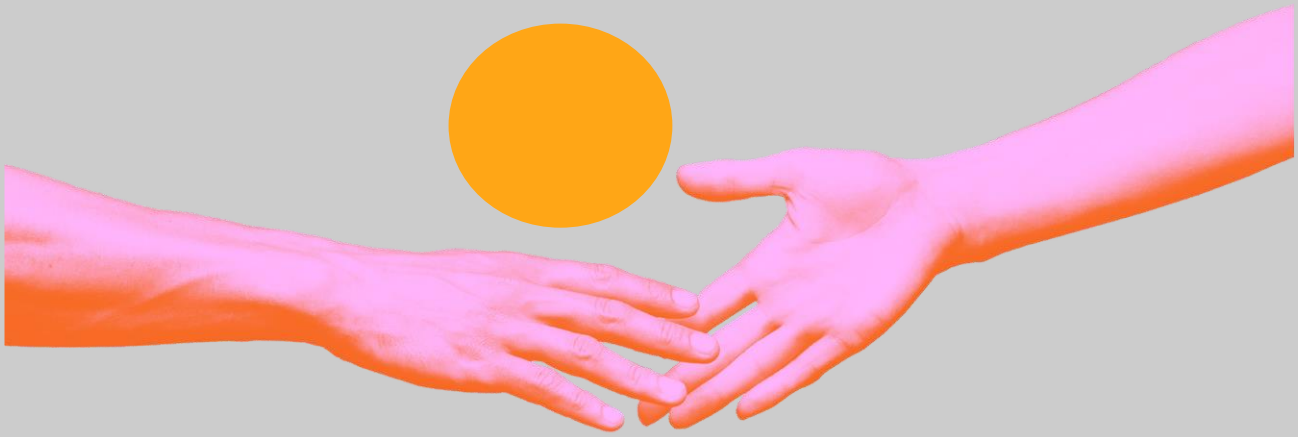
Documentazione della conferenza

Qualità nel volontariato: indagine, pianificazione, progettazione

6 settembre 2024
Bolzano



Ufficio per il volontariato

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

Contenuti

Concetto di conferenza 3
- Obiettivo 3
- Gruppo target 3
- Partecipanti 3
- Organizzazione 3
- Gestione 3

Introduzione 4

Competenza 5
- Le sfide e le opportunità del volontariato e della solidarietà per la nostra società di oggi 5
- Sistema di gestione della qualità e sigillo di qualità per il volontariato 6
  - Sistema di gestione della qualità 6
  - Sigillo di qualità 6

Tavola rotonda 7
- Qualità: perché è necessaria per il volontariato? 7
- Stakeholder del volontariato 8

Cerimonia di premiazione Volunteering Plus 9

Allegati 10
- Allegato I: Alcuni estratti della presentazione del Prof. Ripamonti 10
- Allegato II: Bozza del certificato Volunteering Plus 15

Programma della conferenza 16

Editore e concetto

Federazione per il Sociale e la Sanità
Servizio per il Volontariato

Dr.-Streiter-Gasse 4, 39100 Bolzano - dsg.bz.it - volontariat@dsg.bz.it

Redazione e progettazione della documentazione

Martina Gianola, Heinz Torggler, Georg Leimstädtner, Barbara Santa

Pubblicazione

Settembre 2024

Ristampa

La riproduzione di qualsiasi tipo è autorizzata a condizione che venga citata la fonte.

Concetto di conferenza

Obiettivo

Un approccio sostenibile all'impegno per la qualità del volontariato dovrebbe essere alla base dei processi quotidiani necessari per garantire l'attrattività delle organizzazioni del terzo settore. L'obiettivo principale del simposio è stato quello di sottolineare l'importanza del volontariato di qualità nel contesto sociale e sanitario. Alle organizzazioni sono stati illustrati gli strumenti necessari per sfruttare le opportunità e affrontare le sfide future della gestione del volontariato.

Gruppo target

Dirigenti e coordinatori di organizzazioni associate e non associate che svolgono attività di volontariato, nonché membri del gruppo di lavoro "Competenze nel volontariato", decisori politici e sociali e membri del consiglio di amministrazione della *Federazione per il Sociale e la Sanità*.

Partecipanti

51 partecipanti registrati
11 relatori e 8 dipendenti partecipanti

Organizzazione

Heinz Torggler,
Servizio per il Volontariato

Gestione

Georg Leimstädtner,
Direttore della Federazione per la Sanità ed il Sociale

1 *La consigliera provinciale Rosmarie Pamer interviene alla tavola rotonda*

Introduzione

"La qualità è ciò che il cliente pensa che sia".
Il moderatore Günther Sommia introduce la conferenza con questa affermazione. I volontari si sentono a proprio agio quando il modo in cui vengono trattati risponde alle loro aspettative ed esigenze. Anche se queste aspettative di qualità non vengono comunicate esplicitamente, di solito sono presenti. Ciò significa che la qualità deve essere valutata, pianificata e progettata.

Secondo Wolfgang Obwexer, presidente della Federazioner per il Sociale e la Sanità, "*il volontariato non è più un successo sicuro al giorno d'oggi*". **Le risorse** che consentono alle organizzazioni di conformarsi ai quadri di qualità sono quindi di grande importanza.

Secondo il consigliere comunale Juri Andriollo, anche la qualità dei servizi e la consapevolezza delle istituzioni di non poter risolvere da sole tutti i problemi giocano un ruolo importante. Questo, ad esempio, in considerazione dell'aumento del numero di anziani. **I cittadini** devono quindi tornare ad essere **protagonisti**, coordinare i loro sforzi e creare un senso di comunità.

- Günther Sommia,
  Collaboratore della Federazioner per il Sociale e la Sanità
- Wolfang Obwexer,
  Presidente della Federazioner per il Sociale e la Sanità
- Yuri Andriollo,
  Consigliere per gli Affari sociali, il tempo libero e lo sport

2 Wolfgang Obwexer, Presidente dell'Organizzazione Umbrella per gli Affari Sociali e la Salute

Competenza

Le sfide e le opportunità del volontariato e della solidarietà per la nostra società di oggi

Ennio Ripamonti, sottolinea l'importanza di (ri)pensare e agire in un periodo di crisi e complessità. Perché le società locali stanno cambiando. Quali sfide e opportunità presenta questo fenomeno in termini di volontariato e solidarietà?

Invecchiamento della popolazione

Ciò comporta una crescente necessità di assistenza per gli anziani non autosufficienti, ma può portare a nuove forme di socializzazione nella tarda età adulta.

Le famiglie stanno cambiando

Un numero minore di membri della famiglia - ci sono sempre più famiglie nucleari o individui - significa anche più solitudine. Tuttavia, questo può anche portare a un maggiore coinvolgimento nel volontariato.

Cambiamento degli stili di vita e delle forme di convivenza

La coesione familiare, soprattutto nell'assistenza agli anziani, sta diminuendo. Si stanno invece sviluppando nuove forme di *assistenza*.

Cambiamento socio-culturale

Porta al volontariato multiculturale. Anche gli immigrati, spesso di seconda o terza generazione, sono sempre più coinvolti nel volontariato.

Cambiamento sociale

Ha portato ad una società sempre più individualista: L'individuo è messo in primo piano. Tuttavia, prendersi cura di sé stessi non significa necessariamente essere egoisti. L'individualismo della società odierna può dare origine a un nuovo tipo di altruismo. I giovani sotto i 30 anni, ad esempio, combinano la cura di sé con il volontariato. Questo viene spesso criticato dagli anziani che vedono il volontariato come un sacrificio personale.

Un periodo di disincanto

Il volontariato nasce da un desiderio fondamentalmente ottimistico di cambiare il mondo. Oggi, soprattutto le giovani generazioni stanno vivendo un periodo di disincanto. Questa narrazione pessimistica mina la motivazione al volontariato. È importante contrastare le persone disilluse con qualcosa.

Lavoro di volontariato indipendente dalle organizzazioni

I "registri per l'impegno civico" legati alla comunità o il volontariato indipendente dalle associazioni sembrano diventare molto popolari. L'aumento della qualità del sostegno ai volontari nelle associazioni potrebbe incoraggiare i volontari a riavvicinarsi ad esse.

- Ennio Ripamonti, professore associato all'Università Cattolica di Milano

Sistema di gestione della qualità e sigillo di qualità per il volontariato

Sistema di gestione della qualità

Heinz Torggler, incaricato del Servizio per il Volontariato della Federazione per il Sociale e la Sanità, presenta il servizio "Management di Qualità nel Volontariato (MQV)" sviluppato negli ultimi anni. Il servizio di Management di Qualità nel Volontariato (MQV) è finalizzato ad uno sforzo congiunto per garantire qualità e sviluppo all' interno di un'organizzazione che lavora con volontari.

Insieme ai responsabili delle organizzazioni e con l'aiuto di analisi dello status quo, il Servizio per il Volontariato della Federazione mira ad essere uno sparring partner intellettuale ed innovativo: sia per l'autopercezione dell'organizzazione, sia per lo sviluppo di fasi comuni dei processi. La gestione della qualità con un quadro di riferimento e norme adeguate offre un approccio utile e soprattutto pragmatico per organizzazioni e associazioni di tutte le dimensioni. L'apertura a un'ampia gamma di approcci qualitativi e innovativi promuove un pensiero sulla qualità adatto all'uso quotidiano.

Ulteriori informazioni: Centro servizi per il volontariato (freiwilligenarbeit@dsg.bz.it o 0471886566)

- Heinz Torggler,
  Servizio per il Volontariato

Sigillo di qualità

Georg Leimstädtner, Direttore della Federazione per il Sociale e la Sanità, presenta per la prima volta il nuovo sigillo di qualità **Volunteering Plus.** Questo sostituirà l'autodichiarazione Volunteering Quality a partire dal 2024.
Volunteering Plus viene assegnato in base al soddisfacimento dei criteri di qualità. Una prima versione dei criteri di qualità è già stata approvata. Sulla base di una relazione sugli aspetti dello sviluppo della qualità, sarà avviato un processo di revisione da parte di una commissione di esperti indipendenti. Le informazioni sulla richiesta, la procedura e i criteri sono disponibili sul sito www.dsg.bz.it e in futuro sulla homepage dedicata www.volunteeringplus.it.

- Georg Leimstädtner,
  Direttore della Federazione per il Sociale e la Sanità

Tavola rotonda

Qualità: perché è necessaria per il volontariato?

Dai contributi dei partecipanti Rosmarie Pamer (Vicepresidente e Assessora Provinciale), Anna Faccin (Presidente Debra Family), Ennio Ripamonti (Professore Associato Università Cattolica Del Sacro Cuore Milano), Francesca Zucali (Presidente Comitato Croce Rossa Bolzano), Heinz Torggler (Incaricato Servizio per il Volontariato per la Federazione per il Sociale e la Sanità), Karl Werner (Vicepresidente di Adlatus), Sandro Pellegrini (Presidente Economia Alto Adige) e Ulrich Seitz (Direttore CSV Alto Adige):

Crea chiarezza

Gli interessati devono sostenere un colloquio iniziale che comprenda la spiegazione di tutte le attività e i progetti, nonché la consegna di una guida e di opuscoli. All'inizio dell'attività di volontariato è richiesto un accordo ufficiale.

Karl Werner, Vicepresidente Adlatus

Solleva i presidenti dalle responsabilità

I presidenti volontari potrebbero essere sollevati dalla parte burocratica/amministrativa del lavoro. Ciò significa che la persona può concentrarsi sulla realizzazione delle attività. Questo facilita anche la ricerca di successori.

Anna Faccin, Presidente Famiglia Debra

Privacy garantita

Dato l'entusiasmo verso l'attività, volontari a volte rivelano informazioni che vengono percepite dai pazienti come un'offesa alla privacy. Ciò è particolarmente comune nelle comunità rurali. Sarebbe utile una formazione in merito.

Anna Faccin, Presidente Famiglia Debra

Chiarisce la motivazione

Se la motivazione del volontariato è quella di trovare rassicurazioni o colmare lacune nella vita privata, questo può portare a problemi. Alcuni volontari si aspettano gratitudine per qualcosa che il paziente considera un servizio a cui ha diritto per legge. Durante il colloquio iniziale è importante capire quali sono le motivazioni che spingono le persone a fare volontariato. Spesso le motivazioni sono le seguenti:

Valori: origine cattolica/religiosa, ad esempio organizzazione giovanile

Conoscenza: L'impulso ad acquisire esperienza e ad imparare

Funzione sociale: trovare amici

Funzione utilitaristica: ad esempio, dimostrare alle aziende che si possiedono competenze per la vita.

Protezione: fondare un'organizzazione per aiutare gli altri dopo la propria malattia o depressione (il cosiddetto fenomeno dell'helper)

Autoapprendimento: lavoro preparatorio in vista di un impiego nel settore.

Francesca Zucali, Presidente del Comitato della Croce Rossa di Bolzano
Ennio Ripamonti, Professore associato presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Promuove la coordinazione

Le persone fanno volontariato senza appartenere a un'organizzazione. Il coordinamento tra le organizzazioni aiuterebbe a incanalare questa volontà di volontariato.

Sandro Pellegrini, Presidente del Südtiroler Wirtschaftsring

Aumenta l'attrattiva

Altoatesini di ritorno dall'estero osservano, ad esempio, come le organizzazioni si posizionano rispetto alla cooperazione e al volontariato.

Ulrich Seitz, Presidente del CSV Alto Adige

Promuove la digitalizzazione

Questo è di importanza cruciale per il futuro del volontariato. È importante far capire a giovani e meno giovani che il volontariato non funziona senza la digitalizzazione.

Ulrich Seitz, Presidente del CSV Alto Adige

Stakeholder del volontariato

Organizzazioni

hanno bisogno di apertura, di un pensiero strategico e a lungo termine e di una disponibilità a vedere il cambiamento come un'opportunità.

Heinz Torggler, Incaricato Servizio per il Volontariato, FSS

Le aziende

tendono a non chiedere se qualcuno vuole fare del volontariato durante i colloqui di lavoro. Non è possibile interferire con il tempo libero delle persone. Tuttavia, in futuro l'economia si adatterà sempre più al cliente. Se il cliente vede che un'azienda è attiva nel settore sociale, l'azienda farà di tutto per ottenere il suo apprezzamento. Può essere per interesse personale, ma l'obiettivo sarà raggiunto.
Le aziende dovrebbero anche creare buone opportunità per i volontari per posizionarsi bene.

Sandro Pellegrini, Presidente Economia Alto Adige

Politica

Le condizioni quadro ideali dovrebbero essere fornite a tutti i livelli: sia a livello statale che comunale. I comuni dovrebbero inoltre avere la possibilità di supportare finanziariamente le organizzazioni.

Rosmarie Pamer, Vicepresidente e Assessora provinciale

Volontari

potrebbero essere trovati tra la cosiddetta generazione dei baby boomer. È inoltre importante attirare i giovani, ad esempio accreditando i crediti scolastici non solo nella scuola secondaria ma anche nella scuola media.

Rosmarie Pamer, Vicepresidente e Assessora provinciale

Cooperazione

Tra tutti gli attori è di fondamentale importanza.

Cerimonia di premiazione Volunteering Plus

Al termine della conferenza sono stati consegnati i primi due certificati del nuovo sigillo di qualità "Volunteering Plus" alle organizzazioni Lebenshilfe Onlus e Adlatus - Associazione per persone con disabilità ODV. I certificati sono stati consegnati ai rappresentanti delle rispettive organizzazioni da Roberta Rigamonti, vicepresidente della Federazione, e Georg Leimstädnter, direttore generale. Il presidente Roland Schroffenegger e il direttore Wolfang Obwexer per Lebenshilfe Onlus, Karl Werner e Verena Wolf per Adlatus - Associazione per persone con disabilità ODV, vicepresidente provinciale e referente per le attività del tempo libero.

Entrambe le organizzazioni hanno usufruito del servizio di Management di Qualità nel Volontariato (MQV) della Federazione nel corso del 2024. Grazie a questo processo, sono state in grado di soddisfare i criteri di qualità richiesti da Volunteering Plus e di ricevere un feedback positivo dalla commissione provvisoria per la qualità.

3 Da sinistra: Roberta Rigamonti (FSS), Georg Leimstädtner (FSS), Verena Wolf (Adlatus), Karl Werner (Adlatus), Roland Schroffenegger (Lebenshilfe) e Wolfgang Obwexer (Lebenshilfe).

Allegati

Allegato I: Alcuni estratti della presentazione del Prof. Ripamonti

PENSARE LA QUALITÀ: SFIDE E OPPORTUNITÀ DI IMPEGNO VOLONTARIO E SOLIDARIETÀ PER LA SOCIETÀ

Ennio Ripamonti

Attrezzarsi a *pensare* e *agire* in un'epoca di crisi e complessità

ALCUNE TRASFORMAZIONI CON CUI SI MISURA IL **VOLONTARIATO CONTEMPORANEO**

Trasformazione ***demografica***

- ✓Progressivo **invecchiamento della popolazione .** Oggi in Europa molti paesi sono fra i più *vecchi* del mondo. Una società di anziani con pochi giovani.
- ✓Aumento dei **bisogni di *caring* degli anziani non autosufficienti**, dall'altroun aumento delle **forme di associazionismo** in **età tardo-adulta e anziana**

Trasformazione ***familiare***

- ✓ **Nuclearizzazione** (famiglie più piccole e più numerose), ***privacy*** (appartamento)
- ✓ **Pluralizzazione delle forme**
  - *Famiglie **di fatto***
  - *Famiglie **ricostituite***
  - *Nuove **famiglie***
  - *Famiglie **unipersonali***
  - *Famiglie **lunghe***
  - *Famiglie **miste***
  - *Unioni **omosessuali***

Trasformazione ***familiare***

- ✓ **Solitudine delle famiglie** e scarsità di tempi e forme di scambio sociale intorno alle esperienze genitoriali.
- ✓ **Nuove forme di associazionismo** incentrate sulla **condivisione** e ricerca di nuove forme di convivenza sociale
  - ***Famiglie aperte, adottive, affidatarie***
  - ***Comunità di famiglie***
  - ***Condomini solidali***
  - ***Buon vicinato***

Trasformazione ***socioculturale***

- ✓ E’ aumentato esponenzialmente il ***tasso di eterogeneità*** dei contesti sociali e con esso si è accresciuta la ***mixofobia,*** cioè la paura di mescolarsi con il *diverso*.
- ✓ È emerso con forza la questione della **convivenza in una *società multiculturale***

Trasformazione ***del segno del futuro***

- ✓ **Declino delle *grandi narrazioni*** del Novecento (di stampo cristiano, socialista, comunista…)
- ✓ Dal futuro come ***promessa*** al futuro come ***minaccia*.** Il futuro è sempre più imprevedibile, incerto, insicuro e precario
- ✓ Esigenza di una ***pedagogia del desiderio e del progetto***

Trasformazione ***delle forme del legame sociale***

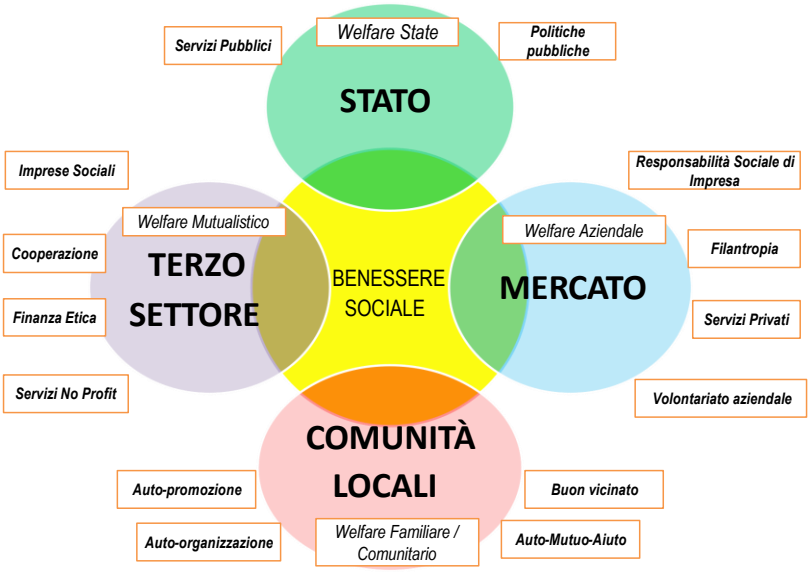
- ✓ **Enfatizzazione dell’individuo** e indebolimento delle relazioni primarieù
- ✓ Sociologia dell’**individualismo**: fra **libertà** e **solitudine**
- ✓ Fragilità della famiglia accompagnata dall’aumentodi ***attacchi ai legami*** nella forma della violenza intra-familiare
- ✓ **Frammentazione degli interessi** e degli attori sociali (polverizzazione, autoreferenzialità)

Trasformazione ***dell'idea di locale***

- ✓ Recupero della **dimensione *comunitaria*** e rischio di derive *comunitariste* di carattere etnico o religioso
- ✓ Nuove esperienze di **comunità di pratiche**: gruppi di acquisto solidale, gruppi di auto-mutuo-aiuto, banche del tempo, gruppi di auto-promozione

Trasformazione ***delle forme della comunicazione***

- ✓ Diffusione delle **tecnologie della comunicazione** e sviluppo di internet (*social network*)
- ✓ Il **mondo digitale** come implosione dell'individuo e ulteriore deriva isolazionista o mondo digitale come nuova forma della comunità e della relazionalità?



LE TRASFORMAZIONI DEL VOLONTARIATO

VITA

Solidarietà & Volontariato

Dove sono i volontari? Più attorno che dentro le associazioni

L'emergenza in Emilia Romagna ha mostrato ancora una volta la grande disponibilità al volontariato degli italiani. Più fuori che dentro un'associazione. Lo stesso accade per l'attivismo civico sui beni comuni. Per far sì che questa disponibilità fluida non sia un fuoco di paglia e contemporaneamente per arginare il fenomeno tutto italiano dell'individualismo associativo c'è una via. «Dobbiamo diventare molto bravi a creare ecosistemi locali stabili, forme di collaborazione strutturate e consolidate, che attraggono energie, persone, risorse attorno a temi trasversali in cui sia più facile tollerare le differenze», dice il sociologo Ennio Ripamonti

di SARA DE CARLI

LE MOTIVAZIONI AL VOLONTARIATO IERI E OGGI

1. FUNZIONE **«VALORIALE»**
2. FUNZIONE **«CONOSCITIVA»**
3. FUNZIONE **«SOCIALE»**
4. FUNZIONE **«UTILITARISTICA»**
5. FUNZIONE **«PROTETTIVA»**
6. FUNZIONE **«AUTOFORMATIVA»**

LE TRASFORMAZIONI DEL VOLONTARIATO CONTEMPORANEO

Il volontariato di qualità

✓ Fare le cose

✓ Fare le cose bene

✓ Fare le cose bene fa bene

Allegato II: Bozza del certificato Volunteering Plus

Volunteering Plus

Qualität in der Freiwilligentätigkeit | Qualità nel Volontariato

Die Übereinstimmung der Arbeitsweise und der Dokumentation mit den Vorgaben der Qualitätsnachweis „Volunteering Plus“ wird zertifiziert für die Organisation:

Si certifica la conformità della gestione e della documentazione in base ai requisiti del sistema “Volunteering Plus” della seguente organizzazione:

Name Vereinigung
Nome dell‘organizzazione

Die Autorisierung zur Verwendung des Siegels ist an die Einhaltung des Reglements zur Benutzung des Siegels „Volunteering Plus“ gebunden.

L’autorizzazione all’utilizzo del sigillo di qualità è soggetta alle regole dettate dal Regolamento d’uso del sigillo di qualità „Volunteering Plus”.

Zertifikat | Certificato

Bozen | Bolzano

1.11.2024

Zertifizierungsdatum | Data certificazione

Die Zertifizierung hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren (Datum bis zum...)
La certificazione ha una validità di 3 anni (data fino al...)

Für die Qualitätskommission | Per la Commissione di Qualità

Vorname Nachname
Titel | Titolo

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

Via Streiter Gasse 4, 39100 Bozen/Bolzano
www.volunteeringplus.it

Programma della conferenza

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

Apertura

14.30 La qualità nel volontariato: cosa la fa e cosa la muove
Wolfgang Obwexer, Presidente della Federazione per il Sociale e la Sanità

14.45 Qualità - Cosa sta cambiando : il ruolo della politica
Rosmarie Pamer, Vicepresidente della Provincia e Assessora provinciale

Qualità - Ciò che conta - il volontariato socio-sanitario come valore aggiunto per il Comune
Juri Andriollo, Assessore del Comune di Bolzano

Relazioni

15.05 Pensare la Qualità - sfide e opportunità di impegno volontario e solidarietà per la società
Prof Ennio Ripamonti - Università Cattolica Milano

15.30 Qualità - Cosa può essere utile – rilevare, pianificare, realizzare
Il sistema di Management di Qualità ed il Sigillo di Qualità per il Volontariato
Heinz Torggler e Georg Leimstädtner, Federazione per il Sociale e la Sanità

Tavola rotonda

15.50 Qualità : perché è necessaria per incentivare il volontariato?
Anna Faccin – Debra Family
Prof Ennio Ripamonti - Università Cattolica Milano
Francesca Zucali - Comitato Croce Rossa Bolzano
Heinz Torggler - Federazione per il Sociale e la Sanità
Karl Werner - Adlatus
Rosmarie Pamer – Vicepresidente della Provincia e Assessora provinciale
Sandro Pellegrini – Economia Alto Adige
Ulrich Seitz - CSV Alto Adige

16.40 Consegna del Sigillo di Qualità "Volontariato Plus"

Conclusioni

17.00 Wolfgang Obwexer, Presidente della Federazione per il Sociale e la Sanità

Grazie a tutti i sostenitori e in particolare

gefördert von Stiftung Fondazione Sparkasse sostenuto da

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE

Città di Bolzano Stadt Bozen