

**CONVEGNO NAZIONALE AVULSS 2008**  
**Il cammino del Volontario AVULSS**  
**“Umanizzazione e Spiritualità: valori cardine dell’AVULSS”**  
**Sabato, 22 novembre 2008**

---

*L’umanizzazione della presenza e della progettualità solidale:  
un valore tradizionale che apre nuove prospettive di responsabilità*

*Prof.ssa Anna Cugno*

Facoltà di Economia – Dipartimento di Scienze Sociali  
Università degli Studi di Torino

**Premessa**

Desidero innanzitutto ringraziare per il gradito invito a questo momento di riflessione, perché – come ben sa chi mi conosce da più tempo – non credo alle cosiddette ‘torri d’avorio’ o alla ‘politica delle bandierine’, agli atteggiamenti ed ai comportamenti che portano allo sviluppo di ‘confini artificiali’ tra teoria e pratica, tra conoscenza formalizzata e sapere esperienziale, tra impegno professionale e testimonianza quotidiana, nonché tra differenti ambiti disciplinari, loro malgrado sempre più spesso incapaci di porre in essere un dibattito costruttivo. Questo o quel tema non possono, infatti, essere patrimonio “esclusivo” di una comunità, di un gruppo ristretto di persone... Il sapere è come il grano: se ne fa buon uso quand’è consumato – vuoi per sfamare o per essere seminato –, non certo quando è accantonato nei magazzini o reso accessibile a pochi.

Per questo credo nella condivisione ed amo investire nella creazione di sinergie, nell’attivazione di sinapsi, nella promozione di spazi di confronto e condivisione, che possano sollecitare un processo di crescita personale e collettiva, in un clima di autentica reciprocità.

Il contributo che oggi propongo alla vostra attenzione è, pertanto, un apporto che nasce dai progetti di ricerca cui ho avuto modo di partecipare nella mia carriera universitaria e si apre alla “revisione” ed al “dialogo”. È un intervento, in un certo senso, “magmatico” ed “in divenire”, perché attento a cogliere le sollecitazioni di chi oggi è chiamato ad ascoltare le mie parole e – soprattutto – a far buon uso, oltre che

dei rilievi accreditati in letteratura, delle sensibilità del momento... Prova ne è la flessibilità della struttura della mia relazione ed i suoi contenuti, che sono stati oggetto di “ritocchi” fino ad alcuni istanti fa, quando il percorso – che ora proverò a sviluppare – si è definitivamente attestato su di tre obiettivi.

- L’approfondimento dei significati di un concetto – l’umanizzazione –, sempre più frequentemente richiamato nell’interazione quotidiana e nel flusso dell’informazione gestita dai mezzi di comunicazione di massa (tv, radio, stampa quotidiana e periodica e, più recentemente, dalla rete *internet*), fino a renderlo, per certi versi, “abusato”, specie nel eterogeneo universo dei ‘servizi alla persona’ e nel mondo dei ‘gesti di cura’.
- L’analisi critica della natura e delle implicazioni del ricorso a tale orientamento valoriale nell’affrontare e prevenire vecchie e nuove fonti di difficoltà, nella riduzione dei danni provocati dai *deficit* di capacità di azione, nel promuovere e tutelare il benessere della persona, indipendentemente dalle sue condizioni psico-fisiche o dai frangenti in cui viene a trovarsi.
- L’identificazione del valore aggiunto dei modelli di intervento socio-assistenziale diretti a riconoscere la centralità della persona ed a valorizzare le sue molteplici dimensioni distintive nelle organizzazioni di volontariato.

## 1. Un concetto polivalente fondato sulla relazione

Il tema, che mi è stato proposto dagli organizzatori dell’iniziativa, focalizza l’attenzione su di un concetto da sempre al centro del dibattito scientifico, così come della ricerca di senso dell’uomo comune, oggetto nella società contemporanea di un curioso fenomeno di “riscoperta” dei fondamenti etici culturali ed, in parallelo, delle linee di traduzione operativa. Ricostruire i tratti salienti della ricca letteratura di riferimento è compito arduo ed esula dalle finalità della presente riflessione, che assume, invece, quale ideale punto di partenza la seguente definizione di base dell’espressione.

Secondo il dizionario della lingua italiana l’umanizzazione è l’insieme dei processi e dei meccanismi che supportano l’*assunzione della natura e della condizione umana da parte dell’oggetto di riferimento* – nel nostro caso individuato nella ‘*progettualità solidale*’ –, ovvero di quei tratti che universalmente ed essenzialmente distinguono l’uomo dal resto del creato. L’umanizzazione, di conseguenza, è cosa ben diversa dall’*umanità*, un termine che conserva con il concetto posto al centro dell’analisi una certa assonanza fonetica, ma che rimanda a differenti manifestazioni: la generosità, la benevolenza, l’accoglienza dell’altro da sé, in una prospettiva di apertura

incondizionata, dettata dalla bontà, dalla grandezza d'animo, dalla magnanimità... del soggetto depositario di tale "virtù".

È bene sottolineare che l'umanizzazione reca implicito – come ebbe a dire il noto antropologo Levi Strauss, che ha raggiunto in questi giorni cento anni di vita –, il rifiuto di un umanesimo narcisisticamente antropocentrico, fondato su un'idea astratta della vita, che fa dell'uomo signore unico del pianeta e della sua riproduzione il fine ultimo della natura. La nozione, per contro, assume come paradigma fondativo la cosiddetta *etica della responsabilità*, ossia la consapevolezza della complementarità dei destini dell'uomo e della natura e, soprattutto, dell'interdipendenza tra soggetti compresenti e – in un'ottica di breve e lungo periodo – tra le generazioni.

Individuati – sia pur nei soli aspetti fondativi i significati dell'espressione – sorge spontaneo un'interrogativo: quali possono mai essere i caratteri che in ogni luogo e tempo differenziano la natura e la condizione umana, da quella degli altri esseri viventi?

Anche in questo caso la domanda si presta ad una pluralità di risposte, tutte ragionevoli e convincenti nei loro fondamenti logici ed empirici, che – nella cultura occidentale – finiscono con il delineare una *precisa concezione etica dell'uomo*. Quest'ultimo è infatti considerato un soggetto:

- qualificato e distinto dalla sua mera natura biologica e/o dall'altrettanto incompleta dimensione socio-culturale;
- dotato di ragione e depositario di diritti sacri ed inviolabili;
- in grado di designare se stesso come essere responsabile dei propri pensieri e del proprio agire;
- che percepisce il bisogno e, più nello specifico, ha accesso alla capacità ed allo slancio di entrare in relazione con la realtà che lo circonda.

Ed è proprio la propensione e l'abilità ad entrare in relazione con la natura e/o con i soggetti che lo circondano a costituire il requisito a partire dal quale l'umanizzazione – intesa come atto del rendere umano – assume pieno significato, rimandando alla sua duplice condizione fondativa. Da un lato, lo stato di *perenne connessione dell'unicità della persona con ciò che è a Lei esterno*: il contesto fisico e le altre soggettività che compongono la trama sociale, ancorché non presenti nello spazio di vita quotidiano, come nel caso dei popoli dei diversi 'sud del mondo' o, più in generale, con ascendenti e discendenti. Dall'altro lato, *la capacità di usare la relazione come risorsa e strumento* per gestire la propria presenza e progettualità quotidiana,

ovvero come apporto e mezzo per affrontare i problemi e le sfide che punteggiano l'esistenza, ma anche per vivere e godere delle gioie che la nostra storia di vita ci riserva.

Come efficacemente espresso dall'omnicitata metafora *'l'uomo non è un isola'*, la solitudine è per la persona una condizione innaturale, in genere: inflitta come pena (si pensi al cosiddetto *'carcere duro'*, previsto dall'articolo 41 *bis* per i soggetti rei di crimini mafiosi); che il soggetto si autoimpone per libera scelta, in vista di testimoniare la sua fede (come nel caso dell'eremita) o per ricercare la perfezione interiore ed il distacco dagli istinti, attraverso un tirocinio spirituale di carattere mistico e contemplativo (vedasi l'esempio asceta); indotta da involontari processi di marginalità ed esclusione, associati all'avvitamento del disagio.

È quest'ultima condizione di deprivazione relazionale, ovvero di carenza di integrazione socio-economica e culturale, quella con cui maggiormente entriamo in contatto nella vita di tutti i giorni, vuoi come cittadini, vuoi come volontari, perché il sistema sociale – inteso come tessuto di relazioni interpersonali – con crescente intensità e frequenza genera le condizioni per la progressiva disaffiliazione di un numero crescente di persone. Non tanto – o per lo meno non solo – soggetti che per la loro condizione di vita vivono situazioni di isolamento più o meno radicale, quanto un sempre più ampio insieme di persone che – pur senza rientrare nella sfera dell'esclusione o della marginalità – per posizione lavorativa, risorse culturali e reti sociali possono essere considerate svantaggiate e/o vulnerabili. Individui colpiti da un lento, ma costante impoverimento economico e relazionale; limitati nell'elaborazione del proprio progetto di vita e nello sviluppo della propria esperienza dallo stato di perenne precarietà collegato all'essere *'lavoratore atipico'*; interessati da una sempre più incisiva condizione di disadattamento, cioè di progressiva incapacità nello stare al passo con i cambiamenti tecnologici ed economici.

In parallelo, è nella relazione che si manifestano e prendono corpo gli eterogenei *'eventi'* e/o *'stati'* critici che danno origine al superamento della *'soglia del disagio sostenibile'*, ovvero che mettono in scacco l'equilibrio tra i bisogni dettati dallo stato psico-fisico della persona in un certo ambiente e le risorse personali e scaturenti da forme di solidarietà informali cui la medesima ha accesso. Ed è sempre *nella* ed *attraverso* la relazione che tali *'eventi'* e *'stati'* critici vengono affrontati e – in alcuni casi – risolti, che l'equilibrio viene ricostruito, non ultimo per mezzo della mobilitazione di apporti aggiuntivi a quelli messi in campo dalla rete familiare, amicale e di vicinato.

L'*entrare in relazione* è condizione imprescindibile del benessere della persona bisognosa di aiuto e degli attori sociali che – a titolo professionale o solidaristico – sono impegnati a sostenerla. L'azione ed i suoi esiti sono, infatti, *beni relazionali*, perché: nascono dalla collaborazione tra chi offre e chi riceve il supporto, coinvolgendo per certi versi l'intero sistema relazionale delle controparti; si concretizzano nell'attivazione di legami, che assumono caratteri differenziati a seconda dell'identità degli individui coinvolti.

Le valenze dell'affermazione appaiono chiare laddove si considerino l'oggetto dell'intervento diretto ad affrontare le limitazioni del benessere e/o l'obiettivo perseguito. Attraverso la posa in essere di una relazione di aiuto uno o più attori sociali si propongono di trasformare *la rete di supporto* – data da tutte le persone che possono fornire aiuto mettendo in campo una varietà di risorse materiali e socio-emotive – in *rete di fronteggiamento*, propria di un insieme di individui che – valorizzando le proprie competenze ed il loro genuino interesse verso il soggetto in difficoltà – possono favorire il superamento dello stato di difficoltà e/o il contenimento dei suoi effetti negativi.

La relazione diventa, in altri termini, per il noto 'effetto cuscinetto' (*o buffering*) una risorsa per far fronte agli eventi stressanti ed a una grande varietà di stati patologici. Essa assume un ruolo multidimensionale, al cui interno trovano posto finalità promozionali, preventive, riparative ed assistenziali. Non a caso, una persona che può contare su di una fitta rete di relazioni risulterà sempre più "protetta" di fronte alle difficoltà della vita rispetto ad una persona che ne è priva e – soprattutto – potrà contare su di un capitale sociale che ne ne assicurerà la continua rigenerazione della capacità di azione (*empowerment*).

## **2. Un obiettivo possibile, ma tutt'altro che scontato**

Se ormai consolidato appare il principio secondo il quale l'umanizzazione della presenza e della progettualità solidale significa rispettare e valorizzare, attraverso la relazione, la persona in tutte le sue dimensioni caratterizzanti, più indeterminati appaiono i percorsi, le modalità e le sensibilità che permettono il conseguimento dell'obiettivo. Si tratta – come avremo modo di vedere – di aspetti tutt'altro che scontati, che finiscono con il fare la differenza nella vita quotidiana, così come nei processi finalizzati al prendersi cura delle persone in difficoltà.

È da osservare, innanzitutto, che *l'entrare in relazione* rimanda ad una situazione ben diversa dal semplice sviluppo di un canale comunicativo o dal porre in essere un

interscambio, nonostante tali dimensioni ne rappresentino premessa ed, almeno in parte, conseguenza.

La *comunicazione* richiama infatti l'attività del mettere in comune, del costruire uno spazio proprio di tutti i soggetti interessati dall'esperienza di condividere valori ed atteggiamenti, opinioni ed informazioni, sensazioni ed emozioni, comportamenti e pratiche, fino a produrre una modificazione dei caratteri interni/esterni delle persone interessate dai richiamati flussi di conoscenza.

L'*interazione* rimanda in parallelo alle dimensioni del contatto effettivo tra individui e dello scambio situato; all'impegno, delle persone in un processo di arricchimento reciproco, che nasce dal frequentarsi o dall'allacciare un rapporto mediato dai moderni mezzi tecnologici (*in primis* il telefono e la rete informatica).

La relazione costituisce invece 'ponti' tra le persone, che stabiliscono una connessione che perdura nel tempo, indipendentemente dall'esistenza di frequenti occasioni di scambio e condivisione, anche se è attraverso tali pratiche che il senso del poter contare su di una certa persona si alimenta e si stabilizza. L'ancoraggio nasce dall'istituzione di un legame privilegiato, fondato sul 'fidarsi' ed 'affidarsi' al cosiddetto 'altro significativo', un interlocutore che – in base all'esperienza – si è dimostrato solidale, che ha sviluppato con la controparte una certa qual sintonia ed intimità. Il legame si consolida e si radica attraverso la posa in essere di comuni riferimenti di senso che si prestano a sostenere e sviluppare il benessere della persona, inteso non tanto come dotazione materiale, quanto come situazione di piena affermazione della capacità di azione individuale.

Lo sviluppo di una relazione orientata al *ben-essere* fa buon uso dell'intelligenza razionale ed emotiva, due componenti tipiche dell'umanità che, nella nostra cultura, troppo spesso vengono considerate come realtà separate ed inconciliabili, con grave limite alla nostra capacità di sviluppo di un'effettiva umanizzazione dell'agire sociale. A tutti è ben noto il ruolo della ragione nell'identificazione dei tratti oggettivi di una situazione e nella conseguente elaborazione e posa in essere di comportamenti in grado di massimizzare l'utilità per l'attore sociale, anche perché a tale valore veniamo socializzati sin dalle prime fasi dell'infanzia. In ombra resta, per contro, l'intelligenza emotiva che è una meta-competenza che: consente di governare le emozioni e guidarle nelle direzioni più vantaggiose; spinge alla ricerca di benefici duraturi piuttosto che al soddisfacimento delle necessità più immediate; aumenta la compassione e favorisce lo sviluppo di solidarietà interpersonali basate sull'altruismo ed il dono. Dipendono da questa "dote" le capacità di tenere a freno l'impulso, di vivere costruttivamente i rapporti con gli altri e risolvere gli eventuali conflitti, di

ascoltare il prossimo e leggere intuitivamente i sentimenti più profondi di chi ci sta di fronte, di percepirne gli stati d'animo, siano essi qualificati dalla felicità o dalla disperazione...

In seconda battuta, si registra in letteratura, così come nella prassi, una limitata consapevolezza delle premesse dell'umanizzazione dell'agire, rispettivamente costituite dalla reciprocità e dall'empatia.

Il ricorso alla reciprocità, quale fondamento della relazione, ci ricorda che *l'umanizzazione coinvolge nello stesso tempo l'identità, la progettualità e l'agire del volontario e delle persone con cui entra in contatto*, siano esse professionisti dell'aiuto clinico (medici, infermieri, fisioterapisti...) o sociale (assistenti sociali, educatori, psicologi...), destinatari dell'intervento, famigliari della persona affiancata nel momento del bisogno o altri soggetti a diverso titolo impegnati nella creazione di una rete di fronteggiamento dei *deficit* di capacità di azione. Tale valore ci rende consapevoli che le diverse soggettività coinvolte in una relazione sono portatrici di un'analogia richiesta di benessere e che lo star bene del destinatario dell'aiuto non può essere perseguito senza una analoga attenzione agli equilibri del portatore di aiuto, pena la decadenza delle motivazioni e delle forze (*burn out*).

Un'ideale decalogo delle implicazioni sulle prassi quotidiane invita, pertanto, ad investire:

- nell'equità e nella simmetria degli scambi tra volontario e destinatario dell'azione solidaristica;
- nello sviluppo di una visione condivisa della situazione e dei relativi nodi critici, nonché degli obiettivi da conseguire nel progetto d'aiuto e delle risposte da attivare;
- nel rafforzamento della relazione sociale, per mezzo della promozione della visibilità delle sue risorse chiave – il dono, la fiducia, la libertà...–;
- nel riconoscimento della relazione come il luogo ove si mediano le motivazioni e gli interessi degli attori coinvolti.

Il richiamo alla dimensione dell'empatia evidenzia che la relazione si fonda sulla capacità di capire e di condividere l'esperienza emotiva di un'altra persona in una certa situazione, ossia di decentrare la propria prospettiva analitica per assumere il punto di vista di chi ci sta di fronte, avendo la capacità ed il coraggio di sospendere qualsiasi giudizio. L'applicazione di tale principio orienta l'impegno nell'umanizzazione della presenza e della progettualità solidale verso:

- un assetto ricettivo e disponibile;

- l'apertura ad un ascolto attento ed incondizionato;
- una sensibilità capace di interpretare – in modo scevro da pregiudizi e stereotipi – il comportamento verbale e non verbale;
- l'interesse verso ciò che viene comunicato;
- la comprensione delle prospettive e delle emozioni del soggetto con cui si entra in relazione;
- il riconoscere il significato che situazione problematica ed i correlati stati emotivi rivestono per persona che ne è colpita.

L'empatia si configura, conseguentemente, come la modalità attraverso la quale viene sperimentata l'esistenza di soggetti diversi da sé stessi e si oltrepassa la visione personale per entrare nell'universo intersoggettivo. Essa è il mezzo che permette di riconoscere ed accettare l'esistenza di un'alterità incancellabile, di gettare le premesse del dialogo e della capacità di dar voce all'altro ed alla sua specificità.

### **3. Alcune riflessioni sul valore aggiunto**

L'analisi sin qui prospettata, a prima vista, non fa altro che formalizzare una serie di conoscenze da sempre patrimonio dell'eterogeneo universo delle organizzazioni di volontariato. Si tratta di aspetti quanto mai interessanti, che si prestano a segnalare il discreto scarto intercorrente tra il significato e le espressioni dell'umanizzazione nell'area della solidarietà e le corrispondenti valenze che vanno via via maturando in seno alle organizzazioni professionali impegnate ad erogare servizi socio-assistenziali, che da poco hanno posto l'accento su tale dimensione.

La scelta di umanizzazione della presenza e della progettualità solidaristica eccede in molti aspetti l'accezione del concetto nei paralleli ambiti, dove appare *tout court* sinonimo di personalizzazione e di aumento della qualità del rapporto intercorrente tra medico e paziente o tra utente e professionisti dei servizi alla persona. Per il volontariato l'impegno nell'umanizzazione:

- ha a che fare con un modello del 'prendersi cura' da costruire interattivamente, grazie al coinvolgimento di tutti gli interessati, ripartendo dalle responsabilità che ciascuno ha nella relazione e dalla creazione di aspettative reciproche;
- affonda le sue radici nella consapevolezza che nella relazione possono insorgere effetti imprevisti, per attivare un'accoglienza globale dei bisogni della persona in difficoltà;

- si estrinseca nella costante attenzione alla dignità dei soggetti più deboli e nell'altrettanto trasversale azione di tutela e valorizzazione delle capacità residue, nonché di affiancamento nella rivendicazione dei diritti fondamentali di chi vive 'stati' o 'eventi' critici.

Non sono tuttavia queste le sole ed uniche dimensioni del valore aggiunto dell'investimento nell'umanizzazione dell'agire solidaristico. Una lettura più attenta delle dinamiche caratterizzanti il comparto, evidenzia infatti che tale scelta è altresì il fondamento per lo sviluppo di un *volontariato riflessivo*:

- capace autovalutare su basi oggettive i risultati conseguiti ed i percorsi che hanno portato al loro raggiungimento;
- che non dà per scontato nulla... né la definizione comune della situazione, né la potenziale ambiguità ed incompletezza di ogni interpretazione;
- disposto a riformulare incessantemente la propria opera, in vista di cogliere aspetti o sensibilità sfuggite ad una prima ricognizione e ad alla formulazione di un primo schema di intervento;
- che invita le risorse umane – così come stiamo facendo oggi – a problematizzare il contesto, le regole ed i valori di riferimento;
- che esplora possibilità alternative, mettendo in gioco sé stesso, le sue conoscenze e la stessa identità in un'ottica di apprendimento continuo