

Case WORK

RAPPORTO NAZIONALE

ITALIA

“SITUAZIONE E BISOGNI DEI VOLONTARI CHE OPERANO CON
RIFUGIATI E RICHIEDENTI ASILO”



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Indice

1. Contesto e background del fenomeno migratorio in Italia	3
1.1. Principali caratteristiche della presenza dei migranti	3
1.2. La “crisi dei rifugiati”: la situazione recente	3
1.3. Il sistema di accoglienza	4
2. Lo stato dell’arte dei volontari che operano con richiedenti asilo e rifugiati	6
2.1. Principali caratteristiche del fenomeno del volontariato in Italia	6
2.2. Il ruolo dei volontari nelle organizzazioni che lavorano con rifugiati e richiedenti asilo	8
3. I bisogni dei volontari che operano con rifugiati e richiedenti asilo	11
3.1. Chi sono i volontari? Motivazioni, bisogni, attitudini, competenze, aspettative e credenze	11
3.2. Quali sono i fattori di successo e i punti critici principali?	13
4. Conclusioni e suggerimenti	14
Allegati	
A. Informazioni su interviste e focus group	16
B. Bibliografia	17

1. Contesto e background del fenomeno migratorio in Italia

1.1. Principali caratteristiche della presenza dei migranti

Il numero di cittadini stranieri residenti in Italia nel 2016 è di 5.047.028¹ (Idos, 2017) ed è variato di poche centinaia rispetto all'anno precedente. È utile ricordare che il numero di cittadini italiani residenti all'estero ha superato i 5 milioni secondo le anagrafi consolari (5.383.199). Per quanto riguarda le nazionalità, sono poco meno di 200, di cui il 30,5% è costituito da comunitari (1.537.223, di cui 1.168.552 romeni), mentre 1.1 milioni provengono da altri paesi europei. Le prime 5 collettività sono Romania (1.168.552), Albania (448.407), Marocco (420.651), Cina (281.972) e Ucraina (234.354).

L'ingresso in Italia per richieste legate a motivazioni di ordine economico o familiare nel corso degli ultimi anni si è ridotto e stiamo assistendo a un fenomeno migratorio dovuto all'esodo di popolazioni che fuggono da contesti bellici o persecuzioni di carattere politico o religioso e arrivano prevalentemente tramite la rotta del Mediterraneo centrale sulle coste italiane.

1.2. La “crisi dei rifugiati”: la situazione recente

I rifugiati e i richiedenti asilo sono una componente della popolazione migrante che è cresciuta negli ultimi anni, seguendo andamenti irregolari influenzati principalmente da guerre e conflitti. Le due categorie di rifugiato e richiedente asilo si distinguono per effetto della Convenzione di Ginevra², in cui il primo è definito come una persona che risiede al di fuori del suo paese di origine che non può e non vuole ritornare a causa di un ben fondato timore di persecuzione per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un particolare gruppo sociale o opinione politica. Il richiedente asilo è invece una persona che si sposta attraverso le frontiere in cerca di protezione, ma che non sempre rientra nei rigidi criteri della Convenzione di Ginevra. Le istituzioni internazionali e i governi hanno così dovuto prevedere nuove figure e nuove forme di protezione come la protezione sussidiaria e quella umanitaria.

Per quanto riguarda l'Italia, pur se in maniera non lineare, gli sbarchi sono radicalmente aumentati, passando dai 22.343 nel 1997 ai 181.436 del 2016, ai 119.369 del 2017 fino ai 9.070 al 26 aprile 2018. La situazione degli arrivi è cambiata sulle coste italiane da luglio 2017, quando a seguito dell'implementazione dell'accordo fra Italia e Libia (senza dimenticare gli accordi col Mali e il Niger)³ si assiste a una drastica riduzione dei flussi.

¹ Nella lettura dei dati sui cittadini stranieri residenti è bene sottolineare che si tratta delle presenze regolari e che si riferiscono alla parte più stabile della popolazione straniera (chi ha trasferito la residenza in Italia), poiché sono registrati gli iscritti in anagrafe – minori compresi – ma non coloro che non risiedono stabilmente (permesso di soggiorno inferiore a un anno).

² Ai sensi dell'art. 1, lett. a) della Convenzione di Ginevra del 1951, è rifugiato «chi temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del paese di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo paese; oppure che, non avendo una cittadinanza e trovandosi fuori del paese in cui aveva residenza abituale a seguito di siffatti avvenimenti, non può o non vuole tornarvi per il timore di cui sopra».

³ Il 2 agosto 2017 il Parlamento italiano ha approvato la missione navale di supporto della Guardia Costiera libica, decisa dal Consiglio dei Ministri, ma anche dei paesi di transito come Niger, Mali, Etiopia, Sudan e Ciad, dietro una loro maggiore

Passando all'analisi dei dati, è importante sottolineare che quelli forniti dal cruscotto statistico giornaliero del Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero degli Interni si riferiscono unicamente agli arrivi via mare, senza che vi siano ricompresi gli arrivi via terra, tanto attraverso la rotta balcanica che a seguito del rientro in Italia da altro paese UE. Se incrociamo con le dovute cautele metodologiche questo dato con il numero degli stranieri residenti al 31/12/2015 in Italia (5.026.153) si evince che il catalizzante fenomeno degli arrivi via mare rappresenta poco più del 3% del totale degli stranieri residenti in Italia.

Nel diversificato sistema di accoglienza italiano sono presenti al 19 febbraio 2018 179.936 persone (Commissione parlamentare, 2018), molte delle quali arrivate da tempo in Italia e molte delle quali al centro di altalenanti preoccupazioni securitarie. Esse rappresentano il 3,5% della popolazione straniera in Italia e lo 0,29% dell'intera popolazione. Basti pensare che nel 2015 le acquisizioni di cittadinanza, quindi la stabilizzazione del percorso migratorio, da parte di cittadini stranieri sono state più numerose: 178mila rispetto ai 155mila sbarcati e ai 176mila inseriti nel circuito dell'accoglienza.

È interessante notare la mutata composizione per paese di provenienza, frutto dei cambiamenti delle rotte migratorie e della geografia delle partenze. Le cosiddette rotte sono spesso il prodotto di decisioni prese qui e ora, attraverso un progressivo adattamento delle destinazioni immaginate sulla base delle diverse combinazioni possibili tra desideri e opportunità disponibili. Dalla ricerca dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) sul profilo socio economico dei migranti arrivati in Italia⁴, si evince che molti degli intervistati hanno lasciato il paese di origine senza una destinazione precisa in mente. Solo una minoranza pianificava di emigrare in Italia già al momento della partenza, mentre più di un quarto pensava di rimanere in Libia. Le rotte migratorie non sono pianificate in anticipo, ma cambiano di volta in volta e spesso sono decise dai trafficanti. In alcuni casi, i migranti intervistati non erano neppure a conoscenza del paese nel quale si trovavano e sono stati forzati a continuare il viaggio verso altri paesi fino a giungere in Italia (Achilli *et al.*, 2016). In questo tipo di migrazioni la mobilità è in itinere e gli eventi guidano la decisione di migrare. Nel 2014 le prime tre nazionalità dichiarate al momento dello sbarco erano Siria, Eritrea e Mali. Nel 2015 cambia la composizione e al primo posto troviamo l'Eritrea, seguita dalla Nigeria e dal Mali, mentre nel 2016 la Nigeria supera l'Eritrea che ritorna al secondo posto e a cui segue la Guinea. Nel 2017 le principali nazionalità dichiarate al momento dello sbarco erano Nigeria, Guinea, Costa d'Avorio e Bangladesh, mentre oggi (aprile 2018) sono Tunisia, Eritrea e Nigeria.

1.3. Il sistema di accoglienza

Il sistema italiano di accoglienza non è mai pienamente uscito dall'ottica dell'emergenza. E ciò a fronte di dati che mostrano in maniera chiara che il fenomeno dei rifugiati è ormai un elemento strutturale e, alla luce delle attuali dinamiche economiche, culturali e geopolitiche, che è destinato a rimanere stabile, se non ad aumentare, nei prossimi anni. Nonostante la drastica riduzione degli sbarchi sulle nostre coste da luglio 2017, rimane la costante dei flussi migratori internazionali in cui, chiusa una

collaborazione nel controllo delle frontiere e nelle procedure di rimpatrio ed espulsione, in cambio di finanziamenti, senza peraltro chiedere loro di rispettare standard nella tutela dei diritti umani dei migranti.

⁴ Lo studio realizzato dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), in collaborazione con l'European University Institute (EUI) e finanziato dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Cooperazione Internazionale del Governo Britannico (DFID), raccoglie le testimonianze di oltre 100 migranti accolti in diverse regioni italiane attraverso delle interviste individuali.

rotta, i flussi di profughi molto spesso ne trovano un'altra, in genere più pericolosa come già sta avvenendo.

Come ha osservato Giuseppe Campesi, «nel corso degli ultimi dieci anni, il controllo delle frontiere e l'arrivo di migranti irregolari sulle coste italiane sono stati gestiti nel contesto di quella che può essere descritta come un'emergenza permanente» (Campesi, 2011, pp. 8-9).

Il sistema di accoglienza è costituito da strutture assolutamente diversificate tra loro in quanto a posti disponibili, condizioni e standard dei servizi resi.

Il perno è lo SPRAR, "Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati" (sistema ordinario coordinato dagli enti locali), ma dal 2014 si inaugura l'"era dei CAS" (Centri di Accoglienza Straordinari). Queste strutture temporanee attivate dalle prefetture per conto del Ministero dell'Interno reggono nonostante l'ampliamento dei posti SPRAR, e rappresentano il sistema di accoglienza italiano con circa l'80% di tutte le presenze, distribuite in oltre 7mila strutture organizzative.

Figura 1



In tutta la penisola si sono moltiplicati enti privati, cooperative, associazioni che hanno messo a disposizione posti letto in strutture di vario tipo (appartamenti, alberghi, agriturismi, ospizi, ostelli, ecc.) per una spesa media di circa 30/35 euro al giorno per persona ospitata. Nato come sistema rispondente a una logica emergenziale e per una permanenza di breve e brevissimo periodo, il sistema

dei CAS è oggi attraversato da profonde storture, che lo rendono inadeguato a rappresentare una soluzione per l'accoglienza di coloro che vi sono ospitati, la cui permanenza si protrae per anni. Così il sistema di piccoli centri diffusi dello SPRAR, gestiti direttamente dagli enti locali, convive con i tanti ed eterogenei CAS e con altri centri governativi come i CARA e i Centri di prima accoglienza.

I dati relativi alla concentrazione di presenze nelle diverse regioni non sono mutati significativamente rispetto al 2015. La Lombardia continua ad ospitare il maggior numero di persone con circa 25mila presenze, segue la Campania (16mila), il Lazio e la Sicilia con 15mila. Se da un lato rileviamo una maggior distribuzione dei migranti su tutto il territorio nazionale, dall'altro appare lampante la frammentazione e disomogeneità territoriale in termini di servizi erogati tra gli oltre 7mila CAS. Inoltre, per via dell'ingolfamento del sistema e per la carenza degli spazi, la permanenza nei Centri di prima accoglienza può protrarsi per mesi, coinvolgendo anche soggetti con status diversificati, mentre lo SPRAR accoglie sia titolari di protezione che richiedenti. I CAS, da parte loro, fungono da valvola di sfogo, accogliendo una platea molto eterogenea di beneficiari, molti dei quali appena sbarcati.

2. Lo stato dell'arte dei volontari che operano con richiedenti asilo e rifugiati

2.1. Principali caratteristiche del fenomeno del volontariato in Italia

La carta dei valori del volontariato dice che «volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo libero e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'intera umanità. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni». La legge n. 266/1991 "Legge quadro sul volontariato" all'articolo 2 dice: «ai fini della presente legge per attività di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro, anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà». Come evidenzia Vecchiato (2011) sono due modi di guardare il fenomeno, in chiave etica e valoriale il primo e in chiave operativa e di utilità sociale il secondo.

Le associazioni, nella tradizione di pensiero riferita a Tocqueville, sono scuole di virtù civiche, in cui si è formati a forme di socialità e di solidarietà più ampie rispetto a quelle familiari, in cui si impara a conoscere e rispettare gli altri. Le associazioni, in una parola, favoriscono il processo di integrazione, svolgendo una funzione di connessione e costruzione di legami tra la persona, in quanto soggetto autonomo e peculiare, e la comunità, come spazio della realizzazione individuale e collettiva. Proprio per questo duplice aspetto, il volontariato è al contempo un'esperienza personale e collettiva che riguarda il volontario sia come singolo individuo, sia come appartenente al gruppo di persone che condividono con lui tale scelta. È qualcosa di strettamente personale, ma anche di socialmente condiviso (Ranci, 2006, p.9).

Le Organizzazioni di Volontariato (OdV) istituite ai sensi della legge 266/91 sono un sottoinsieme delle istituzioni non profit⁵.

Come sottolineano Baglioni e Raffini (2012) le trasformazioni sociali della modernità contemporanea hanno avuto un impatto considerevole sul mondo del volontariato: dopo un periodo di legittimazione e consolidamento verificatosi a partire dalla seconda metà degli anni Novanta, si è registrata una sorta di periodo di stasi connessa alla necessità di ridefinire i caratteri di una nuova progettualità complessiva in cui l'impegno dei volontari è andato diminuendo o meglio è divenuto più discontinuo e di breve durata (*idem*, p. 47). Le principali fonti statistiche nazionali registrano una diminuzione dei volontari, un progressivo aumento degli operatori remunerati e un crescente ricorso al finanziamento pubblico. Ciò accentua la già preesistente polarizzazione interna del mondo del volontariato tra organizzazioni di ampia scala, strutturate su più livelli territoriali, e organizzazioni di piccola scala, che operano attraverso micro-azioni locali (*idem*, p. 49).

Il rapporto del CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato)⁶ pubblicato nel 2015 descrive il volto del volontariato in Italia attraverso un campione d'indagine riguardante 44.182 associazioni⁷. Si evince che la maggior parte opera nel campo dell'assistenza sociale (11.812) e della sanità (9.098): da sole queste due classi racchiudono il 55% del totale delle associazioni. Seguono quelle che si occupano di cultura, sport e ricreazione. Anziani e minori sono le categorie primarie di utenti con il 25,4%, mentre si dedicano a malati e disabili il 18% delle organizzazioni e a nomadi, immigrati o profughi il 5,7%.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, oltre la metà delle associazioni si trova al nord e nel centro: Lombardia, Toscana, Lazio, Piemonte, Emilia Romagna sono le regioni in cui le realtà del volontariato sono più radicate.

La metà delle associazioni opera con meno di 16 volontari: solo il 15% ha un numero superiore a 50. Per quanto riguarda i soci, ne ha meno di 60 il 50% delle associazioni, mentre poco più del 10% ha una base associativa molto estesa (oltre 500 soci).

Negli ultimi sette anni il numero di nuove associazioni costituite è diminuito costantemente: nel 2014 si è registrata una diminuzione del 15% rispetto all'anno precedente. Le associazioni più piccole per numero di volontari e per numero di soci sono anche quelle più giovani. Quelle più "anziane" si occupano di sanità (il 50% ha quasi 30 anni di attività), mentre quelle di più recente costituzione sono nel settore ambientale (anno 2006), della protezione civile (anno 2005) o della cooperazione internazionale (anno 2004).

Secondo lo studio, l'età media dei volontari nelle associazioni è in linea con quella della popolazione, 48,1 anni a fronte dei 48,7 della popolazione nel suo complesso.

Per quanta riguarda i numeri dei volontari, in Italia ci sono 1,7 milioni di persone che fanno volontariato

⁵ Un'istituzione non profit è un'unità giuridico-economica (dotata o meno di personalità giuridica), di natura pubblica o privata, che produce beni e servizi destinabili o non destinabili alla vendita e che, in base alle leggi vigenti o a proprie norme statutarie, non ha facoltà di distribuire, anche indirettamente, profitti o altri guadagni diversi dalle remunerazioni del lavoro prestato ai soggetti che la hanno istituita o ai soci.

⁶ Il CSVnet è un ente non commerciale di tipo associativo che rappresenta i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) soci. I CSV sono nati e si sono sviluppati a partire dalle indicazioni contenute nella legge 266/91. Attualmente sono 72 di cui 70 soci del CSVnet.

⁷ Non solo quelle iscritte ai registri pubblici, ma anche quelle registrate unicamente nelle banche dati dei Centri di Servizio.

all'interno delle organizzazioni di volontariato, pari al 3,2% della popolazione italiana con più di 14 anni. La diffusione territoriale più elevata è nelle regioni del nord e del centro, con punte superiori al 4,5% in Veneto e Lombardia e prossime all'8% in Trentino.

Un volontario in media dedica 20,4 ore al mese alla sua attività, con la stima 28,7 milioni di ore di impegno gratuito in OdV al mese prestate complessivamente in Italia. I presidenti dedicano ancora più tempo: 25,6 ore al mese, quasi quattro giorni lavorativi pieni. Mediamente i volontari dichiarano un'anzianità di appartenenza all'organizzazione di 6,8 anni, i presidenti di nove anni (Report Nazionale CSVnet, 2015).

2.2. Il ruolo dei volontari nelle organizzazioni che lavorano con rifugiati e richiedenti asilo

Le organizzazioni di volontariato che in Italia si occupano di migrazioni internazionali hanno conosciuto negli ultimi due decenni una crescita numerica significativa che è andata di pari passo con l'incremento dei flussi migratori.

L'indagine condotta dall'ISFOL (Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori)⁸ nel 2008 a un campione di 180 Odv che si occupano in vario modo delle migrazioni internazionali ne delinea le principali caratteristiche.

Innanzitutto le realtà esaminate esprimono una *chiara vocazione* verso il fenomeno di riferimento: circa la metà dei casi (48,9%) presenta un impegno pressoché esclusivo nel lavoro con i migranti, e – per la parte rimanente – 1 caso su 4 lo definisce prevalente. La mission si colloca soprattutto nell'ambito dei seguenti temi: integrazione e tutela dei diritti (32,3%), costruzione di una società multi-etnica (20%), servizi di accoglienza e soccorso (13,9%), cittadinanza attiva (11,1%), accesso dei migranti ai servizi pubblici (10,6%) (Gaudio, Caramelli, 2009).

Un secondo aspetto riguarda la dotazione strutturale che in genere appare piuttosto limitata e un *raggio d'azione circoscritto* ai confini amministrativi del comune dove sono radicate. In maggioranza (59,4%) si tratta di organismi mono-sede (quella legale), e – sebbene i restanti casi si collochino in un range variabile da 2 a 10 sedi – meno del 25% ne dispone di oltre 3. Le sedi supplementari sono solitamente concentrate nello stesso contesto regionale della principale; solo 1 caso su 10 presenta un radicamento inter-regionale, e poco più del 7% una proiezione internazionale. Nelle realtà esaminate gravitano circa 16.500 volontari, di cui poco più di un terzo migranti. La consistenza media della base associativa ammonta a circa 92 persone, ma se si considerano i soli volontari attivi e continuativi, oltre la metà dei casi (53,2%) si colloca al di sotto delle 20 (Gaudio, Caramelli, 2009).

Si riscontra quindi come terzo elemento un'*elevata variabilità dimensionale* che rispecchia la profonda eterogeneità del volontariato italiano, in cui, accanto a strutture di grandi dimensioni che di solito sono espressione di istanze e problemi di più ampia portata, convivono realtà talvolta molto modeste per entità, in genere fortemente identificate con problemi e/o contesti circoscritti. Nella maggioranza dei casi (62% circa), queste Odv realizzano le proprie attività senza alcuna unità di personale retribuito,

⁸ L'ISFOL – Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori – è un ente nazionale di ricerca sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: <http://www.isfol.it/Istituto/chi-siamo>.

che è una componente fortemente minoritaria della base associativa (4% circa, l'8,2% dei membri attivi).

Una quarta dimensione rilevante concerne, diversamente dalle Odv in generale, il fatto che *il tasso di convenzionamento con gli enti pubblici è minore*. In Italia abbiamo uno scenario ormai consolidato nel cosiddetto "welfare mix" per cui circa un'organizzazione di volontariato su due struttura accordi formali di questo tipo, in primis con le amministrazioni comunali o con le Aziende Sanitarie (Istat 2006).

Infine, in riferimento alla *mission* e alla specializzazione infra-settoriale, l'indagine campionaria rileva 4 modelli.

Un primo raggruppamento è stato identificato con l'accezione "solidarietà reciproca e lotta alla discriminazione", che presenta una marcata specializzazione settoriale e un'anzianità superiore alla media. Pur se visibilmente minoritario per numero di organizzazioni, vi si rileva una base associativa piuttosto consistente (in media 199 persone) e un numero molto elevato di beneficiari, in particolare migranti. Queste Odv operano quasi esclusivamente nelle regioni settentrionali e presentano tratti tipici del cosiddetto "associazionismo imprenditivo" (Ambrosini 2005, pp. 224-225): frequente adesione a una rete nazionale (80%), un tasso di convenzionamento molto elevato (60% circa), la diffusa presenza di personale retribuito (70%) e dipendente (30%).

Un secondo gruppo è definito "integrazione, identità, diritti" ed è la componente di fatto più consistente del campione. Qui si segnala un livello medio di specializzazione settoriale accanto a due caratteristiche salienti: essere molto presente nel Meridione e avere il campo d'azione preminente nelle le politiche attive per il lavoro.

La terza tipologia è stata definita "offerta e fruizione di servizi", poiché si connota fortemente per l'erogazione di servizi socio-sanitari (54,5% delle attività) secondo il profilo tipico del cosiddetto "associazionismo caritativo" (Ambrosini, 2005). Queste Odv operano prevalentemente nelle regioni settentrionali e hanno la particolarità di essere il raggruppamento più anziano in assoluto. Alla quarta tipologia è stata attribuita la denominazione di "società multi-etnica e cittadinanza attiva". Qui si delineano i tratti tipici delle forme associative che svolgono attività di *advocacy* a favore di soggetti deboli (cfr. *ibidem*): non a caso i livelli di specializzazione infra-settoriale appaiono relativamente poco pronunciati. Questo tipo di OdV risulta più diffuso nel Settentrione (58,9%) storicamente più interessato dai fenomeni migratori (Gaudio, Caramelli, 2009).

Nelle organizzazioni di volontariato pro-migranti si configura una sorta di risposta dal basso a bisogni e domande indotte dall'intensificarsi dell'immigrazione, ancor più evidente con l'aumento dei flussi di migranti forzati giunti in Italia negli ultimi anni. Come riferito da uno degli intervistati «il numero di volontari automaticamente cresce col numero dei migranti» (int. AC).

Di fronte a un fenomeno dai caratteri dell'"emergenza permanente", frammentato e caratterizzato da alta discrezionalità, abbiamo studiato il tema attraverso un approccio di ricerca qualitativo. La necessità di conoscere e approfondire un fenomeno relativamente recente, le cui pratiche si disperdono sul territorio, ci ha portato a prediligere i metodi qualitativi: nello specifico abbiamo condotto 6 interviste semi-strutturate individuali (di cui 2 telefoniche) a rappresentanti di OdV pro-migranti formali e non.

Le interviste hanno coinvolto:

- il coordinatore del sistema nazionale di accoglienza di ARCI, che ospita circa 6.466 persone ed è articolato in 113 progetti in 13 regioni italiane. ARCI ha circa 1.500 lavoratori nell'accoglienza e circa 400/500 volontari compresi quelli in servizio civile;
- una volontaria del Naga-Har, centro di accoglienza diurno di Milano nato nel 2001 e facente parte del Naga, associazione di volontariato laica e apartitica che si è costituita a Milano nel 1987 allo scopo di promuovere e di tutelare i diritti di tutti i cittadini stranieri, rom e sinti senza discriminazione alcuna con focus sul diritto alla salute. Al Naga (compreso il Naga-Har) solo quattro persone sono stipendiate, mentre tutti gli altri (circa 300) sono i volontari;
- il coordinatore dei volontari del Baobab Experience di Roma, un network di solidarietà in un accampamento informale che fornisce assistenza ai migranti in transito (oltre 70.000 dal 2015 con punte di 900 al giorno). Al Baobab sono tutti volontari (circa una cinquantina di persone) tranne i mediatori linguistico-culturali;
- la responsabile dell'area migrazione della Croce Rossa Italiana (CRI), che ha 160.000 volontari;
- l'educatrice della Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI) che si occupa del coordinamento dei volontari. Nello specifico per il progetto Mediterranean Hope, in Sicilia hanno 3 volontari nella Casa delle Culture a Scicli e due a Lampedusa;
- il coordinatore del gruppo accoglienza nazionale migranti del CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza). Nella sua esperienza territoriale di accoglienza ci sono pochi volontari strutturati nel servizio (250 ospiti, con circa 3 volontari) a cui si affiancano una rete di persone che prestano una piccola parte della loro quotidianità per attività che vengono sollecitate dalla cooperativa in cui lavora il coordinatore.

Dall'approfondimento qualitativo emergono due gruppi di esperienze: (i) quello delle associazioni che nascono dai bisogni delle persone che escono dal circuito dell'accoglienza o che non ci sono mai entrati, in genere maggiormente interessate a preservare la propria autenticità: «Baobab experience è volontariato, siamo dovuti diventare associazione per accedere ad alcune forme minime di finanziamento a livello europeo» (int. AC); e (ii) quello delle associazioni che partono dalla richiesta di servizi o da input lanciati dalle istituzioni locali e in cui, in generale, l'agire volontario rappresenta un gradino di una organizzazione più complessa: «CRI è talmente grande e variegata che le attività in cui il volontario si può specializzare sono veramente tante, la maggior parte può poi essere applicata e integrata all'interno dei centri» (int. FB).

Parallelamente a ciò, il reclutamento dei volontari avviene in alcuni casi del primo gruppo in modo casuale: «gente che passa e chiede come può aiutare, la pagina Facebook, il passaparola tra i volontari che portano amici, parenti, e quando vengono qui a secondo della propria inclinazione ci si struttura in diversi gruppi» (int. AC); «ci reclutano loro... non li andiamo a cercare, ma sono loro che cercano sul sito e chiedono informazioni. Lampedusa suscita più interesse» (int. AM); o anche per notorietà dell'associazione: «non facciamo campagne di reclutamento perché c'è molta richiesta per entrare» (int. EB). Nel secondo gruppo invece il reclutamento è maggiormente strutturato: «ci sono i corsi di accesso, il comitato al momento dell'apertura del corso lo pubblicizza con vari canali» (int. FB); oppure grazie all'azione di advocacy che risulta premiante nel riconoscimento di istanze comuni da portare avanti per i diritti delle persone migranti.

Le attività in cui sono coinvolti i volontari variano da quelle logistiche, alla gestione della cucina, alle attività di sportello, all'insegnamento della lingua seconda fino a quelle ricreative e ludiche.

Infine, per quanto concerne il profilo dei volontari, possiamo suddividerli in due principali gruppi: una parte maggioritaria è rappresentata da studenti universitari (anche internazionali) interessati alle tematiche o giovani in attesa di lavoro; un secondo gruppo sono i pensionati e i lavoratori, dall'attivista alla persona che si avvicina con il passaparola tra conoscenti.

3. I bisogni dei volontari che operano con rifugiati e richiedenti asilo

3.1. Chi sono i volontari? Motivazioni, bisogni, attitudini, competenze, aspettative e credenze

Chi è il volontario? E quali sono gli aspetti costitutivi dell'identikit del "bravo volontario" nell'ambito dell'accoglienza?

Partiamo analizzando i risultati dei due focus group che si sono tenuti rispettivamente il 27 febbraio a Roma e il 21 marzo 2018 a Firenze, a cui hanno partecipato in tutto 18 persone (in appendice il profilo dei partecipanti).

La tabella sottostante riporta le definizioni di chi è "il volontario" secondo le diverse esperienze dei partecipanti. Emerge come elemento dominante la forte passione e solidarietà delle persone coinvolte, il cui agire è fortemente legato alla situazione di emergenza in cui richiedenti protezione internazionale e rifugiati si trovano a vivere.

Le parole chiave sono: connessione, condivisione, scambio, solidarietà, empatia, costanza, ascolto, scomodo sostituito per le istituzioni assenti, attivista e sognatore.

Se, come possiamo leggere anche dalla tabella sotto, le motivazioni che portano il singolo ad aderire a una specifica organizzazione di volontariato possono introdurre una certa autoreferenzialità (Ranci, 2006), tale tendenza viene incrementata da esigenze di soggettivazione e da necessità di riconoscimento che sono tipiche dell'attuale fase storico-sociale in cui l'azione volontaria compensa il deperimento della dimensione politica dell'agire.

Di fronte alle carenze del sistema di accoglienza italiano e alle tante disuguaglianze, il volontariato si è spesso trovato costretto a svolgere funzioni sostitutive delle istituzioni pubbliche. Ritorna estremamente attuale ciò che scrive Vecchiato sull'agire del volontariato negli anni Novanta (2011): «l'espressione "non eroi, ma cittadini" (FIVOL, 1993) ha contribuito a meglio definire il senso dell'azione sociale e politica del volontariato. Sul piano valoriale significava dare senso al "farsi prossimo" e, sul piano politico, testimoniare nuovi stili di partecipazione e democratizzazione dei rapporti fra persone e organizzazioni. Un terreno elettivo per materializzare questi nuovi modi di intendere l'azione volontaria sono stati i servizi alle persone, là dove più si concentravano le fragilità, le disuguaglianze, le ingiustizie. Non bastava infatti "dare" risposte ma anche "curare e prendersi cura", per affrontare la doppia domanda dei bisogni e dei diritti, facendo leva sui doveri di solidarietà sociale» (Vecchiato, 2011, p.6). I volontari, o attivisti per la solidarietà, di oggi danno senso al "farsi prossimo"

rispondendo ai tanti bisogni (dal cibo, alle cure sanitarie, all'orientamento legale, ecc.) e prendendosi cura dell'altro. Un prendersi cura che genera attivismo e "felicità" come riporta una partecipante: «nel mio caso il lavoro è il classico che si fa per vivere, e a fine giornata dopo avere fatto volontariato per me è una felicità e mi sento realizzata» (f. g. FS); ma che può diventare un'esperienza totalizzante con i conseguenti risvolti negativi: «nel momento i cui conosci i ragazzi, di fronte non hai più il migrante ma è Mohammed che viene da un determinato paese, con una determinata storia, diventa una persona che se ha un problema diventa un tuo problema, non riesci a prendere sonno o concentrarti sul tuo lavoro. Io ad esempio lavoro in ambito commerciale, faccio una cosa che non c'entra nulla e comunque un po' ti perseguita. Diventa una fusione totale, ma è anche soggettivo. Nel mio caso io metto a disposizione me stessa, non porto nulla dal punto di vista professionale» (f. g. FS).

Tabella 1: Chi è il volontario?

<ul style="list-style-type: none"> - Crea e mette in connessione - Il creare occasioni per aggregare persone che altrimenti verrebbero in vario modo escluse dai contesti sociali - Per me il volontario è un "ricevitore", riceve e comprende le esigenze e i travagli delle persone - Un volontario è una persona, un cittadino comune, che non si limita a vivere pensando alla propria, "mera" realizzazione e felicità ma che al contrario non riesce forse a trovarla davvero se non condivisa, pensando a chi è in difficoltà nel trovarla. - Per me il volontario è colui che desidera rendersi utile per migliorare una realtà quotidiana. Persona o professionista o cittadino che propone le proprie competenze, esperienza, emozioni a servizio di una collettività in cerca di appartenenze divertenti - Il volontario è una persona che aiuta lo straniero/il migrante a integrarsi nella nuova società - Chi ha bisogno/desiderio di integrarsi concretamente per rendere il mondo un luogo più accogliente praticando la reciprocità e lo scambio. Chi cerca e pone il 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona che con impegno si mette in connessione con l'altro, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie competenze - Il volontario è colui che si immedesima sia a livello materiale che psicologico con la realtà che affronta, ci mette empatia e acquisisce competenze - Soggetto che per libera scelta decide di dedicare tempo ed energia a supporto di soggetti o gruppi in stato di bisogno - Empatia - Costanza - Ascolta senza pregiudizi e giudizi, propone soluzioni con la persona e per la persona (non per sé) - Una persona che combatte tutti i pregiudizi e che dà valore al rapporto umano. Un sognatore - Attivista per la solidarietà - È un'attività di continuo apprendimento e presa di coscienza e consapevolezza. Lavoro di empatia.
---	--

<p>sensu della propria vita oltre sé stesso. Spesso un “comodo” sostituito per istituzioni assenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il volontario è (o dovrebbe) essere una persona spinta dalla voglia di migliorare le condizioni di vita delle persone a cui rivolge il suo aiuto, spesso si trova a subire le carenze istituzionali innescando un meccanismo perverso - Intenzione, come atto logico, di operare per un risultato migliore della realtà che si presenta - Guida, ruolo di mentore 	
--	--

Il “bravo volontario” attivo con i migranti:

- a. innanzitutto non deve sentirsi bravo né attivarsi per risolvere i problemi del mondo ma cercare di dare una mano, dandosi degli obiettivi;
- b. deve riuscire a darsi dei limiti e a non andare oltre il suo ruolo sia dal punto di vista pratico che emotivo. Non deve creare confusione negli ospiti;
- c. non deve farlo per passatempo;
- d. deve essere una persona critica, nel senso più costruttivo del termine, perché non necessariamente quando pensa di fare del bene è effettivamente così. Ci sono spesso implicazioni che uno non considera a causa di una scarsa preparazione;
- e. deve avere forte senso etico ed empatia su alcune problematiche.;
- f. deve avere costanza e serietà poiché interviene frequentemente “nei vuoti istituzionali”;
- g. deve essere reattivo e con capacità di problem solving.

«Ma chi te lo fa fare?» è la rappresentazione più frequente che i volontari si sentono dire. In questo specifico contesto il “donare” – tempo gesto civico dotato di un valore sociale positivo – appare scarsamente o per nulla riconosciuto dalle persone esterne o anche interne ai gruppi familiari e amicali. La relazione con i beneficiari non è semplice, spesso questi ultimi non distinguono i ruoli di operatori e volontari e soprattutto all’inizio sono diffidenti.

3.2. Quali sono i fattori di successo e i punti critici principali?

Se si accetta l’idea che l’impegno volontario sia una forma di realizzazione di sé, emergono anche nel nostro studio tre ragioni fondamentali per praticare il volontariato. La prima, come osservato dal sociologo Ranci, è quella di dare concretezza ai propri principi e credenze morali o religiose; la seconda ha a che vedere con l’interesse a sviluppare relazioni significative, fondate sull’aiuto e sulla condivisione; infine la terza concerne la possibilità di mettere alla prova se stessi e le proprie capacità,

di acquisire un'esperienza pratica eventualmente trasferibile in altri contesti come quello lavorativo (Ranci, 2006).

Dalle interviste e dai focus group emergono le seguenti criticità:

- la necessità di una formazione multidisciplinare che tenga conto degli aspetti giuridici, sociologici e psicologici con un focus sul lavoro in equipe: «io avrei preferito più chiarezza, sul mio ruolo» (f. g. GB);
- strettamente legato alla formazione, i volontari segnalano la necessità di formarsi “sul campo”, ma attraverso un primo affiancamento con operatori o volontari con maggiore anzianità di servizio;
- un aspetto particolarmente importante collegato alla formazione e alla supervisione psicologica è il *burn out*: «noi abbiamo avuto un periodo in cui siamo andati in *burn out*, stando qui alla fine ti cucì addosso una pelle di cinismo non indifferente, basta una storia delle migliaia di migranti che sono transitati qua a farti veramente male... assorbi dolore» (int. AC); «una ragazza che proviene dalle nostre chiese e con alle spalle esperienze nei campi in Grecia, quindi preparata, quando è arrivata a Lampedusa ha avuto un crollo e so che è stato molto difficile per gli operatori ridarle la motivazione» (int. AM);
- un punto critico è rappresentato dalla necessità di stimolare le istituzioni, tutelare i diritti dei più deboli, senza esser strumentalizzati nel sostituire le carenze delle istituzioni pubbliche;
- emergono difficoltà che non riguardano di per sé l'attività del volontariato, ma il suo modo di funzionare, di sapersi coordinare e organizzare al proprio interno ed esterno. In particolare nel poter collaborare e fare rete con altri soggetti, poiché spesso l'impegno verso gli altri assorbe la maggior parte delle energie e «ognuno persegue il proprio obiettivo senza guardarsi intorno» (f. g. SB).

4. Conclusioni e suggerimenti

I volontari segnalano quattro sfide: non sostituirsi alle istituzioni pubbliche, costituzionalmente finalizzate a garantire servizi di welfare (che dovrebbero essere erogati comunque, anche in mancanza del volontariato); assicurare professionalità adeguate alla natura degli interventi svolti; evitare di sovrapporsi al lavoro professionale; e infine stimolare il miglioramento dei servizi e la tutela dei diritti dei più deboli.

Alla luce degli elementi evidenziati si rileva che l'arcipelago delle organizzazioni solidaristiche si connota sempre più come ambito in cui le istituzioni delegano “volentieri” la presentazione di servizi verso un target di persone considerato “fuori posto” per le caratteristiche stesse dei flussi migratori, la loro diversità e il senso di alterità che suscitano.

Tutto ciò, e la complessità insita nel ruolo svolto dai volontari, rendono auspicabile due tipi di azione: una di tipo informativo e di sensibilizzazione ampia e capillare, funzionale al superamento di una narrazione negativa e necessaria per costruire un'azione di rete tra gli “attivisti della solidarietà” anche in ottica di azioni di advocacy, e una di tipo formativo.

Relativamente ai temi e ai contenuti della formazione, i fabbisogni formativi sono apparsi molto coerenti con le peculiarità delle organizzazioni. Sul piano delle competenze di base, i volontari chiamano in causa il rafforzamento di quelle organizzativo-gestionali. Nel caso delle competenze tecnico-specialistiche, le esigenze si concentrano sul fronte della psicologia, del lavoro in rete, e della conoscenza del fenomeno migratorio con un approccio interdisciplinare. Riguardo alle competenze trasversali, esse si concentrano soprattutto sull'area della comunicazione interculturale e delle competenze utili a una più funzionale gestione di stress e conflitti.

La fluidità delle situazioni e dello specifico contesto richiedono un continuo sforzo di aggiornamento e una capacità di *problem solving*, per questo le attività formative non devono essere fondate su un approccio astratto o generalizzante, ma devono essere adattate al contesto. In tal senso può essere importante utilizzare maggiormente pratiche formative come *l'action research*, *l'action learning*, la narrazione e l'autobiografia, nonché organizzare e valorizzare quei processi di relazione interpersonale tra persone meno esperte e più esperte che si producono spontaneamente negli ambienti di lavoro del volontariato e non solo (il cosiddetto *learning by networking*).

Allegato A – Info su interviste e focus group

Tabella 1: Interviste

Organizzazione	Ruolo	Iniziali	Dove	Quando
ARCI	Coordinatore del sistema nazionale di accoglienza	WM	Roma	15/02/2018
Naga-Har	Volontaria	EB	telefono	07/02/2018
Baobab Experience	Coordinatore dei volontari	AC	Roma	02/02/2018
Croce Rossa Italiana	Responsabile dell'area migrazione	FB	Roma e telefono	15 e 20/02/2018
Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia	Educatrice che si occupa del coordinamento dei volontari	AM	Roma	01/02/2018
Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza	Coordinatore del gruppo di accoglienza nazionale migranti	ST	skype	06/02/2018

Tabella 2: Focus group Roma (27/02/2018)

Iniziali	Genere	Organizzazione
SM	F	Baobab Experience
FS	F	Baobab Experience
GB	F	Federazione Italiana delle Chiese Evangeliche
CB	M	Federazione Italiana delle Chiese Evangeliche
VB	F	Altramente
VS	F	La città dei ragazzi
RF	F	Liberi Nantes
AD	M	Casetta Rossa
MF	F	Casetta Rossa

Tabella 3: Focus group Firenze (21/03/2018)

Iniziali	Genere	Organizzazione
SB	F	Anelli Mancanti
PP	F	Arcobaleno
VP	F	Sulla stessa barca
GS	F	Sulla stessa barca
TC	M	Sulla stessa barca
LG	M	Ronda della carità
FE	F	ARCI
MT	F	MEDU
CC	M	MEDU

Allegato B – Bibliografia

AA. VV. (1993), *Non eroi, ma cittadini: volontariato, istituzioni e impresa*. Roma, FIVOL.

Achilli L., Fargues P., Salamonska J., Talò T. (2016), *Study on migrants' profiles drivers of migration and migratory trends*, International Organization for Migration (IOM), testo disponibile al sito: <http://www.italy.iom.int/sites/default/files/news-documents/Migrants%20Study%20-%20FINAL%20ENG%20VERSION%20-%20ELEC.pdf>, ultimo accesso 3 maggio 2018.

Ambrosini, M. (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Bologna, Il Mulino.

Baglioni G.L., Raffini L. (2012), *Ruolo del volontariato, pratiche di governance e immigrazione*, in Colloca C., Milani S., Pirni A. (2012), *Città e migranti in Toscana. L'impegno del volontariato e dei governi locali per i diritti di cittadinanza*, Quaderni CESVOT, Firenze, pp. 41-87.

Campesi G. (2011), *The Arab Spring and the Crisis of the European Border Regime: Manufacturing Emergency in the Lampedusa Crisis*, EUI Working Paper. RSCAS 2011/59 Mediterranean Programme, testo disponibile al sito: http://cadmus.eui.eu/bitstream/handle/1814/19375/RSCAS_2011_59.pdf, ultimo accesso 3 maggio 2018.

Centro Studi e Ricerche Idos, a cura di (2017), *Dossier Statistico Immigrazione 2017*, Roma.

Commissione parlamentare d'inchiesta sul sistema di accoglienza, di identificazione ed espulsione, nonché sulle condizioni di trattenimento dei migranti e sulle risorse pubbliche impegnate (2018), *Dati Statistici 23.02.2018*, Camera dei Deputati, Dossier a cura degli ispettorati della Guardia di Finanza addetti all'Archivio della Commissione, Roma, 2018.

CSVnet (2015), *Report Nazionale sulle Organizzazioni di Volontariato censite dal sistema CSV*, testo disponibile al sito: <http://www.csvnet.it/who-we-are/157-pubblicazioni-csvnet/2553-report-nazionale-delle-organizzazioni-di-volontariato-censite-dai-csv#>, ultimo accesso 3 maggio 2018.

Gaudio F., Caramelli E. (2009), *Volontariato e immigrazione: profili, competenze, fabbisogni formativi, Autonomie locali e servizi sociali*, 3, pp. 465-474.

Istat (2006), *Le organizzazioni di volontariato in Italia*, Roma.

Ranci C. (2006), *Il volontariato*, il Mulino, Bologna.

Vecchiato T. (2011), *I volontari si interrogano sul futuro del volontariato*, *Psicologia sociale*, 3, pp. 291-299.