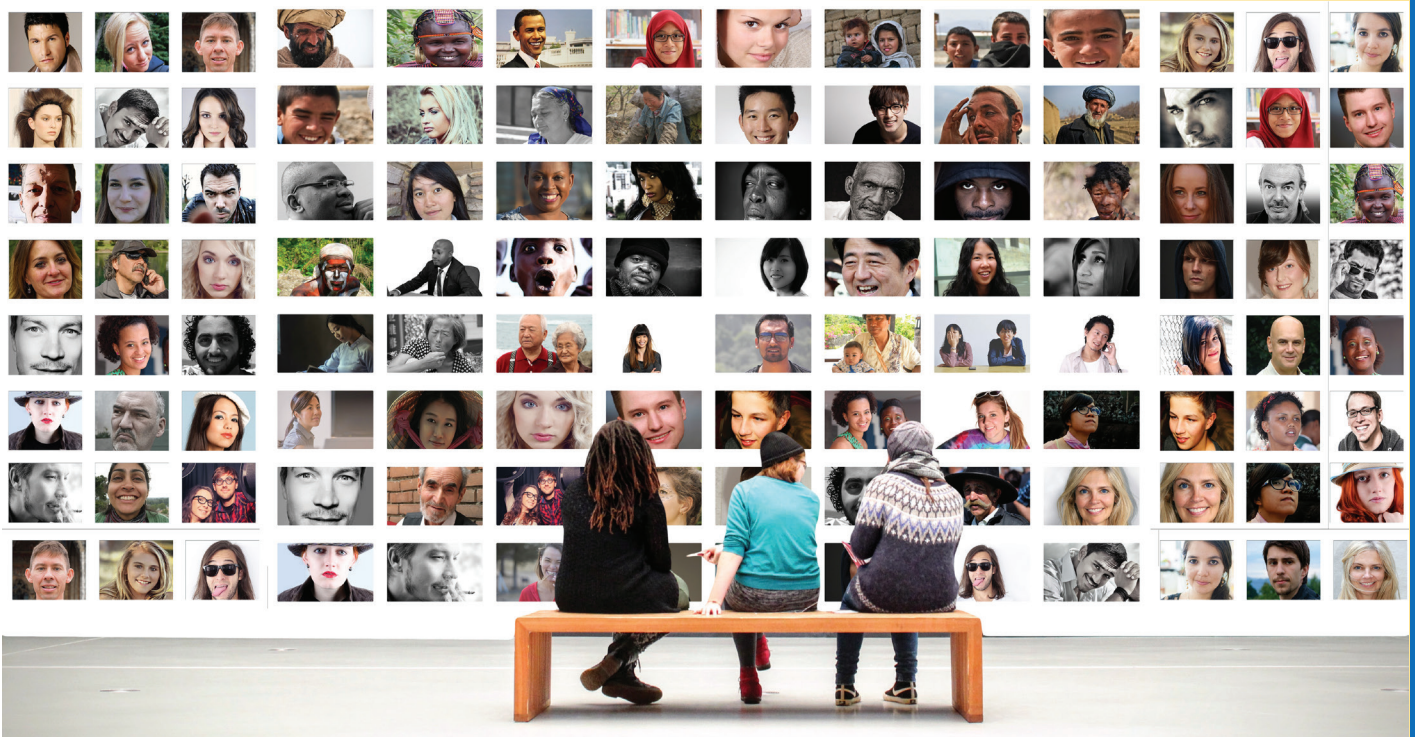




Federazione per il Sociale e la Sanità

Volontariato: coinvolgere e coordinare

Dalla teoria alla pratica



Servizio per il Volontariato

Contenuti

Introduzione	3
Capitolo 1: La ricerca di nuovi volontari	4
Una buona preparazione	4
La comunicazione: il messaggio di ricerca	6
La selezione	7
L'accoglienza e l'inserimento	10
L'orientamento	11
La formazione	12
La valutazione	13
Il riconoscimento	14
Concludere la collaborazione	14
Capitolo 2: Forme di affiancamento del volontariato	15
Mentoring	16
Tutoring	17
Il coordinamento del volontariato	18
Lavorare per progetti	21
In sintesi: le funzioni del coordinamento	22
Appendice: materiali di lavoro	23
Tecniche utili per il lavoro di gruppo	23
Scheda individuale per accogliere nuovi volontari	24
Codice di comportamento - proposta	25
Scheda per la struttura di un progetto	27
Fonti & Links - spunti	28
Pubblicazioni sul tema Volontariato	29

Opuscolo 19

Volontariato: coinvolgere e coordinare - dalla teoria alla pratica, FSS Bolzano

Prima edizione: 2005 - rielaborate e ampliata nel 2019

Redazione:

Simonetta Terzariol, Federazione per il Sociale e la Sanità ODV

Foto di copertina: Gerd Altmann su Pixabay

La riproduzione è libera, citando la fonte.

Questa pubblicazione è consultabile nel sito www.fss.bz.it alla pagina Volontariato / Pubblicazioni.

Con il Vostro contributo sul conto della Federazione IBAN IT95 Z080 8111 6000 0030 0048 470

sostenete la diffusione dei nostri lavori. Grazie!

Con il sostegno di



Introduzione

L'impegno di molte persone nel volontariato testimonia la loro passione consapevole e responsabile nel collaborare con un'associazione e a favore della loro comunità.

Da un lato scuola, famiglia e lavoro richiedono nuovi e diversi tempi, d'altro lato sono notevoli anche i cambiamenti demografici, sociali, normativi ed economici con nuove richieste e aspettative sia verso le associazioni che per attivarsi nel volontariato.

Come garantire maggiore continuità per realizzare le attività associative? ovvero: Come trovare nuovi volontari? Come coinvolgerli? E come non perderli?

Una buona preparazione e un solido coordinamento del volontariato aiutano le associazioni ad affrontare positivamente le varie sfide e a promuovere azioni solidali.

Questo manuale raccoglie le pubblicazioni „Coinvolgere nuovi volontari“ e „Coordinare il volontariato“ con riferimenti anche all'accoglienza di giovani in „Alternanza scuola-lavoro“. Ora si presenta in una pubblicazione unica, aggiornata e integrata, con una nuova veste grafica.

L'augurio è che l'utilizzo per approfondimenti e formazioni prosegua con il gradimento finora riscontrato!

Martin Telser, Presidente

Hanno collaborato dal 2005 le associazioni:

AEB Associazione Genitori di persone in situazione di Handicap,
AIAS,
AIDO,
AMA,
ANTEAS,
ASAA Alzheimer,
AfB Associazione Amici degli Handicappati,
Associazione ARIADNE per la salute mentale di tutti,
Associazione Sclerosi Multipla,
Centro Ciechi St. Raphael,
CIRS, Cooperativa Sociale 'GliAmicidiSari-Sari'sFreunde',
Lichtung/Girasole,
GWB Cooperativa Laboratori Assistenza,
Il Papavero – Der Mohn,
LAPIC-UVZ,
Lebenshilfe,
Lega per la Lotta contro i Tumori,
Associazione Parkinson,
Peter Pan,
Associazione Plattform für Alleinerziehende per famiglie monogenitoriali,
Pro Positiv,
Volontarius

Capitolo 1: La ricerca di nuovi volontari

I cambiamenti sociali ed economici di questi ultimi anni, nuove forme di disagio sociale, posticipo della pensione ecc. richiedono una sempre maggiore attenzione verso tutte le persone coinvolte. È cambiata anche la disponibilità a fare volontariato: conciliabilità tra impegni di famiglia, di studio e di lavoro, ricerca di progetti mirati, valorizzazione di conoscenze e competenze.

La ricerca di nuovi volontari rappresenta uno dei principali bisogni nelle organizzazioni di volontariato. Sia perché esse sono strutture dinamiche con transito di persone per alcuni mesi o molti anni, sia perché devono saper accogliere nuovi volontari cercando di assicurare continuità all'attività programmata.

Nelle associazioni gioca ora un ruolo determinante una buona preparazione non solo per lo svolgimento delle attività ma anche nell'accoglienza e nell'affiancamento dei volontari.

Una buona preparazione

In un'associazione relazioni e organizzazione poggiano su punti chiari:

1. identità a garanzia delle finalità statutarie
2. documentazione mediante strumenti ufficiali e informativi
3. visibilità per una chiara immagine e riconoscibilità associativa
4. progettualità ovvero la capacità di sintonizzare le intenzioni con le azioni, le finalità con le risorse, verso precisi obiettivi condivisi.

Procediamo quindi nella verifica delle garanzie che possiamo offrire, o quali sviluppare, per nuovi volontari ovvero:

- una figura che accompagna nell'inserimento in associazione e che sarà disponibile anche nel caso di dubbi
- informazioni chiare sull'associazione, le sue finalità, le attività programmate e le regole
- informazioni sull'utenza cui l'associazione si rivolge
- orientamento alle attività più opportune
- incontri o partecipazione a eventi associativi
- periodo di prova
- formazione di base e successivi percorsi
- selezione con inserimento mirato.

Il Piano di Volontariato

Indispensabile è quindi la chiara analisi della situazione attuale nella propria associazione e del fabbisogno di nuove mani' per svolgere attività di volontariato. Parallelamente sarà da definire chiaramente quali potrebbero essere i profili utili all'associazione e quindi dei ruoli.

La nostra associazione potrebbe quindi avviare un gruppo di lavoro mirato al progetto di ricerca di volontari, riflettendo insieme sui seguenti aspetti:

1. Risorse umane: come vengono impegnate in generale le persone nella nostra associazione? quali funzioni, ruoli, compiti, responsabilità sono stati accordati con loro? chi provvede e come all'aggiornamento dei dati?
2. Comunicazione: chi si occupa dell'informazione verso il gruppo, dove e come? quali accorgimenti e quali suggerimenti per evitare rischi? abbiamo una descrizione scritta del Piano? quali strumenti vengono utilizzati per le fasi di informazione, inserimento, incarico?

3. Nuovi volontari: come si cercano? avviene una selezione preliminare? chi e come provvede all'iniziale addestramento? come si svolge la formazione? i volontari vengono rappresentati da figure (coordinatori/trici)? e hanno anche incarichi di rappresentanza associativa?
4. Valutazione e valorizzazione dei volontari: come e quando si svolge la valutazione? chi svolge il controllo e come? quali tipi di incarichi sono previsti - continuativi, periodici o interscambiabili? gli incarichi vengono definiti per iscritto? come si valorizza il volontariato svolto? come si comunica? sono previsti riconoscimenti? sono visibili anche verso l'esterno?
5. Clima di lavoro: chi accoglie e guida i nuovi volontari è formato? si svolgono incontri es. di verifica o a tema o su richiesta? e occasioni di socializzazione es. gite, cene, ecc.? come si svolge la comunicazione es. in bacheca o per e-mail?

In particolare se un'associazione cerca volontari con precise competenze, per esempio nell'accompagnamento di persone con disabilità, provvede a

- distinguere i luoghi in cui rintracciare le persone più idonee
- scegliere lo strumento di comunicazione più opportuno
- descrivere chiaramente le attività in cui si intendono inserire nuovi volontari.

L'immagine della nostra associazione

Corrisponde a ciò che gli altri vedono/dicono di noi.

Possiamo proporre nella nostra associazione una serie di riflessioni, monitoraggio e indagini per consolidare il suo grado di attrattività, la sua identità sul territorio:

- come è percepita l'immagine dell'associazione all'esterno?
- quanto è forte il suo peso rappresentativo e politico sul territorio?
- quale è la risonanza delle sue attività?
- quale è la popolarità dei suoi rappresentanti?
- quale è il grado di qualità raggiunto?

Accorgimenti per rendersi visibili ovvero riconoscibili verso l'esterno sono per esempio un evento pubblico o un progetto che coinvolga più attori del nostro quartiere o paese.

Eppure ognuno di noi può contare anche su una rete sociale di amici o conoscenti che possiamo invitare a visitarci in sede. Un'altra idea potrebbe essere di invitare chi abita nel quartiere a aiutarci per realizzare un filmato o un evento significativo sulle nostre attività.

La comunicazione: il messaggio di ricerca



Un messaggio di ricerca di volontari richiede anch'esso una buona preparazione e la comunicazione sarà tanto più efficace quanto meglio sono identificati destinatari, obiettivo, stile e strumenti. Per comunicare verso l'esterno e per rendersi visibili sul territorio si usano generalmente strumenti come manifesti, articoli, campagne di sensibilizzazione, eventi, interventi nelle scuole.

Nel messaggio per reperire nuovi volontari si possono considerare diversi punti di vista:

- l'associazione cerca nuovi volontari perché ha bisogno di nuove energie, nuove idee, ricambio generazionale, consolidamento della sua immagine
- le persone cercano alternative di attivazione e crescita personale, partecipazione a un gruppo sociale in base a precisi valori, compiti e responsabilità
- la scuola cerca supporti al proprio compito formativo, aprendosi alle risorse del territorio verso qualificate opportunità di percorsi educativi
- la società cerca nuove risposte a nuove richieste sociali, dove relazione e supporto sappiano tradursi in interventi qualificati e affidabili.

Il messaggio di ricerca risulta dalla sintonia tra

- messaggio razionale, con informazioni volte a sottolinearne la qualità dell'organizzazione e dei servizi
- messaggio emozionale, puntando sul coinvolgimento e comportamento desiderati es. solidarietà
- messaggio morale, che esorta il cittadino al senso civico e alla cittadinanza attiva.

Il messaggio è quindi composto da aspetti creativi:

- lo stile, ovvero il modo in cui si comunica (formale o informale)
- le parole, ovvero la scelta del linguaggio (es. testimonianza)
- il formato, ovvero il mezzo di comunicazione
- gli elementi comunicativi, ovvero titolo e sottotitolo, immagini, colori.

Cosa interessa ai media?

Alcune raccomandazioni:

- formulare titoli e testi chiari che stimolano l'interesse sia dei giornalisti che dei lettori
- identificare in associazione "testimonial" disposti (e preparati) a essere intervistati sulla loro personale esperienza
- avere un buon archivio fotografico
- preparare testi con notizie sull'associazione es. anche nel periodo estivo quando politica e cronaca lasciano maggiore spazio
- inviare un comunicato alla redazioni dei media max una settimana prima dell'evento, con chi-dove-come-quando-perché e un paio di frasi di testimonial
- rintracciare giornalisti a cui telefonare dopo aver inviato il testo.

Esempi di messaggi

- Volantino - riporta il titolo o lo slogan del progetto, un sottotitolo con le finalità, i dati dell'associazione, la descrizione del progetto e il nome delle persone di riferimento. Vantaggio: raggiunge più interessati - Rischio: perde di attualità in breve tempo.
- Sito web - contiene una pagina dedicata a iniziative attuali tra cui la ricerca di volontari per precisi progetti. Vantaggio: è un mezzo molto diffuso tra giovani - Rischio: è sempre da aggiornare!

La selezione

La selezione avviene già al momento in cui un'associazione sceglie di rivolgersi a un preciso target (adulti, studenti o pensionati) e indica i progetti in cui l'associazione intende inserire nuovi volontari, es. accompagnamento durante soggiorni marini oppure animazione in sede.

La selezione è utile per confermare gli obiettivi della ricerca di volontari e per avere chiare informazioni su interessi/aspettative personali e bisogni dell'associazione. È utile anche per evitare frustrazioni per ambedue le parti (es. nel caso di un inserimento in un'attività non adatta), così da poter inquadrare al meglio le nuove competenze e la nuova risorsa.



Esistono soluzioni tecniche che si possono applicare dal primo colloquio:

- un breve questionario in cui riportare con il volontario informazioni relative alla conoscenza dell'associazione, la disponibilità di tempo, precedenti esperienze nel volontariato, campi di interesse personale, ambiti in cui il volontariato avrebbe interesse ad attivarsi, competenze professionali, nuovi progetti che proporrebbe, ecc. - è uno strumento di autovalutazione per il volontario e di riscontro per l'associazione, può contenere spazi aperti per la compilazione in successivi colloqui;
- una scheda con i dati principali, da cui poter ricavare notizie utili per accordare eventuali nuovi incarichi, una volta esaurito un progetto oppure in fase di riorganizzazione del gruppo.

Importante è chiarire assieme al volontario, anche per iscritto, quali siano le motivazioni e aspettative individuali e quali i reali bisogni dell'associazione.

Una volta superata la selezione, l'orientamento corrisponde all'informazione sempre più dettagliata sulle forme e le regole dell'organizzazione. Si tratta di un percorso di consapevolezza del nuovo volontario in cui vede tradursi concretamente la sua voglia di partecipare per

- accrescere gradualmente le competenze
- integrarsi nel gruppo
- raggiungere crescenti livelli di efficacia ed efficienza individuali.

Come capire le motivazioni individuali?

La motivazione a fare volontariato è un mix di altruismo e interessi personali: aiutare persone che stanno male, sentirsi utili, incontrare altre persone, fare qualcosa che piace, mettersi alla prova, acquisire competenze per un lavoro, trovare sollievo alla solitudine, per gratitudine o stima verso un'associazione. Per un'associazione è molto importante prestare attenzione alle motivazioni individuali che spingono a fare volontariato, per verificare come meglio si possano conciliare con le affinità valoriali verso l'associazione e le attività programmate.

Il momento in cui emergono i primi 'nodi' è solitamente quello della prima valutazione, ovvero: il risultato dell'attività è valido o no? Il volontario o volontaria si è inserito positivamente? Quali sono i punti di forza e di debolezza? È necessario cambiare l'attività?

- Se il volontario è motivato e capace: la tensione o il disagio potrebbero essere dovuti a questioni relazionali con alcune persone oppure a prospettive poco chiare nell'impegno; tra le soluzioni: formazione basata sui 'giochi di ruolo', revisione degli incarichi affidati.
- Se il volontario è motivato ma non capace: la tensione o il disagio potrebbero essere dovuti a errore di sopravvalutazione di sé o da parte dell'associazione; tra le soluzioni: analisi delle competenze necessarie e definizione di un programma formativo-collaborativo con un tutor.
- Se il volontario è capace ma non motivato: la tensione o il disagio potrebbero essere dovuti a un certo disorientamento davanti a un nuovo impegno; tra le soluzioni: attribuzione di attività meglio corrispondenti alle aspettative, verifica delle aspettative, incontri di gruppo
- Se il volontario non è capace e non motivato: la tensione o il disagio potrebbero essere dovuti a scarsa sintonia con gli obiettivi del gruppo; tra le soluzioni: verifica periodica, inserimento in attività di breve durata e obiettivi concreti, incontri di gruppo e formazione.

Come capire le aspettative individuali?

In generale, secondo le teorie psico-sociologiche, le persone agiscono sulla base di tre categorie di bisogni: potere, successo, appartenenza.

Eccone una lettura schematica con rispettivi punti di forza, punti deboli e spunti di gratificazione.

PERSONA ORIENTATA AL POTERE

I suoi punti di forza: essere riconosciuta come leader, ottenere riconoscimenti, avere prestigio

I suoi punti deboli: tendenza ad essere dominante, parlare troppo

Quali gratificazioni e come? Dalla Direzione lettere di ringraziamento, visibilità, carriera

PERSONA ORIENTATA AL SUCCESSO

I suoi punti di forza: saper organizzare, programmare, risolvere i problemi, essere innovativi

I suoi punti deboli: scarsa tendenza alla delega, tendenza alla perfezione

Quali gratificazioni e come? Partecipazione a corsi di formazione, premi per l'impegno

PERSONA ORIENTATA ALL'APPARTENENZA

I suoi punti di forza: buon livello di sensibilità e capacità di ascolto, disponibilità al lavoro di squadra

I suoi punti deboli: eccessiva sensibilità, difficoltà nella gestione dei conflitti

Quali gratificazioni e come? Dai pari o utenti: biglietto di auguri o regalo per il compleanno.

Giovani

Il volontariato giovanile presenta specificità proprie a livello di motivazioni (crescita personale e professionale) e a livello formativo (applicazione pratica di quanto appreso), integrabili con eventi significativi nelle fasi di crescita. Cercano conferma delle abilità acquisite individuali e valori che diano senso al loro agire.

Le associazioni possono offrire occasioni di incontro e confronto con il mondo adulto, assieme a esperienze che allenano solidarietà e condivisione.

Una chiave di lettura molto generale li distingue in

- volontari consapevoli - con buona autostima, hanno come motivazione spinte prosociali e desiderio di crescita professionale
- volontari alla ricerca - con criticità relazionali e scarsa autostima, hanno come motivazione la crescita personale
- volontari per caso - bisognosi di appartenenza, con difficoltà relazionali, danno molta importanza al gruppo e ai valori.



Adulti

La convinzione che si fa volontariato perché si ha tempo libero è ormai superata: nel volontariato una persona cerca soprattutto gratificazione e confronto. Per un'associazione si tratta di ragionare anche in termini di marketing: il valore aggiunto del prodotto (attività, collaborazione, formazione) va evidenziato se ci si rivolge a un target adulto. La persona adulta infatti vuol conoscere molto bene cosa gli viene offerto e come impegnerà il suo (poco) tempo a disposizione: informazioni, formazione, gruppo sociale, esperienze nuove e applicazione delle competenze.

L'impegno verso la comunità può essere interpretato come estensione di interessi sperimentata già in famiglia - oppure come fuga da relazioni difficili - e rappresenta una grande risorsa di apertura intergenerazionale verso il Sociale. In particolare, l'atteggiamento prosociale favorisce l'ingresso e la partecipazione attiva, concretizzando il come fare sulla base di valori e relazioni.

Anziani

La persona anziana dona energia, esperienza, tempo. E ogni volta è un'opportunità straordinaria che si rinnova, per gli altri e per se stessi. Buona parte degli over 65 anni definisce il proprio impegno 'una scelta di fede' oppure un attributo di senso alla propria esistenza.

Tenere conto delle trasformazioni psicosociali correlate all'invecchiamento demografico è indispensabile per un'analisi delle aspettative e dei bisogni attuali, per valorizzare la pluralità culturale di una così ampia fascia d'età. Valorizzare le loro esperienze lavorative, professionali e formative, assieme ai contatti nelle varie reti sociali cui partecipano, può essere la chiave vincente per il loro orientamento efficace in associazione.



L'accoglienza e l'inserimento

In questa fase è da prestare attenzione alle aspettative di chi entra per la prima volta nella nostra associazione. Infatti chi entra in un'associazione, anche se solo per un periodo di prova, ha bisogno di sentirsi accolto, accettato e guidato.

Dal punto di vista del nuovo volontario sapere che in associazione c'è una persona che lo accoglie, che è disponibile materiale informativo, che si possono conoscere anche altre persone, significa avere la conferma di essere accolto, accordarsi ed entrare in contatto con le altre persone dell'associazione e con chi coordina il gruppo di volontari.

Può seguire l'invito a visitare la sede o a partecipare a un evento in programma, oppure l'offerta di una prima prova sul campo - ciò conferma l'immagine dell'associazione e la sua trasparenza. È importante anche che il nuovo volontario sappia di poter esprimere sin da ora i propri dubbi o incertezze.

Anche l'accoglienza quindi prevede un buon lavoro di preparazione per i seguenti motivi:

- il nuovo volontario è una risorsa da scoprire, descrivere e attivare in base alle necessità ma anche alle sue competenze di vita,
- stimola l'esplorazione del nostro microuniverso 'associazione'
- nuove idee portano anche nuovi impegni, importante è avere sempre chiaro l'obiettivo di ogni attività
- la valutazione obiettiva e reciproca è utile per calibrare motivazione e intenzioni sia del nuovo volontario che dell'associazione, l'esplorazione si fa quindi partecipativa
- la fase della socializzazione con il gruppo (es. riunioni, gite) è quella in cui aspettative del singolo e del gruppo si incontrano
- per conservare i volontari è determinante chiarire bene ruoli e funzioni!

Premesse per una buona accoglienza sono quindi:

- fornire informazioni sull'organizzazione
- confermare la disponibilità di una precisa figura di affiancamento e/o coordinamento
- presentare persone già attive in associazione
- dare prime indicazioni operative - es. orari di apertura della sede, caratteristiche dell'utenza, principali regole, ecc.

Il periodo di prova

Il periodo di prova, che può contare su di un iniziale addestramento, va accordato tra il volontario e l'associazione. È un'ottima soluzione per confermare la flessibilità della struttura: dal punto di vista del volontario si ha l'impressione di non sentirsi vincolato troppo in fretta, dal punto di vista dell'associazione si offre l'opportunità di conoscersi "sul campo".

La responsabilità

Superata positivamente questa fase iniziale, si passa a quella di vero e proprio inserimento attivo.

Sapere da subito in cosa consiste la responsabilità di un operato, chi e in quale forma si assume responsabilità e verso chi, è una riflessione indispensabile, come pure la garanzia di una buona tutela assicurativa, anche in previsione di incarichi sempre più specifici.

È quindi importante informare i volontari sulle responsabilità: per legge è previsto un percorso formativo sulla sicurezza sul lavoro come è indispensabile adottare un piano relativo al trattamento dei dati e alla Privacy per la tutela di dati personali e sensibili. Affianco a questi aspetti resta sempre valido il principio della riserbatezza nei confronti dell'associazione, dei volontari e delle persone assistite.

Esistono strumenti e strategie anche per codificare la presa in carico responsabile di un compito: da un lato può essere utile un codice di comportamento, d'altro lato l'identificazione di figure di coordinamento che hanno come la funzione di ottimizzare il contributo di tutte le persone coinvolte nell'associazione e le risorse disponibili per raggiungere un determinato scopo condiviso.

L'orientamento

L'inserimento del nuovo volontario può avvenire con la sua presentazione ai soci, oppure lo si introduce in un'attività specifica assegnandogli mansioni di minore responsabilità. In queste occasioni riceve anche informazioni più ampie (anche scritte) sulle attività. Ciò che viene qui raccolto sono la disponibilità di tempo, l'interesse ad attivarsi e la personale interpretazione del volontariato.

Sulla base di questi dati viene accordato con il volontario l'inserimento più opportuno - l'esperienza ha dimostrato che sono adatte quelle persone che hanno doti di sicurezza, autonomia e affidabilità.

In questa fase può essere affiancato da un volontario con esperienza in associazione.

Progressivamente il nuovo volontario entra così a far parte del gruppo, a condividere i suoi valori e la sensibilità, partecipando a un percorso di crescita personale e professionale.

Si sviluppa in tal modo l'identità del volontario per esempio attraverso l'adesione a un codice etico e la consegna di materiale personalizzato come la tessera individuale o una maglia dell'associazione.

Periodici colloqui sono utili per raccogliere commenti, dubbi e perplessità.

Se è ancora disposto a vivere l'esperienza dell'incontro con l'altro, si procede in molti casi alla formazione di base: una serie di incontri generali e tematici inframmezzati da esperienze dirette, sempre commentate in seguito.



La formazione

È indispensabile per promuovere nell'associazione un costante miglioramento dei servizi, per migliorare il lavoro di squadra e lo sviluppo futuro. Alla base sta l'analisi del fabbisogno formativo sia dell'associazione che dei volontari inseriti nei servizi. Per lo sviluppo personale dei volontari consente di acquisire nuove conoscenze e informazioni, di essere aggiornati ed efficienti nel compito affidato, di vederle attestate per il curriculum individuale.

Gli obiettivi in generale della formazione sono quindi:

- essere per rafforzare l'identità individuale nel ruolo sociale di volontario
- sapere per sostenere le conoscenze individuali e svilupparle verso i bisogni dei destinatari
- saper fare per acquisire competenze operative e proseguire nel percorso di crescita.

Da qui il passo è breve verso

- saper diventare persona capace e competente nel proprio ambito
- saper progettare per contribuire nel lavoro di gruppo
- saper valutare e autovalutare il servizio nell'ottica del miglioramento continuo.

Quale formazione?



Emergono due chiare richieste da parte di chi desidera fare volontariato: un periodo di prova e possibilità di formazione. Inoltre molte persone interessate al volontariato desiderano essere subito operative.

'S'impara dall'esperienza' è il motto in molte associazioni. Se la formazione – di base e di specializzazione – è comunque prevista, potrà essere integrata con esperienze 'sul campo' e mirata a precisi compiti.

Nelle formazioni d'aula con l'uso di tecniche interattive la partecipazione dei volontari costituirà il fulcro del processo di apprendimento mediante lavori di gruppo, discussione di casi, analisi dell'esperienza, valutazione degli apprendimenti, ...

Il cooperative learning vede per esempio l'incontro e il confronto in piccoli gruppi, aiutandosi reciprocamente per raggiungere obiettivi la cui realizzazione richiede il contributo personale di tutti. Questi gruppi diventano comunità di apprendimento e chi li conduce ha il compito di facilitare gli scambi strutturando ambienti e comunità di apprendimento.

Obiettivi della formazione

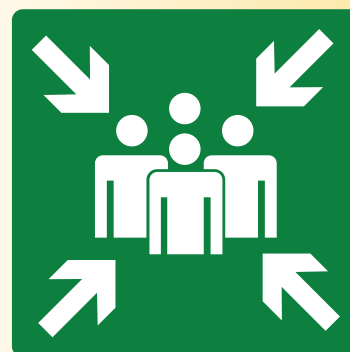
- Avere buona conoscenza della storia e delle finalità associative
- Condividere strumenti per conoscere potenzialità e limiti del ruolo del volontario
- Definire gli ambiti specifici dell'intervento dei volontari
- Fornire al volontario gli strumenti tecnici, relazionali e comunicativi per accompagnare e supportare l'incarico affidato
- Garantire il continuo aggiornamento e approfondimento delle competenze e capacità necessarie allo svolgimento del servizio
- Favorire nel volontario la costruzione del senso di appartenenza al gruppo e all'associazione.

La valutazione

Il processo di accoglienza e di orientamento, come tutte le fasi di gestione del volontariato, è scandito da momenti di valutazione e autovalutazione.

Nel coordinamento del volontariato la valutazione è un processo di analisi per capire:

- se i volontari sono appagati dalla loro esperienza,
- si sentono valorizzati nel loro ruolo, il loro lavoro è coerente con i principi e i metodi dell'associazione, l'associazione sta offrendo un'opportunità di autorealizzazione, di crescita personale e apprendimento continuo - ovvero
- se associazione e volontari stanno raggiungendo insieme i risultati desiderati.



Per la valutazione si possono programmare incontri individuali e di gruppo, ma anche favorire dei momenti di confronto.

È un'occasione d'incoraggiamento, apprezzamento e rimotivazione per il volontario, come pure opportunità di critica costruttiva per l'associazione. Per il coordinamento si utilizzano schede o griglie di soddisfazione del volontario rispetto al ruolo, grado di integrazione nel gruppo, qualità delle prestazioni, conciliazione di volontariato e impegni di studio o di vita, motivazione individuale. Sono strumenti utili anche per l'autovalutazione e la riflessione su eventuali nuovi progetti di crescita individuale.

Pianificare momenti di valutazione è utile per verificare dubbi e rischi:

- per il coordinatore/trice possono emergere carenze nella comunicazione, nelle offerte formative, nelle informazioni collegate alle responsabilità dei volontari (copertura assicurativa e responsabilità civile contro terzi, Protezione dei dati e Privacy, Sicurezza sul lavoro) oppure sono state trascurate fasi di inserimento nelle attività;
- da parte del/la volontario/a possono emergere problemi personali, demotivazione, inadempienze negli accordi, il rischio di sostituirsi agli operatori o l'intromissione nei percorsi educativi dei servizi.

Il riconoscimento



È importante saper dire 'Grazie!' ai nostri volontari e volontarie!

L'obiettivo è di incidere sui diversi livelli motivazionali dei volontari ma anche dell'associazione.

Può essere per esempio una lettera di ringraziamento o un messaggio di auguri, ma anche una pizzata offerta dall'associazione a tutti i volontari. Significativi sono per la tessera individuale oppure la maglietta associativa, che sanciscono visibilmente l'appartenenza al gruppo o associazione, diventando così strumenti di riconoscibilità e visibilità verso l'esterno.

Riconoscere l'impegno dei volontari significa attestarlo anche mediante opportuni strumenti ovvero documenti, come per esempio:

- Il Piano Volontari con la pianificazione del loro inserimento
- La scheda individuale per i colloqui per riflettere su motivazioni, aspettative e risultati
- L'accordo individuale di volontariato per concordare impegno, limiti e regole
- Un modello per i Crediti formativi scolastici sull'impegno svolto da giovani
- Il Documento di Volontariato sociale per attestare progetti e funzioni dei volontari, assieme alle formazioni svolte
- Attestati di partecipazione alle formazioni.

Concludere la collaborazione

Il rapporto tra associazione e volontari è sempre dinamico: cambiano nel tempo i bisogni dell'associazione e cambiano anche quelli dei volontari. Possiamo ricondurre l'uscita del volontario dall'associazione al fatto che:

- ha meno tempo a disposizione - ma il suo legame è solido, resterà una persona su cui l'associazione potrà contare
- se ne va per insoddisfazione - è necessario approfondire il perché e vedere se è possibile recuperare
- se ne va per dissidi con altre persone.

Chi coordina i volontari ha il compito di gestire anche questa fase focalizzando la situazione e attenendosi ai fatti più che alle emozioni o sensazioni. A seconda dei casi può valutare se proporre una soluzione alternativa di impegno in associazione oppure se sia utile per il volontario prendersi un po' tempo per guardare alla situazione con minore coinvolgimento emotivo.

Rientra anche questa fase nelle strategie di gestione positiva dei conflitti ovvero:

- esporre punti di forza dell'impegno svolto e i confini
- raccogliere spunti di miglioramento proposti dal volontario
- indicare opportunità in altre associazioni per proseguire l'esperienza di volontariato
- accordarsi per il periodico invio di notizie sull'associazione.



Capitolo 2: Forme di affiancamento del volontariato

Cambiano i tempi e cambiano i modi per affiancare chi entra nelle nostre associazioni. Cambiano anche le persone che si affacciano sul mondo del volontariato: studenti, migranti, disoccupati, ecc. È cambiata anche la disponibilità a fare volontariato, per conciliarlo con impegni di famiglia, di studio e di lavoro, alla ricerca di progetti mirati o di senso dell'impegno, per valorizzare conoscenze e competenze, per orientarsi nella comunità e dare il proprio contributo in gruppo.

Tutti questi aspetti richiedono una sempre maggiore attenzione verso tutte le persone coinvolte, le loro motivazioni e aspettative – da armonizzare con finalità ed etica della nostra associazione..

Saper cercare, accogliere e affiancare chi entra nella nostra associazione si può imparare e si può sempre migliorare. L'affiancamento è rivolto a tutte le persone che svolgono volontariato nelle nostre attività oppure in formazione per un determinato periodo – es. stage, tirocinio, Alternanza Scuola-Lavoro, Servizio civile. ui di seguito trovate le principali informazioni sulle forme del Mentoring e Tutoring , mentre al Coordinamento viene dedicata una parte più ampia, di riflesso alle fasi del ciclo di gestione del volontariato descritte nel primo Capitolo.

Si delinea quindi un ideale percorso di specializzazione nell'affiancamento del volontariato, percorso supportato anche da opportune offerte formative e workshop, proposti periodicamente dalla Federazione per il Sociale e la Sanità a tutte le associazioni ed enti interessati assieme alle sue pubblicazioni.

Il ciclo di gestione del volontariato

In sintesi le fasi del ciclo di gestione dei volontari nelle associazioni sono le seguenti:

1. **Analisi dell'organizzazione – obiettivo:** individuare attività e relative informazioni, capacità, qualità e quindi competenze richieste
2. **Ricerca dei volontari – obiettivo:** rinforzare la presenza e collaborazione volontaria
3. **Selezione – obiettivo:** individuare persone in base alle necessità associative
4. **Inserimento – obiettivo:** implementare le risorse disponibili
5. **Orientamento – obiettivo:** verificare la corrispondenza tra disponibilità e attività
6. **Formazione – obiettivo:** consolidare qualità di servizi associativi e performance personale
7. **Valutazione – obiettivo:** verificare corrispondenza qualitativa e valoriale
8. **Riconoscimento – obiettivo:** capitalizzare qualità associativa e crescita personale.

In ogni fase il coordinamento offre supporto, ovvero affianca le persone in base a necessità, abilità e motivazioni, con l'obiettivo del rinforzo motivazionale e dell'auto/valutazione.

Punti cardine nella gestione dei volontari, ovvero tappe di un percorso da costruire insieme, sono quindi:

1. valorizzare l'offerta di sostegno per affiancare i volontari
2. mirare a una costante valutazione
3. creare occasioni di partecipazione e di responsabilità
4. puntare alla formazione analizzando bisogni e specializzazioni.



Mentoring



È una forma di affiancamento ovvero di relazione one-to-one, con funzioni di allenamento e di supporto soprattutto nella fase di inserimento.

Importanti sono l'ascolto attivo, la disponibilità al feedback reciproco con chi viene affiancato.

Profilo del/la mentor

È una persona che

- una buona conoscenza dell'associazione,
- ha maturato con successo una lunga esperienza in associazione,
- è incaricata di seguire e formare volontarie e volontari ancora inesperte/i
- e trasmette loro le sue conoscenze e metodologie di lavoro.

Funzioni

- Aumentare la qualità del lavoro ovvero professionalità di persone meno esperte
- Attingere alla propria esperienza
- Trasferire conoscenze e capacità.

Capacità

- Facilitare l'apprendimento
- Accompagnare nell'ambiente di apprendimento
- Essere disponibili per dubbi e domande
- Fare esempi e porsi come esempio nell'attività
- Lavorare in gruppo.

In particolare...

Il/la mentor si fa guida, sostegno, modello di ruolo, facilitatore di cambiamento:

- offre sapere e competenze acquisite,
- le condivide con la trasmissione di esperienza
- allo scopo di favorire la crescita personale e professionale del mentee.

Deve avere

- forte motivazione,
- capacità relazionali,
- capacità nel condurre colloqui.

Tutoring

È un'attività di orientamento e supporto in formazione e aggiornamento di studenti, in base a uno specifico progetto educativo.



Profilo del/la tutor

- Ha una buona conoscenza dell'associazione,
- chiara volontà di accompagnare queste persone in formazione,
- chiarezza di obiettivi e di bisogni,
- un buon programma di lavoro,
- è capace di essere da stimolo per raccogliere idee e disponibile al confronto/feedback,
- cura anche i contatti con gli enti inviati.

Funzioni

- Facilitare l'apprendimento
- Guidare nelle situazioni da vivere, comprendere, assimilare
- Accompagnare nell'ambiente di apprendimento
- Garantire lo svolgimento del programma previsto nel progetto educativo

Capacità

- Progettare il tutoraggio
- Lavorare in gruppo
- Documentare le fasi del tutoraggio
- Condividere saperi
- Monitorare lavori e valutare risultati.

In particolare...

Da parte del/la tutor si tratta anche di rinforzo alla motivazione individuale attivando

- responsabilità e (auto)consapevolezza
- (auto)valutazione e sospensione di giudizi
- propositività e spirito di iniziativa
- riflessività e un senso diverso al fare tramite momenti e strumenti di valutazione condivisa, per esempio colloqui, simulazioni, schede individuali, per verificare insieme
- l'esperienza in associazione e i risultati dell'attività
- la coerenza con il progetto educativo,
- la crescita personale e le Competenze di Cittadinanza raggiunte.

Il coordinamento del volontariato



Compito del coordinamento è di ottimizzare il lavoro dell'associazione utilizzando al meglio le risorse disponibili per raggiungere un determinato scopo condiviso.

Si tratta di offrire sostegno e guida per i volontari, come pure per tirocinanti e operatori/trici in Servizio Civile o Sociale o studenti in Alternanza scuola-lavoro. D'altro lato consolida l'attività della stessa associazione confermandone la coerenza con le finalità statutarie e programmatiche. La cura dei contatti interni ed esterni con altre realtà del territorio contribuisce al confronto e al consolidamento delle esperienze.

Il coordinamento richiede precise conoscenze, capacità e competenze:

- programmazione: coordinare implica avere idee chiare e saper trasmettere una chiara visione di quello che l'associazione sta facendo, assieme a buona conoscenza della progettazione
- responsabilità: chi coordina verifica qualità ed efficacia di tutte le fasi progettuali, pianificando i successivi passi ed eventualmente appoggiandosi a un piccolo gruppo interno per il monitoraggio
- valutazione: è spesso opportuno anche promuovere modifiche e/o adattamenti, calibrare i momenti di incontro, informazione o verifica in base alle aspettative delle parti
- comunicazione: interviene per affiancare, chiarire dubbi, raccogliere suggerimenti ed equilibrare eventuali situazioni di crisi o tensione, aggiornare dati utili alla collaborazione.

Profilo del/la coordinatore/trice

Caratteristiche:

- conosce bene la realtà associativa in cui agisce e la sua governance
- ha competenze relazionali (capacità di stabilire rapporti empatici con l'altro)
- è in grado di fare analisi motivazionale e delle aspettative del volontario
- è in grado di osservare la comunicazione verbale e non verbale
- è proattivo e dotato di spirito d'iniziativa
- è in grado di dotarsi di strumenti utili al monitoraggio e alla valutazione
- è in grado di lavorare sulla base dei principi della progettazione
- è in grado di selezionare e coinvolgere persone per i servizi e per i lavori di gruppo
- promuove periodica analisi del fabbisogno formativo individuale e dell'associazione
- concilia attività associative con momenti di riflessione individuali e di gruppo
- cura e ove possibile intensifica la rete di contatti verso l'interno e l'esterno
- si mantiene aggiornato su strumenti e metodi relativi alle sue funzioni
- segue gli sviluppi e i cambiamenti nell'associazione.



Le funzioni

Considerando ruoli e responsabilità, quando coordiniamo un gruppo interveniamo da più punti di vista e nel rispetto di più aspettative, ovvero

- rispetto agli assistiti: per la valutazione dei bisogni e la pianificazione dell'assistenza con distribuzione equa delle risorse, per la verifica delle attività e la supervisione del lavoro svolto
- rispetto ai volontari: per la cura dei contatti con i volontari (bisogni, disponibilità, conflitti), l'organizzazione di corsi di formazione, come punto di riferimento per i responsabili di area
- rispetto all'associazione – come cerniera tra direttivo e team di volontari, volontari in Servizio civile o sociale, tirocinanti, per lo sviluppo di progetti in base alle decisioni del direttivo, per contatti con politici e amministrazione pubblica riguardanti diritti e applicazione di leggi a favore delle persone in stato di bisogno, per l'organizzazione di attività e distribuzione incarichi ai responsabili di area, nella supervisione assieme alla segreteria per valutare le risorse.



Diversi sono anche gli ambiti e le finalità nella nostra associazione:

- collegamento e contatti all'interno dell'associazione tra il personale assunto, i responsabili di settore, i volontari, il Direttivo e l'utenza
- cura dei contatti con servizi e organizzazioni sia pubblici che privati
- organizzazione di manifestazioni aperte al pubblico.

La qualità nel servizio

Nel coordinamento qualità significa essere capaci di osservare come la nostra associazione lavora rapportandosi con il tempo, lo spazio e le relazioni, nel rispetto della sua mission - e significa quindi conoscere bene tutti gli aspetti che la qualificano, ovvero:

- Statuto e mission a garanzia di correttezza e trasparenza
- Spazi e luoghi a garanzia di accoglienza e reperibilità
- Personale e relazioni a garanzia di disponibilità e crescita
- Attività e tempi a garanzia di riconoscibilità e visibilità
- Formazione e aggiornamento a garanzia di sviluppo e innovazione
- Cooperazione e reti a garanzia di lavoro in rete sul territorio
- Comunicazione e informazione a garanzia di chiarezza e comprensibilità.

La gestione di conflitti

Lavorare in gruppo porta a confrontarsi con persone, metodi, valori e interpretazioni diverse, si incontrano inclinazioni le cui priorità oscillano tra motivazioni, relazioni, attività.

La collaborazione coinvolge diverse dinamiche relazionali, in cui i momenti di incontro e confronto possono essere a volte frenati o compromessi da momenti di tensione derivanti da malintesi, contrattempi, stanchezza, dubbi, difficoltà relazionali.

Il conflitto è dovuto principalmente dalla percezione che i propri obiettivi o interessi vengono ostacolati da un'altra persona o gruppo. È un processo dinamico e molto delicato, intensificato a volte da atteggiamenti e comportamenti.



Conflitti sono dovuti in genere a differenze di idee e valori rispetto a potere e autorità, scopi e priorità dell'organizzazione, procedure e regole di lavoro, comportamenti. Giocano il loro peso anche aspetti organizzativi per una gestione inadeguata o risorse inadeguate per il lavoro.

Altrettanto significativi possono essere questioni personali per incompatibilità o vecchi conflitti irrisolti.

Può quindi aiutare nel comprenderne le cause la distinzione tra

- fattori individuali (valori, bisogni, percezioni ...)
- fattori istituzionali (interdipendenza, ambiguità ...)
- fattori organizzativi (autorità multiple, procedure, risorse ...).

Fattori positivi

Per un'associazione può essere 'sano' un certo grado di conflittualità: tra i benefici può esserci la nascita di approcci creativi nella risoluzione di problemi, l'emersione e la valorizzazione di punti di vista diversi, l'elaborazione di soluzioni utili al miglioramento organizzativo.

Fattori di positiva collaborazione sono la motivazione condivisa, il buon flusso informativo e il lavoro per progetti con un chiaro obiettivo condiviso.

Per sviluppare e consolidare la relazione del singolo con il gruppo, importanti denominatori risultano la disponibilità del coordinatore al dialogo sia individuale che di gruppo, assieme alla formazione e alla chiara descrizione di ruoli e obiettivi.

Possono aiutare nel caso di incomprensione, tensione o conflitto:

- Organizzazione chiara con regole chiare - Codice deontologico, Carta dei Valori, Accordo, ...
- Incontri e confronti di gruppo - a tema, per attività, con interventi esterni, ...
- Offerte di formazione e aggiornamento
- Formule di riconoscimento di gruppo o individualizzate.

Personale assunto e volontario



Il coordinamento del volontariato agisce anche per conciliare la collaborazione tra volontari e personale assunto. Qui possono sorgere tensioni per difficoltà nell'interpretazione di ruoli, accordi e operatività. I volontari a volte esprimono difficoltà nella comprensione di indicazioni tecniche per il lavoro e nella comunicazione - oppure alcuni tendono a volersi sostituire al personale specializzato, con il rischio di creare due gruppi contrapposti.

Tra le strategie: colloqui di gruppo e individuali, formazioni comuni, il confronto con altri gruppi, collaborare insieme attorno a un preciso progetto.

I documenti regolamentativi sono altrettanto utili per ambedue le parti: statuto, regolamento interno, codice di comportamento, descrizione di ruoli e incarichi, accordi, organigramma, ecc.

La Federazione per il Sociale e la Sanità mette anche a disposizione una raccolta di documenti e strumenti utili per la gestione e i coordinamenti ("Cassetta degli attrezzi").

Lavorare per progetti

Coordinare il volontariato in un'associazione significa gestire i rapporti con i volontari nelle varie fasi d'inserimento (informazione, selezione, incarico, valutazione, formazione, appartenenza associativa). Il tutto nell'ottica del supporto organizzativo della nostra associazione e dell'ottimizzazione delle risorse disponibili. Significa agire verso determinati obiettivi condivisi, compito per il quale è determinante sapere utilizzare metodi e strumenti della progettazione.

Alcuni spunti per passare da una buona idea a un progetto:

- creare un apposito gruppo di lavoro, anche piccolo
- guardare e confrontare esperienze di altre associazioni
- rendere il nostro progetto attrattivo e non solo innovativo
- partire con un piccolo progetto-pilota.



Dalla teoria alla pratica

1. Definire il progetto: descrizione e piano strategico - obiettivo, coerenza con le finalità associative, beneficiari, risorse necessarie, attori, vincoli, ripercussioni auspiccate nel tempo - concordati con il Direttivo e il gruppo
2. Coinvolgere: definire le modalità di partecipazione (gruppo, tema, incontri, metodi), curare lo scambio delle informazioni, fare il punto della situazione, decidere le mosse successive
3. Informare: descrivere (anche graficamente) le fasi del progetto, redigere report degli incontri, aggiornare schemi/schede sullo stato di avanzamento
4. Valutare: monitorare i lavori, eventuali contrattempi, l'uso delle risorse e l'opportunità di ricalibrarle, per raggiungere l'obiettivo concordato e nei termini stabiliti
5. Comunicare: utilizzare gli strumenti informativi dell'associazione, aggiornare le notizie, evidenziare il contributo delle persone che partecipano alla realizzazione del progetto stesso
6. Concludere: redigere la relazione finale con i punti essenziali del progetto, le persone coinvolte, fotografie di momenti significativi, valutazione conclusiva ed eventuali statistiche, ringraziamenti.



In sintesi sono indispensabili:

- conoscenza di stile e finalità dell'associazione (mission), dei suoi valori e del suo sviluppo (vision)
- obiettivo del progetto chiaro e coerente con le finalità associative
- verifica di fattibilità e utilità del progetto
- confronto con il gruppo coinvolto per raccogliere proposte operative
- definizione delle azioni/attività per raggiungere l'obiettivo
- definizione di tempi, responsabilità, compiti e costi
- valutazione di eventuali imprevisti, rischi e vincoli
- verifica in più fasi: preliminare (ci sono le premesse?), in itinere (siamo al punto giusto?), al termine (abbiamo raggiunto ciò che volevamo?)
- utilizzo di strumenti di progettazione (Checklist, Diagramma di Gantt, ...)
- cosa si può migliorare? e alla fine quali sono i riscontri?
- Ora si può passare alla realizzazione del progetto!

In sintesi: le funzioni del coordinamento

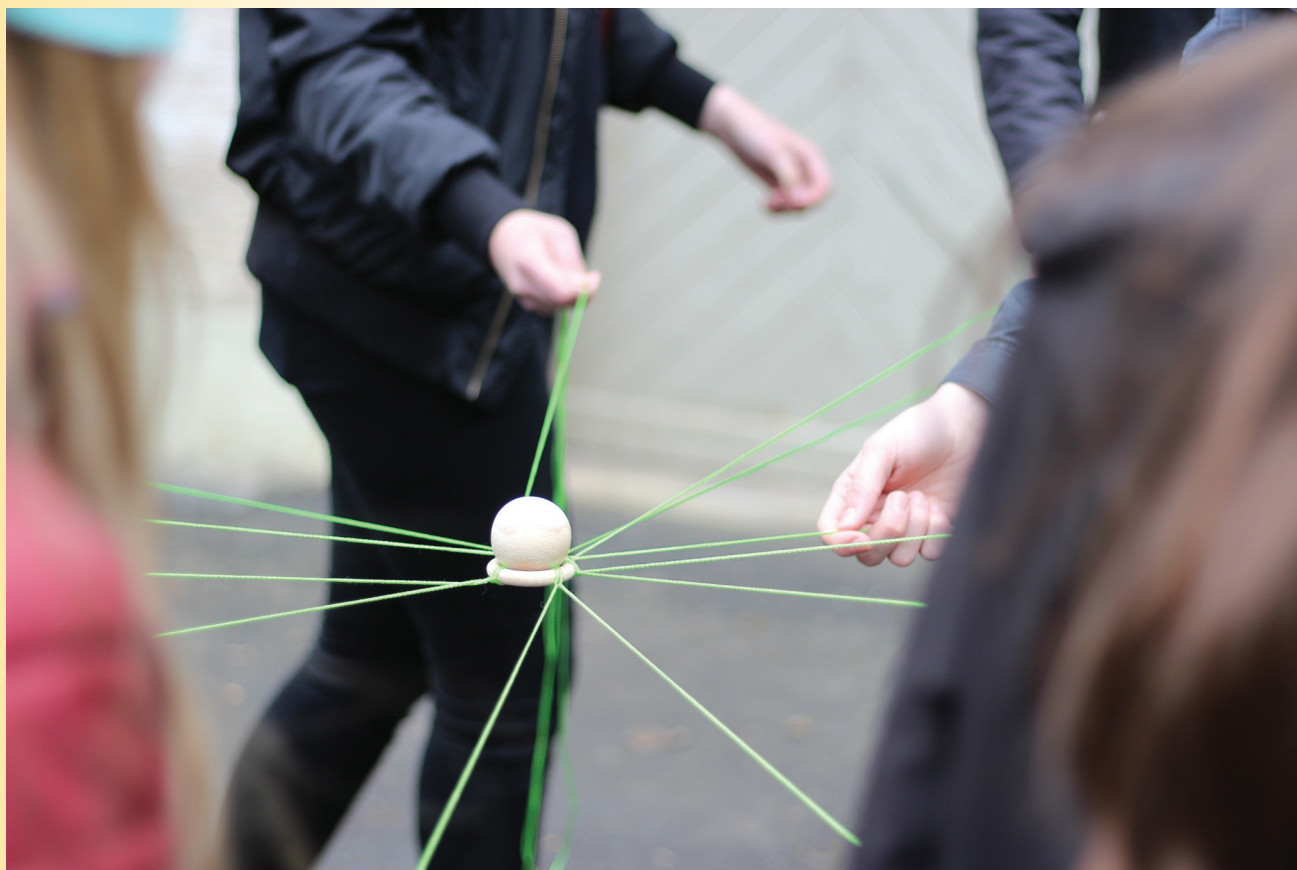
Le aree di azione sono principalmente il supporto ai volontari e volontarie, il supporto tecnico per l'associazione, la cura dei rapporti con il territorio (enti/strutture/associazioni).

Funzioni di supporto nei confronti dell'organizzazione:

- rappresentanza dell'organizzazione per precisi incarichi tecnici
- reperimento di dati relativi alle attività, dati statistici, verifica delle attività, contatti verso l'esterno, monitoraggio e raccolta di segnalazioni
- reperimento di informazioni sulle risorse disponibili, quali disponibilità e reperibilità delle risorse anche logistiche (locali, mezzi, ecc.) e delle risorse finanziarie (ev. integrative rispetto ai normali finanziamenti)
- studi di fattibilità in base al fabbisogno
- interfaccia come figura di riferimento per le persone che si muovono dentro e attorno all'associazione
- monitoraggio della qualità: partecipazione all'attività di autovalutazione e valutazione (tramite verifiche periodiche e colloqui).

Funzioni nei confronti del territorio:

- rappresentanza dell'organizzazione e della risorsa Volontariato
- interfaccia come persona di riferimento per gli ambiti d'incarico tra organizzazione, istituzioni, altri enti e associazioni, per la costruzione e cura dei rapporti anche con le parti esterne interessate
- mediazione rappresentativa della/e realtà in cui opera
- rappresentanza degli stakeholder (portatori di interesse) coinvolti.



Appendice: materiali di lavoro

Tecniche utili per il lavoro di gruppo

Mind Map

È una rappresentazione grafica utile per esaminare esperienze concrete e progettare attività mediante parole chiave.

Esercizio: In piccoli gruppi si parte da un tema o un'azione identificandone i punti principali (rami) e inserendo ogni idea, rischi, soluzioni o esperienza correlata – in plenaria si espongono poi i risultati.

Obiettivo: raccogliere tutte le voci ed esperienze dei partecipanti per pianificare insieme una nuova attività.



Swot Analysis

Esercizio: In piccoli gruppi esaminare di una situazione i punti di forza, di debolezza, i rischi e le opportunità – i risultati vengono discussi in plenaria.

Obiettivo: dare voce a tutti i partecipanti evidenziando l'efficacia di un'azione, per migliorare sulla base dell'esperienza e se necessario le successive azioni...



World-Cafè

Obiettivo: Dare voce a tutti i partecipanti ed esprimere la conoscenza maturata nel gruppo.

Scelto un tema comune, vengono creati tavoli con gruppi di 4-5 persone che trattano precisi aspetti collegati al tema.

Esercizio: Ogni gruppo ha un tempo di esplorazione e ogni partecipante visualizza su una tovaglia di carta le sue idee (ca. 20 min). Mentre i partecipanti possono quindi spostarsi ad altri tavoli, a ciascun tavolo rimane una persona che accoglie i nuovi partecipanti e li traghetta nel proseguire la discussione – in plenaria si espongono poi i risultati.



Altre interessanti tecniche si trovano nel manuale "Coaching nel volontariato" consultabile online nel sito www.fss.bz.it alla pagina Volontariato/Pubblicazioni

Scheda individuale per accogliere nuovi volontari

Altre schede ad esempio per le fasi di ricerca o selezione di volontari si trovano nel manuale "Coaching nel volontariato" consultabile online nel sito www.fss.bz.it alla pagina Volontariato/Pubblicazioni.

Proposta di SCHEDA PER LA RACCOLTA DEI DATI individuali

Organizzazione:		Data:	Contatto n.	Anno:
Coordinatore/trice:				
Nome volontario/a				
Indirizzo, n. tel., e-mail				
Interesse espresso				
Motivazione personale				
Ruolo/i proposto/i				
Compito tecnico			Inizio:	Fine:
Attività concrete				
Obiettivo personale				
Obiettivo dell'organizzazione				
Orario di disponibilità	Mese/i	Giornate	Ore	Altro
Periodo di prova	Data	Durata	Risultati	Altro
Precedenti esperienze	Organizzazione	Periodo	Compito	
1. colloquio	Data	Accordi		
Colloqui successivi	Data	Data	Data	Data
Risultati raggiunti				
Partecipazione a incontri	Data	Tema		
Osservazioni				

Codice di comportamento - proposta

Premessa

In questi ultimi anni è aumentata la richiesta di informazioni sul Volontariato e parallelamente anche il numero di richieste di esperienze concrete e mirate – come volontari o tirocinanti – presso organizzazioni di pubblica utilità.

I/le coordinatori/trici si occupano dell'inserimento di persone di varie età e provenienze nelle attività specifiche delle organizzazioni e accordano con le persone interessate durata e cadenza delle presenze. Solitamente viene proposto un breve periodo di prova e un successivo periodo di impegno in orario e periodo da accordare in base a esigenze e disponibilità.

Assumendo l'importante ruolo di enti formatori, le organizzazioni di pubblica utilità elaborano progetti mirati e definiti sia nelle modalità che nel tempo, in base alle aspettative delle parti. Importante è quindi chiarire ruoli, norme e responsabilità, per ottimizzare le risorse disponibili ed evitare sovrapposizioni o malintesi

Definizione

Il Codice di comportamento contribuisce nella definizione dei ruoli e delle responsabilità delle parti coinvolte – associazione, volontariato, utenti. Inoltre i volontari sono spesso operanti in ambienti e servizi in cui privacy e ascolto sono fattori de-terminanti. Rappresenta infine un utile strumento nella progettazione.

Ruoli

1. L'organizzazione assume il compito di ente formatore, come luogo di cittadinanza attiva, comunità, condivisione e apprendimento. A tale scopo provvede alla formulazione di progetti individuali mirati all'inserimento dei/delle volontari/e all'interno dell'ente, alla loro valorizzazione ed al loro coinvolgimento nelle attività.
2. Ogni organizzazione (associazioni, cooperative sociali) sostiene i/le volontari/e tramite un/a coordinatore/trice per il Volontariato, i cui compiti principali consistono in:
 - contatto / mediazione ,
 - supporto nell'inserimento e attivazione ,
 - informazioni e finalità statutarie,
 - conoscenza della struttura e del personale operante,
 - assistenza nei compiti affidati ai volontari e verifica dei risultati.
3. I/le volontari/e si impegnano a rispettare le condizioni concordate con l'associazione in cui vengono inseriti, in base alle finalità ed alle esigenze. La loro presenza contribuisce come stimolo all'interno delle organizzazioni per lo sviluppo di attività, relazioni e proposte.

Le norme

1. Norme di Sicurezza

L'accesso ai locali, l'uso di materiale o apparecchiature elettriche, l'uso dei locali e dell'arredamento dipendono da condizioni funzionali e dal civile comportamento di tutti gli utenti. È necessario prestare particolare cura nel maneggiare apparecchiature elettriche e nell'utilizzarle – sarà disponibile una lista di numeri di emergenza di immediata consultazione.

2. Norme di comportamento

Il contatto con persone in varia misura disabili o in disagio sociale richiede chiare e precise norme di comportamento, es:

- per l'utilizzo di spazi e apparecchiature
- per l'accesso a informazioni e dati personali (v. Privacy))
- con atteggiamenti nel rispetto di persone e dei loro ambienti
- nell'approccio con determinate patologie che richiede opportuna preparazione.

3. Norme sanitarie

Ogni organizzazione rispetta precise norme sanitarie, tra cui:

- nel caso di ferite, il primo passo è di informare immediatamente il personale dell'organizzazione - comunque è obbligatorio l'uso di guanti in lattice, in attesa dell'intervento di personale specializzato;
- anche nel caso di malori valgono le stesse disposizioni come sopra;
- è necessario che anche i volontari siano informati sulle disposizioni interne e sul luogo in cui si trova la cassetta di Pronto Soccorso..

4. Responsabilità

La legge non ammette ignoranza: la responsabilità nella collaborazione volontaria comprende anche la conoscenza dei termini di legge entro cui si opera. Un comportamento attento e una preparazione mirata sui compiti affidati possono contribuire a ridurre consistentemente i rischi!

Nel caso di danno subito o provocati da/a terzi deve essere immediatamente avvisata l'organizzazione, che comunica all'Assicurazione entità e termini di quanto avvenuto. In caso contrario è ritenuto responsabile chi ha causato il fatto o non ha provveduto ad evitarlo.

È consigliabile:

- per la tutela dei collaboratori volontari stipulare un'assicurazione per responsabilità civile,;
- accordare tra i collaboratori e l'associazione, in forma scritta, un'assunzione di responsabilità da parte sia dei volontari che dell'associazione;
- dotarsi un elenco aggiornato del personale assunto e volontario.

Scheda per la struttura di un progetto

TITOLO _____

Sottotitolo _____

Obiettivo principale _____

Sott'obiettivi _____

Coerenza con le finalità associative _____

Beneficiari _____

Altri destinatari _____

Luogo _____

Tempi (periodo, durata, giorni di svolgimento) _____

Azioni /attività _____

Risorse necessarie (umane, materiali, finanziarie) _____

Costi previsti _____

Responsabilità _____

Compiti (chi fa cosa) _____

Coordinamento _____

Relatori / Consulenti (se previsti) _____

Vincoli _____

Collaborazioni _____

Aspetti innovativi _____

Valore aggiunto _____

Strategie e strumenti di controllo, verifica e riconoscimento _____

Risultati attesi _____

Ripercussioni auspiccate a medio e lungo termine

La descrizione del progetto si articolerà quindi in tre-quattro pagine, con un'esposizione schematica e la descrizione che consentirà di avere un quadro chiaro ed esauriente di quanto proponiamo.

Fonti & Links - spunti

- Freiwilligenmanagement als Wegbereiter
Stiftung Unionhilfswerk Berlin, 2017
 - Freiwilligenmanagement in der Praxis
Verlag Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2016
 - Censimento permanente del non profit
ISTAT - CSVnet, 2016
 - Freiwilliges Engagement in Österreich – 2. Freiwilligenbericht
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Wien 2015
 - Guida al ben-essere di volontari
FSS e altri Centri di Servizi per il Volontariato, 2014
 - Riconoscimento e validazione delle competenze acquisite attraverso il volontariato:
buone pratiche in Italia
Progetto Erasmus+, CSVnet, 2014
 - Giovani e volontariato: le competenze per l'occupabilità
CSV Salerno, 2014
 - Invest in your volunteers
Report Grundvig 2013
 - Percorsi formativi e core curriculum per volontari in cure palliative
Federazione Cure Palliative Onlus, 2013
 - Indagine: Incentivare il volontariato
FSS e Centri di Servizi per il Volontariato, 2012
 - Rapporto: Il volontariato in Alto Adige
Provincia Autonoma Bolzano – Alto Adige, 2011
 - Ehrenamt als Sinn-Quelle
Report IMAS Land Oberösterreich, Linz 2011
 - Volunteering in the European Union
Final Report, EU Directorate General Education and Culture, Brussels 2010
 - Perspektiven einer neuen Engagementkultur
Versch. Autoren, VS Verlag für Sozialwissenschaften Wiesbaden, 2008
 - L'organizzazione dell'organizzazione di volontariato
Teresina Torre, CELIVO CSV Genova, 2007
 - Raccontare il volontariato
a cura di Andrea Volterrani - CESVOT 2006
 - Animazione sociale - Rivista periodica
Mensile per operatori sociali - Gruppo Abele, Torino
-
- www.vita.it
 - www.csvnet.it
 - www.movinazionale.it
 - www.freiwilligenmanagement.de
 - www.ehrenamt.de
 - www.beratergruppe-ehrenamt.de
 - www.bagfa.de
 - www.b-b-e.de

Pubblicazioni sul tema Volontariato

Pubblicazioni della Federazione per il Sociale e la Sanità sul tema Volontariato:

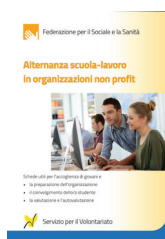
Coaching nel volontariato

Manuale con schede utili per integrare efficacemente le funzioni di coordinamento



Alternanza scuola-lavoro in organizzazioni non profit

Manuale con schede utili Teoria e pratica per tutor, organizzazioni, studenti e scuole



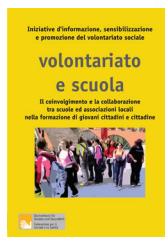
Piccola guida per valorizzare i volontari e migliorare l'efficacia dell'organizzazione

realizzatae assieme ai Centri di Servizio per il Volontariato CSV di Belluno, Trento e Vicenza



Scuola e volontariato

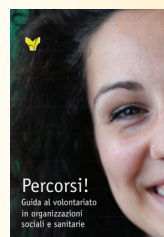
Informazioni e spunti per una buona collaborazione tra scuola e organizzazioni nonprofit



Indirizzi utili:

Percorsi

Guida con informazioni e indirizzi utili per fare volontariato in organizzazioni sociali e sanitarie



Guida al Volontariato giovanile

Oltre 50 progetti tra cui scegliere per conoscere e attivarsi concretamente in organizzazioni nonprofit sociosanitarie



Ulteriori informazioni, iniziative e offerte del Servizio per il Volontariato nel sito www.fss.bz.it alla pagina Volontariato..

Dal 1993 la Federazione è composta da **Organizzazioni** di pubblica utilità attive **in ambito sociale e sanitario**

Si affrontano, discutono e presentano **questioni comuni** nelle opportune sedi

Ca. **60 associazioni altoatesine**, cooperative sociali e fondazioni animano questa rete

In Federazione trovano consulenza e **supporto concreto** per le loro attività

Volontari e impiegati **si affiancano** in questo impegno

Informazioni, consulenze e mediazioni sono rivolte alle nostre Organizzazioni socie e a interessati.



Direzione



Servizi per la Gestione associativa



Servizio per il Volontariato



Servizio per Associazioni di pazienti



Servizio per Gruppi di auto aiuto



Federazione
per il Sociale e la Sanità ODV

Via Dr. Streiter 4 | 39100 Bolzano
tel. 0471 324667 | fax 0471 324682
www.fss.bz.it | info@fss.bz.it
CF 90011870210