

PROMUOVERE LA PLURALITÀ DEI PROGETTISTI SOCIALI

L'esperienza dei Centri di servizio per il volontariato in Emilia-Romagna

Maurizio Serofilli

Sostenere e qualificare l'attività del volontariato è l'obiettivo dei Centri di servizio per il volontariato. È stato raggiunto o almeno si sta andando nella giusta direzione? E quali sono davvero i bisogni e le esigenze del volontariato? Come utilizzare al meglio i fondi a disposizione, evitando di instaurare troppa burocrazia e relazioni gerarchiche? L'esperienza del Csv dell'Emilia-Romagna, da «macroportello» a promotore di una cultura della progettazione sociale pluralista, offre indicazioni sulle quali merita riflettere.

A che punto siamo con i Centri di servizio per il volontariato (Csv)? Alcune informazioni relative alla loro diffusione sul territorio nazionale, alle forme e agli assetti giuridici degli enti gestori, alle strutture operative approntate e al volume e alla tipologia dei servizi erogati cominciano a circolare anche tra i non strettamente addetti ai lavori ⁽¹⁾: sporadici sembrano, invece, gli apporti relativi agli orientamenti perseguiti o, più facilmente, elaborati in corso d'opera dai promotori dei Csv nel dare vita a un servizio che, in ottemperanza al dettato legislativo, fosse davvero in grado di «sostenere e qualificare l'attività di volontariato» ⁽²⁾, così da rappresentare utili riferimenti per quanti stiano oggi operando un primo bilancio del lavoro realizzato negli scorsi anni o per coloro che siano alle prese con una prima attivazione dei Centri. In certa misura, ciò si spiega anche facilmente se si considera che, dietro a quegli orientamenti, si agitano una serie di problemi e di domande che non hanno certo reso agevole il pensiero e gli sforzi di quanti – Comitanti di gestione del fondo speciale per il volontariato ⁽³⁾

(COGE), associazioni di volontariato, personale dei Csv – in questi anni hanno concorso a generare queste originali creature che sono i Csv. Quali sono i bisogni e le esigenze del volontariato? Quale tipo di consulenza è utile? Non c'è il rischio di sostenere soltanto le associazioni più forti? Come superare il pericolo di diventare dei «burocrati» del volontariato? Come praticare un virtuoso utilizzo dei fondi a disposizione? Sono soltanto alcune delle domande spinose alle quali si è cercato

⁽¹⁾ Vedi, ad esempio, Collegamento nazionale dei centri di servizio per il volontariato, *I Centri di servizio per il volontariato in Italia. Presenza, struttura, servizi. Rapporto 2000* (a cura del Gruppo ricerca del collegamento e del CESIAV), dove tra l'altro si evince che al 31 dicembre 2000 i Csv in Italia erano 51, distribuiti prevalentemente in diversa misura, nel nord e nel centro Italia.

⁽²⁾ Si veda l'art. 4 del DM 8 ottobre 1997.

⁽³⁾ I Comitanti di gestione del fondo speciale per il volontariato, previsti dalla stessa legge quadro sul volontariato 266 del 1991, hanno il compito prevalente di gestire le risorse del fondo e di ripartirle periodicamente fra i Csv della Regione. Sono composti da rappresentanti della Regione, del mondo del volontariato, delle fondazioni delle Casse di risparmio, degli Enti locali e del Dipartimento degli affari sociali.

di rispondere. Le riflessioni che seguono costituiscono un primo sforzo per mettere in luce interrogativi, snodi e criticità che hanno caratterizzato il cammino dei vari attori del «sistema-Csv» dell'Emilia-Romagna nel raccogliere e provare a rispondere a queste domande, nell'ottica di un marcato orientamento verso la progettualità sociale, abbozzando alcuni contributi più elaborativi ⁽⁴⁾.

Il macroportello

Per comprendere almeno in parte il senso del movimento volto a orientare i Csv verso la progettualità sociale vale la pena richiamare alcuni tratti salienti che connotavano la fisionomia e l'azione dei Centri, per così dire, «versione 1996-1997». Lo sfondo sul quale prendono forma è quello fisiologico e comune a ogni organizzazione che si appresta a muovere i primi passi relativi alla ricerca di un primo consenso, sia nei confronti dei propri promotori che dei propri destinatari. Tale esigenza si pone, però, in modo un po' spinoso nel caso del debutto dei Csv. Ciò per almeno due motivi:

□ si tratta di un esordio senza precedenti, di una recita, in un certo senso, senza copione, visto che per l'attivazione di un soggetto professionale che operasse in suo favore, il volontariato non disponeva di esperienze significative e tanto meno di quadri di riferimento consolidati ai quali poter fare ricorso per sostenere l'elaborazione di una nuova e originale relazione tra volontari e professionisti richiesta dalla natura dei Centri;

□ essendo il Csv una sorta di consorzio di associazioni e gruppi di volontariato, ne derivava che il suo promotore finiva per coincidere con il suo cliente: come dire che gli attivatori dei Csv arrivavano a trovarsi sotto gli occhi di uno sguardo particolarmente pressante.

La somma di questi due aspetti sembra avere acuitizzato l'esigenza dei Csv di raccogliere in breve tempo alcune prime forme di consenso, accelerando i tempi relativi alla propria attivazione con la messa a punto di una

prima gamma di servizi, in modo da rompere così anche la sensazione di un certo isolamento scaturente dalla propria novità.

Schematizzando davvero molto, si è quindi proceduto ad attivare i Centri operando una lettura del dettato legislativo con la lente dell'organizzazione, ossia trasferendo immediatamente sul piano organizzativo le indicazioni generali ed esemplificative sulle tipologie di prestazioni che i Csv avrebbero potuto fornire al volontariato contenute nel DM 8 ottobre 1997. Detto in altri termini, si sono simultaneamente trasformate in aree (cioè in parti/pezzi del Csv) le *quattro tipologie* relative alla promozione, alla consulenza, alla formazione e alla documentazione. Così, salvo qualche lieve variazione, i Csv sono nati come la somma di quelle quattro aree «arredate» tramite la predisposizione di una serie di servizi di base e «pacchetti», in modo da renderle «immediatamente operative».

Il ricorso a questa forma di progettazione «per ricalco» della sola fonte legislativa si è rivelata efficace rispetto all'obiettivo di mettere i Csv, in un tempo circoscritto, in grado di riscuotere sul campo – ossia per i servizi offerti – un primo livello di consenso da parte dei suoi promotori e, nello stesso tempo, di gettare alcuni ponti anche con quella parte del volontariato che era rimasta estranea al dibattito e ai lavori connessi all'istituzione dei Centri. Ne scaturiva una concezione di Csv come «macroportello», ossia un servizio di pronto intervento che a domanda risponde e che, pertanto, si connota più sul versante dell'offerta rispetto a uno stock definito di servizi di base, piuttosto che su quello dell'analisi dei problemi e delle domande dei suoi clienti. Tale prospettiva lo esponeva però ad almeno *tre rischi* potenziali:

⁽⁴⁾ Per un approfondimento ulteriore e per i diversi aspetti che verranno affrontati nel corso dell'articolo, mi permetto di rinviare a Serofilli M., *Promuovere la progettualità del volontariato. Riflessioni sulla progettazione sociale dei Centri di servizio per il volontariato in Emilia-Romagna*, Franco Angeli, Milano 2001, dove le varie tematiche sono affrontate in stretta aderenza all'analisi di una serie di esperienze progettuali promosse dai nove Csv dell'Emilia-Romagna.

□ il primo è quello, nonostante le migliori intenzioni, di dar luogo a un Csv «ad alta soglia». Stante il fatto che il macrosportello è per sua natura più portato ad attendere i clienti che a ricercarli, un primo esito di questo funzionamento avrebbe potuto essere quello di offrire servizi soltanto alle grandi associazioni di volontariato, ossia a quelle che, in forza delle risorse a disposizione, avevano potuto seguire la lunga vicenda della istituzione dei Centri e, pertanto, erano a conoscenza della gamma dei servizi dei quali avrebbero potuto usufruire;

□ un secondo rischio si connette alla natura dei servizi offerti. Questi erano rappresentati prevalentemente da una serie di prodotti in genere «già pronti per l'uso» in ordine ad alcuni aspetti amministrativi, fiscali e giuridici e all'offerta di alcune proposte formative, in prevalenza collegate ai temi della relazione di aiuto e dell'ascolto. Se questa prospettiva, centrata sull'erogazione di alcuni servizi di base, consente di raccogliere alcune prime domande delle associazioni collegabili ad aspetti interni, rischia di non essere in grado di intercettare le questioni più rilevanti e spinose, che risultano scarsamente formulabili, vale a dire quelle che le associazioni incontrano nell'approntare e nel condurre la loro azione sociale nel territorio. Le richieste e i problemi che il volontariato incontra su questo versante possono davvero trovare sempre una risposta in prodotti già pronti per l'uso o in servizi tendenzialmente standardizzati?

□ un terzo rischio è connesso al tipo di relazione che sembra instaurarsi nell'ambito dei servizi offerti dal macrosportello tra Csv e volontariato, dove quest'ultimo rischia di collocarsi soltanto nella posizione di utente delle varie offerte del Centro. Nasce, cioè, la domanda se non si possa ricorrere ad altre forme di consulenza tali da presentare maggiori opportunità sul piano della promozione e della crescita delle associazioni, forme che prospettino una relazione con l'interlocutore meno nell'ottica del destinatario e più in quella del *partner*.

Alta soglia, servizi di base e volontariato

come destinatario finiscono così per prospettare una delimitazione e una compressione sensibili, vuoi del raggio di azione dei Csv, vuoi della qualità e della natura del loro apporto professionale, con il risultato di prefigurare a loro volta una certa diluizione delle potenzialità promozionali che sembrerebbero invece contenute nella formulazione – sia pure un po' astratta – della missione dei Centri indicata nella legge.

Alla ricerca della missione

È in questo frangente che si sviluppa il dibattito del Comitato di gestione sulla progettualità sociale. Ma quali sono i motivi di fondo che lo attivano? In estrema sintesi, potremmo rispondere indicandoli nella percezione di un certo squilibrio tra l'ingente aumento delle risorse finanziarie da erogare (che per il biennio 1999-2000 salgono da quattro a sedici miliardi) e i rischi presenti nel funzionamento del Csv come macrosportello, in particolare quelli connessi al tipo di prestazioni offerte, le quali, essendo prevalentemente di base, non avrebbero potuto prospettare un utilizzo ancora virtuoso di una risorsa finanziaria in pratica quadruplicata rispetto all'esercizio precedente. All'interno del COGE si fa strada la convinzione che una destinazione esclusiva delle risorse verso questo tipo di servizi prefiguri un esito burocratico dei Csv e renda reale il rischio della loro autoreferenzialità.

È riflettendo attorno a questi nodi che ci si apre all'idea di orientare i Centri a predisporre nuove forme di servizi al volontariato. Rispetto a quelli offerti dal macrosportello, i nuovi servizi sono volti a sostenere le associazioni *direttamente* nel loro lavoro di analisi, progettazione e intervento rispetto ai bisogni presenti nei rispettivi contesti territoriali: per i Centri si tratta cioè di attrezzarsi per raccogliere e trattare i bisogni e le difficoltà che il volontariato incontra *proprio* nel raccogliere e cimentarsi attorno a quelli del suo territorio.

In concreto, secondo il documento che nel-

l'occasione il Comitato elabora ⁽⁵⁾, si tratta per i Csv di orientarsi a predisporre servizi di «ricerca, consulenza e formazione volti a sostenere e accompagnare le associazioni di volontariato nella loro elaborazione e realizzazione di progetti e interventi in relazione ai problemi individuati sul territorio», ossia servizi tesi a promuovere la progettualità del volontariato: promozione nella quale – a nostro avviso – il Comitato di gestione finisce per intravedere non l'ennesimo compito dei Csv, ma la loro principale finalità, la loro *mission*, entro la quale e in rapporto alla quale concepire poi tutti gli altri compiti e servizi. In tal modo, si può forse dire che promuovere la capacità progettuale del volontariato finisca per costituire l'interpretazione dinamica e meno astratta di «sostenere e qualificare l'attività di volontariato» del DM, in modo da consentire ai Centri una rappresentazione più chiara e afferrabile della loro finalità, in modo da fungere quale utile riferimento per l'elaborazione e la valutazione dei propri servizi: una interpretazione, insomma, più *promozionale* della *mission*, in grado cioè di individuarne il nucleo più profondo.

Il COGE si orienta pertanto a ripartire il fondo secondo *tre livelli di intervento* dei Csv. Tralasciando il terzo (relativo a uno scambio di servizi tra i Csv), al primo, rappresentato dai servizi di base (in pratica quelli offerti nella logica del macrospostello) viene destinato il 50% delle risorse, mentre al secondo, finalizzato a promuovere e sostenere la progettualità sociale delle associazioni, il 45%, a cui i Csv accedono sulla base della presentazione di specifici progetti di intervento, elaborati in collaborazione con le associazioni di volontariato.

Resta da dire che, nonostante la percezione di avere così conseguito un buon risultato rispetto a una virtuosa evoluzione dei Centri, permane all'interno del Comitato la domanda se i Centri sapranno raccogliere appropriatamente il senso di questa prospettiva e non imboccheranno invece strade diverse, collegabili a timori e preoccupazioni, espresse anche da noti studiosi di fenomeni sociali, che lasciavano presagire che l'istituzione dei Centri – in

questo caso concepiti come una sorta di «guida strategica del volontariato» – comportasse automaticamente uno snaturamento o un'irrigimentazione del volontariato implicante una riduzione dei margini della sua autonomia ⁽⁶⁾. Tale preoccupazione poteva nello specifico forse collegarsi al fatto che un'interazione più rilevante tra Csv e volontariato, implicata dalla messa a punto di servizi più complessi in grado di raccogliere le domande e i bisogni più profondi di quest'ultimo, ossia quelli connessi alla sua azione sociale, potesse trasformare questa relazione di servizio in un rapporto di potere a tutto vantaggio dei Centri e, di fatto, rappresentare l'occasione per una progettazione sociale dei vertici dei Csv che escludesse la gran parte del volontariato, se si considera che la base sociale dei Centri era allora formata dalle associazioni che avevano potuto seguirne l'istituzione e, dunque, per forza di cose, da una minoranza, in una sorta di «tiranìa dei pochi».

Rispetto al rischio implicato da questa concezione, il COGE non può che sottolineare e puntualizzare negli *Orientamenti* che la missione dei Csv esclude in radice l'assunzione da parte degli stessi di un ruolo sostitutivo del volontariato, ma implica l'adozione di forme di consulenza improntate all'*accompagnamento* e più idonee a favorire l'acquisizione da parte delle associazioni di un ruolo significativo anche nelle fasi progettuali. È evidente, però, che a questo punto la costruzione di un tale Csv passi agli stessi Centri e alle associazioni di volontariato, ossia al concreto lavoro connesso alla progettualità sociale. Ebbene, che cosa possiamo dire al riguardo sulla base dell'analisi

⁽⁵⁾ Ci riferiamo agli *Orientamenti e criteri per l'assegnazione di risorse a sostegno del consolidamento e sviluppo dei Centri di servizio per il volontariato della regione Emilia-Romagna in riferimento al «Piano di programmazione per il biennio 1999/2000»*, Bologna, 22 settembre 1998, in Serofilli M., op. cit., pp. 240-248.

⁽⁶⁾ È, ad esempio, quanto riecheggia in alcuni passi della relazione di Giuseppe De Rita, presidente del CNEL, nell'ambito del convegno organizzato dall'ACRI (Associazione fra le Casse di risparmio italiane) il 29 novembre 1999 a Lerici sul tema *Fondazioni bancarie e volontariato*.

che abbiamo potuto condurre su una serie di casi di progettazione sociale? Si è pervenuti alla messa a punto di una concezione di Csv davvero congruente con la missione consistente nel promuovere non la propria progettualità, ma quella del volontariato? In altri termini, i Csv e le associazioni di volontariato sono riusciti a trovare una «terza via», cioè una concezione terza di Csv che non richiedesse al volontariato di rassegnarsi a un deficit consulenziale per salvaguardare il proprio protagonismo e la propria autonomia (esito implicato nella logica del macrosportello) o, all'opposto, di rinunciare a quote della propria autonomia per poter usufruire di servizi consulenziali più sofisticati (esito implicato nella logica della guida strategica del volontariato)?

La progettazione sociale

Per poter abbozzare alcune prime risposte alle questioni e ai nodi critici indicati nei paragrafi precedenti vale la pena selezionare, all'interno del cospicuo lavoro di analisi delle esperienze progettuali dei Csv che abbiamo potuto effettuare, alcuni tratti che hanno caratterizzato l'organizzarsi dei Centri nell'ambito del lavoro connesso alla progettualità sociale, assieme ad alcuni primi risultati ⁽⁷⁾.

Abbassare la soglia dei Csv. Un primo aspetto da sottolineare è relativo alle forme messe a punto dai Centri, volte a predisporre le condizioni per avviare con le associazioni il lavoro connesso alla progettualità sociale. Non potendo ricorrere a un semplice adattamento delle forme di consulenza praticate nell'ambito dello sportello, si è trattato di pensare e organizzare luoghi idonei a ospitare incontri di riflessioni «con» e «tra» le associazioni, in vista di un'elaborazione progettuale congiunta. Da quanto abbiamo potuto vedere, la costruzione di questo nuovo «pezzo» di Csv avviene nella maggior parte dei casi fuori di esso. A seconda delle situazioni presenti nei diversi contesti, sono state infatti messe a punto dai Csv dell'Emilia-Romagna diverse forme di la-

voro che prevedevano cicli di incontri predisposti vuoi secondo zone territoriali (è il caso, ad esempio, dei Csv di Bologna, Ferrara, Modena e Rimini), vuoi per aree o settori (ad esempio, i Csv di Forlì e Parma) o, infine, secondo forme che incrociavano le due precedenti (il Csv di Piacenza) ⁽⁸⁾. Se l'organizzazione di questo «lavoro ravvicinato» con il volontariato e i contesti territoriali ha da un lato consentito ai Centri di farsi un'idea più precisa e ponderare meglio la pertinenza e la consistenza delle varie istanze progettuali avanzate, dall'altro ha permesso di avviare, nell'arco di due anni, oltre cento progetti sul territorio regionale ⁽⁹⁾, che hanno visto come copromotori e partecipanti oltre settecento associazioni, la stragrande maggioranza delle quali rappresentata da piccole e medie associazioni a carattere locale, intendendo per «locale» realtà a dimensione cittadina, comunale o di quartiere che prescindono da riferimenti a «sigle» a connotazione nazionale e non di rado sconosciute ai Csv ⁽¹⁰⁾.

⁽⁷⁾ Al riguardo vedi tutto il capitolo 2 del testo di Serofilli M., op. cit., dedicato all'analisi di nove casi di progettualità sociale dei Csv, pp. 51-146.

⁽⁸⁾ Diverso è il caso del Csv di Reggio Emilia, che, al riguardo, ha optato per un lavoro all'interno dell'assemblea dei soci.

⁽⁹⁾ Si tratta di interventi che prevalentemente si muovono negli ambiti socio-assistenziale ed educativo (ad esempio: integrazione immigrati, solitudine anziani, educativa territoriale, mediazione socio-culturale, disagio giovanile, integrazione persone con handicap), mentre un numero più circoscritto si connette agli ambiti della protezione civile, dell'ambiente, della promozione della pace e della solidarietà tra i popoli secondo la forma dell'*advocacy*.

⁽¹⁰⁾ Per un riscontro più preciso di quanto sinteticamente abbiamo affermato, confronta la voce «Volontariato promotore e partecipante» dell'appendice 1, in Serofilli M., op. cit., pp. 185-234. Ha sottolineato l'importanza di questi risultati conseguiti dai Csv dell'Emilia-Romagna Ugo Ascoli (nel suo intervento nell'ambito del convegno nazionale «Promuovere la progettualità sociale del volontariato», promosso dal Comitato di gestione dell'Emilia-Romagna in collaborazione con i nove Csv della regione, svoltosi a Parma il 23 giugno 2001) confrontandoli con alcuni dati relativi ai progetti finanziati dall'Osservatorio nazionale per il volontariato, dai quali si evince che nell'arco di dieci anni sono solo 29 i progetti finanziati in Emilia-Romagna dall'Osservatorio (contro gli oltre 100 avviati dai Csv nello spazio di due anni) e che «le realtà di volontariato che hanno ricevuto finanziamenti tramite

Una consulenza più promozionale. Un secondo aspetto che deve essere evidenziato è connesso alla natura dell'apporto consulenziale fornito dai Csv alle associazioni, vuoi negli incontri tesi all'individuazione e prima elaborazione dei progetti, vuoi in quelli degli staff incaricati della realizzazione dei medesimi. Nel primo tipo di incontri, i Csv spesso si sono infatti trovati di fronte a proposte progettuali scarsamente articolate, che hanno richiesto un cospicuo lavoro di analisi:

- per farsi un'idea più precisa dei bisogni ai quali si intendeva rispondere;
- per comprendere il grado di mobilitazione che attorno ad esse si produceva tra i promotori e i possibili partecipanti;
- per ponderare la consistenza di risorse di vario genere che i diversi soggetti avrebbero potuto mettere in campo.

Una consulenza ancora centrata sull'analisi si è resa necessaria nel corso del secondo tipo di incontri, dove le possibili discordanze tra risultati attesi e ottenuti, il significato da attribuire ad accadimenti non previsti e le turbolenze che solitamente accompagnano interventi che si sviluppano in un arco di tempo anche considerevole non di rado hanno condotto i promotori a ripensamenti e riformulazioni anche profonde di obiettivi e a ritratture nella messa a punto delle attività. Per i Csv si è trattato, in altri termini, di predisporre nuove forme di consulenza rispetto alla serie di servizi di base che continuavano a essere erogati presso il proprio sportello, di ricorrere, cioè, a forme di consulenza «processuale» in grado di accompagnare le associazioni in laboriose attività di lettura dei bisogni presenti nei propri contesti territoriali e di elaborazione di interventi progettuali. Si tratta di forme di servizi dotate di una più spiccata valenza promozionale rispetto a quelli di base (pur importanti) offerti sin dall'inizio dell'attivazione dei Centri, non solo perché si pongono in presa diretta con le finalità solidaristiche che hanno ispirato la nascita delle associazioni, ma anche per il tipo di impegno che richiedono al volontariato. Se si riflette, infatti, sulle due tipologie di incontri sopra indicate, è facile ricavare come la consulenza operante nel-

l'ambito della progettualità sociale sembri avere introdotto dentro le attività routinarie delle associazioni una forma di lavoro inedita, insolita, consistente in una sua più marcata accentuazione elaborativa.

Un volontariato (anche) partner. Come terzo aspetto, ci preme sottolineare come la somma tra un particolare modo dei Csv nell'organizzarsi in ordine al lavoro con il volontariato rispetto alla progettualità sociale e le nuove forme di consulenza messe in campo prospetti un nuovo tipo di relazione tra Csv e associazioni, entro la quale il volontariato è chiamato (e accompagnato) nell'assolvere e nell'assumere funzioni e responsabilità progressivamente più significative. Come dire che la progettualità sociale, più che produrre utenti, *promuove partner*. Tale aspetto è ricavabile anche dal lato dei processi di auto-organizzazione attivatisi «dentro» e «tra» le associazioni: questi hanno rappresentato la risposta delle associazioni agli sviluppi e alle incombenze scaturite dal loro lavoro all'interno dei progetti. Si va, infatti, dall'attivazione di una nuova associazione in grado di poter raccogliere le implicanze di un progetto che in certa misura deborda dal «tracciato usuale» delle associazioni che lo avevano promosso (è il caso dell'associazione 2000 Giovani, nata nell'ambito del progetto Bellaria Giovani, promosso da alcune associazioni della cittadina romagnola con l'apporto del Csv di Rimini), all'attivazione di un coordinamento stabile tra le associazioni promotrici di un progetto comune per avviare una nuova forma di interlocuzione con le istituzioni, in vista dell'elaborazio-

il fondo per il volontariato tendono a essere di dimensioni relativamente medio-grandi», mentre «risultano fortemente sottodimensionate le realtà di piccole dimensioni» (Università degli studi di Ancona, Istituto di studi storici, sociologici e linguistici, *La valutazione dei progetti finanziati con il fondo per il volontariato - art. 12 legge 266/91*, aprile 2001, pp. 32-35). Sull'importanza di raggiungere «soprattutto» le piccole associazioni ha insistito anche mons. Giovanni Nervo nell'ambito del seminario *Documentazione e volontariato. I centri di documentazione, il ruolo dei Centri di servizio* organizzato dal Csv di Ferrara il 3 febbraio 2001.

ne di alcuni aspetti delle politiche sociali nel territorio (è quanto avvenuto nell'ambito del progetto Pianeta Anziani, promosso da una serie di associazioni locali di Pavullo nel Frignano, con l'apporto del CSV di Modena), per giungere, infine, allo sviluppo di una riflessione interessante (e un po' dilemmatica) sviluppatasi all'interno di un'associazione a seguito di un progetto innovativo, in forza del quale essa si sta oggi valutando se avviare un nuovo ambito di intervento al suo interno, riformulando obiettivi e prassi di lavoro, o dar vita con i nuovi volontari a una nuova associazione (è ciò che sta avvenendo nell'ambito del progetto Compitinsieme, promosso da un gruppo di volontari collegati all'AVULSS di Ravenna con il CSV della città). A mo' di breve postilla conclusiva, ci preme segnalare come, all'interno di un clima sociale e culturale da tempo attraversato da diffusi comportamenti individualistici dei singoli e da arroccamenti e chiusure contrapposte di gruppi, enti e istituzioni, la recente esperienza dei CSV (almeno per quanto concerne la situazione in Emilia-Romagna, che conosciamo) sembri rappresentare un interessante microfenomeno in controtendenza: nel senso che uno dei principali risultati scaturenti dall'attivazione dei CSV attorno alla progettualità sociale sembra essere proprio quello di ricostruire e riattivare significative relazioni di collaborazione tra i vari soggetti sociali del territorio, tali da rappresentare sufficienti motivi di fiducia per «arrischiarsi» nel dare vita anche a nuove e variegate forme associative di volontariato.

Tre concezioni a confronto

Resta la domanda relativa all'esito degli sforzi profusi in ordine a una prima elaborazione di una concezione di CSV maggiormente rispondente alla propria missione di promuovere la progettualità del volontariato. Giunti in prossimità della conclusione di queste note, è possibile segnalarne i tratti salienti tramite un confronto con altre due prospettive di CSV (che abbiamo indicato in pre-

cedenza), sulla base di una tabella con la quale, lungi da ogni pretesa di esaustività o di alta definizione, proveremo a riorganizzare situazioni, cose comprese, quadri di riferimento messi a fuoco e riflessioni formulate nel corso del lavoro di analisi che abbiamo potuto effettuare.

In concreto, abbiamo organizzato la tabella nel modo seguente: sull'asse delle ordinate abbiamo posto tre concezioni di CSV, ossia, da un lato il macroportello, dal lato opposto abbiamo collocato la concezione di CSV inteso quale guida strategica del volontariato, mentre, come terza concezione, abbiamo infine posta al centro della tabella l'idea di CSV prospettata negli Orientamenti del COGE, che li vede quali «promotori della progettualità sociale del volontariato». Sull'asse delle ascisse abbiamo invece collocato una serie di fuochi connessi prevalentemente al tipo di consulenza/servizi offerti dalle tre diverse concezioni di CSV, al tipo di volontariato che le tre prospettive tendono a promuovere e alle relazioni che si instaurano tra volontariato e istituzioni.

Evitando di commentare casella per casella, ci limitiamo ad alcune osservazioni.

La prima è che non si dà, come talvolta si pensa, un secco aut-aut tra la concezione del macroportello (centrato sull'erogazione di informazioni e strumenti di base) e quella della guida strategica del volontariato, dove il CSV effettivamente tende a esercitare, in virtù delle risorse a sua disposizione, una sorta di governo reale delle associazioni. In altri termini, le relazioni instaurabili tra CSV e volontariato non sono destinate automaticamente a organizzarsi secondo un esplicito ordine gerarchico, dove o è il volontariato che sa già perfettamente ciò di cui ha bisogno (in una prospettiva di «mitologia del volontariato») e il CSV non può che limitarsi a una mera erogazione di quanto puntualmente richiestogli, o è il CSV che sa ciò di cui il volontariato ha bisogno (in una prospettiva della «mitologia dell'esperto») e alle associazioni non resta quindi che prendere o lasciare. Si tratta di due prospettive in fondo accomunate da

E S P E R I E N Z E

TRE CONCEZIONI DI CENTRO DI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO

<i>Concezioni di Csv</i>	MACROSPORTELLO	PROMOTORE DELLA PROGETTUALITÀ SOCIALE DEL VOLONTARIATO	GUIDA STRATEGICA DEL VOLONTARIATO
<i>Fuochi</i>			
Tipo di Csv	Pronto intervento, a domanda del volontariato risponde (lavoro <i>per</i> il volontariato)	Partner intelligente del volontariato (lavoro <i>con</i> il volontariato)	Dà la linea al volontariato (lavoro <i>sul</i> volontariato)
Richieste che raccoglie	Facilmente formulabili e prevalentemente connesse ai bisogni gestionali delle associazioni	Scarsamente formulate/formulabili che si collegano ai bisogni delle associazioni nell'affrontare i problemi del territorio	Il Csv analizza e raccoglie direttamente i bisogni del territorio <i>per</i> il volontariato (al suo posto)
Tipo di consulenza	Apporto di contenuti su materie specifiche	Consulenza processuale	Diagnosi e indicazione di terapie
Il territorio	Rimane sullo sfondo	Sono i diversi contesti territoriali connessi ai problemi che il volontariato intende affrontare	In genere, il territorio provinciale da rivoltare «come un calzino» attraverso macro-ricerche condotte dal Csv
Tipo di volontariato promosso/prodotto	Un volontariato con qualche strumento di base in più	Un partner elaborativo che progetta con altri in ordine ai bisogni della comunità	Un esecutore e un affiliato
Relazione volontariato-Csv	Un mero destinatario a cui il Csv «vende» prodotti, in genere, preconfezionati	Un soggetto che prende parte all'elaborazione e alla decisione dei progetti riguardanti il proprio territorio	Oggetto delle decisioni del Csv
Relazione volontariato-istituzioni	Stante la natura delle richieste, il volontariato non può avvalersi dei servizi del Csv	Il Csv fa crescere un volontariato che istituisce rapporti con le istituzioni in ordine alla progettazione sociale	Il Csv si colloca tra volontariato e istituzioni (è un intermediario che rischia di mettersi <i>al posto di</i>)

una certa *logica del sospetto* nei confronti dell'altra parte, in forza della quale l'obiettivo di ogni attore sembra coincidere con quello di acquisire un certo predominio all'interno della relazione, la quale finisce così per oscillare, a seconda delle situazioni, da una relazione dominata dal volontariato a una dominata dal Csv.

Al contrario, il senso dell'operazione promossa dal COGE con l'elaborazione nel 1998 degli Orientamenti è proprio quello di mostrare, tramite l'istituzione di un secondo livello di attività, un vasto campo di intervento dei Centri connesso all'offerta di servizi, nell'ottica di una consulenza direttamente finalizzata a promuovere e a sostenere la proget-

tualità sociale delle associazioni. Si tratta di un campo nuovo, che non coincide né con quello di intervento del Csv come macrosportello, né con quello del Csv come guida strategica del volontariato.

Se in tale prospettiva prendono forma servizi al contempo più raffinati e più pregnanti per il volontariato, sono poste anche le premesse per un ripensamento o un approfondimento del rapporto tra i due soggetti, il quale, lungi dal coincidere con quello improntato alla distanza rispettosa, ma scarsamente utile del macrosportello, o con l'intrusività esercitata dalla guida strategica del volontariato, si colloca sul piano della *progettazione comune*.

Per una pluralità di progettisti sociali

Vorremmo spendere le ultime parole per i Comitati di gestione del fondo speciale per il volontariato, considerata l'importanza che, a nostro avviso, essi possono assumere nel quadro dello sviluppo di una progettualità sociale ricca, ossia in grado di avvalersi adeguatamente degli apporti e delle prospettive di tutti gli attori. In relazione a ciò, il ruolo del Comitato di gestione è rilevante per almeno *tre ordini* di ragioni.

Innanzitutto, per la sua posizione terza, che triangola la relazione volontariato-fondazioni, sottraendola ai rischi, sempre presenti in un «regime di bilateralità», di relazione diretta, nella quale lo sviluppo di una significativa opera di progettazione sociale da parte del volontariato tende a essere troppo dipendente dagli atteggiamenti di mera benevolenza delle fondazioni: situazione, questa, che rischia di comprimere o di elidere del tutto la possibilità di predisporre le condizioni necessarie per avviare e sostenere una reale prospettiva progettuale, in ordine alla quale una tale relazione dovrebbe, invece, instaurarsi.

Un secondo aspetto da sottolineare è quello relativo alla potenziale capacità, presente in questo soggetto, di assumere un ruolo di promotore di una *cultura della progettazione*, in certa misura innovativa, nell'ambito del volontariato – come abbiamo potuto appurare nel caso dell'Emilia-Romagna, in particolare con l'elaborazione degli Orientamenti – evitando la duplice tentazione di appiattirsi sul ruolo del mero contabile delle risorse da amministrare o di reclamare un'inutile quanto inopportuna apicalità gerarchica rispetto ai CSV.

Se queste due osservazioni si muovono, per così dire, in una linea «discendente», che fa risalire il ruolo del Comitato nell'elaborare linee e aprire prospettive nuove al volontariato riguardo alla progettualità sociale, l'ultima osservazione intende, invece, sottolinearne l'im-

portanza in una prospettiva «ascendente», nella quale il ruolo dei Comitati potrebbe rivelarsi più significativo, anche nel promuovere all'interno delle stesse fondazioni di origine bancaria una cultura più ricca della progettualità sociale, vale a dire una prospettiva che intenda promuovere e sostenere l'effettiva pluralità dei suoi attori, volontariato compreso. Diversamente, il rischio (in fondo sotteso anche al canto di alcune «sirene», che auspicherebbero un nostalgico ripristino del regime di bilateralità tra volontariato e fondazioni, abolendo di fatto il ruolo dei Comitati di gestione) è quello di concentrare tutta la progettualità sociale nelle sole mani dei vertici istituzionali e delle macrostrutture specializzate, favorendo di fatto il diffondersi di atteggiamenti di delega e di isolamento nelle persone e nei diversi gruppi sociali.

Promuovere la pluralità dei progettisti sociali per una progettualità sociale più ricca, si diceva: non è questo in fondo il vero significato del marcato orientamento verso la progettualità sociale intrapreso dal «sistema-Csv» dell'Emilia-Romagna in questi ultimi anni?

Maurizio Serofilli - consulente e formatore - studio Diathesis - via Fonte d'Abisso 14 - 41100 Modena - tel. (059) 239905 - e-mail: diathesi@tin.it