

Traccia per l'itinerario di Ricerca e Formazione dei Volontari che operano presso l'EMPORIO, gestito da Caritas/Osver.

Premessa

Il presente progetto di formazione riporta, in sintesi, il risultato dell'ascolto e dell'osservazione, che sono stati svolti nel corso d'alcuni mesi, presso il servizio Emporio di Vercelli, gestito da Osver di Caritas.

- 1. DARE UN SENSO AL TEMPO TRASCORSO.** Sono trascorsi alcuni mesi dai primi incontri svolti con Mino VITTONI, a fine dicembre 2016. E' trascorso più di un mese dal 1° aprile '17: occorre dare un senso al tempo trascorso e alle varie discontinuità che questi tempi segnalano. Propongo alcune date e alcuni spunti per orientare la comprensione del senso che può assumere ora un itinerario che si è rivelato complesso, come complessa e difficile è la "mission" dell'Emporio. Questo si trova all'incrocio di alcuni "contenitori" istituzionali – la Chiesa locale, le parrocchie, Caritas e Osver – tutti generosi e ispirati da valori alti, nelle intenzioni, ma, sul piano dell'azione, si rivelano spesso piuttosto problematici, almeno dal punto di vista dell'analisi e della ricerca fino a questo momento condotta, senza pregiudizi.
 - 1.1. I primi incontri d'esplorazione di un servizio complesso, attraverso momenti di ricerca/intervento e studio preliminari.** Agli inizi del nuovo anno ho iniziato a raccogliere alcune informazioni dai volontari incontrati in Emporio, durante momenti d'osservazione partecipata e della ricerca/azione, previsti dal mio contratto. Altre ipotesi sono maturate più lentamente, mentre frequentavo l'Emporio e mentre partecipavo ad alcune riunioni di condivisione con il gruppo dirigente OSVER. Mi è stata raccontata la storia travagliata attraverso la quale è nato ed ha poi incominciato ad operare l'Emporio. Ho ascoltato e letto alcune testimonianze provenienti dagli ambienti del volontariato cattolico.
 - 1.2. Alcune criticità e interrogativi emergenti.** Quali devono, dovrebbero o potrebbero essere i comportamenti auspicati nei volontari e in chi professa ideali religiosi piuttosto elevati, quando si rapportano con i clienti/fruitori dell'Emporio? Riflettendo e scrivendo su questo argomento a più riprese, è scaturita l'ipotesi di concentrare l'attenzione del percorso formativo su tre temi, sui quali mi soffermerò nei paragrafi successivi. Gli interrogativi sono stati accompagnati e seguiti da momenti di confronto e condivisione con il gruppo dirigente Osver, che ringrazio per la disponibilità dimostrata. Nel frattempo, tra **gennaio e marzo 2017**, ho trasmesso al gruppo dirigente, **due resoconti intermedi**, per segnalare alcune criticità emergenti dall'analisi dell'Emporio, per precisare i confini dell'intervento e sgombrare il campo da equivoci e possibili attese illusorie sul "potere salvifico e taumaturgico" della formazione, in assenza di un programma di "**manutenzione**" dei volontari, più costante nel tempo e con scadenze a medio e lungo termine.
 - 1.3. Il primo incontro rivolto a tutti i volontari.** Si è svolto il 1° aprile '17. Credo che tutti ricordino come quell'incontro abbia suscitato attese, curiosità, domande, perplessità e forse anche qualche punta di ragionevole scetticismo.
- 2. I TRE FOCUS O TEMI PRINCIPALI DEL LAVORO.** Il breve itinerario di ricerca e formazione che è qui proposto, ha come focus, **tre aree d'intervento** che riassumono la complessità del servizio Emporio e sono: l'ASCOLTO, la COMUNICAZIONE e l'ORGANIZZAZIONE. Perché sono stati individuati questi tre temi: alcuni cenni a criticità ricorrenti e riscontrate sui tre fronti sono stati fatti nel paragrafo precedente. Altri aspetti saranno approfonditi durante gli incontri in programma. In sintesi:

- 2.1. ASCOLTO.** Molti volontari provengono dai Centri d'Ascolto Parrocchiali o facenti capo a altre associazioni del volontariato cattolico. Quali attitudini e competenze abbiano sviluppato nei loro contesti, non mi è chiaro. Se vi sono delle competenze di base, queste dovrebbero poi essere "tradotte" nell'ambito concreto dell'Emporio, che è un servizio, con un compito diverso da quello perseguito da altri Centri d'ascolto.
- 2.2. COMUNICAZIONE.** Analogo discorso vale per la gestione delle comunicazioni: quelle che si scambiano in parrocchia hanno contesti differenti da quelle che si devono produrre in un servizio ad "**alta intensità relazionale**", con persone in stato di bisogno e necessità e con le quali ogni forma di comunicazione diventa meno prevedibile.
- 2.3. ORGANIZZAZIONE.** E' la terza parola chiave ed è la più importante, poiché sintetizza le altre due. L'Emporio è una struttura innovativa per Vercelli, che tuttavia nella fase di progettazione ed avvio è sembrata meno attenta a riflettere sulla complessità organizzativa e si confronta quindi con le numerose criticità che stanno emergendo nei diverse fasi evolutive del servizio. L'Emporio è un'organizzazione che eroga un servizio, che presenta alcune somiglianze con altri servizi analoghi, come i supermercati e che richiedono una cultura e una gestione particolari. Quindi si presentano, dopo alcuni mesi di sperimentazione, alcuni interrogativi: come possono e debbono atteggiarsi i volontari d'ispirazione cristiana che operano nell'emporio per erogare un servizio non solo tecnicamente efficiente, ma anche coerente con i valori dichiarati e che tenga conto dell'alta intensità relazionale sopra richiamata? Tralascio ogni riferimento tecnico e dico solo che oggi, tutti gli studiosi e i consulenti esperti, concordano nel ritenere che anche le organizzazioni più semplici sono diventate e stanno diventando sempre più complesse. Basti pensare alla cosiddetta famiglia e alla sua attuale profonda evoluzione o involuzione. Organizzare vuol dire "mettere insieme delle risorse", quasi sempre scarse rispetto agli obiettivi, e cercare poi d'ottenere un risultato: sì, certo, ma come? Noi c'interrogheremo e lavoreremo su questo "come", cioè come e se è possibile introdurre qualche miglioramento nell'organizzazione e nella gestione dell'Emporio.
- 3. IL "COMPITO PRIMARIO" DELL'ITINERARIO DI RICERCA E FORMAZIONE.** Con l'espressione "compito primario" nel linguaggio organizzativo si indica "ciò che deve essere assolutamente fatto" per raggiungere e realizzare gli obiettivi assegnati dal contratto che è stato sottoscritto con il gruppo dirigente OSVER.
- 3.1. Il servizio emporio ha un "compito primario" chiaro?** Possiamo declinare in modo più preciso le singole parole e in particolare i termini: "servizio" e "emporio", cercando di attribuire un significato semplice e praticabile?
- 3.2. Possiamo descrivere e definire meglio "Chi" sono per noi gli "Utenti"? Oppure i "Clienti"? O i "Fruitori" del servizio Emporio?**
- 3.3. Il compito primario dei tre incontri è "apprendere dall'esperienza",** quella che è svolta e maturata, ogni settimana dai volontari presso l'Emporio.
- 4. IL PRODOTTO ATTESO DALL'INTERVENTO DI FORMAZIONE.** L'espressione "prodotto" non è abituale nel contesto ecclesiale. La ritengo tuttavia importante perchè indica che in ambito formativo, come nel lavoro e nella scuola, ovviamente con declinazioni diverse, occorre sempre presidiare che dalle parole scaturiscano "fatti", anche se in questo caso i "fatti" non saranno manufatti, ma parole scritte. Questa è una premessa per "**produrre un servizio**", che sia quello formativo o quello reale erogato in Emporio. Tutto ciò richiede che ci sia voglia d'apprendere come si produce un servizio, compreso il servizio prodotto dal volontariato. **Il prodotto atteso in concreto:** alla fine del percorso ogni gruppo dovrà avere individuato, sulla base del lavoro

svolto dal gruppo d'appartenenza, **tre regole fondamentali** per la pratica dell'**ascolto** e della **comunicazione** e sull'**organizzazione dell'Emporio**.

5. **I GRUPPI DI LAVORO.** Il primo incontro sarà focalizzato sul lavoro di gruppo e i **gruppi di lavoro**. Per poter collaborare occorre avere fiducia reciproca, e non è quasi mai un dato di partenza. Per produrre un buon servizio occorre "bonificare" il terreno da incrostazioni che possono datare da tempo e costituire un arretrato soggettivo o condiviso, che può essere opportuno esplorare almeno parzialmente, per diventarne consapevoli. Ricordo che nell'**impostare i tre gruppi di formazione**, ho cercato di tenere presenti le preferenze espresse per uno dei tre temi e per il giorno maggiormente disponibile.
6. **IL METODO DI LAVORO.** Il metodo di lavoro previsto avrà alcune caratteristiche distintive rispetto ai modi più tradizionali di erogare formazione, che spesso si limitano ad esortare o a fornire delle informazioni. Saranno fornite quindi solo alcune informazioni essenziali, cercheremo d'essere formativi e d'orientare a produrre qualche "trasformazione" comportamentale. Si cercherà quindi di praticare un metodo:
 - 6.1. **Attivo, autobiografico, diretto, pratico**, a volte **provocatorio, semplice**, ma non semplicistico.
 - 6.2. Il lavoro si svolgerà in un'ottica di **ricerca/intervento**, condivisa e partecipata.
 - 6.3. L'obiettivo è di suscitare qualche emozione, che influenzi positivamente gli apprendimenti attesi.
7. **ESERCIZI ED ESERCITAZIONI PRATICHE D'APPRENDIMENTO.** Tenendo conto dei limiti del tempo a disposizione, saranno previsti, questionari di auto valutazione, alcune esercitazioni, riflessioni, esercizi di scrittura. Tutto orientato all'obiettivo di suscitare qualche curiosità, alcune emozioni per rinforzare atteggiamenti e comportamenti utili al servizio. In pratica e attraverso un **esempio**: all'avvio dei lavori di ogni gruppo, tutti i partecipanti saranno invitati a presentarsi in modo libero e a raccontare, possibilmente senza troppe reticenze, il loro punto di vista sull'Emporio, a dire che cosa pensano, a riferire episodi significativi, situazioni concrete che vedono o alle quali hanno partecipato, a proporre eventuali osservazioni critiche, quelle che per lo più tengono nella loro mente...
 - 7.1. **Compiti a casa.** Nulla di scolastico, ma inviterò alla raccolta sistematica di osservazioni sui tre temi indicati come strategici, per arrivare ad una **riprogettazione condivisa** di un servizio che è *anche* dei volontari, che lo gestiscono.
8. **DOCUMENTEREMO IL LAVORO SVOLTO.** Tutti i compiti svolti, i racconti, le discussioni e le "libere associazioni" saranno sintetizzati e classificati, anche solo con parole chiave, di volta in volta, su di un foglio, suddiviso in tre colonne: ASCOLTO, COMUNICAZIONE, ORGANIZZAZIONE. Cercheremo poi di fare vedere alcune connessioni che intercorrono tra le tre dimensioni indicate. Dall'esame dei fatti potranno scaturire indicazioni utili sull'agire dei volontari mentre erogano il servizio.
9. **IL SETTING DEL LAVORO.**
 - 9.1. **I TEMPI.** Sono quelli indicati nel **programma allegato**.
 - 9.2. **IL LUOGO DI LAVORO.** Tutti gli incontri si svolgeranno presso la sede della **Caritas di via Feliciano da Gattinara**.