



XXVII CONVEGNO NAZIONALE
VARESE - Università degli Studi
31 marzo/1° aprile 2001

CERCHIAMOCI

I valori, le scelte, gli ascolti dei volontari di Telefono Amico Italia

IL RITRATTO DEL VOLONTARIO **Aspettative. Motivazioni. Luci ed Ombre**

di Margherita SBERNA

Mi occupo di formazione ed uso una metodologia che deriva dagli studi di Kurt Lewin e che ha fra le sue caratteristiche quella di evidenziare gli aspetti di una situazione che non sono presenti o che non si vedono. Cercherò di fare così anche in questa occasione, nella speranza di dare qualche stimolo in più, ma consapevole che è un rischio perché forse alcune riflessioni possono risultare irritanti o sgradevoli.

In più di 20 anni di lavoro in questo campo ho potuto osservare che è attraverso una riflessione critica e a volte difficile da elaborare che le persone arrivano al meglio.

La mia relazione è divisa in tre parti: la mia definizione di volontario, l'analisi di qualche motivazione che spinge una persona a questa scelta e qualche spunto sul futuro.

1- La definizione.

Mi sono sforzata di trovare 10 qualità, 10 skills psicologiche che caratterizzano il volontario, perché la parola è formata da 10 lettere. Ho usato una tecnica creativa derivata dall'acrostico. Alcune riflessioni del collega Milton – che mi ha preceduto - mi sembrano connesse a quello che ho pensato anch'io e quindi mi sembra importante farvi vedere come io le rielaboro, magari in maniera un po' diversa.

La prima caratteristica che le persone che si occupano di *Telefono Amico* devono possedere è la **vitalità**. È molto difficile convincere una persona che sta per suicidarsi, o che comunque ha un rapporto difficile con la vita, a ripensarci, a vedere le cose diversamente: è possibile soltanto se si ama molto la cosa per la quale gli altri invece stanno discutendo. La vitalità è per me energia, eros, libido; è qualcosa che si deve trasmettere e che quindi deve essere già nelle persone che fanno questo tipo di attività. Vitalità come espressione di un amore per gli eventi che succedono nel mondo, nella giornata qualsiasi, nella vita di tutti i giorni, che sono particolarmente piccoli a volte ma altrettanto significativi per dare un senso a quello che facciamo.

Il secondo elemento importante è l'**oblatività**, il saper donare. Non è facile donare! Pensate a tutte le volte che a Natale fate il giro dei negozi per comprare i regali più o meno importanti, ricchi e preziosi per le persone che vi sono care. Io credo che non sia mai importante il dono in sé, cioè l'oggetto che voi comprate.

Quando io acquisto un regalo, penso che tutti hanno tutto, pertanto le opzioni fra cui scegliere sono:

- doni di grande valore anche economico (la villa a Saint Tropez, il panfilo, un viaggio su Marte) che non mi posso permettere;
- doni originali ma non alla portata di tutti, perché potrebbero sembrare tali solo a me e in più parere fuori luogo ad altri;
- "stupidaggini", cioè oggetti banali e da pochissimi soldi che però diventano importanti e sono significativi perché io li ho cercati proprio per quella persona. Quindi ciò che è importante non è

il valore monetario del dono, ma quello che io gli ho dedicato in termini di tempo, di attenzione, di riflessione e che è percepito dall'altra persona attraverso ciò che poi regalo.

Sarà anche perché io non sono così ricca e dunque, non potendo regalare un viaggio su Marte, di solito ripiego sul regalo da 10.000 lire scelto con cura e considerazione per il destinatario. Forse questi ragionamenti servono per giustificare una scelta che nel percorso è simile a quella di ognuno di voi quando decide di mettersi al telefono ed essere a disposizione degli altri.

Un altro elemento è la **leadership**, intesa come capacità di influenzamento. Chi fa un'attività come la vostra deve riuscire almeno a far prendere in considerazione altri punti di vista. In questo senso dovete sapere influenzare le persone che si rivolgono a voi. Parlo di influenzamento e non di sostituzione o manipolazione dell'utente come se questi fosse privo di autonomia e di discernimento. Parlo della capacità di aprire uno scenario e di far vedere degli aspetti che forse sfuggivano a quella persona in quel dato momento: lo scopo non è fare in modo che la pensi come me, ma mettergli qualche pulce nell'orecchio. Quindi la capacità di influenzamento richiede anche equilibrio, una concezione della vita e dei propri valori come non unici e non inviolabili: ciascuno ha diritto ai suoi, anche in una concezione della libertà individuale come significativa e da salvaguardare e da rispettare, una libertà che forse oggi siamo poco abituati ad esprimere nella nostra società, in mezzo alla gente fra cui viviamo.

Un altro risvolto della leadership è la responsabilità, cioè sapere quello che facciamo e diciamo attraverso il nostro intervento ed essere consapevoli che ciò potrebbe non essere sufficiente. In questo senso prendersi la responsabilità delle proprie azioni è collegato alla capacità di assunzione del rischio. Rischio e responsabilità: una persona si prende degli spazi, fa delle azioni, dei tentativi, attraverso il dialogo, accetta di rimanere anonimo e sconosciuto per l'altra persona che chiede aiuto, accetta di non poter verificare se non casualmente l'esito del suo intervento perché è capace di affrontare e sostenere una situazione di insicurezza, quindi di rischio, di incertezza, di allontanamento. Questo discorso rimanda ad altre considerazioni e ad altre skills strettamente interconnesse fra loro e a quelle che stiamo considerando: autostima, sicurezza di sé, identità. Tutti i membri di Telefono Amico - ma vale anche per altre situazioni di volontariato - devono essere persone "intere", adulte, sicure, solide, certe. Ciò non significa senza momenti di dubbio o di sconforto, ma capaci di vivere in una situazione di incertezza e di insicurezza costanti. E perché ciò sia possibile occorre essere sicuri di sé. E. Fromm può offrire utili stimoli su questo tema.

La seconda "O" della parola *volontario* sta per **operatività e organizzazione**. Trattandosi di volontariato, ci si riferisce ad un'attività che si può svolgere nel proprio tempo libero, dopo aver adempiuto ai propri doveri e diminuendo lo spazio per lo svago, le distrazioni, il riposo, ecc.; occorre perciò amare l'azione anziché l'ozio, e in più essere dotati di grande capacità organizzativa per riuscire a gestire casa, famiglia, lavoro, relazioni interpersonali senza disperdere energie e conservando la salute fisica e psichica. Come fanno tutti i manager, non è poca cosa "mettere in ordine" tutte le attività della giornata in modo funzionale e ottimizzando le risorse disponibili.

La **nobiltà** intesa come eccellenza, purezza, perfezione, ma anche come orgoglio per la propria diversità e unicità è un'altra caratteristica essenziale del volontario: i nobili sono sempre diversi dal volgo, dai contadini, dal popolo, dalla folla. Questo modo di interpretare l'umanità distinguendo alcune caratteristiche e sottolineandone la particolarità è un superamento dell'attenzione ai dettagli esterni e superficiali per concentrare l'attenzione più su capacità e connotazioni psicologiche, dunque interiori dell'essere umano, relative al suo modo di essere e di rapportarsi con gli altri. Questo mi pare il vero senso del concetto di eccellenza: essere diversi ma particolari, ricercare situazioni, contesti, azioni da compiere per le quali ci si "sente" portati anche in condizioni solitarie, lontane dai comportamenti conformisti. Gli interventi tipici dei volontari sono conseguenza della capacità di osservare e rilevare i dettagli, di cogliere il significato diverso in rapporto all'individuo, di tenere conto del punto di vista dell'altro benché differente dal proprio. Essere una rarità dovrebbe far riflettere sulla connotazione positiva o negativa del concetto per ricavarne indicazioni sulla propria scelta.

I pubblicitari hanno compreso l'importanza di questo aspetto e lo utilizzano ampiamente per vendere dalle Ferrari al consulto con la chiaroveggente: è forse venuto il momento anche per il TA per far leva su questi risvolti della situazione.

La **tenacia** è un'altra capacità "bifronte": può essere intesa come temerarietà ma anche come testardaggine. Nei momenti di smarrimento accade di non ricordare i motivi che ci hanno spinto a quella scelta o addirittura ci si sente prigionieri di un incubo: eppure si resiste. Perché si è tenaci e determinati, perché si ritiene che la "delusione delle aspettative" - in questo caso l'impossibilità di sapere l'esito dei propri sforzi- sia un livello più evoluto di comportamento rispetto alla più comune compensazione ottenuta dal volontario che opera in maniera più visibile e a maggiore contatto con la sua utenza.

Ma la tenacia è anche nella gestione del contingente, cioè nello sforzo di ricerca delle parole e delle strategie più adatte ad aprire nuovi orizzonti a chi, disperato e infelice, telefona per chiedere aiuto, per essere fermato, per trovare forza e coraggio.

Il peso emotivo dell'intervento come volontario del TA si precisa come sempre più significativo: dove e come trovare forze ed energie di riserva per mantenersi attivi, evitare il burn-out, non soccombere a problematiche simili a quelle dei propri utenti? La capacità che è essenziale in questo caso è l'**apertura**, cioè la disposizione alla comunicazione a livelli di profondità sempre maggiori. Poiché esiste dal punto di vista etico una sorta di segreto professionale che impedisce di mettere in comune con esterni al TA le proprie esperienze, le difficoltà, i carichi emozionali, ecc., occorre sostituire agli amici degli organismi interni al TA che possano essere di supporto e insieme consentano la ricarica ai volontari in azione. Di solito si tratta di un gruppo che può essere o no condotto da un animatore esterno e in cui i membri mettono in comune i propri "vissuti" sia problematici, che di sofferenza, che di soddisfazione. Il tutto funziona se c'è un buon livello di apertura e dunque se la relazione interpersonale fra pari - i membri del gruppo- si fonda su un buon livello di autostima e di fiducia negli altri. Se è pur vero che l'aiuto è necessario, è anche vero che la nostra percezione di noi stessi nei momenti di bisogno è di incapacità, fragilità, ecc. Così è possibile che mettiamo in atto dei meccanismi di difesa che tendono a contenere la nostra immagine non esplicitando fino in fondo e completamente le nostre preoccupazioni, i nostri tormenti e difficoltà, con la conseguenza che il supporto che si ottiene in cambio non è sufficiente -e a volte neppure congruente- con le nostre necessità.

Riemerge la capacità di **rischio** che pare il motivo conduttore, l'elemento di forza del volontario soprattutto di TA. Apertura significa però anche capacità di comunicare con l'utente, il destinatario del nostro servizio, in modo che comprenda *chi* siamo, non dal punto di vista anagrafico o fisico, ma come persone nella loro essenza: solo in questo modo possiamo entrare in relazione e diventare elemento significativo e di influenzamento nelle scelte che l'altro deve compiere. Spesso entrare in relazione è estremamente difficile anche in condizioni normali: filtrati da un telefono, con un tempo infinitesimale per scegliere un approccio efficace a creare un collegamento, con responsabilità psicologiche -se non concrete- estreme sulle azioni successive alla telefonata che l'utente compirà, pare quasi impossibile.

Un aiuto può venire dall'**intuizione**, intesa come modo di sentire ciò che accade nell'altro attraverso le sfumature della voce, il rapporto fra silenzi e parole, il tipo di vocaboli utilizzati e come permeabilità ai sentimenti dell'altro per potergli "restituire" una risposta-messaggio di natura emotiva e non solo razionale. Ogni individuo è unico e diverso dagli altri, pur avendo con gli altri molte somiglianze. È un Soggetto. In più, in un momento di particolare difficoltà, come è possibile "toccarlo", fargli sentire che gli siamo vicini e lo comprendiamo perché "è lui" e non perché con chiunque in quello stato assumeremmo quel comportamento pietistico? Solo standolo ad ascoltare e lasciandosi risuonare così da restituirgli in maniera comprensibile soprattutto sentimenti ed emozioni, nuovo e corroborante supporto per la pesantezza del vivere quotidiano.

L'ultima "O" sta per **osservazione**.

Saper raccogliere dati informativi "oggettivi" sugli altri, sul contesto in cui sono e siamo inseriti, su noi stessi. Più informazioni possediamo, maggiore è l'efficacia del nostro intervento e più limitato il

nostro sforzo. Non perché non ci si debba dare, ma perché si hanno dei doveri anche verso sé stessi. L'osservazione è una caratteristica che ha carattere trasversale perché è strettamente collegata ad altre capacità fra quelle elencate. Ciò che è importante sottolineare è che essa è utile certamente nei confronti dell'utenza, per offrire un migliore servizio, ma per lo stesso motivo serve per mantenere il gruppo di volontari ad un buon livello di benessere, condizione necessaria al mantenerli efficienti.

2- Le motivazioni

L'elenco che segue non si può considerare esaustivo e neppure assoluto. Lo scopo è quello di indicare piste che possono suggerire riflessioni e considerazioni significative sulle proprie scelte.

Il sacrificio indispensabile. Potremmo indicare così la prima motivazione. Significa che si ritiene estremamente importante per vivere in pace con sé stessi fare sacrifici che si percepiscono per gli altri. Anzi, si tratta di una necessità, di un bisogno, intendendo con questo termine il significato attribuitogli da Maslow. Perché una persona sceglie questo percorso, perché cerca il difficile, perché si mette alla prova in questo campo piuttosto che in un altro? Una risposta possibile è "perché ne ha bisogno". In questo caso ha bisogno di aiutare gli altri. Sicuramente c'è una parte di risposta che compensa un bisogno interno: nessun essere umano agisce se non in risposta ad un bisogno ed esiste solo un meccanismo di priorità che, stabilendo una gerarchia fra i bisogni, definisce l'ordine di risposta ad essi. Quale deve essere soddisfatto per primo, la qualità e la quantità della compensazione.

Non sempre è facile comprendere il motivo profondo che viene espresso attraverso quel tipo di bisogno. Rimandando ad altri percorsi chi volesse approfondire questo aspetto, sottolineo che la spiegazione non è sempre quella più immediata o che appare come più plausibile. Per fare un esempio, parlare di bisogno significa parlare di desiderio. Da questo punto di vista, non sono gli altri ad avere bisogno di voi, ma voi degli altri per sentirvi utili.

Il percorso a ritroso può proseguire e addentrarsi in meandri sconosciuti e segreti della propria intimità, che però potrebbe essere utile conoscere, anche per sé stessi e non solo per il TA.

Il senso di onnipotenza è un'altra variabile motivazionale. È collegata anch'essa al desiderio di essere utili agli altri: dai boy scout ai formatori, compresi tutti gli operatori delle professioni sociali, tutti ne soffrono in maniera più o meno marcata. Si tratta di una sorta di percorso alternativo alla crescita, al diventare adulti, perché consente di percepirsi più forti e solidi e di conseguenza migliora l'identità personale ed aumenta il livello di autostima e di fiducia in sé. Come dire: "se sono in grado di aiutare un'altra persona significa che ho qualcosa che lei non ha, che sono più robusto, che valgo di più, che ho qualcosa da insegnarle". Di solito, se comunque il sociale è lo spazio di lavoro, esiste una salvaguardia dal vero e proprio delirio di onnipotenza anche nelle sue forme più contenute. Si tratta dei soldi. Cioè di ciò che viene dato in cambio del lavoro professionale, in questo come in altri campi. Per controllare le proprie pulsioni e distinguere il personale dal professionale, i soldi, lo stipendio, il compenso per le azioni svolte insomma sono un ottimo strumento.

Purtroppo nell'area del volontariato non può esistere questo sistema di scambio e anche di compensazione. Si tratta praticamente dell'unica differenza fra volontari e professionisti, nell'area sociale. Dunque come può reggere il volontario, come può evitare la frustrazione da un lato o la personalizzazione della professione?

In più la linea di confine è sottile e spesso è stabilita arbitrariamente. Ed è innegabile l'importanza della relazione interpersonale -con sfumature affettive - per il buon esito del proprio intervento.

Mi pare che una delle poche soluzioni possibili rimandi ad un gruppo di compensazione e di ricarica del personale coinvolto nella gestione del servizio, sia esso offerto gratuitamente o a pagamento. Il che fa pensare all'importanza del sentimento di appartenenza al gruppo locale, o più ampiamente al concetto più generale con cui TA si identifica e si riconosce.

Si comprende facilmente che se conosco i miei limiti e se sono consapevole delle mie caratteristiche e dei miei bisogni, riesco a fare in modo che non invadano e travisino il senso delle mie azioni.

Trovare amici è un altro diffuso motivo che avvicina al volontariato. Comunicare, entrare in relazione, frequentare coetanei, persone diverse dalla propria cerchia familiare non è così facile neppure nell'era dei cellulari, dei "messaggini" e di Internet. Gli scambi sono sempre più veloci, ridotti all'essenziale, oppure con "aria fitta" per contenuto. I giovani sono estremamente colpiti da questi disturbi e lo sono anche gli adulti in genere. La nostra società, generalizzando, ne è colpita fin nel suo profondo. Trovare una situazione -come il TA- dove la buona comunicazione sia essenziale è già di per sé una fortuna, ma non è l'unica. Ci sono almeno altri due motivi: al TA si discute e ci si confronta su temi importanti, essenziali, come la vita, il suo valore e significato, ecc.; al TA si trovano amici, persone simili a noi, con difficoltà e problemi che non abbiamo confessato a nessuno, così che possiamo sentirci fra simili e superare problemi di solitudine e di esclusione.

Soprattutto è utile a capire che si è "normali" e che le famiglie e i giovani degli spot pubblicitari non sono una rappresentazione della realtà.

Come per le altre situazioni, anche in questo caso l'avvio può essere buono, ma la fissazione può essere un grave danno: potrebbe essere anche il vostro caso se non avete altri amici al di fuori del TA.

Il sentimento di appartenenza è qualcosa che vi fortifica e stimola la crescita e l'evoluzione o è il risultato di un sentimento di paura? Non sarebbe poi così strano che il raggruppamento fosse conseguenza, per esempio, di un comune senso di inadeguatezza. Comprensibile. Ma deve essere soltanto il punto di partenza di un'evoluzione arricchente e soddisfacente per tutte le parti coinvolte. Il gruppo come meccanismo di difesa è noto a chi lavora nel settore, ma è anche un enorme moltiplicatore di apprendimento e stimolatore di consapevolezza e di cambiamento.

3- Il futuro

Il punto cruciale sono i nuovi strumenti di comunicazione, Internet in testa. In Italia, ma non solo, la diffusione è ancora limitata e la velocità di conoscenza della tecnica è per ora molto ridotta praticamente in tutti gli strati della popolazione. I giovani in particolare sono aggiornati sulle mode piuttosto che su tutte le funzioni e le potenzialità disponibili: sanno come scaricare dal web la musica, come giocare o partecipare a chat che servono per incontrare amici, ma sono rari coloro che hanno un comportamento attivo e effettivamente interattivo.

Fra gli adulti, è chi usa il PC ed Internet per lavoro ad essere il più acculturato e ad "esportare" nel suo privato le competenze acquisite.

Infine, le persone di una certa età fino ai veri e propri anziani sono refrattarie ad avvicinarsi a mezzi che ritengono difficili da gestire.

Tutto questo non impedirà la diffusione del PC e di Internet che se mai andranno sempre più semplificandosi e arricchendosi così da diventare indispensabili ed insostituibili, ma insieme accessibili a tutti. Questa rivoluzione nei sistemi di comunicazione produrrà un cambiamento significativo nella cultura e nelle abitudini di vita e di comportamento. Non tenerne conto sarebbe un limite per lo sviluppo di una qualsiasi impresa, intendendo con questo termine un'insieme di azioni che sono finalizzate ad un preciso obiettivo.

Anche quando è stato introdotto il telefono qualcuno ne ha sostenuto l'inutilità e ne ha predetto la sparizione in tempi brevi e tutti siamo testimoni di quanto è invece successo. Con Internet accadrà qualcosa di simile i cui dettagli immaginiamo solo in parte perché ancora non ne conosciamo a fondo le caratteristiche. Si parla già da un pezzo di collegamenti audio e video e gli utenti più curiosi ed esperti hanno già cominciato a misurarsi con le nuove difficoltà connesse all'interazione fra le parti del PC. Nei film, e fra poco nella realtà, diventeranno comuni i PC con i quali si interagisce attraverso la parola, così come quelli talmente piccoli da poter essere installati all'interno del nostro corpo

Tutto questo avrà innegabili conseguenze sul mondo in generale, ma -nello specifico del TA - determinerà le possibilità di sopravvivenza. Questo significa che è urgente affrontare la situazione ed esaminare i percorsi evolutivi possibili. Trattandosi di cambiamento, non si tratta solo di

risolvere problemi concreti e tecnici, ma di affrontare situazioni di instabilità, di insicurezza, di difficoltà, di tensione, di lotte, di conflitti, ecc. Dovrete prendere in considerazione la possibilità che i vostri utenti vi vedano per esempio, e dunque affrontare il problema dell'anonimato e del suo superamento, perché apparentemente si tratta di un sacrificio che voi fate, ma in realtà l'anonimato è anche una forma di protezione dall'intrusione di estranei nella propria vita privata.

La gestione dei casi e dei problemi potrebbe essere fatta in altro modo: per esempio anziché il rapporto uno a uno si potrebbero introdurre occasioni collettive; si potrebbero realizzare azioni preventive anziché interventi "su catastrofe", di pronto soccorso.

Forse è il momento di cominciare a pensare che anche i bisogni dei volontari del TA sono sacrosanti come quelli degli altri e dunque possono essere considerati come parte importante della transazione: è un concetto che è stato elaborato ed accettato anche in altri settori, per esempio nel marketing sociale, e si sta diffondendo nell'area dell'immateriale.

Questa visione richiede altri passaggi essenziali, per esempio che i volontari siano effettivamente un'integrazione ed un arricchimento del servizio di cui si occupano e non gli unici erogatori dello stesso. Occorrerà dunque affrontare il problema della collusione fra istituzioni carenti e volontariato vicariante. Potrebbe essere l'occasione per superare il problema della disoccupazione in alcune aree del nostro Paese: nei casi in cui il servizio non esiste né è previsto, i volontari dovrebbero essere facilitati a trasformarsi in azienda e ad ottenere finanziamenti perché il loro sia un lavoro vero e proprio con prestazioni di alta qualità.

La strategia da applicare richiederà diversi passaggi anche per superare la burocrazia, la vera crudele padrona di noi tutti: già è difficile fare i volontari che si pagano tutto, dalla divisa, al convegno, alla trasferta per la partecipazione alle riunioni. Fare il passaggio da volontario a lavoratore sarà certo più complicato e richiederà un tempo sproporzionato, ma potrebbe essere un'idea alla fine premiante. Non solo perché alcuni troverebbero lavoro, ma anche perché un'operazione di questo genere confermerebbe in maniera definitiva la bontà dell'idea di partenza.

Queste tre prospettive rappresentano 3 percorsi di cambiamento che possono essere inseriti nelle 3 aree del sapere— conoscere e imparare nuovi sistemi di comunicazione; della sensibilità— ascoltare i propri desideri e cercare di soddisfarli; dell'addestramento— trasformare in lavoro vero l'idea della solidarietà.

Non cose da poco, ma azioni che richiedono coraggio.