



Federazione per il Sociale e la Sanità

Manuale

# Coaching nel volontariato

Integrare efficacemente le  
funzioni di coordinamento



Servizio per il Volontariato

## Indice

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>Capitolo 1: Dal coordinamento al coaching</b>	<b>5</b>
Coordinamento: una buona guida	5
Coordinamento e coaching: concetti chiave	7
Coaching: una mappa, non un pilota	8
<b>Capitolo 2: Coaching e Coordinamento nella gestione dei volontari</b>	<b>9</b>
Il ciclo di gestione dei volontari nelle associazioni	9
Il supporto ai volontari	10
1. Analisi dell'organizzazione	11
2. Ricerca di volontari	13
3. Selezione	15
4. Orientamento	17
5. Inserimento	18
6. Formazione	19
7. Valutazione	21
8. Riconoscimento	22
9. Concludere la collaborazione	23
<b>Appendice</b>	<b>24</b>
Autovalutazione nel coaching	24
Dal coordinamento al coaching	25
Efficacia del processo di coaching nel gruppo	25
Tecniche - alcuni esempi	26
Esperienze, apprendimento, competenze	30
Bibliografia	31

Manuale 44 **Coaching nel volontariato**,  
Federazione per il Sociale e la Sanità - Bolzano, 2017

A cura di:  
S. Terzariol, G. Leimstädtner, C. Werth - FSS Bolzano  
P. Capraro, P. Benvegnù - CSV Belluno

Riproduzione

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

Questo manuale è consultabile online:

[www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) alla pagina Volontariato / Pubblicazioni

Il vostro contributo sul conto IBAN IT 95 Z 08081 11600  
000300048470 sostiene la sua pubblicazione. Grazie!

## Premessa

*Gli attuali mutamenti sociali richiedono sempre maggiore consapevolezza nell'affiancamento di persone giovani o adulte che, con le più diverse motivazioni e disponibilità, si rivolgono alle associazioni per impegnarsi nel volontariato – es. studenti, migranti, disoccupati, neet.*

*Il manuale "Coaching nel volontariato" offre in forma sintetica proposte pratiche nell'affiancare e potenziare sia il gruppo che le singole persone. Approfondimenti offriranno poi le diverse formazioni specifiche sul coaching.*

*Integrare le funzioni di coordinamento con altre più distintive del coaching può infatti aiutare nella scelta di metodi di affiancamento e rientra bene tra le strategie di sviluppo qualitativo nelle associazioni.*

*Obiettivo sono i punti di forza delle persone e del gruppo, le potenzialità da esplorare insieme e da mettere in luce.*

*Il nostro auspicio è che questo lavoro sia di aiuto e di stimolo, proseguendo nel sostegno efficace del volontariato e delle associazioni. Con l'occasione ringraziamo quanti hanno collaborato e per ogni forma di contributo al nostro lavoro.*

**Martin Telser**

Presidente

Federazione per il Sociale e la Sanità

Con il sostegno di

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE



## Introduzione

Per sviluppare competenze nell'affiancamento e coordinamento del volontariato sono necessari una buona formazione, un costante aggiornamento e il confronto con buone pratiche.

Questo manuale rappresenta un altro bel passo del cammino di crescita assieme a tante associazioni dal 2006 ad oggi, tracciato dagli altri manuali *Coinvolgere nuovi volontari*, *Coordinare il volontariato* e *Piccola guida per valorizzare i volontari*.

Le sue pagine possono essere utilizzate come schede di lavoro per i vari momenti della gestione del volontariato.

Senza pretese di esaustività, è un work in progress che ne permette un costante aggiornamento.

Il 1° capitolo rintraccia spunti di integrazione tra funzioni di coordinamento e di coaching, il 2° capitolo prosegue considerando queste funzioni nel ciclo di gestione dei volontari, mentre in Appendice sono raccolte schede di auto/valutazione e tecniche di facilitazione.

Destinatari sono chi ha già esperienza di coordinamento del volontariato, chi intende prepararsi a questo nuovo incarico, come pure chi presiede un'associazione e intende riorganizzare il suo gruppo volontari.

Il manuale ha preso spunto dalla "Piccola guida per valorizzare i volontari" realizzata nel 2013 dalla Federazione con i Centri di Servizio per il volontariato di Belluno, Trento, Bergamo, Vicenza. Ha poi accompagnato l'omonimo percorso formativo nel 2016 della Federazione assieme al CSV di Belluno.

Ringraziamo cordialmente le 14 associazioni che hanno partecipato: per Bolzano Anteas-Agas, Lichtung, Pro Positiv, La Strada-Der Weg, Croce Bianca, mentre per Belluno Comitato d'intesa, AIDO, Lucchini, Immigrati Alpago, Alba Azione di Gioia, TILT, AFDVS, Arcobaleno, Proloco Agordina e Bellunese -

e le persone che hanno contribuito: Monika, Paolo, Anita, Alice, Roberto, Francesca, Marisa, Mauro, Stefano, Paola, Daniela, Antonella, Patrizia, Julia, Michaela, Rosanna.

Con l'occasione ringraziamo anche i coach Daniele, Walther e Stefano che, assieme alla counselor Milena, hanno seguito con attenzione i nostri lavori.



**Simonetta Terzariol**  
Servizio per il Volontariato

## Capitolo 1: Dal coordinamento al coaching

Chi coordina il volontariato nelle nostre associazioni offre sostegno e guida per i volontari "tradizionali" che da anni collaborano con noi, ma anche per esempio a giovani in tirocinio o in Servizio Civile, oppure a persone adulte che in un periodo di passaggio della loro vita cercano nuove forme d'impegno.

Integrare funzioni di coordinamento del volontariato con altre di coaching potenzia la qualità del volontariato nelle associazioni e il riconoscimento della partecipazione di quanti collaborano. Puntano a garantire la loro crescita attraverso la valorizzazione di motivazioni, talenti e capacità acquisite e/o da acquisire, spendibili anche in altri contesti di vita, come la famiglia, la scuola, il lavoro.

Gli attuali mutamenti sociali richiedono sempre maggiore consapevolezza dell'evoluzione nel coordinamento del volontariato con persone giovani o adulte che arrivano in associazione con svariate motivazioni e aspettative.

*Quali funzioni di coordinamento e di coaching possono armonizzarsi per un'ottimale valorizzazione del volontariato?*

### **Coordinamento: una buona guida**

Valorizzare le risorse grazie a un buon coordinamento significa valutare il patrimonio associativo e capitalizzarlo. Fanno parte di questo patrimonio:

#### **Il capitale relazionale**

Nella relazione acquistano rilevanza i concetti di fiducia e responsabilità, che implicano condividere valori, concetti, simboli, atteggiamenti, scelte dell'organizzazione.

#### **Il capitale umano**

Si valorizzano le capacità delle persone e quelle che esse portano dalle loro esperienze, affiancandole nello sviluppo di nuove conoscenze e abilità utili anche in altri contesti.

#### **Il capitale organizzativo**

È importante che l'associazione abbia chiaro il quadro delle relazioni interne e verso il territorio, le alleanze strategiche che può sviluppare, le ulteriori risorse su cui investire.



## Coordinamento: quali caratteristiche?

- **Programmazione**  
Coordinare implica avere idee chiare e saper trasmettere una chiara visione di quello che l'associazione sta facendo, assieme a buona conoscenza di come lo si può fare.
- **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 e la condivisione degli obiettivi.
- **Valutazione**  
È spesso opportuno promuovere modifiche e/o adattamenti, calibrare i momenti di incontro, informazione, formazione o verifica, anche in base alle aspettative delle parti.
- **Comunicazione**  
Chi coordina interviene per affiancare, chiarire dubbi, raccogliere suggerimenti ed equilibrare situazioni di crisi o tensione, provvede all'aggiornamento e alla diffusione delle informazioni.

*Approfondimenti:*

**Coordinare il volontariato** <http://www.fss.bz.it/437d749.html>

**Guida per il ben-essere dei volontari** <http://www.fss.bz.it/437d749.html>

## Coaching: quali caratteristiche?

Dal confronto tra diversi approcci di coaching nell'affiancamento individuale e al gruppo, le capacità utili allo scopo sono:

### Capacità orientative e proattive

- promuovere riflessione e autovalutazione delle proprie scelte, di incarichi ed esperienze
- sviluppare strategie per scoprire i punti di forza
- accompagnare per nuovi progetti e piani di futuro

### Capacità comunicative

- utilizzare l'ascolto attivo per comprendere
- porre domande aperte di rinforzo all'autostima
- stimolare la scoperta, l'impegno, l'azione
- comunicare in modo chiaro ed efficace

### Capacità che suscitino nuove consapevolezze

- accompagnare nel tradurre concetti negativi in positivi
- distinguere tra opinioni e fatti
- ampliare i punti di vista
- aiutare l'altro/a a chiarire cosa vuole raggiungere

### Capacità di pianificazione

- creare insieme (coach & coachee) un piano di azione verso risultati specifici, misurabili, realizzabili

### Competenze trasversali

- riconoscere e risolvere problemi
- lavorare in gruppo allenando riflessività

## **Coordinamento e coaching: concetti chiave**

I concetti chiave del processo di coordinamento e coaching a supporto del volontariato possono essere così sintetizzati:

- **Sostegno** mediante formazione, informazione, suggerimenti, facilitazione
- **Valutazione** tramite monitoraggio e verifica di obiettivi, relazioni, azioni, risultati
- **Feedback** per conoscersi, riconoscere bisogni, motivare, individuare competenze

Il coaching a sostegno del volontariato trova diverse affinità nelle funzioni di coordinamento e si rivolge:

- **alla persona**  
è un'attività di consulenza, aiuto, sostegno e orientamento per promuovere consapevolezza delle proprie risorse e capacità, come pure l'acquisizione e/o il rinforzo di competenze; si basa sull'osservazione attenta e sul feedback, sull'incoraggiamento a lavorare in sintonia con il gruppo;
- **al gruppo**  
favorisce il lavoro di gruppo, incoraggia il gruppo a realizzare il proprio potenziale attraverso l'apprendimento e il cambiamento; accompagna nel rapportarsi con diverse identità verso un comune obiettivo a favore dell'associazione e della comunità.

La cura della relazione tra singoli e nel gruppo, con rispettive motivazioni e aspettative, è infatti un processo progressivo:

- comunicare
- raccogliere/diffondere informazioni
- stare insieme, esprimersi, prendere l'iniziativa
- stimolare e sviluppare creatività
- realizzare un'attività e promuoverla
- essere e sentirsi coinvolti

In sintesi, integrare funzioni di coordinamento del volontariato con funzioni di coaching aiuta a:

- scoprire, rendere chiari ed allineare gli obiettivi condivisi
- guidare in una scoperta di obiettivi personali in sintonia con quelli associativi
- facilitare l'emersione di soluzioni e strategie
- rispettare impegni e riservatezza
- promuovere autonomia e responsabilità



## ***Coaching: una mappa, non un pilota***

Per garantire che il volontariato si trasformi in un'esperienza di sviluppo personale e di apprendimento è utile un sostegno con particolari funzioni di coaching per promuovere nei volontari **consapevolezza e fiducia** nelle proprie capacità, rafforzate dall'acquisizione di nuove conoscenze ed esperienze.

Il coaching nel volontariato è orientato infatti a migliorare la qualità del volontariato nelle associazioni e il riconoscimento della partecipazione di quanti collaborano, puntando a garantire la crescita attraverso la **valorizzazione di motivazioni, talenti e capacità acquisite e/o da acquisire** – spendibili anche in altri contesti di vita, come la famiglia, la scuola, il lavoro.

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

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

L'intervento in ottica di coaching può quindi avere

- **funzione orientativa** per individuare e raggiungere specifici obiettivi personali e di gruppo
- **funzione addestrativa** per superare difficoltà e sviluppare consapevolezza e competenze.

Per verificare a quale punto si trova chi coordina il volontariato e verificare i progressi nel suo sviluppo formativo, in Allegato sono disponibili alcune schede di autovalutazione.

### **Le motivazioni individuali**

*Sono quell'energia che "muove" al volontariato, influenzata da convinzioni personali, sentimenti come curiosità o incertezza, e da fattori come il sostegno e la gratificazione.*

*Agiamo sulla base del nostro sentirci bene in quel gruppo (appartenenza), della disponibilità di assumersi responsabilità (potere), di raggiungere buoni risultati proprio con quel gruppo (successo).*

*Le motivazioni però mutano nel tempo. Chi affianca un gruppo di volontari opera quindi nel senso del rinforzo motivazionale sia individuale che del gruppo.*

*Approfondimenti:*

***Coaching Guide for Youth Initiatives***

*<https://www.salto-youth.net/rc/participation/participationpublications/>*

### **Link utili**

AIC Associazione Coaching Italia

<http://www.associazionecoachingitalia.it/>

ICF International Coach Federation

<https://www.coachfederation.org/>

Österreichischer Dachverband für Coaching

[http://www.coachingdachverband.at/index\\_html](http://www.coachingdachverband.at/index_html)

Deutscher Coaching Verband

<http://coachingverband.org/>

4c change Systemische Unternehmensberatung - Coaching

<http://www.4c-change.ch/checklisten.php>

## Capitolo 2: Coaching e Coordinamento nella gestione dei volontari

### *Il ciclo di gestione dei volontari nelle associazioni*

Riflette il percorso di gestione delle risorse umane e lo si descrive solitamente in forma circolare, evidenziando l'interdipendenza di ogni fase, con la possibilità di fermarsi per approfondimenti o se necessario per fare un passo indietro.

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

Partendo dalla **visione generale del supporto** al volontariato, nei prossimi paragrafi vengono descritti per ogni fase della gestione dei volontari: obiettivi e finalità, correlazioni tra funzioni di coordinamento e di coaching, strumenti utili.



## Il supporto ai volontari



Accompagnare le persone in base a necessità, abilità e motivazioni

### Finalità:

Rinforzo motivazionale mediante ascolto, affiancamento, riflessione, auto/valutazione

*È la pratica quotidiana e continuativa che ogni associazione offre a quanti si attivano per realizzare le sue attività. Abbiamo visto come sia importante avere figure di riferimento cui potersi rivolgere per dubbi o chiarimenti nel corso delle attività di volontariato. Alla base del loro intervento stanno una buona conoscenza dell'associazione e un continuo monitoraggio delle motivazioni individuali.*

### **Coordinamento e Coaching**

- **Obiettività**  
osservare in modo obiettivo fatti, comportamenti, relazioni
- **Empatia**  
ascoltare emozioni, idee e interessi, facilitando l'espressione delle risposte che ciascuno ha già in sé



### **Operatività**

- **Team Coaching**  
agevolare progressi e responsabilità nello sviluppo del piano individuale e di azioni verso obiettivi condivisi
- **Comunicazione**  
monitorare obiettivi, messaggi, mezzi e canali, contesto e clima, tempi e feedback



### **Strumenti**

- **Gestione positiva dei conflitti**  
raggiungere obiettivi condivisi rispettando l'esperienza individuale e collettiva: rispettare le visioni individuali, sospendere il giudizio, accogliere i vari punti di vista, trovare soluzioni win-win
- **Gestione del colloquio**  
riformulare con parafrasi e appunti mediante ascolto attivo, condividendo idee e aspettative
- **Comunicazione**  
ripercorrere la storia dell'associazione e trasmettere l'immagine con testimonianze che esprimano vissuti
- **Lavoro in team e di rete**  
incontrare volontari di altre associazioni su un tema comune per mettere in luce nuove risorse di rete, esperienze, conoscenze, competenze

### Fasi di valutazione del processo di Coaching

Valutazione preliminare	Le attività previste per raggiungere insieme determinati obiettivi sono realistiche, realizzabili e misurabili?
Valutazione intermedia	Obiettivi e mezzi sono veramente adatti per raggiungere gli obiettivi? Bisogna ricalibrare attività e risorse?
Valutazione finale	Abbiamo raggiunto gli obiettivi? Il processo è stato efficace? Quale è stato l'impatto nel gruppo?
Follow-up	Insieme abbiamo fatto un cammino di apprendimento: quali nuove conoscenze, capacità, competenze sono state acquisite?

## 1. Analisi dell'organizzazione



**Individuare attività e relative abilità/competenze richieste per le attività**

### Finalità:

Descrizione delle attuali attività di volontariato in base alle necessità associative

*Conoscere l'associazione di cui si coordina il gruppo di volontariato implica conoscerne i documenti formali, la struttura e amministrazione, le attività e i destinatari, ruoli e funzioni nelle rispettive attività, la rete e le relazioni con il territorio, le prospettive di sviluppo organizzativo.*



### Coordinamento e Coaching

- **Capacità di visione globale**  
individuare problemi, carenze, aree di miglioramento, elementi che favoriscono lo sviluppo organizzativo e dei volontari
- **Guidare un gruppo**  
accompagnare uno o più soggetti nella condivisione di un percorso, facilitando l'individuazione di priorità, finalità, bisogni, attività, risultati da raggiungere, risorse



### Operatività

Modelli e risorse per raggiungere gli scopi associativi sono:

1. Identificare necessità e aspettative attuali dell'associazione
2. Identificare le caratteristiche richieste ai volontari
3. Monitorare responsabilità e motivazione individuali

Nella pratica richiedono le seguenti azioni:

- **Analisi organizzativa**  
valutare e documentare la storia dell'associazione
- **Lavoro in team**  
conoscere i livelli dell'organizzazione, le loro dinamiche e le attività prevalenti



### Strumenti

- **Analisi dei bisogni associativi**  
mappare bisogni associativi per aree e progetti: rilevare e descrivere bisogni, potenzialità, collocazione, margini di sviluppo
- **Gestione delle risorse**  
mappare e monitorare caratteristiche organizzative e individuali disponibili/necessarie
- **Comunicazione**  
sviluppare opportuno materiale informativo sul volontariato in associazione

## Analisi dei bisogni

### Esempio

FASE	Già svolto, da chi e come	Da sviluppare, chi e come
Analisi dell'organizzazione: su cosa ci basiamo?		
Analisi dei bisogni: dove ci servono volontari?		
Possibili iniziative: come possiamo cercarli?		
Identificazione delle attività: dove ci sono utili?		
Ricerca: come mandiamo il messaggio?		
Selezione: quali sono quelli "giusti" per noi?		
Orientamento: quali attività offriamo?		
Inserimento: con quali persone collaborano?		
Formazione: quale è quella necessaria per noi?		
Valutazione: come valutiamo le prestazioni?		
Riconoscimento: come lo facciamo?		
<b>RISULTATI</b>		

## **Gestione del volontariato: Ricerca**

### Esempio di messaggio

L'associazione \_\_\_\_\_

che si occupa della promozione di \_\_\_\_\_

attraverso l'organizzazione di manifestazioni, corsi e altri eventi,

cerca un nuovo volontario/una nuova volontaria per

#### **attività di amministrazione, piccola contabilità e segreteria:**

- pianificazione delle riunioni interne e degli incontri (calendario)
- preparazione del materiale per gli incontri
- adempimenti con gli uffici (banca, posta, ...)
- predisposizione di lettere e dichiarazioni
- archiviazione di documenti

#### **Termini di riferimento**

Il volontario/la volontaria svolgerà la propria attività in coordinamento con gli operatori e il direttivo, e farà capo al coordinatore dei volontari.

È previsto un periodo di affiancamento e di formazione.

L'impegno richiesto è pari a 4 ore a settimana da articolarsi sulla base della disponibilità del volontario/della volontaria; per questioni di carattere organizzativo, viene richiesta una programmazione settimanale della sua presenza (giorni e orario).

#### **Caratteristiche richieste**

Interesse per le finalità e attività di cui sopra; conoscenza dei principali programmi PC; precisione; capacità relazionali; predisposizione a lavorare in team.

Disponibilità da \_\_\_\_\_

Per dichiarazione di interesse, inviare breve CV e lettera di presentazione a \_\_\_\_\_ (mail)

entro il \_\_\_\_\_ (data)

I candidati saranno convocati a un colloquio di selezione.

Per ogni informazione contattare \_\_\_\_\_

il numero: \_\_\_\_\_

## 2. Ricerca di volontari



### Rinforzare la presenza e collaborazione volontaria

#### Finalità:

presentare la storia e l'immagine attuale dell'associazione

*Fondamentale è qui la comunicazione per far tesoro dell'identità associativa, appassionare la gente, toccare i valori condivisi e la vita della comunità..*

*I volontari fanno la differenza in associazione: dedicano il loro tempo per sostenere una causa, hanno nuove idee e capacità per immaginare e progettare un nuovo mondo più solidale.*

*Perché, dove e come è necessario investire nella ricerca di nuovi volontari? Come farsi conoscere? Come raccontarsi in modo efficace? Quali strategie usare? Cosa muove un volontario verso la nostra associazione? Cosa cerca da noi e non da altri?*



### Coordinamento e Coaching

Conoscere bene la realtà in cui si inserisce l'associazione:

- Mission e obiettivi statuari
- Organizzazione interna e cooperazioni
- Capacità di interpretare i bisogni del territorio, tenendo presente i cambiamenti sociali



### Operatività

- **Teamcoaching**  
verificare cosa/chi serve e dove, come presentarsi e come organizzare l'accoglienza
- **Comunicazione:**  
formulare messaggi coerenti al target di riferimento, identificare opportuni canali e strumenti



### Strumenti

- **Gestione delle risorse**  
descrivere il profilo dei volontari cui ci si rivolge, disporre di accordi di collaborazione
- **Gestione del colloquio**  
utilizzare metodi specifici es. Schema AIDA: attirare l'Attenzione, stimolare l'Interesse in Desiderio, spingere all'Azione

### Gestione del volontariato: Valutazione

#### Esempi di domande

1. *Quale motivazione ti ha spinto ad avvicinarti e a collaborare con ...?*
2. *I compiti che svolgi ti sono stati affidati o ti sei offerto tu spontaneamente di compierli?*
3. *Sei soddisfatto del tuo lavoro in associazione, del clima, del gruppo di lavoro con cui collabori?*
4. *Ti piacciono i progetti sui quali stai lavorando?*
5. *Quando sei entrato in associazione sei stato supportato nella fase di inserimento e successivamente?*
6. *Quali misure metteresti in atto per rimotivare un collega che sta attraversando un momento di crisi nei confronti dell'organizzazione?*
7. *Quali azioni ti aspetti per riconoscere il tuo impegno?*
8. *Vorresti che venissero attuati dei cambiamenti per lavorare meglio, per essere più soddisfatto, per dare il meglio di te, godere di maggior riconoscimento, crescere?*

## Gestione del volontariato: Selezione

Esempio di modulo per la raccolta dei dati

foto

### ASSOCIAZIONE

#### **Dati personali**

Nome e cognome \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ Comune/Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

#### **Disponibilità di tempo**

Quando potrebbe iniziare l'attività \_\_\_\_\_ (mese), giorni della settimana \_\_\_\_\_

Fasce orarie \_\_\_\_\_ Ore a settimana \_\_\_\_\_

#### **Istruzione/formazione**

Grado di istruzione \_\_\_\_\_

Corsi utili per le attività di volontariato \_\_\_\_\_

#### **Altre esperienze di volontariato**

Presso \_\_\_\_\_

Durata (in mesi) \_\_\_\_\_

#### **Interessi/aspettative**

Sono disponibile a fare volontariato nelle seguenti aree:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

In particolare per le attività:

\_\_\_\_\_

Cosa mi aspetto dall'esperienza di volontariato?

\_\_\_\_\_

Sono venuto a conoscenza dell'associazione quando

\_\_\_\_\_

Vorrei ulteriori informazioni per / su

\_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 acconsento al trattamento dei dati da parte

dell'associazione:

Si \_\_\_ No \_\_\_

Acconsento all'uso di mie foto per fini associativi scattate durante le attività: Si \_\_\_ No \_\_\_

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

Firma del/la volontario/a \_\_\_\_\_

Nome, firma e timbro per l'associazione \_\_\_\_\_

### 3. Selezione



#### Individuare persone in base alle necessità associative

##### Finalità:

corrispondenza tra il profilo personale definito dall'associazione e i candidati

*Costituisce un passaggio importante che influisce sia sull'accoglienza di una persona nuova da parte del gruppo che sull'immagine dell'organizzazione verso l'esterno. Si svolge tramite colloqui di selezione ed eventuale periodo di prova.*



#### Coordinamento e Coaching

Conoscenza dell'organizzazione:

- valori di fondo che ispirano
- attività
- documenti
- ambiti di inserimento di nuovi volontari



#### Operatività

- **Comunicazione**  
spiegare con chiarezza perché si cercano nuovi volontari e che cosa ci si aspetta da loro in base a un chiaro piano di inserimento
- **Gestione delle risorse**  
selezionare i candidati in base al piano organizzativo, capirne motivazioni e competenze reali (conoscenze tecniche, capacità concrete, attitudini, stile)



#### Strumenti

- **Gestione delle risorse**  
analisi e selezione di CV e di lettere motivazionali
- **Gestione del colloquio**  
usare ascolto attivo, leggere il non verbale, fare domande esplorative, riformulare, agire con riservatezza
- **Coaching individuale**  
per un periodo di prova definire obiettivi, tempi e modalità di verifica; dotarsi di progetto individualizzato di inserimento; provvedere all'inserimento mirato nel gruppo
- **Formazione**  
definire conoscenze e capacità individuali, stimolarne la crescita e verificarne l'efficacia in azione

#### Nuovi volontari

*Nella fase iniziale può essere utile un percorso di incontri, per passare poi a informazioni più specifiche per gli ambiti di attività, combinando orientamento, formazione e socializzazione, ed evidenziando:*

- *gli obiettivi ovvero come raggiungerli e cosa evitare*
- *metodi e strumenti disponibili*
- *ruolo e responsabilità ovvero come integrare impegno personale con quello degli altri*
- *l'affiancamento offerto (mentoring, formazione, valutazione).*

## Gestione del volontariato: Orientamento

Esempio di accordo di collaborazione

### ACCORDO DI VOLONTARIATO

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_,

si impegna a svolgere servizio di volontariato, presso l'organizzazione

\_\_\_\_\_ a partire dal \_\_\_\_\_

e dichiara di:

1. prestare la propria attività liberamente e gratuitamente
2. accettare e rispettare i principi dello Statuto e il Regolamento dell'organizzazione
3. impegnarsi a svolgere il suo servizio nella mansione di \_\_\_\_\_
4. evitare comportamenti che ostacolano i principi e finalità dell'organizzazione \_\_\_\_\_
5. rispettare i turni di servizio concordati
6. impegnarsi a trovare un sostituto in caso di impedimento e di comunicare la sostituzione, consapevole che un diverso comportamento porterebbe danno al servizio e agli utenti
7. impegnarsi a partecipare ai momenti di formazione e di revisione del servizio, secondo un programma e un calendario stabiliti
8. accettare che la propria attività sia sottoposta a verifica di carattere individuale e di gruppo
9. accettare eventuali modifiche di mansioni che possano essere richieste dai responsabili
10. mantenersi informato sulle attività dell'organizzazione.

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

Qualora si verificasse la necessità di recedere dal presente accordo prima del termine previsto, il/la sottoscritto/a si impegna a garantire tre (3) turni di servizio successivamente alla comunicazione scritta.

La validità del presente contratto avrà termine il \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Firma per accettazione \_\_\_\_\_

Il Responsabile dei Volontari – Coordinatore/trice \_\_\_\_\_

## 4. Orientamento



### Verificare la corrispondenza tra disponibilità e attività

#### Finalità:

rafforzare la motivazione e l'adesione ai valori e allo stile dell'associazione

*L'orientamento inserisce il nuovo volontario nella storia e nella struttura dell'associazione, lo avvicina a tematiche e destinatari, a strumenti di lavoro e risorse, gli presenta iniziative specifiche. Colloqui individuali e incontri di gruppo consolidano il senso di appartenenza, allo scopo di:*

- offrire informazioni più dettagliate e orientative su finalità e attività dell'associazione
- accordare le condizioni di collaborazione in base alle necessità associative
- sondare i bisogni formativi individuali.



### Coordinamento e Coaching

- **Gestione delle risorse**
  - offrire orientamento alla persona con i suoi talenti e potenzialità per far nascere nuove idee e punti di vista
  - stimolare all'autoriflessione nella ri/scoperta di sé
  - attivare creatività nel promuovere sperimentazione
  - verificare la coerenza con le finalità associative



### Operatività

- **Project Management**
  - pianificare attività in base a obiettivi, attività e capacità
  - predisporre monitoraggio di prestazioni e attività, da aggiornare periodicamente con relativa documentazione



### Strumenti

- **Gestione delle risorse**  
stipulare accordo formale di collaborazione, con modello consultabile anche nel sito web dell'associazione
- **Gestione del colloquio**  
formulare scheda individuale da aggiornare con il volontario per monitorare/valutare prestazioni e risultati in rapporto ad aspettative e priorità
- **Tecniche di progettazione**  
co-costruire e diffondere nel team opportuni strumenti di progettazione (v. anche pubblicazione *Coordinare il volontariato* <http://www.fss.bz.it/437d749.html>)

#### SWOT Analysis

Questa tecnica è utile per dare voce a tutti i partecipanti evidenziando l'efficacia di un progetto, per migliorare sulla base dell'esperienza tutte le azioni successive.

In piccoli gruppi si esaminano di una situazione i punti di forza, di debolezza, i rischi e le opportunità. I risultati vengono discussi in plenaria.

**Questa ed altre tecniche sono in Appendice.**

## 5. Inserimento



### Implementare le risorse disponibili

#### Finalità:

consapevolezza della cooperazione nel gruppo

*Determinante è una figura di riferimento disponibile nel caso di domande o dubbi (es. referente di area o mentor) che presenta il nuovo volontario al gruppo in cui viene inserito e al resto dell'associazione. Se il gruppo dei volontari diventa molto numeroso, si può proporre di creare un gruppo ristretto per supportare il/la coordinatore/trice, vagliare proposte e programmare interventi.*



### Coordinamento e Coaching

- Affiancamento per pianificare o modificare il lavoro, promuovere il senso di corresponsabilità nelle decisioni, stimolare l'apprendimento cooperativo
- Capacità progettuale per sintonizzare intenzioni con azioni, finalità con risorse, verso precisi obiettivi



### Operatività

- **Team Coaching**
  - con tecniche di facilitazione consentire da un lato ai singoli di esprimersi secondo le proprie potenzialità accrescendo il senso di autoefficacia e autonomia, d'altro lato evidenziare nel gruppo l'interdipendenza dei partecipanti
  - ottimizzare e orientare le performance verso un obiettivo condiviso
- **Project Management**  
identificare e condividere gli obiettivi:
  - pianificare e sviluppare un'azione sostenibile in base alle risorse disponibili e risultati realizzabili, misurabili, specifici
  - raggiungere gli obiettivi stabiliti utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche, e concludere il processo produttivo e progettuale definendo persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente necessari allo scopo



### Strumenti

- **Gestione delle risorse**  
utilizzare tecniche di facilitazione nella gestione partecipata dei gruppi (v. in Allegato)
- **Tecniche di progettazione**  
formulare e utilizzare tecniche e strumenti progettuali per verificare le risorse disponibili (v. pubblicazione *Coordinare il volontariato* <http://www.fss.bz.it/437d749.html>)

#### Mind Map

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

Questa ed altre tecniche sono in Appendice.

## 6. Formazione



### Consolidare qualità di servizi e performance personale

#### Finalità:

promuovere costante miglioramento dei servizi e delle dinamiche nel gruppo

*Obiettivo della formazione è raggiungere crescenti livelli qualitativi di efficacia ed efficienza, anche individuali, per migliorare il lavoro di squadra, la qualità delle prestazioni e lo sviluppo futuro. Affina conoscenze (*sapere*), capacità (*saper fare*), consapevolezza (*saper essere*) per *saper diventare* un buon volontario.*



### Coordinamento e Coaching

- Privilegiare esperienze e sperimentazione, es. in cooperative learning per valutare azioni e obiettivi condivisi
- Supportare lo sviluppo personale e valorizzare l'acquisizione di nuove informazioni, conoscenze, capacità
- Sviluppare formule alternative mirate all'apprendimento permanente e alla valorizzazione delle risorse



### Operatività

- **Gestione delle risorse:**
  - identificare i bisogni formativi dell'associazione e del volontario
  - indagare le possibili aree di crescita associativa e di sviluppo personale
  - formulare offerte utili all'acquisizione di competenze spendibili anche in altri contesti di vita
  - riconoscere e validare l'apprendimento a rinforzo dell'associazione e della persona



### Strumenti

- **Team Coaching:**
  - sviluppare consapevolezza con modelli e tecniche laboratoriali di gruppo, giochi di ruolo, testimonianze
  - consolidare capacità con seminari laboratoriali per confrontare/scambiare conoscenze e capacità
  - inter- e supervisione per il confronto collettivo, il monitoraggio e la prevenzione di burn out
- **Formazione:**
  - alternanza di offerte formative formali (scuole), non formali (associazioni) e informali (quotidianità)
  - formazioni promosse con altre realtà territoriali come spunti di confronto e per attività in rete
  - indicatori per misurare i risultati dell'apprendimento e i cambiamenti nei comportamenti di lavoro
  - attestati di frequenza a conferma di obiettivi e risultati di apprendimento

### Gestione del volontariato: Formazione

Attestato dei risultati di apprendimento - esempio

Descrittori di Dublino

In base ai contenuti e agli obiettivi della formazione svolta, quali conoscenze e capacità risultano al termine dell'apprendimento? Distinguere i risultati nei seguenti 5 punti.

1. Conoscenza e capacità di comprensione: Essere in grado di riconoscere le caratteristiche fondanti e il target di riferimento ovvero ....
2. Conoscenza e capacità di comprensione applicate: Essere in grado di selezionare le modalità e gli strumenti di intervento ovvero ....
3. Autonomia di giudizio: Essere in grado di valutare la pertinenza delle scelte effettuate ovvero ....
4. Abilità comunicative: Essere in grado di condividere e confrontare esperienze ovvero ....
5. Capacità di apprendere: Essere in grado di applicare metodi di apprendimento ovvero ....

## Gestione del volontariato: Valutazione

### Scheda di valutazione delle Competenze chiave di Cittadinanza

<b>COMUNICARE</b>		nella lingua d'uso e in altre lingue	Valore da 1 ( <i>poco</i> ) a 4 ( <i>ottimo</i> )			
			1	2	3	4
<b>Comprendere il contesto</b>	Raccogliere informazioni					
	Rispettare tempi organizzativi					
	Stabilire e curare contatti					
	Focalizzare temi e priorità					
<b>Esprimersi</b>	Usare linguaggio opportuno					
	Avere consapevolezza del Non Verbale					
	Descrivere concetti					
	Scegliere canali e strumenti					
<b>COLLABORARE E PARTECIPARE</b>						
<b>Lavorare in gruppo</b>	Avere consapevolezza di ruolo e compiti					
	Gestire informazioni					
	Favorire coesione					
	Agire correttamente e con rispetto					
<b>Gestire i conflitti</b>	Rispettare punti di vista diversi					
	Applicare tecniche opportune					
	Controllare stress e reazioni					
	Accettare/rielaborare critiche					
<b>AGIRE IN AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ</b>						
<b>Senso di responsabilità</b>	Conoscere le regole					
	Rispettare il lavoro altrui					
	Rispettare incarichi					
	Riconoscere ed evitare errori					
<b>Autonomia nel lavoro</b>	Portare a termine il lavoro					
	Agire senza istruzioni dettagliate					
	Proporre iniziative e attività					
<b>ATTIVARE COLLEGAMENTI E RELAZIONI</b>						
<b>Individuare collegamenti e relazioni tra i fatti</b>	Capire sistemi, eventi e connessioni					
	Verificare i fatti					
	Elaborare proposte					
<b>ACQUISIRE E INTERPRETARE INFORMAZIONI</b>						
<b>Gestire informazioni</b>	Selezionare informazioni, fonti e media					
	Riconoscere e definire destinatari/target					
	Formulare messaggi in base a target					
	Applicare Ascolto attivo					
	Conoscere/rispettare principi di riservatezza					
<b>PROGETTARE</b>						
<b>Organizzare il lavoro</b>	Definire obiettivi, tempi e priorità					
	Scegliere metodi e strumenti					
	Valutare tendenze, risorse e risultati					
	Promuovere attività					
<b>RISOLVERE PROBLEMI</b>						
<b>Individuare il problema</b>	Identificare il contesto					
	Verificare la situazione					
	Verificare risorse e metodi applicabili					
	Esaminare cause e interessi coinvolti					
	Considerare ipotesi alternative					
	Attivare e monitorare risorse e risultati					
<b>IMPARARE A IMPARARE</b>						
<b>Disponibilità e interesse</b>	Dimostrare flessibilità di fronte a problemi					
	Dimostrare capacità di osservazione					
	Agire associando teoria a pratica					
	Essere aperti all'aggiornamento					
	Aprirsi al feedback					

## 7. Valutazione



### Verificare corrispondenze qualitative e valoriali

#### Finalità:

far combaciare gli interessi dell'associazione e del volontario

*Oggetto di valutazione è la prestazione, il cui livello di qualità dipende anche da capacità individuali e motivazione. L'impegno più difficile spetta qui a chi ha il compito di monitorare il lavoro dei volontari, per verificare se la relazione funziona e sta generando benefici per tutte le parti. È un processo particolare di analisi che consente di capire:*

- *se associazione e volontari stanno raggiungendo i risultati accordati*
- *se i volontari si sentono valorizzati nel loro ruolo*
- *se il loro impegno è coerente con i principi associativi*
- *se l'associazione offre opportunità di crescita personale e di apprendimento.*



### Coordinamento e Coaching

- **Stima e fiducia reciproca**  
per ascoltare pareri e bisogni dei volontari
- **Affidabilità**  
per sottoscrivere accordi definiti congiuntamente



### Operatività

- **Gestione organizzativa**
  - pianificare e sviluppare un piano di valutazione individuale e complessivo per attività e responsabilità
  - condividere in associazione il piano di valutazione per tempi, modalità, risorse



### Strumenti

- **Gestione delle risorse**  
utilizzare griglie di valutazione per vagliare: soddisfazione del volontario rispetto al ruolo, grado di integrazione dei nuovi volontari, performance, conciliazione di volontariato e impegni di studio o di vita, motivazione individuale
- **Gestione del colloquio**  
incontri individuali e di gruppo con momenti di riflessione e confronto mediante
  - feedback
  - schede di autovalutazione
  - simulazioni per "vestire i panni di altri"

#### La valutazione

*Si valuta la prestazione non la persona.*

*È un'occasione d'incoraggiamento, apprezzamento e rimotivazione per il volontario, come pure opportunità di critica costruttiva per l'associazione.*

## 8. Riconoscimento



### Capitalizzare qualità associativa e crescita personale

#### Finalità:

incidere sui diversi livelli motivazionali delle parti coinvolte

*Vari sono i motivi per cui ci si impegna in un'associazione:*

- partecipare e aderire all'organizzativo nelle finalità e nei valori
- rimanere in associazione per costruire un legame continuativo
- dare il massimo per una buona causa.

*Varie sono anche le occasioni e gli strumenti per testimoniare la collaborazione e avere tracce concrete di quanto fatto insieme.*



### Coordinamento e Coaching

- **Creatività** per rinforzare la visibilità all'interno o all'esterno dell'associazione su quanto raggiunto
- **Innovazione** mediante coinvolgimento attivo nella programmazione, aprendo punti di vista inattesi e idee condivise (es. Klausur)
- **Attestazione** vedendo l'esperienza di volontariato come esperienza di apprendimento spendibile anche in diversi contesti di vita



### Operatività

- **Gestione delle risorse**
  - adattare i compiti alle capacità, potenzialità e aspettative
  - definire percorsi di sviluppo, crescita e responsabilità
- **Project Management**  
formulare percorsi e strumenti di attestazione e validazione delle attività e delle formazioni svolte



### Strumenti

- **Team Coaching**  
Visibilità del contributo fornito all'associazione, es. con
  - tesserino individuale, maglietta con logo, attestato di partecipazione a eventi o formazioni, articoli, ecc.
  - coinvolgimento di funzionari dell'associazione negli incontri periodici con i volontari
- **Formazione**
  - identificare per ogni offerta formativa o attività gli Obiettivi e i Risultati di Apprendimento
  - dotarsi di schede di registrazione per RdA



## 9. Concludere la collaborazione



### Concludere in modo adeguato il rapporto con il volontario

#### Finalità:

ricavare valore anche dall'uscita dall'organizzazione da parte dei volontari

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

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



### Coordinamento e Coaching

- **Obiettività**  
nell'ascolto, nei giudizi e nelle riformulazioni
- **Gestione dei conflitti**  
propositiva, con esposizione chiara della situazione



### Operatività

- **Gestione dei conflitti**  
mediare in posizione neutra e riflessiva tra associazione e volontario uscente
- **Gestione delle risorse**
  - focalizzare la situazione
  - proporre una soluzione alternativa di impegno in associazione
  - prendersi tempo per essere meno coinvolti emotivamente
  - raccogliere spunti di miglioramento proposti dal volontario



### Strumenti

- **Gestione del colloquio**
  - ascoltare in modo attivo per chiarire le ragioni individuali
  - riformulare il racconto e chiedere conferma
  - esporre punti di forza dell'impegno svolto e i confini associativi
  - indicare opportunità di attivazione in altre associazioni per proseguire l'esperienza di volontariato
  - accordarsi per l'invio periodico di notizie sull'associazione



## Appendice

### Autovalutazione nel coaching

	Capacità	Si/No
Pazienza	Ho imparato ad aspettare che gli altri facciano le proprie esperienze. Sono in grado di osservare gli sviluppi del gruppo e aspettare i risultati che otterrà.	
Umore	Sono in grado di ridere con gli altri, anche di me stesso. Nelle situazioni difficili, es. calo di motivazione, un po' di umorismo al momento giusto può far bene.	
Empatia	Riesco a cogliere e reagire alle emozioni degli altri (rabbia, paura, vergogna ...) senza esserne spaventato. Cerco sempre di capire il punto di vista della persona che ho davanti.	
Autoriflessione	Conosco i miei punti di forza e di debolezza. Conosco i miei limiti e riesco a parlarne con gli altri.	
Situazione personale	Ho i piedi per terra! Ci sono ambienti in cui mi sento sostenuto dai miei amici e dalla famiglia. Ho delle persone con cui parlare per riflettere sulla mia attività di coaching.	
Gestione dei conflitti	Sono in grado di risolvere conflitti e situazioni critiche in modo positivo.	
Project Management	Ho già pianificato e realizzato progetti. Sono in grado di offrire al gruppo metodologie e strumenti per lo sviluppo di un progetto.	
Dinamiche di gruppo	Raccolgo esperienze e osservazioni su come il gruppo interagisce e su quali procedimenti utilizza. Questo mi aiuta a capire le emozioni e le reazioni in ogni fase del processo di coaching.	
Comunicazione	Conosco una o più tecniche di comunicazione, es. l'incontro incentrato sulla persona. Potranno essermi di aiuto per organizzare idee e opinioni nel gruppo e sostenere dinamiche relazionali.	
Coaching- Metodologie	Conosco alcuni metodi creativi per immaginare, facilitare situazioni e processi. Potranno essermi di aiuto per organizzare idee e opinioni nel gruppo e sostenere il processo decisionale.	
Esperienza personale	Ho avuto esperienza di un colloquio con un coach durante lo sviluppo di un progetto – mi aiuta a vederne i vantaggi. È importante che qualcuno di esterno, non coinvolto personalmente, mi aiuti a strutturare le mie idee e opinioni in modo diverso.	
Esperienze di coaching	Ho già esperienza nella guida di gruppi o individui. Sono preparato a reazioni diverse di partecipanti in situazioni diverse.	
Formazioni	Sono esperto in diverse materie, come ad esempio ..... che posso insegnare ad altri.	
Contatti con colleghi/e	Ho già una rete di contatti con altri esperti di consulenza, lavoro socio-educativo, supervisione ...	
Psicologi e Pedagogia	Ho esperienza in attività di sostegno psicologico o pedagogico.	
Altro ...		

## ***Dal coordinamento al coaching***

Livelli: 1=limitate 2=sufficienti 3=adeguate 4=approfondite 5=specialistiche	Livello attuale	Livello auspicato
<b>CONOSCENZE</b>		
Modalità e tecniche di analisi del cambiamento organizzativo		
Tecniche e strumenti per il sostegno ai volontari		
Tecniche e strumenti per l'analisi del fabbisogno formativo		
Tecniche e strumenti per la progettazione		
Altro...		
<b>CAPACITÀ</b>		
Analisi organizzativa		
Analisi del fabbisogno formativo		
Progettazione		
Selezionare e valutare le risorse umane		
Monitorare gli interventi e valutarne i risultati		
Altro...		

## ***Efficacia del processo di coaching nel gruppo***

Obiettivi	Indicatori	Sviluppo
Incoraggiare la partecipazione del gruppo	Motivazione individuale Coinvolgimento	
Promuovere capacità decisionali	Accoglimento di regole Rispetto delle scadenze Spirito di iniziativa Senso di responsabilità	
Sviluppare autonomia	Capacità di scelta Assunzione di responsabilità	
Lavorare sull'autostima	Clima di fiducia Consapevolezza del potenziale Espressione di opinioni	
Sviluppare lavoro di squadra	Integrazione nel gruppo Spirito di squadra Comportamento Autocontrollo	
Sviluppare capacità comunicative	Comunicazione nel gruppo Parlare in pubblico Capacità di analisi	
Trasmettere valori	Solidarietà Apprendimento continuo Riconoscimento delle competenze	
Stimolare verso piani di futuro	Atteggiamento attivo/passivo Aspettative individuali/collettive Priorità Realizzabilità	

## Tecniche - alcuni esempi

### La linea d'animo



**Obiettivo:** Rispettare senza commenti le sensazioni individuali, per intervenire successivamente ove necessario con incontri di approfondimento.

Per verificare lo stato d'animo e di gradimento di un incontro si può registrare l'intensità delle impressioni/emozioni all'inizio e alla fine dell'incontro.



**Esercizio:** Su un foglio tracciare una linea con un punteggio da 0 (molto male) a 10 (molto bene). Ognuno segna con un colore diverso (es. in verde all'inizio dell'incontro e in rosso alla fine) quale punteggio corrisponde al suo sentimento.



**Tempo:** 5 min all'inizio dell'incontro + 5 min alla fine dell'incontro.

### Le 3 H



**Obiettivo:** Esprimere e conoscere meglio le impressioni e aspettative individuali, anche per un'eventuale redistribuzione degli incarichi.



**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, la teoria), operativo (hand mano: la capacità operativa/organizzativa, la pratica).



**Tempo:** in base al numero di partecipanti da 10 a 30 min.



### La linea del tempo



**Obiettivo:** Ripercorrere insieme, e in più momenti, le principali tappe arricchendo la storia con ricordi personali.

È una rappresentazione grafica orizzontale sulla quale vengono indicati i fatti storici in successione cronologica.



**Esercizio:** Si segnano sulla linea le principali date nella storia per esempio della nostra associazione, collocando i fatti nel tempo - ognuno può aggiungere informazioni o foto o nomi significativi.



**Tempo:** ca. 2 ore per la preparazione della Linea con i dati principali + 30 min per le integrazioni durante l'incontro.

## Mind Map

 **Obiettivo:** Raccogliere tutte le voci ed esperienze dei partecipanti per pianificare insieme una nuova attività

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 idee, rischi, soluzioni o esperienze correlati – in plenaria si espongono poi i risultati.

 **Tempo:** 30 min in piccoli gruppi + 30 min in plenaria.



## World Cafè

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

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

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

 **Tempo:** in base al numero di gruppi da 20 a 60 min + 30 min in plenaria.



## SWOT Analysis

 **Obiettivo:** Dare voce a tutti i partecipanti evidenziando l'efficacia di un'azione, per migliorare sulla base dell'esperienza tutte le azioni successive.

 **Esercizio:** In piccoli gruppi si esaminano di una situazione i punti di forza, di debolezza, i rischi e le opportunità. I risultati vengono discussi in plenaria.

 **Tempo:** 30 min in gruppo + 30 min in plenaria.



## Laboratorio Walt Disney



**Obiettivo:** In role play ciascuno si immedesima nelle domande e aspettative in base al ruolo affidato:



**Esercizio:** In gruppi di 3 persone si analizza un argomento/idea assegnando 3 ruoli: idealista, realista, critico.

Idealista: è la persona creativa, sa immaginare come sarà un progetto, accende sogni

Realista: è la persona concreta, conosce le effettive risorse disponibili e le responsabilità

Critico: è la persona che teme il peggio, conosce rischi e vincoli, evita se possibile di partire.



**Tempo:** 30 min.



## Samoan Circle (o Fish pool)



**Obiettivo:** dare voce a tutte le opinioni.



**Esercizio:** Partendo da un tema attuale, in cerchio si sistemano diverse sedie per le diverse opinioni sul tema, lasciandone un paio libere per accogliere chi di volta in volta vuole aggiungersi per intervenire.



**Tempo:** 30 min.

## Triple Nickels



**Obiettivo:** costruire una breve descrizione dell'argomento sulla base delle informazioni che ciascuno ritiene importanti, armonizzandone poi insieme la somma.



**Esercizio:** Viene proposto un argomento e si formano gruppi di 3 persone: la 1° persona inizia a scrivere una frase sull'argomento, senza consultarsi continuano così la 2° e la 3° persona (10 min). Insieme hanno poi 5 minuti per bilanciare il testo completo e per presentarlo in plenaria.



**Tempo:** da 15 a 30 min. in base al numero di gruppi.

## OST Open Space Technology



**Obiettivo:** confronto su un tema con una domanda "forte", raccolta di idee, consensus building.

Partendo da una domanda forte, i partecipanti si trasformano in una comunità indagante, dove si esercitano l'accoglienza, l'elaborazione di ideali condivisi e il protagonismo di ciascuno.



### Esercizio

- Fasi: Presentazione, Tema e Domanda, Raccolta di proposte, Discussione in gruppi, Decisione in plenaria
- Principi: 1. Chiunque venga è la persona giusta, 2. Qualsiasi cosa accada è l'unica che possiamo avere, 3. Quando comincia è il momento giusto, 4. Quando è finita è finita.
- La legge dei due piedi: Ognuno/a si sposta verso il gruppo che maggiormente interessa - se si accorge che non sta imparando né contribuendo si sposta in un altro gruppo.
- Plenaria: al termine si presentano i risultati dei gruppi e si scelgono le priorità di azione.



**Tempo:** da 1 a 3 giornate.

## Passato, presente, futuro



**Obiettivo:** concentrare una breve descrizione di sé consente, anche a chi ha difficoltà nel parlare in pubblico o ha vissuto eventi difficili, di mediare le emozioni grazie a immagini esterne.



### Esercizio

Ciascuno sceglie da riviste illustrate 3 immagini pensando a come/ dove vede se stesso nel passato, nel presente e nel futuro. Presenta quindi in plenaria le fotografie scelte e il motivo della scelta.



**Tempo:** da 10 a 30 min. in base al numero di partecipanti.

## Fonti e link utili sulle tecniche

<http://www.loci.it/>

<http://www.sherpa-bne.org/methoden/>

[http://www.isfol.it/temi/Lavoro\\_professioni/copy\\_of\\_progetti/orientamento-al-lavoro/bi.dicomp-1](http://www.isfol.it/temi/Lavoro_professioni/copy_of_progetti/orientamento-al-lavoro/bi.dicomp-1)

<http://www.orientamento.it/indice/cose-il-bilancio-di-competenze/>

<http://www.fecbop.eu/>

## ***Esperienze, apprendimento, competenze***

Le associazioni sono comunità di incontro, di saperi, di orientamento e di apprendimento. Nell'accoglienza e nella condivisione di valori, trasmettono al singolo e al gruppo la propria cultura e le proprie regole, informazioni su finalità e attività, indicazioni utili allo svolgimento di incarichi, assieme a vere e proprie formazioni in relazione alla preparazione necessaria per specifici compiti e per i rischi correlati. Alcuni esempi: accompagnare una persona in sedia a rotelle, il trattamento di dati personali e la privacy, la sicurezza sul lavoro, l'approccio con persone fragili. Volontà di fare e di saper fare bene diventano comuni denominatori.

### **Volontariato e apprendimento**

L'apprendimento in contesti non formali, compreso il volontariato, è riconosciuto al pari di quello in contesti formali, ovvero nelle scuole (v. Legge 92/2012 art. 4 commi 51-64). Dal punto di vista metodologico nella maggior parte delle associazioni si organizzano corsi e incontri di aggiornamento, oppure la formazione si svolge "sul campo" con l'affiancamento da parte di volontari esperti o di coordinatori.

### **Attestare l'apprendimento**

Solitamente al termine di una formazione viene rilasciato un attestato di frequenza. Un ulteriore passo è rappresentato dalla descrizione e valutazione dei risultati di apprendimento svolto in associazione. Nel coordinare un gruppo di volontariato può essere utile dotarsi di griglie per descrivere contenuti, obiettivi e risultati di apprendimento (v. paragrafo Formazione).

### **Valorizzare le competenze**

Quindi facendo volontariato si impara molto. Ma spesso si porta molto anche di sé: conoscenze, talenti, competenze, contatti. In un'ottica di coordinamento integrato da elementi di coaching acquista spessore la capacità di facilitare nelle persone la scoperta delle loro potenzialità, come introdotto nel Capitolo 1, assieme all'esplorazione delle loro competenze utili nel volontariato, nello studio e nel lavoro. Il termine competenza merita una definizione chiara: si tratta di un mix di risorse individuali - conoscenze, capacità, qualità, motivazioni, valori, comportamenti - attivate dal compito.

### **Quali competenze nel volontariato?**

La Federazione per il Sociale e la Sanità assieme a un gruppo di organizzazioni sociale sta lavorando a una serie di documenti per accogliere giovani in Alternanza scuola-lavoro, pubblicata ultimamente. Per definire quali siano le competenze attivate nelle organizzazioni non profit, l'attenzione si è rivolta alle Competenze di Cittadinanza (vedi scheda a pag. 20).

Nei prossimi anni il lavoro in questa direzione sarà molto intenso, auspicando che quanto prima possano essere validate e certificate anche le competenze derivanti dalle esperienze fatte nel corso di tutta la vita.

## **Bibliografia**

### **Manuali**

PICCOLA GUIDA PER VALORIZZARE I VOLONTARI, FSS con CSV BL, TN, BG, VC 2013  
<http://www.fss.bz.it/437d749.html>

COINVOLGERE NUOVI VOLONTARI, FSS, 2017  
<http://www.fss.bz.it/437d749.html>

COORDINARE IL VOLONTARIATO, FSS, 2017  
<http://www.fss.bz.it/437d749.html>

FREIWILLIGENMANAGEMENT IN DER PRAXIS,  
Verlag Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2016

INVEST IN YOUR VOLUNTEERS Report Grundvig 2013  
[http://issuu.com/anjastofberg/docs/invest\\_in\\_volunteers](http://issuu.com/anjastofberg/docs/invest_in_volunteers)

GIOVANI E VOLONTARIATO: LE COMPETENZE PER L'OCCUPABILITA' CSV Salerno, 2014  
[http://www.amesci.org/vocal/publicazione\\_VOCAL.pdf](http://www.amesci.org/vocal/publicazione_VOCAL.pdf)

IL GRUPPO DI VOLONTARIATO: ISTRUZIONI PER L'USO a cura di F. Lertora 2003  
[http://www.celivo.it/documentazione/gruppo\\_volontariato.pdf](http://www.celivo.it/documentazione/gruppo_volontariato.pdf)

COOPERATIVE LEARNING  
<http://www.apprendimentocooperativo.it/>

METODI INNOVATIVI DI APPRENDIMENTO  
<http://www.fondir.it/sites/default/files/learningplan/guida.pdf>

### **Coaching**

COACHING YOUTH INITIATIVES  
<https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-1531/coaching%20guide%202008.pdf>

COACHING, SALTO 2006  
<http://docplayer.it/877595-Guida-al-iniziativa-giovani-partecipazione-coaching.html>

COACHING  
<http://www.coachlavoro.com/2010/11/conoscere-le-proprie-competenze-per-trovare-lavoro/>

DIE 100 BESTEN COACHING-ÜBUNGEN  
<http://www.managerseminare.de>

COACH HANDBOOK  
<http://www.specialolympics.ca/sites/default/files/Coaches%20Handbook%20FINAL%202015.pdf>

COACHING, J. Whitmore  
<http://www.amazon.it/>

SCOPRI LE TUE POTENZIALITÀ, L. Stanchieri  
<https://www.amazon.it/potenzialit%C3%A0-trasformare-capacit%C3%A0-nascoste-psicologia-ebook/dp/>

ÜBUNGEN, TIPPS UND TRICKS  
<http://www.cross-x-check.de/service/%C3%BCbungen,-tipps-und-tricks>

*I link possono subire variazioni nei rispettivi siti web.*

*Maggiori informazioni con altre pubblicazioni e video sui temi Coaching e Competenze sono disponibili nella versione integrale del manuale consultabile online alla pagina [Volontariato / Pubblicazioni nel sito www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it)*

## **Pubblicazioni del Servizio per il volontariato**

### **Manuali:**

#### **Coordinare il volontariato**

Funzioni ed esperienze concrete di coordinamento per il volontariato nelle organizzazioni sociali

#### **Coinvolgere nuovi volontari**

Come coinvolgere nuovi volontari nelle organizzazioni sociali, accoglierli e inserirli

#### **Piccola guida per il ben-essere dei volontari**

con i Centri Servizi per il Volontariato di Belluno, Bergamo, Trento, Vicenza e la Federazione per il Sociale e la Sanità di Bolzano

#### **Volontariato e scuola**

Informazioni e proposte per spunti di collaborazione tra scuole e associazioni

#### **Alternanza scuola-lavoro in organizzazioni non profit**

Schede utili per l'accoglienza di giovani nelle associazioni

### **Guide:**

#### **Percorsi**

Guida al volontariato in organizzazioni sociali e sanitarie, Panoramica su oltre una cinquantina di organizzazioni con informazioni e indirizzi utili

#### **Guida al volontariato giovanile**

Oltre 50 progetti per fare una prima prova, conoscere nuove persone e allenare buone capacità

*Ulteriori informazioni e offerte del Servizio per il Volontariato sono consultabili al sito [www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) alla pagina Volontariato.*



**Federazione  
per il Sociale e la Sanità**

Via Dr. Streiter 4 | 39100 Bolzano  
tel. 0471 324667 | fax 0471 324682  
[www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) | [info@fss.bz.it](mailto:info@fss.bz.it)  
CF 90011870210

lunedì - giovedì: ore 8:30 - 12:30 | ore 14:00 - 17:00  
venerdì: ore 8:30 - 12:30