazione dei progetti, e nella valorizzazione delle potenzialità dei volontari. Una aspettativa di questo tipo segnala, tra l'altro, che il problema delle limitate risorse a disposizione di una parte degli operatori locali di progetto – in termini di competenze, di tempo da dedicare, forse anche di motivazioni – non è estraneo alla consapevolezza delle organizzazioni stesse. Ne discende, in ogni caso, l'esigenza di investire di più nella formazione, nell'aggiornamento e nel coordinamento degli

operatori di riferimento, specie nelle organizzazioni con minore esperienza e strutturazione.

Dalle testimonianze raccolte dai giovani, nel corso dei gruppi focus, scaturiscono ancora alcune considerazioni significative.

Interrogandosi sul “valore aggiunto” che la loro presenza apporta o ha apportato, rispetto al normale funzionamento dell’ente, i volontari insistono anzitutto sulla possibilità di dedicare più tempo e attenzione ai destinatari dei servizi (nel caso dei servizi alla persona); ovvero, più in generale, di svolgere meglio – con maggiore cura per gli aspetti qualitativi e relazionali – le attività ordinarie di cui gli enti si fanno comunque carico. Accanto a questo, la presenza dei volontari è preziosa – almeno negli enti più preparati a valorizzarli – per avviare nuove attività e iniziative, più o meno laterali, specie nel campo dell’animazione e della sensibilizzazione; ma anche, e più semplicemente, per offrire una presenza in più, sotto forma di accompagnamento ai destinatari delle attività, che alleggerisce e rende più varia la routine quotidiana all’interno dell’organizzazione.

Per quanto riguarda il posizionamento dei volontari negli enti, l’equilibrio tra le istanze della loro crescita umana e professionale, e quelle di un buon funzionamento dell’ente, non può essere garantito *a priori*. Richiede piuttosto un adattamento dinamico, facilitato – per un verso – dal patrimonio di esperienze e competenze già cumulate dai singoli enti (motivo per cui sono gli enti “neo-entrati” quelli in cui, in linea di massima, più emerge l’esigenza di mettere a fuoco il mandato dei volontari, e di investire nella formazione degli operatori di progetto); per altro verso, dal ruolo delicato, e non sempre adeguatamente compreso e valorizzato (anche da parte degli enti), degli stessi responsabili locali di progetto.

Ancora qualche considerazione va dedicata alla questione formazione. A giudicare dai gruppi focus, in discussione non è tanto la formazione tecnica e organizzativa legata alle specifiche attività di ogni ente (purché l’ente stesso la presidi in modo adeguato). A suscitare scarsa adesione, in una parte cospicua dei volontari, è semmai la formazione di impianto più teorico e valoriale, indirizzata alla generalità dei “servizio-civili”. La sfida aperta sta quindi nella ricerca di canali appropriati a trasmettere i valori di riferimento del servizio civile (compresa l’eredità storica di questa esperienza) a generazioni cresciute in un clima culturale poco permeabile a nozioni come la non violenza attiva e la difesa della patria, l’educazione alla pace e perfino, più di recente, il civismo o la cittadinanza attiva.

In questa prospettiva la ricerca suggerisce l’opportunità di potenziare, nell’economia dei percorsi formativi, il coinvolgimento diretto dei pari, e quindi il confronto *vis-à-vis* con le testimonianze e le narrazioni di ex volontari, o comunque di giovani attivi in esperienze rilevanti di impegno civico e sociale. Al tempo stesso, appare opportuno impostare le giornate formative nel modo più possibile partecipato, e per quanto possibile autogestito, da parte degli stessi giovani che ne sono beneficiari.

Per concludere, vale la pena riflettere sull’effetto di “sedimentazione positiva” indotto dal servizio civile, nei percorsi biografici di chi ne ha fatto l’esperienza. È ragionevole, oltre che auspicabile, ipotizzare un contributo positivo di queste esperienze, purché vissute in armonia con gli enti, sul piano della sensibilità sociale degli ex volontari; del loro interesse per i problemi pubblici della società di cui sono cittadini; talvolta anche, ma non necessariamente, sul terreno del diretto impegno sociale e politico.

Le testimonianze degli addetti ai lavori in Trentino, sia dal lato degli enti sia da quello dei volontari, convergono comunque su un dato fondamentale: il periodo trascorso nel

servizio civile lascia quasi sempre un segno assai significativo – che sia per l’attività svolta e per le persone conosciute, per le relazioni costruite o anche solo per l’inedito contesto professionale in cui ci si è messi personalmente alla prova – nel corso di vita di chi, per tante motivazioni diverse (altruistiche e non soltanto), ha deciso di intraprenderla.

Bibliografia

- Ambrosini, M. (1999) *Verso un nuovo servizio civile*, in "Arel Informazioni", n.3, pp. 9-20
- Ambrosini M. (2005), *Scelte solidali.L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Bologna, Il Mulino.
- Ambrosini M. (2006), *Postfazione*. In P. Canino e S. Cima (a cura di), *Il servizio civile nazionale: da opportunità a diritto. Il rapporto 2005 di Arci Servizio civile*, Milano, Angeli.
- Ambrosini M., Biolcati Rinaldi F., Boccagni P., Pizzoni M (2008), *Il nuovo servizio civile: un monitoraggio delle realizzazioni locali*, Università di Milano, LID-Dipartimento di studi sociali e politici, Rapporto di ricerca.
- Ambrosini M. e Boccagni P. (2007), *Lo strumento della Sovvenzione Globale Piccoli sussidi: un'analisi delle strategie e dei contenuti degli interventi*, "Quaderni di Tecnostruttura", n. 22.
- Anderson B. (1996) [1991], *Comunità immaginate. Origini e fortuna dei nazionalismi*, Roma, Manifestolibri.
- AVSO (2004), *Youth civic service in Europe*, Research Report.
- AVSO (2007), *The impact of long-term youth voluntary service in Europe: A review of published and unpublished research studies*, Research Report.
- Bauman Z. (2002), *La società individualizzata: come cambia la nostra esperienza*, Bologna, Il Mulino.
- Beck U. (2008), *Costruire la propria vita: quanto costa la realizzazione di sé nella società del rischio*, Bologna, Il Mulino.
- Buzzi, C., Cavalli, A. e de Lillo, A. (a cura di) 2007 *Rapporto giovani. Sesta indagine dell'Istituto IARD sulla condizione giovanile in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- De Leonardis O. e Bifulco L. (2005), *Sulle tracce dell'azione pubblica*. In L. Bifulco, *Le politiche sociali: temi e prospettive emergenti*, Roma, Carocci.
- Etzioni A. (2006), *Civic service analysis has come of age*. In A.M. McBride e M. Sherraden (a cura di), *Civic service worldwide: impacts and inquiry*, Armonk, Sharpe.
- Gaskin K. (2004), *Young people, volunteering and civic service*, a Report for the Institute for Volunteering Research.
- Gauthier M. (2003), *The inadequacy of concepts: The rise of youth interest in civic participation in Quebec*, "Journal of Youth Studies", 6, pp. 265-276.
- Hayward B., Milne T., Sheerin C e Wilson N. (2005), *Youth civic participation: An annotated bibliography*, Draft Report.
- Hodgkinson V.A. (2004), *Developing a research agenda on civic service*, "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", 33, 4, pp. 184S-197S.
- IRS (2007), *Nono Rapporto sul Servizio Civile in Italia. Il valore aggiunto del valore civile*, Rapporto di ricerca, CNESC-IRS.
- La Valle, D. (2007) *Il gruppo di amici e le associazioni*, in Buzzi, Cavalli, de Lillo [2007], pp.263-272.
- McBride A. e Sherraden M. (2004), *Toward a global research agenda on civic service: Editors' introduction to this special issue*, "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", 33, 4, pp. 3S-7S.
- McBride A.M., Pritzker S., Daftary D. e Tang F. (2004), *Youth service: A comprehensive perspective*, GSI-CSD working paper no. 04-12.
- McBride A., Sherraden M., Benítez C. e Johnson E. (2004), *Civic service worldwide: Defining a field, building a knowledge base*, "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", 33, 4, pp. 8S-21S.
- McBride A., Brav J., Menon N. e Sherraden M. (2006), *Limitations of civic service: Critical perspectives*, "Community Development Journal", 41, 3, pp. 307-320.
- Menon N., McBride A. e Sherraden M. (2003), *Understanding "service": Words in the context of history and culture*. In Perold, Stroud e Sherraden (a cura di).
- Paci, M. (1005) *Nuovi lavori, nuovo welfare. Sicurezza e libertà nella società attiva*, Bologna, Il Mulino
- Patel L. (2003), *Theoretical perspectives on the political economy of civic service*. In Perold, Stroud e Sherraden (a cura di).
- Pawlby I. (2003), *What should we call "civic service"? A commentary*. In Perold, Stroud e Sherraden (a cura di).
- Perold H., Stroud S. e Sherraden M. (a cura di) (2003), *Service in the 21st century*, Service Enquiry, Global Service Institute.

Putnam, R.D. (2004) *Capitale sociale e individualismo. Crisi e rinascita della cultura civica in America*, trad.it. Bologna, Il Mulino (ed. orig. 2000).

Sherraden M.S., Stringham J., Sow S.C. e McBride A.M., *The forms and structure of International Voluntary Service*, "Voluntas", 17, pp. 163-180.

Smith J.D. (2004), *Civic service in Western Europe*, "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", 33, 4, pp. 64S-78S.

Stroud S. (2005), *A global perspective*. In W. Marshall e M.P. Magee (a cura di), *The AmeriCorps experiment and the future of national service*, Washington, Progressive Policy Institute.