Relazione sulla richiesta di intervento presso l'associazione ARS – Amici della Radio Sarcedo

Magrin Dott. Emanuele

Introduzione

Nel novembre 2011 il Presidente di una associazione di volontariato, Amici della Radio Sarcedo (ARS) aderente alla FIR CB di Vicenza, mi ha contattato per espormi le difficoltà che secondo lui sta incontrando il suo gruppo di volontari, lamentando una scarsa partecipazione e un probabile scarso interesse dei soci rispetto alle attività proposte. Secondo il Presidente, A., i soci infatti partecipavano quasi solo alle attività di Protezione Civile di forte impatto mediatico, come ad esempio emergenze nazionali o regionali.
E' parso abbastanza preoccupato e un po' demoralizzato della situazione esposta, ma nel complesso fiducioso verso una possibilità di risoluzione.

1. Analisi del contesto

Il primo passo affrontato in fase di analisi è stato quello di approfondire la conoscenza del contesto esposto. L'associazione ARS, nata nel 1994, è costituita ad oggi (2011) da 18 soci, accomunati dall'interesse per le comunicazioni radio e dalla volontà di far parte di una organizzazione di volontariato. Tra le attività svolte, vi sono quindi assistenze a manifestazioni sportive e non, e il supporto alla Protezione Civile, per quanto concerne le comunicazioni radio.
I requisiti per farne parte sono solamente l'avere del tempo da mettere a disposizione per le attività svolte dall'associazione e una minima conoscenza delle comunicazioni via radio, aspetto quest'ultimo che può essere poi migliorato con la partecipazione alle esercitazioni e dal confronto con i soci più esperti.

2. Analisi della domanda

In seconda battuta si è cercato di analizzare la domanda proposta, partendo dalle informazioni apprese riguardo il contesto. A. ha infatti sottolineato come i volontari tendano a partecipare alla vita associativa solamente quando l'attività sia legata a un evento emotivamente molto forte, come ad esempio emergenze in Protezione Civile, mentre le altre proposte non sembrano riuscire a destare un interesse sufficiente nei soci.
Questa la prospettiva illustrata da A. Ma non potrebbe invece essere che i soci si ritengano anche sufficientemente soddisfatti, e che sia invece A. a non essere più in sintonia con le esigenze e le aspirazioni dell'associazione della quale è presidente? O che membri dell'associazione siano molto impegnati dalle attività personali così da trovare una certa difficoltà nell'aderire alle attività, se non legate a interventi in emergenza?
Sono queste ipotesi da tenere in considerazione, nonostante durante l'incontro nel quale è stata presentata la problematica si fosse già cercato di verificare che le cose così non fossero.

2.1. Strumento di indagine

Una volta analizzati il contesto e la problematica presentata, il passo successivo è stato quello di valutare quali fossero gli elementi utili a comprendere cosa l'associazione rappresenti per i soci.
In tal modo si creava la possibilità sia di comprendere ancor meglio il contesto, sia di conoscere il grado di soddisfazione dei membri del gruppo. Sarebbe stato inoltre possibile restituire ad A. una istantanea sul rapporto tra i soci e l'associazione stessa, indipendentemente dalla consonanza o dissonanza con le problematiche lamentate.

Per poter effettuare l'indagine, è stato chiesto al presidente di organizzare un incontro con tutti i soci, durante il quale sarebbe stato consegnato loro un breve protocollo utile all'analisi. A tal proposito, è stata quindi preparata assieme ad A. una lettera di invito.
L'incontro, che si è svolto poco prima delle festività natalizie, ha visto la partecipazione di quasi tutti i soci dell'associazione (16/18). La totalità dei partecipanti è sembrata gradire un incontro sul tema e ha risposto in modo approfondito alle consegne contenute nel protocollo di indagine.

L'indagine è stata svolta seguendo tre linee guida:

- Identificare cosa sia più rilevante per i soci tra la *"vita associativa"* e le *"attività di protezione civile"*
- confrontare lo stereotipo personale dei soci volontari con la loro esperienza reale di protezione civile
- confrontare lo stereotipo personale dei soci dell'associazione con le loro reali esperienze associative

Partendo da questi tre presupposti, il protocollo è stato strutturato su tre domande aperte e due tracce nelle quali si chiedeva di raccontare due episodi vissuti in prima persona che si ritenevano rilevanti, in associazione e in corso di attività di protezione civile.

Le consegne presentate sono state quindi:

- *Per quali ragioni si è iscritto?*
- *Cosa rappresenta per Lei la sua associazione?*
- *Facendo riferimento alla sua esperienza personale, cerchi di raccontare due episodi per lei importanti avvenuti nel corso della vita associativa, specificando perché li ritiene significativi.*
- *Cosa rappresenta per Lei la Protezione Civile?*
- *Facendo riferimento alla sua esperienza personale, cerchi di raccontare due episodi per lei importanti avvenuti nel corso di una attività di volontariato di Protezione civile alla quale ha preso parte, specificando perché li ritiene significativi.*

E' stato inoltre richiesto, per quanto concerne i resoconti, di cercare *"di circostanziare gli episodi, specificando tempi, luoghi, protagonisti, e le sensazioni personali provate."*

2.2. Modalità di indagine

Il protocollo, anche in virtù dell'impegno richiesto, è stato presentato in due fasi. Inizialmente, assieme alla presentazione dell'indagine, è stato presentato un primo foglio comprendente la prima domanda e una unica domanda chiusa riguardante gli anni di iscrizione all'associazione. Solo una volta completata questa prima parte sono stati distribuiti, in ordine casuale, due fogli comprendenti le successive consegne.

Il tempo di completamento totale si è attestato sui 35-40 minuti.

I protocolli sono stati poi sottoposti ad analisi qualitativa e quantitativa, avvalendosi anche di software informatici.
In particolare, si sono evidenziati una serie di temi dominanti espressi dai soci, dei quali è stata verificata la frequenza anche rispetto alle singole consegne presentate.

3. Risultati

Il primo dato preso in esame riguarda l'anzianità di iscrizione all'associazione, utile per poter dare un primo sguardo ai soci che hanno partecipato all'indagine.

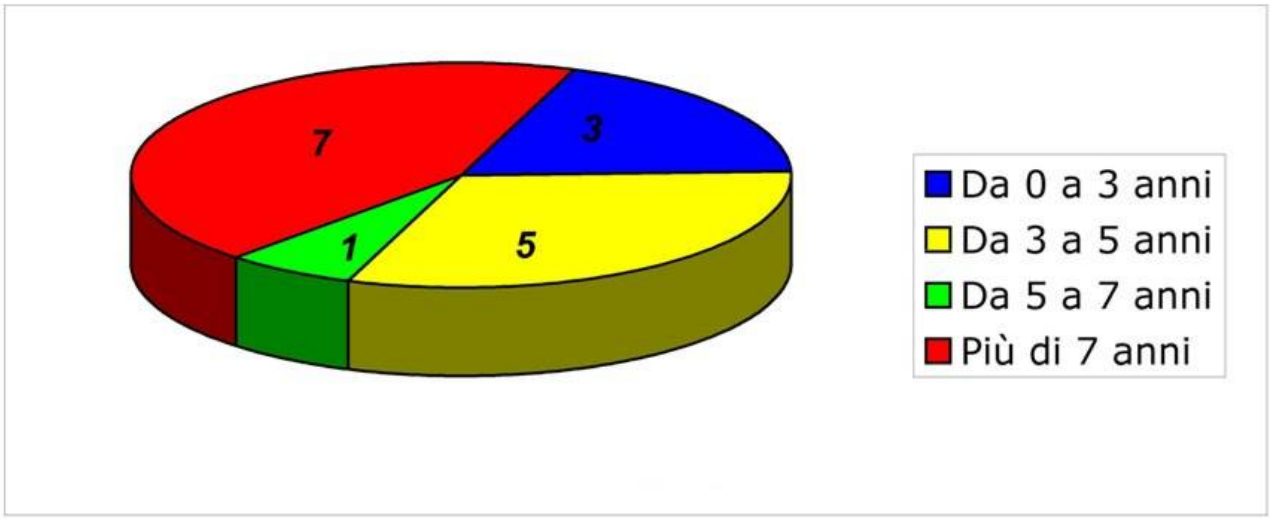

Fig. 1 – Anni di iscrizione all'associazione

Come è visibile nel grafico sopra riportato, tre soci hanno dichiarato di essere iscritti all'associazione da meno di tre anni, cinque di essere iscritti da un tempo compreso tra i 3 e i 5 anni, uno di essere iscritto da un tempo compreso tra i 5 e i 7 anni, e i rimanenti sette di essere iscritti da più di 7 anni. Ciò dà l'immagine di un'associazione che comprende sia soci più navigati che "nuove leve", e che dunque è rimasta aperta nel tempo a un ricambio generazionale, senza rimanere un nucleo chiuso a sé stante.

Sono poi stati sottoposti ad esame qualitativo-quantitativa i testi prodotti dai partecipanti all'incontro. Da tale analisi i temi emersi più frequentemente sono risultati essere:

- ***Aiutare:*** l'aiuto offerto al singolo o alla popolazione nel corso delle attività di assistenza e/o di protezione civile
- ***Amicizia:*** comprendente sia le relazioni di amicizia tra i soci dell'associazione, sia le amicizie che sorgono nei contesti presso i quali si offre il servizio, sia con i colleghi che con le persone aiutate
- ***Coltivare passioni:*** la possibilità di coltivare un hobby o una passione
- ***Condivisione e collaborazione:*** condivisione come possibilità di crescita personale e collaborazione anche con altre realtà associative
- ***Orgoglio:*** inteso come sensazione personale di soddisfazione di fronte alla buona riuscita di una attività di supporto
- ***Impegno:*** inteso come senso di responsabilità percepito
- ***Insofferenza:*** verso determinati comportamenti con i quali non si è in sintonia
- ***Empatia:*** nei confronti delle persone verso le quali è rivolto l'aiuto

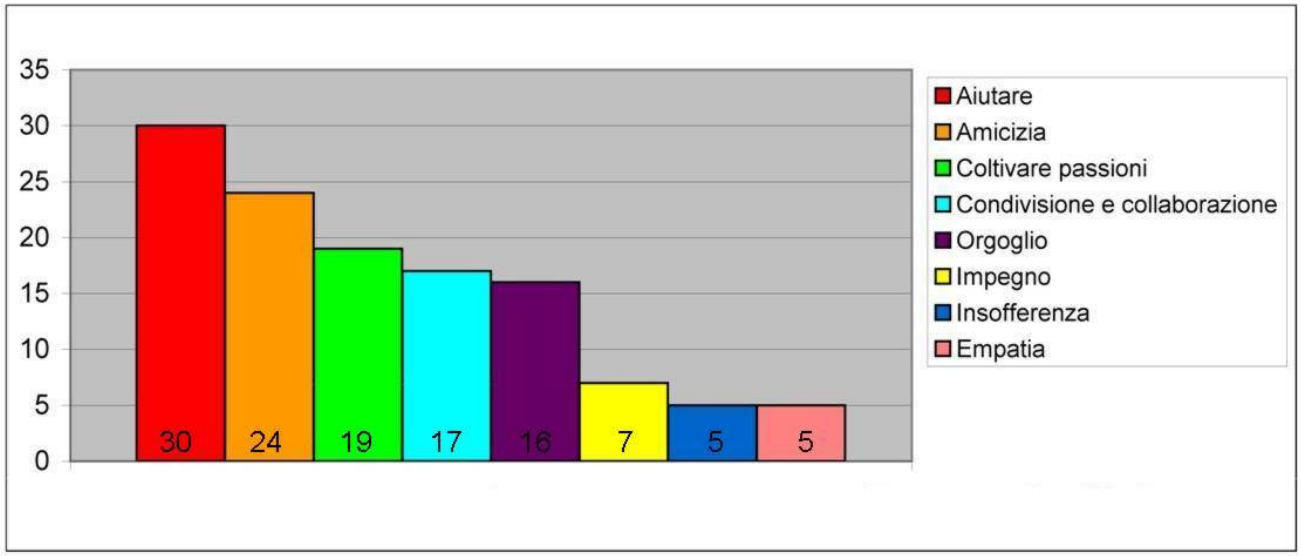

Fig. 2 – Tematiche presenti nei resoconti

Come si evince dal grafico, il tema dominante nei resoconti è risultato essere la possibilità di offrire aiuto all'altro (30), seguito dall'amicizia, non solo associativa ma anche verso membri di altri gruppi (24), dalla possibilità di coltivare una passione, sia essa l'attività radio che l'attività di protezione civile (19), dalla condivisione e dalla collaborazione (17), e dall'orgoglio di far parte di un gruppo che si dedica all'assistenza (16). Seguono poi altre tematiche, come l'impegno necessario a far parte di una realtà associativa (7), l'insofferenza verso alcuni comportamenti con i quali non si è in sintonia (5), e l'empatia (5).

Il risultato "grezzo", puramente quantitativo, delle tematiche presenti nei resoconti, non permetteva tuttavia di poter avanzare ipotesi che permettessero di rispondere pienamente alla domanda inizialmente posta da A., tantomeno di soddisfare gli interrogativi presenti nelle linee guida.
Questi dati sono stati quindi presi in esame attraverso la verifica delle tematiche presenti nelle risposte alle singole consegne proposte, così da poter discriminare quale fosse l'interesse

predominante nei soci e quanto le loro idee riguardo protezione civile e associazionismo rispecchiassero le loro esperienze reali.

	Aiutare	Amicizia	Coltivare passioni	Condivisione e collaborazione	Orgoglio	Impegno	Insofferenza	Empatia
ragioni iscrizione	9	4	14	0	0	0	0	0
assoc. ideale	5	9	5	8	0	0	0	0
assoc. reale	0	7	0	5	5	0	0	0
prociv. ideale	12	1	0	3	2	7	2	0
prociv. reale	4	3	0	1	9	0	3	5
TOT	30	24	19	17	16	7	5	5

Fig. 3 – Tematiche rispetto alle singole consegne

3.1. L'altro: l'aiuto e l'empatia

La tematica dell'aiutare è risultata essere quella più presente nei resoconti, con frequenza 30. Tra questi, buona parte dei partecipanti ha ritenuto che la possibilità di rendersi utili all'altro sia già di per sé una valida motivazione per iscriversi all'associazione (frequenza 9).
Il tema della possibilità di aiutare emerge tuttavia soprattutto come un ideale o un desiderio (consegna 2 e 4), più che come una esperienza reale effettuata nel passato. Per quanto riguarda l'associazione (consegna 2 e 3) infatti questa tematica è stata riscontrata 5 volte, delle quali tutte nella sfera ideale, mentre non è stata riferita alcuna esperienza reale. Per quanto riguarda il contesto "protezione civile", sebbene le frequenze si alzino rimane una certa disparità tra ciò che tali attività rappresentano per i soci (12) e le loro effettive esperienze reali (4).
Ciò potrebbe significare che i partecipanti all'indagine hanno un'idea dell'associazione e dell'appartenenza alla protezione civile legata in modo forte all'immagine di colui che si mette a disposizione dell'altro (frequenza totale: 17), idea che però trova un limitato riscontro nell'esperienza reale (frequenza totale: 4).
Va inoltre considerato che l'empatia provata nei contesti è apparsa solo nella quinta consegna riguardante le reali esperienze in protezione civile, con frequenza 5. Sembrerebbe quindi un elemento proprio solo delle relazioni reali d'aiuto in protezione civile, che non viene preso in considerazione quando si chiede cosa rappresentino le attività di p.c., ma che emerge comunque nelle esperienze reali.

3.2. L'amicizia, la condivisione, e la possibilità di collaborare

La possibilità di essere amici, di condividere un obiettivo e di collaborare al fine di raggiungerlo sono tematiche emerse anch'esse con una elevata frequenza, rispettivamente 24 e 17. In particolare non sembrano essere state delle aspettative importanti quando i partecipanti all'indagine si sono iscritti (frequenza 4 e 0) mentre si sono rivelate importanti una volta soci. Non emergono differenze rilevanti tra l'esperienza ideale e l'immagine che hanno delle realtà associativa e protezione civile, mentre emerge una differenza rilevante tra i due contesti: queste tematiche sembrano molto più importanti in un contesto di tipo associativo (frequenze totali rispettivamente 16 e 13) rispetto a

quello di protezione civile (frequenze totali rispettivamente 4 e 4). E' possibile quindi ritenere che per i soci l'amicizia e la possibilità di condividere e di collaborare per un obiettivo siano più sentite in termini associativi che in termini di attività di protezione civile, alla quale fanno piuttosto capo altre tematiche.

3.3. Associazionismo: la possibilità di coltivare una passione e un impegno

Il motivo principale per il quale i soci si sono iscritti all'associazione sembra essere la possibilità di coltivare una passione, sia essa la protezione civile che l'attività radiantistica (frequenza: 14). Questo tema è infatti quello più rilevante tra quelli emersi nella prima consegna riguardante le ragioni dell'iscrizione all'associazione, seguito dall'aiutare (frequenza 9) e dall'amicizia (frequenza 4). La possibilità di coltivare una passione tuttavia è presente solo, e in misura minore, per quanto riguarda l'ideale dell'associazione (frequenza 5), mentre scompare nella reale esperienza associativa riferita (frequenza 0) e nel contesto di protezione civile. Quest'ultimo si presenta invece come un impegno che ci si assume (frequenza 7), tematica presente solo nella risposta alla quarta consegna e invece assente nelle esperienze reali.
Sono questi dati difficili da interpretare. Innanzitutto si può affermare che la possibilità di coltivare una passione è una prerogativa dell'associazionismo e non delle attività di protezione civile, che sono invece viste piuttosto come un impegno. In ogni caso, entrambe le tematiche non sembrano legate alle esperienze reali, e ciò può essere dovuto a una dissonanza tra le aspettative dei soci e ciò che effettivamente l'associazione può offrire loro. Una possibilità questa che deve essere ulteriormente approfondita, anche in virtù della domanda posta dal Presidente, che cercava una possibile risposta alla scarsa partecipazione alle attività proposte.

3.4. L'orgoglio dei soci e l'insofferenza verso la perdita di valori

Il sentirsi orgogliosi di aver raggiunto un risultato e di far parte di un gruppo è un tema presente complessivamente 16 volte nei resoconti. Appare inoltre più legato alle esperienze reali (frequenza totale: 14) che alle aspettative (frequenza totale: 2), e inoltre più sentito nel contesto delle attività di protezione civile (frequenza totale: 11) che in quello delle attività associazionistiche (frequenza: 5).
Ciò può significare che l'orgoglio, come riferito dai soci, è una conseguenza del riuscire a raggiungere un risultato e di far parte di un gruppo, e non è una condizione preesistente. Non è quindi per essere orgogliosi che un socio diventa tale, una constatazione positiva all'interno di un gruppo che si occupa principalmente di assistenza, sia come attività di associazione che di protezione civile.
Questo dato concorda inoltre con l'insofferenza verso una certa perdita di valori (frequenza totale: 5), insofferenza rivolta in particolare verso le forme di protagonismo che sono presenti talvolta nei contesti delle associazioni di volontariato di protezione civile. Un elemento che, oltretutto, sembra totalmente assente (frequenza: 0) sia nelle esperienze che nelle aspettative riguardo l'associazione.

4. Una possibile lettura dei risultati

L'associazione presa in esame sembra dare spazio a entrambi gli obiettivi dell'associazione, cioè quello di promuovere le attività radiantistiche e di effettuare assistenze radio come associazione, e quello di partecipare ad attività di soccorso e supporto in protezione civile. Se per il primo risultano infatti fondamentali tematiche come la possibilità di coltivare passioni, l'amicizia e la condivisione, per la seconda sono invece dominanti temi come l'aiuto offerto, l'orgoglio e l'impegno.
Questi dati mettono in luce come l'associazione sembri avere due "anime": la prima votata alla crescita personale e ai bisogni di socialità, e una seconda orientata piuttosto all'assistenza e all'orgoglio di essere di aiuto.
Va però considerato come questi aspetti siano presenti alternativamente, e solo con frequenza ridotta in modo congiunto. Questa potrebbe essere una delle ragioni per le quali i soci partecipano solo a determinate attività che stimolano l'interesse, siano esse puramente radiantistiche o di assistenza. C'è anche da considerare che l'associazione persegue entrambi gli obiettivi allo stesso tempo, e ciò può determinare anche una certa difficoltà a non mantenere separati i due aspetti.

Riguardo la consonanza tra gli aspetti ideali personali (consegna: cosa rappresenta per lei …..?) e quelli legati alle effettive esperienze reali (consegna: resoconto di episodi significativi), questa è talvolta non elevata.
L'aspetto dell'aiuto, predominante nell'ideale del volontario (frequenza: 12) e presente in buona parte tra le ragioni dell'iscrizione all'associazione (frequenza: 9), trova infatti un riscontro non elevatissimo. Il tema ricorre solo 4 volte nei resoconti di attività di protezione civile, denotando una certa dissonanza. Inoltre, l'empatia non è anticipata nelle tematiche ideali sul volontariato, ma è presente più del tema dell'aiuto (frequenza: 5). Questo aspetto non va sottovalutato, poiché potrebbe indicare – sebbene le frequenze riportate siano abbastanza basse – un qualche tipo di difficoltà nel management emozionale dei volontari stessi, che potrebbero essere sopraffatti dalle emozioni in contesti di emergenza. A questo proposito, si rimanda anche allo studio "Lavoro emozionale e contesti di emergenza: una ricerca con i volontari della protezione civile durante il terremoto d'Abruzzo" di E. Magrin.
Le attività di protezione civile sono vissute inoltre come un motivo di orgoglio quando sono effettuate, e sentite come un impegno quando sono idealizzate. Non risultano essere vissute in modo significativo come un impegno, né sono sentite idealmente come un orgoglio. Ciò può contribuire a delineare il volontario iscritto all'associazione come una persona cui l'impegno c'è ma non è considerato limitante, e il cui orgoglio non è ricercato ma è solo una conseguenza del vedere raggiunti gli obiettivi preposti.

Nella realtà associativa un dato molto significativo è quello relativo alla possibilità di coltivare passioni. Questo aspetto è molto ricercato in fase di iscrizione all'associazione (frequenza: 14) ed è presente anche nelle aspettative personali riguardo la stessa (frequenza: 5), ma poi non è riportato nelle esperienze reali. Ciò può quindi denotare una certa mancanza di aderenza tra le aspettative dei soci e le proposte dell'associazione.
Questa dissonanza è riscontrabile, anche se in misura minore e con differenze non molto significative anche nel tema "condivisione e collaborazione", nel quale le frequenze sono rispettivamente 8 e 5 per l'associazione e 3 e 1 per la protezione civile.

5. Considerazioni conclusive

L’associazione ARS, probabilmente proprio a causa della compresenza di due obiettivi principali, quello di promuovere le attività radiantistiche e di supporto alle attività di protezione civile, si trova in una situazione nella quale i soci, anche se richiedono che a entrambi gli aspetti sia data una certa importanza, non riesce a riservare uno spazio preciso ad ognuno di essi. Entrambe le finalità sembrano essere finemente intrecciate, e lungi dal ritenere ciò uno svantaggio, una proposta potrebbe essere quella di differenziare le attività proposte.
Riguardo le attività associative, è emerso in effetti un certo divario tra le aspettative dei soci e ciò che l’associazione riesce a offrire, in particolare nella possibilità di coltivare le proprie passioni. E’ un aspetto che dovrebbe essere rafforzato, anche attraverso una analisi più accurata delle attività preferite dai soci stessi.
A tale scopo una modalità valida potrebbe essere una prima indagine orale, da effettuarsi attraverso le conversazioni tra i soci, raccogliendo le proposte e inserendole in una checklist per constatarne il gradimento. In tal modo, si riuscirebbe a coinvolgere i membri del gruppo anche nelle fasi organizzative, aspetto che può già di per sé aumentare la coesione.
Un secondo aspetto da prendere in esame riguarda le attività di protezione civile. Se le aspettative sul tema dominante, l’aiuto, non sono poi effettivamente riscontrabili anche nei contesti reali, e se inoltre l’empatia che si determina in particolare nei contesti di emergenza non è anticipata, si potrebbero verificare abbandoni o condizioni di burnout dovute a una inadeguata gestione delle emozioni. In questo senso, l’affrontare nei briefing e nei debriefing questi aspetti potrebbe diminuire la dissonanza e migliorare inoltre il feedback dei volontari riguardo la partecipazione alle attività di protezione civile.