



Costruire *azioni* solidali nelle comunità

Una rete di inedite solidarietà
nei territori della Val d'Enza

A cura di
Associazione Solidarietà
Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza
Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza
Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago

In collaborazione con
Associazione Dar Voce ente gestore del Centro di Servizio
per il Volontariato di Reggio Emilia

QUARTA DI COPERTINA

COSTRUIRE AZIONI SOLIDALI NELLE COMUNITA'

Un progetto, un laboratorio di azioni e di pensieri per apprendere e conoscere insieme le complessità delle povertà, in relazione con le persone, i gruppi, le organizzazioni, il contesto nel suo insieme.

Il cibo e la relazione non sono frammentati “siedono allo stesso tavolo” e trovano intrecci e reciprocità nell’essere visti e riconosciuti, entrambi, come beni sociali, di comunità.

La formazione, un salto di qualità per vivere ed agire le solidarietà possibili. Abbiamo imparato modalità e risposte a cui, da soli, non avremmo mai pensato; ci ha stimolato a migliorare prima di tutto noi, il nostro operare con gli altri.

Volontariato e professionalità, due facce di una stessa medaglia. Un cammino che ci ha portato a “vedere” l’altro, ad apprezzare ed utilizzare il suo sapere e a farlo crescere nelle nostre diverse realtà, senza timore di essere sovrastati. Questo ci ha permesso di costruire solidarietà con tanti altri, con senso del dono.

Costruire azioni solidali nelle comunità

Una rete di inedite solidarietà nei territori della Val d'Enza

a cura di

Associazione Solidarietà

Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza

Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza

Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago

In collaborazione con

Associazione Dar Voce ente gestore del Centro di Servizio
per il Volontariato di Reggio Emilia

*Là dove c'è il pericolo,
cresce anche ciò che salva*

F. Holderlin

Indice

Le associazioni e i gruppi coinvolti	8
Gruppo di lavoro	11
Introduzione di <i>Anna Giangrandi, Angela Belli, Germana Marmonti, Pietro Micucci</i>	12
1. La povertà o le povertà? Genesi, obiettivi e finalità del progetto ‘Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale’ di <i>Anna Giangrandi</i>	18
1.1 Conoscere le povertà in una prospettiva multidimensionale	18
1.2 Una rete per Azione Solidale: tra relazioni e cibo, quali gli obiettivi e le finalità?	21
2. Progettare e costruire azioni solidali nelle comunità: aspetti di impresa sociale, educativa ed economica di <i>Anna Giangrandi</i>	23
2.1 Costruire con “gli altri”, fra parti economiche e sociali, quali condizioni richiede? Le difficoltà possono generare apprendimenti e nuove risorse?	23
2.2 Mondo non profit e scuola: percorsi edu-	

cativi e sociali per stili di vita che contrastano lo spreco	35
3. Il percorso di formazione di Antonella Morlini	42
3.1 La gestione dei conflitti nella relazione di aiuto	42
3.2 Il conflitto nelle organizzazioni di volontariato	53
3.3 La cura delle organizzazioni nelle associazioni di volontariato	66
3.4 La competizione all'interno delle associazioni di volontariato	81
4. Costruire azioni solidali nelle comunità: seminario di restituzione	85
Una coralità di interventi:	
Marcello Moretti , sindaco del Comune di Sant'Ilario d'Enza	85
Umberto Bedogni , presidente del Centro di Servizio per il Volontariato 'Dar Voce' di Reggio Emilia	86
Anna Giangrandi , assistente sociale, coordinatrice, Azione Solidale	87
Germana Marmonti , direttore Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza	93
Angela Belli , referente Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago	95
Pietro Micucci , presidente Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza	97
Simona Bigi , responsabile del Servizio Sociale, Comune di Bibbiano	99
Lucia Janet , insegnante di Lettere, Istituto Galvani Iori, di Reggio Emilia	101

Antonio Nespoli , responsabile Qualità e Sicurezza Alimentare, Gruppo Barilla	103
Angelo Paterlini , consulente della CT Transport di Salerno, Sant’Ilario d’Enza	107
Manuel Landi , Greci Industria Alimentare S.p.A. di Parma	109
Cecilia Pignagnoli , coordinatrice di progetto	110
Antonella Morlini , psicopsicologa e formatrice	111
Giuseppe Roncada , vicesindaco, assessore alle Politiche sociali e al volontariato, Comune di Sant’Ilario d’Enza	118
Consolata Bevacqua , operatrice in Azione Solidale	120
Cecilia Pignagnoli , conclusioni	120

Le associazioni e i gruppi coinvolti

Associazione Dar Voce ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato di Reggio Emilia, è un'Associazione riconosciuta di Volontariato ONLUS, i cui soci sono le Associazioni di Volontariato che fanno richiesta di adesione. Svolge servizi per il volontariato e promuove progettualità per rendere il volontariato protagonista di cambiamento e promotore di solidarietà diffusa sul territorio. Comunica e promuove i valori del volontariato. Per svolgere i suoi servizi si avvale del fondo speciale del volontariato, di finanziamenti privati e pubblici, di erogazioni liberali, di convenzioni e compartecipazioni alle spese da parte di chi fruisce dei servizi.

Associazione Solidarietà, nasce negli anni '90 dall'impegno di un gruppo di amici nell'ambito degli aiuti umanitari a sostegno di gravi condizioni di povertà. Negli anni il desiderio di aprirsi dal servizio ai più lontani alle esigenze di chi vive nei nostri territori si è concretizzato in progetti rivolti al dialogo interculturale, alle adozioni a distanza, allo sviluppo di comunità nei territori di Reggio Emilia e di Parma. Dal 1999, attraverso il **progetto Azione Solidale**, l'associazione è impegnata nell'ambito del recupero e della raccolta dei beni alimentari, e non alimentari, rimasti invenduti al fine di sostenere persone e famiglie che vivono situazioni di grave disagio economico e sociale. I diversi progetti e le azioni si qualificano come esperienze sociali ed educative al fine di promuovere e vivere la cultura della solidarietà.

Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza è un'associazione di persone che donano volontariamente sangue a tutti, senza discriminazione, rimanendo nell'anonimato. E' nata nel 1975 e dai circa 50 donatori iniziali, oggi ne conta 280 e le sacche raccolte in un anno si avvicinano alle 500. Scopo dell'Avis è promuovere il dono del sangue, la salute e la solidarietà. Cura la chiamata dei donatori e la raccolta del sangue, tutela la salute dei donatori. Promuove il diffondersi di stili di vita sani e positivi, con particolare attenzione ai giovani. Collabora con le associazioni del settore sanitario-assistenziale e lavora in rete anche con altre per progetti di solidarietà.

Caritas parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza, è nata nel 2000. La Caritas parrocchiale è l'organismo pastorale istituito per animare la parrocchia, con l'obiettivo di aiutare tutti a vivere la testimonianza, non solo come fatto privato, ma come esperienza comunitaria, costitutiva della Chiesa. L'idea stessa di Caritas parrocchiale esige, pertanto, una parrocchia "comunità di fede, preghiera e amore". Ascoltare, capire, agire. La Caritas vuol semplicemente essere il luogo al quale chi ha necessità può rivolgersi per avere attenzione, fiducia, aiuto ed una prima risposta concreta alle necessità primarie quali vestiti, cibo ed aiuto nella ricerca di lavoro. La sua funzione, però, non si esaurisce semplicemente nella risoluzione dei problemi immediati, ma prosegue nella valutazione delle risorse e nella ricerca di costruire e proporre percorsi educativi, in grado di incidere concretamente nella vita delle persone e delle comunità.

Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago, sono presenti da 30 anni nel territorio con due gruppi: Gruppo Volontariato Vincenziano San Nicolò e Gruppo Volontariato Vincenziano San Terenziano. I Gruppi di Volontariato Vincenziano, AIC Italia, sono un'associazione di laici cattolici che operano a sostegno delle povertà ispirandosi al proprio fondatore, San Vincenzo de' Paoli e opera basandosi sui principi della Chiesa. L'Associazione ha come obiettivi fondamentali la lotta contro ogni forma di ingiustizia e la promozione della dignità e della crescita delle persone.

Granello di Senapa, è un coordinamento diocesano nato nel 2001 con l'obiettivo di proporre momenti formativi sul territorio diocesano sulle tematiche trasversali l'impegno delle diverse organizzazioni che ne fanno parte. Il Granello di Senapa è caratterizzato dalla visione comune di alcuni fenomeni socio-culturali del nostro tempo e dal desiderio di testimoniare e di proporre, soprattutto ai giovani, valori, scelte e stili di vita rispettosi della voce di ogni persona, responsabili del destino dell'umanità e attenti all'ambiente e al territorio.

Gruppo di lavoro

Anna Giangrandi, assistente sociale, coordinatrice, Azione Solidale

Angela Belli, volontaria, referente per i Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago

Germana Marmonti, volontaria, presidente Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa', Sant'Ilario d'Enza

Pietro Micucci, volontario, presidente Avis Comunale, Sant'Ilario d'Enza

Antonella Morlini, psicosociologa, formatrice e consulente

Introduzione

di *Anna Giangrandi, Angela Belli, Germana Marmonti
e Pietro Micucci*

Cinque anni fa, nel 2009, come associazioni di volontariato: Associazione Solidarietà, Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza, Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago, Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza, ci siamo coinvolte nell'ampio contesto del *'Progetto regionale di contrasto alle povertà e all'esclusione sociale in Emilia Romagna'*, in collaborazione con il Centro di Servizio per il Volontariato *'Dar voce'* di Reggio Emilia.

In modo particolare, rispetto alle 'povertà alimentari', abbiamo trovato le condizioni per realizzare il progetto *'Una rete per Azione Solidale'*. Un percorso denso di molteplici intrecci, fra soggetti, azioni e relazioni, per cui è stato possibile ampliare e qualificare maggiormente il nostro impegno verso le persone e le famiglie che, in questo tempo turbato e perturbato, non solo dalla crisi, vivono gravi disagi economici e sociali.

Fin dall'inizio il cammino di costruzione della rete si è presentato molto impegnativo e complesso rispetto agli obiettivi concreti del progetto.

Allo stesso tempo, pur con alcuni timori e incertezze, capivamo che l'agire da soli, ognuno racchiuso nella propria associazione, ci

rendeva vulnerabili e incapaci nel fare fronte alle pressanti e accresciute necessità alimentari della popolazione.

Fra i timori emergevano, in particolare, l'oneroso impegno dei diversi incontri cui partecipare oltre le attività in essere; le difficoltà che si presentano quando si deve costruire insieme, cosa non sempre facile e, a tratti, densa di molteplici fatiche. Ciascuna associazione aveva già partecipato alla realizzazione di altri progetti riusciti, ma, una volta raggiunti gli obiettivi, le relazioni costruite non trovavano le condizioni per continuare, creando dispersioni e nuove frammentazioni sociali.

Allo stesso tempo, ci animava un forte desiderio di cogliere questa opportunità per aprirci ad altri, nei nostri territori della Val d'Enza, con cui cercare di costruire le condizioni per edificare una reale rete di legami solidali fra più, frutto di un intreccio di parti diverse, in relazione tra loro.

Inoltre, con il progetto sulle povertà, si intravedeva l'apertura di un insolito orizzonte che dava un maggiore respiro alle nostre singole esperienze di associazioni, in quanto era necessario: sia potenziare le già consistenti azioni che procurano beni materiali a chi ne ha bisogno, sia creare un laboratorio di riflessioni per comprendere e approfondire maggiormente la complessità delle povertà che, spesso, ci disorientano e incutono paure differenti nel vivere quotidiano.

In questo senso le fondamenta del nostro comune cammino hanno trovato un ancoraggio nel significativo coordinamento, sostenuto dal Centro di Servizio per il Volontariato 'Dar voce', che ci ha consentito di costruire un'organizzazione condivisa; dei setting di lavoro che hanno favorito la reciproca conoscenza, il riconoscerci e l'apprendere gli uni dagli altri a fare qualcosa insieme, considerando le risorse e le fragilità dei contesti di vita in cui operiamo.

Lo spirito di ricerca ci ha fatto muovere i primi passi considerando le nostre differenze.

Di fatto, come associazioni, pur lavorando da anni in modo consistente rispetto al recupero di beni materiali per ridistribuirli e donarli a chi ne è privo, abbiamo storie, culture e modalità d'aiuto differenti. A tratti, attraverso le attività del progetto Azione Solidale, i rispettivi impegni di volontariato trovavano già dei punti d'intreccio sui territori dei Comuni della Val d'Enza come, ad esempio, per i pacchi alimentari richiesti da alcune Amministrazioni comunali attraverso le convenzioni, per fare fronte ai tanti bisogni che arrivano ai Servizi Sociali.

Nel cammino, un altro passo significativo è rappresentato dai diversi confronti e dagli approfondimenti rispetto alle povertà incontrate.

In modo particolare, si è compreso come e quanto esse siano costituite da aspetti molteplici; da soli ne avevamo colti alcuni, mentre, insieme, ne scoprivamo tanti altri, e differenti. Le comprensioni che maturavano davano respiro al nostro operare quotidiano, offrendoci maggiori possibilità nel far fronte a taluni limiti delle povertà che, strada facendo e in modo impensato, abbiamo scoperto come risorse. Di conseguenza, entrando in contatto con le situazioni in modo meno timoroso, abbiamo compreso meglio noi stessi e le persone che patiscono disagi economici e sociali; quindi, come possiamo sostenerle solo per alcuni tratti e, dove possibile, creare reciprocità.

Dal confronto emergevano alcuni aspetti di vita, comuni nelle nostre esperienze.

In particolare, come volontari, ci si trova a fronteggiare relazioni difficili, che generano conflitti e disorientano per le situazioni dolorose, umilianti, che le persone vivono e, di conseguenza,

viviamo anche all'interno delle nostre associazioni di volontariato, creando ostilità e confusioni.

Allo stesso tempo, nel servizio quotidiano sperimentavamo che, il solo *'dare il pane a chi ha fame'* è uno degli aspetti concreti della solidarietà, ma non basta. A lungo andare il solo dare il pane ci impoverisce; in particolare, quando assume l'aspetto della sola beneficenza e non si innerva in un tessuto di relazioni di senso che aiutano a sviluppare comprensioni reciproche, ad esempio fra chi dà e chi riceve.

Ecco, allora, l'esigenza di affrontare alcune tematiche con i preziosi contributi della dott.ssa Antonella Morlini rispetto: alla gestione dei conflitti nella relazione di aiuto; il conflitto nelle organizzazioni di volontariato; la cura delle organizzazioni nelle associazioni di volontariato; la competizione all'interno delle associazioni di volontariato.

Questi ed altri aspetti ci hanno portato ad aprire dialoghi e condivisioni con altri soggetti e organizzazioni che, in modo differente, sono ugualmente impegnate nei nostri territori della Val d'Enza rispetto allo sviluppo di solidarietà possibili: le Amministrazioni comunali, i Servizi Sociali, le scuole, le aziende ed altre associazioni. Attori sociali con cui abbiamo aperto differenti collaborazioni e condivisioni per cui, nel percorso progettuale, ciascuno ha avuto la possibilità di intrecciare i propri preziosi contributi per rendere la rete più consistente e densa di reciprocità.

Fra le ipotesi di dialogo alcune sono state maggiormente significative rispetto alla cultura della solidarietà: come comprendere e affrontare gli aspetti di disagio sociale e psicologico di chi vive situazioni di povertà? Come sensibilizzare i giovani e gli adulti nella lotta allo spreco? Quali fatiche e agi viviamo nel costruire tratti di società meno frantumata e più consapevole rispetto al valore dei beni materiali da intrecciare ai beni relazionali

in modo che, entrambi, siano compresi e vissuti come beni sociali? Come generare e rendere solidi i legami di comunità, oggi, in cui la crisi, come una coltre grigia e impenetrabile, sgomenta e rende le persone inermi rispetto a inedite possibilità di uscita?

Per il ricco laboratorio di pensieri e per la laboriosa ricerca di molteplici relazioni che hanno segnato i passi e hanno reso significativo il cammino, in itinere, abbiamo desiderato chiamare il progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*. Un nome più rispondente all'impresa sociale che ci ha richiesto tre anni (dal 2009 al 2012) di serio ed oneroso impegno in termini di ore di lavoro, con un consistente numero di volontari impegnati.

Come previsto, il progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'* si è concluso con il seminario di restituzione del 30 novembre 2012, a Sant'Ilario d'Enza presso il Centro Culturale Mavarta; la valorizzazione dell'esperienza vissuta e degli esiti raggiunti si è espressa con una corralità di voci, dei differenti attori in gioco, che ha generato in noi l'esigenza di condividere con altri l'esperienza, attraverso un'opera di scrittura.

Come accennato all'inizio, costruire insieme non è mai facile; è stato così anche per noi con le specificità dell'essere associazioni di volontariato in una delicata co-progettazione di rete che prevedeva di raggiungere alcuni obiettivi comuni, con differenze significative, anche a livello economico.

Ancora di più ci sembra importante mettere in luce gli aspetti significativi, di novità, quali le inedite solidarietà vissute fra più attori sociali nei territori della Val d'Enza; le condizioni che le hanno rese possibili attraverso diversi apprendimenti; le evoluzioni e i cambiamenti nelle stesse organizzazioni delle associazioni promotrici; le sensibilizzazioni e le diffusioni della cultura della solidarietà, diversamente impossibili, in particolare rispetto al rapporto fra le relazioni, i beni materiali e la riduzione degli sprechi.

In questo senso, la sensibilizzazione, la cultura del dono e della solidarietà, ci hanno fatto comprendere maggiormente il valore del bene materiale intrecciato a quello relazionale in modo tale che, entrambi, siano percepiti e vissuti come beni sociali ed economici.

In particolare, crediamo che lavorare insieme per il bene comune, significa mettere al centro la questione dell'uomo nella sua interezza, scorgendolo dentro alle complessità delle dimensioni personali e sociali. Un orizzonte, un ulteriore obiettivo da raggiungere che richiede un delicato e attento lavoro di ricomposizione da cui ripartire per generare agi differenti nelle comunità in cui viviamo.

Allo stesso tempo, il nostro vivere meno frantumato è già speranza che si fa realtà di un mondo più umano e fraterno, proprio a partire dai nostri contesti di vita, nei territori della Val d'Enza e in altri ancora.

1. La povertà o le povertà? Genesi, obiettivi e finalità del progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*

di Anna Giangrandi

1.1 Le povertà in una prospettiva multidimensionale

Il progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'* nasce nel contesto più ampio del *Progetto regionale di contrasto alle povertà e all'esclusione sociale in Emilia Romagna*, i cui fondi prevedevano la realizzazione di progetti innovativi considerando:

- quanto emerso dal *Rapporto di conoscenza delle condizioni di povertà, vulnerabilità sociale e delle risposte*¹ secondo le risorse possibili;

- quanto si stava già facendo nell'attuale rete dei servizi e delle realtà che operano per contrastare le situazioni di povertà.

In particolare, è utile ricordare che, per la ricerca, la Fondazione Zancan si è avvalsa di un'interessante collaborazione con le associazioni di volontariato che sostengono persone e

1 Progetto di ricerca *Un piano di lotta alla povertà in Emilia-Romagna – Rapporto di prima fase. Conoscenza delle condizioni di povertà, vulnerabilità sociale e delle risposte*, a cura della Fondazione Emanuela Zancan Onlus, maggio 2009

famiglie in condizioni di disagi economici e sociali; il nostro contributo non è mancato.

Il Rapporto, attento al confronto e agli studi scientifici attuali, offre sguardi ampi, considerando differenti variabili attraverso cui guardare e conoscere meglio la complessità delle povertà: dalle sue definizioni e dimensioni ai principali fattori di rischio; dalla mancanza di un piano nazionale di contrasto e con tanti interventi settoriali ai legami tra la povertà e il lavoro, la povertà e l'immigrazione, la povertà e l'instabilità familiare, la povertà e il lavoro di cura.

In questo senso, emerge una prospettiva multidimensionale del fenomeno povertà che troviamo molto affine alle nostre vedute e al nostro impegno di volontariato. In particolare, ci sembra opportuno e molto interessante guardare la povertà non solo come una mancanza di beni essenziali o come l'impossibilità di poterli acquisire, bensì legarla anche ad altri fattori connessi con la biografia della persona, con le risorse familiari e sociali, con la salute, la cultura, la cittadinanza, il genere, con la capacità di fronteggiare le situazioni stressanti, con quanto offre o non offre l'ambiente in cui le persone vivono.

Di fatto, nell'esperienza quotidiana, constatiamo spesso come i disagi vissuti dai poveri non sono legati al solo stato di deprivazione di beni materiali, ma, in particolare, al logorarsi dei loro legami sociali nei contesti di vita, aspetto che espone a solitudini e ad altri disagi psicologici.

Nel *Rapporto di conoscenza delle condizioni di povertà, vulnerabilità sociale e delle risposte*, rispetto alla relazione tra le povertà e la vulnerabilità², emerge che tanto più le condizioni di

² Per 'vulnerabilità' si intendono situazioni personali e familiari che, sotto il profilo strettamente economico, sono al di sopra della soglia di povertà, ma allo stesso tempo manifestano una carenza di risorse importanti in uno o più ambiti

povertà sono gravi tanto più si indeboliscono le relazioni tra le famiglie, le persone e il resto della società; contemporaneamente tanto più i legami sociali sono fragili, tanto più facilmente si è esposti al rischio di cadere in situazioni di 'povertà'.

In particolare tre processi favoriscono un aumento delle condizioni di vulnerabilità: le condizioni lavorative precarie, la fragilità dei riferimenti famigliari, la tendenza all'indebolimento dei sistemi pubblici di protezione sociale.

Questa prospettiva multidimensionale, interessante e complessa al tempo stesso, fatica ancora nel trovare un riscontro significativo a livello empirico, quindi nei servizi e nei contesti dove il fenomeno della povertà si manifesta e chiede risposte.

In particolare, nelle organizzazioni di lavoro sociale e di volontariato, constatiamo che prevale una certa semplificazione rispetto agli strumenti d'analisi e al tipo di condizioni utili a sviluppare confronti tra pensiero ed esperienze differenti, secondo quest'ottica multidimensionale.

Una prospettiva che, secondo l'esperienza vissuta nel progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*, favorisce l'evoluzione, dal pensare e dall'agire tipico della beneficenza e dell'assistenza al pensare ed agire secondo il concetto della solidarietà.

Un cammino che richiede di *'andare con altri verso'* per ricercare e trovare insieme, con senso etico, risposte di reciprocità tra chi dona e chi riceve, secondo ciò che si ha e si è.

Quindi un'evoluzione che genera inediti tratti di comunità e di società più umana e fraterna.

1.2 Una rete per Azione Solidale: tra cibo e relazione, quali gli obiettivi e le finalità?

Il progetto regionale, di contrasto alle povertà e all'esclusione sociale per Reggio Emilia e provincia, prevedeva il finanziamento di tre sub-progetti coordinati dal Centro di Servizio per il Volontariato 'Dar voce' sui seguenti temi: povertà alimentari, beni relazionali³, lavoro⁴.

Per il tema delle povertà alimentari si sono impegnate quattro associazioni che operano nella Val d'Enza: Associazione Solidarietà, Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza, Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza, Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago.

Nel muovere i primi passi per realizzare il progetto, come associazioni promotrici abbiamo affrontato la questione del cibo attraverso alcune precise tappe dense di confronti fra esperienze, pensieri ed identità diverse.

Fra queste le più impegnative nello sviluppo di solidarietà differenti sono state:

³ Rispetto ai beni relazionali si è sviluppato il progetto MIGRANTI LUNGO LA 63 per favorire il processo di conoscenza, partecipazione e integrazione sociale delle donne di origine straniera attraverso corsi di alfabetizzazione, corso di bici, di mobilità, di sartoria. Si sono impegnate le associazioni: Anteas Guastalla, Rete Diritto di Parola a Reggio, Caritas

⁴ Rispetto all'area lavoro si è sviluppato il progetto VOLONTARI A SOSTEGNO DEL LAVORO con attività di orientamento e accompagnamento a persone in cerca di un'occupazione, il fine era di migliorare le loro competenze e creare microimprese. Si sono impegnate le associazioni: Caritas Reggio Emilia -Laboratorio Nuovamente, Casa Betania, G.L.M., Sostegno e Zuccherò, Donne del Mondo Castelnovo Monti

- informare e sensibilizzare i diversi attori sociali che lavorano e sono interessati al tema delle povertà nei territori della Val d'Enza. Creare una rete con altre organizzazioni ed istituzioni al fine di sensibilizzare e cooperare circa le realtà dello spreco in modo da recuperare i beni alimentari, per ciò che è possibile. In particolare, rafforzare le diverse e differenti collaborazioni che ciascuno aveva avviato e, in qualche modo, consolidato attraverso il progetto di Azione Solidale;
- promuovere servizi di recupero, di trasporto e di stoccaggio di generi alimentari in collaborazione con aziende del settore agroalimentare, della media e grande distribuzione. Migliorare la gestione e l'attività del magazzino di Azione Solidale attraverso l'acquisto di strumenti e di mezzi. Fra questi è stato possibile l'acquisto di un furgone frigo, l'allestimento del sito dell'associazione Solidarietà, una somma per un operatore che si dedicasse alla ricerca di aziende donatrici di prodotti;
- promuovere e realizzare una campagna di sensibilizzazione e di educazione nelle scuole rispetto ai temi della solidarietà e degli stili di vita più sobri, quale contrasto allo spreco. Questa parte del progetto, denominata *'Il cibo tra risorsa e spreco'*, si è realizzata in collaborazione con il *'Granello di Senapa'* in scuole diverse;
- offrire una formazione alle associazioni su tematiche d'interesse comune;
- realizzare, al termine del progetto, un seminario di restituzione e di valorizzazione dell'esperienza vissuta con l'auspicio che potesse sviluppare ulteriori esiti di solidarietà.

2. Progettare e costruire azioni solidali nelle comunità: aspetti di impresa sociale, educativa ed economica

di *Anna Giangrandi*

2.1 Costruire con gli altri, fra parti economiche e sociali, quali condizioni richiede? Le difficoltà possono generare apprendimenti e nuove risorse?

Nell'incamminarci per realizzare il progetto denominato *'Una rete per Azione Solidale'*, pur animati dalle migliori intenzioni per costruire una reale e fattiva tessitura di legami fra più attori in gioco, ci siamo resi conto, ben presto, che costruire con gli altri non è mai una cosa facile.

Questo a partire da e fra noi associazioni di volontariato, il cui senso del farne parte sarebbe di *'essere insieme ad altri, per entrare nel mondo ed impegnarsi in modo progettuale, offrendo il proprio contributo per un bene comune'*; mentre, nella realtà, la tendenza può essere quella di chiudersi, perché il senso d'appartenenza, che ha in sé tratti d'identità affettiva, fa sì che i volontari vivono il loro impegno nelle associazioni come l'essere in un nido caldo, che protegge dal mondo, o uno scudo con cui difendersi da altri.

La delicata questione identitaria svela altre facce di uno stesso prisma, per cui:

1. da un lato, è bene che ogni persona sia legittimamente convinta dei propri principi, dei propri valori per tradurli in azioni di accoglienza, di sostegno, di fraternità, di cultura;
2. dall'altro lato, è interessante capire che, spesso, le identità proteggono più che sostenere i volontari nell'aprirsi e nell'imprendersi con altri per realizzare progetti e azioni di solidarietà, rispetto ai bisogni del tempo in cui si vive.

Di fatto, oggi, abbiamo una moltitudine di associazioni, fra queste tante sono condotte e sostenute da un numero esiguo di volontari; spesso sempre gli stessi che fanno tante cose, per cui finiscono per sentirsi indispensabili, dando impronte personalistiche all'associazione. Di conseguenza non è raro sentire volontari che dicono *'se manco io le cose non vanno per il verso giusto!'* oppure *'se mollo io finisce l'associazione!'*. Inoltre, ogni associazione ritiene che la propria idea di bene sia la migliore, mentre considera le altre idee e le modalità di agirle meno importanti.

Tale prospettiva la si riscontra anche fra le associazioni con lo stesso oggetto di lavoro, per cui si ingenera una sorta di concorrenza, di competizione; in particolare, quando c'è l'opportunità di lavorare in rete, per cui emergono timori e resistenze che portano a considerazioni diverse.

Fra le più frequenti troviamo questi pensieri: *'è meglio chiudersi nella propria associazione, perché lavorare in rete è una delle mode del sociale ... poi ci richiedono troppo impegno, si dice che abbiamo lo stesso valore, ma nel concreto della vita non si è riconosciuti allo stesso modo ... Facciamo già fatica a stare in piedi da soli, non ci sono volontari nuovi, perché spendere altro tempo e risorse per affrontare relazioni difficili, quando ne abbiamo già abbastanza con i nostri volontari? Tante reti si costruiscono sulla carta, poi le associazioni non mantengono fede all'impegno e, alla fine, i benefici li trae solo l'associazione che sul territorio è più forte'.*

A partire da questo scenario di realtà, proseguiamo riattraversando il cammino intrapreso nel realizzare il progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione solidale'*, mettendo in luce le condizioni, i punti di forza, di snodo e di sviluppo della rete, le difficoltà e i limiti, gli esiti raggiunti, gli apprendimenti che hanno segnato e reso possibili i passi significativi, compiuti da uomini e donne, nel costruire solidarietà sui territori della Val d'Enza, cercando di migliorare, nel contempo: loro stessi, gli altri e le organizzazioni.

Fin dall'inizio, come associazioni promotrici, per non rimanere chiuse, ciascuna nella propria organizzazione, quindi per mantenere vive le motivazioni e le azioni del progetto è stato utile darsi un'organizzazione condivisa, fondata sulla possibilità di costruire un'esperienza sociale ed educativa, prima di tutto fra noi, definendo in che modo e in che tempi realizzarla, quali altri soggetti interpellare per collaborazioni utili a sviluppare le reciprocità possibili.

Fra le caratteristiche dell'organizzazione una è stata di vitale importanza, fino a diventare il terreno consistente su cui abbiamo 'abitato e lavorato insieme': la costruzione di setting di lavoro per favorire un dialogo costruttivo con la possibilità di aprirci al confronto, in modo da favorire apprendimenti e valorizzazioni fra esperienze di volontariato impegnate nel recupero di beni materiali per ridistribuirli e donarli a chi ne è privo. Come afferma Germana Demicheli: *"può sembrare strano, ma pur vicini sul territorio è stato molto importante conoscerci rispetto a ciò che si è, a ciò che si fa realmente; anche se attraverso Azione Solidale avevamo già avuto la possibilità di interagire per parti diverse del nostro lavoro. Nonostante ciò, come Caritas, prima ci consideravamo migliori degli altri, perché facciamo 'questo e quest'altro'; mentre, durante questi anni, le esperienze di ciascuno sono servite ad apprendere gli uni*

dagli altri a fare qualcosa insieme, a migliorare noi stessi, favorendo la conoscenza di ciascuna associazione in ambienti del territorio in cui eravamo sconosciuti. Per me questo non è poco. Ognuno ha pescato qualcosa dall'altro e questo ha generato diverse reciprocità, anche nei momenti di difficoltà dell'una o dell'altra associazione'.

Durante i tre anni di lavoro il calendario è stato ricco di appuntamenti e di attività.

Oltre gli ordini del giorno, la possibilità di condividere le esperienze di vita, le differenti difficoltà, le preoccupazioni, gli esiti raggiunti insieme, 'nutrivano' le nostre relazioni più dei beni materiali che cercavamo per le nostre attività. Nel contempo, concretamente, aumentavano la fiducia reciproca e la spontaneità nell'aiutarci per alcune necessità di una o dell'altra associazione; in questo modo abbiamo sostenuto noi stessi e il progetto. Ad esempio, gli incontri si facevano presso la sede del Centro di Servizio per il volontariato 'Dar voce' o la sede di Azione Solidale. Per un periodo, una di noi per motivi di salute non poteva partecipare agli incontri, così è stato necessario e utile andare da lei, perché non potevamo certo rinunciare al suo contributo di pensiero, di difficoltà, di esiti positivi che maturavano per avere messo in pratica alcuni suggerimenti, frutti dei precedenti lavori di gruppo.

Quindi, l'accoglierci e il riconoscerci con rispetto circa il valore delle differenze e delle esigenze di ogni singola associazione, è stato uno dei passi significativi che ci ha permesso di orientarci e riorientarci in momenti diversi rispetto: a difficoltà o ad esiti raggiunti, agli scopi del progetto e alla possibilità di intraprenderci in percorsi di riflessioni su tematiche d'interesse comune.

Fra queste, la differenza del donare e dell'agire secondo la logica della beneficenza o la logica della solidarietà, considerando anche l'aspetto della lotta allo spreco, ci ha impegnato molto ed ha avuto

echi significativi all'interno delle singole associazioni fino a rivedere le rispettive organizzazioni, in modo più progettuale.

Quali le differenze delle due logiche?

La beneficenza, quale aiuto economico a persone o a comunità bisognose, è il volto concreto della solidarietà; per essa è, comunque, sempre il ricco che dà al povero. Nella storia delle povertà la beneficenza non è mai complessa, nel senso che, fin dall'antichità, i ricchi si prendevano cura dei poveri in forme e con opere diverse. Un accostamento con cui possiamo considerare anche le aziende, oggi, in cui tante sono messe in ginocchio dalla crisi economica; le aziende donano, perché hanno e, spesso, alcune danno per aumentare il loro profilo etico aziendale.

Pertanto è di fondamentale importanza, per tutti, sia 'come' governiamo la beneficenza, sia come consideriamo il contesto in cui vivono le persone cui diamo beni materiali; ciò significa investire tempo e risorse umane nel costruire relazioni che ci permettono di acquisire, dall'esperienza con gli altri, una maggiore conoscenza rispetto alla complessità delle povertà. Diversamente, nell'operare quotidiano, il cibo 'mangia' il bene relazionale; nel senso che l'elargire dei beni appaga in primo luogo i benefattori, perché 'la roba' fa sentire molto potenti. In particolare, fa sì che leghiamo gli altri a noi per il bisogno di essere visti, riconosciuti e amati; questo anche se siamo convinti e diciamo di svolgere un servizio per chi sta peggio di noi.

A lungo andare finiamo per sentirci indispensabili e non vediamo più gli altri, anzi cerchiamo di avere il controllo su di loro per avere più potere. Si innesca così una spirale a doppio effetto e, a volte, senza che ce ne accorgiamo i beni materiali, con cui ci identifichiamo, aumentano il desiderio di averne sempre di più.

Non bastano mai! Quando i nostri magazzini sono vuoti ci sentiamo a disagio, spesso vogliamo dare agli altri anche ciò che non

possiamo permetterci noi e, alla fine, oltre a svuotare i magazzini svuotiamo noi stessi, perché ci priviamo della possibilità di arricchirci degli altri.

E' in questo orizzonte che il bene materiale mangia il bene relazionale e ci fa cadere in contraddizioni differenti, per esempio, rispetto allo spreco.

A questo proposito, Angela Belli e Germana Demicheli: *'l'idea di portare le borsine con alimenti presso le famiglie bisognose o la consegna dei pacchi alimentari a persone segnalate dai Servizi Sociali ci aiuta a offrire una gratuità più mirata, così da non diventare noi stessi veicoli di spreco. Senza processare nessuno, ma lo vediamo nelle nostre parrocchie o in Caritas stessa, se non stiamo attenti riempiamo di cibo le famiglie che, a loro volta, non vogliono o non sanno consumare questi prodotti alimentari; li buttano via e noi li troviamo dentro o fuori i cassonetti della spazzatura. In questo senso siamo complici di spreco, con senso di beneficenza'*.

Diversamente, la solidarietà trova il suo significato *'nell'andare con altri verso orizzonti e mete di senso comuni'*; ha in sé la consistenza del solido, del robusto, del profondo, del radicato e del senso etico. Solidale è chi condivide con altri opinioni, propositi, idee, contributi e responsabilità che possono derivarne, in modo progettuale. La solidarietà evoca altre denominazioni come la condivisione, il sostegno, la cooperazione, la co-costruzione, la reciprocità, l'amicizia e l'autenticità.

In questo senso *'nel costruire un tessuto sociale, io acquisisco un valore se mi metto in cammino con altri per sentirmi una parte, e non il tutto, in modo da immaginarmi dei legami di collaborazione e di approfondimento'*.

La solidarietà, quale evoluzione della carità, ci permette di capire dove si collocano i beni materiali che doniamo; quindi orienta a comprendere le varie cause della crisi, che non è solo economica; le

complessità delle povertà stando in relazione con le persone che incontriamo, non solo per l'aspetto dei bisogni o dei disagi che portano. Vedere le persone significa, almeno per alcuni aspetti, cercare di capire chi abbiamo davanti rispetto alle loro differenze: di età, di sesso, di provenienza, di religione, di condizione sociale, di bisogni, di risorse, di storie di vita, perché la finalità è quella di sostenere le persone per alcuni tratti di difficoltà economica, affinché possano intraprendere il loro percorso di vita. Significa agire in modo progettuale per costruire relazioni con tratti educativi anche nel dare il cibo.

Questi fili caratterizzano il prezioso tessuto del lavoro d'accompagnamento socio-educativo per sostenere i cittadini con senso etico; è un lavoro d'approfondimento sui cui abbiamo aperto confronti con tanti altri attori sociali, ugualmente impegnati come noi, volgendo lo sguardo nella stessa direzione.

In questo senso un punto di forza dei setting di lavoro del cammino progettuale è stato quello di distanziarci dal puro attivismo per dedicare tempo e spazi alla riflessione. Tempi e spazi che sembravano spezzare l'ordine delle cose; mentre le abbiamo scoperte soste utili, perché posare il pensiero sulle realtà, con senso etico, dava respiro a noi, alle nostre attività, alla possibilità di vedere i limiti come risorse, per esiti inattesi e aperture di dialogo attraverso cui sviluppare e dare consistenza al progetto.

Insieme, abbiamo compreso come il pensiero complesso si costruisce sempre nell'interazione con il molteplice e con il differente; non per costruire confusione, bensì per capire dall'incontro col molteplice e col differente che cosa emerge, come si può conoscere e progettare stando in contatto con le realtà, con uno sguardo attento ai differenti contesti di vita, di relazioni significative per apprendimenti che da soli non avremmo maturato.

Pietro: *‘nel nostro cammino ho appreso che obiettivi e azioni se portati avanti in un lavoro di rete, in cui ci sono reali possibilità di riconoscimento e di condivisione, permette di avere un impatto maggiore anche all’interno delle nostre comunità in modo da fare crescere altri. Questo non è poco al giorno d’oggi e avverto la responsabilità di far conoscere maggiormente la nostra esperienza scrivendo di tanto in tanto sulla stampa locale’.*

Il percorso di realizzazione del progetto non è stato sempre facile, anzi per diversi tratti *‘abbiamo camminato in salita’*, per cui non sono mancati disorientamenti e affaticamenti che richiedevano di rallentare il passo.

D’altra parte, essendo il nostro lavoro molto centrato sul reperimento dei beni materiali ci sentivamo spesso in affanno rispetto ad assumere impegni di altro genere. In particolare, sono stati onerosi e frequenti: gli incontri di coordinamento, le attività da costruire insieme nelle nostre sedi con le incomprensioni di alcuni volontari delle rispettive associazioni, le visite nelle scuole, le mattine di accoglienza degli studenti in Azione Solidale, la ricerca di aziende. Inoltre, quando il lavoro quotidiano era pressante per l’aumento delle richieste d’aiuto, sentivamo maggiormente il limite di non potere arrivare a soddisfare le esigenze di tutti e avremmo preferito avere risultati materiali più immediati. Di conseguenza, era facile perdere di vista il valore e il senso più generale dell’essere insieme, in un percorso progettuale, che ci permetteva di maturare apprendimenti e benefici che da soli non avremmo raggiunto. Ecco, allora, l’emergere di ambivalenze o di competizioni, in particolare, ad esempio, rispetto al fatto che, a livello di beni materiali, l’Associazione Solidarietà traeva maggiori vantaggi.

In queste tappe del cammino era necessario riprendere in mano, con pazienza e tenacia i delicati fili dell’ascolto reciproco e, nel coordinamento, creare uno spazio in cui era possibile esprimere i

propri pensieri, riprendendo in considerazione ciò che si preferiva relegare nell'interpersonale, ma che portava disorientamento. E' stato sempre molto interessante sperimentare come le riprese di dialogo e di confronto fra noi, anche nei momenti delicati, faceva emergere bandoli di dialogo impensato, sviluppo di pensieri che gettavano nuove luci sul cammino comune, per proseguire verso altre mete condivise.

Come già accennato, strada facendo, le problematiche e gli apprendimenti raggiunti circa il tema della povertà ci hanno portato, ben presto, ad aprirci alla cittadinanza, ad altre istituzioni ed organizzazioni: le Amministrazioni comunali (con Sindaci e Assessori), i Servizi Sociali, le scuole, altre associazioni, le aziende.

Ogni incontro è stato un punto di arrivo e un punto di partenza per importanti passi e azioni di solidarietà; un valore essenziale che riguarda tutti, in particolare in questi tempi di crisi per uscire dalle solitudini ed orientarci, nel costruire con altri, verso nuove speranze di ripresa.

Solidarietà che rimanda a ciascuno le proprie responsabilità rispetto al periodo storico in cui viviamo e, se vissuta, fonda il senso di appartenenza dei cittadini alla propria comunità.

In tal senso, in alcuni momenti, è stato molto importante trovare assonanze di pensiero e di azioni con Marcello Moretti, Sindaco del Comune di Sant'Ilario d'Enza, quando affermava che:

'bisogna continuare più che mai a stare in mezzo alla gente, in modo autentico, pur sapendo che non possiamo rispondere a tutti i bisogni, ma camminare insieme e condividere con quanti più possibile. Questo è valido anche per voi, perché se non c'è condivisione non ci può essere co-progettazione [...] il bisogno evolve e dobbiamo monitorarlo, più stiamo con le persone meglio è. In

questo senso il lavoro del volontariato è prezioso, può fare ciò che l'istituzione non riesce e viceversa, ma nel rispetto reciproco⁵.

Nello stesso incontro Giuseppe Roncada, Vicesindaco di Sant'Ilario d'Enza, Assessore alle Politiche sociali e al volontariato, ci sollecitava così:

'concentriamoci sullo spreco, perchè si è molto stanchi di questo, per cui occorre dare esempio di sè stessi. Una cosa che mi sorprende è che, comunemente, si pensa poco alle aziende che sono in ginocchio e hanno grosse difficoltà e si dice solo 'non c'è lavoro'; è bene andarle a trovare, ma non solo per chiedere. Mettiamo a tavola le aziende e coinvolgiamole nel percorso, perché, per me, è di fondamentale importanza fare piccoli passi, ma bene e insieme, se no falliamo tutti'.

Entrambi nel dichiarare di 'far parte della nostra squadra' sottolineavano che *'è un bene lavorare insieme, perchè c'è un agire in trasparenza e le risorse utilizzate creano una rete vera in cui è possibile che ognuno metta in discussione la propria autonomia senza sentirsi espropriati della propria identità, mentre creiamo reciprocità'.*

In un tempo successivo, è stato molto importante incontrarci con la dott.ssa Chiara Tarana, Assistente Sociale del Comune di Gattatico, assieme all'Assessore Sonia Borrelli del Comune di Cavriago e alla dott.ssa Margherita Merotto, Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Montecchio Emilia. Lavorare insieme con la possibilità di stare nell'esplicito è stato molto utile per dare un senso anche alle reciproche fatiche che incontriamo nel collaborare insieme, su parti comuni del lavoro sociale.

⁵ Incontro del 21 ottobre 2010 presso sala incontri della Croce Bianca di Sant'Ilario d'Enza

Da queste ed altre istanze è maturata l'esigenza di aprirci a incontri di formazione, sostenuti dalla dott.ssa Antonella Morlini.

I contenuti della formazione ci hanno fatto capire in che modo le povertà si lasciano incontrare, cosa ci esprimono, quanto ci fanno paura e quanto ci impediamo di vedere ciò che esse ci mostrano nei loro molteplici aspetti. Quindi, come vediamo le problematiche stringenti del tempo che viviamo, le sofferenze economico-sociali, le sofferenze emotive delle persone cui diamo il cibo. Sofferenze intese anche come *'un tirare a campare'* senza avvertire un po' di energia, di respiro di vita progettuale, di risorse personali per il futuro. Disagi che non richiedono il *'solo dare il pane a chi ha fame'* e, magari, poco dopo può gettarlo via per il solo motivo che *'quel tipo di pane'* non gli piace.

L'esigenza più profonda delle persone, a tratti nascosta ai nostri occhi, è quella di essere accolti, sostenuti e consolati da *'altri'* che *'non vivono la mia stessa condizione di disagio, che posso anche invidiare, perché vorrei essere come loro. Posso ringraziarli, così come posso farli tribolare quando creo conflitti con il volontario che mi dà spaghetti e biscotti, li vorrei diversi; non è che non mi piacciono, ma riverso in loro le mie rabbie, il dolore che provo nel trovarmi in questa condizione di bisogno. E non vedo vie d'uscita. Però questi volontari sono un punto di riferimento prezioso per me, mi fanno sentire meglio quando ascoltano le mie vicende. Ritornerò'*.

Come si può ben capire, queste relazioni richiedono competenze specifiche dei volontari, tanta disponibilità e pazienza, così come la capacità di mettere confini alle richieste quando diventano pretese, e i toni si inaspriscono.

A tale proposito Germana Demicheli: *'Nell'esperienza della Caritas ci siamo accorti come lo strumento di relazione per eccellenza è stato il cibo, perché finché distribuivamo solo abiti c'era una relazione un po' superficiale - del tipo 'ciao, ciao, cosa ti serve?'*

- e si stava in un botta e risposta, quasi automatica: *‘che taglia porti? Che colore preferisci? Le risposte erano: ‘sì, questo mi piace o non mi piace, è ciò che desidero o non è ciò che volevo’.* Mentre la distribuzione del cibo ci offre la possibilità di creare relazioni con le persone che, via via, si aprono nel raccontare di sé e non solo rispetto ai motivi per cui hanno la necessità di ricevere prodotti alimentari. Intendo dire che il cibo ci ha costretto, pur con tanti problemi, ad aprire il Centro d’ascolto per cui ci siamo accorti come e quanto occorre sapere stare in queste relazioni con equilibrio; quindi sapere ascoltare mettendo dei confini, per non farsi troppo travolgere. Ecco perché bisogna essere preparati e formati. Perciò, come principio, posso dire che il cibo rimanda al dire di sé ed è strumento di relazione’.

Lo svelamento di queste parti e di altri ‘limiti’ del complesso mondo delle condizioni di povertà ci ha permesso di vederli come risorsa, nel senso che ci ha offerto la possibilità di entrarvi in contatto con minori apprensioni, ci ha aperto la strada per ricominciare a pensare con noi stessi, anche dentro le nostre associazioni. In questo modo l’alternativa *‘o io o gli altri’* perdeva senso, per acquisire valori e significati legati ad un nuovo intreccio di relazioni che davano vita ad una realtà data *‘da me, con me stesso, e con gli altri’* all’interno di un contesto.

Ecco perché *‘Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale’* dice che nel nostro cammino progettuale la solidarietà si esprime in una relazione di socialità ampia in cui l’interlocuzione riconsegna qualche tratto di libertà a noi e a chi vive disagi economici e sociali.

Di conseguenza, il cibo e la relazione non sono frammentati, *‘siedono allo stesso tavolo’* e trovano intrecci e reciprocità nell’essere visti e riconosciuti, entrambi, come beni sociali, di comunità.

2.2 Mondo non profit e scuola: percorsi educativi e sociali per stili di vita che contrastano lo spreco

Una parte molto interessante del progetto *‘Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale’* è stato il percorso *‘Il cibo tra risorsa e spreco’* rivolto agli studenti di quattro scuole superiori:

Istituto Statale Silvio d’Arzo di Sant’Ilario d’Enza, Istituto d’Istruzione Superiore Zefferino Iodi di Castelnuovo né Monti, Istituto d’Istruzione Superiore A. Motti di Castelnuovo né Monti, Istituto Tecnico Agrario A. Zanelli di Reggio Emilia.

Gli obiettivi erano: far conoscere agli studenti il percorso alternativo del recupero dei generi alimentari; sensibilizzarli rispetto alle scelte per un consumo critico; sensibilizzarli rispetto alle situazioni di povertà a Reggio Emilia e alle loro cause.

Le attività prevedevano: una prima parte del percorso, svolto in aula, rispetto alla sensibilizzazione del cibo e dello spreco, condotto dalle operatrici del *‘Granello di Senapa’*, con l’aiuto di audiovisivi, giochi di ruolo, lavori di gruppo. Le conoscenze maturate orientavano gli studenti a rivedere alcuni stili di vita personali.

Nello stesso contesto d’aula, ogni associazione promotrice ha potuto presentarsi e preparare la visita al magazzino di Azione Solidale, dove è stato possibile fare anche una piccola esperienza pratica distribuendo i prodotti alimentari insieme ai volontari. In particolare gli studenti, attraverso la simulazione di un prodotto alimentare *“Inseguendo lo Yogurt”*, hanno conosciuto il percorso, a ritroso, dello yogurt: da dove viene prodotto fino ad arrivare sullo scaffale del supermercato e, se non acquistato, che percorso di recupero fa per arrivare ad Azione Solidale per essere redistribuito alle associazioni no profit. Durante la visita è stata importante la presenza di un imprenditore che si occupa dello smaltimento dei rifiuti o di altra azienda donatrice.

Durante le visite si è dato spazio al dialogo e alla riflessione circa gli stili di vita odierni per contrastare lo spreco e il consumismo, invitando gli studenti a sperimentarsi in attività di volontariato.

Le loro domande erano molto mirate ed interessate rispetto:

- a come e a quanti prodotti raccogliamo come associazioni di volontariato;
- al lavoro dei volontari, compreso il fatto che possono ricevere compensi;
- ai fondi che l'Associazione Solidarietà riceve per sostenere il progetto di Azione Solidale;
- al tipo di sofferenze che vivono le persone che hanno bisogni economici;
- alle possibilità che si possono attivare rispetto alla ripresa economica.

Gli studenti erano accompagnati da alcuni professori di riferimento delle rispettive scuole che, in precedenza, avevano preparato i giovani al percorso *'Il cibo tra risorsa e spreco'*.

Alcune classi hanno fatto una seconda uscita presso la Mensa dei poveri della Caritas.

Alla fine del percorso, agli studenti, è stato somministrato un questionario, con le seguenti domande:

1. cosa ti è piaciuto di più e cosa di meno?
2. vuoi darci un suggerimento? Hai qualche domanda?
3. cos'hai imparato? Tu cosa faresti per lo spreco alimentare?
4. tra quello che hai ascoltato in classe dalle operatrici del 'Granello di Senapa' e dall'esperienza al magazzino di Azione Solidale o alla Mensa dei poveri, trovi che ci siano dei collegamenti?

Da alcune loro risposte è emerso che gli incontri introduttivi del percorso svolti dalle operatrici del 'Granello di Senapa' siano stati efficaci per i seguenti motivi:

✓ *ci hanno aiutato a riflettere su alcuni aspetti per noi poco conosciuti. E' stato interessante, perché le operatrici e i volontari non erano scolastici, ma vivaci e operativi. Le attività svolte sono state stimolanti, ma, dopo, avrebbero richiesto qualche ora di approfondimento con i professori, in classe*

✓ *ci è piaciuto fare attività in aula con i giochi e i video, perché impariamo più che sui libri*

✓ *non credevo, ma dopo questi momenti ho rivisto il mio modo di voler comprare sempre qualcosa di nuovo e ho capito meglio il concetto di spreco e di riciclo*

✓ *questi contenuti non si trovano nelle normali conversazioni, nè sui giornali o in TV però aiutano ad avere maggiore consapevolezza rispetto agli acquisti*

Dalle visite, al magazzino di Azione Solidale e alla Mensa dei poveri della Caritas:

✓ *E' stato interessante potere mettersi in gioco in prima persona distribuendo cibo alle associazioni che venivano aidate da altri volontari di Azione Solidale*

✓ *Bello ed emozionante conoscere delle realtà vicine e molto utili! Anche se non fanno notizia i volontari lavorano tanto e fanno sperare che si può cambiare, se no diventiamo più pessimisti rispetto al nostro futuro*

- ✓ *Abbiamo toccato con mano il mondo di cui si è parlato anche in classe, ci siamo accorti che pretendiamo di conoscere il mondo attorno a noi, ma si impara solo dall'esperienza*
- ✓ *Per noi ragazzi, è più importante fare, perché facendo ragioniamo con gli altri ed è più utile che stare seduti a discutere a scuola*
- ✓ *Non mi è piaciuto il freddo che c'era nel magazzino e quando siamo stati molto in piedi*
- ✓ *Ci piacerebbe avere più possibilità di fare queste esperienze pratiche da integrarle ai programmi scolastici, parlare di più con i professori anche dopo a scuola*
- ✓ *Ho dei seri dubbi che le persone, oggi, possano cambiare il proprio modo di agire per limitare sprechi e ingiustizie. Anche se ho conosciuto voi non so se riuscirò a cambiare*
- ✓ *No, queste esperienze non mi hanno fatto cambiare niente*
- ✓ *Sono rimasto colpito dal fatto che alcune persone venute in Mensa Caritas erano vestiti meglio di noi; servire i poveri è stato però entusiasmante*
- ✓ *Non mi è piaciuto vedere che alcuni poveri si sono messi a litigare*
- ✓ *(solo alcuni) Durante l'estate voglio proprio fare volontariato, credo che dovrebbero esserci più associazioni come voi e come la Caritas*

Gli insegnanti ritengono che:

- le attività e le riflessioni svolte in classe siano state efficaci, perché hanno obbligato i ragazzi ad una riflessione sullo spreco con alcuni passaggi che richiedono di ripensare a noi stessi e agli altri. Diversi studenti anche quando sembrano poco

- interessati o dormicchiano, sono venuti poi a fare domande o a chiedere chiarimenti;
- le tematiche del cibo e della lotta allo spreco siano state affrontate con metodo, seguendo il percorso tracciato, favorendo degli apprendimenti da esperienze concrete, al magazzino di Azione Solidale e alla Mensa Caritas, anche se molto dilazionate nel tempo;
 - le visite a realtà esterne sono piaciute, perché i ragazzi hanno lavorato fisicamente e hanno potuto sentirsi utili;
 - sono piaciute molto le visite, soprattutto alla Mensa della Caritas, perché hanno ‘toccato con mano’ le persone povere, conoscendo alcune loro caratteristiche potendo stare loro vicini. Prima non ne avevano idea, soprattutto non sapevano che tante persone che abitano nella loro zona sono talmente in stato di bisogno da chiedere aiuti materiali per mangiare e vestirsi in Caritas;
 - molti studenti sentono di avere aperto gli occhi su un mondo che non conoscevano e in tanti è nata la necessità di sensibilizzare i loro familiari circa l’argomento dei criteri di scelta nel fare la spesa degli alimentari;
 - dispiace che, spesso, gli incontri sono avvenuti nelle ultime ore della mattinata con conseguenti problemi di attenzione, a volte di indifferenza riguardo alcune tematiche;
 - un’insegnante dell’Istituto Agrario A. Zanelli riferendosi ad una classe in cui insegna da due anni si è espressa così: *‘Sono contenta di questo progetto, ero prevenuta nei confronti di questi ragazzi, perché in passato sono stati tremendi. Quest’anno sono rimasta stupita da come hanno dimostrato interesse e partecipazione all’intero percorso sullo spreco del cibo. Ritengo che siano stati coinvolti in modo adeguato e in buona parte sono stati responsabilizzati.*

Per le associazioni promotrici

Il percorso *'Il cibo tra risorsa e spreco'* è stato un ulteriore versante sociale ed educativo del progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*.

Un interessante tratto del cammino che ha dato altro respiro alla rete delle associazioni promotrici:

- sia per le attività d'aula in cui ciascuna associazione ha potuto presentarsi ad una moltitudine di studenti in classi diverse, anche con un piacevole ritorno degli studenti con le loro famiglie presso le loro sedi al fine di approfondire la conoscenza reciproca e donando alimenti e capi d'abbigliamento;
- sia per avere collaborato con il 'Granello di Senapa' imparando cose nuove;
- sia per avere fatto esperienze concrete come non era mai successo prima, assieme agli studenti, nell'approfondire i diversi momenti del processo produttivo di Azione Solidale legato al recupero e alla redistribuzione dei prodotti acquisiti.

Nel complesso, il percorso *'Il cibo tra risorsa e spreco'* ci ha permesso di aprirci al mondo della scuola, entrando nelle classi, quindi nel vivo contatto con i giovani, diversamente poco raggiungibili.

Fra noi associazioni si è aperto un ulteriore laboratorio di condivisione che ci ha permesso di vivere, con gioia, nuovi agi per la reciprocità di apprendimenti, qualitativamente importanti, grazie anche al riconoscimento e alla valorizzazione che le scuole ci hanno riservato.

Inoltre, si è ulteriormente rafforzata l'idea che si è parte di un'esperienza quando la si costruisce insieme.

3. Il percorso di formazione

di *Antonella Morlini*

3.1 La gestione dei conflitti nella relazione di aiuto

Perché emergono conflitti, fraintendimenti, discussioni nella relazione d'aiuto, nel fare qualcosa di buono, di utile per gli altri?

1. Perché noi siamo sempre in relazione con gli altri, non è mai un fare qualcosa per gli altri, anche il dare il pacco alimentare, dei vestiti, un piccolo prestito per pagare le utenze; *'con gli altri'* implica contatto, vicinanza e quindi anche qualche difficoltà, non solo ringraziamenti. La relazione porta con sé risorse e vincoli, soddisfazioni e fatiche, gratitudine e indifferenza;
2. perché l'aver bisogno d'aiuto può renderci arrabbiati, pretenziosi, disperati; è una situazione di disagio sociale ed emotivo, non è una situazione semplice, anzi, né per chi chiede, né per chi offre. Poi c'è chi fa lo sbruffone, chi fa finta di niente, chi è mite... C'è complessità materiale, e soprattutto sociale, di vita, di emozioni. Ci sono dei pensieri, come diciamo alle volte: *"Ho dei pensieri, non sto così bene"*;
3. perché nella relazione di aiuto la reciprocità non è mai come vorremmo, non è cinquanta e cinquanta; spesso ci troviamo

noi a sostenere interamente la relazione e questo può pesarci, altre volte c'è più senso reciproco ed è appagante.

Nella relazione di aiuto la reciprocità può anche significare che noi diamo cento e riceviamo zero; non dico che vada bene o che non vada bene, ma a noi, qui, compete il contatto vivo, umano, con quello che c'è; non vuol dire che è sempre così, per dei tratti, con qualcuno, non sempre può essere così; noi diamo, offriamo, anche con un certo garbo, con attenzione, con impegno, anche con sollecitudine e dall'altra parte è come se non avessimo fatto niente; alcune famiglie le abbiamo tolte dall'impaccio, per un tempo lungo e questi non danno nessun segnale di riconoscenza, o lo danno in un modo che non ci piace tanto, perché è troppo sopra le righe, non hanno neanche la gentilezza di entrare in relazione con noi.

Nella relazione di aiuto la reciprocità non è mai quindi 50 e 50, possiamo, per dei lunghi tratti, essere noi a sorreggere interamente la relazione, essere noi a portarla avanti come se fossimo noi ad avere bisogno di loro, ed è un paradosso. Sono loro: Naim, Saphiz, Luca, Marco, Annunziata, Filomena, sono loro che sono venuti per le loro famiglie, eppure sembra che siamo noi a dover essere attenti, preparati, vicini, e gliene va pure a loro. Ricordo alcuni volontari, un mese fa, a Genova in un incontro, "quasi inferociti" hanno detto: *'senta, noi siamo poi stufi di aiutare tutti, sembra che siamo noi che abbiamo bisogno'*, mi diceva un signore *'ma forse non ci siamo capiti, sono loro che hanno bisogno'*, *'è tutto dovuto'* dice la signora.

Allora, perché emergono conflitti, incomprensioni?

Non c'è una relazione di reciprocità consolidata, matura, profonda, costruita; è una relazione di reciprocità che quando va bene cresce un po' nel tempo, diventa 70-30, noi ci mettiamo il 70 e le persone con le quali lavoriamo, e che incontriamo, il 30: è un risultato veramente importante di cui essere soddisfatte e soddisfatti. Vedete, non vuol dire riconoscere che quello che c'è va

sempre bene, bensì vedere che la reciprocità non può essere misurata con il bilancino. Questo ci aiuta, forse, a vivere con più serenità e con più senso di progettualità l'incontro con le persone, se non mi aspetto 50 e 50 ogni volta, rischiando la delusione. Se, invece, mi aspetto di costruire la relazione, sapendo che non partiamo per niente 50 e 50, ma che ci sono differenze, sofferenze, disagi, parti che noi non riusciamo neanche a capire e a comprendere neppure dopo alcuni anni, forse questo ci aiuta un po' di più a dare senso alle situazioni.

Ecco, queste mi paiono solo alcune delle ragioni a partire dalle quali i conflitti, le incomprensioni e le amarezze possono emergere. La relazione è sempre un'esperienza di contatto con gli altri, non è mai solo esperienza di armonia, il fatto che nelle situazioni di aiuto si sviluppino davvero delle complessità sociali, emotive molto forti, porta a lavorare nel complesso, non nel semplicistico ci sono ragioni che spesso non si comprendono. La terza ragione che cercavo di mettere in luce è il fatto che la reciprocità è da costruire da parte nostra, ed è un cammino alle volte anche molto laborioso, non è un'aspettativa, "è tutto dovuto", diceva la signora, la sensazione è un po' questa; d'altronde più abbiamo bisogno e più ci aspettiamo di essere riempiti di tutto e non ci rendiamo conto neppure del bisogno stesso di cui noi siamo portatori in qualche modo.

Il secondo passo: come possiamo affrontare, gestire queste situazioni conflittuali di amarezza e di incomprensione? Anche qui cerco di rintracciare tre spunti, tre piccoli appigli, come se stessi facendo una camminata in montagna e trovassimo qualche orizzonte al quale agganciarci: come gestire, come far fronte a queste situazioni di conflittualità e di incomprensione? Il primo appiglio è piuttosto semplice e insieme difficile: mi pare che il primo passo per riuscire ad affrontare situazioni di conflittualità e di disarmonia sia quello di riconoscere il fatto che sono utili.

Sembra un paradosso, ma per gestire un conflitto il passo più importante è riconoscere che il conflitto ha senso, è anche utile, non è uno scarto, non è una cattiveria, non è un contenuto da mettere via, non è meglio che non ci fosse. Certo è faticoso, emotivamente ci impegna, ci fa anche star male, alle volte, quindi non è un fatto leggero, è fuori di dubbio. I fatti che sono nei nostri percorsi e nella vita sociale, emotiva, faticosi e dolorosi, non sono mai degli scarti inutili, non sono privi di contenuto e di risorsa, così il conflitto è pieno di contenuto. Non è pieno di contenuto, perché è giusto quello che la persona che ci aggredisce pensa e vuole. Mi dicevano in un contesto: *‘abbiamo portato la polpa di pomodoro che non era di quella marca, si è aperta una conflittualità’*. Ho visto le due volontarie diventare viola di rabbia: *‘gliel’abbiamo portata fino a casa, ci hanno detto che loro avrebbero preferito un’altra marca perché è un po’ più condita’*. Le volontarie, i volontari hanno detto: *‘noi gliel’avremmo tirata dietro la polpa di pomodoro’*, ricordo ancora queste due persone viola in viso, si sono alzate in piedi. Il conflitto ha un contenuto utile, non intendo dire che è giusto quello che la persona che entra in conflitto con noi magari ci dice, è però fuori di dubbio che mentre quella signora diceva che la polpa di pomodoro doveva essere di un’altra marca esprimeva tutta la sua estraneità dal mondo, diceva tutto il non contatto con la “sua” situazione, diceva di quanta impossibilità aveva la signora di capire come era messa, diceva che questa signora era proprio distante dalla sua stessa vita.

Intervento: Quindi non capiva niente.

Dott.ssa Morlini: No, mi sono forse spiegata male. È un po’ differente, mi torno a spiegare se riesco, e grazie signora che ha ripreso questo contenuto.

Questa signora probabilmente capisce tante cose, se legge un articolo di giornale capisce e ci sa dire che cosa ha letto, la signora

che ha detto che voleva un'altra polpa di pomodoro, è una signora che quando va a scuola a sentire come vanno i figli si presenta bene, capisce e segue discretamente anche i suoi bambini. Quindi non possiamo dire che è una signora che non capisce niente; diciamo che rispetto all'averne consapevolezza di sé, dei suoi problemi economici, in quel caso della relazione col marito, del fatto che trovare un lavoro è difficile, che forse non l'aveva mai fatto nella sua vita, che doveva imparare anche una lingua nuova, insomma, rispetto a questo faceva molta fatica, quindi non è che non capiva niente in generale. Diciamo che questa persona 'non capiva' nel senso che non aveva sufficientemente consapevolezza di quale fosse la sua situazione. La signora non riesce ad entrare in contatto con il suo disagio, con la sua situazione, proprio questo. Guardate che la fatica più grossa non è solo dell'intelletto, è una fatica più robusta: di emozioni, di identità, di senso di sé. La fatica più arcigna è sentire che siamo in una situazione difficile, saremmo già in cammino per affrontarla se le persone cogliessero consapevolmente le loro difficoltà. Ma il coraggio emotivo che questo movimento richiede alle volte è troppo, e le persone non ce la fanno, si scatenano sulla marca di pasta, su quella del pomodoro, sulle ciabatte. Mi è capitato di vedere in una sorta di mercato alimentare, in un'altra città, dove danno principalmente alcuni generi alimentari di prima necessità, vestiti a livello di base, che c'erano delle ciabatte belle, adatte per l'inverno. Un signore è stato lì un'ora e mezza a dire che il numero era giusto, andavano bene, ma voleva un altro tipo di ciabatte con un altro colore. Devo dire che ho ammirato questo volontario che è stato lì un'ora e mezza, gli ho chiesto alla fine: *'certo è stata dura?'* e lui m'ha detto *'Eh, guardi, c'è sempre conflitto sulle ciabatte, perché le ciabatte più delle scarpe esprimono un bisogno di intimità, di calore'*. Ho notato che era un volontario d'esperienza, mi ha detto: *'le ciabatte più delle scarpe danno il senso*

della casa. Questo signore casa non ce l'ha e quindi la tiene lunga un'ora e mezza e mi fa dannare, perché soffre per la casa, mi tocca fare un po' di terapia gratuita. Dopo averci litigato dicendo che, insomma, le ciabatte se erano nere o marroni era uguale, gli ho detto: senti, d'accordo, ho concordato con il mio responsabile che se ne avevo la possibilità che non c'era troppa gente nel mercato, gli avrei parlato'. Il signore se n'è andato via, dopo quest'ora e mezza di terapia gratuita con questo volontario che non gli dava corda e gli diceva: *'guarda, ci sono queste e sono marroni'*. Naturalmente l'altro le voleva nere e gli piaceva discutere con il volontario, poi se n'è andato via contento come "una Pasqua" con le ciabatte del colore che c'era, ed era tutto felice, è uscito e ha detto: *'guarda che belle ciabatte!'*, alla persona che lo aspettava.

Insomma, il conflitto ha un contenuto, il contenuto però è piuttosto difficile da stanare, non è già pronto il contenuto che c'è dentro al conflitto, quello che più balza agli occhi è la rabbia, il senso di insofferenza, la voglia nostra di reagire, e spesso è una voglia di reagire ragionevole, sensata. Eppure, se riusciamo a tirare un momento il fiato e a cercare di capire che cosa ci dice la nostra rabbia forse cogliamo meglio quell'altra persona che cosa ci sta dicendo: non ci sta esprimendo necessariamente qualcosa di vero o di bello, ci sta dicendo qualcosa di sé. *"Voglio essere uguale a te"* ad esempio, va proprio in questa direzione: *'voglio essere uguale a te che una casa ce l'hai e ti puoi scegliere le ciabatte, ti faccio dannare, perché mi manca qualcosa che invece tu hai: una famiglia, la possibilità di andare in vacanza o di fare delle buone passeggiate, e io non riesco'*, proprio questo. Poi direte voi se nel conflitto c'è un contenuto e se quindi ha valore riconoscerlo oppure no; un fatto è certo, almeno a partire da alcune mie esperienze: se il conflitto lo riconosciamo ci fa meno paura perché il conflitto può anche, oltre che farci affaticare e arrabbiare, farci un po' paura. Mi capitano

situazioni in cui l'aggressività, di alcune persone mi mette anche soggezione. Mi trovo anche impaurita, mi guardo attorno, se noi in quel momento lì sentiamo che c'è un contenuto possiamo cercare di afferrarlo. Le persone ci stanno sempre dicendo qualcosa, che noi non capiamo subito, qualcosa di non ragionevole: qualunque essere umano che ci sta dicendo qualcosa forse ai nostri occhi merita una qualche attenzione, non per dargli ragione, bensì per starci in relazione, per contenerlo, per spiegare, per questo merita una qualche attenzione.

Credo sia l'attenzione di solidarietà più raffinata, più faticosa, è l'attenzione che nel nostro vivere oramai non viene data più a nessuno, perché chi apre conflitti scoccia, disturba, e quindi è da mettere da parte. Il conflitto esprime davvero, in modo molto fiorito, talvolta, qualcosa di profondo. Riconoscere l'utilità del conflitto è il primo modo per gestirlo, per non averne paura in qualche modo. Poi, provando a fare un secondo passo mi pare che per far fronte al conflitto, ma è un "mi pare" da mettere a confronto con voi, sia importante il lavoro di esplicitazione. Il conflitto per essere affrontato, gestito, collocato ha bisogno di essere ricondotto all'esplicito.

Un tempo la gestione del conflitto consisteva nel fatto che chi aveva più anni e più età, alzava la voce, dava anche un pugno sul tavolo, tutti tacevano. Noi proveniamo da culture che ci hanno aiutato a vedere che il conflitto lo si affronta con la forza o non lo si affronta. Se qualcuno apre un conflitto significa che vuole combattermi, che non è d'accordo con me, viene sempre visto come se ci fossero dei nemici nella relazione conflittuale, l'unico modo per affrontarlo sembra quello di alzare la voce. Questa è la scuola antica, ma è anche la matrice del nostro vivere sociale, è sotto gli occhi di ciascuno di noi nella vita pubblica anche, il conflitto è una guerra senza esclusione di colpi, altro che capire il contenuto! Chi ha

più forza vince. E questo non è un modo per gestire il conflitto, questo è un modo per far tacere il conflitto, per non utilizzare il conflitto, per non dare attenzione al conflitto. Ma non dare attenzione al conflitto, all'incomprensione vuol dire non dare attenzione all'altro. Come gestirlo nelle sue fatiche, nelle sue sofferenze, nelle sua asperità il conflitto? Esplicitando quello che c'è, nel qui ed ora. Le/i volontarie/i che si sono trovate/i malcapitate/i, perché la marca di pomodoro non andava bene e la signora si è lamentata, hanno discusso aspramente, hanno cercato di stare nel qui ed ora, hanno cercato di stare sulla polpa di pomodoro e su quello che stava avvenendo lì, non le hanno detto: guarda che o così o non ti portiamo più la spesa. Siccome era la seconda volta che accadeva, e non la quinta. La seconda volta fanno ancora dei tentativi, hanno detto: *'guarda, ti abbiamo portato questa marca e non quell'altra, che tra l'altro ci hanno detto che costa di più, puoi verificare al supermercato, te l'abbiamo portata perché era finita, noi non andiamo nei supermercati a fare la spesa, non siamo ricchi, non abbiamo un magazzino pieno di soldi e d'oro dove andare a comprare la roba, noi abbiamo dei limiti, possiamo darti qualcosa, non tutto, il qualcosa che ti possiamo dare è legato anche alle forniture, per questo oggi ti abbiamo portato questo pomodoro, che è un condimento buono, di qualità, vicino al gusto che utilizzi'*. Come dire, hanno tirato fiato, si sono sfogati dopo in formazione queste due volontarie che avevano ancora tutta la loro rabbia, ma lì hanno cercato di esplicitare, vale a dire di spiegare, sebbene sia molto difficile, perché avevano portato quella marca di pomodoro. Questo è un aiuto forte alla gestione del conflitto, la signora si è molto ricondotta: ma a me non piace; e le volontarie hanno detto molto serene: *'noi non vogliamo che ti piaccia o non ti piaccia, noi possiamo offrire solo questo, ci dispiace, questa settimana possiamo offrire questo, se non va bene lo rimettiamo*

nella borsa'. La signora ha detto: *'no, per questa settimana - un po' borbottando - può andare bene'*.

Esplicitare vuol dire spiegarsi rispetto a quello che avviene; non hanno cercato, le volontarie, di convincere la signora, perché di fronte a un episodio così il primo movimento naturale che viene è quello di convincere: *'devi avere buon senso, cosa vuoi di più?'* Quello che verrebbe naturale dire è questo, hanno detto: *'possiamo offrirti solo questo, se non va bene lo portiamo a casa, noi ti possiamo dare qualcosa, non tutto quello che ti serve'*. Hanno cercato di utilizzare l'asperità del conflitto spiegando quello che c'era, non hanno cavalcato l'onda emotiva, non hanno neppure cavalcato l'onda della ragione, era evidente che "la ragione" era delle volontarie. Non hanno cercato "la ragione", hanno cercato una relazione che tenesse con la signora, non consapevole della sua situazione, così la relazione con la signora ha tenuto; al quarto tentativo andava bene quasi tutta la spesa, qualche problema su una marca di merendine, ma di scarso significato, giusto per dire qualcosa, hanno detto le volontarie: *"Cosa vuole, cerca il conflitto con noi, ma non lo trova più"*. Noi la Kinder non la trattiamo, abbiamo altri fornitori nella nostra zona, non possiamo fare diversamente. Di fronte a conflitti, asperità che ci sono, quello che conta è spiegarsi, esplicitare rispetto al contenuto, direi solo rispetto al contenuto "pulito" della situazione, noi non siamo mai lì per interpretare le vite delle persone, non ci compete fare diagnosi di giudizio universale sugli altri; a noi compete offrire qualche comprensione nel merito, questo ci aiuta tantissimo nel fare strada con le persone. Più le persone si sentono libere di esprimere anche la loro rabbia, il loro disappunto, e più si sentono accolte da voi, accolte, perché state sul pomodoro, la pasta, il cioccolato, non sul fatto che le persone non vanno bene, e in più c'è persino la

possibilità che fioriscano dei bei percorsi, dove la rabbia, l'aggressività e la fatica possono diventare contenuto.

Ci vuole del tempo, talvolta non succede niente e il conflitto rimane conflitto, sempre uguale, ma già il fatto che rimanga sempre uguale è un buon esito, non si amplifica, non diventa aggressività violenta, rimane conflitto.

Talvolta succede persino che il conflitto si faccia possibilità di relazione sufficientemente di tenuta. Poi c'è un terzo appiglio che potrebbe esserci di aiuto per gestire, affrontare situazioni di conflittualità: lo chiamerei l'utilizzo dei confini. Spiego meglio. Non come muri, bensì come degli spazi che definiscono. Nella relazione di aiuto è importante che noi rimaniamo noi, proprio perché gli altri, le persone che incontriamo rimangano loro stesse o facciano il cammino che possono fare. Il confine è un grandissimo aiuto nella relazione, non un confine fatto di freddezza, di distanza, piuttosto un confine che riconosce che noi non ci "confondiamo" con le altre persone. Le persone piangono, urlano, chiedono: ci sono situazioni disperanti, che ci prendono proprio, il pacco degli alimentari è niente rispetto al bisogno che c'è, profondissimo. Ci sono situazioni di vita che noi neanche immaginavamo così difficili, dolorose, percorsi migratori che neppure in dieci vite saremmo riusciti ad affrontare così complicati e faticosi, ci sono persone che non hanno avuto la possibilità di nascere e di vivere dove noi siamo oggi. Il confine è importante per non perdere la nostra parte di consistenza e di lucidità nella relazione di aiuto; il conflitto induce molto a perdere i confini, a fondersi insieme, a confondersi, a colludere. Questo fatto, come ben comprendete, non aiuta, voce su voce: *"Ti capisco ma non posso fare niente, ti voglio un bene dell'anima, però, guarda, non possiamo"*, queste sono un po' le frasi confusive e collusive che possono venire fuori, questo non è né voler bene, né accompagnare, né stare vicini, questo è solo confondersi. Quando

noi con l'altro siamo confusi non riusciamo più ad essere di aiuto, né a noi stessi, né alle altre persone che incontriamo. Nelle situazioni difficili di contrarietà, di asperità, di conflitto è importante ricordare che noi siamo noi e gli altri sono gli altri, quindi siamo vicini, siamo in relazione, ma non siamo fusi insieme. Per questo sono importanti i 'sì' e sono importanti i 'no'. Ma non dati con il pugno sul tavolo, che non aiuta a gestire il conflitto, aiuta solo a stabilire chi ha vinto e chi ha perso. Serve spiegare perché sì, perché c'è questa possibilità, perché non c'è.

È una gestione del conflitto interessante, perché vi incamminate verso una strada educativa, la persona continuerà a lamentarsi, a portare le sue difficoltà, spiegate perché potete ascoltare, cinque minuti, ma non quindici come l'altra volta, perché magari c'è la fila e delle persone in attesa, non si poteva stare lì ad ascoltare, e ci si ridà un appuntamento magari per un prossimo incontro. Così come sono molto importanti i confini di orario, i confini di tempo da dedicare, i confini negli appuntamenti, i confini nella quantità di cose che vengono offerte. Sono molto importanti non perché ci si sia da dare poco, voi date tutto quello che potete e che è possibile, bensì perché queste persone si sentano un po' più consapevoli di sé, della relazione con gli altri e col mondo, ci vuole il confine. Come posso apprezzare quello che ricevo se non c'è un limite che mi fa dare importanza alle cose e alle persone.

Le regole sono parte di questi confini. Come posso apprezzare la luce se c'è sempre? Se non ho mai sperimentato il buio? Alla luce rischio di non dare proprio alcun valore. Come posso apprezzare il mezzo chilo di pasta se ce l'ho sempre avuto e qualcuno me l'ha comprato? O il vestito, o i soldi per l'affitto che qualcuno ha sempre pagato? Il confine, utilizzato non come autorità sulla loro testa, per sentirci noi potenti e loro fragili, certamente non in questo modo, ma il confine spiegato, il confine compreso, sulle quantità, sui tempi,

sui modi, offre la possibilità, a queste persone, di stare nel mondo, perché l'unico modo che abbiamo di vivere è in una relazione di convivenza con gli altri che ha sempre dei confini, delle possibilità. Utilizzando i confini noi riusciamo anche a gestire il conflitto in relazione al contenuto, non in relazione al giudizio sulla persona. Le persone non hanno mai qualcosa che va o non va; conta il contenuto che noi trattiamo con loro, ci sono dei confini da rispettare, dei movimenti da fare e delle spiegazioni da offrire. Può volerci tanto tempo, ma l'esercizio di rispetto e di riconduzione a questi limiti aiuterà tantissimo i percorsi che costruite.

3.2 Il conflitto nelle organizzazioni di volontariato

Nel primo incontro ci siamo soffermati in particolare sulla gestione dei conflitti nella relazione di aiuto. Abbiamo cercato, in quell'occasione, di mettere in luce anche il senso e l'utilità che hanno i conflitti, perché spesso è un tema che viene messo da parte, non considerato. Abbiamo cercato di mettere in luce come i conflitti abbiano un senso e un'utilità anche se ai nostri occhi, spesso, sono solo delle fatiche. Abbiamo evidenziato che le persone arrivano a chiedere un aiuto alimentare, per il vestiario, per scambiare qualche parola, chiedono anche conforto, non solo beni di prima necessità. In queste relazioni spesso si sviluppano dei conflitti, perché ci si aspetta qualcosa di diverso gli uni dagli altri, emergono di conseguenza situazioni di disagio. La relazione di aiuto non è mai un percorso lineare, perché si attivano delle pretese anche da parte delle persone che chiedono: chiedono, ma faticano a farlo, vivono situazioni di disagio, ma non le riconoscono sufficientemente.

I conflitti sono connaturati alle relazioni di aiuto, perché la situazione di difficoltà non ci rende pacifici; al contrario, ci può far

diventare pretenziosi con la necessità di fare delle domande anche fuori luogo, di prendere un appuntamento e non rispettarlo. La reciprocità non è mai alla pari come vorremmo, alle volte tocca a noi avere pazienza, comprendere, capire perché le persone ci hanno trattato male, sebbene noi ci siamo fatti in quattro tra fragole, verdure, insalata, beni di prima necessità; abbiamo preparato la sportina e tutto. Poi l'unica cosa che le persone hanno saputo dire è che quell'altra persona ha preso di più. Attivare la reciprocità è molto difficile. Per queste ragioni ci siamo un po' resi conto di come il conflitto è fisiologico, è naturale in una relazione dove c'è qualcuno che offre – come singoli e come gruppo organizzato di persone – e qualcuno che riceve: il fatto che qualcuno offra e qualcuno riceva non implica un rapporto tranquillo, anzi, lo rende difficoltoso, alle volte denso di fatica, a tratti gioioso e con dei riconoscimenti. Talvolta la relazione non è gratificante, anzi, sfidante, perché non si capisce qual è il bandolo della situazione. Abbiamo anche messo in luce quanto sia importante esplicitare il contenuto del conflitto, ricordate? Il fatto che l'esplicitazione è molto significativa perché spesso il conflitto diventa un'alzata di voce, una lamentela, una presa di posizione, un dire quello che non va bene, un lamentarsi in qualche modo. Però non si capisce quali sono le ragioni, perché magari la lamentela dice che l'altra signora ha avuto più biscotti buoni di me, nella mia sportina, senza pensare magari che ha dei bambini che hanno la necessità di quei biscotti. Il contenuto la persona che si è lamentata non lo conosce, parla perché vuole essere riconosciuta ed importante quanto l'altra signora in qualche misura, e quindi i biscotti segnalano il contare il valere ai vostri occhi, l'essere importanti diventa significativo per queste persone, esprime una posizione di forza nei vostri confronti. Cercare di esplicitare, quando è possibile, direttamente con la

persona oppure con un altro collega volontario o volontaria, le ragioni di questa difficoltà, ci può aiutare per fare fronte ai conflitti.

Quello dell'esplicitazione è un "lavoraccio", siamo già in una strada di costruzione utile quando riusciamo a capire i contenuti del conflitto, perché spesso non si capiscono, o quelli che vengono fuori sono troppo superficiali. Sembrano i biscotti il motivo del contendere, e invece è il valore della persona la ragione del conflitto, è il suo ruolo, il fatto che vuole essere al centro dell'attenzione, che vuole essere protagonista anche se è venuta lì a chiedere la sportina, sebbene non si renda conto appieno della sua situazione. Lavorare all'esplicitazione, sia con le persone, quando si può, sia fra noi, è molto utile per dare un senso anche alla fatica che il conflitto produce.

Il conflitto esprime una posizione di distonia, di distanza, di differenza, di non comprensione, di fraintendimento, è una posizione di fatica, e dargli un senso ha valore. Così come abbiamo messo in luce il fatto che i confini sono un aiuto importante: i confini di tempo, di spazio, l'orario dell'appuntamento di apertura, anche per l'offerta dei beni di prima necessità, il fatto che ci sia un'organizzazione definita, e quindi le persone non si muovono prendendo le cose a caso, ma c'è un percorso, c'è un regolamento. Le persone entrano in contatto con un'organizzazione, che decide anche rispetto ai prodotti, che spiega perché ce ne sono alcuni e non altri. I confini sono come le tracce di lavoro che accompagnano i percorsi.

Riguardo al tema di oggi: Che cosa vuol dire il conflitto all'interno dell'organizzazione? Mi addenterò, soprattutto nella prima parte, nel tentativo di capire perché "combattiamo" nelle organizzazioni di volontariato, senza tanto comprenderne i motivi. Il fatto che ci soffermiamo su queste ragioni del conflitto non vuol dire che non ci siano soddisfazioni, gioie, sono forse anche le parti prevalenti, che

danno continuità e fiducia al vostro impegno. Cerchiamo di trattare quelle parti che rimangono solitamente più in ombra, nel lavoro anche di gruppo con gli altri, nel servizio, perché sono più faticose da trattare. Approfondiamo il perché dei conflitti nelle organizzazioni di servizio come quelle in cui operate come volontari e volontarie. Se non trattiamo i conflitti non riusciamo ad avvicinarci a questa parte strategica che, se volete, è quella un po' più dura, più difficile, è quella che alle volte ci mortifica, ci fa anche fuggire via dai progetti, perché, ci sentiamo maltrattati nelle situazioni conflittuali, sentiamo di subire dei torti.

Perché entriamo in conflitto nelle organizzazioni? Da sempre nelle organizzazioni, sia quelle lavorative sia quelle amicali di tempo libero, sia quelle di volontariato, il conflitto né è parte tanto quanto la collaborazione, la cooperazione, la gioia, la reciprocità. Confliggere nei gruppi, nelle organizzazioni è anche questo un fatto naturale, non è un'eccezione dovuta alle cattive intenzioni di qualcuno. E' però un'eccezione, nel volontariato, ma non solo, spesso anche nelle organizzazioni di lavoro è un'eccezione trattare il conflitto, è difficile soffermarsi per capirci qualcosa, spesso viene rimosso, messo da parte, come se non servisse in qualche misura. In questo senso può essere interessante riprendere la radice di conflitto e di confliggere, perché ci aiuta forse a capire perché è così rimosso dai gruppi, dalle organizzazioni, da alcune culture. Ci sono culture religiose piuttosto che laiche, che rimuovono il conflitto perché lo considerano cosa brutta e cattiva. Confliggere sapete bene, vuol dire proprio combattere, battersi contro, battersi contro qualcuno, battersi contro qualcosa; in questo senso, il conflitto diventa un fatto davvero pesante da affrontare e questa forse è una delle ragioni per cui il conflitto viene rimosso, estromesso dalle organizzazioni, perché nel battersi c'è sicuramente l'idea di essere dei guerriglieri, c'è l'idea del fare del male, battersi, battere. Il

conflitto ci rimanda ad emozioni molto forti, al combattimento, “cum-fligere”, al combattere, a tenere un comportamento combattivo, combattente. Entriamo in contatto con emozioni piuttosto forti, che vorremmo evitare, temiamo di farci male. ‘*Se entro in un conflitto che fine faccio?*’ Quante volte le persone che incontro nella mia esperienza di lavoro mi dicono proprio questo, anche dirigenti di organizzazioni da lunga data dicono: ‘*ma se apro il conflitto con quel gruppo che non sta lavorando correttamente rispetto a quello che abbiamo definito, che fine faccio?*’ Si mettono a calcolare tutti i pro, tutti i contro, accettano alle volte una esigua produttività, l’assenza di rispetto delle regole, una scarsa etica anche nel lavoro che viene fatto, e ci vogliono cinque, sei, se non dieci anni, per mettere a fuoco che quel gruppo di lavoro sta lavorando male. Posso garantire che ci si può arrivare anche dopo dodici, tredici anni, qualcuno mi telefona e mi dice: “*Sa, quella sottolineatura che lei ha fatto, quel conflitto che non abbiamo voluto aprire? Ma lo sa, era proprio vero, quel responsabile di quel gruppo non lavorava bene, se ne sono andati tutti i collaboratori, alla fine abbiamo affrontato il problema*”. Dico: “*Più che affrontato è la vita che lo ha affrontato per voi, è andato in pensione, quindi direi che più che un conflitto affrontato è un avere messo le braccia conserte in attesa che qualcun altro affrontasse la questione*”.

Quando poi le persone chiamano in causa la Provvidenza ribatto prontamente che la Provvidenza si scomoda per chi li affronta i conflitti, per chi ha un po’ di coraggio, difficilmente la Provvidenza si muove per sostituirsi a noi nel nostro non coraggio, nella nostra non voglia di fare, di vedere, di comprendere.

Un primo motivo per cui noi entriamo in conflitto, quindi combattiamo, è per una visione diversa del lavoro, del servizio che offriamo. Anche solo come trattare i prodotti: quelli del fresco, quelli duraturi, come offrirli alle persone, quanto darne, portarli a

domicilio, dicevate la volta scorsa, non portarli, tenere un taglio educativo, tenere invece un approccio molto legato alla merce che c'è, quindi guai se va a male.

A Firenze mi dicevano i due responsabili di un market che fa lavoro di offerta di beni alimentari di prima necessità alle persone di due quartieri: *“Guardi, da noi non va a male niente. E me l’hanno detto come motivo di orgoglio”*; e ho chiesto: *“ma che cosa vuol dire? Capisco che non va a male niente, ma non necessariamente il fatto che vada a male qualcosa è un segnale brutto. Bisogna educare le persone, dare un aiuto temporaneo, ma che poi cerchino di costruirsi un percorso, altrimenti, pur di non fare andare a male la roba gliela portiamo anche a casa, li rendiamo degli assistiti”*. Si è aperta l’eterna discussione che fa un po’ da tratto di fondo di questo tipo di servizio, di attività. Sicuramente c’era conflitto rispetto a delle visioni diverse. Gli altri volontari dicevano: *“a noi interessa che le persone si rendano poi autonome nel loro percorso, ci interessa che abbiano bisogno di noi per parlare, non solo per prendere delle cose”*. Spesso i conflitti muovono da una visione che non è consapevole. Sentendo parlare i due responsabili del market e i due volontari direi che erano convinti di avere ragione, semplicemente, e gli uni pensavano che gli altri avessero torto. Noi entriamo in conflitto perché pensiamo di avere ragione, abbiamo un’idea diversa, e gli altri ne hanno un’altra a loro volta che entra in conflitto con la nostra. Già questo fatto ci dice che il conflitto è utile, perché almeno ci aiuta a capire le idee che ci sono, le visioni, ci aiuta a farle anche un po’ maturare, perché trovo che in quella discussione ci fossero dei contenuti. Quando abbiamo delle idee differenti entriamo in conflitto. Entriamo in conflitto se queste idee le tiriamo fuori, altrimenti il conflitto ci può essere, ma è un dibattere che potremmo chiamare latente, che sta un po’ lì distante, che sentiamo di pelle, di cuore, sentiamo fisicamente che tira

un'aria pesante nel clima di lavoro, nel gruppo, però ci si saluta cordialmente, un gentile "savoir faire", sentiamo che qualcosa non va, eppure è difficile prendere in mano il bandolo.

Una seconda ragione che ci aiuta a capire perché combattiamo, e perché possiamo anche entrare in conflitto fra volontari e volontarie, e con le persone, è perché abbiamo bisogno di sentire che valiamo. Non basta sentire che siamo lì per fare qualcosa di buono e di utile, abbiamo anche bisogno di sentirci bravi mentre lo facciamo. Mi spiego meglio: sentirci bravi vuol dire che sappiamo organizzare il lavoro, che siamo anche abbastanza svelti, che non siamo dei "tiratardi", che riusciamo a tenere anche un po' di ordine mentre arrivano le persone, che siamo capaci di entrare in relazione, che sappiamo riattraversare anche delle difficoltà di relazione fra le persone che vengono a chiedere aiuto, che sappiamo organizzare dei turni, che riusciamo ad utilizzare il computer, che abbiamo facilità ad usare il telefono, ad entrare in contatto. Volontariato non è mai sinonimo di professionalità limitata, è il suo contrario: professionalità agita in modo differente, con talenti molteplici, di organizzazione, di amministrazione delle risorse. Mi pare che spesso conflighiamo perché non sentiamo riconosciuto il nostro valore di competenza, e magari a nostra volta facciamo fatica a riconoscere quello che è davvero significativo, utile, ben fatto rispetto a quello che gli altri sanno fare. E allora lì i conflitti possono venir fuori anche a partire da episodi marginali.

C'è anche una terza ragione, ed è il fatto che noi entriamo in conflitto anche per fare fronte alle frustrazioni, ai problemi, alle difficoltà, alle incertezze del servizio che offriamo. Alle volte ci sono dei problemi che non sono solo quelli dell'approvvigionamento, magari scarso in alcuni periodi e che rende difficile il servizio perché c'è richiesta e non ci sono le arance, pur essendo la loro stagione. Dispiace tantissimo, ci sono delle meline neanche troppo belle e una

persona dice: *“Non ci sono le arance e tutti le chiedono e ci sentiamo davvero in difficoltà”*.

Ci sono anche dei problemi legati al fatto che ci sono dei turni scoperti, o c'è un ambiente non adatto per accogliere le persone, oppure succede che per alcuni mesi rimaniamo addirittura senza pasta, in un market sono rimasti senza un genere molto diffuso. A Vibo Valentia erano rimasti senza pasta, erano tentati di comprarla loro, perché non costa tanto. Naturalmente sono stati placati dal responsabile della loro Caritas che gli ha detto: *“Guai a voi se venite meno al nostro punto di statuto, che parla dell'approccio pedagogico”*. Di fronte a dei problemi questo mi pare il contenuto significativo, sembra più semplice reagire che non dire: non c'è la pasta, daremo qualcosa d'altro, spiegheremo, qualcuno se ne andrà non contento, d'altronde non siamo un supermercato. Il movimento primo è stato quello di reagire. Posso garantire che oltre l'ottanta per cento del gruppo dei volontari e delle volontarie ha detto: *“se non c'è la pasta noi ce ne andiamo. Il conflitto che si è aperto tra una parte di volontari e il responsabile del gruppo è stato proprio forte perché il responsabile continuava a dire: facciamo un progetto insieme”*.

Il conflitto spesso diventa un modo per tagliare corto rispetto alla complessità dei problemi e delle situazioni, questa non era una complessità grande, eppure sufficientemente consistente da sollecitare delle reazioni. Voi immaginate che si possa dare risposta ai bisogni delle persone? In parte, ma non potete rispondere pienamente ai bisogni di senso, di orientamento di vita, oltre che materiali, di queste persone. Mi pare che alle volte il confliggere venga fuori in modo molto aspro, perché non riusciamo a stare in contatto con la complessità che il progetto ci richiede, con i contenuti che ci sono da affrontare; tagliamo corto con delle frasi molto lapidarie: i soliti che non capiscono, è come da tutte le altre

parti. Sarà come da tutte le altre parti, ma le risorse sono limitate, è un fatto, quelle di tempo, di spazio, dei beni materiali.

Queste sono alcune delle ragioni, a partire dalle quali possiamo approfondire: entriamo in conflitto perché abbiamo una visione diversa e delle idee differenti di servizio, per sentire che valiamo e siamo bravi anche, e questo non viene riconosciuto. Entriamo anche in conflitto perché alle volte l'incertezza, la difficoltà ci fa tagliare corto. Se non c'è la pasta, è naturalmente colpa del responsabile, e quindi si apre un conflitto anziché aprire una riflessione su quello che si può fare.

Mi pare che una prima strada che ci aiuta ad affrontare i conflitti è il fatto che serve sempre, per fare volontariato con gli altri, avere una filosofia, una logica, qualche idea che ci accomuna. I valori spesso ci accomunano, a me pare di avere colto, già nel primo incontro, che i valori di fondo, l'ispirazione anche generosa, la voglia di essere di aiuto, il fatto anche di vivere nelle opere la propria fede, il proprio impegno, accompagnino il servizio di ciascuno, eppure è come se questo alle volte non bastasse, è come se servisse anche avere una qualche idea di quello che facciamo. Allora ci sono gruppi che dicono: *“noi non siamo qui per sfamare, siamo qui per sostenere per un tratto, con dei limiti, delle persone, delle famiglie, dei bambini, dei ragazzi, delle donne, degli uomini, dei migranti, siamo qui per sostenerli per un tratto di strada. Quello che per noi conta è **la relazione con loro**, è che si sviluppi una certa imprenditività da parte loro, se non si smuove niente cercheremo anche di attivare qualche altro percorso, di chiedere ai servizi. Si tratta di adottare una **logica educativa**, vale a dire una logica che non dà tutto, che cerca di dare qualcosa affinché con la persona si possa costruire un senso rispetto al percorso di vita e alle sue difficoltà”*.

Mettere insieme le idee, discuterne, fare anche una certa fatica, però poi cercare di farle nostre, perché ci muoviamo in contatto con

il senso del possibile, non dell'onnipotente, ci saranno sempre delle difficoltà, non possiamo trasformare le persone.

Taglio educativo e ipotesi assistenziale vanno definiti, altrimenti i conflitti durano a lungo; definire anche il senso del possibile rispetto al senso onnipotente dell'agire può essere utile. Quale risultato abbiamo? Anche questo è importante precisarlo, altrimenti giochiamo davvero ogni volta a Risiko facendoci un po' del male e sgomitando.

L'altro aspetto sono i processi organizzativi. Fa parte dell'organizzazione come arriva la merce, come arrivano gli alimenti piuttosto che i vestiti, come sono organizzati, come ci si prende cura dell'ambiente, come vengono offerti e distribuiti, come viene accompagnata l'attesa, come viene offerto il saluto conclusivo, come ci si ridà appuntamento, come si approfondiscono i problemi che ci sono. Queste sono alcune delle vicende organizzative importanti del servizio da costruire. Hanno bisogno di essere monitorate: l'organizzazione solo nella testa di qualcuno non tiene, il responsabile o la responsabile non possono organizzare tutto. La responsabile o il responsabile rispondono di quello che avviene nel gruppo e nell'organizzazione dell'insieme, sapendo che c'è da prendersi cura di tante parti, perché vengano offerti degli aiuti alle persone. Come ci si prende cura, non solo degli alimenti piuttosto che dei vestiti, ma anche di come offrirli, come ci si prende cura delle relazioni, come ci si prende cura gli uni degli altri e le une delle altre, come volontari conta molto, perché altrimenti il servizio fatica a tenere, fatica ad avere continuità, ad essere utilmente riconosciuto. Rispetto all'organizzazione ci vuole qualche idea, siamo per un'idea gerarchica, così che non corriamo, apparentemente, rischi? Qualcuno decide e qualcuno esegue. Eppure tutti concorrono a portare dei contributi, tutti hanno la loro responsabilità, e quindi anche rispetto all'organizzazione abbiamo

un'idea di ascolto delle persone? O aspettiamo solo che arrivino a chiederci aiuto? Perché è più semplice, sapete, ascoltare chi arriva a chiedere aiuto piuttosto che ascoltare i volontari che fanno servizio, che hanno visto delle difficoltà rispetto agli alimenti, ai vestiti, alle persone, hanno da dire. Come accogliamo anche le impressioni, i vissuti dei volontari e delle volontarie? Qualche idea comune rispetto al taglio assistenziale, al senso del possibile piuttosto che al senso onnipotente rispetto all'organizzazione gerarchica o organizzazione costruita anche con le persone. Con delle idee esplicite le persone possono prendere parte al servizio e all'organizzazione in modo più consistente e sensato.

Questo mi pare sia un primo aiuto per gestire i conflitti. Poi ce n'è un altro, che accenno solo perché l'attenzione diventa difficile da tenere: i conflitti sono utili da trattare, a me pare, all'interno di un percorso, non serve trattarli come dei fatti singoli. Ci sono delle frasi ricorrenti che sento, ad esempio nei gruppi: *"dimmi le cose davanti, se hai dei problemi perché non sei d'accordo con me dimmelo davanti, ti ho sentito che poi ne hai parlato con la Gilda fuori, non so, se ti sono antipatico, se ho sbagliato me lo devi dire"*. E ha continuato questa signora a ripetere questa frase quasi all'infinito, c'è stato bisogno di fermarla, anche perché ci sono persone che dicono le cose come possono. La signora non si è resa conto che l'altra volontaria si è molto intimidita, non avrebbe detto le cose neanche a morire. I conflitti, mi spiego meglio se riesco, non possono essere mai trattati come dei fatti di dialogo fra persone, *"adesso glielo dico in faccia, adesso chiarisco le cose"*. Non è che un conflitto si chiarisce in un colloquio, né in una riunione, né in un tè, né con un pezzo di torta, non è facendo finta di niente che lo affrontiamo, lasciando andare la corrente per la sua strada. Questi sono dei modi che attiviamo perché sono i più semplicistici; se sono dei chiarimenti molto piccoli può servire anche un dialogo

interpersonale. Se dobbiamo decidere se comprare la carta bianca o quella riciclata è un conflitto di modesta entità, può bastare un dialogo di dieci minuti, nel quale spiegare che i ragazzi ci tengono tanto alla carta riciclata, sebbene sia meno bella, meno utile, ma i ragazzi ci tengono, e l'abbiamo presa riciclata, e la persona che si è lamentata si convince. Quando i conflitti riguardano una modalità di relazione diversa con le persone, quando riguardano lo stare di più sull'assistenza o sull'educativo, sul pedagogico, quando i conflitti riguardano il volere fare di più, invece qualcuno dice *“ma accontentiamoci”*, quando ci sono queste tipologie di conflitti diventa sicuramente necessario fare dei percorsi. Se ne può anche parlare, ma non basta. Occorre progettare che cosa fare, se ne parla a quattr'occhi ma non è sufficiente, si riparla in riunione fra i volontari del problema e lo si approfondisce, mettendo a fuoco i contenuti, si fanno delle valutazioni, possono servire anche otto, dieci mesi per fare un percorso. Il conflitto ha bisogno di sviluppare una strada di apprendimento, non basta urlarsi in faccia qualcosa, e non basta neanche dire *“sì, sì, va tutto bene, tutto chiaro”*. Quando sentite queste frasi cercate di capire che cosa c'è di altro: *“No, ma scherzi, capirai! Non mi sono offesa, tutto come prima; no, mi sarò spiegata male, guarda, per me non è successo niente; No, guarda, siamo più amiche di prima”*. Si capisce bene che ci sono dei problemi. *“No, no, ma siamo più amiche di prima, tutto a posto”*. Non c'è bisogno che sia tutto a posto, neanche che siamo più o meno amiche o amici di prima, c'è bisogno di fare strada, forse un po' ci capiremo, forse solo in parte. Conflitto vuole anche dire che ciascuno rimane della sua idea, che potrà essere ripresa in un altro momento, in una situazione differente.

È importante, se abbiamo idee differenti, che le conosciamo, è già un risultato se queste idee convivono civilmente, senza troppa distruttività, senza forti ambivalenze. È interessante restituire alla

realtà della vita anche la sua umanità: le persone si guardano un po' in cagnesco, ma convivono, succede anche che qualcuno se ne va, anche questa è una strada, qualcuno cerca un luogo dove ci sia più affinità con le sue idee. Questa non è necessariamente una sconfitta, perché se c'è da stare in un servizio dove mi sento "rattrappito", che non è il mio, trovo un altro servizio altrove che mi sia più congeniale. Il conflitto alle volte è anche un modo per trovare la propria strada, per stare meglio.

Un gruppo di giovani, avevano voglia di fare un servizio più attivo, non di volontariato di relazione in una casa protetta, però si sentivano un po' falliti in questa loro esperienza, e non volevano più impegnarsi. Stavano lì proprio sull'uscio e non si decidevano. C'è stato bisogno di dire loro: *"Andate, ringraziate e ogni tanto venite a trovare gli anziani e i volontari"*. In effetti vanno cinque, sei volte l'anno, aiutano a organizzare le feste, danno un grosso aiuto, ma c'è stato bisogno di dirglielo, non riuscivano, da soli, ad andarsene, non volevano continuare, ma si sentivano in colpa, in debito. C'è anche da trovare la propria strada, e trattandosi di volontariato è importante ricercarla. Un altro esempio: ho presente una stanzetta a Cuneo, c'era di tutto, ma, era impossibile trovare quel che serviva, sembrava una pesca di beneficenza, con i bussolotti. Ma erano bravissimi le volontarie e i volontari, era il luogo che non era adatto. Avevano anche utilizzato il corridoio, così che non c'era più il minimo spazio per l'attesa, c'era la fila lungo tutta la strada che portava alla chiesa, lungo la strada principale. *"Che cosa facciamo, non diamo i vestiti?"* *"Sì, non date i vestiti, chiudete per sei mesi e trovate una stanza che contenga i vestiti, trovate sei sedie non rotte che accolgano le persone che non riescono a stare in piedi, trovate un locale coperto, dove le persone possano stare in attesa anche d'inverno"*. *"Ma questo che cosa vuole dire? Noi non aiutiamo per sei mesi per andare incontro alle sue storie?"*, così mi hanno detto.

Veramente non sono mie storie. Quando qualcuno si è fatto male per strada, perché la fila era lunga, quando qualcuno non riusciva a reggersi in piedi, perché aveva bisogno di una sedia, e serviva uno spazio di attesa decente, la “Provvidenza” è intervenuta, ma non l’umana sapienza. E’ stato un peccato, sarebbe interessante sollecitare l’umana sapienza per quel che possiamo, e non dare tutto da fare alla Provvidenza. I conflitti ci incoraggiano molto lungo questa strada di progettualità.

3.3 La cura dell’organizzazione nelle associazioni di volontariato

L’avvicinarsi delle giornate lunghe, della luce, non favorisce il lavoro formativo, almeno nelle organizzazioni di volontariato, perché è tempo più di vacanza. Non per questo ha meno importanza, il lavoro, anzi, è un tema quello di oggi che è in continuità rispetto alla gestione dei conflitti, sia nella relazione con le persone che direttamente si presentano da voi per fare richiesta di beni alimentari, piuttosto che di vestiario, di sostentamento per la loro vita, sia rispetto alla gestione dei conflitti all’interno dell’organizzazione. Quindi un terzo incontro che è centrato sulla cura, intesa come prendersi cura, dell’organizzazione nelle associazioni di volontariato, è un tema davvero interessante. Raramente mi viene chiesto di affrontarlo, sebbene anche nel confronto con i colleghi venga fuori l’esigenza di approfondire che cosa intendiamo per cura dell’organizzazione. Non è forse un caso che su un tema così, ci si “squagli”, con la fatica di afferrare un bandolo di senso. La cura dell’organizzazione spesso viene lasciata in secondo piano nelle associazioni: si sta sul come costruire rete,

come sviluppare delle competenze di base, anche nella relazione, il contesto, il rapporto con i servizi, come costruire visibilità, come riuscire a sostenere i legami con i nuovi volontari. Si tratta di temi decisivi, più difficile è vedere come possiamo anche guardare dentro all'organizzazione del gruppo, dei volontari, perché la cura della organizzazione implica prenderci cura del gruppo con cui direttamente lavoriamo, prenderci cura reciprocamente, anche dell'associazione nell'insieme, prendendosi cura di quello che succede, non solo del fare, anche del come vengono fatte le cose, i servizi come vengono offerti.

La cura dell'organizzazione tiene conto non solo del fare, anche del come operiamo. Penso sia questa una delle ragioni che rende spinosa, difficile questa parte, perché sul fare c'è anche un entusiasmo che ci prende più facilmente, anche un appagamento di relazione, in qualche modo, con chi ci chiede aiuto, e per quanto soddisfiamo magari solo parzialmente le esigenze c'è comunque un interesse rispetto a chi abbiamo aiutato, mentre è più difficile risalire la china del come. Quali errori abbiamo fatto, quali opportunità abbiamo saputo costruire, quali difficoltà abbiamo incontrato, perché le abbiamo incontrate, l'organizzazione ci pone più domande che risposte, ci obbliga anche un po' a fare fatica di pensiero per capire. Ci obbliga, la cura dell'organizzazione, a sentirci ancora un po' al lavoro, nella mia esperienza vedo questo: alle volte c'è anche distanza rispetto alla cura dell'organizzazione.

Viene da dire: *“Caspita, quarant'anni in azienda o venticinque in banca o trentacinque a fare l'idraulico o più di trenta a far la casalinga, nipoti e tutto, adesso un po' di respiro. Spero che almeno nel volontariato non ci siano gli stessi problemi che ho incontrato al lavoro, che incontro a casa”*. Ma non è così, questo è il tema cardine. “No”, dice la signora, è un contenuto prezioso perché anche nel volontariato ci sono problemi e situazioni da

approfondire. Perché facciamo così fatica a mettere al centro dell'attenzione la cura dell'organizzazione? Ne abbiamo già viste tante, patite tante in qualche modo, anche le persone più giovani, a scuola, o all'università. I nodi organizzativi sono tanti e tali che viene da dirsi: almeno nel volontariato che ci sia un'isola più felice rispetto al lavoro, e in questa isola un po' più felice già che non prendo soldi, lo faccio gratuitamente, perché voglio essere di aiuto, perché mi piace, non mi parlate di problemi di organizzazione, di complessità, di conflitti, di andare a capire, non me ne parlate.

Oggi mentre lavoriamo sto remando decisamente contro questo sentire comune. Ed è interessante un fatto: il volontariato non è un'isola felice. Lo sapete bene per esperienza, in Caritas piuttosto che alla San Vincenzo, in Solidarietà, in Azione Solidale: il volontariato è un lavoro, è un lavoro a tempo parziale, è un lavoro che non ha retribuzione, quasi sempre, ci sono anche operatori professionali competenti che operano nelle associazioni, ma, prevalentemente, si tratta di servizi gratuiti.

È sempre un'esperienza terrena, si colloca nell'ambito delle attività umane, ha una sua complessità insieme a radicate idealità. Si colloca in un contesto di gruppo, lavoriamo con gli altri, con persone differenti, è un vero e proprio lavoro, nella relazione e anche nell'organizzazione: non solo l'organizzazione dei turni, anche il reperimento dei prodotti, l'organizzazione con le famiglie, con le singole persone che arrivano a chiedere. C'è molto da progettare e organizzare, c'è molto da cogliere che cosa è meglio, utile rispetto ai percorsi da costruire. Il volontariato è una realtà di lavoro differente dalle nostre abituali, perché è un'esperienza di lavoro nel sociale, nell'educativo, è un'esperienza di lavoro nell'essere di aiuto ad altri, anche a noi stessi, nella reciprocità. È un percorso dove noi entriamo in contatto con parti di mondo che non conoscevamo prima di iniziare ad impegnarci nel volontariato. Il servizio ci

impegna nelle emozioni e nell'intelletto, nelle soddisfazioni e nelle rabbie, ci impegna nella gioia della condivisione, nella rabbia della discussione, nella veemenza di posizioni diverse. Pensate quanto siamo accaniti nel difendere le nostre idee, da impiegati, da ristoratori, da idraulici, da casalinghe, da insegnanti eravamo forse meno accaniti. Il volontariato ci prende tanto se alle volte per difendere una posizione stiamo lì anche d'inverno sull'uscio, nei cortili, chiusa la porta del luogo della riunione rimaniamo a ragionarne anche a lungo, nei sagrati delle chiese, nei cortili dei circoli dell'Archi. Spesso si sta lì tanto, quando c'è qualcosa che colpisce, vengono spenti anche gli ultimi lampioni dal parroco, eppure si sta lì a discutere, è la parte anche piacevole dell'impegno volontario. Poi si va a casa e si dice che non abbiamo proprio combinato niente, ognuno è rimasto della sua idea, però siamo stati lì un'ora.

C'è un primo fatto di fondo che riguarda la cura dell'organizzazione: riconoscere che anche il volontariato è un lavoro organizzato, che ha bisogno di tempo, di tenuta. È un percorso significativo, con problemi e soddisfazioni differenti rispetto al lavoro che ci ha accompagnato, che ci accompagna ancora per dei tratti. Questo molti volontari non vogliono sentirselo dire, eppure è importante, perché senza questa consapevolezza ci muoviamo nell'astrazione, nel non rispetto delle persone con cui siamo in relazione nel servizio di volontariato, rischiamo anche di muoverci con scarso rigore, quello che viene viene, mentre un impegno volontario non è radicato solo nella spontaneità, è serio, impegnativo, faticoso.

In questo senso mi sono chiesta, anche in vista di questo incontro con voi oggi: perché è così difficile prendersi cura dell'organizzazione, dell'associazione di volontariato?

Nella mia esperienza colgo che spesso offriamo agli altri quello che non riusciamo appieno ad offrirci noi all'interno. Rispetto all'organizzazione facciamo fatica ad accogliere che il volontariato ci richiede lavoro, fatica, impegno, costanza. Talvolta succede che offriamo un servizio accurato, di aiuto, come fate voi, molto attento, non è solo dare pesche, insalata o una canottiera, un paio di slip, un pigiama, delle ciabatte, è anche come lo date, l'attenzione al fatto che ci sia equità e significato nel modo di dare. Mi capita di vedere questa cura che viene offerta a chi chiede l'aiuto, spesso non se la offrono i volontari che donano questo tempo agli altri. Offriamo cura, attenzione e impegno alle persone che hanno bisogno, e questo è decisivo, perché siete lì, siamo lì apposta quando siamo volontari, per essere di aiuto alle persone. È significativo che questa cura, attenzione, come organizziamo i pacchi, come diamo i vestiti, le borse, i tempi, gli appuntamenti, le chiusure, l'attesa, questa parte di organizzazione del servizio mi pare che talvolta non trovi altrettanta dedizione e tenuta rispetto ai processi associativi. Tanta cura non sempre c'è rispetto all'associazione, al gruppo, a come viene gestita una riunione, a come si partecipa a un incontro, a come si accolgono gli altri volontari. Se mettessimo un decimo della cura impiegata per accogliere chi ha bisogno, nell'accoglienza dei volontari, dei compagni di viaggio nell'associazione, quante difficoltà di meno avremmo nella relazione, nella costruzione del gruppo, eppure è molto difficile. Mi pare sia proprio difficile in sé, non c'è da essere troppo superficiali nel dare delle responsabilità che non ci sono. È molto più difficile accogliere un volontario, un gruppo di volontari, che non accogliere un gruppo di famiglie, per quanto chiedano troppo, non stiano nei confini, pongano delle difficoltà. Diventa più semplice quello che non la collega volontaria che vuole avere ragione, che la tira lunga, o quella riunione che non mi interessa tanto, dove c'è quell'operatrice che dice che cosa si fa,

sono volontaria e non sono neanche troppo d'accordo con quell'operatrice, dopo mezz'ora mi annoio, mi stanco.

Noi fatichiamo a prenderci cura dell'organizzazione, dell'associazione di volontariato, perché è impegnativo, non sempre appagante, mentre dare qualcosa di concreto a qualcuno che ne ha bisogno, è decisamente più interessante. Ipotizzo questo, può darsi non sia così, non sono mai dei fatti scolpiti nella pietra, quelli su cui lavoriamo, hanno bisogno di essere riattraversati insieme nella discussione. Prendersi cura dei legami associativi, di chi assume impegni e responsabilità nell'associazione forse è strategico. Ho incontrato un gruppo che fa volontariato di assistenza in un servizio che accoglie disabili gravi a Treviso, un gruppo che conosco da una decina di anni. Persone serissime, molto brave, preparate nel servizio, ma non si rendevano conto che non stavano governando né coordinando l'associazione, non si stavano neanche prendendo cura di chi potesse crescere insieme a loro in una responsabilità, non riuscivano a vedere che sono parte di un contesto. Cercando di approfondire: il nodo riguardava un conflitto di potere rispetto alle "cariche", nel direttivo, veniva anche fuori che forse c'era qualche problema di competenza da parte di alcuni volontari.

Prendersi cura dell'organizzazione è un fatto di sostanza, per tutelare la qualità del servizio, per dare continuità, e per non trasformare questo bene pubblico, l'associazione, in un bene privato.

In questi contesti associativi se non c'è un'organizzazione che si costruisce, ci si fa del male, perché non si riesce a capire come operare, qual è l'orizzonte di riferimento, quali sono gli ancoraggi più significativi.

Mi avvierei a fare un altro tratto di strada insieme riguardo alla responsabilità del futuro della propria associazione.

Che cosa vuol dire prendersi cura dell'organizzazione nelle associazioni di volontariato?

Mi pare che voglia dire innanzitutto prendersi cura della conoscenza che serve, non è una conoscenza enciclopedica, né televisiva, è una conoscenza di servizio, di associazione, di territorio. Prendersi cura dell'organizzazione non è solo prendersi cura dei ruoli di ciascuno, vuol dire anche prendersi cura della conoscenza di quel servizio oltre che dell'associazione di cui si è parte in quel territorio.

Provo a fare alcuni esempi, poi voi mi dite, com'è la situazione nei vostri gruppi. Prendersi cura della conoscenza del servizio non vuole solo dire saperlo fare, significa anche apprendere dall'esperienza, rielaborarla. Questo passaggio è delicatissimo e raro: solo alcuni volontari riescono, nel tempo, ad apprendere dall'esperienza del servizio che fanno, per metterla in comune con gli altri, per ripensarla un po'. Cogliete bene che sono vie differenti di conoscenza: *“so fare il servizio, so sistemare la verdura e il “fresco”, so darlo alle persone, so compilare il modulo, so stare nell'organizzazione con gli altri”*. Non è detto che questo sia sufficiente per fare il servizio, forse quando ci sono Lino e Maria in turno serve una relazione diversa rispetto a quando ci sono Marco e Gianfranco, e quando c'è un'operatrice professionale che ha un occhio di complessità sull'insieme della merce, dei prodotti, si va a cuor leggero, quando c'è un altro volontario bisogna dare una mano a tenere d'occhio la complessità. Oppure sono in servizio con una volontaria che ha molto a cuore alcune tipologie di vestiti, e non vede se c'è bisogno di un rammendo o di selezionarli. La nostra conoscenza non è mai fissa, abbiamo imparato e ci possiamo muovere, abbiamo sempre bisogno di fare qualche passo. Qualcuno potrebbe dire: *“ma per dare dell'insalata, una scatola di tonno, degli*

insaccati, po' di pasta, che cosa ci sarà poi da sapere. Basta essere gentili, riservati, discreti ed è fatta".

Non è così, ci sono anche da capire le persone che arrivano, quale rapporto hanno con il servizio che voi offrite, come cambiano i loro bisogni, famiglia per famiglia che incontrate. Alcuni generi di consumo, anche importanti per le famiglie possono mancare per un periodo lungo, è necessario riuscire a spiegarlo, sapere che ci sono poi mesi in cui c'è di tutto e qualcosa va al macero.

Cura dell'organizzazione vuol dire non dare mai per scontato quel sapere umile, eppure decisivo, che è la conoscenza del servizio: nella relazione, nell'utilizzo degli ambienti, nella cura e nella pulizia, nell'accoglienza, nella esplicitazione dei limiti del servizio. Quando c'è conoscenza, quell'ambiente, se anche non è bello ed è un po' scalcinato non importa, ma è accogliente; ci sono volontari che hanno una conoscenza che permette loro, nel servizio, di mettere qualcosa di fiorito sul tavolo, di spostare delle cose se ci sono dei mucchi, di mettere i rifiuti da una parte. La stanza è piccola e fuori c'è una fila lunga, non è una situazione ottimale, eppure ci sono volontari e volontarie che nel loro servizio fanno come fare, perché una stanzetta minuscola risulti accogliente: per i colori che scelgono, per aver messo due cuscini su due sedie rotte, per aver messo un portaombrelli se diluvia. Magari hanno preso un secchio con dentro un mocio e l'hanno trasformato in portaombrelli. Facendo un servizio competente e preparato è possibile sostenere e accompagnare le persone nel loro percorso possibile. Accorgersi di questi fatti è una competenza importante, come vengono messe le cose che vengono date, c'è differenza fra i volontari, riguardo a questo ed è importante lasciarla emergere e trattarla.

Riuscire a dare dignità non è un fatto moralistico o legato alle nostre parole, è in relazione con la conoscenza del servizio. Il fatto importante di rigore etico, anche di stile, che fa apprezzare il gruppo

e l'associazione, non solo la/il singola/o volontaria/o, è quanto conosciamo il contenuto del servizio, la sua organizzazione, i percorsi previsti, gli orientamenti progettuali di fondo. Se offro dei prodotti: come li sistemo, come li rendo significativi. Come accolgo le persone conta, con le loro rimostranze, i conflitti, come faccio presenti i limiti, perché non sono negozi i vostri, sono piuttosto luoghi di accoglienza per sostenere temporaneamente il disagio economico, che spesso è anche fisico, psicofisico e sociale.

La conoscenza dei contenuti del servizio e l'esperienza valgono, è un percorso così umile che pochi fanno volentieri, eppure è così decisivo. Penso che voi lo notiate anche quando vi affianca qualche volontario o volontaria per un periodo, vedono il trenta per cento del contenuto del servizio, è così quando iniziamo a fare volontariato; nel tempo, piano piano, comprendiamo che se abbiamo un momento libero possiamo risistemare, possiamo dare una spazzatina senza essere invadenti, come si fa negli esercizi pubblici della ristorazione o nei bar. Apprendiamo che si può anche spolverare, mettere qualche fiore, apprendiamo a vedere che siamo in un ambiente con altre persone, questa è la conoscenza del servizio: in questo senso non basta quello che noi spontaneamente sentiamo utile.

Fare i volontari, come accennavo all'inizio, non è portare noi stessi e basta, vuol dire anche approfondire la conoscenza e la elaborazione dell'esperienza. La sensibilità cresce e si muove se incontra altre sensibilità, differenti abitudini e modi di pensare. Se a casa mia non metto mai dei fiori, perché non mi piacciono o c'è uno dei familiari che ha un'allergia, diceva una volontaria: *"io non porto mai fiori o altro perché qualcuno può essere allergico"*. Le dico: *"signora vengono dei bambini, il servizio era una garderie, in un quartiere di Torino, anche qualche fiore secco, finto può rallegrare l'ambiente, renderlo più accogliente"*. La signora: *"non ci ho pensato*

perché mio marito è allergico”, continuava a dirmi; le ho chiesto: *“ma suo marito c’è qui? No”*! Sentite, è un’abitudine dopo trent’anni che questa signora non riusciva a portare i fiori in casa, non li portava neanche al servizio, talvolta agiamo dei meccanismi che sono degli automatismi.

Per questo dicevo prendersi cura dell’organizzazione vuol dire prendersi cura innanzitutto della conoscenza del servizio, abbandonando i nostri automatismi. Anche il buonsenso, da solo, aiuta, ma non è sufficiente, ci possono essere degli orientamenti di associazione con i quali i volontari non sono d’accordo, ma che vanno rispettati. Qualcuno darebbe dieci casse di pomodori a chi sa che li utilizza e non li lascerebbe marcire in magazzino, invece i responsabili dell’associazione “martellano” se vengono dati più pomodori del previsto. I responsabili dicono: *“non siamo un centro di sussistenza, non dobbiamo renderli dipendenti dal bene materiale, dobbiamo lasciare un segno pedagogico”*. Il buonsenso al di fuori di un progetto, di un percorso, direbbe di dare via tutti i pomodori. Una riflessione educativa più ampia mi dice di darne solo una parte di pomodori, come faccio a prendere una decisione sensata di servizio se mi baso sul personale buonsenso? Ancora una volta si affaccia una conoscenza che non è solo spontanea, ma ha bisogno di fermarsi in relazione ad una cultura a degli orientamenti che accomunano.

La cura dell’organizzazione implica il non trascurare mai la conoscenza, la competenza, che può diventare anche sapienza nella relazione con le persone. Qualcuno si offende tremendamente di questo fatto, si impermalosisce, eppure è così decisivo. E’ anche interessante appropriarsi di altri sensi, non solo del nostro senso singolare, eppure è molto difficile.

Un primo snodo è prendersi cura dell’organizzazione e della conoscenza del servizio nel tempo, cambiano le persone, i prodotti,

anche noi cambiamo, il nostro investimento, è sempre delicato questo crinale.

Accompagnare l'organizzazione vuole dire un altro fatto piuttosto impegnativo e faticoso: prendersi cura anche dei legami associativi, di responsabilità reciproca.

Prendersi cura dei legami associativi anche perché ci sono legami tra i volontari e il consiglio direttivo e reciprocamente ci sono interazioni tra i diversi servizi, tra i molteplici gruppi nel territorio, con la Caritas Diocesana, con i gruppi delle Caritas parrocchiali, tra le diverse volontarie della San Vincenzo, tra i volontari che operano direttamente in magazzino, con quelli che operano a diretto contatto con le persone. Accompagnare l'organizzazione vuol dire prendersi cura della vita associativa, del gruppo, anche se è un piccolo gruppo parrocchiale o è un'associazione significativa che ha una sua consistenza rispetto al reperimento dei prodotti, offrendo solidarietà alle persone che li vengono a prendere.

All'organizzazione è utile la cura dei legami tra le persone che ne fanno parte e quelle di altre associazioni differenti fra loro. Ci sono spesso funzioni differenti: c'è qualcuno che è responsabile del gruppo nell'insieme, qualcuno che è coordinatore del gruppo in turno, qualcuno che è responsabile perché è in consiglio direttivo, qualcuno che non è un responsabile, ma è volontario da tanti anni, è affidabile e diventa un riferimento di competenza, di saggezza, anche se non è il presidente, è comunque un riferimento significativo, autorevole. La cura dell'organizzazione vuole anche dire entrare nel merito, talvolta bello, a tratti spinoso, delle relazioni fra le persone, fra i volontari, fra voi e gli altri colleghi e colleghe volontarie che fanno parte del gruppo, dell'associazione.

L'organizzazione è anche questo: costruire legami con gli altri volontari che insieme a noi contribuiscono a offrire il servizio del gruppo e dell'associazione. Prendersi cura dell'organizzazione vuol

dire anche prendersi cura di quelle idee che noi utilizziamo per costruire responsabilità, appartenenza, legami fra le persone. È un lavoro impegnativo questo, perché tutti cercano di costruire appartenenza, però ciascuno ha la sua identità, c'è chi appartiene molto al servizio e scarsamente poi al gruppo, all'associazione, c'è chi appartiene molto al gruppo e vorrebbe governarla ma non appartiene tanto al servizio.

Sostenere l'organizzazione implica prendersi cura di come esercitiamo l'autorità nell'associazione, prenderci cura di come aiutiamo le persone ad apprendere, anche dei tratti un po' ambivalenti: da volontari, da responsabili pensiamo alcuni contenuti, ma faticiamo ad agirli. Esplicitare il pensiero, argomentandolo, cercando di interloquire con gli altri volontari è spesso difficile. Negli incontri con i volontari emerge la difficoltà di esprimere in esplicito i contenuti. A fine incontro vengono fuori esperienze e considerazioni in parte differenti rispetto a quelle che le persone avevano detto all'inizio un po' in generale. Per arrivare ad esplicitare qualcosa di pertinente – un problema, una questione significativa – ci vuole del tempo.

Prendersi cura dell'organizzazione vuol dire sostenere i legami e quello che si sviluppa mentre costruiamo questi legami, compresi i conflitti, le posizioni di forza, le differenze, le ambivalenze. Sono luoghi come quelli di lavoro e di vita le associazioni, ci sono persone che non riescono ad esprimersi per inibizione, altre che temono ripercussioni emotive nei rapporti interpersonali.

Cura dell'organizzazione vuol dire prendersi cura anche dei rapporti di forza, delle posizioni di autorità che ci sono, implica non fare finta di niente, se sono responsabile di un gruppo ho bisogno di interrogarmi per capire come faccio il responsabile.

Non serve fare una battuta, un ammiccamento e via, non conta se mi sono simpatici o no le volontarie e i volontari, non ci si sceglie

reciprocamente, posso avere più affinità con qualcuno, meno con qualcun altro. Se sono responsabile di quel gruppo creo delle condizioni di apprendimento, cerco di comunicare quello che serve per costruire il servizio. Riesco a farli appassionare, i volontari, riesco nel tempo a fare sentire qualcuno di loro responsabile? Non solo chi ha responsabilità si trova a sostenere le situazioni, anche chi partecipa a quel gruppo può fare domande durante la riunione nel merito del contenuto. Se vediamo il responsabile in difficoltà riusciamo in qualche modo a sostenerlo? O a prenderlo da parte dopo la riunione per approfondire le ragioni? Riusciamo nelle relazioni di vita associativa tra chi ha responsabilità, tra chi opera a sviluppare delle relazioni che costruiscono nella difficoltà? Perché spesso i problemi vengono sottaciuti, o rimangono un po' lì, temiamo che si impermalosisca il collega, o che la responsabile non accetti l'osservazione che noi vorremmo fare in qualche modo. È molto interessante rispetto al servizio di volontariato sentire servizio anche quello delle riunioni, nella vita associativa, organizzativa, perché altrimenti ci sono quelli che ci navigano volentieri perché esercitano una funzione politica, e ci sono quelli operativi, c'è il rischio che si produca una spaccatura.

Sarebbe interessante che chi è operativo esprimesse e contribuisse a costruire idee sociali, politiche, altrettanto utile che chi ha un pensiero politico interloquisca con chi offre il servizio, per apprendere nel merito delle situazioni. Le associazioni rischiano di vivere le stesse spaccature degli enti, delle istituzioni pubbliche e amministrative.

Un terzo contenuto rispetto a che cosa vuole dire prendersi cura dell'organizzazione mi pare sia: tenere in dialogo il servizio con l'associazione e con il contesto sociale. Non possiamo delegare solo al presidente, alla presidente o al consiglio direttivo o al gruppo di responsabili, con tutti i volontari è utile tenere il dialogo, la

riflessione, gli approfondimenti tra servizio di offerta dei prodotti, del vestiario in relazione con il gruppo, l'associazione e con il contesto in cui si è. Non è solo un problema, un fatto di chi dirige, così come non è solo una questione dei volontari, riguarda un po' tutti potere farsi un'idea. Spesso sento dire: *"i volontari non amano fare altro rispetto al servizio, quando ci sono i tavoli di zona, i piani per la salute e il benessere, quando ci sono gli incontri istituzionali vado io che sono il presidente in rappresentanza di tutti"*. Questo è importante, non è che vanno tutti i volontari, è però significativo che i volontari siano coinvolti nel capire il perché di questi incontri istituzionali, altrimenti sembra tutta burocrazia. Quello che succede nel territorio, nelle istituzioni pubbliche è parte della progettualità associativa. C'è bisogno di avere sempre una logica, anche un po' di accoglienza e di esplicitazione di quello che succede: quali sono gli orientamenti, le linee di indirizzo decise, perché sono state decise, riprenderle in mano, se serve, da punti di vista differenti, qual è il rapporto con gli assessorati, qual è la posizione dell'associazione rispetto alla diocesi, alle altre associazioni.

Le associazioni di volontariato, anche non consistenti, hanno dei dipartimenti che sembrano le ASL, i ministeri. *"Dei prodotti se ne occupano loro, io sono il segretario; io seguo i volontari, non i prodotti"*. È un'associazione che offre prodotti, è difficile seguire i volontari senza seguire i prodotti, c'è reciprocità! *"Sì, ma noi siamo specializzati come un'azienda"*. Ma un'azienda non sta in piedi se non c'è una relazione fra le parti. Spesso c'è una specializzazione, anche un po' imitativa del contesto aziendale, del mondo che vuole essere efficientista e produttivo.

Almeno una volta all'anno, se non c'è altra possibilità, è utile che tutti vengano messi nelle condizioni di capire i movimenti di strategia, di progettualità, perché alcuni sì, perché altri no. Non sono mai pecore i volontari, *"siamo lì col bisogno di capire"*, è molto

importante, se non c'è questa cura dell'organizzazione in buona fede si generano scissioni, ignoranze che portano delle nebulose che durano negli anni. Se nel territorio questi volontari sono preparati, porteranno anche un'idea più evoluta del gruppo, altrimenti parlano solo di quello che fanno loro.

Le strategie non vanno date per scontate, sia quando i volontari sono d'accordo, sia quando sappiamo che saranno parzialmente delusi, è un segnale di adultità, di rispetto, di crescita quello di potere dire anche: *“cari volontari, a voi sarebbe piaciuto continuare a fare il servizio così, ma non riusciamo, non possiamo, l'ente pubblico ci ha offerto un indirizzo in parte differente, perché un'altra associazione fa quello che stiamo facendo noi, è utile negoziare e ridefinirci”*. In quell'incontro i volontari potranno lamentarsi, ma è lì che c'è l'esperienza di volontariato che conta: nell'apprendere ad esprimersi, a confrontarsi, a incontrarsi, a diventare civili nel posto in cui si è.

C'è un quarto aspetto: mi pare che prendersi cura dell'organizzazione, a partire da alcune mie esperienze, voglia anche dire prendersi cura della complessità del servizio dell'associazione. Non possiamo delegare una persona carismatica a fare l'associazione, perché non c'è nessun carisma, anche il più forte, il più importante che possa sostituirsi alla competente e paziente tessitura dell'organizzazione, dei suoi contenuti, dei suoi legami sociali, educativi.

L'organizzazione è quell'insieme di processi intesi come interazioni, percorsi, costruzioni, le idee, le regole, il modo di lavorare, gli ambienti. Ci sono carismi molteplici che possono fare parti differenti, che possono essere fra loro tenute in dialogo, questo è un bel modo di dare valore ai carismi. Affinché un'associazione rimanga viva, servono tutti i carismi: di chi mette il porta ombrelli all'ingresso, di chi fa di conto, di chi trova i prodotti,

di chi riesce a offrirli bene; serve il carisma di chi tiene anche un governo politico e strategico attento: carismi molteplici che entrano in relazione fra loro. È interessante che ci confrontiamo riguardo a come i differenti carismi entrano in dialogo nella cura dell'organizzazione. Alcuni carismi vengono considerati più importanti, altri di meno: l'importante è che venga fuori anche questo contenuto.

La cura dell'organizzazione implica la cura del riconoscimento che sappiamo offrirci, accompagnare l'organizzazione non è solo riconoscere se stessi, implica anche vedere la parte degli altri. Se l'organizzazione si regge su un unico carisma facciamo fatica a riconoscere le potenzialità, le competenze delle altre persone.

3.4 La competizione all'interno delle associazioni di volontariato

Appunti di sintesi

1) Competizione:

a) Cum-petere (con – dirigersi verso) significa concorrere, contribuire con

gli altri, ma anche gareggiare, competere.

b) Mi compete, rientra nella mia competenza, mi riguarda.

2) La competizione all'interno delle associazioni, perché?

a) Per affermare le proprie buone ragioni, per sentirsi riconosciuti (fa stare bene); per sentirsi intelligenti,

potenti; per cercare una rivalsa rispetto al lavoro, al percorso di vita;

b) Come affrontare la competizione-rivalità?

- Non facendo finta di niente, né enfatizzando troppo le situazioni;
- Facendosi un'idea, un'ipotesi sia delle competenze sia delle competizioni;
- Individuando percorsi organizzativi e non solo interpersonali.

3) La competizione tra le associazioni di volontariato:

- Difficile sentirsi parte del mondo, l'associazione diventa il mondo, eppure il mondo è il mondo... Come operare: è utile investire in consapevolezza, il contesto di cui siamo parte non si lascia facilmente comprendere, così attiviamo delle semplificazioni e delle competizioni;
- Possiamo fare qualcosa di utile, di significativo, anziché gioire di questo, tenendo "il qualcosa" in relazione con i contesti di altre associazioni, tendiamo a distinguere, a conservare l'identità che ci rassicura.

Per affrontare la competizione nel territorio, nel senso di concorrere a qualcosa di comune, occorre senso di realtà, e soprattutto considerare sempre che vale il "qualcosa", il progetto, l'iniziativa, non c'è il tutto: nessuno dà il tutto, né il Comune, né un'associazione, né il coordinamento di associazioni. Alle volte il giudizio o l'arroganza di pretendere dagli altri tutto quello che ci serve, può denotare la nostra assenza di senso di realtà anche nelle situazioni più difficili, e questo produce l'impossibilità di costruire.

Noi possiamo progettare e realizzare qualcosa di significativo solo con le altre persone, gruppi, organizzazioni. Noi possiamo costruire qualcosa di buono, di ben fatto in relazione con altri, così ci rafforziamo nel percorso. Il senso, la volontà del “tutto” porta dei pensieri non utili che non ci fanno vedere chi abbiamo attorno.

Non riconosciamo che forse c'è già tanto: amicizia, solidarietà, aiuto, progetto, lo sviluppo. Negando quel “qualcosa” rischiamo di non dare valore alle relazioni e alle situazioni che abbiamo vicino a noi, significative in qualche modo.

La competizione nasce dalla negazione del valore di quello che abbiamo accanto, e nel territorio questo alle volte si vede: *“nego l'altro per darmi valore”*. Posso solo darmi valore dandone agli altri, questo è semplice, ma è una parte difficile da realizzare; è solo dando valore alle esperienze delle persone, dei gruppi, che ne do anche a me, all'associazione, al gruppo, altrimenti mortifico e non riesco a costruire né a godere di quello che realizziamo.

La formazione serve quando riusciamo ad approfondire dei saperi in relazione con l'esperienza, e questo si fa progetto, legame, spunto operativo. Due aspetti solo brevemente riprenderei: il fatto che è difficile costruire relazioni con le parti competitive e conflittuali, perché nessuno le vorrebbe trattare.

E' importante anche avere un'organizzazione, perché non ci sia solo il tratto interpersonale nei contesti di volontariato. Quello che aiuta è la spina dorsale organizzativa, altrimenti diventano cruciali solo i fatti emotivi. Quello che è necessario è non fare finta di niente, perché se ci sono cose belle occorre gioirne, e se ci sono difficoltà vanno affrontate, viste anche con un po' di anticipo, non quando proprio sono lì conclamate e difficili.

I volontari non sono lì solo come semplici cittadini, partecipano come volontari di un'associazione, ed è utile incontrarli insieme.

La vicinanza di tipo emotivo - l'accoglienza, il colloquio - è un aiuto solo in parte, serve poi restituire il senso del gruppo e dell'organizzazione.

Il servizio non si costruisce solo sul rapporto, che può essere buono o difficile.

È interessante che i volontari apprendano che sono in un'associazione, in una organizzazione con relazioni molteplici, con impegnativi contenuti di servizio, in un contesto sociale e istituzionale.

E' la costruzione del progetto che sostiene l'impresa dei volontari nell'associazione e nel territorio, nella comunità.

4. Costruire azioni solidali nelle comunità: seminario di restituzione

Questo capitolo offre i contenuti del seminario di restituzione del progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*, realizzato il 30 novembre 2012 presso il Centro Culturale Mavarta di Sant'Ilario d'Enza.

Il seminario è stato moderato dalla **dr.ssa Cecilia Pignagnoli**, coordinatrice di progetto per il Centro di Servizio per il Volontariato 'Dar voce' di Reggio Emilia.

Una coralità di voci che si è aperta con i saluti:

– di **Marcello Moretti**, Sindaco del Comune di Sant'Ilario d'Enza, che nel cammino progettuale è stato un punto di riferimento importante per come sa esprimere ed agire la cultura della solidarietà, soprattutto quando si coopera fra istituzioni pubbliche e volontariato per il bene dei cittadini, con senso etico. Marcello Moretti, parlando del momento storico in cui viviamo, ha messo in luce come l'attuale crisi non sia solo economica, ma profondamente culturale. Pertanto, ritiene che il lavoro svolto per realizzare questo seminario di restituzione sia un valore aggiunto, oltre gli obiettivi del progetto stesso. Quindi un'opportunità per

condividere l'esperienza vissuta con la cittadinanza, per comprendere meglio la complessità della povertà, con l'auspicio che le inedite solidarietà non vadano disperse, ma trovino nuovi contesti progettuali per svilupparsi ulteriormente sui territori della Val d'Enza e altrove;

– di **Umberto Bedogni**, Presidente del Centro Servizi per il Volontariato 'Dar voce', si è rallegrato per la consistenza degli esiti conseguiti, oltre quelli previsti dal progetto, ha valorizzato le reciprocità fra le relazioni e le azioni, coerenti con la solidarietà. In questo senso emerge pienamente il valore del volontariato nel costruire le comunità in sinergia con tanti altri. Nello specifico del progetto si è creata una rete come una costruzione sociale che permette di far fronte anche alla povertà.

Di seguito i contenuti dei diversi interventi, nell'ordine seguente:

per le associazioni promotrici: Anna Giangrandi per l'Associazione Solidarietà, Germana Marmonti per Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di Sant'Ilario d'Enza, Angela Belli per i Gruppi di Volontariato Vincenziano di Cavriago, Pietro Micucci per l'Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza;

per i Servizi Sociali, la dott.ssa Simona Bigi, Responsabile del Servizio Sociale, Comune di Bibbiano;

per le scuole: Lucia Janet, insegnante di Lettere presso l'Istituto Galvani Iori, Reggio Emilia;

per le imprese: Antonio Nespoli, Responsabile Qualità e Sicurezza Alimentare del Gruppo Barilla; Manuel Landi, Greci Industria Alimentare S.p.A. di Parma; Angelo

Paterlini, Consulente della CT Transport, Salerno di Sant’Ilario d’Enza;
per la formazione: dott.ssa Antonella Morlini;
per l’Amministrazione comunale di Sant’Ilario d’Enza:
Giuseppe Roncada, Vicesindaco, Assessore alle Politiche sociali e al volontariato

Un progetto per apprendere e conoscere le complessità delle povertà

di *Anna Giangrandi*

L’associazione Solidarietà è nata negli anni ’90 dall’impegno di un gruppo di amici nell’ambito degli aiuti umanitari, che sono stati una delle principali risorse rispetto a gravi condizioni di povertà, legate all’esplosione di conflitti armati o a condizioni socio-economiche e politiche.

Nei nostri viaggi, da Mosca all’Africa, dalla ex-Jugoslavia ad O’Higgins in Argentina, poi in Albania e in Kosovo, abbiamo incontrato uomini e donne, bambini e giovani che ci interpellavano per l’impellente bisogno di beni di prima necessità, ma non solo. Persone il cui modo di accogliere ci stupiva sempre, in quanto, pur essendo in condizioni fortemente disagiate, manifestavano un profondo desiderio di costruire relazioni, di ascoltarci e, a loro volta, essere ascoltati.

Abbiamo così vissuto tanti momenti significativi che ci hanno permesso di sentirci parte di un’esperienza di solidarietà, costruita insieme con senso di fraternità. Un’attenzione che negli anni successivi ci ha spinto a realizzare, sul nostro territorio, progetti in ambiti diversi: del dialogo interculturale, delle adozioni a distanza o

del lavoro sociale di comunità, come nel caso del Laboratorio Famiglia San Martino e San Leonardo, recentemente avviato nel contesto di due quartieri della città di Parma.

Negli anni successivi, l'esigenza di aprirci dal servizio ai più lontani alle necessità di chi vive accanto a noi, nelle nostre comunità, si è concretizzata in modo particolare nel progetto Azione Solidale attraverso il quale, dal 1999, l'Associazione Solidarietà è impegnata nell'ambito del recupero e della raccolta dei beni alimentari, e non alimentari, rimasti invenduti. Ad oggi, Azione Solidale sostiene persone e famiglie in situazioni di grave disagio economico e sociale, mediante il rapporto privilegiato con 150 associazioni, non profit, distribuite sul territorio nazionale. E' un obiettivo che la nostra associazione persegue prendendosi cura di raccogliere, trasportare, immagazzinare e ridistribuire i diversi generi, promuovendo, di fatto, una cultura della solidarietà e un maggiore impegno personale e sociale verso stili di vita più consapevoli e sostenibili.

In questo senso la possibilità di entrare in un percorso progettuale per contrastare le povertà odierne, insieme ad altre associazioni della Val d'Enza (Avis Comunale e Caritas Parrocchiale 'Madre Teresa' di S. Ilario, Gruppi di Volontariato Vincenziano di Caviago) che da anni sono impegnate, come noi, nel recupero e nel dono di beni materiali, ci è parsa un'opportunità per sostenere ulteriormente il nostro obiettivo attraverso il progetto *"Relazione e cibo: una Rete per Azione Solidale"*.

Il percorso di realizzazione è stato significativo, una sorta di laboratorio all'interno del quale, nel corso di questi tre anni, abbiamo sperimentato la possibilità di costruire un'esperienza sociale. Nel senso che, proprio a partire da noi associazioni promotrici, abbiamo aperto confronti e lavorato per individuare

alcuni fili di comprensione comuni, a sostegno della complessità che la situazione di povertà ci presenta nel suo insieme.

Una prima comprensione è legata al fatto che le difficoltà sottese alle situazioni di povertà, spesso, ci fanno vedere solo gli aspetti di limite e di frustrazione.

Ad esempio, quando siamo ammalati, anche se siamo ricchi, ci sentiamo poverissimi, perché ci manca il respiro e l'energia per vivere ciò che desideriamo. In questa situazione, anche con una malattia transitoria, se non riusciamo a comprendere ciò che ci accade, non riusciamo a trovare 'risorse' per quel momento. In questo senso è significativo vedere quanto ciò riguardi sia le risorse più concrete che quelle emotive, affettive, relazionali o la stessa possibilità di condividere quel malessere.

Questo ci ha fatto capire quanto, di fronte alla povertà, indipendentemente dalle qualità e dalle capacità di ciascuno, il nostro pensiero si irrigidisce; tutti balbettiamo e le paure ci disorientano fino a farci sentire incapaci di pensare e di pensarci. Di conseguenza siamo maggiormente portati ad annullare noi stessi e gli altri all'interno di inutili competizioni.

E' in quel momento che la situazione di povertà ci mostra che per trovare nuove vie d'uscita è necessario ri-aprirci agli altri e che l'alternativa "*o me stesso o gli altri*" non ha senso, ma che la realtà la costruiamo partendo da noi stessi nel rapporto con gli altri, all'interno di un contesto, quindi in una dimensione relazionale.

Strada facendo il confronto fra noi associazioni promotrici del progetto '*Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale*' ci ha portato a constatare che, nello specifico del nostro lavoro, alcune difficoltà sono comuni. Per esempio, ci siamo accorti come e quanto possono emergere aspetti di conflittualità, sia all'interno delle nostre associazioni di volontariato, sia nel rapporto con le persone

che desideriamo aiutare, oppure con le stesse istituzioni con cui sentiamo necessario collaborare.

Durante alcuni **importanti momenti di condivisione e di confronto** con altri attori sociali:

- a Sant’Ilario con il Sindaco, Marcello Moretti, il Vicesindaco Giuseppe Roncada, i Servizi Sociali della Val d’Enza con la dott.ssa Chiara Tarana e, successivamente,
- a Cavriago, con l’Assessore Sonia Borrelli e la Responsabile dei Servizi sociali, dott.ssa Margherita Merotto di Montecchio Emilia,

è maturata, così, l’esigenza di aprirci insieme a momenti di riflessione e di formazione sostenuti dalla dott.ssa Antonella Morlini.

Le tematiche individuate e di interesse comune hanno riguardato:

- la gestione dei conflitti nella relazione d’aiuto,
- il conflitto nelle associazioni di volontariato,
- la cura dell’organizzazione nelle associazioni di volontariato,
- la competizione all’interno delle associazioni di volontariato.

Gli approfondimenti sono stati un vero arricchimento per tutti e il percorso di costruzione fra noi associazioni promotrici, e con gli altri, si è consolidato ed aperto ad ulteriori apprendimenti.

Fra questi, ad esempio rispetto al conflitto, abbiamo iniziato a vedere meglio alcuni contenuti utili in quanto abbiamo scoperto che possiamo entrare in conflitto:

- perché ci si aspetta qualcosa di diverso gli uni dagli altri,
- per una visione diversa del lavoro o del servizio che offriamo,
- per fare fronte alle frustrazioni legate al non avere a disposizione tutti i beni che noi vorremmo offrire,

- perché vogliamo essere valorizzati.

Tali comprensioni sono significative, perché ci sottolineano come, spesso, all'interno delle nostre associazioni sperimentiamo le medesime difficoltà che incontriamo nel rapporto con le persone che si rivolgono a noi. In questo modo possiamo capire meglio determinate modalità, a volte conflittuali, con le quali alcune persone avanzano le loro richieste d'aiuto.

Per esempio, l'impuntarsi su una marca di pomodoro rispetto a ciò che abbiamo come disponibilità ci dice della difficoltà di quella persona ad entrare in contatto con il proprio disagio, con la sua situazione di sofferenza. Non è che quella persona non capisca, ma la sua fatica più forte è quella che vive a livello emotivo, per il fatto che deve chiedere, e questo aspetto ha delle ripercussioni per quanto riguarda la sua identità e il senso di se stessa.

Ancora, in un contesto diverso, dove, oltre agli alimenti, era possibile ricevere capi d'abbigliamento, un signore insisteva nel chiedere un paio di ciabatte di colore nero che non erano disponibili nel magazzino. Rispetto al suo insistere, ad un osservatore esterno incuriosito, il volontario risponde così: *'Guardi, c'è sempre conflitto sulle ciabatte, perché più delle scarpe esprimono un bisogno di intimità, di calore, danno il senso della casa che lui non ha. Questo signore si dilunga, mi fa dannare, perché questa cosa lo fa soffrire'*. Dopo un'ora e mezza di terapia gratuita il signore è andato via felice, con un paio di ciabatte di colore marrone, dicendo alla persona che lo aspettava fuori *'guarda che belle ciabatte!'*.

Questi apprendimenti ci dimostrano che i conflitti non sono mai questioni interpersonali e ci aiutano ad entrare in relazione con le persone tenendo sempre presente il contesto e la situazione. Infatti, la possibilità di esplicitare ciò che la realtà ci fa vivere consente una reciprocità un po' più trasparente e solidale con gli altri; nel senso che la solidarietà si esprime così in una relazione di socialità ampia

in cui l'interlocuzione riconsegna qualche tratto di libertà e non ci imprigiona nel dare valore solo al bene materiale o solo a quello relazionale.

Entrambi sono beni sociali, non frammentati.

In questa prospettiva, all'interno delle associazioni, è necessario definire il taglio educativo e l'ipotesi assistenziale affinché ciascuno possa prendere parte al servizio e all'organizzazione in modo più consistente e sensato, condividendo ciò che è possibile rispetto al risultato che si vuole ottenere.

Un altro aspetto che la situazione di povertà ci rimanda riguarda la possibilità di poter vivere anche con risorse ridimensionate, quindi uno stile di vita più sobrio e solidale può iniziare da ciascuno di noi, nella quotidianità. Questa dimensione sociale-educativa del progetto *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'* è stata messa in luce, in modo specifico, nella parte di percorso rivolto agli studenti, dal titolo *"Il cibo tra risorsa e spreco"*.

Un cammino interessante, all'interno del quale le associazioni promotrici e gli studenti hanno lavorato insieme per approfondire i diversi momenti del processo produttivo di Azione Solidale legato al recupero e alla redistribuzione dei prodotti acquisiti. Un tipo di condivisione che ha rafforzato l'idea che il lavorare insieme produce un apprendimento maggiore, qualitativamente importante, anche nel vedere gli eventuali limiti per superarli.

All'interno della nostra Associazione Solidarietà questo percorso ha rappresentato l'occasione per riflettere, più in profondità, rispetto all'opportunità di promuovere ulteriori modalità di contrasto allo spreco, creando cultura sul senso del recupero dei beni alimentari in quanto bene sociale. Un obiettivo condiviso anche con aziende e imprenditori.

Il percorso è stato impegnativo ed ha visto momenti di insofferenza da parte di alcuni studenti verso temi come lo spreco,

gli stili di vita o per il sentirsi sovrastati da problematiche complesse e difficili da affrontare. Nel contempo non sono mancati rimandi positivi da parte di tanti studenti, in particolare nell'accorgersi di poter fare ciascuno la propria parte e nell'aver appreso cose nuove a cui non avevano mai pensato.

Nel complesso dell'esperienza *'Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale'*, un punto cardine è rappresentato dal poterci sentire ognuno come parte di un contesto, ad esempio la Val d'Enza, insieme agli altri e non come il "tutto", con la consapevolezza che siamo determinanti ogni qualvolta ci poniamo come parte, facendo la nostra parte in relazione ad altre. Solo in questo modo salviamo la molteplicità e costruiamo un progetto che può affrontare la complessità.

La formazione, un salto di qualità per vivere ed agire le solidarietà possibili

di *Germana Marmonti*

La Caritas ha accolto con interesse l'invito a partecipare al progetto *"Una rete per Azione Solidale"*. Per noi, entrare in rete con altre associazioni, ugualmente impegnate nel cercare di sollevare le necessità che incontriamo nel servizio quotidiano, è stato provvidenziale. Provvidenziale per tanti motivi quali, ad esempio, il difficile momento economico, le difficoltà nello stare in relazione con persone di varie nazionalità, la gestione dei volontari. Un aspetto molto interessante di questo percorso è stato che, già nei primi incontri, è nato un clima di condivisione ed unità di intenti. Insieme abbiamo "Scoperto" come la distribuzione del cibo fosse

uno strumento di relazione importante, anzi lo strumento di relazione per eccellenza.

Dal confronto delle nostre esperienze è nata l'esigenza di farci aiutare per ottimizzare il nostro servizio e la gestione dei volontari delle nostre associazioni. Da qui l'idea di intraprendere un percorso di formazione.

Desidero soffermarmi proprio sulla formazione e sulla sua importantissima efficacia.

Io ho imparato cose e modalità a cui non avrei mai pensato; tante risposte concrete, spesso sono semplici e le abbiamo sotto gli occhi, ma da soli non li vediamo. Credo che questa esperienza, che ho cercato di condividere coi fatti anche con gli operatori della Caritas (in particolare, per esempio, la gestione dei conflitti all'interno delle associazioni) non è facile, ma con linee guida chiare ci si può riuscire. Chi opera nel volontariato sa che lavorare insieme non è sempre facile a causa di conflitti, di divergenze ed altri aspetti. Strada facendo ho capito anche che un corso di formazione non fornisce la "Ricetta", ma dà l'opportunità di riflettere, di scoprire, di agire con un valore aggiunto, non trascurabile, anzi! Sento di potere affermare che, senza un percorso comune, di formazione in grado di attivarsi con una certa "competenza", certi obiettivi non sarebbero stati raggiunti. Nel concludere invito tutti a non pensare che la formazione, in tutti gli ambiti, sia un percorso impegnativo, o esclusiva di alcuni, assolutamente no! La formazione è un'esperienza alla portata di tutti; così come l'abbiamo organizzata e vissuta noi è assai interessante ed utile, perché ci ha stimolato a migliorare prima di tutto noi, il nostro operare e gli altri. Gli apprendimenti che abbiamo maturato sono per la vita.

Pertanto ritengo che il passaggio, dall'informazione alla formazione, è sicuramente il "Salto di qualità" per vivere e agire con

senso di solidarietà e di fraternità con tanti altri con cui continuare il cammino intrapreso.

Volontariato e professionalità, due facce di una stessa medaglia

di *Angela Belli*

Secondo la definizione che dà il dizionario di lingua italiana, professionalità è *“la capacità di svolgere la propria attività con competenza ed efficienza”*.

E' un piacere per me, oggi, presentare gli apprendimenti che insieme abbiamo sviluppato nel corso del progetto; apprendimenti che hanno fatto emergere un “sapere” specifico del volontario, frutto dell’esperienza rielaborata e condivisa, maturata attraverso il contatto costante con le realtà all’interno delle quali egli opera. Una rielaborazione che tiene insieme l’intenzione consapevole e gioiosa del dono di sé, delle proprie emozioni, con la varietà di conoscenze di ciascuno, legate alle proprie esperienze di vita, di lavoro, a come sono state vissute; un patrimonio personale che, in modo “vocazionale”, porta ciascuno a scegliere di impegnarsi in un determinato ambito.

Una consapevolezza sostenuta in modo particolare dal percorso di formazione tenuto da Antonella Morlini. Il punto centrale è stato infatti poter esplicitare e riconoscere, nel confronto tra le diverse realtà, che modalità diverse di operare potevano corrispondere a differenti modi di intendere il contenuto del proprio lavoro in relazione al sostenere, attraverso il cibo, i bisogni delle persone.

Un cammino che ci ha portato a “vedere” l’altro, ad apprezzare ed utilizzare il suo sapere e a farlo crescere nelle nostre diverse realtà, senza timore di essere sovrastati. Un forte sentire comune, di

cui abbiamo ancora vive le tracce dentro di noi che, come in un bosco di neve, ci consentono di mantenerci sulla strada giusta. Una professionalità quindi di cui sentiamo in particolare la consistenza quando offriamo ad altri il nostro sguardo sul problema, come abbiamo potuto sperimentare nel rapporto con gli studenti delle scuole medie superiori, durante il percorso *“Il cibo tra risorsa e spreco”*. Attraverso il loro apprezzamento si sentiva come il nostro modo di avvicinare le situazioni sollecitava un reale interesse circa il loro stesso modo di porsi nei confronti di realtà nuove.

Infine, possiamo definire professionale anche l’atteggiamento di chi semina senza preoccuparsi del raccolto, perché non sappiamo come potrà svilupparsi questo seme che noi gettiamo, questo nostro *“sentimento di apertura”* verso l’altro, questo aprire una finestra *“sul mondo della disuguaglianza”*.

Vorrei concludere con questa poesia di Derek Walcott che in modo particolare descrive la gioia della condivisione e del ritrovarsi di ciascuno nell’altro.

Tempo verrà
In cui, con esultanza,
saluterai te stesso arrivato
alla tua porta, nel tuo proprio specchio,
e ognuno sorriderà al benvenuto dell’altro
e dirà: Siedi qui, Mangia.
Amerai di nuovo lo straniero che era il tuo io.
Offri vino. Offri pane. Rendi il cuore
a se stesso, allo straniero che ti ha amato
per tutta la tua vita, che hai ignorato
per un altro e che ti sa a memoria.
Dallo scaffale tira giù le lettere d’amore,
le fotografie, le note disperate,

sbuccia via dallo specchio la tua immagine.
Siediti. E' festa: la tua vita è in tavola.

Costruire solidarietà fra associazioni con senso del dono

di *Pietro Micucci*

L'Avis Comunale di Sant'Ilario d'Enza è stata fondata nel 1975 e aveva 50 donatori iniziali; oggi conta 280 donatori periodici e circa 30 tra ex donatori e collaboratori. Dal 1996 sono il presidente, riconfermato nei successivi mandati, con la collaborazione dei 15 consiglieri. Le donazioni di sangue intero si effettuano trimestralmente, al venerdì e alla domenica, in sede. Le donazioni di plasma invece si effettuano ogni venerdì e sabato presso la sede Avis di Cavriago. La sede attuale è in Via Fellini, 4 insieme alla Croce Bianca e alla Guardia Medica.

L'AVIS ha come compito prioritario la diffusione della cultura delle solidarietà e del dono tra la popolazione; in tal senso si propone:

- di promuovere lo sviluppo della cultura del volontariato;
- di promuovere l'informazione e l'educazione sanitaria verso i cittadini, favorendo la diffusione del concetto di prevenzione e di promozione della salute;
- di promuovere il diffondersi di stili di vita sani e positivi, con particolare attenzione ai giovani;
- di favorire lo sviluppo della donazione volontaria, periodica, non remunerata, anonima, consapevole ed associata;
- di sostenere i bisogni di salute dei cittadini, favorendo il raggiungimento ed il mantenimento dell'autosufficienza di emocomponenti e di plasma derivati della migliore qualità e della massima sicurezza possibili, oltre la promozione per il buon uso del sangue;

- di tutelare il diritto alla salute dei donatori e di coloro che hanno necessità di essere sottoposti a terapia trasfusionale;
- di promuovere una adeguata diffusione di Avis sul territorio nazionale;

Queste finalità hanno trovato modo di inserirsi bene nel progetto *“Relazione e cibo: una rete per Azione Solidale”*. Infatti l’obiettivo del progetto era ed é di mettere in rete tra loro le associazioni partecipanti al fine di far conoscere quanto svolto nei territori da questa rete sul tema *“solidarietà e cibo”*. Allo stesso tempo, un aspetto importante, é stato favorire una collaborazione fattiva tra i soggetti della rete con altri soggetti del territorio per aiutare chi é nel bisogno, in particolare nell’essere attenti anche ai *“vulnerabili”*.

Le varie riunioni svolte hanno favorito la reciproca conoscenza e la valorizzazione del lavoro eseguito dalle singole persone nelle varie associazioni e nei vari ambiti specifici.

Agli incontri con la dr.ssa Morlini, purtroppo ho partecipato in parte. Posso dire però che questa formazione e’ stata positiva, perché ho visto che la gente era molto attenta e motivata, perché gli argomenti trattati erano molto pertinenti ed utili al lavoro dei volontari nelle associazioni coinvolte. Infatti, nel ripensare ai vari contrasti che nascono, inevitabilmente, tra noi volontari e’ stato vantaggioso potere utilizzare le indicazioni valide ed efficaci per capire come affrontare i conflitti nelle nostre associazioni. Di conseguenza abbiamo pensato a come creare le condizioni perché ce ne siamo di meno; nel percorso abbiamo capito che le maggiori criticità si possono riscontrare quando si vuole risolvere, da soli, i problemi che coinvolgono anche altri volontari.

L’esperienza con le scuole é stata molto positiva, sia per l’interesse degli studenti, sia per la collaborazione con gli insegnanti. Come referenti delle associazioni abbiamo partecipato alle lezioni in

classe, siamo stati protagonisti assieme ai ragazzi con cui ci siamo confrontati e, allo stesso tempo, li abbiamo aiutati, in base alla nostra esperienza, a vedere da diverse angolazioni le varie realtà, evidenziando così le cose negative e quelle positive. La collaborazione con il 'Granello di Senapa' ha accresciuto la nostra conoscenza rispetto ai vari stili di vita nel mondo, circa la nutrizione. Abbiamo costruito un percorso condiviso con i ragazzi anche nella sede di Azione Solidale. Durante i tre anni di lavoro ho ritenuto importante inviare comunicati stampa, articoli e, su questo progetto, in modo che studenti, docenti e cittadini erano informati di come stava procedendo e mettendo in rete quanto avevamo raccolto. Solo se riusciamo a ben collaborare con i docenti e a coinvolgere i ragazzi, il progetto ha buone probabilità di essere riproposto nel POF per continuare a dare gambe e braccia alla solidarietà vissuta e concreta, a donare vere 'azioni solidali'.

Simona Bigi, Responsabile del Servizio Sociale, Comune di Bibbiano

Esprimo alcuni pensieri tenendo conto che molte delle cose che volevo dire sono già state dette e questo è confortante, perché significa che la lettura dei problemi, da parte dei servizi e delle associazioni, è simile. Infatti il cibo ha un valore simbolico, molto forte, che incide sulla relazione di aiuto, oltre ad un valore fortemente educativo. In questi ultimi anni, in modo particolare, per l'emergere dei disagi economici, tutti i Comuni dell'Unione della Val d'Enza hanno stretto collaborazioni con associazioni di volontariato, relativamente alla distribuzione di generi alimentari alle persone che accompagniamo come Servizi Sociali.

Nel contempo, gli stessi Comuni hanno avviato, da circa un anno e mezzo, un percorso di riflessione sul tema delle povertà che

doveva concludersi con l'approvazione di un regolamento unico sulla contribuzione economica. In realtà, nel confronto è nata un'interessante riflessione sul nostro lavoro che avrà come esito l'approvazione di linee guida comuni per ciò che riguarda un approccio al tema della povertà, diverso rispetto a quello che ha contraddistinto il nostro lavoro degli ultimi anni. Un approccio, quindi, non tanto assistenziale, basato su criteri all'interno dei quali fare rientrare le situazioni, ma educativo e comunitario. Questo significa, sia privilegiare il rapporto con la persona e il contesto, quindi riferirsi anche alle associazioni formali e informali, affinché emergano risorse e potenzialità; sia creare alleanze con la comunità che si interroga su come favorire corresponsabilità con le persone che aiutiamo, mettendoci al loro fianco.

Per i Servizi Sociali è un momento importante e, nei prossimi mesi, avvieremo anche un lavoro di condivisioni e di alleanze riguardo alla nostra riflessione e al nostro modo di lavorare sul tema della povertà, di cui vi faremo partecipi. I Servizi Sociali, infatti, solo recentemente hanno iniziato ad occuparsi della distribuzione di beni primari, una richiesta in continuo aumento, in quanto notiamo che, spesso, la necessità di beni primari come il cibo, coincide nelle persone con l'assenza di legami; intendo legami di senso che aiutino a sostenere situazioni di povertà. L'aver condiviso questa lettura anche con le associazioni ha favorito maggiormente il riconoscimento comune dei bisogni della comunità; l'affrontarli insieme è un buon punto di partenza.

Come è già stato detto negli interventi che mi hanno preceduto e, come ha detto il sindaco Marcello Moretti, siamo di fronte ad una profonda trasformazione del nostro contesto sia economico che sociale. Come servizi, infatti, incontriamo persone sempre più emarginate, ma anche chi, per la prima volta, si trova ad affrontare una situazione di disagio socio-economico imprevista. Sono persone

che non ce la fanno più per la mancanza di reti di sostegno oppure hanno rapporti conflittuali che faticano a tenere in questa situazione di difficoltà economica, che mette in forte discussione i legami tra le persone.

A Bibbiano e in altri comuni, facendo una riflessione con i colleghi e con le associazioni con le quali collaboriamo, credo che ci venga chiesto di lavorare in modo diverso; quindi di “ricontrattare” il nostro rapporto di lavoro con loro, anche con le persone che “intercettano”, oltre che a ridefinire insieme i problemi e di “ritarare” i bisogni. E’ un punto di partenza, è un “rilancio” che facciamo a nome anche dei colleghi degli altri comuni.

Vorrei concludere con una frase di Edgar Morin “ci sono momenti storici nei quali il problema cruciale è quello della libertà, soprattutto nelle condizioni di oppressione e ce ne sono altri, nei quali, il problema maggiore è quello della fraternità ed è il caso del nostro tempo”.

Ci pare proprio che favorire la fraternità tra “sconosciuti” sia un po’ il senso del lavoro di comunità richiesto oggi, anche come servizi.

Lucia Janet, Insegnante di Lettere, Istituto Galvani Iori, Reggio Emilia

Mi chiamo Lucia Janet, sono insegnante di lettere dell’istituto Galvani Iori. Lo scorso anno scolastico mi è stato proposto questo percorso *“Il cibo tra risorsa e spreco”* che ho accettato con piacere; una realtà nuova non solo per gli studenti, ma anche per me. E’ stata coinvolta una classe terza superiore, quindi ragazzi di 17-18 anni, di estrazione sociale piuttosto varia e di diversa nazionalità. In questa classe ci sono giovani di 5 nazionalità diverse.

Pensavo, mentre ascoltavo gli interventi che mi hanno preceduta, che questi studenti potevano portare loro stessi in sé delle difficoltà o nelle loro famiglie. Infatti, ricordando l'esperienza fatta, mi viene da pensare a certi volti stupiti, che ho visto nei ragazzi, come per dire *“ma esiste una cosa del genere?”*, *“Vengono fatte delle cose per queste persone!”*.

Quindi il valore educativo che ha questa esperienza è sicuramente enorme, perché i ragazzi oggi hanno molto bisogno di sapere che esistono delle realtà positive, di cui si parla ancora poco, che lavorano in rete per gli altri. Il percorso è stato molto interessante, perché ai ragazzi sono state presentate tutte le diverse realtà; ricordo appunto i signori dell'Avis che qui riconosco, ed altri, che hanno mostrato come, insieme, ciascuno facendo il proprio tratto, contribuisce al buon esito delle situazioni. Questa realtà del lavorare insieme per aiutare gli altri è piaciuta molto ai ragazzi che hanno acquisito buone pratiche, in particolare come approccio al volontariato. Alcuni di loro hanno espresso il desiderio, alla fine, di poter partecipare anche successivamente a queste attività, perché i giovani hanno bisogno di sentirsi utili, ma, spesso, non sanno come poterlo fare.

Inoltre, l'esperienza è stata sicuramente utile per conoscere una realtà per loro ancora vaga, ma, nello stesso tempo, molto concreta. Qualcuno mi ha detto *“Ma prof lì c'erano i marchi dei miei biscotti, c'era la Barilla!”*.

Questo dice come i giovani siano estremamente legati ai marchi, come un segno di riconoscimento e per certi versi di garanzia. Il fatto di trovare lì dentro marche conosciute, che loro utilizzano tutti i giorni, durante la prima colazione, li ha colpiti molto. Così come li ha colpiti la grande quantità di prodotti che hanno visto arrivare, qualcosa quindi di molto tangibile. Perciò, come consiglio di classe, abbiamo deciso quest'anno di riproporre il progetto e il tema sarà

appunto l'alimentazione, proprio perché ci siamo accorti come già avete detto, che l'alimentazione ha molte valenze, ha un valore psicologico, sociale, culturale. Insieme ai ragazzi abbiamo fatto anche il percorso della mensa Caritas e abbiamo visto un altro aspetto della distribuzione del cibo, anche se, in questo caso per motivi di riservatezza è un po' mancata loro la relazione con le persone che frequentano mensa.

Un aspetto rilevante, di tutta l'esperienza, è stata proprio la relazione umana intercorsa, il rapporto con i volontari, come sono stati accolti, potere parlare con loro, poterli conoscere.

Definirei quindi l'esperienza del percorso '*Il cibo tra risorsa e spreco*' come assolutamente positiva, perché ha gettato un seme buono. A conferma di ciò, proprio ieri, casualmente, in classe ho distribuito il *Corriere della Sera* che arriva scuola, e un ragazzo senegalese mi ha indicato l'articolo riguardante l'importante Forum internazionale su *Cibo e nutrizione* che si sta svolgendo a Milano in questi giorni. E' stato molto interessante, perché gli studenti mi hanno chiesto espressamente di leggerlo in classe, con tanto di dati che abbiamo conosciuto, così abbiamo avuto l'occasione anche per aggiornare alcuni ragazzi dello scorso anno che non avevano partecipato al progetto, su quanto visto e vissuto.

Quindi io non posso far altro che ringraziare e, diciamo che ci rincontreremo senz'altro!

Antonio Nespoli, Responsabile Qualità e Sicurezza Alimentare, Gruppo Barilla.

Buongiorno a tutti, mi chiamo Antonio Nespoli, faccio parte dell'Azienda dal 1998; durante il mio soggiorno, per lavoro, negli

Stati Uniti e in Messico ho avuto modo di vedere tante realtà, estremamente toccanti, dal punto di vista della solidarietà.

Mi riallaccio a quanto ha detto il sindaco: molte persone in televisione ci bombardano con l'idea che la crisi che stiamo vivendo in questo momento è una crisi economica. In realtà, la crisi non è solo economica, ma culturale, di approccio e la prova di questo è in un dato molto semplice. Se prendiamo la cosiddetta società industrializzata, la società americana e quella europea, a partire dal 1945 fino agli anni '70, e guardiamo la distribuzione del reddito al loro interno, vediamo che il percentile di reddito più basso, in quel periodo, ha visto un aumento di circa il 140%, mentre il percentile più alto ha visto un aumento di circa il 60%. Ciò significa che in un momento storico, in cui il PIL è aumentato, c'è stata una notevole redistribuzione del reddito, i poveri sono diventati meno poveri e i ricchi si sono percentualmente arricchiti di meno. A partire dagli anni '70 in poi, questa tendenza si è completamente invertita e oggi osserviamo una difficoltà crescente nella redistribuzione del reddito. In realtà, e qui mi ricollego a ciò che dirò sull'economia del dono, questo è un paradosso, perché ci sono risorse sufficienti per tutti, ma la società individualista tende a conservare i beni anche voluttuari, non più necessari, e quindi viene a mancare un po' quella fase che ha caratterizzato anche il boom economico in Italia negli anni 60, cioè la redistribuzione del reddito.

Continuo con un paradosso; attualmente nel mondo vale questa frase che ha detto Lucrezio 3.000 anni fa, *“quello che è cibo per un uomo è veleno per un altro”*; questo è vero, perché se noi consideriamo la situazione attuale abbiamo circa un miliardo di persone sottotontrite, nel contempo abbiamo circa 1.300 milioni di tonnellate di cibo scartato, sono i dati della FAO. Da una parte vediamo che il 53% delle morti infantili avviene nei paesi in via di sviluppo, dall'altra un miliardo e mezzo di persone sono in

sovrappeso e la generazione che sta crescendo sarà la prima degli ultimi 100 anni che avrà un'aspettativa di vita inferiore rispetto a quella dei genitori, a causa del problema dell'obesità.

In realtà queste tonnellate di cibo vengono perse in diverse fasi della filiera; ma ciò su cui volevo richiamare l'attenzione, sulla base degli studi del Barilla Center for Food & Nutrition, è che lo spreco del cibo ha impatti non solo sulla redistribuzione del reddito, ma anche in campo ambientale, economico ed etico-sociale. Buttare via una busta di insalata, perché ha superato di un giorno dalla scadenza, significa non solo non redistribuire quel prodotto a chi potrebbe consumarlo, ma sprecare packaging, risorse, immettere CO2 nell'ambiente e consumare acqua. Lo spreco e le perdite nelle varie fasi della supply chain, hanno impatti non solo sulla nostra vita, ma soprattutto sulla vita delle future generazioni. Attualmente in Italia, lo spreco di cibo è di circa 146 kg a persona, mentre i 1.300 milioni di tonnellate di cibo a cui facevamo riferimento rappresentano circa il 30% della produzione agricola alimentare mondiale che sono l'equivalente per sfamare 3 miliardi e mezzo di persone per un anno.

Seguendo il diagramma di Smil, un ricercatore internazionale che ha fatto una stima in merito, emerge che per arrivare a 2.000 kcalorie (il fabbisogno di una persona media normale con l'attuale livello di mix alimentare, basato in modo rilevante sul consumo di carne, in particolare nelle culture anglosassoni) vengono sprecate circa 2.600 kilocalorie disponibili, per cui ogni volta che una persona mangia ce n'è un'altra (più un terzo) che potrebbe nutrirsi se noi evitassimo questi sprechi.

In questi giorni si è concluso il Forum organizzato dal Barilla Center for Food & Nutrition, cui accennava l'insegnante, che ha l'obiettivo di riunire i migliori esperti a livello internazionale per

raccogliere la documentazione e dare la possibilità di venire a conoscenza di temi rilevanti e importanti.

Ho citato il Barilla Center for Food & Nutrition, perché le 4 aree su cui lavora sono le macro aree tematiche attraverso le quali il Center sviluppa il suo lavoro e precisamente: Food for culture (Cibo come cultura), Food for Sustainable Growth (Cibo per una crescita sostenibile); Food for Health (Cibo per la salute, educazione alimentare); Food for All (Cibo per tutti). Quest'ultima è l'area all'interno della quale il Gruppo Barilla ha sviluppato la propria collaborazione con molteplici organizzazioni non-profit (Banco Alimentare, Caritas, Feeding America, Azione Solidale, Banco delle Opere dell'Ente di Carità, Fondazione San Vincenzo).

E' infatti nell'obiettivo etico dell'azienda creare relazioni con il territorio per contribuire a contrastare gli aspetti di spreco e, così, contenere le gravi difficoltà delle famiglie nel fronteggiare anche i bisogni primari a causa delle disuguaglianze nella redistribuzione del reddito.

L'anno scorso il Gruppo Barilla ha donato circa 4.500 tonnellate di prodotto; in particolare Azione Solidale ne ha ricevute 600 che sono l'equivalente di più di 1 milione di pacchetti di pasta, corrispondente a più di 1 milione di pasti per una famiglia media, di 4 persone.

Che tipi di prodotti doniamo? Per esempio i prodotti che pur non essendo scaduti, hanno superato l'ultima data utile per la spedizione, che è il tempo limite entro il quale i supermercati non accettano più il nostro prodotto. Non esiste in Italia una legislazione specifica e il prodotto donato è a tutti gli effetti un prodotto che può essere commercializzato dal punto di vista degli aspetti qualitativi e igienico-sanitari. Vengono donati anche prodotti che presentano leggere imperfezioni di packaging o qualitative che li rendono fuori degli alti standard di qualità, ma perfettamente consumabili; in più

ci sono prodotti che restano invenduti durante le promozioni e non possono essere rimessi in vendita o prodotti destinati a catene di distribuzione in altri paesi, ma non più acquistati per problemi sopravvenuti.

La necessità di ottimizzare il lavoro con le associazioni coinvolte, ha portato l'azienda a ridefinire alcune modalità in termini di processo produttivo, allo scopo di utilizzare tutti i tipi di prodotti disponibili, concordando un piano di ritiro e di distribuzione con tempi e modi utili a garantire la qualità del prodotto stesso, anche in quantità rilevanti. E' stata prevista anche la traduzione dell'etichetta dei prodotti destinati all'estero e rimasti invenduti. Tale riorganizzazione ha richiesto molteplici e specifici contatti con le associazioni stesse.

Ad Azione Solidale abbiamo dato suggerimenti per la gestione del magazzino e per lo stoccaggio delle merci; in particolare mi riferisco a indicazioni relative alla tracciabilità del prodotto secondo le normative europee, allo scopo di garantire eventuali informazioni immediate da parte dell'azienda per la tutela della salute dei consumatori. Abbiamo così sperimentato un livello di efficienza molto alto, realizzato sul forte impegno costante sia dell'azienda che delle diverse organizzazioni.

Io ho finito, vi lascio con una frase di uno scrittore finlandese che traduce un'amara verità: *"visto che noi non pensiamo alle generazioni future, queste purtroppo non ci dimenticheranno mai!"*

Angelo Paterlini, Consulente della CT Transport di Salerno, Sant'Ilario d'Enza

Sono Angelo Paterlini, qui rappresento la CT Transport, un'azienda locale di trasporti; oggi sostituisco l'amministratore

Thomas Colli, che si scusa di non essere presente in quanto si trova negli Stati Uniti per lavoro.

La nostra realtà è l'ultimo anello del lavoro che Azione Solidale e la Caritas stanno facendo per la distribuzione di prodotti alimentari ai cittadini, nel senso che facciamo una parte dei trasporti dalle aziende donatrici al magazzino. Ci si chiederà: *'perché un'azienda anche piccola con 20/25 mezzi di proprietà, pur attraversando un momento di difficoltà, come voi potete immaginare, si impegna in quest'opera?'*

Per due ordini di motivi.

Il primo perché l'azienda è nata dieci anni fa da una famiglia di mezzadri; nella loro cultura è sempre stata ben presente la solidarietà. Di fatto, come si faceva un tempo, si era abituati ad ospitare viandanti, perciò nelle nostre case c'era sempre per loro un pagliericcio, un po' di pane e un bicchiere di vino. Per questo modo di agire i figli nascevano e crescevano in questa cultura e la assorbivano, anche qui a Calerno. Io sono stato coetaneo del padre dei fratelli Colli, siamo cresciuti insieme fin da giovani e, per noi, è sempre stato naturale avere un rapporto con il volontariato presente nel territorio.

Un altro motivo, ancora più importante, è l'idea che le aziende nel loro modo di operare non possono prescindere dal vivere la parte più sociale, di relazioni, del loro lavoro; anzi l'azienda vive e si sostiene là dove c'è una maggiore coesione sociale.

E' difficile trovare un'azienda che cresca in un deserto o dove c'è una società che si impoverisce. Quindi l'azienda è ben interessata a mantenere vivi i rapporti con gli altri soggetti, con le altre organizzazioni nel proprio territorio, in modo che si creino delle condizioni per una crescita complessiva della società. Attraverso questa esperienza del progetto vedo che la gente trova qui un punto di coesione alto, un punto di riferimento, in questo caso nel

volontariato, negli enti locali, in questa rete che voi state descrivendo.

Ciò non toglie che noi come azienda dobbiamo affrontare delle difficoltà vere, difficoltà a misurarci con un mercato che è l'ultimo anello della catena e che risente, quindi, dei problemi che l'intera catena presenta. Va riconosciuto quindi al volontariato che si è creato in questi anni il merito di andare incontro in particolare alle esigenze che vengono avanti.

Per ironia della sorte, oggi ci troviamo di fronte a quella parte del mondo, penso alle popolazioni del Nord Africa, dell'Asia che, quand'eravamo ragazzi, speravamo evolvesse. Ora, nel momento in cui quei popoli chiedono "qualcosa", temiamo di diventare un po' più poveri. C'è questa immagine nelle persone, ma non è così, questi popoli vogliono solo "mangiare un pochino"; mentre noi soffriamo dei paradossi legati allo spreco, in quelle zone hanno ancora un problema inverso, non tanto nelle grandi città, dove lo sviluppo è stato rilevante, ma nelle zone agricole, tuttora ad elevato tasso di povertà.

L'occidente, oggi, ha un debito nei confronti di quei popoli e quel debito va, nel tempo, pagato; diversamente deperisce e, se non è in grado di esprimere solidarietà, alla fine dovrà pagarne le conseguenze.

Manuel Landi, Greci Industria Alimentare S.p.A. di Parma

Sono Manuel Landi della Ditta Greci, una realtà molto attiva da diverso tempo nella collaborazione con Azione Solidale sui territori di Sant'Ilario d'Enza e di Parma. Mi ha fatto molto piacere venire a toccare con mano il "frutto" delle nostre donazioni, vedere come si snoda questo percorso con, a monte, le aziende che donano e, a

valle, le persone che ne possono fruire, mentre al centro operano le diverse realtà e organizzazioni che prima abbiamo ascoltato.

Riprenderei due punti fondamentali trattati nell'intervento precedente.

Nelle slides è stato ben espresso il senso del "processo" che trasforma, attraverso Azione Solidale, il significato commerciale del prodotto donato dall'azienda nel suo risvolto sociale, dando così luogo all'economia del dono.

Un altro punto che ritengo fondamentale è stato il momento di integrazione con le generazioni più giovani, attraverso la partecipazione degli alunni delle scuole a questo percorso, per far loro cogliere il valore della solidarietà, la ricchezza del cibo come risorsa per fare crescere le persone, non solo nel fisico, ma anche nella solidarietà, e maturando così una convinzione chiara rispetto a cosa significhi sprecarlo

Cecilia Pignagnoli, coordinatrice di progetto

Voglio ringraziare tutte le aziende, non solo per la scelta che hanno fatto di donare, ma per le motivazioni sottese, per la consapevolezza riguardo al paradosso dello spreco confrontato con il bisogno alimentare di tanta parte della popolazione mondiale, di cui hanno ampiamente parlato. Far sì che le persone maturino insieme scelte consapevoli può portare veramente tutta l'umanità a crescere. Adesso lascerei la parola alla dott.ssa Antonella Morlini a cui abbiamo chiesto di fare una relazione, alla fine di questa giornata, alla luce dei contenuti, degli orientamenti e delle considerazioni emerse. Come si è visto e ascoltato le associazioni promotrici considerano la rete una realtà non chiusa, ma qualcosa che si apre alle nuove necessità del territorio, ai cittadini delle

differenti comunità della Val d'Enza per riflettere insieme. Quindi la scelta di chiamare oggi tutti gli attori che hanno contribuito a realizzare il progetto ha proprio il significato di dire *'cerchiamo di capire insieme ciò che stiamo vivendo rispetto alle povertà, costruiamo nelle comunità, poi decidiamo cosa è meglio fare'*, come ha detto Simona Bigi dei Servizi Sociali, per ripensare e potere proseguire insieme questo cammino che oggi trova qui un punto d'arrivo per ulteriori sviluppi futuri.

Antonella Morlini, psicosociologa e formatrice

Ritrovarci qui, oggi, è stato davvero un piacere, in particolare perché con molti di voi abbiamo fatto tratti di strada nella formazione, nella progettazione e nel lavoro di coordinamento con Cecilia Pignagnoli. Per chi svolge il mio lavoro, in questa situazione in cui si conclude una prima tappa, è interessante vedere che emergono tanti aspetti significativi. Possiamo dire che c'è già tutto: negli apprendimenti, ma ancora più nel modo di stare in dialogo; nella coralità dei contributi così differenti, legati tra loro da una relazione di senso profonda, da sensibilità e spessore; nel desiderio e nella fatica di essersi preparati per raccontare ed approfondire ciò che quotidianamente viene realizzato, magari nelle penombre, nelle nebbie, nelle piogge, nel caldo dei magazzini, nelle cose da spostare, nelle persone da incontrare, non sempre semplici, perché vivono situazioni di difficoltà.

Quindi questo è il contenuto principale emerso mentre vi ascoltavo, cercando di vedere cosa stavo apprendendo insieme a voi.

Ci sono tre fatti che vorrei riprendere e, se ci sarà ancora un po' di tempo, poterci confrontare. Innanzi tutto che cosa vuol dire fare

progetto, che mi pare sia venuto molto in evidenza anche attraverso l'idea emersa di persone, di società. Oggi non abbiamo sentito parlare di poveri, di assistiti, di utenti, di clienti, ma veniva tratteggiata una precisa idea di persona, di società. Mi sembra poi interessante riprendere anche a che cosa serve la conoscenza, quando ci sono esperienze differenti che entrano in relazione tra loro. Quindi come fanno esperienze differenti a fare rete? Quali sono i movimenti da costruire per fare rete e non fare "l'ideologia della rete", senza "tirare per il collo le persone" per fare rete? Quali sono le ragioni che ci fanno fare fatica quando interagiamo gli uni con gli altri per costruire?

Cosa vuol dire fare progetto? Mi pare che siano emersi alcuni contenuti significativi. Il primo fra questi è che serve un'organizzazione coordinata, ma non predeterminata; il lavoro di progettazione, che significa prepararsi ad entrare nei processi, che il dr. Nespoli ha messo in luce durante la sua elaborazione, vuol dire non tanto predeterminare un flusso di lavoro e di informazioni, bensì **coordinarsi**. **Progettare** significa gettare lo sguardo in avanti e richiede, innanzitutto, un lavoro di coordinamento nel vero senso; non qualcuno che comanda e altri servono. Lo sanno bene Cecilia Pignagnoli, Angela, Germana, Pietro, le persone che operano nei Servizi, coloro che operano nelle aziende; ma è necessario tenere il filo, costruire la conoscenza, darsi dei tempi, non disperdersi. Quindi è utile qualcuno che richiami alla mente tempi e momenti delle cose, la preziosità di un'organizzazione coordinata, ma non predeterminata.

L'altro tratto nel lavoro di progettazione, è il fatto di non rinunciare mai a interagire gli uni con gli altri, anche se inizialmente non ci sentiamo abbastanza pronti, può essere un po' scomodo e può volerci anche un anno e mezzo per avvicinarci un poco. Lo si è capito bene dagli interventi di chi ha approfondito questo percorso,

che l'interazione è uno degli approdi e non una partenza; saperlo è interessante, perché ci evita di perdere tempo in considerazioni sulle caratteristiche delle persone o delle altre organizzazioni, ma ci aiuta a cogliere che siamo lì a costruire un'interazione, quindi nell'esplicito, restando sui contenuti, non idealizzando quello che possiamo fare e, nello stesso tempo, non rinunciando a fare ciò che insieme possiamo fare.

Un terzo fatto interessante che mi pare caratterizzi la progettazione è l'aver idee esplicite e sufficientemente condivise. Ad esempio, Angela Belli nel suo intervento sottolineava come non è necessario che la condivisione sia "unanimità"; così come Germana, per la Caritas, metteva in luce che i conflitti ci possono essere, ma possono venire esplicitati, approfonditi. Abbiamo ascoltato, oggi, come il cibo sia una risorsa disponibile in eccedenza in alcuni contesti, meno in altri, e come il cibo, la roba, si "mangi" facilmente la relazione, perché le "cose" ci fanno fare dei movimenti simbolici, irrazionali, di conquista, molto forti. Quindi la parte educativa e di accompagnamento delle persone all'utilizzo corretto delle risorse risulta molto impegnativa e, per voi, che offrite risorse materiali, è necessario capire il limite da dare affinché non si sviluppi, nel bisogno, una sorta di "ingordigia" che non aiuta a capire di che cosa altro abbiamo bisogno, oltre al mangiare e al vestirci, al bere e al dormire. E quel qualcosa d'altro di cui c'è bisogno voi lo vedete proprio nella interrelazione che sapete costruire.

C'è poi un quarto tratto che mi pare caratteristico nel fare progetto, che voi avete molto accolto; lo metteva in luce anche Anna Giangrandi nella sua elaborazione per Azione Solidale e che riguarda il contatto con la complessità nel suo divenire. A volte sembra di essere solo buoni e pazienti, ma non è strettamente così, è proprio un approccio, uno stile, è stare in contatto con quel che c'è, nel suo divenire, con i suoi ritmi, i suoi orientamenti, le sue

incertezze. Questo significa accogliere il lavoro di progettazione, fare progetto, far sì che questo divenire possa costruirsi e noi ne siamo parte, non parte nel dire che cosa non va bene, ma nel costruire.

In questo progetto le persone sono riuscite a fare contenuto, a fare strategia e a fare prospettiva della complessità, degli inghippi del lavoro, dell'impegno che ha richiesto, delle relazioni da costruire. Questo ci dice che c'è progetto se c'è accompagnamento del divenire nella sua complessità, se si riesce ad esplicitare ciò che abbiamo in testa in tanti, in contatto con le situazioni, le risorse, i contesti. Ecco ciò che fa diventare progetto le diverse parti, in modo che diventi quella *"festa, la tua vita in tavola"*, che prima abbiamo ascoltato.

In un secondo tratto è significativo come da questo lavoro è emersa una precisa idea di persona, di società, non dico giusta, ma senz'altro un'idea di persone e queste sono Remo, Lucia, Giustina, sono Sharid, Contarim che si sono presentati a noi e sono del Malec; sono Marco che vuole sempre assolutamente rompere la fila, sono quella famiglia che non ci ha aperto la porta. In questo senso siamo usciti dagli schemi, a volte un po' troppo rigidi anche per delle letture sociologiche, necessarie per farci capire la strada, ma non sufficienti per farci agire, nel senso di mantenere, rispetto alle persone, uno sguardo di singolarità che non vuol dire individui separati l'uno dall'altro, ma persone con delle caratteristiche, con percorsi di vita, con uno spessore e, solo in quanto singolarità, sono parte di una comunità. Questo mi è apparso un apprendimento molto significativo, come rompere un po' la dicotomia individuo-società-comunità, perché non è questo. Possiamo lavorare per costruire un contatto singolare, di nucleo familiare, di ragazzi, di uomini e di donne che vivono situazioni di disagio, perché vedendoli nella loro singolarità li vediamo nelle loro vite, in quella "trinità".

Quindi è un'idea di persona con cui fare un cammino insieme; per noi non sono i vulnerabili, i fragili, perché non riusciremmo a lavorare, ma sono le persone con i loro nomi, le loro difficoltà, le loro fatiche e questo si ricollega molto all'idea di società che trasuda da questo progetto, da questo lavoro.

E' una società da costruire in modo corale nei suoi progetti, nelle sue iniziative di accompagnamento e di solidarietà che ricomprendono le aziende, i volontari, le associazioni, le organizzazioni che coordinano i servizi, che cercano di sostenere i singoli cittadini, gli enti locali. Rispetto alla società, riguardo alla povertà, ai problemi abitativi, alle persone che si sentono sole e non riescono a far fronte alla complessità di vita, non c'è uno sguardo di azione "risolutivo", che ci fa sentire forti, ma uno sguardo di costruzione per una società dove ciascuno di noi può fare un tratto di strada in interazione con gli altri. Insieme, ciascuno nella propria parzialità crea reciprocità mentre costruisce riconoscimento, coesione, fino alla fraternità a cui vi siete riferiti, ma nella misura in cui accettiamo di costruire, non tanto di dare una linea alla società. E questo vuol dire accogliere anche il senso di parzialità e di limite che tanto ci ha incoraggiato in questo lavoro come ha richiamato Cecilia Pignagnoli.

Un passaggio che mi pare significativo rispetto a questo lavoro, pur fra i molteplici che potremmo insieme richiamare, è il fatto delle differenze. Come possono associazioni differenti, in rapporto con il CSV 'Dar Voce', con aziende, servizi pubblici, enti locali, persone del territorio che generosamente si impegnano, contribuire, a dare spessore ad una iniziativa, ad una intrapresa comune? Sia Umberto Bedogni che Marcello Moretti in apertura si sono richiamati a questo senso del fare rete come ad una costruzione sociale che permette di far fronte anche alla povertà.

Per quanto detto qui, oggi, mi pare che per costruire con contributi, appartenenze, responsabilità differenti sia necessario lavorare nell'esplicito, nel senso di dire che cosa si è lì a fare, che cosa si vuole da un progetto di rete che facciamo con gli altri, perché si preferisce un incontro piuttosto di un altro, perché abbiamo coinvolto questa scuola, mentre sarebbe stato meglio un'altra in quanto, come associazione, abbiamo già un progetto da tenere in continuità ed altro ancora. Questa è una conquista. In particolare, tenere l'esplicito anche quando si fa fatica o ci sono contraddizioni; riuscire a dare una parola anche a delle dissonanze o quando c'è qualcosa che non torna o una persona è assente dal progetto per un po' di tempo per le vicende di vita, quindi ha difficoltà rispetto a tenere la continuità nei tre anni di percorso. Esplicitare è importante, perché, altrimenti, la rete non è la rete, è qualcuno che pensa di governare la rete, mentre la rete è il soggetto, come abbiamo visto oggi, e rimane un soggetto vivo che può anche ricomprendere altri soggetti. Se è così trasparente che la si può leggere nella comunità territoriale è interessante entrarvi, altrimenti temo di esserne irretito oppure voglio irretire; mentre è interessante entrarvi come soggetti, sapendo che ci sono differenze, qualche contrasto, tante risorse, ma che nell'esplicito è possibile fare un tratto di strada, costruire apprendimento e azioni di solidarietà vera. Molto interessante è avere colto, oggi, come le differenze possono imparare a riconoscersi e lo si sente molto anche nei tratti di introduzione da parte dei rappresentanti delle quattro associazioni e, il richiamarsi alle cose dette, come diceva la professionista del Servizio Sociale di Bibbiano, fa scorgere questa fraternità vissuta. Una fraternità che emerge dalla tessitura del progetto ed è interessante per i suoi contenuti, le sue azioni di lavoro che aiutano reciprocamente le persone a mettere in luce il

riconoscimento sostanziale, non fittizio, per ciò che conservo di apprendimento, di senso, di costruzione.

Un terzo tratto che mi pare molto significativo nella costruzione fra associazioni, esperienze, aziende, enti pubblici, così differenti e insieme accumulati da alcune ipotesi, è il fatto di accogliere anche le disarmonie, le stonature, le contraddizioni. Mi ha fatto molto piacere, perché è una rarità nelle associazioni di volontariato incontrare questo tipo di richiesta rivolta alla formazione, la richiesta di trattare anche la cura delle organizzazioni nelle associazioni, i loro problemi, i conflitti. E' proprio un passaggio inatteso, perché nelle cooperative e ancor più nel volontariato non è usuale poter trattare la contraddizione, la frustrazione, la disarmonia non come danni ineluttabili, ma entrarci nel merito e ascoltare cosa ci dicono, non solo come esperienze emotive, ma a partire da quello che sentiamo, cosa ci dicono nel costruire il lavoro nel gruppo, nel ridefinire l'organizzazione, nel costruire il progetto. Cosa possiamo fare per reggere un'insoddisfazione, una fatica e, quindi, per costruire i percorsi di maturazione che sono davvero di soddisfazione, non perchè facciamo quello che vogliamo, ma perchè riusciamo a fare davvero tutto quello che possiamo, che è molto diverso. Quindi l'attraversamento della frustrazione, della contraddizione, della disarmonia, della limitatezza delle risorse talvolta, la maturazione, se fatto insieme, ci fa intravedere e identificare di più con quello che possiamo. A quel punto è molto soddisfacente, perché abbiamo insieme individuato la strada, non sarà l'autostrada immaginifica, ma è quella strada che permette di andare con gli altri, di fare comunità, di utilizzare meglio le risorse, di coinvolgere altre persone, di costruire uno spessore di cultura sociale che sia più percepibile anche nel territorio. Per me, aver avuto l'opportunità di costruire con voi qualche tratto, è stato ed è molto significativo. In relazione a questo, l'importanza della

conoscenza. A volte emerge il fraintendimento, in certi contesti, che con i volontari bisogna fare, perché a loro non interessa conoscere. Germana riprendeva in uno dei suoi passaggi quanto, viceversa, questo sia alla portata di tutti. Mi colpisce sempre questo fatto, perché non ci sono formazioni riservate ai top manager e altre per i volontari in modo che si sentano accolti e non si allontanino. Non è così, lo spessore della conoscenza più è approfondito più ci appartiene in egual misura, con le sue peculiarità di contenuto nell'azienda, nell'associazione di volontariato, considerando che la qualità, la densità di contenuto, di approccio e di prospettiva hanno bisogno di essere particolarmente approfondite e raffinate. Trovo che la conoscenza, la costruzione di conoscenza aiutino molto a costruire un'azione di rete solidale, davvero alla portata di tutti se sappiamo affrontarne un po' la fatica.

Vi ringrazio, perché avete creato le condizioni per farlo.

Giuseppe Roncada, Vicesindaco, Assessore alle Politiche sociali e al volontariato

Faccio mia l'espressione di chi ha esclamato, poco fa, *'siamo ammutoliti dalla bellezza di questo progetto, lo conoscevamo un po', davvero 'complimenti!'*.

Io sono molto contento che vi siate fermati qui a Sant'Ilario per fare queste riflessioni, perché è un progetto che ho seguito da vicino e che continua a farci contenti, tenendo conto che da diversi anni a Sant'Ilario lavoriamo con i servizi sociali e con l'Associazione Solidarietà.

In modo particolare, con Azione Solidale abbiamo iniziato per primi facendo una convenzione per ricevere pacchi alimentari per le

persone che vengono segnalate dai Servizi Sociali; anche l'assessore che mi ha preceduto è stata molto brava in questo percorso.

Come assessore, stando in mezzo alla gente, ogni giorno sono testimone dei bisogni delle persone che sono sul territorio, sia migranti che nostri cittadini, in particolare da quando c'è la crisi e le persone soffrono più disagi; c'è bisogno di ascoltarle. Stamattina, ho incontrato una mamma che, per tutto il tempo in cui ha parlato con me, ha pianto. Dico questo perché, non è che voglia commuovere, però sono incontri che ho quotidianamente con i cittadini. Quindi il mio intervento vuole essere quello di confermare la possibilità nel continuare a lavorare in questo modo per gli altri; come abbiamo detto il cibo sì, ma anche le relazioni sono molto importanti in questo momento se vogliamo far scattare nuove solidarietà. Per me questo è un modo nuovo, perché fra di noi ci sono persone che in ogni momento stanno di fronte a situazioni diverse per cui toccano povertà e bisogni del territorio, sviluppano conoscenza e sanno individuare percorsi e risposte che sorprendono per le risorse positive. Vedo che individuano anche i disagi a cui non sempre si riesce a rispondere, come quelli che la nostra società causa a chi viene da fuori. In questo momento ho in mente i profughi della Libia, per i quali non abbiamo potuto trovare un percorso condiviso. Abbiamo in mente anche i cittadini che vengono dal sud, hanno fatto un progetto di vita che non riescono a realizzare; allo stesso modo i nostri figli che non riescono a trovare lavoro. Quindi, le povertà sono tante e le forze non sono sempre sufficienti, ma occorre proseguire con questo percorso. Per la mia formazione desidero sottolineare che, testimoniare la carità, forse è ciò che vale molto più di tante altre cose; abbiamo bisogno di testimoni e penso che voi siate testimoni ad alto livello. Oggi ho apprezzato i diversi interventi e penso che, nella varietà, la testimonianza della

fraternità come si è detto (per me anche la carità) passi sempre più di ogni altra cosa.

Consolata Bevacqua, operatrice in Azione Solidale

Oggi, senza togliere a nessuno, vorrei ringraziare tutti e ciascuno per i diversi interventi, in modo particolare vorrei ringraziare le aziende presenti, perché, al di là della peculiarità di ognuna e al di là di quello che è stato detto, testimoniano come si dona con la testa e si dona col cuore, quindi mi sento in particolare di ringraziare loro. E grazie a tutti voi, comunque!

Cecilia Pignagnoli, conclusioni

Nel ringraziare tutti per come abbiamo saputo costruire insieme questo seminario, sia per la professionalità e la generosità dei volontari con cui ho l'opportunità di lavorare nel quotidiano.

Un volontariato che, come diceva la dott.ssa Antonella Morlini, sa stare sul possibile, aspetto e riflessione molto importante per continuare insieme. Ci aiuta a scoprire il possibile che si può fare, ciascuno offrendo il proprio contributo; senza dimenticare che nell'insieme e nelle differenze che si riconoscono si creano le condizioni per risultati impensati e indispensabili.

A nome di tutte le associazioni ringrazio tutti i presenti, per la partecipazione, con l'augurio di poter dare una continuità a quanto si è intrapreso sviluppando la cultura della solidarietà emersa oggi. Un aspetto veramente significativo, che rincuora e apre a nuove speranze, è che il volontariato non solo "fa", ma "pensa" e "fa pensando".

Continuiamo a condividere questo momento ora con un piccolo rinfresco.

Facendo ovviamente parte di un progetto che parla del cibo, il cibo non manca!

Con l'auspicio che, dopo questa tappa, sia possibile aprirci a nuove ed interessanti prospettive progettuali per una coralità più ampia di voci, che si aggiungano alle nostre e possano generare altre esperienze di solidarietà e di fraternità, utili all'evolvere delle necessità del tempo in cui viviamo.