

Le sfide e le risorse del volontariato nella pandemia da COVID-19

L'esempio di alcune realtà lombarde

*Daniela Marzana - Nicola Boventi - Giovanni Aresi - Elena Marta**

Abstract

L'emergenza sanitaria da COVID-19 si è presto dimostrata un'emergenza sociale, richiedendo un grande sforzo agli enti del territorio per adeguarsi al mutato scenario. Nel presente contributo si illustra come alcune associazioni di volontariato lombarde abbiano risposto alla prima fase (lockdown totale marzo e aprile 2020) e alla seconda fase (parziale riapertura maggio 2020) della pandemia. Gli obiettivi della ricerca hanno riguardato 1) l'esplorazione della motivazione e adesione all'organizzazione in tempi di COVID-19 da parte dei volontari (storici e nuovi); 2) l'analisi della gestione dell'organizzazione delle associazioni per rispondere al loro compito primario in tempi di COVID-19 da parte dei presidenti delle associazioni stesse. Al fine di analizzare adeguatamente entrambi questi aspetti, sono stati intervistati otto volontari e sette presidenti di sette associazioni che operano a Milano e a Brescia. L'analisi del contenuto delle interviste a presidenti e volontari mostra come le associazioni si siano riconfigurate per rispondere a nuovi bisogni, come si siano modificate le motivazioni e le attività stesse di volontariato con l'introduzione della relazione a distanza e di come le nuove tecnologie abbiano influito sui servizi offerti. Le parole degli intervistati mostrano la presenza di quella dimensione ambivalente, di blocco e di spinta contemporaneamente, originata dalla condizione di emergenza.

* Daniela Marzana, psicologa, psicoterapeuta, ricercatrice presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dipartimento di Psicologia, membro del Centro di ricerca sullo Sviluppo di Comunità e la Convivenza Organizzativa (CERISVICO).

Nicola Boventi, psicologo, collabora con il CERISVICO e con l'Istituto Giuseppe Toniolo di Studi Superiori.

Giovanni Aresi, psicologo, ricercatore presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dipartimento di Psicologia, membro del CERISVICO.

Elena Marta, psicologa, professoressa ordinaria presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dipartimento di Psicologia, direttore CERISVICO.

The COVID-19 health emergency soon proved to be also a social emergency, that required a great effort from local entities, which had to adapt to the new scenario. The aim of this study is to illustrate how some voluntary associations in Lombardy responded to the first stage of the pandemic (total lock down in March and April 2020) and to the second one (partial reopening in May 2020). The goals of this research were 1) to explore volunteers' motivation and membership to the organization during COVID-19 times (elder volunteers and new ones); 2) to analyze how the Presidents managed and organized the Associations in order to respond to their primary task at the same time. For the purpose of analyzing both aspects, eight volunteers and seven Presidents from seven Associations in Milan and in Brescia were interviewed. The analysis of the content of the interviews with presidents and volunteers shows how the associations modeled to respond to new needs, how the motivation and the volunteering activities changed with the introduction of the social distance and how new technologies affected the services that they offered. The interviewees' words demonstrate that there is an ambivalent dimension of blocking and pushing, that comes from the emergency status.

Parole-chiave: terzo settore, volontariato, emergenza sanitaria, Covid 19

Keywords: third sector, volunteerism, health emergency, Covid 19

Introduzione

L'Italia è stata tra i primi paesi a dover affrontare il virus da COVID-19 e gli effetti di natura economico-sociale da esso derivanti¹.

In questo contesto, anche il Terzo Settore ha risentito negativamente delle restrizioni normative dovute alla pandemia. Se alcune organizzazioni, soprattutto quelle che gravitano intorno al settore sanitario, hanno potuto continuare le proprie attività, rappresentando un supporto essenziale

¹ G. Grasselli - A. Pesenti - M. Cecconi, *Critical Care Utilization for the COVID-19 Outbreak in Lombardy, Italy*, in «JAMA», 323 (2020), pp. 1545-1546; G. Pisano - R. Sadun - M. Zanini, *Lessons from Italy's Response to Coronavirus*, Harvard Business Review, available at: <https://hbr.org/2020/03/lessons> in «European Journal of Volunteering and Community-based projects», 1 (2021); G. Romani - F. Dal Mas - M. Massaro - L. Cobianchi - M. Modenese - A. Barcellini - W. Ricciardi et al., *Population Health Strategies to Support Hospital and Intensive Care Unit Resiliency During the COVID-19 Pandemic: The Italian Experience*, in «Population Health Management», 24 (2021), pp. 174-181.

per affrontare l'emergenza, altre hanno dovuto interrompere le proprie azioni o modificarle drasticamente.

Tuttavia, le situazioni di emergenza collettiva sono spesso anche capaci di fungere da motori del cambiamento: si tratta di un vero e proprio paradosso, che presenta limiti e risorse, senza che i primi portino all'esclusione delle seconde².

È emersa, dunque, una forte e diffusa azione di partecipazione e solidarietà sociale, condotta soprattutto dalle organizzazioni del Terzo Settore, che hanno offerto alle comunità la possibilità di continuare a godere dei servizi sociali essenziali. Moltissime persone e organizzazioni si sono impegnate al fine di tenere aperti i servizi di assistenza e le attività ordinarie. Accanto ad essi, vi è stata una moltiplicazione di nuove azioni e iniziative sociali, finalizzate ad alleviare le criticità socio-economiche prodotte dal Virus.

L'atteggiamento delle associazioni e dei volontari italiani nei confronti della pandemia è apparso quindi non rassegnato, intimorito e sconfitto, ma propositivo e disposto ad adattarsi e a continuare la propria opera, malgrado le difficoltà e i rischi.

In particolare, il settore del volontariato non si è paralizzato ma ha continuato, nel rispetto delle norme di sicurezza, ad operare³. Le organizzazioni di volontariato hanno strutturato reti e interventi finalizzati ad evitare che le persone più fragili si potessero trovare ancora più in difficoltà: dalla distribuzione di alimenti e medicine, al conforto online di chi era solo o gravato dalla perdita dei propri cari.

Stando alle informazioni fornite dal Dipartimento di Protezione Civile, l'impegno dei volontari delle organizzazioni iscritte all'elenco centrale e agli elenchi territoriali, si è concretizzato in svariati ambiti⁴. In risposta all'emergenza COVID-19, il mondo del volontariato ha messo in campo una sorprendente quantità di risorse umane e ha visto i suoi operatori impiegati in attività di confezionamento e distribuzione di mascherine, farmaci, pacchi alimentari e beni di prima necessità presso i domicili delle

² C. Bagnoli - S. Biazio - G. Biotto - M. Civiero - A. Cuocco - G.P. Lazzar - M. Massaro et al. (2020), *Business Models Beyond Covid-19 50+1 Paradossi da affrontare per l'efficace gestione strategica di una crisi*, Venezia, available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22301.95202>.

³ A. Zuccaro, *Il ruolo del volontariato organizzato nella comunicazione d'emergenza*, (2020), available at: <https://www.aboutemergency.com/2020/10/27/volontariato-organizzato-nella-comunicazione-demergenza/>.

⁴ Ibidem.

persone più vulnerabili; rilevazione della temperatura all'esterno di uffici pubblici; informazione e assistenza presso desk, centrali operative, tende e strutture d'emergenza⁵.

Di fronte alle crisi e alle emergenze, sono spesso i cittadini a prendersi cura di chi è in difficoltà; a sostegno, e a volte in sostituzione, delle istituzioni e dei servizi territoriali socio-sanitari. Questa forma di volontariato, che si affianca a quella dei volontari impegnati in modo più strutturato e duraturo, può essere definita come "informale" e identifica quei cittadini che offrono il loro tempo, le loro competenze e le loro risorse per aiutare gli altri, in un frangente temporale specifico⁶, spesso motivati dal senso di responsabilità verso la propria comunità⁷. Tale volontariato può essere anche definito "in emergenza", quando ci si rifà a quelle persone che si attivano in azioni altruistiche, legate a specifiche situazioni di crisi, senza aderire formalmente ad alcuna associazione⁸. O "esteso", se identificato in gruppi ed associazioni strutturate, che normalmente non agiscono in contesti di emergenza, ma che ampliano le proprie attività in tempi di crisi⁹. Negli ultimi dieci anni queste forme di volontariato sono cresciute, così come il "volontariato episodico", oggi prevalente tra i giovani¹⁰: con questa espressione si indicano quelle attività di volontariato messe in atto dalle persone per rispondere a esigenze particolari e contingenti, per brevi periodi.

La letteratura suggerisce la necessità di studiare queste diverse sfumature di volontariato e di sperimentare nuove strutture organizzative per gestire il volontariato "in emergenza". Ciò è necessario al fine di sviluppare

⁵ Ibidem.

⁶ J. Whittaker - B. McLennan - J. Handmer, *A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges*, in «International journal of disaster risk reduction», 13 (2015), pp. 358-368.

⁷ Aresi et al., 2020.

⁸ J. Barraket - R.L. Keast - C. Newton - K. Walters - E. James, *Spontaneous volunteering during natural disasters. Retrived from Brisbane, Australia*: <https://core.ac.uk/download/pdf/16294323.pdf>.

⁹ J. Twigg, *Corporate social responsibility and disaster reduction: a global overview*, Benfield Greig Hazard Research Centre, London 2011.

¹⁰ A.M. Meneghini - S. Stanzani, *Risvolti delle esperienze di volontariato continuativo ed episodico nei giovani italiani*, in «Psicologia di Comunità», 1 (2019), XV, pp. 13-31. doi:10.3280/PSC2019-001003.

modelli più inclusivi di gestione delle emergenze che sfruttino le capacità e le risposte resilienti all'interno delle comunità¹¹.

Obiettivi

A guidare la ricerca è stato il desiderio di dare risposta a due fondamentali domande. La prima riguarda i volontari: "Come hanno riorganizzato la loro motivazione e la loro adesione all'organizzazione, in tempi di COVID-19?". In questo caso, si fa riferimento ai vissuti personali dei volontari, rispetto ai cambiamenti imposti all'associazione e quindi anche alle loro attività.

La seconda domanda riguarda in generale i cambiamenti delle associazioni prese in considerazione: "Come si sono organizzate per rispondere al loro compito primario in tempi di COVID-19?". la risposta a questa domanda è stata data in buona parte i presidenti. Essi, grazie al loro ruolo strategico, sono stati i primi promotori e fautori del cambiamento.

Al fine di analizzare adeguatamente entrambi gli aspetti citati, sono stati intervistati sia i volontari, dei quali è stato indagato in particolare l'aspetto motivazionale ed emotivo, sia i presidenti delle realtà associative coinvolte nella ricerca, sicuramente i maggiori conoscitori delle dinamiche e dei cambiamenti avvenuti nelle loro organizzazioni.

Metodo

Il lavoro si avvale di un metodo qualitativo descrittivo. Tale metodologia permette di esplorare fenomeni complessi, indagando la prospettiva delle persone coinvolte¹². Il foglio informativo ha esplicitato ai partecipanti i contenuti della ricerca e la modalità di trattamento dei dati, in conformità con la garanzia di anonimato.

¹¹ J. Whittaker - B. McLennan - J. Handmer, *A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges*, cit.

¹² C. Bradshaw - S. Atkinson - O. Doody (2017), *Employing a Qualitative Description Approach in Health Care Research*, in «Global Qualitative Nursing Research», 4, 2333393617742282. doi:10.1177/2333393617742282.

Partecipanti e reclutamento

La fase di reclutamento ha seguito tre passaggi. In un primo momento si è scelto di operare tramite un criterio geografico, individuando in tre città lombarde le organizzazioni da coinvolgere: Milano, Brescia. Dopo di che si è optato per includere solamente enti di aiuto alla persona. L'ultimo passo ha previsto il reclutamento di organizzazioni che avessero compiuto dei cambiamenti nelle proprie attività, nel corso della pandemia. Le organizzazioni sono state reclutate in modo che fossero il più possibile rappresentative della varietà territoriale, in linea con un campionamento a massima variabilità¹³.

In questa fase, il CSV di Milano (Centro Servizi Volontariato) si è occupato di contattare direttamente le organizzazioni che coincidevano con i criteri d'inclusione, sulla città metropolitana di Milano. L'équipe di ricerca, sulla base di conoscenze pregresse, ha invece provveduto nella selezione delle organizzazioni sul territorio bresciano. Il contatto con gli intervistati è avvenuto telefonicamente, per quanto riguarda i presidenti delle organizzazioni. Questi ultimi hanno poi fornito i nominativi di volontari, interni alle loro organizzazioni, interessati a prender parte alla ricerca.

Sono stati intervistati otto volontari e sette presidenti. Tra i volontari, quattro intervistati sono donne e quattro uomini. Due sono studenti, uno è pensionato e i restanti non specificano. Due volontarie ascoltate hanno cominciato ad impegnarsi con l'avvento della pandemia. Un'intervistata svolge volontariato da tre anni, una da quattro anni. Una persona ascoltata è impegnata da 8 anni ed un'altra da nove anni. Due intervistati hanno un'esperienza decennale come volontari, uno di loro è impegnato da 10 anni ed uno da 20 anni.

Tra i presidenti intervistati, tre sono uomini e quattro donne. Due partecipanti svolgono il ruolo di presidente da cinque anni, uno da tre anni. I restanti non hanno specificato.

Le associazioni coinvolte sono 7 e operano principalmente a Milano (6 associazioni) e a Brescia (1 associazione). Di queste, un'associazione si occupa di garantire assistenza, sanitaria legale e sociale a stranieri anche irregolari; un'altra opera all'interno di strutture ospedaliere, offrendo

¹³ L.A. Palinkas - S.M. Horwitz - C.A. Green - J.P. Wisdom - N. Duan - K. Hoagwood, *Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research*, in «Administration and Policy in Mental Health», 42 (5) (2015), pp. 533-544. doi:10.1007/s10488-013-0528-y.

sostegno ai degenti; due associazioni operano in ambito di accoglienza e solidarietà verso la grave emarginazione; un'associazione si rivolge alle comunità etniche del territorio, affrontando i problemi legati alla convivenza e multiculturalità; un'associazione è collegata a progetti di cooperazione internazionale, con l'intento di valorizzare le diversità; l'ultima associazione si occupa di tutela della salute, di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni.

Le organizzazioni analizzate segnalano nella maggior parte dei casi, un notevole decremento nel numero dei volontari durante l'emergenza. In controtendenza, un'associazione riscontra un invariato numero di volontari durante le due fasi pandemiche e un'associazione evidenzia un incremento di più del 50% sul numero di volontari rispetto al periodo pre COVID-19.

Strumenti

La raccolta dei dati è avvenuta tramite interviste semi-strutturate, condotte in modalità remota. Ognuna di esse è durata circa 60 minuti ed è stata audio-registrata. Questo strumento ha permesso un'esplorazione dettagliata e puntuale delle rappresentazioni e dei vissuti esperienziali dei partecipanti, date le sue caratteristiche di flessibilità e adattabilità. Le tracce sono state pensate partendo dalla letteratura di riferimento, individuando in essa le aree di salienza. L'intervista ai volontari ha approfondito le motivazioni al volontariato prima e durante il COVID-19; i cambiamenti organizzativi legati alla pandemia; le emozioni e i vissuti predominanti; l'identità rispetto all'essere volontario; come il ruolo del volontario si sia modificato in base all'emergenza; le prospettive future sia per il mondo del volontariato, sia per l'associazione, sia per sé. La traccia dei presidenti ha esplorato la mission dell'organizzazione e i valori che la identificano; i cambiamenti introdotti per far fronte all'emergenza; i vissuti caratterizzanti le due fasi pandemiche; i cambiamenti interni del volontariato; le prospettive future sia per la propria organizzazione, sia per il Terzo Settore.

Analisi dei dati

L'analisi tematica delle interviste ha previsto una modalità carta e matita, partendo dalle trascrizioni delle registrazioni, che ha prodotto 53 codi-

ci. Essi sono stati poi applicati ad ogni intervista, seguendo l'analisi tematica dei testi¹⁴. I risultati sono stati sottoposti alla verifica dell'affidabilità tramite una fase di *member checking*¹⁵.

In una logica di co-costruzione della ricerca, i risultati grezzi a cui si è arrivati sono stati proposti ai partecipanti. Il confronto diretto ha permesso di arrivare ad una comprensione più profonda dei risultati, che ha incluso il punto di vista di chi ha preso parte alla ricerca.

Risultati

I risultati mostrano come le associazioni si siano riconfigurate per rispondere ai nuovi bisogni; come si siano modificate le motivazioni e le attività stesse di volontariato, con l'introduzione della relazione a distanza; e di come le nuove tecnologie abbiano influito sui servizi offerti.

Sia dalle interviste ai volontari sia da quelle ai presidenti sono emersi tre temi principali. Per quanto riguarda i volontari, i tre temi sono: 1) la motivazione al volontariato; 2) i cambiamenti organizzativi e delle attività; 3) i vissuti e le prospettive future. Per i presidenti, i tre temi riguardano: 1) il cambiamento organizzativo nella fase 1 della pandemia (quella di lockdown totale tra marzo e aprile 2020); 2) il cambiamento organizzativo nella fase 2 della pandemia (quella di parziale riapertura a maggio 2020) e 3) il cambiamento delle attività e della cultura stessa del volontariato.

1. La voce dei volontari

1.1. La motivazione al volontariato

Nell'esplorare le motivazioni che hanno spinto gli intervistati a svolgere attività di volontariato, in generale, indipendentemente dalla pandemia, i bisogni relazionali, di solidarietà e di partecipazione sono stati i più considerati.

¹⁴ V. Braun - V. Clarke - N. Hayfield - G. Terry, *Thematic Analysis*, in P. Liamputtong (Ed.), *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences* Singapore: Springer Singapore 2019 pp. 843-860.

¹⁵ L. Birt - S. Scott - D. Cavers - C. Campbell - F. Walter, *Member Checking: A Tool to Enhance Trustworthiness or Merely a Nod to Validation?* in «Qualitative Health Research», 26 (13) (2016), pp. 1802-1811. doi:10.1177/1049732316654870.

«La bellezza di stare insieme con le persone. Poter aiutare ad un cambiamento» (Intervistato n. 5)

«Comunque sentirsi utile per la comunità, sentirsi partecipe» (Int. n. 1)

Confrontando invece le motivazioni pre COVID-19 con quelle che guidano i volontari che si sono avvicinati al mondo del volontariato per la prima volta a causa della pandemia, si nota come essi esprimano motivazioni personali circostanziate al momento dell'emergenza sanitaria. Questo si è visto soprattutto nei giovani volontari.

«Okay, tre settimane siamo a casa. Voglio allora sentirmi utile per il prossimo» (Int. n. 1)

Un qualcosa che differisce per chi da più tempo appartiene ad un'associazione di volontariato. Per queste persone, la motivazione all'azione durante la pandemia risulta essere inalterata nei significati ma amplificata nell'intensità.

«Quindi sì, la motivazione è la stessa di sempre decisamente aumentata vista la situazione in cui ci siamo trovati» (Int. n. 3)

1.2. Cambiamenti organizzativi e del volontariato

I volontari intervistati sono stati ascoltati in merito alla percezione che hanno avuto su quelli che sono stati i cambiamenti interni alle organizzazioni e sulle conseguenze che questi hanno comportato. Dalle loro parole si evince che è stato percepito un cambiamento nel compito primario delle associazioni.

«Abbiamo dovuto inserirci in quel turbinio che si è mosso per aiutare chi ha ricevuto uno schiaffo dal Covid» (Int. n. 5)

Così come la ridefinizione delle attività coerentemente con una nuova mission, concentrata sull'aiuto di persone fragili, impossibilitate a far fronte alle limitazioni imposte.

«Ci siamo riorganizzati e siamo riusciti ad aiutare 22 famiglie per un mese» (Int. n. 6)

Soprattutto nella prima fase emergenziale (marzo-aprile 2020), sono state espresse alcune difficoltà nel tenere agganciati i volontari.

«All'interno alcuni non hanno capito la fase di blocco e se ne sono andati» (Int. n. 5)

Nella seconda fase pandemica (maggio 2020), è stato sottolineato come le organizzazioni abbiano reagito riattivando un poco alla volta i servizi sospesi.

«Abbiamo riattivato, con le accortezze del caso, il banco alimentare» (Int. n. 2)

1.3. Vissuti e prospettive future

L'emergenza sanitaria, oltre ad aver introdotto nuovi strumenti, sembra aver connotato una nuova forma di relazione, inedita per i volontari: quella a distanza.

«Io ed altri colleghi abbiamo fatto un corso online per magazzinieri» (Int. n. 3)

«Il mio cruccio era provare a portare avanti la relazione a distanza» (Int. n. 2)

I vissuti che hanno investito i volontari sono diversificati. Si è riscontrato un forte senso solidaristico, di coraggioso attaccamento alla comunità.

«Perché sentivamo proprio l'esigenza di fare qualcosa per la nostra città» (Int. n. 6)

La costante incertezza non ha risparmiato emozioni negative, dove la paura per sé e per i propri famigliari ha condizionato i volontari nei primi momenti dell'emergenza.

«Paura ma più per i miei familiari e poi a tutte le conseguenze che ne scaturivano da questa cosa» (Int. n. 6)

«Personalmente è stato un momento complicato, mi ha fatto soffrire» (Int. n. 8)

In definitiva, secondo gli intervistati la pandemia ha fatto riconsiderare il modo di essere volontari, sia in termini di responsabilità percepita, con un carico maggiore di attenzione igienico sanitaria, sia per quel che riguarda le dimensioni operative, volte alla flessibilità del ruolo del volontario all'interno delle associazioni.

«Adesso ho delle cose in più da fare, ho il triage, che prima non facevamo» (Int. n. 7)

«Aiuto i ragazzi a distanza, cosa che prima non avrei mai fatto» (Int. n. 3)

In termini di prospettive future, le persone ascoltate hanno parlato sia di quello che sarà il futuro per loro come volontari, sia di quello che sarà

della loro associazione e del mondo del volontariato, più in generale. È interessante rilevare che tutti gli intervistati si sono dimostrati motivati ad impegnarsi e adattarsi a quelle che saranno le nuove condizioni, causate dalla pandemia.

«Sarà necessario fare una riflessione sul come tornare. Il mio obiettivo è metterci l'impegno che ci mettevo prima» (Int. n. 7)

La speranza che traspare dalle parole dei volontari è quella che le associazioni possano continuare a rivestire il proprio ruolo, fornendo supporto a chi ne ha bisogno, in direzione di un arricchimento, in un'ottica di consapevolezza e responsabilità.

«Riprenderemo a fare quello che stiamo facendo, con qualche consapevolezza e strumento in più» (Int. n. 3)

«Ovviamente a settembre [2020] apriremo con tutte le precauzioni, speriamo con più innovazioni» (Int. n. 2)

È però fondamentale notare la differente attenzione che volontari storici e nuovi volontari, arrivati in seguito alla pandemia, pongono rispetto al futuro dell'associazione alla quale ora appartengono. I primi si soffermano con più enfasi sull'organizzazione, considerando il futuro associativo come centrale per la loro vita anche nel medio e lungo termine. Gli altri risultano meno inquadrati rispetto al futuro dell'associazione, concentrandosi più su di loro come volontari.

«Stiamo provando a cogliere il momento per portare innovazioni all'associazione. Toglierci dalle ingessature. Includere verso il mondo digitale» (Int. n. 2 - volontario di vecchia data)

«Guardo a questa esperienza con una necessità di staccare, recuperare energie e tornare a battermi per le mie idee» (Int. 8 - nuovo volontario)

Infine, per quanto concerne i cambiamenti della cultura del volontariato nel suo complesso, c'è chi individua un cambiamento non tanto a livello strutturale, quanto piuttosto a livello di consapevolezza dei singoli.

«Più che nel volontariato, penso ci sia più consapevolezza nelle persone» (Int. n. 6)

2. *La voce dei presidenti*

2.1. Cambiamento organizzativo durante la fase 1 (marzo-aprile 2020)

Gli intervistati hanno dichiarato che la prima fase emergenziale è stata la più delicata. Anche perché le associazioni hanno dovuto ripensare le proprie finalità, cercando di accogliere e trovare risposte a quelli che sembravano i bisogni della popolazione.

«L'associazione nasceva per attività legate ai diritti. È cambiata la possibilità di nuovi progetti. Le spese solidali chi hanno messo in contatto, aperto al contesto» (Int. n. 5)

Le attività svolte in quel periodo sono state, per la gran parte, coerenti con le nuove esigenze dettate dalla pandemia.

«Una modifica del servizio che noi mettiamo a disposizione proprio per riuscire a garantire questo servizio fondamentale [consegna spesa e farmaci]» (Int. n. 2).

Contemporaneamente, i servizi normalmente offerti hanno cambiato veste per continuare ad avere una continuità nella relazione con l'utenza.

«Sportello psicologico lo si faceva via Skype o via telefono» (Int. n. 6)

2.2. Cambiamento organizzativo durante la fase 2 (maggio 2020)

Dalle parole degli intervistati, traspare la confusione legata alle disposizioni introdotte durante la seconda fase pandemica, che hanno generato incertezza per l'operatività delle organizzazioni.

«E quindi... cosa facciamo? Cosa dobbiamo fare? Quello è stato il momento dello 'sbatti' burocratico. Bisogna capire i limiti in cui ci si muove» (Int. n. 6).

Nella fase 2, si nota come nonostante lo stato d'incertezza, le associazioni si siano impegnate ad operare nel presente ma anche a progettare il futuro: ponendo attenzione ai volontari e all'implementazione di mezzi e strumenti.

«Abbiamo colto questo momento per cercare di capire come i diversi gruppi stavano reagendo» (Int. n. 6).

«Ragionare per ristrutturare le strutture, alla luce di questa esperienza» (Int. n. 2).

2.3. Cambiamento delle attività e della cultura del volontariato

Secondo i presidenti intervistati, nel contesto pandemico ha avuto un'importanza particolare la comunicazione. Specialmente, molte associazioni hanno scoperto o riscoperto i social network.

«Aggiorniamo dalla pagina Facebook e Instagram. I nostri utenti lo sanno. Lì cercano. Abbiamo volontari che se ne occupano» (Int. n. 3)

Più in generale, i nuovi mezzi di comunicazione hanno permesso di riempire la lacuna lasciata dall'impossibilità di una relazione in presenza.

«I pazienti possono utilizzare il loro smarthphone, che ha Skype memorizzato» (Int. n. 4).

Il processo di attivazione da remoto dei servizi ha anche fatto emergere alcune difficoltà: questi strumenti non hanno potuto colmare del tutto la lontananza, trasmettendo negli utenti un senso di abbandono.

«Mi ha chiamato uno dei nostri ospiti che mi ha detto "oh ma ci avete abbandonato qui"» (Int. n. 2).

La crescente digitalizzazione ha rappresentato una possibilità ma anche un profondo limite. Se per una parte dei presidenti la tecnologia oltre a tamponare il momento critico avrà un posto sempre più importante nell'operatività quotidiana, c'è chi ha dichiarato di voler tornare al più presto alle condizioni antecedenti al COVID-19, privilegiando le consuete metodologie.

«Questo passaggio al digitale ci ha fatto capire che alcune cose si possono anche fare in maniera più efficace» (Int. n. 6).

«Chiedere al telefono a persone che non conosco se hanno debiti è bruttissimo. Spero di non usare più queste modalità il prima possibile» (Int. n. 2).

Considerazioni conclusive

L'emergenza sanitaria da COVID-19 si è presto dimostrata un'emergenza sociale, richiedendo un grande sforzo agli enti del territorio per adeguarsi al mutato scenario. Nel presente contributo viene illustrato come sette associazioni di volontariato lombarde hanno risposto alla prima fase (lockdown totale marzo e aprile 2020) e alla seconda fase (parziale riapertura maggio 2020) della pandemia. Le parole degli intervistati mostrano la presenza di quella dimensione ambivalente, di blocco e di spinta contem-

poraneamente, originata dalla condizione di emergenza¹⁶. Affiora infatti, chiaramente, la volontà delle associazioni di non abbandonarsi agli eventi che hanno caratterizzato le due fasi emergenziali, ma piuttosto di affrontare la situazione, di ascoltare le richieste partite dal basso e di modificare la propria azione e organizzazione in funzione dei mutati bisogni. In un contesto tale, chi ha avuto un ruolo imprescindibile sono stati i volontari. Il loro compito ha assunto una duplice connotazione: nella relazione con i beneficiari della loro azione si sono fatti portatori dei bisogni della popolazione, mentre nello scambio con l'associazione sono stati gli attori principali della trasformazione avviata in seguito alla pandemia. Tra i volontari intervistati è interessante distinguere chi svolgeva questa attività da tempo e chi aveva mosso da poco i primi passi nel mondo del volontariato. Le differenze riscontrate sono sostanziali da un punto di vista motivazionale. Se nei i primi si nota un senso di continuità tra le intenzioni di un tempo e quelle che tutt'ora spingono loro a continuare, gli altri sembrano mossi da un'esigenza circostanziata, legata al desiderio di fare del bene, di contribuire concretamente al benessere della comunità d'appartenenza. Le diversità tra i nuovi volontari e quelli impegnati da più tempo si notano anche nel senso d'appartenenza all'organizzazione: spiccato in chi si trova all'interno di un'associazione da anni, con un'identità che si lega alla percezione di essere parte dell'associazione stessa; non ancora formato, poco definito in chi nell'associazione è da breve approdato. L'eterogeneità delle caratteristiche riscontrate nei volontari restituisce un'immagine diversa dalla rappresentazione a cui si è soliti ricorrere quando si pensa ad una persona che svolge volontariato. Accanto al volontario tradizionale, legato ad una associazione, con tempi e compiti ben prestabiliti, il fenomeno del volontariato episodico, più flessibile e meno strutturato¹⁷ ha avuto un rilievo incisivo nella scelta, soprattutto dei giovani, di impegnarsi durante l'emergenza sociale e sanitaria che abbiamo vissuto. La prosocialità acquista nuove forme, coerenti con l'impostazione della società di oggi, più fluida che in passato: i risultati, che evidenziano un impegno episodico e in questo caso "in emergenza"¹⁸, prendono proprio questa direzione.

¹⁶ C. Bagnoli - S. Biazzo - G. Biotto - M. Civiero - A. Cuocco - G.P. Lazzer - M. Massaro et al., *Business Models Beyond Covid-19 50+1 Paradossi Da Affrontare per l'efficace Gestione Strategica Di Una Crisi*, cit.

¹⁷ Pozzi, Meneghini & Marta, 2019.

¹⁸ J. Whittaker - B. McLennan - J. Handmer, *A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges*, cit.

Il percorso trasformativo con il quale le organizzazioni hanno dovuto fare i conti ha condotto a dei cambiamenti accompagnati da molteplici vissuti sia da parte dei volontari che dei presidenti. Molti intervistati fanno notare la fatica di operare in condizioni incerte. L'attivazione delle nuove tecnologie e la distanza relazionale da una parte, il ridimensionamento del compito primario e delle attività dall'altra, hanno creato un senso di spaesamento. Le emozioni che hanno caratterizzato le fasi pandemiche, quindi, sono soprattutto legate all'ansia e alla paura che l'indeterminatezza e l'inafferrabilità di un nemico come il virus comporta¹⁹. Nonostante questo, nelle parole sia dei volontari che dei presidenti si riscontra un filone emotivo positivo, collegato ad un forte sentimento solidaristico, che si traduce in una percezione di aumentata responsabilità, sia individuale sia a livello comunitario, da parte delle associazioni del territorio²⁰. Proprio per questo, bisogna sottolineare la fondamentale funzione di contenitore emotivo²¹ che le associazioni hanno rivestito durante tutto il periodo preso in esame. L'impegno associativo, in questi termini, ha significato una realtà cooperativa non solo nei servizi offerti all'utenza, ma anche un supporto efficace nella rielaborazione emotiva delle circostanze che volontari e presidenti si sono trovati a vivere.

Infine, è utile ritornare su quella che oggi viene indicata come "transizione digitale" e che, inevitabilmente, è diventata una "questione" attuale per le organizzazioni colpite dall'emergenza. Gli intervistati hanno convenuto sul fatto che l'utilizzo della tecnologia è stata indispensabile, almeno nella

¹⁹ I. Di Napoli - E. Guildi - C. Arcidiacono - C. Esposito - E. Marta - C. Novara - D. Marzana et al., *Italian Community Psychology in the COVID-19 Pandemic: Shared Feelings and Thoughts in the Storytelling of University Students*, in «Frontiers in Psychology», 12 (2021), 12:571257. doi: 10.3389/fpsyg.2021.571257.

²⁰ L. Migliorini - N. De Piccoli - P. Cardinali - C. Rollero - D. Marzana - C. Arcidiacono - I. Di Napoli et al., *Contextual influences on italian university students during the covid-19 lockdown: emotional responses, coping strategies and resilience*, in «The Community Psychology in Global Perspective», 7 (2021), 71-87. DOI: 10.1285/i24212113v7i1 p. 71; Pleyers G., *the Pandemic is a battlefield. Social movements in the COVID-19 lockdown*, in «Journal of Civil Society», 16 (2020), pp. 1-18. doi:10.1080/17448689.2020.1794398; C.M. Weible - D. Nohrstedt - P. Cairney - D.P. Carter - D.A. Crow - A.P. Durnová - D. Stone et al., *COVID-19 and the policy sciences: initial reactions and perspective*, in «Policy Sciences», 53 (2020), pp. 225-241. doi:10.1007/s11077-020-09381-4; W. Wu - Y. Zhang - P. Wang - L. Zhang - G. Wang - G. Lei - M. Luo et al., *Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy*, in «Journal of Medical Virology», 92 (2020), pp. 1962-1970. doi:https://doi.org/10.1002/jmv.25914.

²¹ C. Arcidiacono, *Volontariato e legami collettivi: Bisogni di comunità e relazione reciproca*, FrancoAngeli, Milano 2004.

prima fase della pandemia, per garantire la continuità dei servizi. Quello che però è importante notare sono le diverse posizioni in merito al futuro utilizzo della tecnologia all'interno dei servizi e delle nuove modalità relazionali, sperimentate per la prima volta in quei mesi difficili. La complessità dell'argomento e le diverse opinioni emerse durante questa ricerca, fanno capire quanto sia indispensabile ora riconsiderare a fondo le associazioni di volontariato ed interrogarsi sul percorso che queste vorranno intraprendere per continuare a svolgere la loro funzione nella salvaguardia del benessere delle persone e nella valorizzazione della comunità. In conclusione, risulta evidente come la pandemia abbia posto alcune sfide al mondo del volontariato (per es. la digitalizzazione) e abbia mostrato alcune risorse (la pronta attivazione del senso civico delle persone, soprattutto dei giovani e la grande capacità di adattamento e reazione anche dei volontari di lunga data). A parere di chi scrive non si tratta di assolute novità nel mondo del volontariato: la pandemia, di fatto, ha accelerato e slantizzato alcune "questioni" che già si muovevano sottotraccia nel mondo della solidarietà. Per le associazioni nello specifico, e per tutto il mondo del Terzo Settore in generale, si tratta ora di comprendere come leggere, valorizzare e tradurre in cultura e azioni tutti questi elementi. Compito non facile ma che, come sempre, il variegato e prezioso mondo del volontariato, saprà affrontare e trasformare in lievito per la società civile.

Bibliografia

- Arcidiacono C., *Volontariato e legami collettivi: Bisogni di comunità e relazione reciproca*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- Bagnoli C. - Biazzo S. - Biotto G. - Civiero M. - Cuocco A. - Lazzer G.P. - Massaro M. et al. (2020), *Business Models Beyond Covid-19 50+1 Paradossi da affrontare per l'efficace gestione strategica di una crisi*, Venezia, available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22301.95202>.
- Barraket J. - Keast R.L. - Newton C. - Walters K. - James E., *Spontaneous volunteering during natural disasters. Retrived from Brisbane*, Australia: <https://core.ac.uk/download/pdf/16294323.pdf>.
- Birt L. - Scott S. - Cavers D. - Campbell C. - Walter F., *Member Checking: A Tool to Enhance Trustworthiness or Merely a Nod to Validation?*, in «Qualitative Health Research», 26 (13) (2016), pp. 1802-1811. doi:10.1177/1049732316654870.
- Bradshaw C. - Atkinson S. - Doody O., *Employing a Qualitative Description Approach in Health Care Research*, in «Global Qualitative Nursing Research», 4 (2017), 2333393617742282. doi:10.1177/2333393617742282.

- Braun V. - Clarke V. - Hayfield N. - Terry G., *Thematic Analysis*, in P. Liamputtong (Ed.), *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*, Singapore: Springer Singapore 2019, pp. 843-860.
- Di Napoli I. - Guildi E. - Arcidiacono C. - Esposito C. - Marta E. - Novara C. - Marzana D. et al., *Italian Community Psychology in the COVID-19 Pandemic: Shared Feelings and Thoughts in the Storytelling of University Students*, in «Frontiers in Psychology», 12 (2021), 12:571257. doi: 10.3389/fpsyg.2021.571257.
- Grasselli G. - Pesenti A. - Cecconi M., *Critical Care Utilization for the COVID-19 Outbreak in Lombardy, Italy*, in «JAMA», 323 (2020), pp. 1545-1546.
- Meneghini A.M. - Stanzani S., *Risvolti delle esperienze di volontariato continuativo ed episodico nei giovani italiani*, in «Psicologia di Comunità», 1 (2019), XV, pp. 13-31. doi:10.3280/PSC2019-001003
- Migliorini L. - De Piccoli N. - Cardinali P. - Rollero C. - Marzana D. - Arcidiacono C. - Di Napoli I. et al., *Contextual influences on italian university students during the covid-19 lockdown: emotional responses, coping strategies and resilience*, in «Community Psychology in Global Perspective», 7 (2021), pp. 71-87. DOI: 10.1285/i24212113v7i1 p. 71.
- Palinkas L.A. - Horwitz S.M. - Green C.A. - Wisdom J.P. - Duan N. - Hoagwood K. (2015), *Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research*, in «Administration and Policy in Mental Health», 42 (5), 533-544. doi:10.1007/s10488-013-0528-y.
- Pisano G. - Sadun R. - Zanini M., *Lessons from Italy's Response to Coronavirus*, Harvard Business Review, available at: [https://hbr.org/2020/03/lessons from «European Journal of Volunteering and Community-based projects»](https://hbr.org/2020/03/lessons-from-european-journal-of-volunteering-and-community-based-projects), 1 (2021).
- Pleyers G., *the Pandemic is a battlefield. Social movements in the COVID-19 lockdown*, in «Journal of Civil Society», 16 (2020), pp. 1-18. doi:10.1080/17448689.2020.1794398.
- Pozzi M. - Meneghini A.M. - Marta E., *Does volunteering at events motivate repeat engagement in voluntary service? The case of young adult volunteers at EXPO Milan 2015*, in «TPM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology», 26 (2019), pp. 541-560. doi:10.4473/TPM26.4.4.
- Romani G. - Dal Mas F. - Massaro M. - Cobianchi L. - Modenese M. - Barcellini A. - Ricciardi W. et al., *Population Health Strategies to Support Hospital and Intensive Care Unit Resiliency During the COVID-19 Pandemic: The Italian Experience*, in «Population Health Management», 24 (2021), pp. 174-181.
- Twigg J., *Corporate social responsibility and disaster reduction: a global overview*, Benfield Greig Hazard Research Centre, London 2011.
- Weible C.M. - Nohrstedt D. - Cairney P. - Carter D.P. - Crow D.A. - Durnová A.P. - Stone D. et al., *COVID-19 and the policy sciences: initial reactions and perspective*, in «Policy Sciences», 53 (2020), pp. 225-241. doi:10.1007/s11077-020-09381-4.
- Whittaker J. - McLennan B. - Handmer J., *A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges*, in «International journal of disaster risk reduction», 13 (2015), pp. 358-368.
- Wu W. - Zhang Y. - Wang P. - Zhang L. - Wang G. - Lei G. - Luo M. et al., *Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy*, in

«Journal of Medical Virology», 92 (2020), pp. 1962-1970. doi:<https://doi.org/10.1002/jmv.25914>.

Zuccaro A., *Il ruolo del volontariato organizzato nella comunicazione d'emergenza*, (2020), available at: <https://www.aboutemergency.com/2020/10/27/volontariato-organizzato-nella-comunicazione-demergenza/>.