

Coordinare il volontariato

Dalla teoria alla pratica

Versione aggiornata 2017



Dachverband für
Soziales und Gesundheit
Federazione per il
Sociale e la Sanità

Manuale



Edito da:

Federazione per il Sociale e la Sanità
Servizio per il Volontariato sociale
39100 Bolzano, via Dr. Streiter 4
Tel. 0471 324667 - Fax 0471 324682
E-Mail: volontari@fss.bz.it - Internet: <http://volontariat.fss.bz.it>

Progetto e sviluppo

Simonetta Terzariol, Georg Leimstädtner

In collaborazione con le Organizzazioni socie:

AEB Associazione Genitori di persone in situazione di Handicap, AIAS, AIDO, AMA, ANTEAS, ASAA Alzheimer, AfB Arbeitsgemeinschaft für Behinderte, Associazione Amici degli Handicappati, Associazione Parenti e Amici di Malati Psichici, Associazione Sclerosi Multipla, Centro Ciechi St. Raphael, CIRS, Cooperativa Sociale 'GliAmicidiSari-Sari'sFreunde', Lichtung/Girasole, GWB Cooperativa Laboratori Assistenza, LAPIC-UVZ, Lebenshilfe, Lega per la Lotta contro i Tumori, Parkinson, Peter Pan, Plattform für Alleinerziehende Per famiglie monogenitoriali, Pro Juventute, Pro Positiv, Volontarius

Foto: Federazione e Organizzazioni socie

Riproduzione

La riproduzione è libera, con qualsiasi mezzo effettuata, salvo citare la fonte e l'autore.

Immagine di copertina

Federazione per il Sociale e la Sanità

Aggiornamento

settembre 2017 (1. edizione: 2005)

La realizzazione di questo opuscolo è stata possibile con i contributi della Provincia Autonoma di Bolzano, della Fondazione Cassa di Risparmio, con il sostegno del Fondo Speciale per il Volontariato e grazie alla collaborazione delle Organizzazioni socie.



Dalla teoria alla pratica

Il volontariato merita un buon affiancamento e le organizzazioni di volontariato devono (e possono) offrire buone condizioni generali per venire incontro ai volontari.

Da oltre 10 anni abbiamo avviato assieme alle Organizzazioni socie un percorso orientato al coordinamento del volontariato nelle organizzazioni sociali. Sono stati quindi elaborati diversi metodi e strumenti in un'ottica di sviluppo qualitativo, affinché si possa realizzare una buona formazione di base e il riconoscimento del Volontariato.

L'attuale versione aggiornata e ampliata del manuale sul **Coordinamento del volontariato** offre un'ampia panoramica delle esperienze finora raccolte. Contiene, affianco a utili basi teoriche, molti suggerimenti pratici e idee, con esempi concreti basati sul prezioso bagaglio di esperienze delle nostre oltre 50 Organizzazioni socie.

I contenuti fanno riferimento anche alla situazione attuale nella realtà del volontariato. Abbiamo ritenuto particolarmente importante rendere questo manuale di agevole lettura e facile applicazione. I contributi delle Organizzazioni socie saranno quindi molto utili ed esemplari per dare a tutti nuovi spunti e stimoli.

Ci auguriamo ora che questo manuale possa esservi concretamente d'aiuto nel vostro impegno!

Martin Telser

Presidente della Federazione per il Sociale e la Sanità

Bolzano, maggio 2017

Indice

Dalla teoria alla pratica	3
Caratteristiche e funzioni	5
Il coordinamento per il volontariato	5
Dalla teoria alla pratica	6
Coordinamento 'sul campo'	7
Qualità e valorizzazione delle risorse	7
Compiti del coordinatore/trice	7
Suggerimenti	8
L'inserimento di nuovi volontari	9
Ricerca	9
Orientamento	9
Selezione	10
Formazione	10
Responsabilità	11
Appartenenza	11
Monitoraggio e (Auto)Valutazione	11
Specializzazioni	12
Riconoscimento	12
Lavorare per progetti	13
Punti forti e punti deboli	15
Collaborazione tra personale volontario e assunto	15
Organizzazione e responsabilità	16
NOTE	17
Riepilogo: Le funzioni del coordinamento	18
Accordo di volontariato	20
Scheda individuale	21
Codice di comportamento	22
Struttura di un progetto	24
Fonti e Link	26
Pubblicazioni	27
Contatti	28

Caratteristiche e funzioni

Già dal 2001 la Federazione per il Sociale e la Sanità è impegnata assieme alle organizzazioni socie¹ nello sviluppo di un percorso d'incontri, confronti e formazioni orientato a evidenziare la **qualità del volontariato** rivolto alle organizzazioni socie e a quanti sono interessati ad approfondire storia, contesti e strumenti attorno al tema del volontariato, in particolare in ambito sociosanitario.

Il coordinamento per il volontariato

Il compito principale del coordinamento in genere è di ottimizzare il lavoro dell'associazione utilizzando al meglio le risorse disponibili per raggiungere un determinato scopo condiviso.

Nel coordinamento del volontariato si tratta di offrire sostegno e guida per i volontari, come pure per tirocinanti e operatori/trici in Servizio Civile o Sociale. D'altro lato consolida l'attività della stessa associazione confermandone la coerenza con le finalità statutarie e programmatiche.

Chi coordina, seleziona e valorizza le risorse, distingue quindi i compiti per raggiungere un obiettivo ben preciso, in accordo con il Direttivo e in base alle priorità associative. La cura dei contatti interni ed esterni con altre realtà del territorio contribuisce al confronto e al consolidamento delle esperienze.

Il coordinamento richiede precise **capacità**:

- **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

Strumenti utili

Dai confronti con le associazioni sono nati diversi strumenti: i quaderni *Volontariato - Appunti e spunti* con riflessioni sullo sviluppo del volontariato, *Volontariato e scuola* per una positiva cooperazione scuole-associazioni, *People raising* per accogliere nuovi volontari, *Le parole che conosco* con numerose testimonianze di volontariato. Indirizzi utili sono raccolti nelle guide *Percorsi*, *Volontariato giovanile* e *Coinvolgere per apprendere*¹.

Tra gli strumenti di riconoscimento: il *Documento di volontariato sociale* e il *Modello per i crediti formativi scolastici*.

¹ Indirizzi al sito www.fss.bz.it

- **Comunicazione:** chi coordina interviene per affiancare, chiarire dubbi, raccogliere suggerimenti ed equilibrare eventuali situazioni di crisi o tensione; provvede inoltre all'aggiornamento dei dati utili alla collaborazione.

Dalla teoria alla pratica

Le tante esperienze delle associazioni che hanno finora collaborato sul tema esprimono i diversi punti di vista: l'associazione, i volontari, il gruppo, il personale assunto. Ecco le loro testimonianze.

*Chi coordina è un 'valorizzatore': all'inizio trasmette stile e conoscenze, poi arretra per far emergere le **risorse** maturate.*

*Il coordinamento può intervenire come un'**intervisione** mettendo a disposizione il proprio sapere.*

*È utile anche per valutare la **qualità** del lavoro, non solo l'amministrazione delle risorse, tenendo conto della realtà dell'associazione.*

*Il coordinatore/la coordinatrice è garante anche del **buon clima** di lavoro.*

*Il coordinamento si traduce in **strumenti** operativi, es. indagini e verifiche, interviste, incontri e relativi verbali, report periodici sullo stato dei lavori e sugli obiettivi raggiunti - da presentare anche al Direttivo dell'associazione.*

*Il coordinamento si può svolgere a seconda della **necessità** in maniera continuativa oppure per un determinato periodo.*

*Va tenuta presente la **distinzione** tra 'coordinatore' (di più persone e settori) e 'responsabile di settore' (es. attività per il tempo libero).*

*Nel caso in cui sono diverse le branche di attività, il coordinatore collega i vari **settori** e i loro responsabili, mentre il singolo volontario è affiancato dai responsabili.*

*In un'associazione in cui operano solo volontari è opportuno, anche se non sempre facile, definire bene i **ruoli**.*

Responsabilità delle associazioni

Sono tre le tipologie di responsabilità: Responsabilità civile, Responsabilità tributaria-amministrativa, Responsabilità penale.

Privacy e Sicurezza sul lavoro

Introducono il diritto alla tutela della persona e alla protezione dei dati personali come diritto fondamentale della persona, con opportuna informativa e formazione.

Coperture assicurative

Ogni organizzazione deve considerare individualmente quale protezione dai rischi possa essere più adeguata alle esigenze. Poiché il rischio, in caso di sinistro, la responsabilità ricade sul rappresentante legale e sull'organizzazione stessa, un'adeguata copertura assicurativa risulta necessaria e consigliabile.

Coordinamento 'sul campo'

Il confronto delle esperienze ha quindi evidenziato le caratteristiche del coordinamento assieme alle differenze/analogie, descrivendo metodi, accorgimenti, risultati e impressioni - suggerimenti quindi per calibrare ovvero migliorare la pratica.

Perché, oltre alla teoria, nella pratica determinanti sono l'attenzione alla persona e la qualità del servizio.

Qualità e valorizzazione delle risorse

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 anche conoscere bene tutti gli aspetti che la qualificano, ovvero:

- Statuto / mission = trasparenza
- Spazi / luoghi = reperibilità
- Personale / relazioni = disponibilità
- Attività / tempi = visibilità
- Formazione / aggiornamento = sviluppo
- Cooperazione = reti
- Comunicazione / informazione = comprensibilità

Compiti del coordinatore/trice

Vengono confermati dalla pratica nelle associazioni le funzioni esposte nelle pagine precedenti che vedono coinvolti diversi ambiti e finalità della nostra associazione:

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

Tecniche utili: 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.



- supporto amministrativo, burocratico, organizzativo anche per i responsabili di settore
- segreteria in generale, cura delle relazioni pubbliche.

Considerando **ruoli, competenze 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. (**Associazione Sclerosi Multipla**)

Tecniche utili: La linea d'animo

Per verificare lo stato d'animo e di gradimento di un incontro si possono registrare le impressioni all'inizio e alla fine di un incontro.

Esercizio

Su un foglio tracciare una linea con un punteggio da 0 (molto male) a 10 (molto bene) – ognuno segna con una crocetta dove si sente al momento.

Obiettivo

Osservare, senza commenti, le sensazioni individuali, per intervenire successivamente ove necessario con incontri di approfondimento.

Nel caso di presenza di responsabili di settore, il coordinamento viene auspicato nelle associazioni proprio per evitare un'eccessiva 'specializzazione' intesa come azione isolata di ciascun settore.

Suggerimenti

L'**Associazione Lichtung Girasole** nella sua esperienza fa chiaramente riferimento ai passi qui sopra introdotti: conoscenza delle aspettative e delle idee dei volontari, conoscenza delle aspettative dell'associazione verso i volontari, definizione degli ambiti di collaborazione, offerta di informazioni e formazione, consapevolezza della corresponsabilità (quindi condivisione della responsabilità).

E la **Cooperativa Sociale GliAmicidiSari – Sari'sFreunde** specifica che "insieme alle modalità di lavoro vengono trasferiti mission e stile, oltre all'entusiasmo personale di chi vive questo impegno".

L'inserimento di nuovi volontari²

In genere tutte le associazioni condividono l'importanza di offrire chiare informazioni, descrizione delle attività e dei compiti assieme alle condizioni necessarie già nella prima fase di inserimento di nuovi volontari.

Le prime informazioni e prove rappresentano occasioni di formazione informale necessaria - in alcune associazioni, considerata la delicatezza dei casi e del tema trattato, viene offerto sostegno anche tramite corsi, supervisione o confronti assieme ad altri gruppi analoghi.

Ricerca

Il primo passo nella ricerca di nuovi volontari consiste nella scelta di quale via intraprendere per raggiungerli!

Le soluzioni sono molto diverse come sono diverse le associazioni: il 'passaparola', poggiando sulle reti di amicizie tra i nostri stessi volontari, mediante iniziative di promozione nelle scuole, in occasione di giornate informative oppure aprendo la partecipazione a corsi, conferenze o seminari. E spesso succede anche che il primo contatto avvenga su iniziativa individuale.

Orientamento

Anche l'inserimento avviene in modalità diverse a seconda delle caratteristiche e delle priorità nelle associazioni.

L'**Associazione ANTEAS** racconta: "Al nuovo arrivato, invitato a un colloquio, si descrive l'associazione nei suoi principi statutari e nelle sue necessità, si ascoltano le sue esigenze, aspirazioni e desideri e, in attesa che possa frequentare un corso specifico, lo si invita a venire in sede per iniziare un rapporto di amicizia con altri volontari. Se nel frattempo gli viene affidato il nominativo di un anziano bisognoso di compagnia o di accompagnamento dal medico o in ospedale, le prime volte gli si affianca una persona esperta."

Tecniche utili: Metodo delle 3 H

Esercizio

A terra su 3 fogli sono disegnati un cuore, una testa, una mano: ognuno si avvicina a quello che meglio riflette le sue capacità e lo spiega. Sono infatti 3 i modi di sentirsi parte di un gruppo: affettivo (*heart* cuore, l'ascolto, la relazione, le emozioni), intellettuale (*head* testa, le idee, gli obiettivi, la linea guida, la teoria), operativo (*hand* mano, la capacità operativa e organizzativa, la pratica).

Obiettivo

Può essere interessante per conoscere meglio le aspettative individuali e anche per un'eventuale redistribuzione degli incarichi.

² V. anche manuale della Federazione "People raising"

Nell'**Associazione Amici degli Handicappati** "... l'inserimento del nuovo volontario avviene principalmente mediante la sua presentazione informale ai soci durante le riunioni settimanali che si svolgono ogni venerdì.

Dopo un'ulteriore presentazione delle nostre attività principali e una conoscenza di base, lo si introduce nei nostri progetti caratterizzati principalmente da gite, attività sportive e incontri. Vengono assegnate quindi mansioni di minore responsabilità. In questo percorso iniziale viene affiancato da un 'vecchio' volontario che mette a sua disposizione la sua esperienza".

Selezione

"Ciò che conta 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 adatto. L'esperienza ha dimostrato che sono più adatte per questi servizi quelle persone che hanno doti di sicurezza, autonomia e affidabilità. Ovvero una 'sana psiche' è determinante per un buon volontariato." (**Centro Ciechi St. Raphael**)

Formazione

Per la **Lega Lotta contro i Tumori** è determinante, sin all'inizio dell'inserimento, la frequenza di un percorso formativo: "L'inserimento di nuovi volontari avviene previa frequenza di un corso di 12 serate tenuto da medici, operatori sanitari e psicologi; alla fine del corso ciascun volontario sceglie assieme ad una psicologa l'ambito di settore a lui più idoneo. Il loro successivo accompagnamento è svolto dai singoli responsabili di settore."

L'**Associazione AIAS** racconta: "Invitiamo il volontario a partecipare a una prima attività dove il suo ruolo sarà quello di osservatore, in seguito si effettua un incontro per raccogliere i suoi commenti, dubbi e perplessità. Se è ancora disposto a vivere l'esperienza dell'incontro con l'altro, si procede alla formazione: una serie di incontri generali e tematici inframmezzati da esperienze dirette che vengono poi sempre commentate in seguito."

La relazione

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

Strategie e strumenti utili nel caso di incomprendimento, tensione o conflitto sono:

Formazione, Supervisione, Organizzazione chiara con regole chiare, Codice deontologico, Incontri e confronti di gruppo, Figura di riferimento, Coerenza, Riconoscimento.



Responsabilità

"La responsabilizzazione di un nuovo volontario ben integrato è un aspetto sicuramente da tenere conto per incentivarlo a una maturazione graduale e a una buona formazione." (*Associazione Amici degli Handicappati*)

L'*Associazione Pro Positiv* spiega che "... nelle esperienze fatte in passato abbiamo visto che ci sono ancora persone con voglia di attivarsi, buoni rapporti umani e una buona flessibilità. Bisognerebbe trovare una via di mezzo, un buon rapporto umano con le persone, non fare terrorismo d'informazione, tenere una giusta formalità e contegno - ed è di fondamentale importanza la questione del rispetto della privacy, sia verso i volontari che verso tutte le persone che si rivolgono a noi!"

Appartenenza

Chi entra come volontario nella *Cooperativa Sociale GliAmicidiSari-Sari'sFreunde* "... partecipa a iniziative innovative e ricche di progettualità; si identifica in un gruppo che condivide i suoi valori e sensibilità, con confronti ulteriori a livello nazionale e talora internazionale, partecipa ad un percorso di crescita personale e professionale. Si sviluppa l'identità del volontario nella cooperativa attraverso l'adesione a un codice etico, e l'assegnazione di una simpatica divisa da lavoro e di materiale personalizzato (blocchi, penne, cappellino, ecc.). Vengono raccolte le diverse sensibilità, lasciando esprimere ai volontari le loro preferenze verso compiti o fasce di clienti (es. anziani, o persone con forte disabilità, o adolescenti, o altro ancora)."

La comunicazione – 1

Come comunichiamo con i volontari nelle nostre associazioni?

Sono diversi i mezzi e i canali: lettere, eventi, convegni, cartoline, manifesti, feste, passa parola, telefono, Facebook, internet, offerte, opuscoli, bollettini e riviste bilingui, bancarelle, affissioni es. su autobus, Logo, magliette ...

Monitoraggio e (Auto)Valutazione³

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, favorire dei momenti di confronto in cui i volontari si possano esprimere liberamente.

³ Fonte: " Piccola guida per il ben-essere dei volontari" FSS e altri CSV, 2014

Specializzazioni

Qui si fa riferimento a incarichi specifici affidati a volontari – e di questo ne parla l'**AEB Associazione Genitori di persone in situazione di handicap**:

- Gruppi di lavoro: s'incontrano per elaborare proposte per quanto riguardano temi specifici (es. scuola, formazione professionale, lavoro, abitare in autonomia, tempo libero).
- Responsabili dei gruppi di auto mutuo aiuto: hanno il compito di organizzare e gestire gli incontri con i propri gruppi di auto mutuo aiuto. Trasmettono le esigenze dei loro gruppi, che verranno prese in considerazione al momento della programmazione delle diverse iniziative.
- Interlocutori/trici: raccolgono le varie richieste dei soci durante gli incontri nei loro distretti e le trasmettono alla sede, dove vengono esaminate ed elaborate. Hanno inoltre il compito di intervenire presso vari servizi qualora ci fosse la necessità.

Riconoscimento

L'intenso scambio di esperienze tra le associazioni ha evidenziato l'importanza di saper dire 'Grazie!' ai nostri volontari. Ma anche di saper/poter riconoscere il loro impegno mediante opportuni strumenti di riconoscimento (consultabili in www.fss.bz.it) che attestano ufficialmente quanto hanno realizzato:

- **Piano Volontari** per la verifica e la pianificazione del loro inserimento
- **Scheda individuale** per il monitoraggio condiviso di motivazioni/ aspettative
- Modello per i **Crediti formativi** scolastici per l'impegno svolto da giovani
- **Accordo di volontariato** con i singoli per concordare impegno, limiti e regole
- **Documento di Volontariato sociale** per attestare progetti e funzioni dei volontari, assieme ai corsi di formazione e di aggiornamento svolti.

La comunicazione – 2

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 redazione dei media max una settimana prima dell'evento da pubblicare; rintracciare giornalisti a cui telefonare dopo aver inviato il testo.



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 per noi agire verso determinati obiettivi condivisi, compito per il quale è determinante sapere utilizzare metodi e strumenti della progettazione.

In sintesi è indispensabile:

La conoscenza di stile e finalità dell'associazione (*mission*), dei suoi valori e del suo sviluppo (*vision*)

Un obiettivo del progetto chiaro e coerente con le finalità associative

La verifica di fattibilità e utilità del progetto

Il confronto con il gruppo coinvolto per raccogliere proposte operative

La valutazione di eventuali imprevisti, rischi e vincoli

La definizione delle azioni/attività per raggiungere l'obiettivo

La definizione di tempi, responsabilità, compiti e costi

L'utilizzo di strumenti di progettazione (Checklist, Diagramma di Gantt...)

La verifica in più fasi: preliminare (ci sono le premesse?), in itinere (cosa si può migliorare?) e alla fine (quali sono i riscontri?)

Ora si può passare alla realizzazione del progetto!

Dalla teoria alla pratica

1. Definire

Per accordare e pianificare un progetto concordiamo con il Direttivo e il gruppo che ci supporta nel coordinamento i tempi e le risorse necessari, presentando una breve descrizione e un piano strategico in base agli obiettivi condivisi.

2. Coinvolgere

Alcuni progetti possono contare su gruppi di lavoro già presenti in associazione, altri vedono il formarsi di un apposito gruppo. Possiamo definire le modalità di partecipazione (tema, incontri, metodi, ...), curare lo scambio delle informazioni, intervenire in modo che il gruppo di lavoro si incontri per fare il punto della situazione e decidere con noi in modo partecipe e consapevole le mosse successive.

3. Informare

Il coordinatore, nel caso di un progetto, prepara un report degli incontri, breve e visibile per tutti, per informare sullo stato di avanzamento e poterlo proseguire.

Provvede a realizzare gli schemi grafici utili a pianificare le varie fasi progettuali (Checklist, WBS, Diagramma di Gantt, ecc.) assieme ai partecipanti al gruppo di lavoro, in modo da fornire un chiaro orientamento sulla distribuzione di compiti, tempi e risorse – e valutarne l'efficacia.

4. Valutare

Tra le funzioni del coordinamento è il costante monitoraggio dei lavori, ovvero la verifica dello stato di avanzamento del progetto, eventuali contrattempi, l'uso delle risorse e l'opportunità di ricalibrarle, per raggiungere l'obiettivo concordato e nei termini stabiliti.

Può succedere tuttavia che a un certo punto del progetto sia necessario interrompere i lavori es. per mancanza di fondi (sic!). Nella pianificazione sarà opportuno prevedere comunque di poter capitalizzare quanto realizzato, nonostante tutto.

5. Comunicare

La visibilità di un progetto è garantita da diversi strumenti. In primo luogo è necessaria una descrizione scritta del progetto stesso – obiettivo, coerenza con le finalità associative, beneficiari, risorse necessarie, attori, vincoli, ripercussioni auspiccate nel tempo.

Un progetto merita sempre spazio anche negli strumenti informativi dell'associazione: il bollettino, il sito internet, la bacheca, ecc. Il coordinatore provvede quindi all'aggiornamento delle comunicazioni, evidenziando il contributo delle persone che partecipano alla realizzazione del progetto stesso.

6. Concludere

Infine può essere utile un ultimo sforzo di carattere 'storiografico': scriviamo una relazione finale a testimonianza di quanto abbiamo fatto insieme! Con i punti essenziali dello svolgimento del progetto, le persone coinvolte, fotografie di momenti significativi, la valutazione conclusiva ed eventuali statistiche, un ringraziamento a tutti e una breve raccolta di opinioni sull'attività.

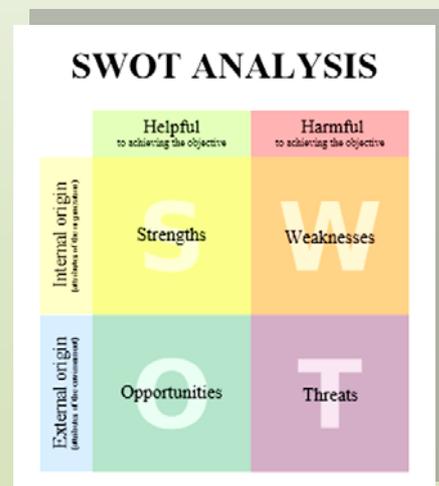
Tecniche utili: Swot Analysis

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.



Punti forti e punti deboli

Dal confronto delle esperienze in gruppi di lavoro con le associazioni, emergono i **punti forti** nel coordinamento del volontariato:

- Partecipazione/coinvolgimento in qualcosa di grande e di buono
- Collaborazione con altre associazioni - Reti
- Scambi di volontari tra associazioni
- Sinergie - Condivisione di strumenti, interessi, risorse
- Sviluppo di consapevolezza civica
- Valorizzazione di competenze
- Riconoscibilità - il 'far parte di'
- Progetti mirati
- Condivisione di valori.

Emergono anche i **rischi** nel coordinamento del volontariato:

- da parte del coordinatore/trice e/o dell'associazione: Assenza/carenza di formazione, Mancanza di comunicazione (trincee), Copertura assicurativa (anche per minorenni) e Responsabilità civile contro terzi, Carenze nella Privacy, Saltare fasi di inserimento, Inserimento nella Sanità, Improvvisazione
- da parte del/la volontario/a: Problemi personali, Deboli motivazioni individuali, Assumere responsabilità che non si riesce a rispettare, Conciliare disponibilità individuale con bisogni associativi, Relazioni vs tensioni, Gruppo troppo esclusivo, Sostituirsi agli operatori, Intromissione nei percorsi educativi dei servizi, Inadempienze negli accordi.

Dalla teoria alla pratica nel progettare in gruppo

- Prendere spunti da altre esperienze di altre associazioni...
- ... e passarle avanti!
- Queste conoscenze rinforzano anche la presentazione del nostro progetto.
- Meglio partire con un piccolo progetto-pilota, anche per evitare errori troppo grandi.
- Un conto è avere un'idea e arrangiarsi a realizzarla. Con un progetto invece i tempi si dilatano perché si coinvolgono più persone...
- ... e anche la mia idea di base viene modificata e arricchita da altre idee!
- Da un'esperienza 'selvaggia' ora punto a una programmazione più definita e a lungo termine.

Collaborazione tra personale volontario e assunto

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 tra volontari e personale assunto 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, contrattamenti, stanchezza, dubbi, difficoltà relazionali, ecc.

Quali tipi di collaborazione?

Sono a livello di gestione associativa (riunioni, scelta di materiale informativo, servizi di accoglienza), gestione organizzativa (segreteria, redazione/traduzione testi, manifestazioni), attività di tempo libero (attività culturali e sportive, gite, soggiorni), supporto a gruppi (gruppi di lavoro, gruppi di auto mutuo aiuto, attività di compagnia, assistenza, trasporto), con altri incarichi (consulenze agli associati, redazione del bollettino interno, relazioni pubbliche, partecipazione nei laboratori produttivi).

Fattori di positiva collaborazione

Sono la motivazione condivisa e il buon flusso informativo. Da parte dei volontari emerge nella prestazione di assistenza e da parte del personale assunto anche la qualificazione. Utile per una positiva collaborazione si delinea nettamente il lavoro mirato per progetti, es. per manifestazioni ed eventi, con obiettivi condivisi e definiti in tempi e finalità.

Conflitti e strategie

Possono sorgere per difficoltà nell'interpretazione di ruoli, accordi e operatività - in particolare i volontari a volte esprimono difficoltà nella comprensione di indicazioni tecniche per il lavoro e nella comunicazione. Tra le strategie adottate per depotenziare conflitti sono indicati i colloqui di gruppo e individuali, la formazione, il confronto con gruppi analoghi. I documenti regolamentativi sono altrettanto utili per ambedue le parti: statuto, regolamento interno, codice di comportamento, descrizione di ruoli e incarichi, accordi, organigramma, ecc.

Organizzazione e responsabilità

Duranti gli incontri sul tema, questi aspetti sviluppano sempre un intenso scambio d'informazioni tra le associazioni su forme e strumenti per i volontari relativamente a informative, responsabilità e trattamento dei dati - si va da accordi formali a liberatorie, da informazioni generali a linee guida, da coperture assicurative a incarichi - concordando sulla necessità di organizzare sistematicamente e aggiornare dati e documentazioni, anche per evitare malintesi sia nel rapporto con i beneficiari sia verso gli Uffici preposti al controllo.

La selezione

Nelle associazioni è ancora limitato il ricorso a una vera e propria selezione dei volontari, assente in quasi la metà dei casi (45%), e la criticità maggiore del processo di accoglienza e inserimento dei volontari (53%) è il venire meno della spinta motivazionale, probabilmente a causa di un investimento insufficiente, in fase iniziale, nel chiarimento delle reciproche aspettative tra volontario e associazione.

Fonte: Indagine
"Incentivare il volontariato"
FSS e altri CSV, 2012



Riepilogo: 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).

"Un volontario richiede tempo, va accompagnato, coordinato, assistito, lodato, inserito e formato.

Tutti questi aspetti sono correlati alla disponibilità di tempo."

**Associazione
Centro Ciechi St. Raphael**

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

Coordinare il volontariato

Dalla teoria alla pratica

Accordo di volontariato

Proposta di ACCORDO FORMALE DI VOLONTARIATO

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____, si impegna a svolgere servizio di volontariato, presso l'organizzazione di volontariato _____ a partire dal _____ e dichiara:

1. di prestare la propria attività liberamente e gratuitamente
2. di accettare e rispettare i principi dello Statuto e il Regolamento dell'organizzazione
3. di impegnarsi a svolgere il suo servizio nella mansione di _____
4. di evitare comportamenti od omissioni che in qualsiasi modo ostacolano la realizzazione dei principi e delle finalità dell'organizzazione _____
5. di rispettare i turni di servizio concordati con il Responsabile/Coordinatore/trice
6. di impegnarsi a trovare un sostituto in caso di impedimento ad essere presente, o di comunicare alla segreteria con un preavviso di 24 ore la mancata sostituzione, come da regolamento, consapevole del fatto che un diverso comportamento porterebbe danno al servizio ed agli utenti che ne usufruiscono
7. di impegnarsi a partecipare ai momenti di formazione e di revisione del servizio, secondo un programma e un calendario stabiliti dall'organizzazione _____
8. di accettare che la propria attività sia sottoposta a verifica di carattere individuale e di gruppo
9. di accettare eventuali modifiche di mansioni che, in qualunque momento, possano essere richieste dai responsabili
10. di mantenersi informato sulle attività dell'organizzazione _____ usando dei luoghi e dei tempi previsti dal regolamento.

Qualora il volontario risultasse inadempiente rispetto ai punti 2 e 4 del presente contratto, si riterrà decaduta la validità dello stesso.

Qualora si verificasse la necessità di recedere dal presente accordo prima dei termini previsti, il sottoscritto si impegna a garantire, successivamente alla comunicazione scritta che notifica il recesso, tre turni di servizio, salvo quanto previsto nel precedente paragrafo o altra causa grave.

La validità del presente contratto avrà termine il _____

Data _____

Firma per accettazione _____

Il Responsabile dei Volontari – Coordinatore/trice _____

Scheda individuale

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

Proposte per un Codice

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 determinanti. 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.

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.

E' 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.

Struttura di un progetto

Modello indicativo per l'impostazione 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
.....

Risultati attesi
.....

Strategie e strumenti di controllo, verifica e riconoscimento
.....

Esperienze analoghe
.....

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 e Link

Alcuni spunti:

- **Guida al ben-essere di volontari**
FSS e Centri di Servizi per il Volontariato, 2014
- **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
- **Segni di Futuro - Promozione dell'impegno sociale dei giovani**
Tarcisio Plebani - Franco Angeli, 2008
- **Rapporto biennale intermedio sul volontariato**
Osservatorio Nazionale, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 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
- **Freiwilliges Engagement in Österreich – 1. Freiwilligenbericht**
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Wien 2009
- **Perspektiven einer neuen Engagementkultur**
Versch.Autoren, VS Verlag für Sozialwissenschaften Wiesbaden, 2008
- **Raccontare il volontariato**
a cura di Andrea Volterrani - CESVOT 2006
- **Azione volontaria e strategie organizzative**
Elena De Palma - Coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato della Lombardia, 2004
- **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

Publicazioni



Percorsi

Guida al volontariato nelle organizzazioni sociali
Panoramica su oltre una cinquantina di organizzazioni di pubblica utilità con informazioni per attivarsi nel volontariato sociale. (64 pagine)



Volontariato giovanile – Idee e indirizzi utili

Guida con oltre 40 progetti per giovani dai 15 anni in su
In collaborazione con 15 organizzazioni socie (24 pagine)



Volontariato e scuola

Il coinvolgimento e collaborazione tra scuole ed associazioni locali nella formazione di giovani cittadini e cittadine - Manuale con informazioni per conoscere volontariato sociale e proposte utili per trovare spunti di collaborazione tra scuole ed associazioni. (40 pagine)



Coordinamento

Funzioni ed esperienze concrete di coordinamento per il volontariato nelle organizzazioni sociali
Guida pratica per lo sviluppo di queste funzioni. (56 pagine)



Coinvolgere nuovi volontari

Come coinvolgere nuovi volontari nelle organizzazioni sociali
Manuale su come trovare nuovi volontari, come accoglierli e inserirli. (52 pagine)



Le parole che conosco – 2003 e 2007

Testimonianze di volontariato - La misura della distanza e del distacco
Raccolta di esperienze di persone attive nel volontariato (56 + 78 pagine)

Gli opuscoli sono consultabili al sito www.fss.bz.it o disponibili su richiesta in forma stampata.

Contatti

Servizio per il Volontariato sociale

Federazione per il Sociale e la Sanità
39100 Bolzano, via Dr. Streiter 4
tel. 0471 324667 fax 0471 324682
info@fss.bz.it www.fss.bz.it



Il Servizio per il Volontariato sociale, con un intenso lavoro di rete, collabora in primo luogo con/per le oltre 50 organizzazioni socie della Federazione, con associazioni e istituzioni pubbliche e private, con enti di formazione e media.

Le prestazioni riguardano:

- **Informazione e sensibilizzazione** - eventi, pubblicazioni, colloqui
- **Consulenze** – colloqui, approfondimenti, ricerche
- **Coaching** - coordinamento e facilitazione di gruppi
- **Formazione** - sviluppo qualitativo del volontariato
- **Progettazione** – informazioni e supporto.

Contatti: Simonetta Terzariol, Georg Leimstädtner