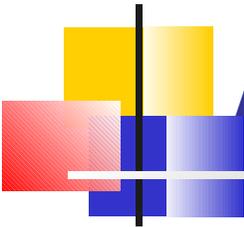


Accogliere e "trattenere" i volontari in associazione



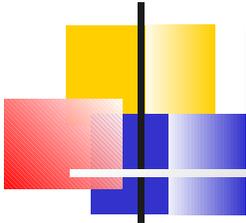
Daniela Caretto
Lecce, 27-28 aprile



Accoglienza

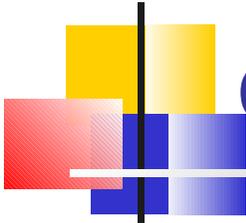
Ogni volontario dovrebbe fin dal primo incontro con l'associazione, potersi sentire accolto e a proprio agio, conoscendo l'organizzazione di volontariato nel suo insieme e che cosa effettivamente gli viene chiesto di fare, con tempi e azioni ben definite.

È la relazione che si instaura con il nuovo volontario che costruisce le motivazioni a entrare a farvi parte e soprattutto a rimanere.



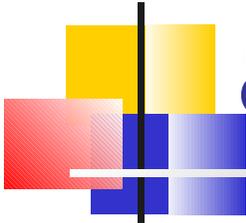
Evidenziare la mission...

- La parte relativa alle informazioni generali da sola non basta, infatti si tratta fin da subito di evidenziare la mission e la vision, ovvero per quali valori l'odv esiste e quali sono i piani futuri: in questo modo il nuovo volontario può cominciare a sentirsi parte di un percorso.
- Il percorso di accoglienza può quindi essere fatto con rispetto e cura oltre che competenza nel merito della relazione con l'altro. Occorre tenere conto della paura, dell'età della persona, delle motivazioni... Di fronte alle diverse attività di un'associazione (disabilità, ambiente, malattie degenerative, animazione di quartiere...) ci può essere da parte del cittadino che si avvicina alla vostra associazione interesse, senso della sfida, ma anche timore, paura di non farcela, senso di distanza.



....Utile per capire bene chi ha davanti, che tipo di volontario.

Si tratta di una fase delicata, per questo è utile per l'associazione stessa cercare di dedicarle tempi e spazi adeguati. E' importante anche avere *una persona dedicata*: può essere anche un volontario con una certa sensibilità e capacità di ascolto, o il volontario dell'associazione che ha più esperienza, oppure ancora la persona che magari ha contattato il nuovo volontario. La cosa importante è che questa persona (si può chiamare **tutor**) sia di riferimento per le prime volte del nuovo volontario in associazione, cercando dal primo incontro di capire quali motivazioni muovono il neo volontario, cogliendone paure e attese, presentando l'associazione (finalità e attività specifiche) e proponendo già al neo volontario un ruolo o un'attività in cui inserirsi.



attenzione a :

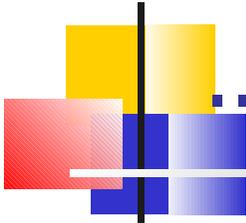
- - non usare linguaggio strettamente tecnico;
- - non dare per scontato che il neo volontario conosca appieno le problematiche che stanno a cuore all'associazione (donazione organi, malattie degenerative, bambini con particolari esigenze, temi ambientali...);
- - facilitare la "libertà di domanda": l'altro non dovrebbe sentirsi in obbligo verso di voi...;
- Riflettere sul tema generale della solidarietà come stile di vita;
- - concordare orari e tempi dell'attività.

NB: è importante sottolineare che il tutor, che tra l'altro ha uno stretto rapporto con gli altri volontari e la dirigenza a cui rimanda un feed - back formale e informale, pur svolgendo questa funzione non è il solo ad accogliere: **è l'intera associazione che accoglie!**

Inserimento e accompagnamento

In questa fase il tutor potrebbe organizzare spazi dedicati ad incontri di accompagnamento del neo volontario, o del gruppo di nuovi volontari anche se arrivati in tempi diversi, nell'attività associativa, in cui :

- si chiariscono le reciproche aspettative e i dubbi;
- si raccoglie e discute la richiesta di formazione del neo volontario per affrontare meglio alcune questioni pertinenti all'attività che si svolge;
- si spiega quel che non si deve fare in associazione e come ci si deve comportare in situazioni "critiche";
- si spiegano quali sono le questioni amministrative di cui tener conto, quali sono gli strumenti di lavoro (se ci sono) e le persone cui fare riferimento per le varie attività.

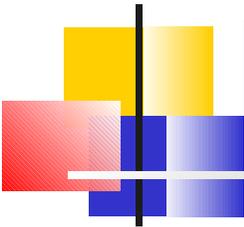


...tra "vecchi" e nuovi

Sarebbe importante che in queste fasi successive fossero presenti oltre al volontario tutor, anche gli altri volontari, come il responsabile dell'associazione o di alcune attività o progetti rilevanti per il lavoro del volontario.

Quello dell'inserimento/accompagnamento diventa in questo modo un'importante occasione di socializzazione tra "vecchi" e nuovi volontari, rafforzando la disponibilità a lavorare insieme nel rispetto delle reciproche capacità e competenze.

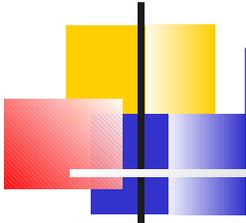
In più, questo accompagnamento rende visibile ulteriormente il valore che l'associazione attribuisce al neo volontario, il quale d'altro canto acquisisce maggior consapevolezza e fiducia nel proprio personale contributo verso l'associazione e le tematiche che affronta



Formazione

La formazione del neo volontario serve ad aumentare le competenze e le abilità necessarie per svolgere l'azione volontaria con soddisfazione e successo per lo stesso volontario, ma anche per l'odv e, naturalmente, il destinatario dell'azione.

Si parte dalle conoscenze-competenze del neo volontario per poter definire insieme l'obiettivo del percorso formativo.

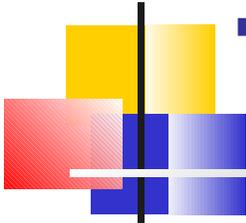


Percorso incentrato su:

- il *sapere*: ovvero, l'acquisizione di nuove conoscenze;
- il *saper fare*: ovvero, l'apprendimento di tecniche, strumenti, strategie;
- il *saper essere* : ovvero, lo sviluppo della consapevolezza di sé) e suoi contenuti.

Una cosa importante per l'associazione è tenere conto nella definizione dei tempi della disponibilità effettiva dei volontari da un lato e delle esigenze dell'organizzazione.

NB: la formazione è utile all'odv in quanto apporta un miglioramento del livello globale di funzionamento dell'associazione e della qualità dei servizi offerti



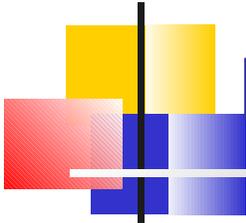
Trattenere

Per dare continuità all'azione volontaria è utile che l'odv metta **in primo piano il volontario con le sue motivazioni ed esigenze.**

Identificare le motivazioni di ogni volontario è utile infatti non solo nella fase di accoglienza e inserimento/accompagnamento, ma anche in quella di posizionamento organizzativo e mantenimento: è infatti da quelle che si capisce qual è il compito o mansione più appropriata.

Una volta condivisi missione e valori, infatti, i volontari sono spinti a rimanere quando svolgono attività interessanti e significative per gli utenti o la comunità e per l'associazione.

È bene considerare che ciò che può essere poco importante o noioso per un potenziale volontario può essere estremamente stimolante per un altro: per questo se possibile occorre da parte dell'odv uno sforzo in più di ascolto, comprensione ed adeguamento per soddisfare le reali aspettative del volontario e ottenere così un'azione volontaria positiva ed efficace.

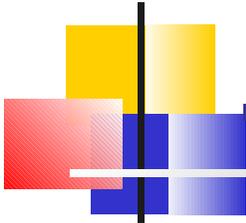


Le motivazioni mutano nel tempo

essere quindi attenti ai cambiamenti nei livelli di partecipazione e nella qualità del lavoro volontario.

Capire se questi cambiamenti dipendono da situazioni personali oppure da insoddisfazione verso l'esperienza di volontariato permette all'odv di individuare le strategie migliori per rivitalizzare l'impegno volontario e la partecipazione. (Nel secondo caso si può proporre, per esempio, di cambiare attività, di attribuire maggiori responsabilità, o toglierne, di fare più formazione, di cambiare le persone con cui si collabora o "spostare" il volontario su altro progetto...)

Se si colgono e gestiscono i cambiamenti si eviterà la disaffezione non solo nei confronti dell'attività, ma dell'organizzazione nel suo complesso.

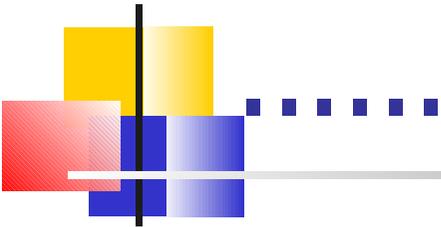


..qualità del contesto organizzativo

se ci sono continue tensioni all'interno dell'associazione tra le varie persone, o confusione di ruoli, funzioni e responsabilità, poca chiarezza rispetto ad obiettivi e metodi di lavoro, allora probabilmente sarà difficile che il volontario abbia voglia di dare continuità alla propria esperienza.

Altri aspetti che influiscono profondamente sulla disponibilità di un volontario a continuare la collaborazione possono essere:

- il non poter "lavorare bene", cioè non avere strumenti e competenze per sapere se sta lavorando bene, se sta raggiungendo gli obiettivi, se sta utilizzando metodi di lavoro giusti;



- - il non sentirsi riconosciuti e valorizzati: vale la pena ricordare che i volontari non vogliono sentirsi dire "grazie", ma fa piacere lo stesso essere ringraziati per l'impegno. Festeggiare i successi e i risultati ottenuti, riconoscere il contributo di ognuno è molto importante, perché rafforza il senso di appartenenza e sottolinea l'importanza delle azioni dei volontari.
- **È soprattutto nella quotidianità del lavoro svolto che "grazie" diventa particolarmente significativo.**