

# Il volontariato nel servizio di cura. Ruolo, integrazione, valorizzazione e prospettive

*La comunità degli educatori delle RSA trentine  
nella valorizzazione dei volontari e costruzione del vademecum*

*Dott.ssa Stefania Rigotti*

*L'agire del volontariato può trovare la propria spinta motivazionale:*

- *Nel senso di dovere*
- *Nell'interesse personale e utilità*
- *Nella ricerca di felicità*

*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 ad imitarlo.*

*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.*

*(Sintesi abstract intervento di Stefano Zamagni alla Festa del Volontariato ALL Trentino)*

U.p.i.p.a. ha organizzato a partire dal 2015 una serie di incontri con un gruppo di Educatori Professionali e Animatori delle RSA trentine sul tema del volontariato (valorizzazione e coinvolgimento), avviando la costruzione di un documento (vademecum) che racchiude:

- Riflessioni
- Informazioni raccolte da varie fonti (es. ripresa di un lavoro fatto in Alto Adige)
- Esperienze
- Buone prassi
- Condivisioni su aspetti quali la ricerca generativa e la rendicontazione sociale

A partire dalla definizione di due mappe che racchiudono:

- 1. Gli ingredienti organizzativi per un'efficace gestione e crescita del volontariato;**
- 2. Le azioni per la gestione e valorizzazione del volontariato** (oggetto di arricchimento da parte del gruppo degli educatori/animatori).

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



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



FORMAZIONE DELLA  
PERSONA INCARICATA ALLA  
GESTIONE DEI VOLONTARI IN RSA

## Analisi dei punti contenuti nella mappa n. 2

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

### **STRATEGIE DI RECLUTAMENTO**

Preliminarmente alla fase di acquisizione risulta fondamentale:

- Verificare il fabbisogno effettivo (quali e quanti volontari);
- Stendere un piano di azione per l'acquisizione di nuovi volontari (volantini, lettere, scuole, giornali locali o del territorio, associazioni, familiari e ex-familiari ...).

### **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.

### **INTRODUZIONE, PATTO INIZIALE**

- Curare la fase iniziale d'ingresso della persona ;
- 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;
- Organizzare una visita alla struttura, per far conoscere maggiormente il contesto;
- Prevedere in fase iniziale un modulo formativo sulla relazione d'aiuto e sui valori cardine di essa.

### **ACCOMPAGNAMENTO**

- Predisporre un piano per l'impiego delle risorse volontarie;
- Organizzare/programmare il lavoro dei volontari (settimanalmente ...);
- Applicare un'osservazione costante dei volontari;
- 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.

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

## 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.

## GRATIFICAZIONE

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

## 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 UTILI

Registro, carta del volontariato, cartellino identificativo, questionario raccolta preferenze/disponibilità, questionario raccolta bisogni formativi, informativa trattamento dati...

## ATTENZIONI DA PORRE

Individuare una persona di riferimento interna, curare i momenti informali, favorire momenti di confronto e scambio, creare momenti ad hoc cadenzati per favorire la conoscenza reciproca, individuare strategie per il coinvolgimento di altre figure professionali, avere sempre presenti le «diversità» che caratterizzano il gruppo volontari, creare visibilità sociale, fornire un accompagnamento costante, instaurare una logica di collaborazione a tutti i livelli per una miglior gestione e coinvolgimento del volontario in struttura ...

## LA FIGURA DEL RESPONSABILE /COORDINATORE DEI VOLONTARI

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.



MANSIONI PRINCIPALI	COMPETENZE RICHIESTE
<p>Partecipare alla configurazione e all'attuazione degli obiettivi in relazione all'acquisizione e all'integrazione dei volontari all'interno della residenza per anziani</p> <p>Pianificare, coordinare e monitorare le attività dei volontari</p> <p>Introdurre e aggiornare il sistema di documentazione per le prestazioni volontarie</p> <p>Provvedere alla stesura e modifica dei documenti e del materiale informativo per gli aiutanti volontari</p> <p>Verificare le conformità</p> <p>Sviluppare programmi a lungo termine e introdurre provvedimenti efficaci a breve termine per migliorare la qualità e l'efficacia del lavoro dei volontari</p> <p>Raccogliere e analizzare i bisogni formativi, co-progettare e pianificare le attività formative per i volontari</p>	<p><b>COMPETENZE TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacità di coordinamento, organizzazione e programmazione delle attività dei volontari</li> <li>✓ Capacità di gestione delle attività di carattere documentale</li> <li>✓ Project management (capacità di definire competenze, obiettivi, metodologie, strumenti relativi ai progetti che riguardano i volontari)</li> <li>✓ 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)</li> <li>✓ Conoscenza approfondita del proprio contesto lavorativo e del territorio in cui la struttura opera</li> </ul>
<p>Accogliere, supportare, accompagnare i nuovi volontari e quelli esistenti</p> <p>Gestire i colloqui con i volontari e le eventuali riunioni</p> <p>Instaurare un clima di fiducia attraverso la pratica dell'ascolto attivo, chiarendo le richieste, riformulando e sintetizzando gli interventi degli interlocutori, capitalizzando i feedback</p> <p>Creare momenti di ascolto e confronto formali ed informali</p> <p>Mantenere le reti con le altre residenze per anziani e con le associazioni/organizzazioni nel settore del volontariato</p> <p>Mantenere un atteggiamento responsabile e adeguato con i volontari in tutte le situazioni</p> <p>Fungere da interfaccia con i servizi della struttura a cui vengono assegnati dei volontari</p> <p>Motivare e gratificare i volontari e dare valore al loro operato</p> <p>Individuare modalità di rendicontazione sociale del valore aggiunto prodotto dai volontari</p>	<p><b>COMPETENZE TRASVERSALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacità e conoscenze nella gestione delle risorse umane, nel caso specifico, i volontari</li> <li>✓ Capacità comunicative e relazionali</li> <li>✓ Capacità di porsi domande generative</li> <li>✓ Capacità d'ascolto</li> <li>✓ 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)</li> <li>✓ Saper valorizzare gli atteggiamenti, i valori, l'esperienza e il risultato del prodotto dei volontari</li> <li>✓ Saper organizzare e condurre delle riunioni</li> <li>✓ Saper motivare e gratificare (proporre e valutare i diversi incentivi e la loro leva motivazionale)</li> <li>✓ Problem solving (capacità di trovare soluzioni ai problemi che si possono presentare)</li> <li>✓ Conoscenze delle diverse modalità di rendicontazione sociale</li> </ul>

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

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**)?

# *Breve racconto di un'esperienza*

*A.p.s.p. S. Maria di Cles (TN)*

