

# Accompagnamento al volontariato

Guida pratica



EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
Abteilung Europa  
ESF-Amt



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Ripartizione Europa  
Ufficio FSE

Editore: Caritas Diocesi Bolzano Bressanone  
Contenuto: Volontariato e Caritas parrocchiali  
Responsabile: Guido Osthoff  
Testi: Hermann Barbieri  
Grafica: Sabine Raffin e Margreth Weber  
Stampa: Union Druck, Meran  
Gennaio 2014

La pubblicazione è stata finanziata dall'Unione europea, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Provincia autonoma di Bolzano – Ufficio Fondo Sociale Europeo, tramite il progetto “Formazione per la gestione e il coordinamento di volontari e volontarie”, fascicolo n° 2/148/2011

# Cara lettrice, caro lettore,

**Volontariato**, servizio civile volontario, cittadinanza attiva, sono concetti che caratterizzano un trend delle società contemporanee. In Alto Adige come in altre regioni e Paesi, numerose persone si impegnano nel volontariato sociale o si interessano alla cittadinanza attiva. Le motivazioni più classiche per questo tipo di impegno sono l'altruismo, il fare del bene, o l'impegno per qualcosa di superiore, di più grande. Nel volontariato contemporaneo, a queste si aggiungono altre, nuove motivazioni. Il volontario dei nostri tempi cerca nel proprio impegno qualcosa per se stesso: l'autorealizzazione, l'interesse ad attività nuove, la consapevolezza di poter scoprire parti preziose della propria personalità da mettere in gioco. Tutto ciò è indice di un notevole livello di consapevolezza, e fa del volontariato una risorsa inestimabile delle moderne società civili.

**Di** fronte a questo scenario, non meraviglia che le organizzazioni sociali che lavorano con volontari si diano da fare per approfittare delle molteplici opportunità offerte dal volontariato, predisponendo strumenti di accompagnamento per i propri volontari. Si parla di management, di coordinazione oppure di accompagnamento del volontariato. Per la presente pubblicazione, abbiamo scelto il termine accompagnamento.

**L'opuscolo** si rivolge a tutti coloro che, sia a titolo professionale che su base volontaria, affiancano e accompagnano volontari, ma anche alle persone che rivestono ruoli decisionali all'interno delle organizzazioni, ai dirigenti ai collaboratori e ai volontari stessi.

**Questo** libretto deve la sua origine ad un progetto formativo FSE organizzato dalla Caritas Diocesi Bolzano Bressanone.

**L'opuscolo** non ha la pretesa di essere un manuale esaustivo, vuole piuttosto servire ad un primo orientamento e proporre delle idee. Vuole essere di stimolo all'approfondimento delle tematiche trattate con ulteriori letture, studi e ricerche. A questo scopo sono state indicate le fonti bibliografiche utilizzate nell'ambito di una più ampia bibliografia e alcuni indirizzi che speriamo possano offrire informazioni e spunti di interesse. In appendice si trova inoltre una piccola raccolta di modelli per questionari e formulari, a disposizione per un utilizzo creativo. Anche gli spunti di riflessione su situazioni reali possono servire sia a chiarire meglio il discorso teorico, sia a renderlo più interessante.

**Un** elemento centrale di questo opuscolo è la "Chiocciola di sviluppo delle organizzazioni per il lavoro con i volontari" del Freiwilligenzentrum Tirol. Questa immagine descrive in diverse tappe come si sviluppa il lavoro con i volontari, partendo dalla prima idea di inserire collaboratori volontari nell'organizzazione fino alla gestione della fine del rapporto di collaborazione volontaria. Abbiamo utilizzato questo strumento come filo conduttore per il nostro lavoro.

Vi auguriamo una piacevole lettura!

Hermann Barbieri e Guido Osthoff  
Servizio Volontariato e Caritas parrocchiali

<b>Premessa</b>	3
<b>1. L'interesse al volontariato</b>	5
<b>2. Rilevamento del fabbisogno</b>	9
<b>3. Costi e benefici</b>	11
<b>4. Decisione</b>	14
<b>5. L'accompagnamento del volontariato</b>	17
<b>6. Mansionario</b>	21
<b>7. Pubblicità e pubbliche relazioni</b>	23
<b>8. Colloquio di candidatura e primo contatto</b>	25
<b>9. Inizio del servizio</b>	29
<b>10. Colloquio gestionale</b>	33
<b>11. Riconoscimento</b>	37
<b>12. Formazione</b>	41
<b>13. Conclusione del rapporto di collaborazione</b>	25
<b>Allegati</b>	47
<b>Fonti utilizzate</b>	55
<b>Cenni bibliografici</b>	56
<b>Volontariato e Caritas parrocchiali</b>	59
<b>Contatti</b>	60

# 1. L'interesse al volontariato

*"Se ci interessiamo agli altri, gli altri si interessano a noi."  
(Publius Syrus)*



# L'interesse dell'organizzazione

„**Quello** che vogliamo è che 100 tra volontari e volontarie collaborino all'evento, impegnandosi ma divertendosi anche molto. Tutti i volontari, alla fine dell'evento, dovrebbero lasciare la Gola di Lana carichi di positività, dopo un'esperienza di grande soddisfazione personale e con la chiara consapevolezza della nostra riconoscenza.” dichiara Michaela Priker, partecipante al corso di formazione ESF in management del volontariato 2012-13, collaboratrice del centro giovanile Jux di Lana che organizza l'Open Air Gola di Lana. La citazione riportata fa pensare che si aspetti un utile dal volontariato e che sia questo il motivo del suo interesse alla collaborazione con volontari e volontarie.

**C'è** la concreta possibilità che i volontari, se saranno positivamente colpiti, si identifichino con l'ideale che sta alla base dell'evento e che

desiderino trasmetterlo nel proprio contesto sociale. In questo modo diventeranno testimonial motivati di una visione di responsabilità condivisa, ma anche dell'organizzazione che propone questo tipo di visione.

**In** tutti i casi contribuiranno ad attirare l'attenzione pubblica sull'evento, che potrà essere benevola o critica. Succede anche spesso che la partecipazione di volontari favorisca il consenso e l'attecchimento di un' iniziativa nel territorio. E' evidente che questo tipo di risultato non potrà essere raggiunto così efficacemente con il solo utilizzo di collaboratori retribuiti.

**Che** si tratti di centinaia di volontari o di uno solo, le prime domande che l'organizzazione si pone quando pensa ad una collaborazione con operatori volontari riguardano i benefici che ne potrà trarre.



## Per la pratica

- Quali vantaggi può offrire il volontariato alla mia organizzazione?
- Nell'organizzazione esiste la consapevolezza di questi potenziali vantaggi?
- Questa consapevolezza è espressa nello statuto, nelle linee guida e nella descrizione delle finalità dell'organizzazione?
- I collaboratori sono consapevoli di questi vantaggi?

# La motivazione dei volontari

**Se** l'organizzazione nutre delle aspettative nei confronti dei volontari, anche i volontari ne nutrono nei confronti dell'organizzazione. Chi dedica gratuitamente una parte del proprio tempo e della propria vita alla realizzazione di un obiettivo o di un'idea, si aspetta comunque qualcosa.

**Se** il volontariato non prevede per definizione un compenso monetario né retribuzioni materiali di altro tipo, ciò non significa che sia disinteressato.

**Anche** i volontari hanno i propri interessi e si aspettano dei vantaggi dal proprio servizio. Questi possono essere tanto variegati quanto lo sono le

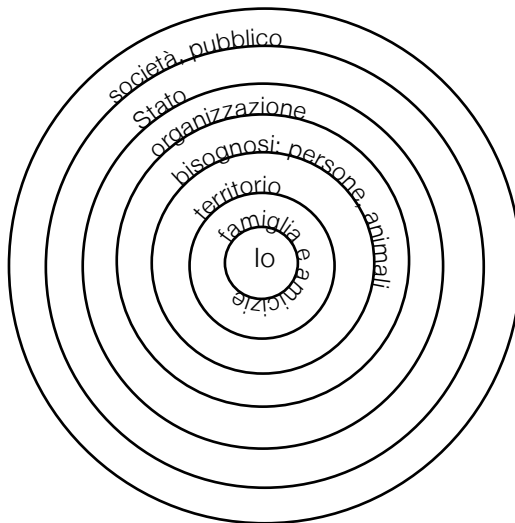
personalità dei volontari stessi, i loro desideri e i loro sogni. L'aspettativa di ottenere un beneficio fa parte della motivazione al volontariato.

**Dove** l'utile atteso dall'organizzazione è compatibile con la motivazione del volontario o della volontaria, non ci sono più ostacoli al volontariato.

## Per la pratica

**L'esercizio** descritto è contenuto nell' „Handbuch für freiwilliges Engagement“ del „Freiwilligenzentrum Tirol“.

**Osserva** questo grafico a cipolla e confrontalo con la lista esemplificativa che segue, che puoi completare come meglio credi. Consterai a quali contesti della vita di un volontario si riferiscono le sue diverse motivazioni, e scoprirai a quali obiettivi della tua organizzazione corrispondono queste motivazioni. Proprio in questa corrispondenza risiedono i benefici che l'organizzazione può trarre dalla collaborazione con il volontario.



### Il volontariato come arricchimento personale

- Mi diverte.
- Incontro persone, faccio amicizia.
- È un'opportunità di apprendimento, di acquisire nuove competenze.
- Posso mettere a frutto le mie capacità e il mio sapere.

- Mi aiuta a rimanere attivo.
- Accresce la mia esperienza di vita.
- Sviluppa la mia personalità.
- Mi offre la possibilità di discutere i miei problemi con gli altri e di condividere le mie esperienze.
- Desidero cambiare qualcosa.
- Desidero fare qualcosa che abbia un senso.
- Corrisponde alla fase che sto attraversando.
- Mi fa trovare il mio personale equilibrio accanto alle faccende domestiche e famigliari.
- Il mio tempo, ora che sono in pensione, ne risulta arricchito.

### **Il volontariato come impegno civile, sociale e politico**

- Come cittadino, desidero occuparmi personalmente di alcune cose.
- Desidero cambiare qualcosa, partecipare attivamente alla vita della società.
- Desidero partecipare ai processi decisionali.
- Desidero prender parte ad una vita comunitaria, insieme a persone che condividono i miei ideali.
- Corrisponde alle mie convinzioni politiche.
- Mi aiuta a far valere meglio i miei interessi.
- Promuove e modifica il ruolo della donna nella società e nella Chiesa.

### **Il volontariato come impegno altruistico**

- Desidero aiutare gli altri.
- Corrisponde alle mie convinzioni religiose.
- Desidero contribuire e rendermi utile per il bene comune.
- Ottengo un riconoscimento nella società.

### **Motivazioni riguardanti la professionalità**

- Per me è attualmente l'unica possibilità di lavorare.
- Mi aiuta nel lavoro.
- Fa da contrappeso alla mia vita professionale
- Spero che il volontariato mi aiuti a trovare un lavoro retribuito.



## 2. Rilevamento del fabbisogno

*“Spesso si ha più bisogno di ciò che non è necessario.”  
(Berthold Auerbach)*



**L'organizzazione** deve prima di tutto chiarire in quali ambiti, quanto, quando e per quanto tempo ha senso avvalersi di collaboratori volontari.

I responsabili otterranno questo tipo di informazioni tramite inchieste mirate

- presso i propri collaboratori,
- presso i destinatari dell'organizzazione, p.e. i fans dell'Open Air,
- presso i volontari stessi,
- presso i colleghi di enti assimilabili.

In questo modo, l'organizzazione individuerà anche con maggior precisione i volontari dei quali ha bisogno. In altre parole: quali esigenze dovranno soddisfare i volontari e a quali aspettative dovranno corrispondere? In concreto: a quali persone ci si vuole rivolgere? Già a questo punto è utile chiarire: quali sono i destinatari della ricerca dell'organizzazione? Destinatari? Sono „l'insieme di tutte le persone alle quali si rivolge una specifica attività“ (liberamente tratto da [www.wirtschaftslexikon.gabler.de](http://www.wirtschaftslexikon.gabler.de)).



### Per la pratica

**Suona** tutto troppo astratto? Allora sarà utile costruire un „profilo del destinatario“ della propria organizzazione. Questo non è altro che il ritratto di un rappresentante tipo del gruppo di persone che corrispondono alle aspettative dell'organizzazione. Per esempio:

- Nome di un destinatario tipo
- Sesso ed età
- Situazione familiare
- Livello formativo e professione
- Risorse materiali e intellettive
- Cosa fa il destinatario tipo nel suo tempo libero?
- Di quanto tempo libero dispone?
- Dove abita?
- Qual è la sua posizione, situazione sociale?
- Quali sono i suoi desideri, i suoi problemi e i suoi bisogni?
- Quali altre particolarità lo caratterizzano?

# 3. Costi e benefici

*"Il cinico è uno che conosce il prezzo di tutto, e il valore di nulla."  
(Oscar Wilde)*



**Riassumiamo**, per esempio, i vantaggi che la collaborazione con volontari può offrire all'organizzazione giovanile che si occupa dell'Open Air Gola di Lana:

- I volontari alleviano il carico di lavoro dei collaboratori professionisti.
- I volontari rendono il progetto realizzabile.
- I volontari rendono possibili offerte complementari e migliorano il servizio del progetto Open Air.
- I volontari aiutano ad far conoscere al pubblico il progetto facendo sì che il numero dei visitatori aumenti.

**Ora** il centro giovanile dovrà anche chiarire l'ammontare dei costi che dovrà sostenere per ottenere i vantaggi attesi: cosa costa, qual è il prezzo da pagare per il valore che l'organizzazione si attende di ricevere.

### I costi includono ad esempio:

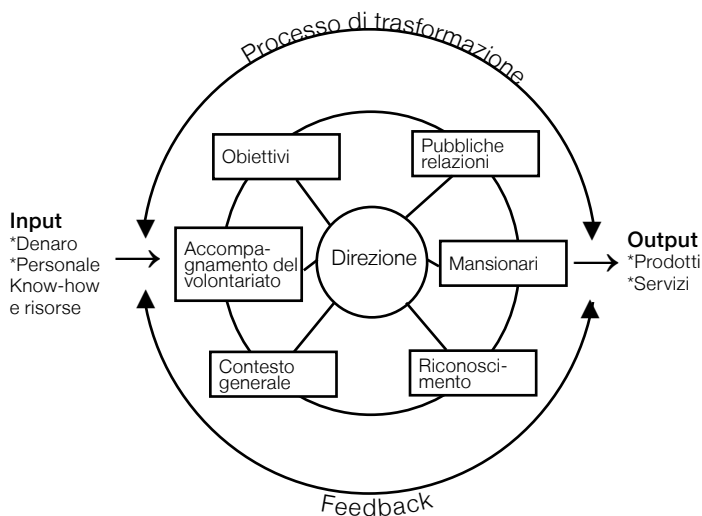
- Ricerca ed acquisizione, avviamento, accompagnamento, coordinamento,
- assicurazione,
- formazione e supervisione,
- rimborso spese,
- eventuali conflitti causati dai volontari.

Il confronto tra costi e benefici solleva nell'organizzazione nuovi quesiti, soprattutto per quanto riguarda le strutture, le abilità, le competenze, gli obiettivi ed il contesto generale.

**Per** uno sguardo più accurato, è utile un piccolo grafico che rappresenta l'analisi della trasformazione tratto dall'"Handbuch für freiwilliges Engagement" del Freiwilligenzentrum Tirol.

**L'analisi** della trasformazione descrive la conversione delle risorse in risultati come un processo circolare, nel quale si attivano i sette fattori al centro del cerchio.

## Per la pratica



**Prova** il seguente esercizio mentale: Stila una lista degli input che enumeri le risorse disponibili, finanziarie o di altro tipo, quantificabili o meno, e una lista degli output che riporti i benefici attesi. Poi percorri mentalmente il processo di trasformazione e annota, per ognuno dei sette fattori del grafico, gli elementi già presenti nella tua organizzazione, e quelli che possono essere migliorati. Questo esercizio ti aiuterà ad individuare le possibili sinergie tra i diversi fattori di trasformazione atte ad ottenere in output valori effettivamente corrispondenti agli obiettivi dell'organizzazione e che potranno poi rifluire nel circuito come nuovi input.

**Le** seguenti domande riferite all'analisi del processo di trasformazione possono aiutarti a completare la tua riflessione.

- **Obiettivi:** Quali sono le finalità della tua organizzazione o istituzione? Esistono delle linee guida o una descrizione della missione dell'associazione? Le finalità dell'organizzazione sono note a tutti i collaboratori della tua organizzazione? Il volontariato ha un ruolo in queste finalità?
- **Mansionari:** Per quali attività concrete c'è bisogno di volontari? Cosa ci si aspetta dal volontariato? Ci sono già dei mansionari per i volontari che ne descrivono compiti, l'ambito e i tempi di attività?
- **Accompagnamento al volontariato:** Esiste un mansionario per il responsabile dell'accompagnamento dei volontari che ne definisca ambito di lavoro, compiti, risorse, competenze? Chi si occupa dell'inserimento e dell'accompagnamento dei volontari? Si svolgono regolari colloqui gestionali con i collaboratori volontari?
- **Riconoscimento:** Quali forme di riconoscimento esistono? Esiste un calendario delle attività di riconoscimento? Per quali motivi i collaboratori, volontari e non, ottengono lode e riconoscimento? I successi si festeggiano insieme?
- **Contesto generale:** Quali sono le condizioni generali che favoriscono il lavoro con i volontari? Come vivi la collaborazione ed il clima nella tua organizzazione? Com'è il flusso delle informazioni? Chi e come le riceve?
- **Pubbliche relazioni:** Quanto spesso compare la tua organizzazione sulla stampa? Come si parla del volontariato nella tua organizzazione? L'organizzazione è consapevole del fatto che la testimonianza personale dei volontari è la migliore pubblicità? Cosa si fa per agevolarla?
- **Direzione:** La direzione si sente responsabile per la creazione di un buon contesto generale? Come vengono inseriti i volontari nella struttura? Hanno la possibilità di aver voce in capitolo? La direzione si prende una delle sinergie tra i sei fattori di trasformazione? Come?
- **Domande finali:** Perché un volontario o una volontaria dovrebbe scegliere di impegnarsi proprio nella tua organizzazione o istituzione? Quali vantaggi potrebbe ricavarne?

# 4. Decisione

*“La Caritas conosce la significatività del volontariato per i singoli volontari, le persone in situazioni difficili, la Caritas stessa e la società nel suo complesso. Incentivare il volontariato è uno dei principali obiettivi che la Caritas si è data. La Caritas attribuisce grande valore alla collaborazione concreta dei volontari nelle proprie strutture. I volontari sono coloro che partecipano attivamente alla costruzione della società e alla creazione di relazioni tra Caritas e territorio.”*

*(Linee guida per il volontariato nei servizi della Caritas, Bolzano 2012)*



**Naturalmente**, la decisione per l'integrazione del volontariato nell'organizzazione o istituzione viene presa dall'organo designato dal suo statuto, ad esempio dalla presidenza.

**Da** tutto ciò che è stato finora discusso emerge tuttavia chiaramente che abbiamo a che fare con un processo complesso, nel quale tutti i collaboratori dell'organizzazione dovranno essere coinvolti in modo trasparente.

**Alla** fine del processo, la direzione può affermare che:

- L'interesse alla collaborazione con volontari è condiviso da tutti gli interessati e il fabbisogno è stato rilevato e descritto con l'aiuto di appositi mansionari.
- I vantaggi che derivano all'organizzazione dalla cooperazione dei volontari sono stati chiaramente individuati e descritti.
- L'organizzazione è consapevole che questa collaborazione comporta l'assolvimento di compiti specifici, la creazione di condizioni generali favorevoli e l'assunzione di costi (accompagnamento al volontariato, mansionari, pubblicità, cultura del riconoscimento ecc.)
- I benefici che i volontari trarranno dal proprio impegno, come possibilità di sviluppo, offerte formative, riconoscimento ecc. sono noti ed espliciti.
- L'organizzazione conosce i destinatari ai quali rivolgerà la propria offerta.

**Ciò** dato, ci sono sufficienti e consolidati elementi di conoscenza per poter prendere la giusta decisione per quanto riguarda la collaborazione volontaria. Questa decisione avrà solide basi e risulterà sostenibile.

**Una** volta presa una decisione positiva, si possono affrontare i passi seguenti, per il chiarimento e la pianificazione delle necessarie condizioni generali.

**Quali** sono i prossimi passi da affrontare a livello della direzione? In che modo l'organizzazione consegue chiarezza sul contesto generale richiesto per costruire una buona cultura del

volontariato? Quali compiti dovrà assolvere l'organizzazione nel suo lavoro con i volontari?

**Questi** i risultati di un primo brainstorming:

- C'è bisogno di acquisire volontari.
- Vanno definiti gli ambiti delle loro attività.
- Deve esserci un inserimento.
- Il loro servizio va coordinato.
- E' possibile che sia necessaria una formazione.
- Dovrebbero svolgersi regolari colloqui di gestione.
- I volontari dovrebbero sentirsi riconosciuti e valorizzati.
- Ci dovrebbe essere una buona collaborazione tra volontari e collaboratori retribuiti.
- I volontari dovrebbero essere integrati nell'organizzazione.

**Una** montagna di compiti! Nella descrizione del progetto „Open Air Gola di Lana“ che abbiamo menzionato all'inizio, viene infatti chiarito „Nell'Open Air Gola di Lana, il progetto di management del volontariato contribuisce all'individuazione del potenziale di ogni volontario, e all'impiego di ognuno al posto giusto per noi e per lui. Questo progetto ci aiuta inoltre ad individuare le persone più adatte per le posizioni chiave e di responsabilità (ad es. responsabile di classe).”

**La** direzione dell'organizzazione ha riconosciuto che l'accompagnamento al volontariato è un compito complesso e di responsabilità, che se non è specificamente demandato ad un collaboratore qualificato, ha poche possibilità di essere svolto correttamente.

**Per** questo ha creato una posizione ad hoc, partendo presumibilmente dal presupposto che l'impegno dei volontari abbia solo in questo modo la concreta possibilità di essere efficace ed efficiente.

**Infatti** quella che inizialmente sembra una montagna di compiti, si rivela la chiave del successo, che arriva nel momento in cui ogni volontario percepisce che c'è bisogno proprio di lui, così com'è.

**Molte** delle organizzazioni che lavorano con il volontariato arrivano alle stesse conclusioni. Per questo motivo, già da qualche tempo un po' in tutta l'Europa sono nati specifici corsi di accompagnamento al volontariato. In Alto Adige, la Caritas ha sviluppato, per questa funzione complessa e di responsabilità, un corso specifico che viene offerto regolarmente con l'obiettivo di trasmettere conoscenze, abilità e

aspetti valoriali.

**Le** condizioni generali interne all'organizzazione devono essere create dalla direzione stessa, che dovrebbe anche regolamentare, a partire dal proprio organigramma, la funzione di accompagnamento al volontariato completa di descrizione e mansionario, prevedendo le corrispondenti risorse personali e monetarie, di tempo e di spazio.

## Per la pratica

**Ti** invitiamo a fare una piccola ricerca all'interno della tua organizzazione, sulla base delle seguenti domande:

- C'è nell'organizzazione una presa di posizione chiara sul volontariato?
- Qual è questa posizione?
- Dove è fissata, registrata?
- Conosci la storia della sua origine?
- Chi ha fatto parte di questa storia? Con quali funzioni?
- I collaboratori retribuiti la conoscono?
- I volontari la conoscono?
- I clienti, i destinatari dei vostri servizi la conoscono?
- Questa presa di posizione ha un significato nella quotidianità dell'organizzazione?
- Come descriveresti ad una persona esterna all'organizzazione l'effetto e lo spirito di questa presa di posizione?

**Nella** tua organizzazione non esiste uno statement chiaro sul volontariato? E' implicito o poco chiaro? Ti invitiamo a percorrere ugualmente le domande, ipotizzandone l'esistenza nei termini che preferisci.



# 5. L'accompagnamento del volontariato

*"Sviluppare una visione del volontariato, creare il collegamento tra le capacità e le abilità dei volontari ed incarichi che li soddisfino, guidare i volontari nelle loro attività verso il pieno successo, offrire un buon orientamento ai gruppi di volontari – per fare tutto questo c'è bisogno di personalità che promuovano la risorsa volontariato e dispongano di un buono stile direzionale e di effettive competenze nell'ambito del management. Queste sono i referenti per il volontariato."*

*(Association for Volunteer Administration, USA)*



**Affinché** il volontariato funzioni bene, in una organizzazione c'è bisogno di una persona che accompagni i volontari, che li aiuti ad integrarsi e aiuti i collaboratori a rapportarsi con loro in modo adeguato.

**Dal** primo giorno di impegno di un nuovo volontario, inizia un interessante processo relazionale tra il volontario ed il referente per il volontariato. Si tratta di un processo che coinvolge due ambiti del lavoro di assistenza sociale, quello volontario e quello professionale. Il volontario inizia il proprio servizio, il referente per il volontariato inizia il proprio accompagnamento. Entrambi sono al tempo stesso coinvolti in processi relazionali con tutti gli altri collaboratori. Ne risulta un intreccio di relazioni che può essere

chiamato cooperazione. Questa dura fino alla fine dell'attività del volontario ed è il campo nel quale si svolge l'accompagnamento.

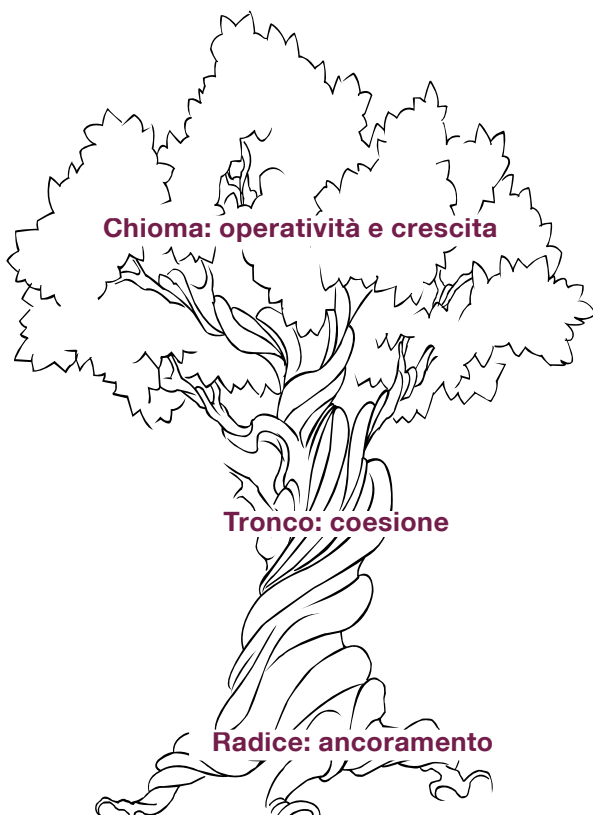
**Come** i collaboratori professionisti e l'istituzione stessa, anche i volontari hanno dei bisogni, che restano spesso inespressi o nascosti. Affinché possano venire espressi, è necessario che si instauri un rapporto di fiducia reciproca. Dove cresce la fiducia, le persone possono gradualmente abbandonare la propria paura di essere giudicate o invidiate o di perdere la propria autonomia. All'inizio della collaborazione con un volontario, è importante seminare la fiducia reciproca, in modo che si possa sviluppare un "albero della collaborazione".

# L'albero della collaborazione

Le **radici**: la cooperazione si radica nella percezione di sé, nella percezione reciproca e nella comunicazione, che a sua volta influisce ed è influenzata circolarmente dalla percezione di sé e degli altri.

Il **tronco**: sta per la coesione che nasce dalla motivazione al raggiungimento di un obiettivo condiviso da tutti. Come il tronco di un albero, la coesione consente anche l'orientamento.

La **chioma**: sta per l'operatività e la crescita della cooperazione nella rete delle diverse competenze dei collaboratori. Questi ridefiniscono continuamente il proprio ruolo nel corso del tempo. Il comportamento è caratterizzato a volte dalla sinergia e a volte dalla competizione, come lo è la crescita dei rami e delle foglie di un albero.



**Obiettivo** dell'accompagnamento del volontariato è favorire la buona cooperazione tra volontari e collaboratori retribuiti. L'ambito è dunque quello delle relazioni umane e interpersonali, dei processi di percezione, comunicazione, motivazione e interrelazione.

Il referente per il volontariato è dunque la

persona che, su incarico dell'intera organizzazione, conduce attraverso i passaggi previsti dalla chiocciola di sviluppo i collaboratori, sia volontari che retribuiti, questi ultimi almeno per quanto riguarda quegli ambiti che hanno punti di contatto con quello del volontariato.



## Per la pratica

**Quali** sono dunque precisamente i compiti di un referente per il volontariato? Proponiamo a questo proposito il mansionario elaborato dal Freiwilligenzentrum Tirol.

### **Denominazione:**

Referente per il volontariato – persona qualificata che si dedica professionalmente all'accompagnamento dei volontari, in modo continuativo, responsabile e competente.

### **Posizione all'interno dell'organizzazione:**

Un dipartimento proprio? Subordinato ad un altro? Associato alla direzione? (l'ambito di competenza ha un suo significato e deve essere noto a tutti)

### **Risorse:**

- Necessitano risorse di tempo adeguate per un buon lavoro di accompagnamento. Una proposta potrebbe essere: 1 ora per volontario al mese (per 40 volontari, 10 ore settimanali)
- Risorse finanziarie: Formazione, supervisione, rimborso spese, aggiornamento...

### **Obiettivi:**

- Integrare il volontariato nell'istituzione
- Rendere visibili i vantaggi e i benefici connessi al volontariato
- Individuare le possibilità ed i limiti del volontariato (miglioramenti qualitativi)
- Guidare i volontari in un impegno di successo
- Coordinare la messa in rete di collaboratori professionisti e volontari

### **Incarichi possibili:**

- Pianificazione del volontariato all'interno di un'organizzazione o istituzione.
- Creazione di un contesto generale adeguato.
- Elaborare ambiti operativi per i volontari e redigere i mansionari.
- Sviluppare una strategia di ricerca e di arruolamento dei volontari.
- Condurre i colloqui di candidatura con i volontari.

- Avviare i volontari, presentarli, introdurli all'organizzazione, redigere e firmare accordi di collaborazione volontaria.
- Assistere, accompagnare e valorizzare i volontari.
- Essere punto di riferimento per i volontari.
- Trasmettere ai volontari le informazioni necessarie sull'istituzione.
- Organizzare l'aggiornamento ed eventualmente la supervisione.
- Condurre colloqui di collaborazione con i volontari (almeno una volta l'anno).
- Pianificazione ed esecuzione di incontri di scambio per i volontari.
- Praticare pubbliche relazioni efficaci.
- Promuovere il volontariato.
- Mediazione tra collaboratori retribuiti e volontari nell'organizzazione.
- Mediazione in situazioni di conflitto tra i volontari.
- Condurre i colloqui di fine rapporto e gestire la conclusione del rapporto di collaborazione.
- Documentare il lavoro eseguito dai volontari.
- Collaborazione e scambio con il "Freiwilligen Zentrum Tirol" o altre organizzazioni.
- Valutazione dell'impegno volontario

# 6. Mansionario

*"Il volontariato dovrebbe dare gioia. Un mansionario dovrà far comprendere il senso delle attività."*

*(Handbuch für freiwilliges Engagement, Freiwilligenzentrum Tirol, 2008)*



**Affinché** ogni volontario possa trovare il posto giusto per lui nell'organizzazione, dove trovare senso e gioia e al contempo mettere a disposizione le proprie potenzialità e progredire, l'organizzazione deve pensare allo sviluppo di mansionari per i propri volontari.

### Il mansionario

- contribuisce ad aumentare l'affidabilità,
- agevola l'avviamento del volontario all'attività,

- esplicita diritti e doveri,
- promuove la collaborazione responsabile e le idee di ognuno,
- riduce le paure e la sensazione di essere in concorrenza dei collaboratori retribuiti,
- contribuisce ad evitare conflitti tra collaboratori e volontari,
- protegge da equivoci e pretese eccessive,
- previene i conflitti.



## Per la pratica

**Come** potrebbe essere un mansionario per i volontari nella tua organizzazione? Consulta il modello che segue e cerca di adattarlo alla tua situazione!

### Mansionario per il volontariato

Nome dell'organizzazione: .....

Indirizzo: .....

Breve descrizione dell'organizzazione: .....

.....

Referente per il volontariato: .....

Reperibilità: .....

Denominazione dell'attività: .....

Tempo: ..... Numero di ore: ..... Durata: .....

Descrizione dell'attività: (ad es. passeggiate, traforo)

.....

.....

.....

Aspettative verso i volontari: (ad es. esperienza nell'interazione con le persone con handicap)

.....

.....

Lavoro indipendente:  in team:

Cosa offre l'organizzazione:

Avviamento

Accordo scritto

Periodo di prova: .....

Formazione, scambio di esperienze, supervisione: .....

.....

Protezione assicurativa .....

Rimborso spese: .....

Altro: .....

# 7. Pubblicità e pubbliche relazioni

*“Nella nostra residenza per anziani c'è un gattino domestico. Questo gattino riusciva spesso a scappare e se ne andava a fare una passeggiata in paese. Ben presto, fu noto a tutti come “il gatto della casa di riposo”, sicché veniva riportato a casa, una volta da una donna, una volta da un'altra. Il momento della riconsegna era spesso l'occasione per una chiacchierata, ed è così che queste donne sono diventate volontarie nella nostra organizzazione”.  
(Silvia Höpperger, partecipante al corso di formazione FSE in Management del volontariato 2012-13)*



I modi per entrare in contatto non sono sempre così insoliti. La lista seguente enumera i più comuni:

- Media
- Associazioni
- Eventi formativi
- Giornate delle porte aperte
- Colloqui personali
- Volontari come testimonial
- Parenti
- Ex-collaboratori
- Borsa del volontariato della Caritas:  
[www.borsavolontariato.it](http://www.borsavolontariato.it)

**L'esempio** del gattino dimostra però che questa lista è tutt'altro che esaustiva.

Interessante è la domanda: chi o che cosa funge da „gattino“ nella tua organizzazione?

Torniamo brevemente al tema, già trattato in precedenza, dei destinatari.

**Gli** esperti di pubblicità dicono „non fate la pubblicità ai vostri prodotti o servizi, ma proponete delle soluzioni ai vostri clienti!“ Cosa significa questo per la ricerca di volontari? Si tratta di

prendere spunto dai loro desideri, problemi e bisogni e offrire attività di volontariato che siano consone. Questo è probabilmente ciò che è successo durante le chiacchierate davanti all'entrata della residenza per anziani. Che il gattino abbia avuto un ruolo in tutto questo?

**Per** concludere, ancora un'indicazione sulla differenza tra il lavoro di pubbliche relazioni e la pubblicità. Il lavoro di pubbliche relazioni è l'anello di congiunzione tra la tua organizzazione ed il pubblico. Da molto tempo ormai non è più sufficiente fare del bene nel privato, senza farlo sapere in giro. Il motto dev'essere: “Fai del bene e fallo sapere!”

**La** differenza tra pubblicità e PR: La pubblicità decanta ed elogia un prodotto per promuoverne la vendita. Tende ad abbellire le cose e a raffigurarle come ideali. Le pubbliche relazioni informa e si attiene ai fatti verificabili.

**L'obiettivo** del lavoro di PR: Le PR hanno l'obiettivo di far conoscere l'organizzazione, di costruire un rapporto di fiducia e simpatia. L'immagine di un'organizzazione dipende dal suo lavoro di PR.



## Per la pratica

**Prendi** la domanda sul gattino come impulso per rispondere alle ulteriori domande che seguono:

- Descrivi un'attività di volontariato che possa andare bene per il tuo destinatario tipico.
- Cosa fai per raggiungerlo?
- Come prendi spunto dai suoi desideri, problemi o bisogni?
- Come puoi lavorare sul volontariato nella tua organizzazione partendo più decisamente dal punto di vista dei destinatari?
- Cosa potresti modificare nel tuo attuale metodo di lavoro?
- Quali ostacoli potrebbero presentarsi e come potresti superarli e ottenere buoni risultati?



# 8. Colloquio di candidatura e primo contatto

*“Con ogni uomo viene al mondo qualcosa di nuovo che non è mai esistito, qualcosa di primo e unico.”*

*(Martin Buber)*



**Non** tutte le persone sono adatte a tutti gli incarichi. Ogni persona ha la propria attitudine particolare e inconfondibile. Questo si evince chiaramente dalla più volte citata descrizione del progetto Open Air Gola di Lana. Vi si legge infatti: abbiamo bisogno di volontari per il montaggio di palcoscenici, steccati, tettoie, tende e banconi, per la cassa di entrata, per il servizio bar, per i cocktail, per il servizio buoni pietanze e bevande, per la restituzione delle tazze, per il lavaggio delle tazze, per l'assistenza alle band, per il servizio di sicurezza, per il programma

contestuale (angolo relax, torneo di golf), per la cucina, ecc.

**Un** colloquio di candidatura serve per capire, insieme all'interessato, se è la persona adatta per un determinato compito ovvero a cercare l'incarico adatto alle sue attitudini.

Il colloquio di candidatura è dunque un colloquio molto particolare e va preparato con cura. Per la preparazione e lo svolgimento di un colloquio di candidatura con i volontari possono essere utili le seguenti riflessioni.

# Preparazione del colloquio di candidatura

**Al** referente per il volontariato è ben chiaro:

- in quali ambiti è possibile la collaborazione volontaria,
- di chi e di che cosa ha bisogno l'organizzazione, quindi quali aspettative o richieste pone ai volontari,
- dove si trova il limite tra un aiuto valido e l'aumento del carico di lavoro, ad es. per l'accompagnamento ed il coordinamento del volontario.

**Per** questo il referente per il volontariato:

- ha previsto un tempo congruo per il colloquio,
- ha predisposto una lista di domande e tematiche da discutere (check-list) – per potersi concentrare sull'aspetto relazionale durante il colloquio,
- ha previsto del tempo per riflettere e annotare le proprie osservazioni dopo il colloquio.

# Obiettivi e contenuti del colloquio

**Durante** il colloquio, interessato e referente per il volontariato scoprono insieme se può essere sensato che l'interessato diventi un collaboratore volontario. Qui è importante chiarire alcuni elementi:

- la motivazione alla collaborazione volontaria,
- scoprire gli ambiti di interesse,
- precisare le risorse dell'interessato (esperienze, conoscenze, tempo),
- presentare possibili ambiti di impegno,

- spiegare il contesto generale dell'attività di volontariato,
- mettere a confronto gli interessi e le risorse della persona interessata con le condizioni indispensabili per poter svolgere l'attività,
- accordarsi sul prossimo passo (ad esempio viene fissato un prossimo incontro dopo un certo tempo di riflessione oppure ci si accorda sull'inizio di un periodo di prova)

# Svolgimento del colloquio

- Iniziare con domande aperte, come: cosa ha attirato la sua attenzione sulla nostra organizzazione? Cosa sa già di noi?
- Soltanto in un secondo tempo, dare informazioni sulla struttura, possibili attività, ecc. – per questa parte si può utilizzare una check - list.
- Dare all'interessato la possibilità di porre domande.
- Alla fine del colloquio dovrebbe essere chiaro quale sarà il prossimo passo (ad es. concordando una fase di prova).

# Strategie di comunicazione

- Fare domande aperte.
- „Conduce il colloquio colui che fa le domande“
- Fare domande mirate sulla percezione e gestione dei limiti e della distanza, su situazioni difficili e simili. Alla fine del colloquio, annotare le proprie impressioni.
- Com'è l'interessato? Attenzione: il modo migliore di farsi un'idea della persona con la quale parliamo è quello di ascoltare, quindi fare domande e non parlare e dare informazioni per tutta la durata del colloquio.
- Che impressione fa l'interessato?
- L'interessato è adatto all'istituzione, ai suoi ospiti o clienti?
- Dove potrebbero nascere delle difficoltà? Annotare in ogni caso per iscritto le proprie impressioni subito dopo il colloquio.
- E' chiaro il motivo che lo spinge a fare del volontariato? Perché proprio in questa organizzazione?

# Dire di no

- Dire di no è ammissibile. Adesso il “danno” sarà minore. Più avanti, il carico di lavoro di accompagnamento sarà maggiore e anche la frustrazione reciproca potrebbe accrescersi.
- Eventualmente, si può indirizzare l'interessato ad altre organizzazioni.

volontari o ai colleghi, volontari e professionisti, ed ai clienti, ad es. agli ospiti di una struttura residenziale. In questo modo il volontario potrà farsi un'idea sul suo posto di lavoro.

**E'** consigliabile predisporre al meglio anche questo primo contatto, che darà un'impronta decisiva all'ulteriore evoluzione della collaborazione.

Il primo contatto è decisivo. In un secondo momento, è indispensabile presentare il futuro



## Per la pratica

**Una** proposta: mettili per un attimo al posto di un volontario che visita per la prima volta l'organizzazione che ha scelto per collaborarvi. Prova a immaginarti mentre il referente per il volontariato...

- ti presenta ai collaboratori volontari e professionisti e agli ospiti della struttura,
- ti spiega le finalità dell'istituzione,
- ti mostra i destinatari dell'organizzazione,
- ti illustra il tuo mansionario,
- e ti spiega lo svolgimento del lavoro quotidiano,
- le offerte di sostegno e le altre opportunità che l'organizzazione prevede per i volontari,
- ti mostra la struttura.

**Quali** immagini sono emerse? Come ti senti? E' tutto sufficientemente chiaro? Sei disposto a confermare la tua decisione? O sei persino contento di averla presa? Comunque sia, adesso sai se c'è qualcosa da completare o migliorare nella presentazione.

**Naturalmente**, può essere utile ripetere l'esperimento di visualizzazione mettendosi dal punto di vista dei collaboratori retribuiti e dei destinatari della tua organizzazione. Quali pensieri e sensazioni emergono?

# 9. Inizio del servizio

*“Ogni inizio contiene una magia che ci protegge e a vivere ci aiuta.”  
(Hermann Hesse)*



**Per** una buona partenza nell'attività di volontariato, serve un buon sostegno nella fase di inserimento. Questo darà al volontario la possibilità di fare la conoscenza dei diversi ambiti di lavoro. Per questo ha senso concordare un periodo di prova all'inizio della collaborazione. L'andamento della prova darà modo ad entrambe le parti di prendere una decisione definitiva sulla continuazione della collaborazione.

- Durante il periodo di prova, il volontario può

farsi un'idea più chiara sull'organizzazione, sulle possibilità che offre il suo impegno, sui clienti o ospiti, e mettere a confronto l'attività proposta con l'idea che se n'era fatta e con le proprie aspettative.

- L'organizzazione ha modo di rendersi conto di come il volontario si rapporta ai clienti o agli ospiti, e ottenere conferma sulla prima impressione avuta durante il colloquio di orientamento.

## Contesto generale e preparazione

- E' importante che sia preventivamente chiaro sia all'interessato che all'organizzazione come si svolgerà il periodo di prova: inizio, durata, attività, persona di riferimento del volontario durante questo periodo, colloquio di riflessione alla fine del periodo vanno stabiliti in anticipo.
- Il periodo di prova deve essere organizzato e coordinato adeguatamente: vanno informate tutte le persone coinvolte, anche i

clienti e gli altri volontari. Vanno anche presi gli accordi necessari con la persona di riferimento.

- Durante il periodo di prova, l'interessato ha bisogno di una persona di riferimento chiaramente definita, che può essere un collaboratore come un altro volontario esperto, che introduca l'interessato all'attività e lo accompagni.

## Modalità di svolgimento del periodo di prova

**Secondo** il tipo di organizzazione e di attività il periodo di prova si svolgerà in modi differenti.

- Giornate di prova o attività di prova: Il volontario partecipa o esegue attivamente l'attività, ad esempio accompagna un cliente nell'ambito di un servizio oppure fa una passeggiata con l'ospite di una casa di riposo.
- Osservazione: Il volontario accompagna durante l'attività un collaboratore volontario

esperto, assumendo il ruolo di osservatore senza intervenire direttamente nell'attività. Questa forma di periodo di prova è adeguata per quei tipi di attività per le quali è prevista una forma di inserimento più complessa oppure un corso di formazione prolungato, come nel caso del Telefono Amico o del servizio Hospice.

# Il colloquio di riflessione a conclusione del periodo di prova

Un colloquio di riflessione tra il referente per il volontariato ed il volontario segue il periodo di prova. I contenuti della conversazione verteranno sulle idee, sensazioni, esperienze, domande emerse, oltre che sulla pianificazione del proseguimento.

## Preparazione

- Il referente per il volontariato rivedrà per iniziare i propri appunti sulle prime impressioni avute durante il colloquio di orientamento.
- Raccoglierà poi il feedback e le osservazioni fatte dalle persone di riferimento durante il periodo di prova.
- Preparerà quindi degli appunti con le domande da porre.

## Strategia di comunicazione e svolgimento del colloquio

- Iniziare con domande aperte: “Com’è andata?”, “Se l’era immaginato così?”
- Solo in seguito introdurre le proprie osservazioni: “Ho notato che ...”
- Nel comunicare le osservazioni, utilizzare messaggi io.
- Affrontare eventuali dubbi, prolungando il periodo di prova se questi permangono.
- Chiarire i prossimi passi da fare, sia che si tratti del prolungamento del periodo di prova, che della firma di un accordo scritto.
- Dire di no è ammissibile. Adesso il “danno” sarà minore di quello che potrebbero apportare il carico del lavoro di accompagnamento e la frustrazione reciproca in futuro.

# L'accordo sull'impegno volontario

Nel caso più favorevole, il periodo di prova porterà ad una collaborazione volontaria duratura.

Di norma ha senso stilare un accordo per iscritto. Esso dovrebbe in ogni caso contenere i seguenti elementi:

- i dati personali del volontario: nome, data di nascita, indirizzo, numero telefonico, fax, e-mail,
- i dati di riferimento dell'organizzazione: nome, indirizzo, telefono, fax, e-mail,
- la descrizione delle attività e degli incarichi,
- indicazioni sui tempi di servizio: inizio e fine prevista del rapporto di collaborazione, e tempi di ingaggio previsti,
- il nome della persona di riferimento all'interno dell'organizzazione,
- le prestazioni che l'organizzazione offre al volontario, come l'avviamento, l'accompagnamento, formazione e aggiornamento, assicurazione, rimborso spese,
- i doveri del volontario: obbligo di segretezza, di avviso in caso di assenza o altro,
- la dichiarazione al consenso sul trattamento dei dati personali



## Per la pratica

**Nella** tua vita, hai avuto probabilmente più volte esperienza di un periodo di prova, formale o informale: asilo, scuola, formazione, primo lavoro? Li ricordi? Non sempre hai potuto decidere liberamente se restare o meno. Ma dentro di te hai sempre saputo se il posto dove ti trovavi era giusto per te o meno, se ti piaceva o no.

**Da** cosa nasceva la magia?

**Che** cosa ha sostenuto in quel periodo la tua decisione, cosa ti ha confortato e confermato che fosse quella giusta?

**Cosa** no? Si è trattato di fatti o vincoli materiali? O piuttosto sensazioni? Bisogni? Relazioni?

**Cosa** ne ricavi di utile per la tua funzione di referente per il volontariato?



# 10. Colloquio gestionale

*“Contraddizione e adulazione guastano entrambe il dialogo.”  
(Johann Wolfgang von Goethe)*



# Obiettivi e contenuti del colloquio

Il colloquio di gestione non è un colloquio di valutazione. Non si tratta nemmeno di discutere tematiche operative, quali le attività da svolgere, né di tematiche che riguardano la quotidianità, come informazioni su determinati clienti o ospiti. All'opposto, i colloqui di lavoro quotidiani o comunque regolari non possono sostituire il colloquio gestionale.

Il colloquio gestionale è una meta-discussione, ovvero una riflessione comune sull'esperienza del volontario in un contesto che pone con-

sapevolmente la comunicazione su un piano diverso da quello della quotidianità. I punti chiave del colloquio riguardano la percezione dei dialoganti, le loro sensazioni, le possibilità di donarsi un feedback reciproco, lo scenario futuro e una programmazione comprensiva di possibili miglioramenti. Soprattutto, il colloquio deve valorizzare i partecipanti e migliorarne la relazione, anche se vengono affrontate tematiche spinose.

## Preparazione

- Programmare con congruo anticipo, concordando un appuntamento.
- Creare un'atmosfera e un clima piacevoli, evitare elementi di disturbo: telefono, altre interruzioni.
- Programmare un tempo sufficiente, circa un'ora o un'ora e mezza, mai programmare due colloqui gestionali uno immediatamente seguente all'altro!
- Prepararsi sufficientemente, ad esempio raccogliendo le osservazioni di altri collaboratori, annotare esempi concreti di comportamento, rivedere gli appunti sui precedenti colloqui, come il colloquio di orientamento o il precedente colloquio annuale.
- Programmare un tempo congruo per rielaborare il colloquio, prendere appunti e annotare le proprie impressioni.

## Lo svolgimento del colloquio

### Introduzione

- Spiegare il senso e lo scopo del colloquio di gestione, soprattutto se si tratta del primo colloquio di questo tipo con il volontario.

### Retrospettiva

- Passare in rassegna il contesto generale e le attività. Cosa ha fatto il volontario finora, quali sono i suoi incarichi? Sono ancora adeguati? Come si sente nello svolgerli? L'attività

gli piace, si sente bene? Cosa gli è riuscito bene, cosa meno? Cosa lo agevola, cosa lo ostacola? Cosa si può migliorare?

- Sulla collaborazione: funziona la collaborazione con altri volontari o collaboratori? Come si sente da questo punto di vista? Quali proposte di miglioramento ha?
- Sulla relazione con ospiti o clienti: come si sente il volontario nei loro confronti?
- Feedback: cosa ha notato il referente per il

volontariato di positivo? Cosa si potrebbe migliorare? Cosa desidera dal volontario? Dove vede difficoltà?

- Il referente per il volontariato prega il volontario di fornirgli a sua volta un feedback sul proprio operato: si sente sufficientemente sostenuto? Preso sul serio? Coinvolto? Quali miglioramenti può introdurre il referente per il volontariato?

### Prospettive

- Come si dovrà procedere?
- Il volontario desidera un cambiamento? E l'organizzazione?

### Formazione e supervisione

- Quali tematiche interessano il volontario particolarmente?
- Cosa propone il referente per il volontariato?
- Come va con le supervisioni e gli incontri di accompagnamento al volontariato?

### Strategie di comunicazione

- Dimostrare la propria stima.
- Porre domande aperte: Come? Perché? A che scopo?

- Ascolto attivo: ti ho compreso bene? Rispettare.
- Non giudicare, ma cercare di capire - non esprimere un'opinione troppo rapidamente.
- Lasciare il tempo di rispondere.
- Prima lodare. Fare una pausa. Poi, esprimere critica o desiderio.
- Fare più domande che esprimere opinioni. Fare domande aperte.
- Parlare in messaggi-io: sono contento, meravigliato, sorpreso, preoccupato, ...restando sulla percezione senza dare interpretazioni.
- Esprimere desideri in maniera chiara ed esplicita. Fare degli esempi.
- Criticare un comportamento concreto e non la persona. Non: „sei poco sensibile“, ma piuttosto „sarebbe bello se facessi attenzione alla signora X. Quando la vedi seduta in silenzio in un angolo, domandale se ha voglia di fare una passeggiata”

**Se** durante l'anno emergono situazioni critiche, non si attende il colloquio annuale per elaborarle. In questi casi avviene un colloquio immediato tra il referente per il volontariato e il volontario.



## Per la pratica

**Cosa** rende un colloquio un buon colloquio? Ci sono dei criteri oggettivi oppure la valutazione è puramente soggettiva?

**Fai** il seguente esercizio con una persona di fiducia. Chiedi prima la sua disponibilità e spiegagli in anticipo il tuo proposito e lo svolgimento dell'esercizio.

**Se** il tuo partner è d'accordo:

- Primo passo: chiedi al tuo partner di stare semplicemente ad ascoltarti. Raccontagli di un colloquio che ricordi come positivo, non importa se si è svolto in un contesto professionale o privato. Entra con tutti i tuoi sensi in questa esperienza, lasciati andare completamente e lasciati trasportare dal racconto. Crea il tuo racconto con persone, circostanze, luogo, clima, atmosfere, colori, odori, sensazioni, impulsi e naturalmente racconta anche di che cosa si tratta.
- Secondo passo: inverti i ruoli. Il tuo partner racconterà allo stesso modo la sua

storia di un buon colloquio, e tu starai esclusivamente e attentamente in ascolto.

- Terzo passo: comunicatevi reciprocamente come vi siete sentiti durante l'esercizio. Includete anche i momenti precedenti al primo passo: le riflessioni precedenti, la scelta del partner per l'esercizio, la richiesta, poi come vi siete sentiti mentre raccontavate e mentre ascoltavate e come vi sentite in questo momento. Fate attenzione alle vostre sensazioni, sono le vostre fonti di informazione più preziose. Registrate entrambi su fogli separati quali sono per voi personalmente le caratteristiche di un buon colloquio. Di seguito, confezionate insieme un terzo foglio sul quale annoterete le caratteristiche comuni.
- Infine sottolinea sul tuo foglio personale questi punti comuni. Vedrai che queste annotazioni sul tuo foglio saranno un aiuto prezioso per la preparazione di un colloquio gestionale.

# 11. Riconoscimento

*“Essere vista e percepita (nella sua) ESSENZ(A)-ialmente è un bisogno di base di ogni persona.”*

*(Silvia Moser, Responsabile della Caritas Telefonseelsorge, Bolzano)*

*“Il riconoscimento è il mezzo di pagamento dei volontari”*

*(Martin Lesky, Direttore del Freiwilligenzentrum Tirol)*



**Non** è la prima volta che trattiamo dell'essenzialità dell'umano e del riconoscimento, in effetti quest'ultima parola ricorre spesso nella letteratura sull'accompagnamento al volontariato.

**Entrambi** i concetti appartengono all'immediata quotidianità del volontariato. In un rapporto di lavoro dove viene a cadere la spinta motivante dei consueti mezzi di pagamento come il salario, l'assicurazione, la vacanza o la

carriera, cosa può infatti restare se non ciò che è propriamente umano?

**Cosa** c'è quindi di più ovvio, se non che il referente per il volontariato cominci da se stesso? "La cultura del riconoscimento inizia partendo da me stesso..." si legge nelle dispense del nostro corso, e "l'accompagnamento dei volontari tramite un referente è già di per sé una forma di riconoscimento."

# Come si instaura una cultura del riconoscimento nel volontariato?

**I** volontari hanno diritto ad un contesto generale chiaro e attendibile per la loro attività. Al tempo stesso desiderano ricevere stimoli per il proprio sviluppo personale ed essere percepiti nel proprio agire.

**La** cultura del riconoscimento è quindi l'equilibrio tra una chiara strutturazione fatta da una parte di comportamenti regolari e standardizzati e di istituzioni- come rituali costanti,

attestati, feste di Natale, gite, colloqui gestionali - e dall'altra di interessamento individuale al singolo volontario. Questi due poli si determinano e completano a vicenda.

**II** referente al volontariato si orienta quindi a due elementi contestuali. Uno ha una struttura preimpostata e può essere cambiato solo limitatamente, l'altro lascia spazio all'azione della creatività individuale.

## Elemento contestuale struttura

**Un** contesto generale di trasparenza e condizioni generali prefissate che ruotino attorno agli obiettivi comuni e alla visione dell'organizzazione, minimizzano il rischio di cadere nell'arbitrio o nella confusione, aiutano anche a ridurre i timori di subire torti o favoritismi, offrono punti di riferimento e limiti trasparenti e comprensibili a tutti.

**Alcuni** esempi:

- condizioni di lavoro comunicate chiaramente al momento della candidatura,
- accordo di collaborazione volontaria,
- regolarità dei colloqui gestionali,
- cultura vissuta della comunicazione, degli errori e dei conflitti,

- chiarezza nell'attribuzione delle responsabilità e delle gerarchie come base per forme di partecipazione ai processi decisionali da parte dei volontari,
- possibilità di cogestione chiaramente determinate (sono un fattore motivazionale),
- conoscenza delle visioni e le finalità dell'istituzione, (i volontari avranno la possibilità di identificarsi con esse!),
- cultura della comunicazione trasparente (lodare, partecipare alle circostanze della vita personale),
- onorificenze, feste natalizie, offerta formativa, incontri interni ecc.



## Per la pratica

**Pensando** alla cultura del riconoscimento nella tua organizzazione, fai un confronto con la seguente check-list per la costruzione e la continuazione della “Telefonseelsorge” della Caritas.

- Ci siamo occupati in modo particolareggiato del valore del volontariato nella nostra organizzazione.
- Non consideriamo i volontari degli aiutanti ma dei collaboratori.
- Non offriamo le mansioni di cui abbiamo bisogno urgentemente, ma cerchiamo mansioni adatte agli interessi e alle capacità della singola persona.
- Apprezziamo le specifiche, individuali possibilità di un volontario come quelle di un collaboratore professionista.
- L'accompagnamento dei volontari è esplicitamente considerato una parte essenziale del mandato di servizio dei collaboratori retribuiti.
- La collaborazione tra professionisti e volontari è paritaria.
- Le competenze dei professionisti e dei volontari sono ben definite e delimitate.
- I volontari hanno una persona di riferimento chiaramente definita alla quale possono rivolgersi in qualsiasi momento.
- I volontari e il loro lavoro vengono presi sul serio, e regolarmente viene loro attribuito espressamente valore e riconoscimento.
- Informazioni regolari garantiscono trasparenza e un lavoro qualitativamente pregevole.
- I “nuovi” hanno il permesso di far entrare una ventata d’aria fresca.
- I nuovi volontari vengono introdotti con cura alle proprie attività, imparano a conoscere la nostra organizzazione e le persone che vi lavorano e ricevono tutte le informazioni giuridiche e finanziarie che riguardano il loro servizio.
- I volontari vengono interpellati e resi partecipi delle decisioni che riguardano il loro ambito di attività.
- Ci sono incontri regolari tra i collaboratori per lo scambio reciproco di informazioni e per promuovere la coesione.
- I conflitti tra volontari o tra volontari e collaboratori retribuiti vengono elaborati nell’ambito di una regolare gestione dei conflitti in modo aperto e leale.
- Il volontario può porre fine alla propria collaborazione senza problemi di coscienza.
- I volontari che desiderano concludere il proprio servizio vengono accompagnati con stima ed empatia.
- Si offre loro un attestato che confermi l’attività svolta.
- Esiste una voce di bilancio adeguatamente calcolata dal titolo “volontariato”.
- Costi finanziari sostenuti dal volontario vengono rimborsati in modo adeguato e il meno burocraticamente possibile.
- Sappiamo bene perché le persone si impegnano volontariamente e con gioia nella nostra organizzazione e valorizziamo il loro impegno in pubblico.

- Il lavoro di pubbliche relazioni fa dunque parte dell'accompagnamento, della ricerca e della motivazione dei volontari.
- Siamo in rete con altre organizzazioni che lavorano con volontari e scambiamo regolarmente idee e informazioni con esse.
- Questi standard sono noti a tutti i collaboratori.

# Elemento contestuale spazio creativo

**E'** già stato più volte sottolineato: ogni persona è, nella propria essenza, unica e inconfondibile, e questa unicità si esprime particolarmente nel volontariato. Come dare forma quindi ad una promozione e ad un sostegno individuale e adatto alla personalità di ognuno?

**La** risposta a questa domanda sta nel particolare atteggiamento di chi si interessa con attenzione ai desideri di percezione in senso integrale, di valorizzazione e di opportunità di sviluppo delle persone.

**Questo** atteggiamento si esprime concretamente attraverso:

- L'attenzione emotiva nell'accompagnamento del volontario, che comprende eventualmente l'interesse umano alla sua situazione di vita personale, familiare o professionale.
- Il riconoscimento dell'unicità della persona del volontario e una reazione adeguata a questo. Ogni persona ha bisogno di forme di riconoscimento differenti.

- La considerazione per le risorse di tempo, le capacità individuali, le condizioni familiari, le relazioni sociali, i limiti psico-fisici.
- La considerazione delle motivazioni del volontario: per quale motivo "aiuta".
- L'apprezzamento delle competenze e dei successi del volontario, (ossia sfidare e incoraggiare!).
- L'azione promotrice – operare come un'ostetrica.

**Il** volontariato dovrebbe essere apprezzato e valorizzato. Il riconoscimento non può limitarsi ad una manifestazione di ringraziamento annuale, ma deve esprimersi nei rapporti quotidiani – ad esempio menzionando i volontari e il loro lavoro durante le presentazioni dell'organizzazione.



# 12. Formazione

*“La formazione continua dei volontari è la base per un servizio di qualità. Le linee guida prevedono un week-end formativo all'anno”  
(Heidi Gamper, partecipante al corso FSE in management del volontariato 2012-13)*



**Ci** sono molteplici possibilità di organizzare occasioni formative, la gamma delle tipologie è molto vasta.:

- Manifestazione o serie di manifestazioni aperte al pubblico generale per l'introduzione al volontariato. Destinatari sono volontari attivi e persone interessate. Questo tipo di formazione viene organizzata da istituzioni di grandi dimensioni come la Federazione per il Sociale e la Sanità e la Caritas, oppure anche da comitati di formazione e simili, e pubblicizzata attraverso i canali delle istituzioni formative.
- Formazione dell'organizzazione per i propri volontari su tematiche specificamente inerenti all'attività. Questo tipo di formazione viene pianificata e realizzata dall'organizzazione stessa, ovvero dal suo referente per il volontariato. Qui spesso sono i collaboratori professionisti dell'organizzazione che fungono da referenti.
- La formazione introduttiva non è sempre sufficiente. Qualche volta è utile o addirittura necessario aggiungere degli aggiornamenti o un accompagnamento formativo.
- Qualche volta è necessario offrire dei veri propri corsi formativi, la cui frequenza è obbligatoria per i volontari che desiderano operare nell'organizzazione. Alcuni di questi corsi possono essere molto impegnativi per i partecipanti e raggiungere un livello quasi professionale. Esempi sono i corsi che il servizio Hospice e il telefono amico offrono ai propri volontari.
- Accanto alla formazione e all'aggiornamento, uno strumento adatto ad assicurare la buona qualità del lavoro dei volontari e ad elaborare le problematiche che possono presentarsi è la supervisione. Alcune organizzazioni offrono supervisione interna per i volontari, in alcuni casi essi partecipano agli stessi incontri di case management a carattere di supervisione previsti per i collaboratori professionisti. Il bisogno è reale.
- La Caritas offre annualmente, in località facilmente raggiungibili, incontri di accompagnamento al volontariato con supervisori esperti. Si tratta di incontri aperti ai volontari di tutte le organizzazioni sociali, la cui frequenza è gratuita per i partecipanti.
- Per tutte queste iniziative formative e per altre simili, il servizio volontariato e Caritas parrocchiali della Caritas è a disposizione per informazioni e consulenze, come anche la Federazione per il Sociale e la Sanità con il Servizio per il volontariato sociale.

## Anche chi accompagna i volontari ha bisogno di formazione

**Per** i referenti per il volontariato, la formazione, l'aggiornamento e la supervisione sono elementi centrali.

I corsi di formazione comprendono dalle 100 alle 150 ore formative, di regola si svolgono nel corso di un semestre e in modo da poter essere integrati con il lavoro professionale.

**Ci** sono diversi Enti che organizzano questo

tipo di formazione, tra gli altri:

- Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Servizio Volontariato e Caritas parrocchiali [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) e [www.borsavolontariato.it](http://www.borsavolontariato.it)
- Federazione per il Sociale e la Sanità, Servizio per il volontariato sociale [www.volontari.fss.bz.it](http://www.volontari.fss.bz.it)
- Freiwilligenzentrum Tirol, [www.freiwillige-tirol.at](http://www.freiwillige-tirol.at)

**Eventi** formativi su singole tematiche, approfondimenti dei contenuti dei corsi o indipendentemente da questi vengono organizzati sia dalle organizzazioni sopracitate, sia anche da altre organizzazioni che lavorano con volontari, ma anche nell'ambito della vasta offerta formativa più generale di Enti formativi privati e pubblici.

**Esempi** di singole tematiche rilevanti potrebbe-

ro essere: management dei progetti, gestione del personale, conduzione di colloqui, comunicazione, gestione dei conflitti e simili.

I dipartimenti 14 Cultura tedesca e 15 Cultura italiana offrono su questi temi una grande varietà di possibilità formative:

- [www.provinz.bz.it/kulturabteilung/weiterbildung](http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/weiterbildung)
- [www.provincia.bz.it/cultura/formazione](http://www.provincia.bz.it/cultura/formazione)



## Per la pratica

**Le** idee esposte ti hanno stimolato? Ti sei già spinto oltre con il pensiero? Sono emersi desideri di ulteriore formazione? Allora utilizza subito quest'energia e prova a sviluppare una tua bozza di progetto. Anche se non lo metterai in cantiere subito, saprai in quale cassetto ti aspetta. Quando sarà il momento, sarà a tua disposizione.

**Tra** gli allegati troverai un modello per questo lavoro, il foglio di progettazione che è stato utilizzato durante il corso FSE in management del volontariato 2012-13. Su questa base, i partecipanti al corso hanno concepito e sviluppato 16 progetti appassionanti. Quattro tra questi sono interessanti progetti formativi.

**Segui** le tue idee ed i tuoi desideri oppure scegli una delle possibilità presentate. Quindi elabora, sulla base del foglio di progettazione, le tue idee per una manifestazione, oppure per una serie di manifestazioni o un programma annuale.

**Ti** auguriamo tanto divertimento e successo – e quando la cosa si farà seria, siamo volentieri a tua disposizione per un'eventuale consulenza.

# 13. Conclusione del rapporto di collaborazione

*E' questa la realtà, ed è la verità: dobbiamo ringraziarti, e poi seduta stante dirti che sei importante, importante, importante!*  
(da: Flora Crepaz, Rap del volontariato, sviluppato durante il corso FSE di Management del volontariato 2012-13)



**Una** particolarità della collaborazione volontaria è che può essere conclusa in qualsiasi momento. Nonostante questo, è bene prevedere e preparare già dall'inizio la conclusione dell'attività di volontariato, in modo da rendere trasparente la fine del rapporto di collaborazione. Un accordo

di collaborazione volontaria a tempo determinato può rendere le cose meno complicate e dare sicurezza a tutti gli interessati. Una volta giunti al termine stabilito nulla impedisce infatti di iniziare un nuovo ciclo di collaborazione, se entrambe le parti lo desidereranno.

## Colloquio di riflessione e conclusione

**Prima** che il volontario lasci l'organizzazione, si programmerà un colloquio conclusivo, che concluderà ufficialmente la collaborazione volontaria.

Il senso e lo scopo di questo colloquio conclusivo sono:

- riflettere sul tempo trascorso insieme,
- rievocare consapevolmente e assieme esperienze particolari o importanti dal punto di vista personale o formativo,
- chiedere un feedback sull'organizzazione, soprattutto riguardo l'integrazione dei volontari,
- ringraziare per la collaborazione volontaria,

- consentire una conclusione positiva dell'attività di volontariato sia al volontario che all'organizzazione stessa,
- esprimere apprezzamento per l'attività svolta e per l'impegno con un regalo o una festiccioia,
- consegnare un attestato che certifica l'attività svolta. Questo ulteriore segno di apprezzamento ha anche un significato pratico più ampio. Può essere utile per eventuali candidature future o in altre occasioni. I contenuti principali riguardano il tipo di attività, la formazione, la supervisione ecc.

## Un'ultima raccomandazione

**Con** la fine del rapporto non si conclude soltanto il servizio del volontario, ma anche l'organizzazione è giunta – per ciò che riguarda il volontario interessato – alla fine del proprio percorso lungo la chiocciola di sviluppo delle organizzazioni.

**L'organizzazione** ripercorrerà si spera più volte questo stesso percorso. Proprio per questo è auspicabile che esso venga, di tanto in tanto, rivisto e analizzato da tutti gli interessati durante incontri comuni oppure anche a livelli diversi, ma in ogni caso in modo trasparente per tutti.



## Per la pratica

**Qualunque** sia il tuo ruolo, referente per il volontariato, persona di riferimento, volontario, dirigente, collaboratore retribuito o altri, adesso conosci la chiocciola di sviluppo delle organizzazioni per il volontariato.

**Crea**, con dei colori e liberamente con disegni, simboli o parole il tuo percorso personale:

- Dove ti trovi in questo momento?
- Quale parte del percorso ti sei già lasciato alle spalle? Quali esperienze hai vissuto? Quali sono stati i momenti forti, i migliori? Cosa sarebbe stato meglio non fosse accaduto? Cosa c'è che non gira bene o è nebuloso? Guardando indietro, cosa faresti diversamente?
- In quali punti il modello presentato non coincide con il tuo percorso? Quali parti dei due percorsi sono sovrapponibili?
- Come vedi il percorso che ti attende? Quali sono i tuoi desideri, i tuoi sogni, le tue idee, le tue aspettative, i tuoi obiettivi?
- Quali sono i tuoi timori?
- Dove desidereresti un percorso, una sequenza o dei passi differenti rispetto al modello?
- Riesamina il tuo disegno. Quali sono le tue conclusioni? Quali proposte porteresti alla tua organizzazione?

# Requisiti per un volontariato di qualità

Le persone che si impegnano volontariamente mettono a disposizione gratis risorse e tempo. Tale impegno frutta loro un arricchimento di vita e alle organizzazioni grandi vantaggi. I criteri seguenti intendono promuovere la qualità del lavoro volontario e spronare a rendere tale servizio ancora più attraente ed efficiente.

## **1. Descrizione dell'attività**

L'impegno volontario deve procurare gioia. La descrizione dell'attività ne metterà in evidenza il senso, spiegando brevemente i compiti, le aspettative poste ai volontari, l'orario, le offerte dell'organizzazione, l'inizio e la fine dell'attività. La precisione di tale descrizione mira a prevenire eventuali conflitti, prevenendo malintesi e tensioni.

## **2. Periodo di rodaggio e di prova**

Per un buon rodaggio nell'attività volontaria occorre una fase di preparazione teorica e pratica, necessaria a conoscere sufficientemente i vari ambiti di lavoro. Per cui è importante all'inizio dell'attività fissare un periodo di prova, trascorso il quale entrambe le parti potranno decidere se continuare a lavorare insieme.

## **3. Accompagnamento dei volontari**

Avendo i volontari bisogno di un accompagnatore, l'organizzazione metterà loro a disposizione un accompagnatore provvisto delle competenze, del tempo e dei mezzi adeguati. Oltre questo accompagnamento i volontari dovranno avere la possibilità di relazionarsi tra loro ed eventualmente anche di una supervisione.

## **4. Responsabilità e gestione**

Già dall'inizio i volontari verranno informati sulle loro possibilità e doveri. Per potersi identificare con l'organizzazione cui si dedicano, riceveranno informazioni sulla stessa. Una struttura organizzativa trasparente li aiuterà a comprendere dove e come possano contribuire con le loro idee.

## **5. Rimborso spese**

Affinché i volontari, che non godono di una retribuzione, non debbano sostenere anche delle spese, ci si dovrà assicurare che l'organizzazione si faccia carico dei costi (materiale, spese viaggi, spese postali ecc.) inerenti all'incarico svolto.

## **6. Assicurazione**

A protezione dell'organizzazione e dei volontari si provvederà a un'adeguata assicurazione. Si raccomanda quindi ai volontari di stipulare un contratto assicurativo anti-infortuni. Inoltre l'organizzazione procurerà un'assicurazione di responsabilità verso terzi relativa a tutti i danni che potrebbero essere causati dal volontario durante la sua attività.

### **7. Corsi di formazione e di aggiornamento**

Questi corsi sono necessari al fine di mantenere e di migliorare gli standard produttivi di un'organizzazione. Riguardano ovviamente anche i volontari e offrono loro possibilità di sviluppo. Le offerte formative servono inoltre a rinforzare la loro identificazione con l'organizzazione.

### **8. Chiusura dell'attività volontaria**

Una caratteristica dell'attività volontaria è che si può interrompere in ogni momento. È dunque opportuno stabilire una procedura di chiusura, tale da permettere a entrambe le parti di congedarsi in modo trasparente.

### **9. Documentazione di attività e di corsi**

Le attività volontarie possono avere la loro importanza nel caso di future richieste di lavoro o di candidature. Perciò si raccomanda ai volontari di farsi rilasciare una dichiarazione circa il periodo di lavoro, il tipo di attività svolta e la frequenza di eventuali corsi di formazione o di aggiornamento.

### **10. Riconoscimento**

Il lavoro volontario deve essere riconosciuto e valorizzato. Oltre quindi la manifestazione di ringraziamento annuale, una cultura del riconoscimento dovrà improntare i rapporti quotidiani coi volontari: Per esempio, anche attraverso una particolare menzione dei volontari in occasione delle presentazioni ufficiali dell'organizzazione.



## **Accordo di collaborazione volontaria presso l'organizzazione N.N.**

Nome: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_ Disponibile dal: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

Orario di servizio (Giorno/i della settimana, orario): \_\_\_\_\_

Attività di volontariato (breve descrizione): \_\_\_\_\_

Siamo molto lieti della sua decisione di collaborare con noi come volontario/a! La ringraziamo per il suo impegno e la preghiamo di tener presenti i seguenti punti:  
All'inizio della sua attività, ci sarà un periodo di inserimento. Durante l'attività, verrà accompagnato/a e riceverà tutte le informazioni utili e importanti.

La sua persona di riferimento è \_\_\_\_\_, reperibile al nr. tel. \_\_\_\_\_

Affinché la collaborazione con i clienti (ospiti, parenti ecc.) e con il personale dell'organizzazione N.N. funzioni bene, è importante una certa regolarità. La preghiamo dunque di rispettare gli orari di servizio volontario e di avvisarci in tempo se ciò non dovesse essere possibile.

La preghiamo di attenersi alle istruzioni del suo referente per il volontariato. Se qualcosa non è sufficientemente chiaro, la preghiamo di chiedere subito a chi di competenza, in modo da evitare equivoci.

Tutte le informazioni che le vengono affidate o che comunque venisse a conoscere durante la sua attività di volontariato debbono restare segrete (segreto professionale). L'obbligo di segretezza si riferisce anche alle condizioni e ai dati dei clienti (ospiti, parenti ecc.) e a quelle del personale e del suo lavoro.

Il presente accordo può essere modificato o interrotto solo con il consenso di entrambe le parti contraenti.

Le sono state consegnate linee guida per l'integrazione del volontariato nell'organizzazione N.N., ne ha preso visione e dichiara di accettarle.

Le auguriamo che la sua attività di volontariato possa essere un'esperienza positiva!

I dati rilevati sono di proprietà dell'organizzazione N.N. e verranno da questa utilizzati unicamente agli scopi istituzionali previsti dalla legge.

Luogo e data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma persona di riferimento

\_\_\_\_\_  
Firma collaboratore/trice volontario/a

*NB: Questo modulo ha validità soltanto con riferimento alle linee guida dell'organizzazione. Tuttavia, singoli diritti e doveri del volontario, per es. disposizioni precise per la gestione di donazioni di denaro o altri beni, possono essere riportati anche qui.*

## **Volontario/a – profilo personale**

Istituzione: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Situazione professionale: \_\_\_\_\_

Stato di famiglia: \_\_\_\_\_ Bambini: \_\_\_\_\_

Formazione, Corsi: \_\_\_\_\_

Competenze e conoscenze particolari: \_\_\_\_\_

Hobbies e preferenze: \_\_\_\_\_

Precedenti impegni di volontariato: \_\_\_\_\_

Motivazione all'impegno volontario: \_\_\_\_\_

Quantità e periodo di tempo dedicato: \_\_\_\_\_

Desideri e limiti particolari: \_\_\_\_\_

Contesto generale: \_\_\_\_\_

Colloqui gestionali: \_\_\_\_\_

Formazioni: \_\_\_\_\_

Interruzioni: \_\_\_\_\_

Conclusione: \_\_\_\_\_

Onorificenza: \_\_\_\_\_

Documentazione, ringraziamento: \_\_\_\_\_

## **Mansionario per la collaborazione volontaria**

Nome dell'organizzazione: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Breve descrizione dell'organizzazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Referente per il volontariato: \_\_\_\_\_

Reperibilità: \_\_\_\_\_

Denominazione dell'attività: \_\_\_\_\_

Tempi: \_\_\_\_\_ Numero di ore: \_\_\_\_\_ Durata: \_\_\_\_\_

Descrizione delle mansioni: (ad es. passeggiate, laboratorio): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aspettative verso il volontario: (ad es. esperienza nel relazionarsi alle persone): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Attività individuale     Attività in team:

Cosa offre l'organizzazione:

Inserimento

Accordo scritto

Periodo di prova: \_\_\_\_\_

Formazione, incontri di scambio di esperienze, supervisione: \_\_\_\_\_

Assicurazione contro terzi e per infortuni \_\_\_\_\_

Rimborso spese: \_\_\_\_\_

Altro: \_\_\_\_\_

Grazie per il suo impegno!

## **Guida al colloquio gestionale periodico**

Quali sono le esperienze fatte finora e su cosa si concentra attualmente l'attività del volontario?

---

---

Quali elementi positivi trova il volontario nella propria attività e nel posto di lavoro? Quali sono meno positivi? Cosa gli piacerebbe modificare, in cosa gli piacerebbe eventualmente impegnarsi ulteriormente? Quali proposte di miglioramento ha?

---

---

---

Il volontario desidera il mio feedback?

---

Come direttore, referente o responsabile, sono soddisfatta della prestazione e del modo nel quale il compito è stato svolto?

---

---

Può l'organizzazione promuovere e sostenere l'attività del volontario e come?

---

---

Cosa possiamo migliorare insieme?

---

---

Durante il colloquio emergono provvedimenti concreti da prendere. Questi vengono riassunti per iscritto, con riferimento alla responsabilità e ai tempi di realizzazione.

---

---

## **Modello per il colloquio di accompagnamento periodico**

Organizzazione:

-----

Nome del/la volontario/a:

-----

Appunti sul colloquio:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Desideri/Proposte di cambiamento:

-----  
-----  
-----  
-----

Accordi:

-----  
-----  
-----  
-----

Luogo e data:

-----

-----  
Firma volontario/a

-----  
Firma del referente per il volontariato

## **Schema di progetto**

1. Denominazione del progetto? Qual'è il tema del progetto?

-----

2. Gruppo di progetto. Chi metterà in atto il progetto?

-----

3. Perché vogliamo agire? Quali circostanze ci provocano? Da quale situazione partiamo?

-----

-----

4. Per chi vogliamo agire? Chi sono i destinatari del nostro progetto?

-----

5. Qual è lo scopo della nostra azione? Qual è il nostro obiettivo? Cosa vogliamo ottenere?

-----

-----

6. Cosa vogliamo fare? Quali offerte vogliamo creare? Quali manifestazioni vogliamo realizzare?

-----

-----

7. Come vogliamo procedere? Qual è il nostro programma in termini di tempo, procedure e distribuzione delle funzioni?

-----

-----

8. Di cosa e di chi abbiamo bisogno per realizzare il nostro progetto? Quali mezzi finanziari e materiali necessitano? Chi verrà coinvolto nel lavoro? Chi verrà informato?

-----

-----

9. Come quantifichiamo il successo del nostro progetto? Quando potremo dirci soddisfatti dello svolgimento e dei risultati del nostro progetto?

-----

-----

# Fonti utilizzate

Lesky, Martin, "Organisationswissen für Freiwilligenmanager/innen", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 10.01.2013

Freiwilligen Zentrum Tirol, Martin Lesky "Handbuch für freiwilliges Engagement Unterlage für 8. Ausbildungslehrgang für FreiwilligenbegleiterInnen", Innsbruck 2008

Osthoff, Guido, "Zielgruppenspezifisches Freiwilligenmanagement", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 14.12.2012

Federer, Patrizia, "Personalentwicklung in der Freiwilligenarbeit", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 11.01.2013

Lesky, Martin, "Standards setzen im Freiwilligenmanagement", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 08.02.2013

Plattner, Renata, "Tue Gutes und rede darüber", in "Öffentlichkeitsarbeit", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 14.12.2012

Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, servizio volontariato e Caritas parrocchiali, "Handbuch Freiwilligenmanagement, ESF – Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Weiterbildung für hauptamtliche Mitarbeiter", Bolzano, 2009

Boccotti, Francesca, "Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 13.12..2012

Nesler, Giorgio, "Partizipation für Freiwillige ermöglichen", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 18.10.2013

Moser, Silvia, "Eine Anerkennungskultur aufbauen", Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, Corso FSE in management del volontariato, Bolzano, 19.10.2013

Crepaz, Flora, "Projekt Faschingsfeier im Seniorenheim Leifers", Bolzano, nell'ambito del corso di formazione FSE in management del volontariato 2012-13

Pirker, Michaela, "Freiwilligenmanagement im Open Air", Bolzano, nell'ambito del corso di formazione FSE in management del volontariato 2012-13)

Gamper, Heidi, "Projekt Weiterbildungswochenende Sexualität im Wandel", Bolzano, nell'ambito del corso di formazione FSE in management del volontariato 2012-13

Höpferger, Silvia, "Projekt Oktoberfest im Seniorenwohnheim Lajen", Bolzano, nell'ambito del corso di formazione FSE in management del volontariato 2012-13

# Cenni bibliografici

- Bachmann, Ruth/ Bieri, Oliver: "Neue Freiwillige finden. Bereitschaft, Motive, Erwartungen." Caritas-Verlag, Luzern 2000
- Baldas, Eugen/ Roth Rainer A.: "Freiwilligendienste haben es in sich. Studien zu Art, Umfang und Ausbaumöglichkeiten von Freiwilligendiensten im kirchlich-sozialen Umfeld." Lambertus-Verlag, Freiburg 2003. ISBN 3-7841-1468-7
- Caritas Diocesi Bolzano Bressanone, servizio volontariato e Caritas parrocchiali, "Handbuch Freiwilligenmanagement, ESF – Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Weiterbildung für hauptamtliche Mitarbeiter", Bolzano, 2009
- Caritas der Diözese Linz; "Handbuch für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen", Linz 2004
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland, "Das Haus richten -Fit werden für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen", Stuttgart
- Steidl, Susanne, "Projekte entwickeln und steuern, Unterlagen aus: ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement", Bolzano, settembre 2012 – febbraio 2013
- Preis Wolfgang, "Vom Projektstudium zum Projektmanagement. Ein Werkzeugkasten für Theorie und Praxis", Freiburg 1998
- Brauer Gernot, "99mal PR. Checklisten für erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit", Düsseldorf 1996
- Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros/ Böge, Sybille (Bearbeitung): "Ansätze und Methoden der Engagementförderung im Dritten Lebensalter. Dokumentation von Fortbildungsveranstaltungen für Haupt- und Ehrenamtliche in der Seniorenarbeit", Stuttgart, Marburg, Erfurt 1999
- Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros/ Lotz, Karin (Bearbeitung): "Alt-Jung-Projekte in Seniorenbüros. Dokumentation von 49 Praxisbeispielen des ehrenamtlichen Engagements älterer Menschen." Stuttgart, Marburg, Erfurt 1999
- Landesstiftung Baden-Württemberg (Hrsg.)/ Zentrum für zivilgesellschaftliche Entwicklung an der Evangelischen Fachhochschule Freiburg: "Neue Wege der Förderung freiwilligen Engagements von Jugendlichen." Stuttgart 2003.
- Sturzenhecker, Benedikt (Hrsg.): "Freiwillige fördern. Ansätze und Arbeitshilfen für einen neuen Umgang mit Freiwilligen in der Kinder- und Jugendarbeit", Weinheim, München 1999
- Schwarz, Marion: "Leitfaden: ‚Engagementberatung‘ von Freiwilligen/Ehrenamtlichen Materialienreihe des Verbunds Freiwilligen-Zentren im Deutschen Caritasverband", Freiburg 2005.

## Comunicazine

- Hoffmann-Gabel, Barbara: "Besser verstehen lernen. Kommunikation in helfenden Berufen", Hannover 1999
- Schulz von Thun, Friedemann: "Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation", 2010
- Culley, Sue: "Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten", Weinheim 1996
- Dahmer, Hella/Dahmer, Jürgen: "Gesprächsführung. Eine praktische Anleitung", 4. Aufl., Stuttgart 1999
- Köllner, Erhard: "Beratung in der sozialen Arbeit. Übungsbuch zur Klientenzentrierten Gesprächsführung", Stuttgart 1996
- Schmitz, Lilo/Billen, Birgit: "Mitarbeitergespräche. Lösungsorientiert; Klar; Konsequenz". (Moderne Industrie) 2003
- Egan, Gerard: "Helfen durch Gespräche. Ein Trainingsprogramm für helfende Berufe", Weinheim, 1996



## **Gruppi**

- Gäde, Ernst-Georg/Listing, Thomas: "Gruppen erfolgreich leiten. Empfehlungen für die Zusammenarbeit mit Erwachsenen", Mainz 1992
- Kellner, Hedwig: "Projekte konfliktfrei führen. Wie sie ein erfolgreiches Team aufbauen", München 1996

## **Conflitti**

- Rosenberg, Marshall B: "Gewaltfreie Kommunikation". 2003
- Glasl, Friedrich, "Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte, Übungen, praktische Methoden", Stuttgart 1998
- Besemer, Christoph: "Mediation", Freiburg 2009
- Herriger, Norbert: "Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung", Stuttgart 1997

## **Volontariato in Alto Adige**

- Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio affari di gabinetto, Rapporto sul volontariato e sull'impegno solidale in Alto Adige, Bolzano, 2011
- Provincia Autonoma di Bolzano, Fondi straordinari per le organizzazioni attive nel volontariato, Manuale per le organizzazioni di volontariato in Alto Adige, terza edizione aggiornata ed integrata, Bolzano, 2010
- Federazione per il sociale e la sanità, Percorsi - Guida al volontariato nelle organizzazioni sociali e sanitarie, Bolzano 2011

## **Siti utili nel web**

- Caritas Diocesi Bolzano Bressanone: [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it)
- Freiwilligenzentrum Tirol: [www.freiwillige-tirol.at](http://www.freiwillige-tirol.at)
- Piattaforma per richieste e offerte di volontariato: [www.borsadivolontariato.it](http://www.borsadivolontariato.it)
- Sito utile per idee e domande: <http://www.buergergesellschaft.de/>
- Servizio per il volontariato sociale: [www.volontariat.social-bz.net](http://www.volontariat.social-bz.net)
- Servizi innovativi a Colonia: [www.id-koeln.de](http://www.id-koeln.de)
- Reti sociali, Agenzia-nido per campagne online: <http://www.nest.im/>
- Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio affari di gabinetto della Provincia Bolzano: [www.provincia.bz.it/presidenza/amministrazione/ufficio-affari-gabinetto.asp](http://www.provincia.bz.it/presidenza/amministrazione/ufficio-affari-gabinetto.asp)  
Speciale volontariato: [www.volontariato.provincia.bz.it](http://www.volontariato.provincia.bz.it)

# Alla fine, ancora una richiesta

Consideriamo la chiocciola di sviluppo delle organizzazioni presentata ed i contenuti del presente opuscolo da una parte come il risultato di anni di esperienza, osservazione e riflessione, dall'altra però anche come un modello in fase di sviluppo. Ti saremo molto grati se ci comunicherai le tue scoperte, considerazioni ed idee.



# Volontariato e Caritas parrocchiali

Il volontariato è un'esperienza che unisce e arricchisce, noi stessi e gli altri: possiamo mettere le nostre capacità al servizio di una buona causa, vivere nuove esperienze, conoscere altre persone e storie di vita, contribuire a cambiamenti positivi nella società senza un immediato tornaconto economico ma ricevendo stima e apprezzamento.

Il volontariato deve essere sostenuto e incoraggiato con l'assegnazione di compiti aderenti agli interessi e alle capacità di chi vi si impegna. I volontari devono sentirsi riconosciuti e beneficiare di accompagnamento qualificato, formazione e supervisione di gruppo.

Noi ci impegnamo affinché il volontariato porti vantaggi a tutti: a chi aiuta, alle strutture e organizzazioni sociali e alle persone cui l'aiuto è destinato. Mettiamo in contatto le persone interessate e le strutture che cercano volontari per diverse attività per mezzo della Borsa telematica del Volontariato ma anche attraverso colloqui personali.

Offriamo formazioni specifiche per responsabili e coordinatori di volontari.



Diözese Bozen-Brixen

Diocesi Bolzano-Bressanone

Diozeja Balsan-Porsenù

## **Volontariato e Caritas parrocchiali**

### **Bolzano**

Via Cassa di Risparmio, 1

Tel. 0471 304 330, Fax 0471 304 394

[volontariato@caritas.bz.it](mailto:volontariato@caritas.bz.it)

### **Merano**

Via delle Corse, 52

Tel. 0473 495 632 Fax 0473 258 758

[fwa.meran@caritas.bz.it](mailto:fwa.meran@caritas.bz.it)

### **Bressanone**

Piazza Parrocchia, 4

Tel. 0472 205 965, Fax 0472 205 928

[fwa.brixen@caritas.bz.it](mailto:fwa.brixen@caritas.bz.it)

### **Brunico**

Via Paul-von-Sternbach, 6

Tel. 0474 414 064, Fax 0474 413 979

[fwa.bruneck@caritas.bz.it](mailto:fwa.bruneck@caritas.bz.it)

**[www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it)**

**[www.borsavolontariato.it](http://www.borsavolontariato.it)**