

## IL COINVOLGIMENTO E LA VALORIZZAZIONE DEI VOLONTARI IN RSA

“Se ci si vuole aprire al desiderio di altri modi di stare la mondo, occorre applicare all’esplorazione un approccio critico verso le conoscenze che diamo per scontate.

La conoscenza e l’agire sociale vanno infatti di pari passo”.

(Da Animazione Sociale settembre/ottobre 2015)

*L’agire del volontariato può trovare la propria spinta motivazionale: nel senso di dovere (faccio volontariato perché sento un obbligo verso chi è meno fortunato di me), nell’interesse personale e utilità (faccio volontariato perché mi interessa personalmente, mi può essere utile nel futuro, se dovessi un giorno vivere questo tipo di problema), nella ricerca della felicità. Quest’ultima è la vera motivazione capace di sconfiggere tempo, pigrizia e fatica. Il volontariato che agisce spinto dalla ricerca della felicità ha una grandissima forza, e può diventare fattore di sviluppo della sua società di riferimento, perché gli altri, vedendo che il suo agire porta felicità, tenderanno a imitarlo. Bisogna esibire la propria felicità. Perché la felicità porta gli altri a seguire la stessa strada. In una condizione in cui le risorse pubbliche per il welfare sono in costante diminuzione il ruolo sociale dei volontari è destinato ad essere sempre più importante. L’agire volontario è un **agire gratuito** e perciò ha un valore infinito, che non si misura nel costo ma nella relazione che si instaura fra le persone, è una agire per l’altro in quanto altro. Gratuito non va infatti confuso in gratis, che significa a costo zero e quindi privo di valore; il gratuito ha in sé il massimo valore, che è quello dell’altro a cui l’agire è rivolto senza aspettativa di un ritorno personale. Volontariato che genera quella forma di **capitale sociale** che non solo produce **coesione sociale**, ma innova il modo di operare dei vari settori. Il volontariato produce un bene pubblico che è **solidarietà**, che è **fiducia**, che è **relazioni**, che è **scuola di democrazia**.*

(Contenuti ripresi dagli abstract dell’intervento dell’economista Stefano Zamagni, professore presso la Scuola di Economia, Management e Statistica dell’Università di Bologna, alla Festa del Volontariato AIL Trentino)

A seguito dell’incontro di un gruppo di Educatori Professionali e Animatori delle RSA trentine sul tema del volontariato e del suo coinvolgimento e valorizzazione, è stato elaborato un documento che racchiude tutte le riflessioni emerse, le informazioni raccolte da varie fonti, e soprattutto le esperienze delle persone presenti.

Il documento riporta tutte le azioni possibili, utili affinché si possa coinvolgere e valorizzare i volontari. Riporta inoltre riflessioni in merito a tematiche fondamentali che toccano anche il volontariato, quali la ricerca generativa e la rendicontazione sociale.

In prima battuta vengono riportate due mappe che rappresentano, una, gli ingredienti organizzativi per un’efficace gestione e crescita del volontariato, l’altra, le azioni per la gestione e valorizzazione del volontariato.

Il gruppo di animatori si è soffermato ad esplorare, analizzare ed arricchire la seconda mappa. Infatti vengono di seguito riportate le diverse azioni con tutte le possibilità di movimento e scelta che si possono attuare. La scelta di mettere in pratica una o l’altra strategia, strumento o tecnica è legata al contesto e al tipo d’investimento che l’Ente desidera privilegiare.

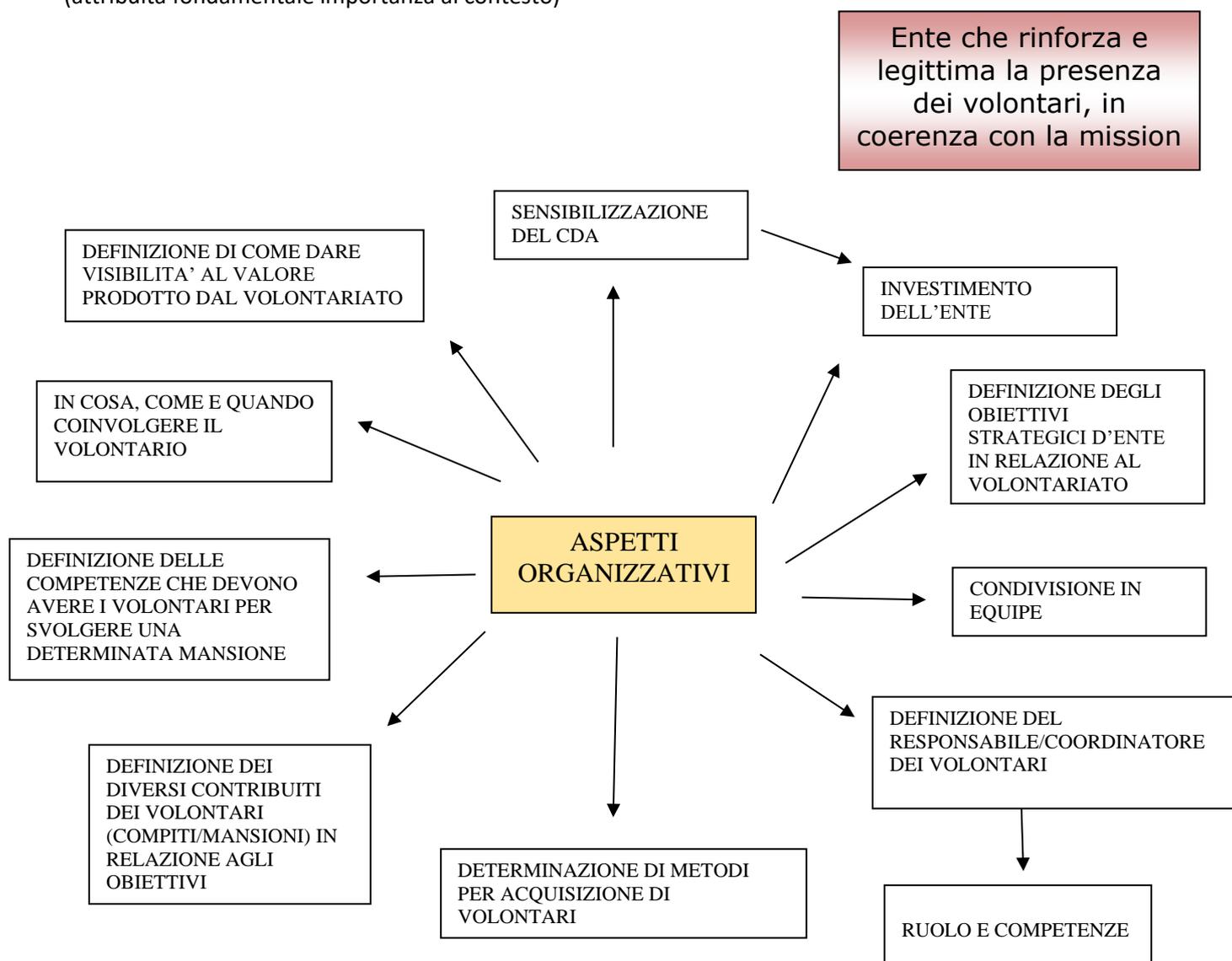
Ogni fase è stata arricchita con tutte le informazioni a disposizione, ma alcuni aspetti rimangono aperti e risultano di fondamentale e nuova riflessione. Sono essi infatti riportati in colore verde. I quesiti che non

hanno risposta saranno analizzati e discussi in fase di attuazione del progetto che vedrà riuniti gli animatori che vi aderiranno, sotto forma laboratoriale.

Il presente documento sarà ulteriormente arricchito durante l'attuazione del progetto e rappresenterà un prodotto creato dagli stessi animatori, il vademecum per il coinvolgimento e la valorizzazione dei volontari in RSA.

## Mapa n. 1

*Ingredienti organizzativi per un'efficace gestione e crescita del volontariato*  
(attribuita fondamentale importanza al contesto)



**Mapa n. 2**

Gestione e valorizzazione del volontariato nelle diverse fasi  
(arricchire con strumenti utili o note )

**FORMAZIONE DELLA  
PERSONA INCARICATA  
ALLA GESTIONE DEI  
VOLONTARI IN RSA**



Formalizzazione dei rapporti: carta del volontariato, regolamento interno, convenzione, rapporto attività, foglio firme ...

**RACCOLTA DELLE AZIONI POSITIVE MESSE IN ATTO DA DIVERSE STRUTTURE E RILEVATE DURANTE LE VISITE  
DEL MARCHIO Q&B**

Registro presenze dei volontari con nominativo, data, orario ed attività nella quale sono stati coinvolti
Tabella riepilogativa della presenza annua di volontari ed associazioni presso l'Ente
Carta del Volontario d'Ente
Cartellino identificativo del volontario
Informativa per il consenso al trattamento dei dati personali
Scheda con indicazioni utili per i volontari
Incontri per volontari. Conversazione a più voci: "DI COSA HA BISOGNO IL VOLONTARIO?" o altri temi relativi al volontariato (es: riflessione comune per un agire costruttivo)
Programma settimanale con inseriti giornalmente i nominativi dei volontari che saranno presenti nelle mattine e nei pomeriggi
Questionario raccolta preferenze/disponibilità dei volontari
Questionario raccolta fabbisogni formativi
Convenzioni per la gestione di progetti di servizio volontariato europeo con l'Associazione INCO - Intercultura e Comunicazione
Banca dati volontari anno 2015 (elenco volontari con recapiti e disponibilità)
Coinvolgimento dei volontari ad incontri e riunioni organizzative per la presa di decisioni ...
Riunione tra Consiglio di Amministrazione e volontari
Incontri tra volontari ed animatore/i
Articoli sul contributo del volontariato nel giornalino d'Ente
Progetti individualizzati e personalizzati con il supporto dei volontari per favorire la relazione del residente
Convenzioni varie, protocolli di collaborazione ...
Inserito sul volontariato in Carta dei Servizi
Prospetto per la raccolta delle attitudini dei volontari
Rete sociale: schema riportante i gruppi/associazioni che interagiscono con l'ente e con quali scopi ed attività
Volantino formazione volontari
Progetti formativi per i volontari

## Analisi dei punti contenuti nella mappa n. 2

### STRATEGIE DI RECLUTAMENTO

Quali gli strumenti, le tecniche che possono supportare queste fasi?

Preliminarmente alla fase di acquisizione risulta fondamentale:

1. Verifica del fabbisogno effettivo:
  - Di *quali* volontari ha bisogno la struttura?
  - Di *quanti* volontari ha bisogno la struttura?
2. Stesura di un piano di azione per l'acquisizione di nuovi volontari:
  - Invito sui giornali locali e del territorio
  - Volantini informativi
  - Manifestazioni per la popolazione
  - Lettere e mail a potenziali candidati
  - Conferenze, convegni
  - Scuole
  - Ambienti professionali
  - Rafforzare l'ingaggio dei nuovi volontari tramite quelli già esistenti
  - Coinvolgere i familiari ed ex familiari
  - Contattare le associazioni locali
  - Convenzioni
  - Attivare reti di conoscenze personali
  - ...

*Riflessione più accurata sul familiare che diviene volontario e sulle attenzioni particolari da porre*

### SELEZIONE

- Individuare i bisogni della persona tramite colloquio iniziale
- Individuare capacità, attitudini, motivazioni, desideri
- Definire gli ambiti di collaborazione del volontario in relazione anche alle esigenze dell'organizzazione
- Assegnare gli obiettivi

*Riflessione sulle differenze di gestione, in fase iniziale, di un volontario che arriva da un'associazione e di un volontario che non è legato ad alcuna associazione (quali le differenze, quali le modalità per l'uno e per l'altro ... ?)*

### INTRODUZIONE, PATTO INZIALE

- Curare la fase iniziale d'ingresso della persona (evidenziare la mission dell'Ente, presentare la carta dei servizi, far conoscere la struttura e i suoi servizi, le persone di riferimento, i confini, i

ruoli, la riservatezza, le regole ...). *Si possono individuare delle regole generali che possono essere applicate in ogni contesto e per qualsiasi tipo di volontario indipendentemente dalla mansione?*

- Proporre le attività, pre-selezionate e pre-individuate dalla struttura, sulla base del colloquio iniziale
- Sottolineare il senso di responsabilità a partire dall'attenzione al benessere dei residenti e nei confronti dell'organizzazione
- Evidenziare l'importanza di partecipare a momenti formativi, sulla base di quanto individuato in fase di colloquio iniziale e sulla base di una reale motivazione della persona;
- Organizzare una visita alla struttura, per far conoscere maggiormente il contesto;
- In relazione all'attività in cui verrà inserito il volontario, prevedere in fase iniziale un modulo, anche con coinvolgimento attivo, sulla relazione d'aiuto e sui valori cardine di essa (empowerment, ascolto, accoglienza, empatia, asimmetria della relazione, valorizzazione dell'altro, prossimità, rispetto ...)

A seguito del patto iniziale, attivarsi per:

- Sviluppare programmi di formazione e di aggiornamento per i volontari sulla base dei bisogni rilevati dalla persona e dall'organizzazione
- Creare e utilizzare apposite check-list con contenuti per la preparazione alle attività

## ACCOMPAGNAMENTO

- Predisporre un piano per l'impiego delle risorse volontarie, che possa prevedere: coinvolgimento della direzione e di un'equipe d'Ente per una condivisione di aspetti di tipo organizzativo, motivazionale, di coinvolgimento e gestione; definizione della persona che si occuperà di coordinare le risorse volontarie con relativo ruolo e responsabilità; tempi e metodi di supervisione e verifica; momenti dedicati all'ascolto e al coinvolgimento attivo (colloqui individuali, riunioni ...); strategie per costruire senso di appartenenza tramite momenti anche informali di ritrovo; procedure operative; documentazione sulla qualità ...
- Organizzare/programmare il lavoro dei volontari (settimanalmente ...)
- Applicare un'osservazione costante dei volontari con l'obiettivo di individuare:
  - ✓ Livelli di autonomia
  - ✓ Eventuale coinvolgimento in altre attività a seconda della predisposizione stessa del volontario
  - ✓ Costatare se la mansione inizialmente assegnata e concordata, è quella effettivamente corretta e per la quale il volontario si sente a suo agio e non in difficoltà.
  - ✓ Clima/rapporto tra il volontario e i residenti
- Coinvolgere costantemente i volontari (ascolto, richieste di aggiornamento specifiche ...)
- Ricercare sinergie e possibili percorsi comuni di crescita per i volontari anche con le strutture vicine (scambio di esperienze, formazione, confronto ...)
- Realizzare il progetto iniziale con costante verifica in itinere ed eventuale rivisitazione del piano iniziale
- Curare il bisogno formativo e di aggiornamento dei volontari durante tutto il percorso

*Quesito aperto: è utile individuare possibili strumenti per questa fase? Ad esempio: per i colloqui individuali stilare una batteria di domande tipo: "Le piace la sua attività?", "Preferirebbe fare altro?", "Ha bisogno di*

*supporto e affiancamento?" ...; provvedere alla stesura di un modello di riunione; creare una bozza di progetto iniziale con le macro-voci che lo compongono; elaborare una scheda con indicazioni utili per i volontari ...*

### VALORIZZAZIONE e RENDICONTAZIONE SOCIALE

- Chiedere il loro parere quando si ritiene possano dare un contributo;
- Coinvolgere i volontari in processi decisionali (es. ambito sociale, attività animative ...);
- Assegnare mansioni in totale autonomia con collegata responsabilità;
- Prevedere ad es. workshop o brainstorming per la partecipazione attiva dei volontari nella pianificazione delle attività nel loro complesso;
- Creare momenti di riflessione comune per un agire costruttivo
- Organizzare riunioni tra volontari e altre figure (direzione, coordinamento, animatore...)
- Prevedere la co-partecipazione del volontario a progetti individualizzati per favorire la relazione con il residente

*Quesiti aperti che meritano di ulteriore riflessione: "Come posso valorizzare il lavoro e il contributo del volontario?", "Come dare visibilità del valore prodotto dal volontario?", "Quali gli elementi di valore del volontariato rispetto agli altri professionisti". La valorizzazione è collegata alla gratificazione e alla motivazione del volontario.*

### GRATIFICAZIONE

- Momenti specifici di ringraziamento, pranzi, feste, azioni di altro tipo ...
- .....

*Questo punto necessita di essere sviluppato. "Quale forma di ringraziamento può essere utilizzata?"*

### CRESCITA (metodologie per permettere la crescita costante del volontario e quindi il rinforzo di alcune competenze)

- Percorsi formativi e di aggiornamento
- Osservazione sul campo con griglia strutturata e discussione con l'esperto (dipendente struttura)
- Supervisione da parte dell'esperto con successivo colloquio
- Momenti di confronto di gruppo tra volontari ed esperti

#### STRUMENTI INDIVIDUATI COME UTILI ED EFFICACI:

- Registro
- Cartellino identificativo del volontario
- Carta del volontariato
- Questionario raccolta preferenze/disponibilità dei volontari
- Informativa per il consenso al trattamento dei dati personali
- Questionari raccolta bisogni formativi
- Questionario raccolta preferenze e disponibilità dei volontari

#### ATTENZIONI DA PORRE:

- Individuare la persona di riferimento per il volontariato con compiti di coordinamento
- Curare momenti informali e occasioni di “doni simbolici” – gratificazione
- Permettere e favorire lo scambio continuo e lo spazio di confronto
- Creare momenti ad hoc cadenzati per favorire la conoscenza reciproca, il confronto e la crescita comune
- Considerare il volontario come risorsa
- Individuare strategie che permettano il coinvolgimento di altre figure professionali, lavoro in équipe, anche per individuare in modo congiunto modalità di coinvolgimento dei volontari
- Avere sempre presente le “diversità” che caratterizzano il gruppo di volontari (dal punto di vista associativo, ma anche dal punto di vista della personalità, dei bisogni, della spinta personale a “dare gratuitamente”)
- Individuare i bisogni della struttura
- Fornire un accompagnamento costante
- Creare visibilità sociale del volontariato in struttura
- Valorizzare il volontariato costantemente presente e il volontariato presente occasionalmente
- Instaurare una logica di collaborazione a tutti i livelli per una miglior gestione e coinvolgimento dei volontari in struttura

#### LA FIGURA DEL RESPONSABILE/COORDINATORE DEI VOLONTARI

Il coordinatore dei volontari all'interno della propria organizzazione deve essere una persona preparata e formata. Le competenze di questa figura sono ampie e, sulla base della scheda elaborata dall'Associazione delle Residenze per anziani dell'Alto Adige (rivista, modificandola e integrandola), è stato creato il portfolio delle competenze del coordinatore dei volontari, dividendo quest'ultime in competenze di carattere più prettamente tecnico e in competenze trasversali. L'elaborazione di quanto sotto riportato ha aperto nuove riflessioni sulle possibili azioni da mettere in atto per consentire alle persone che devono rivestire questo ruolo di acquisire e rinforzare quelle che risultano essere più carenti.

MANSIONI PRINCIPALI	COMPETENZE RICHIESTE
	<b>COMPETENZE TECNICHE</b>
Partecipare alla configurazione e all'attuazione degli obiettivi in relazione all'acquisizione e all'integrazione dei volontari all'interno della residenza per anziani	✓ Capacità di coordinamento, organizzazione e programmazione delle attività dei volontari
Pianificare, coordinare e monitorare le attività dei volontari	✓ Capacità di gestione delle attività di carattere documentale
Introdurre e aggiornare il sistema di documentazione per le prestazioni volontarie	✓ Project management (capacità di definire competenze, obiettivi, metodologie, strumenti relativi ai progetti che riguardano i volontari)
Provvedere alla stesura e modifica dei documenti e del materiale informativo per gli aiutanti volontari	✓ Conoscenze legate alla formazione (capacità di analizzare ed individuare i bisogni, di progettazione, di pianificazione, di realizzazione e di verifica degli apprendimenti e della successiva ricaduta)
Verificare le conformità	✓ Conoscenza approfondita del proprio contesto lavorativo e del territorio in cui la struttura opera
Sviluppare programmi a lungo termine e introdurre provvedimenti efficaci a breve termine per migliorare la qualità e l'efficacia del lavoro dei volontari	
Raccogliere e analizzare i bisogni formativi, co-progettare e pianificare le attività formative per i volontari	
	<b>COMPETENZE TRASVERSALI</b>
Accogliere, supportare, accompagnare i nuovi volontari e quelli esistenti	✓ Capacità e conoscenze nella gestione delle risorse umane, nel caso specifico, i volontari
Gestire i colloqui con i volontari e le eventuali riunioni	✓ Capacità comunicative e relazionali
Instaurare un clima di fiducia attraverso la pratica dell'ascolto attivo, chiarendo le richieste, riformulando e sintetizzando gli interventi degli interlocutori, capitalizzando i feedback	✓ Capacità di porsi domande generative
Creare momenti di ascolto e confronto formali ed informali	✓ Capacità d'ascolto
Mantenere le reti con le altre residenze per anziani e con le associazioni/organizzazioni nel settore del volontariato	✓ Capacità di valutazione (saper valutare le preferenze, i bisogni dei singoli) e di integrazione (saper calarli all'interno della realtà integrandoli con il contesto e le diverse persone)
Mantenere un atteggiamento responsabile e adeguato con i volontari in tutte le situazioni	✓ Saper valorizzare gli atteggiamenti, i valori, l'esperienza e il risultato del prodotto dei volontari
Fungere da interfaccia con i servizi della struttura a cui vengono assegnati dei volontari	✓ Saper organizzare e condurre delle riunioni
Motivare e gratificare i volontari e dare valore al loro operato	✓ Saper motivare e gratificare (proporre e valutare i diversi incentivi e la loro leva motivazionale)
Individuare modalità di rendicontazione sociale del valore aggiunto prodotto dai volontari	✓ Problem solving (capacità di trovare soluzioni ai problemi che si possono presentare)
	✓ Conoscenze delle diverse modalità di rendicontazione sociale

*A seguito della scheda sopra proposta, il quesito aperto è: “Si possono individuare possibili percorsi comuni per la crescita e il rinforzo di alcune di queste competenze?”.*

## TEMATICHE CARDINE NEL RIPENSARE IL COINVOLGIMENTO E LA VALORIZZAZIONE DEI VOLONTARI

Il gruppo degli educatori professionali ed animatori si è confrontato ed interrogato su alcune tematiche che risultano centrali per una più profonda riflessione sulla gestione del volontariato in RSA.

Le tematiche/quesiti ai quali il gruppo ha tentato di dare una risposta, che meritano di essere ulteriormente sviluppati, sono le seguenti:

1. Come si possono mappare le risorse del territorio e come si può interconnetterle tra loro per creare **welfare generativo**?
2. Come si possono sviluppare **processi di partecipazione attiva** dei volontari?
3. Quali sono gli **elementi di valore del volontario** rispetto al professionista? Quali le modalità di darne visibilità sociale (**rendicontazione sociale**)
4. Quale il **ruolo e le competenze del coordinatore di volontari**?

### *Welfare generativo*

1. Valorizzare ciò che già è in essere ( tirocini, LSU, punti patente, servizio civile, volontari ...)
2. Non abbandonare la dimensione del sogno, dove lo slogan diviene “sognare assieme”. Creare un contesto entro quale si possa costruire assieme, un contesto dove ognuno possa esprimersi al meglio e possa realizzarsi
3. Avere interessi comuni con altre istituzioni o organizzazioni sul territorio, ove il fine è creare, sviluppare, generare (es. biblioteche, scuole, musei, ...)
4. Ci sono 4 livelli di diverso grado di coinvolgimento dei volontari per creare “welfare generativo”.

Quarto livello: presenza di un’associazione/organizzazione che arriva dall’esterno e svolge un’attività in Ente e che è rivolta solo esclusivamente all’interno (ruolo passivo della struttura e delle persone che la vivono e non apertura verso l’esterno)

Terzo livello: presenza di un’associazione/organizzazione che viene dall’esterno per svolgere un’attività che è aperta anche all’esterno (es. associazione musicale che pubblica la sua attività in Ente anche su volantini distribuiti sul territorio - (ruolo passivo della struttura ma apertura verso l’esterno)

Secondo livello: presenza e partecipazione attiva dell’Ente alle attività proposte anche da associazioni/organizzazioni esterne (ruolo attivo della struttura)

Primo livello: volontà ed intenzionalità dell’Ente nel dedicare tempo alla scoperta delle potenzialità delle persone, attraverso l’osservazione e cercando vie di possibile generatività (ruolo non solo attivo, ma anche intenzionale e consapevole dell’Ente, che decide di dedicare tempo e spazio per sviluppare le potenzialità delle persone e darne valore, affinché le risorse di ognuno possano creare nuove prospettive e generare nuove idee).

### *Processi di partecipazione attiva*

Per creare partecipazione attiva è fondamentale:

1. Una giusta accoglienza, ove l'ascolto è una componente fondamentale per instaurare un buon clima. Per una giusta accoglienza è importante tutto l'aspetto legato alle informazioni che devono essere date con chiarezza e trasparenza.
2. Stipulare un patto iniziale
3. Costruire un progetto assieme (coinvolgimento del volontario nella costruzione del suo progetto)
4. Seguire il volontario con l'obiettivo di metterlo in condizioni di "star bene", accompagnarlo costantemente e fornirgli supervisione
5. Il coordinatore dei volontari deve divenire il "tessitore di rete"
6. Individuare momenti di incontro singoli e di gruppo
7. Curare la circolazione delle informazioni
8. Individuare percorsi di formazione per la crescita del volontario e per incidere anche sull'aspetto motivazionale

### *Elementi di valore del volontario*

1. Tempo (in termini di valore)
2. Gratuità
3. Valore aggiunto (apertura, disponibilità, condivisione, talento ...)
4. Senso di appartenenza (al contesto, al territorio...)

### *Rendicontazione sociale*

- La rendicontazione deve avvenire nella quotidianità, non è sufficiente l'evento annuale
- Il referente dei volontari gioca un ruolo fondamentale nella rendicontazione sociale (portatore di un sapere più ampio e approfondito in merito ai volontari e al loro contributo)
- La rendicontazione sociale è una leva motivazionale e crea nei volontari senso di utilità, oltre che un modo per gratificare il loro operato e il loro contributo.
- I momenti di incontro aperti al pubblico, alla cittadinanza, alle forme politiche, alle associazioni, ai familiari ... sono opportunità di visibilità sociale e di valorizzazione di un CAPITALE SOCIALE.
- Individuare modalità per rendere visibile cosa viene fatto, ad esempio attraverso la fotografia, oppure inserendo spazi dedicati ai volontari e al loro apporto, all'interno di documentazione dell'Ente che viene vista e letta all'esterno.

*Ruolo e competenze del coordinatore dei volontari (si veda scheda sopra proposta)*