

SERVIZIO VOLONTARIO INTERNAZIONALE



INTERNATIONAL VOLUNTARY SERVICE



COUNCIL OF EUROPE & EUROPEAN COMMISSION
TRAINING-YOUTH

WWW.TRAINING-YOUTH.NET



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

Servizio Volontario Internazionale

T-KIT



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

Versione in lingua Italiana

La traduzione italiana del presente T-kit è stata autorizzata dal Programma di Partenariato sulla Formazione Giovanile Europea, un progetto congiunto del Consiglio d'Europa e la Commissione Europea. La traduzione è stata curata dall'Agenzia Nazionale del programma Gioventù e da Eurodesk Italy, che si assume la responsabilità dell'accuratezza del testo tradotto.



Contenuti

Introduzione

1. Il concetto di Servizio Volontario Internazionale

1.1 Parole e loro significato

1.2 I diversi aspetti del servizio di volontariato

1.3 Background del Servizio Volontario Internazionale

1.3.1 Breve cenno storico

1.3.2 Dibattiti attuali

1.4 Ragioni che spingono al Servizio Volontario Internazionale

1.5 Campi di lavoro: alcuni esempi

2. Programmare un Servizio Volontario Internazionale

2.1 Gli attori

2.1.1 I volontari

2.1.2 L'organizzazione di invio

2.1.3 L'organizzazione di accoglienza

2.2 Il ciclo del progetto

2.3 Finanziamento e bilancio

2.3.1 Bilancio

2.3.2 Finanziatori e possibilità di finanziamento

3. Preparatevi a partire

3.1 Trovare il giusto partner per il progetto

3.1.1 La ricerca del partner

3.1.2 Standard di qualità

3.1.3 Concludere con un contratto

3.2 Reclutamento e selezione dei volontari

3.2.1 Fasi iniziali del reclutamento dei volontari

3.2.2 Le tecniche di selezione dei volontari

3.2.3 Quando è necessaria un'ulteriore selezione dei volontari

3.3 Preparare gli attori:

4.3.1 Preparazione dei volontari

4.3.2 Preparazione delle organizzazioni di accoglienza e di invio

4. In viaggio

4.1 Formazione Iniziale

4.2 Motivazioni

4.2.1 Motivare il volontario

4.2.2 Motivazione dello staff - l'aspetto dimenticato

4.3 Sostegno continuo ai volontari

4.3.1 Il tutor per il volontario

4.3.2 Sostegno per la formazione

4.3.3 Sostegno Interculturale

4.3.4 Sostegno Sociale

4.4 Gestione dei conflitti



4.4.1 Cosa fare inizialmente per gestire il conflitto

4.4.2 Il mediatore si trova “in mezzo”

5. Rientro a casa

5.1 Valutazione

5.2 Follow-up

5.3 Riconoscimento e certificazione

6. Avete considerato...

6.1 Il servizio di volontariato per i giovani svantaggiati

6.2 Uomini e donne nel servizio volontario internazionale

6.3 Ostacoli alla mobilità

6.4 Gestione della crisi

Appendice 1: Glossario

Appendice 2: Panoramica delle organizzazioni di servizio volontario internazionale

Appendix 3: ulteriori letture

Bibliografia commentata

Webliografia commentata

Gli autori

Introduzione

Di Simona Costanzo e Tony Geudens



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

“Il Servizio Volontario Internazionale non può essere fine a sé stesso, ma deve rappresentare uno strumento”.

Sin dall'inizio del movimento, i volontari sono stati spinti dal desiderio di dare un contributo positivo alle società moderne, adoperandosi per ottenere pace e condizioni di vita adeguate attraverso un impegno comune. La pace, l'intesa internazionale, la solidarietà e la collaborazione costituiscono gli obiettivi generali del servizio di volontariato. Questi vengono portati avanti attraverso un impegno comune basato sulla libera scelta, nonché attraverso l'unione di individui e gruppi di culture diverse. Allo stesso tempo i volontari contribuiscono a concretizzare dei progetti. Tuttavia, a trarre vantaggio dal volontariato non sono solo la società o alcuni progetti specifici. I progetti realizzati dal Servizio Volontario Internazionale (SVI) non riguardano solo la società, ma hanno anche un impatto educativo sia su coloro che vi partecipano, che sulle comunità nelle quali operano. Attraverso il lavoro di gruppo e la convivenza, i volontari e gli abitanti del posto scambiano i loro punti di vista e acquisiscono nuove conoscenze, mostrando, ci si augura, un comportamento aperto e costruttivo verso persone di diversa cultura, religione, sesso, organizzazione, ecc. L'aspetto internazionale offre inoltre ai volontari la possibilità di imparare da e con persone di cultura ed esperienze diverse.

Questi sono gli scopi e gli obiettivi principali dello SVI. Tuttavia non tutti sono chiari o lo diventano automaticamente per coloro che sono coinvolti in tale progetto. E' necessario, dunque, agevolare molti dei processi di apprendimento qui sopra esposti, al fine di evitare che un progetto che ha l'intento di incoraggiare l'apprendimento interculturale si possa trasformare in un'esperienza culturalmente frustrante, (per esempio se i volontari non sono opportunamente preparati per l'esperienza all'estero). Anche se il progetto SVI si basa su un contributo volontario e non è remunerato, l'organizzazione di tale progetto deve essere attenta-

mente pianificata, richiedendo un'adeguata preparazione e un follow-up, nonché considerevoli risorse umane e finanziarie.

Questo T-Kit è nato come strumento per gli animatori giovanili con lo scopo di sostenere il processo di organizzazione del progetto SVI. Vengono qui descritte una serie di condizioni generali che contribuiscono al successo del progetto del servizio di volontariato. Il manuale suggerisce le situazioni da evitare e i modi per far avvicinare i volontari e le organizzazioni all'avventura del servizio di volontariato. Allo stesso tempo, può essere utilizzato come strumento di ispirazione per i formatori nel campo delle attività dello SVI.

Dato il limitato numero di pagine, siamo stati costretti a restringere gli obiettivi di questo T-Kit. Nel contesto del partenariato tra il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea per la Gioventù e la Formazione (Partenariato Europeo per la Gioventù e la Formazione), ci rivolgiamo principalmente ad un pubblico europeo, ma molti dei principi descritti sono validi anche per progetti nazionali e intercontinentali. I progetti di cui ci occuperemo sono indirizzati ai giovani, ma gli strumenti possono essere utilizzati e adattati a tutte le età. Per quanto riguarda l'accesso ai programmi SVI, i progetti saranno rivolti a volontari non specializzati (vedi Capitolo 1.2 Diversi aspetti del servizio di volontariato). Spetta a voi scegliere e adattare gli elementi presenti in questo T-Kit a seconda del progetto che state organizzando.

Il manuale è diviso in sei capitoli e tre appendici

Il primo capitolo analizza più da vicino il concetto di SVI, spiegando il significato di alcune parole (1.1), l'aspetto del servizio di volontariato (1.2) e il contesto sociale e sto-



rico (1.3). Il Capitolo 1.4 riflette sui motivi che spingono a fare volontariato e fornisce esempi sui possibili settori di lavoro (1.5) da cui trarre ispirazione.

Nei capitoli successivi verrà discussa l'attuazione concreta di un progetto SVI. Il Capitolo 2 affronta i problemi legati alla pianificazione del progetto, fornendo una descrizione degli attori e delle loro responsabilità (2.1). Il Capitolo 2.2 fornisce un'idea generale del ciclo specifico del progetto del Servizio Volontario Internazionale. Infine, il Capitolo 2.3 rivolge l'attenzione a come reperire e gestire i finanziamenti. I capitoli 3, 4 e 5 forniscono una descrizione cronologica dello SVI e le azioni da intraprendere. Il Capitolo 3 descrive come preparare i volontari alla partenza, affrontando argomenti quali: trovare il proprio partner (3.1), il reclutamento (3.2) e la preparazione degli attori interessati (3.3). Il Capitolo 4 affronta i compiti che dovranno essere idealmente svolti durante lo SVI: organizzare un corso di formazione (4.1), motivare i volontari e lo staff (4.2), dare ai volontari il sostegno necessario (4.3) e risolvere eventuali conflitti (4.4). Il Capitolo 5 suggerisce come far sì che la fine dello SVI sia l'inizio di qualcosa di nuovo: valutare e avere una visione d'insieme rappresentano un elemento importante di questo processo (5.1), ma

anche le idee di volontari che hanno prestato servizio di volontariato all'estero possono essere utili per chi vuole fare questo tipo di esperienza (5.2). Il riconoscimento e la certificazione di esperienze di apprendimento non formale sono in aumento nei programmi delle diverse istituzioni (5.3).

Il Capitolo 6 ha lo scopo di affrontare argomenti spesso dimenticati o messi da parte. Cosa fate per organizzare uno SVI per giovani svantaggiati (6.1)? Al momento dell'organizzazione del Servizio Volontario Internazionale tenete in considerazione il sesso dei partecipanti(6.2)? E non dimenticate di identificare e superare gli ostacoli legati alla mobilità (6.3). Anche se pensate che i momenti di crisi riguardino gli altri, non fa male essere pronti ad affrontarli (6.4).

Nelle appendici troverete ulteriori informazioni su questi diversi capitoli. L'appendice 1 offre la definizione di alcune delle parole chiave usate dagli autori di questo manuale. L'appendice 2 fornisce un quadro generale delle diverse organizzazioni, dei loro programmi di SVI e i loro contatti. In ultimo l'Appendice 3 offre suggerimenti per ulteriori letture nel caso in cui questo T-Kit abbia suscitato in voi il desiderio di saperne di più...

Ispiratevi!

1. Il concetto di Servizio Volontario Internazionale



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

1.1 Parole e loro significato

Di Simona Costanzo

“Fare volontariato” o “servizio di volontariato”: esiste una differenza? Con la consapevolezza che ogni concetto ha connotazioni nazionali e locali diverse, abbiamo voluto precisare la distinzione tra queste parole e i principali punti che sottolineano tali concetti.

Partendo dalla parola “volontariato” ricordiamo che deriva dal latino “*voluntas*”, sinonimo di libera volontà, scelta personale o opzione. “Fare volontariato” implica il desiderio di offrire il proprio tempo, impegno, capacità e buona volontà per la realizzazione di diverse attività, quali raccogliere i rifiuti nei parchi, aiutare i bambini a fare i compiti, ecc.

Passiamo alla parola “servizio”. Anche questa deriva dal latino “*servitium*” e per definirla vengono usati spesso dei sinonimi come compito, lavoro, attività o manodopera. In questa espressione è intrinseca la nozione di dare qualcosa a qualcuno entro un determinato periodo di tempo e in vista di un esito precedentemente accordato, per lo più basato sull’aiuto reciproco di coloro impegnati nell’accordo.

Il “servizio di volontariato” è spontaneo come “fare volontariato”. Si basa sulla libera volontà della singola persona e non è retribuito (sebbene, qualche volta sia previsto un rimborso per le spese affrontate). Tuttavia, oltre a questo, il servizio di volontariato è un’attività strutturata per un determinato periodo di tempo, e si basa su un accordo che fornisce ad entrambe le parti un appropriato insieme di regole e procedure che informino i partner sui loro diritti e doveri. Il servizio di volontariato implica una più formale definizione degli obiettivi e degli strumenti e viene attuato da organizzazioni specializzate alle quali si può aderire in base al personale desiderio di fare volontariato.

In questo manuale parleremo perciò di “servizio di volontariato”.

In questo T-Kit parleremo di Servizio Volontario Internazionale (SVI). Uno degli aspetti determinanti del servizio di volontariato è quello geografico. Coinvolgere partecipanti di diversi paesi rappresenta una sfida interculturale. Lo SVI può essere una preziosa esperienza di apprendimento che potrebbe trasformarsi in un totale disastro se non si è ben preparati. L’aspetto interculturale può tuttavia essere presente anche in un progetto a livello nazionale in cui sono coinvolti gruppi provenienti dallo stesso paese, ma con diversa religione, etnia, sesso, ecc. Per problemi legati al costo del viaggio e al visto, si è deciso di riunire i partecipanti a livello nazionale o regionale. Dal momento che questo T-Kit è nato dalla collaborazione tra due diverse istituzioni europee, si concentrerà l’attenzione sull’aspetto interculturale delle iniziative in Europa.

I progetti del servizio di volontariato variano enormemente per natura e durata. In termini di durata si possono distinguere in progetti a breve termine, generalmente chiamati “campi di lavoro”, che durano massimo un mese. Alcune organizzazioni realizzano anche campi di lavoro durante il fine settimana indirizzati ai volontari locali che non sono disponibili durante la settimana. Alla seconda e alla terza categoria appartengono i “progetti a medio termine” che durano da uno a sei mesi e i “progetti a lungo termine” che superano questo periodo di tempo.

I progetti del servizio di volontariato possono essere progetti di gruppo, dove i singoli individui o piccoli gruppi con background diversi lavorano insieme come un grande gruppo misto (questo si verifica solitamente nei campi di lavoro). I progetti a medio e lungo termine offrono sistemazioni individuali di uno o più volontari per un periodo di tempo più lungo. Questi volontari vengono anche chiamati “VMT” o “VLT” (ossia volontari a medio o lungo termine).

Nel contesto del “Partenariato europeo per la formazione e la gioventù”, si parlerà principalmente di programmi SVI rivolti ai giovani. L’età dei partecipanti varia a seconda dell’organizzazione o del paese. Generalmente 18 anni è l’età minima, per

1.2 I diversi aspetti del servizio di volontariato

Di Simona Costanzo

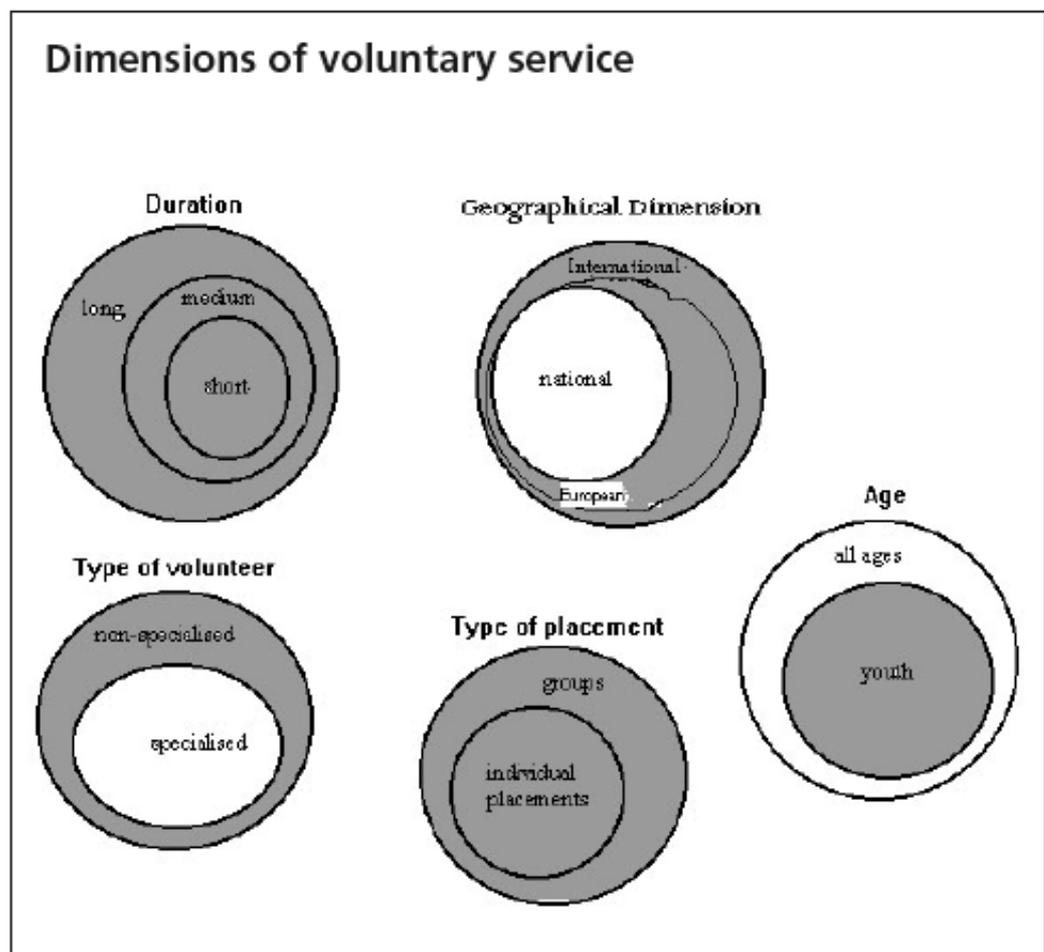


motivi legati alla responsabilità giuridica degli organizzatori del progetto con partecipanti più giovani. Il limite di età massimo varia tra i 25 e i 30 anni, in riferimento al periodo che va dalla fine della scuola superiore, al periodo di orientamento professionale e al consolidamento di un modello di vita.

A seconda del loro obiettivo, le organizzazioni del servizio di volontariato possono lavorare con volontari non specializzati o volontari professionisti. Le organizzazioni che lavorano con volontari che presentano una qualche esperienza professionale si rivolgono principalmente ad adulti che vengono destinati a progetti a lungo termine (per esempio i “Volontari delle Nazioni Unite”). Le organizzazioni che si occupano del servizio di volontariato per giovani come “Azione Giovanile per la Pace” o “Scambio Interculturale della Gioventù” sono generalmente aperte a partecipanti

senza particolari competenze professionali, che, al contrario, utilizzano il servizio di volontariato come strumento per acquisire capacità ed esperienza in un determinato campo contribuendo allo stesso tempo al progetto. Consultate l’appendice 2 per l’elenco delle organizzazioni di volontariato e i loro rispettivi obiettivi.

Per concludere: questo T-Kit si occupa dei progetti di servizio di volontariato a livello europeo di qualsiasi durata, principalmente con volontari non specializzati, a partire dai 18 anni. La sistemazione può essere individuale o di gruppo. Con un po’ di immaginazione non sarà difficile adattare gli strumenti offerti da questo T-Kit al tipo di servizio di volontariato che fa per voi. Nel Capitolo 1.5 troverete una serie di esempi specifici per comprendere meglio la varietà dei possibili progetti.





1.3 Background del Servizio Volontario Internazionale

Di Peter Hofmann

I programmi del Servizio Volontario Internazionale hanno solitamente profonde radici storiche e rispondono ai bisogni delle persone (giovani) e della società in genere. Daremo perciò un rapido sguardo allo sviluppo storico dei programmi dello SVI e alla relazione tra questi e il sistema socio assistenziale.

1.3.1 Breve cenno storico

Le origini

Esne, Francia, 1920: un gruppo di giovani provenienti da diversi paesi europei decidono di unirsi per ricostruire alcune case distrutte durante la prima guerra mondiale. L'iniziativa di creare il primo campo di lavoro di volontariato internazionale è del pacifista svizzero Pierre Cérésolle, convinto che lo sforzo comune di un gruppo internazionale per aiutare le persone bisognose rappresenti il mezzo per costruire ponti umanitari su quello che la guerra ha distrutto e per promuovere la pace e la tolleranza. Questo campo di lavoro segna l'inizio di una nuova era in cui le organizzazioni private cominciano a realizzare programmi di servizio di volontariato per giovani: programmi esclusivamente di partecipazione volontaria, aperti ad entrambi i sessi, in un'atmosfera di cooperazione reciproca e lasciando spazio allo sviluppo personale.

La maggior parte dei governi nazionali in Europa cerca di sviluppare programmi di servizio obbligatorio per ragazzi, unicamente perché i trattati di pace dopo la prima guerra mondiale proibiscono il servizio militare obbligatorio e i governi vogliono ancora "istruire" i giovani ai valori tradizionali rafforzando la loro identità nazionale. Tuttavia, a causa di opposizioni internazionali nessuno dei paesi europei è in grado di attuare un tale programma.

La tensione tra iniziative pubbliche e private, servizio obbligatorio e servizio volontario segna la storia dei programmi del servi-

zio giovanile fino ai giorni nostri.

Dal 1920 al 1945: programmi di servizio giovanile nell'ambito dei conflitti militari.

I quattro terribili anni della prima guerra mondiale lasciano l'Europa in rovina e i suoi popoli nella disperazione. Molti credono che gli incontri internazionali di giovani, con l'impegno comune di lavorare per la comunità, portino a legami e amicizie che vanno al di là delle frontiere nazionali e possano quindi prevenire i conflitti futuri. Da questa convinzione molte organizzazioni (la maggior parte di origine religiosa) avviano programmi di Servizio Volontario Internazionale, tre dei quali esistono ancora oggi: il Servizio Civile Internazionale, l'Azione Giovanile per la Pace e l'Associazione per la Riconciliazione Internazionale (*Internationaler Versöhnungsbund*).

Queste tre organizzazioni appaiono decisamente rivoluzionarie per quel periodo – non tanto per i loro obiettivi, quanto per i loro principi. Le loro attività sono aperte ad entrambi i sessi (in un periodo in cui le donne stanno ancora lottando per i loro diritti fondamentali) ed evitano ogni tipo di esercitazione militare nei campi di lavoro. Credono fermamente al principio secondo il quale i giovani devono partecipare alle attività in modo spontaneo, principio valido ancora oggi.

Tuttavia, all'inizio degli anni '30, la grande recessione economica dopo la crisi del 1929 fa sì che i governi nazionali prendano in considerazione l'idea di alcuni programmi di servizio per i giovani come rimedio alla disoccupazione (giovanile). L'esempio più conosciuto di programma di servizio pubblico per i giovani a quei tempi è il *Freiwillige Arbeitsdienst* (Servizio di Lavoro Volontario) in Germania. Introdotto nel 1931, il programma permette ai giovani disoccupati al di sotto dei 25 anni di svolgere un servizio di volontariato fino ad un massimo di venti settimane nel settore del



lavoro sociale e giovanile. Il programma viene presto ampliato e il governo sempre più coinvolto, con l'applicazione di norme e regolamenti più rigidi. Quando il Partito Nazionale Socialista sale al potere introduce il *Reichsarbeitsdienst* obbligatorio (“Reich” Servizio di Lavoro) per tutti i giovani. La natura del lavoro cambia spesso a seconda delle particolari necessità derivanti dalla guerra.

Dopo il 1945: emerge la società civile

La situazione nel 1945 è molto simile a quella di ventisette anni prima in termini di persone bisognose d'aiuto, di ricostruzione, di necessità di nuovi ponti tra le nazioni, ecc. La differenza si basa sul fatto che la società civile grazie alle esperienze passate può avviare in modo più rapido numerosi programmi SVI. Nell'immediato dopo guerra l'attenzione della maggior parte dei programmi viene rivolta alla ricostruzione, ma verso la seconda metà degli anni '50 molte organizzazioni cercano nuovi settori di lavoro. Le maggiori richieste provengono dal settore dell'assistenza sociale – ospedali, case per gli anziani o disabili, centri per bambini e giovani, ecc. In seguito, con le proteste studentesche e le manifestazioni del '68, nasce un forte movimento per sviluppare un profilo politico all'interno della maggior parte delle ONG di servizio di volontariato. Conferenze e dibattiti vengono introdotti nei campi di lavoro e contribuiscono, per esempio, alla nascita dei movimenti contro l'energia nucleare o alle iniziative di pace.

Dopo alcuni anni di forte interesse per la ricostruzione, nella maggior parte dei paesi europei riemerge il dibattito sul servizio militare obbligatorio. Nel 1955 la maggior parte dei paesi europei introduce nuovamente questo tipo di servizio, specialmente alla luce dell'imminente guerra fredda (tra l'Unione Sovietica e gli Stati Uniti). La maggior parte dei governi dell'Europa occidentale, trovandosi di fronte a gruppi di giovani fermamente schierati contro il servizio militare, sviluppano l'idea di un “servizio civile” alternativo per il bene della comunità. Nella maggior parte dei paesi, tuttavia,

il servizio per la comunità inizia in condizioni sfavorevoli – maggiore durata, maggior numero di ore lavorative richieste, inferiore sostegno finanziario, ecc. Con la prima generazione del dopoguerra (dopo il 1968) il numero degli “obiettori di coscienza” cresce rapidamente, al punto tale che il settore dell'assistenza sociale ne diventa gradualmente sempre più dipendente. Iniziano da qui i problemi legati all'abolizione del servizio militare obbligatorio e alla creazione di un esercito professionale (vedi anche Capitolo 1.2.3 Discussioni attuali).

Il ruolo delle istituzioni e delle organizzazioni sovranazionali.

L'Unesco è la prima istituzione sovranazionale ad avere un ruolo attivo nel campo dello SVI. Nel 1948 fonda il Comitato di Coordinamento del Servizio Volontario Internazionale (CCIVS). Sin dai primissimi tempi il CCIVS funziona da organizzazione generale per tutte le ONG operanti in questo campo, allo scopo di condividere le esperienze tra le organizzazioni membro e di esercitare pressioni per offrire ai programmi SVI condizioni migliori e fornire informazioni sulle opportunità offerte.

Negli anni '90 le due principali istituzioni europee, il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea, iniziano a diventare più attive in questo settore. Lo scopo principale dell'impegno del Consiglio d'Europa è quello di spingere gli stati membri a fornire condizioni (giuridiche) più favorevoli per la mobilità dei giovani volontari e di abolire le barriere legate alla mobilità. Nel Marzo 2000 il Consiglio d'Europa approva la Convenzione Europea sulla Promozione di un Servizio Volontario Transnazionale a Lungo Termine per i Giovani, specificando gli standard di qualità minimi richiesti in questo campo (vedi www.coe.int).

Già dagli inizi degli anni '90 la Commissione Europea finanzia progetti di Servizio Volontario Internazionale per i giovani nel quadro del programma “Gioventù per l'Europa”. Nel 1996 nasce il programma “Servizio Volontario Europeo” (SVE) che offre supporto finanziario principalmente per progetti di servizio di volontariato a lungo termine per giovani (tra i 18 e i 25



anni) appartenenti agli stati membri dell'Unione Europea. Dal 2000 questo programma offre anche l'opportunità di fare volontariato per e nei paesi futuri membri dell'Unione Europea (vedi Capitolo 2.3.2 Finanziatori e finanziamenti possibili).

Infine, "l'Associazione delle Organizzazioni di Servizio Volontario" merita di essere ricordata qui come la principale organizzazione privata generale delle ONG in questo campo. Nel 1989 alcune delle principali ONG del Servizio Volontario Internazionale fondano un "gruppo guida" per indicare e descrivere le barriere che si interpongono al servizio di volontariato internazionale, sia a livello nazionale che internazionale, e per lavorare insieme al fine di eliminare questi ostacoli. Dettagli sulle organizzazioni citate sono disponibili nell'Appendice 2.

Suggerimenti per la formazione

Per prepararsi al servizio di volontariato a lungo termine all'estero è bene che i volontari svolgano alcune ricerche storiche. Potrebbero, ad esempio, raccogliere informazioni sulla base delle seguenti domande:

- Che tipi di programmi di servizio di volontariato per i giovani esistono nel vostro paese?
- Da quanto tempo sono stati attivati?
- Da chi sono stati avviati e perché?
- Che tipo di programmi esistevano in passato e sono in seguito scomparsi?
- Per quali motivi non sono più stati avviati?
- Che ruolo ha avuto e ha tuttora il governo nei confronti dello SVI? Quando i volontari si incontrano per un fine settimana di preparazione, possono portare con loro un

breve riassunto della loro ricerca sotto forma di poster (o utilizzando altri strumenti creativi).

All'interno del gruppo possono scambiarsi il risultato delle ricerche e discutere sugli aspetti che hanno trovato interessanti.

Attraverso tale esercizio i volontari si rendono conto del ruolo svolto da questi programmi in un ampio contesto politico. Questa consapevolezza può contribuire allo sviluppo della sensibilità interculturale del volontario durante il periodo all'estero.

1.3.2 Dibattiti attuali

Attualmente nei paesi dell'Europa occidentale vi sono due principali dibattiti politici sul lavoro di volontariato. Da una parte vi è il dibattito sul ruolo dei volontari nel fornire assistenza sociale, attività normalmente svolta dai governi, dall'altra la delicata relazione tra il lavoro di volontariato e il mercato del lavoro. Nel limitato numero di pagine di questo T-Kit vogliamo sensibilizzare gli attori che lavorano in modo attivo nel campo del Servizio Volontario Internazionale su questi dibattiti e sul loro potenziale ruolo.

Il ruolo dei volontari nel fornire assistenza sociale

Con l'abolizione del servizio militare obbligatorio, molti paesi (quali il Regno Unito, la Francia e il Belgio) si sono trovati a dover affrontare il problema di compensare la riduzione del numero degli "obiettori di coscienza". La questione centrale di questo dibattito è l'attuazione di programmi pubblici di servizio comunitario per i giovani – volontari o obbligatori – per far fronte alla carenza di risorse umane nel sistema dell'assistenza sociale.

I programmi del servizio di volontariato contribuiscono al buon funzionamento del sistema di assistenza sociale, nonostante non sia questo l'intento degli organizzatori. Se si sommassero tutti i contributi dei



volontari e si traducesse il tempo dedicato in valore economico, il risultato darebbe cifre da capogiro. I governi dipendono ampiamente dai contributi dei volontari nel sistema di assistenza sociale. Le discussioni politiche mostrano la scarsa volontà di finanziare le risorse umane necessarie al sistema di assistenza sociale. Questo spiega perché i governi continuano ad affermare il loro bisogno di avere “cittadini attivi” che dedichino tempo, energia e risorse alla comunità in generale.

La Gran Bretagna, in cui il governo del “periodo Thatcher” sfruttò la tradizione del volontariato e ridimensionò drammaticamente il sistema di assistenza sociale, ne è un buon esempio. Ai giorni nostri il governo riconosce l’enorme contributo fornito dai programmi di volontariato e dalle organizzazioni, nonché il valore pedagogico per gli stessi volontari. Nel 2000 è stato persino lanciato un importante programma di servizio comunitario volontario e nazionale chiamato Millennium Volunteers (www.millenniumvolunteers.gov.uk). Programmi pubblici di servizio comunitario, simili a questo, sono stati sviluppati anche in altri paesi, malgrado i sindacati contestino il fatto che il lavoro volontario prende spesso il posto del lavoro retribuito: questo porta ad un’altra questione scottante.

La delicata relazione tra lavoro di volontariato e mercato del lavoro

Effettivamente vi è una forte competizione tra i programmi che sostengono l’integrazione dei giovani nel mercato del lavoro da una parte, e quelli che sostengono il servizio di volontariato dall’altra. I programmi del servizio di volontariato spesso non sono riconosciuti e devono affrontare la difficoltà legata al fatto che in quasi nessun paese i volontari esistono in termini giuridici – o si lavora o si studia - con la conseguenza che la situazione dei volontari è molto instabile (per esempio per quanto riguarda le tasse o la previdenza sociale).

Diverse organizzazioni e paesi stanno premendo per una legislazione sulla condizione del volontario. La Germania, ad esempio, offre uno status giuridico ai volontari che svolgono un *Freiwillige Soziale Jahr*

(Anno di Volontariato nel Campo Sociale) o un Servizio Volontario Europeo.

Spunti di riflessione

Ogni organizzatore di programmi di servizio di volontariato – nazionali o internazionali – per i giovani dovrebbe prestare particolare attenzione ad alcune tematiche. Cercate di rispondere alle seguenti domande per conoscere meglio la situazione politica nella quale vi trovate:

- I vostri volontari sottraggono potenzialmente lavoro? Su questo avete un accordo scritto con le organizzazioni di accoglienza?
- Fino a dove può arrivare il lavoro del volontario e che tipo di lavoro può essere richiesto solamente al personale retribuito?
- Il vostro programma tende ad offrire ai volontari delle qualifiche professionali? Come operate?
- Il servizio di volontariato è un mezzo per sostenere l’integrazione dei giovani nel mercato del lavoro?
- Qual è il ruolo dei governi nei confronti dei programmi del servizio di volontariato?

Esiste una legislazione legata al lavoro volontario in generale o al Servizi Volontario Internazionale?

Prendete posizione e agite:

- Raccogliete informazioni sul dibattito in atto nel vostro paese su eventuali progetti per abolire il servizio militare obbligatorio.
- Fatevi un’opinione sull’attuale dibattito in base alle vostre esperienze. Parlatene con i volontari e i colleghi della vostra organizzazione.
- Scoprite quali sono le parti interessate a livello politico e la loro posizione in questo dibattito.



- Discutete con altre organizzazioni in un contesto più ampio: altre ONG che organizzano programmi di servizio di volontariato, organizzazioni che fanno lobby per gli obiettori di coscienza, gli operatori nel sociale, ecc.
- Create una piccola rete di organizzazioni che possa fare pressione sul governo nella pianificazione di una legislazione per lo SVI o il lavoro di volontariato in generale.

1.4 Razioni che spingono al Servizio Volontario Internazionale

Di Luis Amorim e Tony Geudens

Sei un idealista o un pragmatico?

Persone e organizzazioni diverse possono avere opinioni divergenti sui benefici che il Servizio Volontario Internazionale reca alla società in genere e ai volontari in modo particolare. Alcune organizzazioni percepiscono lo SVI come uno strumento per promuovere la tolleranza, l'apprendimento interculturale, il progresso sociale e culturale, lo sviluppo globale delle comunità locali. Altre organizzazioni vedono lo SVI come una grande opportunità per i giovani con situazioni difficili alle spalle, in termini di costruzione di competenze personali, acquisizione di conoscenze e in alcuni casi persino di reintegrazione sociale.

Conoscere le motivazioni per cui la vostra organizzazione vuole impegnare risorse umane e finanziarie per l'attuazione dello SVI non è importante solo perché riguarda direttamente la vostra missione, ma anche perché un progetto senza obiettivi chiari non sarà facile da valutare né in senso positivo, né in senso negativo. Pertanto vi invitiamo a rispondere al seguente questionario.



Questionario: perché lo fate?

Mettete una crocetta in base al vostro grado di consenso “Non sono d’accordo” (a sinistra) e “Sono d’accordo” (a destra).

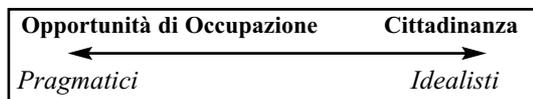
<i>Spettro C-E</i>	<i>Non sono d'accordo</i> <i>Sono d'accordo</i>
Il servizio di volontariato, come dice la parola stessa, ha lo scopo di offrire assistenza a chi ha bisogno di aiuto Fare servizio di volontariato significa fare una dichiarazione politica sulla società, mostrandone le carenze (assistenza sociale, aiuto alle comunità che hanno bisogno, ecc.)	O1 _ O2 _ O3 _ O4 _ O5 O1 – O2 – O3 – O4 – O5
Il servizio di volontariato prepara ad ottenere un lavoro migliore	O5 – O4 – O3 – O2 – O1
Il servizio di volontariato è una filosofia di vita altruista	O1 – O2 – O3 – O4 – O5
I progetti di volontariato arricchiscono il vostro CV	O5 – O4 – O3 – O2 – O1
<i>Spettro O-P</i>	<i>Non sono d'accordo</i> <i>Sono d'accordo</i>
I volontari hanno una motivazione molto forte nella <u>realizzazione di un progetto</u>	O1 _ O2 _ O3 _ O4 _ O5
E' importante che i volontari imparino qualcosa di nuovo <u>durante il servizio di volontariato</u>	O5 _ O4 _ O3 _ O2 _ O1
I volontari sono gli attori principali del servizio <u>di volontariato</u>	O5 _ O4 _ O3 _ O2 _ O1
Anche se sono volontari devono svolgere <u>un lavoro di qualità</u>	O1 _ O2 _ O3 _ O4 _ O5
Il servizio di volontariato deve offrire al volontario <u>esperienze arricchenti</u>	O5 _ O4 _ O3 _ O2 _ O1
Totale:	

Fate la somma dei punti corrispondenti alle vostre risposte. Se il punteggio è superiore a 40, siete più probabilmente degli “idealisti”, se invece è inferiore a 20 siete probabilmente dei “pragmatici”. Scoprite qualcosa di più su questi profili.

I seguenti profili descrivono gli estremi dei diversi aspetti. La maggior parte delle organizzazioni rappresentano un insieme di entrambi gli opposti. Potete sottoporre la vostra organizzazione a questo test e vedere se le motivazioni che spingono a fare il servizio di volontariato sono simili per tutti.



Spettro Occupazione contro Cittadinanza



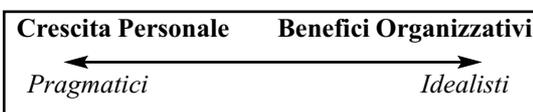
• Idealisti

Queste organizzazioni mettono l'accento sulla cittadinanza come motivo che le spinge a svolgere il Servizio Volontario Internazionale. La cittadinanza viene intesa in questo senso come partecipazione attiva degli individui alla società, una forma di impegno non solo nei confronti degli altri, ma anche della comunità in genere. Le organizzazioni che guardano al volontariato da un punto di vista specificamente altruista, sostengono che la ragione principale per la presentazione di progetti del Servizio Volontario Internazionale sia quella di permettere ai giovani di dedicare il loro tempo libero per aiutare gli altri e la società in genere, promuovendo così la cittadinanza.

• Pragmatici

All'altro estremo dello schema ci sono coloro che pongono l'accento sulle opportunità di occupazione. Con "opportunità di occupazione" ci si riferisce alle potenzialità del singolo individuo di trovare un lavoro, mettendo in relazione così l'insieme delle qualifiche e delle competenze che possiede e che gli permettono di intraprendere una determinata carriera. Le organizzazioni convinte che i giovani per avere successo nella vita debbano essere introdotti nel mondo del lavoro, considerano il Servizio Volontario Internazionale come uno strumento utile che contribuisce a creare le competenze per il conseguimento di tale obiettivo. Cercano giovani per il proprio programma di Servizio Volontario Internazionale, non tanto a beneficio della comunità in generale, ma per accrescere le esperienze dei giovani e rendere più facile la loro ricerca di un lavoro.

Spettro Crescita Personale contro Benefici Organizzativi



• Idealisti

Queste organizzazioni gestiscono programmi di Servizio Volontario Internazionale perché considerano i volontari risorse umane essenziali per svolgere alcuni compiti e fornire al loro gruppo di utenti particolari servizi. La loro attenzione è rivolta ai contenuti e ai risultati delle loro attività e al modo in cui i volontari possono aiutare ad arricchire e a portare avanti il lavoro in maniera efficace. In questo caso se l'organizzazione non trae un beneficio diretto dal Servizio Volontario Internazionale, non è motivata a gestire il programma.

• Pragmatici

Le organizzazioni che danno importanza alla cittadinanza tendono ugualmente a vedere il Servizio Volontario Internazionale legato ai benefici che può portare all'organizzazione. Coloro che considerano le opportunità di occupazione come loro principali linee guida tendono a dare maggiore importanza ai benefici personali del Servizio Volontario Internazionale. Questi concetti opposti sono un continuum e tutte le posizioni tra i due estremi sono possibili. Nella pratica ciascuna organizzazione deve trovare il suo giusto equilibrio tra i benefici per la comunità o l'organizzazione e quelli per il volontario. Nessuno di questi aspetti esclude completamente l'altro. Infatti, solo la combinazione di entrambi rende il progetto potenzialmente un successo; senza la consapevolezza di aver dato un contributo reale attraverso un progetto utile per la comunità locale, i volontari non si sentiranno pienamente soddisfatti dell'esperienza e delle capacità acquisite.



1.5 Campi di lavoro: alcuni esempi

di Simona Costanzo

“Vivi con le altre persone, amale, impara da esse. Inizia con quello che conoscono, costruisci con quello che hanno e serviti dei leader migliori, così che alla fine del lavoro la gente possa dire ‘l’abbiamo fatto con le nostre mani’” (Lao Tzu, 700 BC)

Le aree di lavoro dei progetti del Servizio Volontario Internazionale possono essere molto varie.

In questo capitolo cercheremo di dare un quadro d’insieme dei diversi campi di lavoro. I vari progetti non possono essere suddivisi con facilità poiché operano allo stesso tempo in diversi campi.

Tuttavia, tutti i progetti del servizio di volontariato si basano su alcuni aspetti comuni: lo scambio e l’incontro tra persone di diverso background culturale, il vivere insieme e l’affrontare le responsabilità di tutti i giorni. L’intento non è quello di insegnare agli altri, ma di sviluppare competenze, scambiare esperienze, vivere insieme e crescere imparando dagli altri. Anche senza avere particolari conoscenze in un determinato campo, con l’esperienza dei leader del progetto si possono ottenere risultati sorprendenti. L’attività dei volontari spesso aggiunge un ulteriore aspetto al lavoro svolto ogni giorno da uno staff di professionisti, senza che questo venga sostituito nel suo lavoro.

Progetti sociali

Nei progetti sociali i volontari lavorano con persone in difficoltà. I progetti possono essere incentrati sul lavoro con i rifugiati, le minoranze, i bambini, gli anziani o i giovani svantaggiati. Alcuni esempi comprendono l’organizzazione di attività ludiche per bambini in aree urbane povere, attività ricreative con gli anziani, ecc. L’arte viene spesso usata come strumento per sviluppare attività con i beneficiari. Altri progetti si concentrano maggiormente su altri temi (per esempio l’ambiente, il patrimonio culturale, ecc.), ma includono partecipanti con esigenze particolari (vedi il Capitolo 6.1 Servizio volontario per i giovani svantaggiati)

Suggerimenti dal “Raval Pluriculturale”:

Il progetto “Raval Pluriculturale” del SCI-Catalunya ha lo scopo di permettere alle diverse popolazioni di immigrati del Raval, un’area povera di Barcellona, di vivere insieme. Ogni anno volontari internazionali lavorano insieme in un campo di lavoro con giovani provenienti da famiglie di immigrati, che passano il loro tempo libero in centri speciali (Casals). L’ambiente internazionale facilita il processo che sensibilizza i giovani alla loro identità, mentre imparano a rispettare le differenze degli altri e la ricchezza di un ambiente multiculturale. Tra i campi di lavoro, svolti nel periodo estivo, una serie di attività svolte dai volontari locali arricchiscono il lavoro. Le attività hanno incluso una mostra di quadri fatti dai giovani sul tema dell’immigrazione, esposti in diverse piazze di Barcellona. L’idea è quella di incuriosire i genitori coinvolgendoli, passo dopo passo, nel processo “convivencia” attraverso dibattiti e incontri con e tra altri genitori e la popolazione locale. Queste attività hanno anche aiutato a creare legami con diverse istituzioni locali. Il partenariato tra le istituzioni e le ONG è visto come un modo per affrontare i conflitti all’interno delle aree della città dove il metodo classico di controllo della polizia non è più sufficiente.

Contatti: SCI Catalunya: sci@pangea.org <http://www.pangea.org/sci>

Progetti ambientali

Molte organizzazioni sono impegnate nella salvaguardia dell’ambiente naturale attra-



verso la creazione di biotopi, il rimboschimento, la pulizia dei fiumi e dei mari o la creazione di sentieri educativi in un ambiente protetto. I progetti ambientali possono concentrarsi su metodi per la riduzione dei rifiuti e metodi creativi di riciclaggio. I progetti sensibilizzano i partecipanti, la popolazione locale e i visitatori sulla ricchezza della natura che li circonda e la necessità di proteggerla.

Suggerimenti da Legambiente

L'organizzazione italiana *Legambiente*, specializzata in volontariato ambientale, organizza ogni anno una giornata di sensibilizzazione nei confronti dell'ambiente. Nel 2001, per esempio, 400.000 volontari italiani hanno pulito alcune spiagge a scelta con l'impegno comune di combattere l'aumento dell'inquinamento nel Mar Mediterraneo e incoraggiare la consapevolezza ambientale. Circa 3.000 sommozzatori volontari si sono impegnati in azioni di pulizia sottomarina in 150 aree. Alcuni volontari dello SVI hanno partecipato a livello locale alle diverse iniziative, considerandole parte del loro servizio. Nel corso degli anni molti Comuni si sono assunti l'impegno di assolvere alle responsabilità giornaliere, ispirati dagli esempi dati dall'organizzazione.

Contatti: legambiente.vol@tiscali-net.it www.legambiente.com

Progetti educativi e formazione professionale

Tutti i progetti comprendono elementi che in un certo senso possono essere considerati "pedagogici". I progetti educativi hanno lo scopo di fornire competenze o sensibilizzare le persone su alcune questioni (per esempio la salute, il razzismo) all'interno di un determinato gruppo di beneficiari. I progetti educativi svolgono un ruolo importan-

te soprattutto nei paesi in via di sviluppo. I progetti vengono spesso realizzati da volontari internazionali che appoggiano i volontari locali, maggiormente a conoscenza delle esigenze del posto, come ad esempio insegnanti inseriti in programmi di alfabetizzazione. I volontari realizzano biblioteche o producono materiale didattico. Anche se alcuni di questi progetti educativi richiedono una figura più specializzata, esistono anche progetti basati su un approccio di formazione tra pari, allo stesso livello dei beneficiari (per esempio laboratori di ceramica, abilità agricole, ecc.). I prodotti di tali progetti possono rappresentare un'ulteriore fonte di reddito.

Suggerimenti dall'"ABC con Carlitos"

Il progetto educativo comunitario dell'Honduras ha l'obiettivo di creare delle ludoteche, data l'assenza di metodi alternativi di insegnamento e apprendimento. I centri vengono istituiti con l'aiuto di volontari europei impegnati anche nel finanziamento di attività per i centri. Alcune ludoteche si trovano all'interno delle scuole, altre sono collegate al Comune. Le attività dei centri e il successo raggiunto dipendono largamente dall'impegno e lo sforzo dei volontari.

Contatti: ICYE: icye@icye.org
www.icye.org

Attività di emergenza, prevenzione e ricostruzione

Alcune organizzazioni sono specializzate nell'intervento in seguito a disastri naturali o causati dall'uomo. Lavorano con volontari locali che conoscono le azioni da intraprendere e ricevono una formazione continua. I volontari internazionali a breve termine possono offrire il proprio contributo in questo campo per attività legate alla prevenzione dei disastri o dopo la cessazione dello stato d'emergenza, quando il terreno è relativamente sicuro e quando si ha bisogno di un ulteriore aiuto. Esempi di progetti simili



comprendono il controllo delle foreste durante la stagione secca a prevenzione degli incendi, la ricostruzione di edifici pubblici dopo situazioni di conflitto, campagne di sensibilizzazione nelle aree a rischio di disastri naturali, assicurare un'alimentazione di base, garantire le condizioni igieniche e fornire assistenza psicologica alle vittime.

Suggerimenti dall'organizzazione "Concordia"

La ricostruzione dopo l'uragano. Diversi progetti e campi di lavoro sono stati realizzati dall'organizzazione francese Concordia, dopo un terribile uragano nel 1999, per ripulire i parchi nazionali e ricostruire le infrastrutture pubbliche. I volontari hanno lavorato sotto la guida degli enti forestali dopo che la situazione di pericolo è tornata sotto controllo.

Contatti: concordia@wanadoo.fr
www.concordia-association.org

Sviluppo e rinnovamento rurale

Molte comunità rurali, soprattutto nei paesi meno sviluppati, hanno una carenza di infrastrutture. I volontari aiutano ad alleviare questa situazione attraverso la costruzione di latrine per prevenire le malattie, pozzi per fornire acqua potabile, scuole, etc. I progetti nelle aree rurali sono spesso accompagnati da elementi educativi. I progetti di rinnovamento sono comuni anche nei paesi industrializzati. Progetti di questo tipo si concentrano spesso sul rinnovamento o miglioramento degli edifici pubblici in rovina. Gruppi di volontari internazionali insieme agli studenti possono dipingere murali nelle pareti delle scuole, riparare i mobili che sono stati distrutti o creare insieme un campo sportivo.

Suggerimenti da "UNA Exchange"

Dal 1995 UNA Exchange ha organizzato oltre 100 campi di lavoro nel Carmarthenshire, un'area rura-

le con difficoltà economiche e di spopolamento nel Galles, Regno Unito. Questi progetti aprono sentieri storici (usati per recarsi al lavoro, pellegrinaggi, passaggio di animali) per offrire una rete turistica insieme a schede informative che riportano la storia della zona. Gli effetti positivi sono molteplici: migliorare l'accesso pubblico, incoraggiare il turismo e l'economia locale, sensibilizzare sul patrimonio locale, la tutela dell'ambiente naturale e architettonico.

Contatti:

unaexchange@btInternet.com
www.unaexchange.org

Pace e riconciliazione

I progetti del Servizio di Volontariato Internazionale e interculturale hanno lo scopo di promuovere il dialogo e la risoluzione dei conflitti. Le azioni mirate alla pace e alla riconciliazione si basano spesso su un insieme di progetti di studio e di lavoro. Uniscono persone con bagagli culturali diversi per discutere questioni legate ai diritti umani, la cultura della pace o semplicemente per condividere le diverse esperienze di vita. Si può ricostruire o rinnovare qualcosa insieme dimostrando le potenzialità della cooperazione. Il semplice fatto di vivere insieme per un certo periodo di tempo e condividere l'esperienza di dividersi i compiti giornalieri può far riflettere i partecipanti sull'importanza del progetto.

Suggerimenti da "Mostar Intercultural Festival MIFOC"

Questo progetto viene attuato da una rete composta da due organizzazioni francesi e nove organizzazioni locali. Il progetto che ha origine dall'organizzazione di un festival interculturale, ha tre pilastri portanti: gli scambi europei, l'azione sociale locale per la formazione di una società civile e il festival. Le organizzazioni francesi realizzano una serie di attività di



sensibilizzazione con l'aiuto dei volontari in Francia per diffondere informazioni sulla situazione nella regione.

Contatti: mostarinterculturalfestival@yahoo.com www.kolaps.org

Tutela del patrimonio culturale

Nei progetti che si occupano di tutelare il patrimonio culturale, come in quelli legati alle emergenze, i volontari spesso lavorano accanto ad esperti professionisti. Il coinvolgimento in tali progetti di volontari non specializzati favorisce lo sviluppo di semplici tecniche di salvaguardia. Questi progetti sensibilizzano sia i partecipanti che la popolazione locale sul valore e l'importanza del patrimonio che li circonda. Il patrimonio culturale si riferisce sia al patrimonio tangibile (ristrutturazione degli edifici storici, progetti archeologici ecc.), che a quello non tangibile (trasmissione delle tradizioni e del lavoro artigianale).

Suggerimenti dall'”Union Rempart”

L'organizzazione francese *Union Rempart* restaura ogni anno monumenti storici con l'aiuto di volontari provenienti da tutto il mondo. Il castello di Sémignan è stato restaurato per creare uno spazio per le attività culturali e pedagogiche, un conservatorio per le arti e le tradizioni regionali al fine di tramandarle ai giovani. I volontari hanno ripulito la zona circostante e sono stati coinvolti nel restauro delle fondamenta del castello.

Contatti: contact@rempart.com
www.rempart.com/



2. Programmare un Servizio Volontario Internazionale

2.1 Gli attori

Di Luba Pavlovova

In questo T-Kit prenderemo in considerazione tre attori principali all'interno dello SVI. Le persone senza le quali il servizio di volontariato non esisterebbe sono logicamente i "volontari". Ricevono informazioni sui progetti all'estero e "l'organizzazione di invio" si occupa degli aspetti pratici per la loro partecipazione ad un progetto di Servizio Volontario Internazionale. All'estero, i volontari vengono ospitati all'interno di una struttura locale chiamata "organizzazione di accoglienza", dove svolgono il loro lavoro. Dopo periodo più o meno lungo i volontari ritornano nel proprio paese e cercano di sfruttare l'esperienza maturata all'estero.

2.1.1 I volontari

I volontari sono gli attori principali nel quadro dello SVI. Contribuiscono di loro spontanea volontà ad un determinato progetto con energia, idee e un'attiva partecipazione. A seconda delle motivazioni che spingono alla partecipazione allo SVI (vedi Capitolo 1.4 Ragioni che spingono al Servizio Volontario Internazionale), il volontariato può essere considerato uno strumento per aiutare le comunità bisognose, oppure l'obiettivo di un processo di sviluppo personale o professionale. Solitamente le motivazioni che spingono i volontari ad intraprendere uno SVI comprendono entrambi gli aspetti. Per gli organizzatori del progetto è importante verificare se le motivazioni dei volontari coincidono con le ragioni per cui essi offrono l'opportunità di fare volontariato, utilizzando ad esempio il questionario nel Capitolo 1.4 "Ragioni che spingono al Servizio Volontario Internazionale".

I volontari potrebbero essere persone altruiste che vogliono cambiare il mondo attraverso il loro contributo al progetto. Potrebbero anche essere giovani che vedono nel progetto all'estero un modo per vivere delle esperienze che potrebbero rivelarsi utili per il futuro. Da una parte i volontari possono essere giovani determinati, già in grado di individuare la propria strada, dall'altra il Servizio Volontario Internazionale

può essere uno strumento per favorire l'autostima e le esperienze sociali dei giovani impegnati nel progetto. (vedi anche Capitolo 6.1 Servizio di volontariato per "giovani svantaggiati").

Oppure potreste essere voi...

2.1.2 L'organizzazione di invio

Per un giovane che intende intraprendere uno SVI, il modo più facile è quello di contattare una delle organizzazioni nel suo paese che abbia legami internazionali o che sia in grado di instaurarli (vedi anche Capitolo 3.1 Trovare il giusto partner per il vostro progetto). Questa organizzazione locale potrebbe occuparsi di tutte le procedure necessarie per inviare il volontario presso un'organizzazione partner presente in un altro paese (e di accoglierlo al suo rientro a casa). Per questo motivo chiamiamo queste strutture locali "organizzazioni di invio".

Bisogna notare che non sempre vi è un'organizzazione di invio attiva coinvolta nei progetti SVI, talvolta non vi è alcuna organizzazione affatto. Alcune organizzazioni SVI (per esempio i Volontari delle Nazioni Unite) presentano domanda direttamente per un progetto concreto. Anche se ciò è possibile, non è una delle situazioni ideali poiché i volontari devono occuparsi di tutte le fasi di preparazione comprese le questioni di natura amministrativa, organizzativa e di comunicazione, che potrebbero essere affrontate da un'organizzazione di invio. Se non siete esperti nel campo dello SVI, tutto questo potrebbe essere troppo difficile da realizzare. Spesso, il ruolo dell'organizzazione di invio per un progetto di Servizio Volontario Internazionale viene sottovalutato e le stesse organizzazioni non sempre fanno il possibile per contribuire al successo del progetto.



Alcuni punti che un'organizzazione di invio deve tenere in considerazione

- L'organizzazione di invio può promuovere i valori dello SVI, diffondere informazioni sul lavoro che svolge e le opportunità offerte ai giovani. Si tratta di una buona pubblicità per l'organizzazione, ma anche per il settore del volontariato in genere, attirando un grosso numero di candidati per i progetti di volontariato.
- L'organizzazione di invio deve occuparsi di creare dei partenariati con le organizzazioni di accoglienza dei paesi in cui i volontari svolgono le diverse attività (vedi anche Capitolo 3.1 Trovare il partner giusto per il progetto). Questo implica contatti regolari e, se possibile, incontri o visite. E' necessario attuare canali di comunicazione efficaci ed istituire una cultura del lavoro e un'intesa comune nel campo del Servizio Volontario.
- L'organizzazione di invio deve agire da filtro nel processo di reclutamento dei volontari per evitare di inviare giovani che non sono sufficientemente maturi o non adatti e che potrebbero ostacolare i progetti invece che favorirli (vedi anche Capitolo 3.2 Reclutamento e selezione dei volontari). Certamente è necessario che l'organizzazione di invio raccolga informazioni sufficienti sull'organizzazione di accoglienza.
- L'organizzazione di invio deve negoziare e prendere accordi pratici con l'organizzazione di accoglienza per conto dei volontari (per esempio sistemazione, cibo, tipo di lavoro, ore lavorative, assicurazione e sicurezza, opportunità di viaggio, tariffe, denaro per le piccole spese). Qualora l'organizzazione di invio non raggiungesse gli standard minimi richiesti, questa ha la responsabilità di rimandare il progetto fino al raggiungimento di tali standard (vedi anche il Capitolo 3.1.2 Standard di qualità).
- L'organizzazione di invio deve raccogliere tutte le informazioni necessarie sul Servizio di Volontariato all'estero per poi riferirle ai (potenziali) volontari o a terzi interessati. Queste informazioni possono essere direttamente collegate con lo SVI, come è stato appena detto (sistemazione, lavoro, cibo, ecc.), ma sono anche legate alle esigenze o i desideri del volontario (accesso per i disabili, possibilità di praticare sport, ecc.).
- L'organizzazione di invio ha la responsabilità di preparare i volontari e di verificare le loro motivazioni e le loro aspettative per quanto riguarda lo SVI. La preparazione deve basarsi sui requisiti richiesti dal progetto, ma anche sulle esigenze dei volontari. Una mancata o scarsa preparazione può essere causa di frustrazioni e aumentare il pericolo che i volontari abbandonino il progetto prematuramente. Maggiore è la differenza culturale tra l'organizzazione di invio e la comunità di accoglienza e più lungo il soggiorno all'estero, maggiore è la preparazione richiesta (vedi anche Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari).
- Nel caso di un servizio di volontariato a lungo termine in un paese di lingua diversa, è necessario un corso di lingua, soprattutto se i compiti del volontario richiedono una buona dose di comunicazione. Nella formazione linguistica, per l'utilizzo di metodologie interattive e attente alle diversità culturali si può consultare il *T-Kit sulla Metodologia per l'Apprendimento di una Lingua* (direttamente dal sito www.training-youth.net).
- Qualora si presentassero dei problemi, l'organizzazione di invio farà da tramite tra l'organizzazione di accoglienza e il volontario (ad esempio risolvendo eventuali conflitti – vedi anche il Capitolo 4.4 Gestione dei conflitti) o tra il progetto di accoglienza e la famiglia del volontario (in caso di crisi o problemi linguistici – vedi capitolo 6.4 Gestione delle crisi). In ogni caso è bene avere un elenco dei numeri



- di telefono e degli indirizzi di posta elettronica da contattare in caso di emergenza.
- L'organizzazione di invio è tenuta ad informare l'organizzazione di accoglienza circa le procedure seguite per il reclutamento e la selezione e il tipo di preparazione offerta, e tenerla informata su eventuali cambiamenti. È importante che l'organizzazione di invio fornisca una scheda dei volontari (in particolare se presentano esigenze particolari) e fornisca i dettagli sugli accordi di viaggio.
- L'organizzazione di invio deve organizzare un seminario o un incontro di valutazione al rientro dei volontari, al fine di aiutarli ad una riflessione sulle loro esperienze e scambiare informazioni con gli altri volontari (vedi anche Capitolo 5.1 Valutazione).
- L'organizzazione di invio deve aiutare i volontari ad integrare nel lavoro le esperienze e le capacità acquisite o fornire suggerimenti su cosa fare dopo lo SVI (vedi anche Capitolo 5.2 Follow-up).
 - E' necessario che l'organizzazione di invio disponga di finanziamenti necessari all'invio dei volontari all'estero, i contatti internazionali, la preparazione dei volontari prima della partenza e il follow-up al loro ritorno (vedi anche Capitolo 2.3 Finanziamento e Bilancio).
- Dopo ogni progetto è necessario fare una valutazione della cooperazione tra le due organizzazioni partner.
- È importante che tutte le informazioni sul progetto vengano documentate (in un file del progetto) per lo SVI a lungo o breve termine.
- Un'organizzazione di invio può essere una qualsiasi organizzazione senza scopo di lucro attiva in diversi campi, dalle

organizzazioni ambientali ai club giovanili, dagli istituti medici ai Comuni. Può essere un'organizzazione governativa o non governativa (enti locali ecc.). Può essere un'organizzazione che fa parte di una rete internazionale di organizzazioni di servizio di volontariato che offre opportunità nel periodo estivo, o un piccolo ente locale che entra in contatto con un'organizzazione di accoglienza e invia un solo volontario. Oppure potrebbe essere la vostra organizzazione...

2.1.3 L'organizzazione di accoglienza

Una volta che i volontari arrivano nel nuovo paese, la cosiddetta organizzazione di accoglienza si prende cura di loro. Questa organizzazione accoglie i volontari per aiutarli a svolgere diversi tipi di attività senza scopo di lucro e assisterli nella loro vita quotidiana durante tutto lo SVI. Sarebbe auspicabile che svolgesse un ruolo importante anche nella preparazione del progetto.



I compiti che l'organizzazione di accoglienza deve tenere in considerazione

- L'organizzazione di accoglienza deve fornire ai volontari le informazioni necessarie sulla loro nuova vita e il tipo di lavoro che li aspetta (al loro arrivo, o anche prima della partenza). Questo aiuta a ridurre l'ansia legata a ciò che non si conosce e ad aumentare l'autostima dei volontari. Allo stesso tempo, permette ai volontari di sviluppare aspettative più realistiche. Si può ad esempio inviare materiale informativo sull'organizzazione di accoglienza, la comunità locale, il posto in cui si alloggerà, il lavoro da svolgere, ecc.
- L'organizzazione di accoglienza deve fornire un'adeguata preparazione iniziale (vedi anche il Capitolo 4.1 Formazione iniziale), o se necessario una formazione continua specifica per i compiti assegnati. Soprattutto per il volontariato a lungo termine sarebbe utile un corso di lingua.
- L'organizzazione di accoglienza deve garantire la sicurezza dei volontari, assicurandosi che questi lavorino in un ambiente consono ai loro compiti. Inoltre l'organizzazione di accoglienza non può esporre i volontari a livelli di rischio superiori a quelli concordati (per esempio in caso di lavori di costruzione). Sarebbe utile ideare una strategia per affrontare le crisi, come esposto nel Capitolo 6.4 Gestione delle crisi.
- L'organizzazione di accoglienza deve offrire ai volontari controllo e sostegno, non solo durante le ore di lavoro, ma anche durante il tempo libero (suggerimenti per escursioni, come incontrare altri giovani, ecc.). Nel caso di un servizio di volontariato a lungo termine, sarebbe bene assegnare al volontario una persona per favorire la sua integrazione sociale, ecc. (vedi Capitolo 4.3 Sostegno continuo ai volontari).
- Per far sì che tutti traggano vantaggio dal sistema di volontariato, è bene effettuare regolarmente controlli e valutazioni. Quando l'organizzazione di accoglienza svolge controlli regolari sui volontari, sul loro lavoro, sulla loro vita personale ecc., è possibile modificare il progetto prima che qualcosa vada male. A questo scopo sono certamente utili le informazioni provenienti sia dalle persone di sostegno dei volontari, che dagli altri attori del progetto (vedi Capitolo 4.2.1 Motivare i volontari e Capitolo 5.1 Valutazione).
- L'organizzazione di accoglienza può preparare un certificato per i volontari alla fine dello SVI, in cui viene specificato il tipo di lavoro svolto e le competenze acquisite o una sorta di lettera di raccomandazione scritta dai supervisori o dal direttore. Questo non solo potrebbe essere utile per accrescere la fiducia dei volontari, ma anche per sostenerli nelle fasi successive della loro vita (vedi capitolo 5.3 Riconoscimento e certificazione).
- L'organizzazione di accoglienza deve disporre di finanziamenti necessari per la realizzazione di tutte le fasi del progetto, compreso il denaro per le spese di amministrazione e comunicazione, le attrezzature necessarie ai volontari per svolgere i loro compiti, l'assicurazione, il vitto e l'alloggio, talvolta il denaro per le piccole spese. Non bisogna dimenticare di includere nelle spese il tempo dedicato dallo staff per sostenere i volontari (vedi capitolo 2.3 Finanziamento e bilancio).



Un'organizzazione di accoglienza può essere qualsiasi tipo di organizzazione senza scopo di lucro, che lavora in diversi campi quali la prevenzione della tossicodipendenza, l'assistenza all'infanzia, i servizi di informazione per i giovani, le riserve naturali, ecc. Può essere un'organizzazione governativa o non governativa (enti locali ecc.). Può essere un'organizzazione appartenente ad una rete internazionale di organizzazioni di servizio di volontariato che offrono opportunità di volontariato estivo, oppure un piccolo ente locale che organizza campi di lavoro (vedi 1.5 Campi di lavoro: alcuni esempi).

O potrebbe essere la vostra organizzazio-

ne...

In alcuni casi, è possibile che le organizzazioni di accoglienza agiscano solamente da strutture che coordinano lo SVI. La struttura di coordinamento non svolge attività di volontariato all'interno della sua organizzazione, ma propone attività con altre organizzazioni che operano nel loro stesso campo. Questo significa che questa organizzazione può fornire diversi tipi di lavoro a seconda dei desideri e delle esigenze del volontario e solitamente ha maturato esperienze nel sostenere le diverse organizzazioni della rete.

● Il coordinatore del progetto del Servizio Volontario Internazionale

● Le organizzazioni che intraprendono uno SVI possiedono strutture diverse. Una cosa che hanno in comune è che in ogni progetto del servizio di volontariato vi sono persone (o a volte una sola persona) che svolge il ruolo di coordinatore, anche se non necessariamente possiede questo titolo.

● Generalmente si fa riferimento ai coordinatori del progetto come attori principali dello SVI, senza i quali il servizio di volontariato non esisterebbe. I coordinatori sono il motore dello SVI, ma spesso si trovano a dover mediare tra le opinioni dei colleghi, l'organizzazione partner e i desideri dei volontari. Questo T-Kit vuole fornire gli strumenti per rendere più facile la vita del coordinatore del progetto.

● E' importante che il coordinatore del progetto abbia le idee chiare sul lavoro da svolgere (vedi Capitolo 2.2 Il ciclo del progetto) e i benefici previsti (vedi Capitolo 1.4 Motivazioni per il Servizio Volontario Internazionale). Se il coordinatore ha una visione realistica degli aspetti positivi e negativi di tale progetto, è facile convincere gli altri sul valore dello SVI (vedi anche capitolo 3.3.2 Preparazione delle organizzazioni di accoglienza e di invio). Trovare i partner potrebbe essere uno dei compiti del coordinatore e il Capitolo 3.1 "Trovare i partner giusti per il progetto" potrebbe essere di aiuto in tal senso. Un altro compito potrebbe consistere nella ricerca di fondi e la stesura di un bilancio, argomento trattato nel capitolo 2.3 Finanziamento e bilancio.

● Nel *T-Kit sulla gestione del progetto* (disponibile sul sito www.training-youth.net) il coordinatore del progetto può trovare una serie di strumenti e suggerimenti su come avviare e gestire tale progetto.

● Il coordinatore del progetto rappresenta all'interno dell'organizzazione un sostegno per i volontari, coinvolgendo talvolta altre persone per alcuni aspetti relativi al lavoro, per questioni personali, per promuovere l'apprendimento interculturale o durante il tempo che i volontari hanno a loro disposizione, come esposto nel Capitolo 4.3 Sostegno continuo ai volontari. I volontari non devono essere tuttavia l'unico obiettivo; è necessario ricordare infatti che vi sono altre persone che lavorano con i volontari a tale esperienza e che vanno affiancate e assistite. Il Capitolo



4.2.2 La motivazione del personale – l’aspetto dimenticato, affronta questo tema complesso.

Magari il coordinatore di questo progetto potreste essere proprio voi!

Se siete i coordinatori del progetto...

- Leggete attentamente questo T-Kit e gli altri T-Kit disponibili sul sito www.training-youth.net (gestione del progetto, apprendimento interculturale, metodologie di apprendimento della lingua, ecc.).
- Fatevi dare dei suggerimenti dalle persone e dalle organizzazioni che lo hanno fatto prima di voi. Non serve ricominciare tutto da capo.
- Formate un gruppo intorno a voi che vi aiuti a pensare al progetto, a scambiare idee, ad avere un riscontro, ecc. Più persone, più idee.
- Cercate di non essere soli. Coinvolgete colleghi, amici, ecc. Più si è, e meno sarà pesante il lavoro.
- Non abbiate fretta e non arrendetevi. Alla fine ne sarà valsa la pena!

2.2 Il ciclo del progetto

Di Luba Pavlovova e Tony Geudens

Da un’idea ad un progetto concreto

Alcune buone idee per il progetto possono arrivare quando meno ve lo aspettate: al bar, mentre vi fate la barba, ecc. Tuttavia le idee hanno bisogno di tempo prima di concretizzarsi e diventare realtà. Richiedono un’attenta pianificazione e una buona gestione. La gestione del progetto è come mettere una bastoncino vicino ad una pianta di pomodori – la pianta crescerà in direzione del bastoncino, ma penderà ancora un po’ a sinistra o a destra. Un’analisi dei bisogni, obiettivi “intelligenti”, una strategia ben pensata, un buon partenariato, una chiara divisione dei compiti, una programmazione dei tempi e un attento bilancio permetteranno alla vostra pianta di pomodori di crescere bene.

Il processo di gestione di un progetto viene descritto passo dopo passo nel Capitolo 3 del *T-Kit sulla Gestione del Progetto*. In questo T-Kit concentreremo la nostra attenzione su alcune questioni specifiche legate allo SVI e vi invitiamo a completarlo usando gli strumenti che vi vengono forniti nel *T-Kit sulla Gestione del Progetto* (disponibile su www.training-youth.net). Oppure potete

chiedere consiglio ad altre persone o organizzazioni che hanno realizzato un progetto simile.

La vita reale...

Per vedere applicati questi diversi strumenti nella realtà riportiamo in questo T-Kit l’esempio di ELKA nelle sue diverse fasi.

ELKA è un club giovanile nella cittadina di Velho. Poiché la città si trova in una regione montuosa, le attività di ELKA si basano sulla salvaguardia dell’ambiente e della natura. Negli ultimi anni i membri del club si sono impegnati a tenere puliti i sentieri nella foresta per permetterne l’utilizzo.

Successivamente Susan, uno dei membri attivi, ha avuto l’idea di sfruttare meglio e maggiormente il sentiero: ha avuto l’idea di rendere il sentiero più accessibile ai “turisti verdi” con indicazioni e aree di sosta. L’altra idea è stata quella di utilizzare le passeggiate nella natura come attività per i gruppi di giovani. Poiché le risorse non erano sufficienti, Susan ha pensato al volontariato come soluzione ideale per mettere in pratica le sue idee.



Dopo quattordici giorni di lavoro sul campo sono stati posizionati i cartelli con le indicazioni e create le aree di sosta lungo il sentiero, e due volontari a lungo termine hanno guidato diversi gruppi durante le escursioni nella foresta, svolgendo con loro attività all'aperto.

Un'idea non è mai campata per aria, ciascuno può esprimere le proprie opinioni. Verificate qual è "l'opinione generale" su questo progetto. L'idea di un progetto non deve esistere solo per compiacervi. Per questo motivo è importante verificare se il vostro progetto risponde ad una reale esigenza. Questa fase viene chiamata "analisi dei bisogni".

- Cosa pensa la comunità locale del progetto (vicini, parenti, politici, altre organizzazioni giovanili, ecc.)?
- Cosa pensano i potenziali fruitori del progetto (i vostri membri, clienti, ospiti, beneficiari, ecc.)?
- Cosa pensa del progetto la vostra organizzazione (la direzione, il personale, i volontari, ecc.)?
- Esistono già progetti simili? Si tratterebbe di concorrenza o di un lavoro doppio?
- ...?

Dall'analisi delle necessità si deve passare all'analisi delle risorse. Se l'idea di uno SVI viene approvata da tutti gli attori coinvolti, bisogna disporre di tutte le risorse (pratiche, umane, finanziarie) necessarie per attuare tale progetto. Come organizzazione bisogna tener conto dei vostri punti deboli e di forza per vedere se avete tutto quello che occorre o se è necessario aggiungere qualcosa. Uno sguardo più attento alle opportunità e alle difficoltà che possono provenire dall'esterno in relazione al Servizio Volontario Internazionale offre un'indicazione su come procedere.

La vita reale...

Susan ha discusso le sue idee con alcuni dei membri e altri animatori del club; poiché le prime reazioni sono state positive, ha deciso di presentare le sue idee alla seduta del consiglio di amministrazione. Le reazioni sono state miste, dal momento che alcuni pensano sia compito dell'amministrazione comunale occuparsi del rilancio del turismo nella città, compresi i cartelli e le aree di sosta lungo i sentieri della foresta. E' stato dunque organizzato un incontro con l'amministrazione comunale per discutere le proposte. Il consiglio d'amministrazione ha riconosciuto i benefici del progetto e ha deciso di sostenere ELKA fornendo i materiali necessari nel caso di un campo di lavoro. Per quanto riguarda l'utilità delle passeggiate naturalistiche, ELKA ha spedito una lettera alle organizzazioni giovanili locali per verificare il loro interesse, ricevendo dodici risposte positive. ELKA ha quindi deciso che i due progetti possono recare numerosi benefici alla comunità, anche in termini di immagine.

L'idea del progetto deve svilupparsi e crescere all'interno di una strategia o di un programma concreto. Tuttavia una strategia è solo un modo per ottenere qualcosa; prima di iniziare il percorso è importante porsi degli obiettivi.

La questione centrale del corso è scoprire perché dobbiamo investire tempo, denaro e sforzi in questo Servizio Volontario Internazionale. Cosa vogliamo raggiungere e quali sono gli obiettivi "SMART": Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Realistici e Tempestivi (vedi T-Kit sulla "Gestione del progetto" disponibile su www.training-youth.net)?

La maggior parte delle volte esiste una struttura complessa di obiettivi diversi. Per evitare confusioni, sarebbe bene rendere



espliciti gli obiettivi e raggiungere un accordo su quelli più importanti. Possono persino essere messi per iscritto in una

dichiarazione, in modo tale che tutti aderiscano agli stessi obiettivi.

La vita reale...

Susan ha avuto modo di riflettere a lungo sugli obiettivi e gli scopi del campo di lavoro e sulle due attività che i volontari avrebbero dovuto svolgere poiché ha dovuto presentare le idee più volte ai suoi colleghi, al consiglio, all'amministrazione comunale e in numerose altre occasioni.

Uno dei principali obiettivi del campo di lavoro è per esempio quello di incrementare entro l'estate successiva il numero di "turisti verdi" che si recano nelle montagne o nella foresta per una passeggiata. Una volta cominciata la stagione estiva sarà facile verificare se i sentieri vengono utilizzati da un numero maggiore di turisti, rispetto al passato. Grazie all'aiuto del materiale concordato e ad una campagna d'informazione svolta dall'amministrazione comunale di Velho, l'obiettivo è diventato raggiungibile e realistico.

Naturalmente, allo stesso tempo, il lavoro svolto offre ad ELKA un'immagine più forte come organizzazione nel campo naturalistico, conferendole anche un aspetto internazionale grazie ai volontari, e aiuta a migliorare la collaborazione con il comune e con le altre organizzazioni di giovani che utilizzano i sentieri.

Nonostante "Perché?" sia la domanda centrale, la si può unire ad altre *domande chiave* (ispirate al metodo Laswell – vedi anche *T-Kit sulla Gestione del Progetto* p.32).

Certamente questa è solo parte della riflessione che avviene prima e durante i progetti.

Non si è mai soli in un progetto SVI. Se state decidendo di ospitare volontari, avete bisogno di contattare le organizzazioni che possono inviarli. Nel caso di un'organizzazione di invio, invece, è necessario trovare il progetto giusto per ospitare i volontari. Da qui l'importanza di un partenariato internazionale solido e affidabile. Come trovare il giusto partner per il progetto verrà discusso nel capitolo 3.1 "Trovare il giusto partner per il progetto".

Con il partner si può discutere l'organizzazione del tempo necessario per lo SVI. È importante dedicare risorse e tempo sufficienti per ciascuna delle fasi, ma allo stesso tempo essere abbastanza veloci ed efficienti per far sì che i partner del progetto non perdano l'entusiasmo. I lunghi periodi di attesa tra le diverse fasi potrebbe demotivare i volontari o l'organizzazione partner.



La vita reale...

L'organizzazione del tempo per il campo di lavoro

Mese	Organizzazione di accoglienza	Organizzazione di invio
1	<p>Analisi delle necessità: verificare le necessità legate al campo di lavoro con i colleghi, i partner, le comunità locali, gli enti, ecc.</p> <p>Trovare i potenziali partner che potrebbero inviare volontari.</p>	<p>Analisi delle necessità: verificare che ci sia da parte dei giovani l'interesse a partecipare ad un campo di lavoro all'estero.</p> <p>Spiegare se necessario che cos'è un campo di lavoro.</p> <p>Scoprire i loro interessi e le motivazioni.</p>
2	<p>Sviluppare gli obiettivi e le strategie per il campo di lavoro</p> <p>Discutere questi obiettivi e il calendario con i vostri partner</p> <p>Sviluppare il programma (lavoro e tempo libero).</p> <p>Stendere un bilancio delle spese per richiedere i finanziamenti</p>	<p>Individuare le potenziali organizzazioni di accoglienza e scegliere la più adatta.</p> <p>Discutere gli obiettivi e il calendario con i vostri partner.</p> <p>Stendere un bilancio e ottenere finanziamenti per inviare i vostri volontari.</p>
3	<p>Inviare programmi e informazioni dettagliate sul campo di lavoro alle organizzazioni di invio selezionate.</p>	<p>Possibilmente organizzare una visita di preparazione del luogo dove si svolgerà il campo di lavoro.</p>
4	<p>Registrare i candidati con l'organizzazione di invio.</p>	<p>Proporre i giovani che si intende inviare e presentare i loro profili all'organizzazione di accoglienza.</p>
5	<p>Selezionare il volontari idonei.</p> <p>Curare la parte pratica relativa all'accoglienza.</p>	
6	<p>Preparare i partecipanti al progetto di accoglienza.</p> <p>Inviare le ultime informazioni ai partecipanti (indicazioni sul viaggio, etc.).</p>	<p>Preparare il volontari.</p> <p>Curare la parte tecnica: visti, assicurazione, biglietti, ecc.</p> <p>Fornire ai volontari le informazioni sull'organizzazione e il paese di accoglienza.</p>
7	<p>Campo di lavoro di tre settimane.</p> <p>Pubblicità sul progetto e sui risultati.</p>	<p>Partenza del volontari per il campo di lavoro.</p> <p>Contattare i volontari per verificare che tutto vada bene.</p>
8	<p>Valutazione tra le organizzazioni partner.</p>	<p>Valutare con i volontari la data di rientro ed offrire la possibilità di diventare parte attiva dell'organizzazione di invio.</p>
9	<p>Bilancio consuntivo per i finanziatori.</p>	<p>Bilancio consuntivo per i finanziatori.</p>



L'organizzazione del tempo per il servizio di volontariato a lungo termine

Mese	Organizzazione di accoglienza	Organizzazione di invio
1/2	Analisi delle necessità e delle risorse: Verificare con i colleghi le esigenze dei volontari all'interno dell'organizzazione Verificare le risorse disponibili all'interno dell'organizzazione: finanziarie, dal punto di vista del tempo del personale (gestione del progetto e guida dei volontari) individuare gli obiettivi e gli scopi del progetto.	Analisi delle risorse: Verificare la disponibilità delle risorse all'interno dell'organizzazione: reclutamento dei volontari, preparazione dei volontari, trovare partner a livello internazionale individuare gli scopi e gli obiettivi.
3	Fornire all'organizzazione tutti i dettagli sulla sistemazione e i compiti che i volontari dovranno svolgere Creare un profilo dell'organizzazione partner che si sta cercando.	Reclutamento dei volontari: creare un profilo delle organizzazioni di accoglienza che state cercando per i vostri volontari.
4/5	Ricerca dei partner	Ricerca dei partner
6	Visita di preparazione: Adesione dei volontari al progetto Sviluppo degli accordi di partenariato inclusi i dettagli sulla sistemazione, la comunicazione tra i partner, le responsabilità, le implicazioni finanziarie.	Visita di preparazione: Adesione dei volontari al progetto Sviluppo degli accordi di partenariato inclusi i dettagli sulla sistemazione, la comunicazione tra i partner, le responsabilità, le implicazioni finanziarie.
7	Inviare le domande per il finanziamento del progetto.	Avviare la fase di preparazione per i volontari.
8/9	Preparazione della squadra responsabile del progetto all'interno dell'organizzazione. Preparazione della formazione iniziale per il volontari. Contatti regolari con i volontari.	Corsi di lingua. Curare le questioni pratiche (previdenza sociale, ufficio di collocamento, visti ecc.).
10	Arrivo dei volontari. Formazione iniziale.	Contatti regolari tra il volontario e l'organizzazione di accoglienza.
13	Valutazione intermedia. Costante sostegno e controllo.	Partecipare alla valutazione intermedia. Contatti regolari tra il volontari e l'organizzazione di accoglienza.
16	Valutazione finale e ritorno a casa.	Incontro con il volontario al ritorno. Suggerimenti per chi vuole continuare.
17	Valutazione fra le organizzazioni partner.	Valutazione fra le organizzazioni partner.
18	Bilancio consuntivo.	Bilancio consuntivo.



Uno dei compiti principali legati allo SVI, senza il quale il progetto non può andare avanti, è assicurarsi che vi siano i finanziamenti necessari. Una delle prime fasi del servizio di volontariato è quella di stendere un bilancio preventivo e inoltrare la richiesta dei finanziamenti, processo che può richiedere parecchio tempo. A livello europeo esistono diverse fonti di finanziamento per lo SVI, quali il Servizio Volontario Europeo e la Fondazione Europea per la Gioventù, ma si può anche fare affidamento su altre fonti di finanziamento. Tali questioni verranno affrontate in modo più dettagliato nei capitoli successivi

(vedi capitolo 2.3 Finanziamento e bilancio).

Conoscere quali sono le necessità nelle diverse fasi del progetto e chi si impegnerà, permette allo SVI di non incontrare ostacoli. Preparare un elenco con la suddivisione dei compiti e delle responsabilità può ridurre in modo considerevole la confusione ed evitare “buchi” durante lo SVI. Abbiamo già largamente discusso i diversi compiti degli attori coinvolti nel servizio di volontariato in questo T-Kit nel capitolo 2.1 “Gli attori”, ma vi forniremo anche alcuni cenni sulle responsabilità per il progetto di volontariato a lungo termine presso ELKA.



Divisioni dei compiti del servizio di volontariato a lungo termine

Compiti	Responsabilità
Coordinamento generale	Susan, la coordinatrice del progetto per l'organizzazione di accoglienza e Tomas, il coordinatore del progetto per l'organizzazione di invio.
Ricerca dei volontari, divulgazione di informazioni adeguate e preparazione dei volontari.	Tomas (per quanto riguarda il profilo dei volontari prende spunto da Susan).
Comunicazione e accordo tra l'organizzazione di accoglienza e quella di invio per tutto il corso del progetto.	I coordinatori del progetto in entrambe le organizzazioni, che documentano le decisioni e gli accordi trasmettendoli a tutti coloro coinvolti nel progetto.
Comunicazione con gli enti locali e le altre organizzazioni giovanili.	Il presidente di ELKA, trattandosi di un compito "politico".
Stendere un bilancio preventivo e una richiesta di fondi per l'organizzazione di accoglienza.	Il contabile dell'ELKA in collaborazione con Susan. Per quanto riguarda l'organizzazione di invio, Tomas richiede fondi per il viaggio, l'amministrazione, i contatti, la comunicazione e il follow-up.
Preparazione degli accordi di accoglienza e un programma concreto di lavoro.	Susan contatta tutte le persone coinvolte (famiglie in accoglienza, persone che sostengono il lavoro, responsabili del sostegno sociale e linguistico, ecc.).
Formazione e sostegno legato al lavoro.	Jason, che si occupa anche dell'organizzazione delle escursioni, insieme a Susan.
Sostegno linguistico.	L'organizzazione di invio fa partecipare il volontario ad un corso intensivo prima della partenza. Nell'ELKA, uno dei membri è uno studente nel campo delle traduzioni che continuerà l'insegnamento linguistico in modo informale.
Sostegno per la vita sociale (attività per il tempo libero, presentare i volontari ad altre persone e organizzazioni ecc.)	Il fratello di Susan che ha la stessa età dei volontari.
Legami con il " fronte interno " (amici, famiglia, pratiche amministrative al rientro a casa, ecc.)	Thomas, il coordinatore del progetto dell'organizzazione di invio.



Se qualcosa va male (contrasti, malattia, infortuni, nostalgia di casa, crisi, ecc.).	Susan coordina le misure da intraprendere e ha il compito di contattare il coordinatore delle organizzazioni di invio. Se dovesse verificarsi una crisi più grave interverrà il presidente.
Documentare il progetto (esiti, PR, articoli sulla stampa locale, bilancio consuntivo, ecc.).	Susan si occupa di questo e comunica le questioni finanziarie al contabile che prepara un bilancio consuntivo alla fine dello SVI.
Valutazione (a intervalli regolari e dopo lo SVI). Fornire un certificato.	Susan incontra i volontari, insieme a suo fratello (sostegno sociale) e Jason (sostegno sul lavoro). Alla fine dell'esperienza, avviene un incontro tra i volontari, i coordinatori del progetto di accoglienza e di invio. Nel corso di questo incontro viene preparato un certificato firmato da tutti i partner coinvolti.
Reintegrazione e follow-up del progetto.	Tomas mostra come sfruttare al meglio le esperienze fatte dai volontari e dall'organizzazione di invio.



2.3 Finanziamento e bilancio

Di Luba Pavlovova

I progetti spesso si bloccano quando si arriva alla valutazione costi-benefici. Come coordinatori del progetto siete in grado di valutare i benefici dello SVI, e certamente siete consapevoli delle risorse che occorrono. Se consideriamo il denaro come il carburante del progetto, voi siete coloro che si devono preoccupare di trovare i distributori di benzina disponibili per fare rifornimento.

Oggi è possibile trovare facilmente pubblicazioni e strutture che possono darvi consigli su dove richiedere finanziamenti. In questo senso, vorremmo attirare la vostra attenzione sul *T-Kit sulla Gestione del Progetto* (disponibile su www.training-youth.net), che contiene consigli e informazioni per la richiesta di finanziamenti e consigli sulla

gestione delle risorse finanziarie. Pertanto, questo capitolo non intende ripetere i dettagli sul finanziamento e il reperimento di fondi, ma presentare alcuni principi base utili per preparare un bilancio e gestire le risorse finanziarie per lo SVI, sia a lungo che a breve termine.

2.3.1 Preparazione del bilancio

Il bilancio è la stima delle spese e delle entrate previste. Stendere un bilancio equilibrato e realistico comporta spesso delle difficoltà. Vi presentiamo alcune regole che vi possono essere d'aiuto nella preparazione di un bilancio.

Regole principali nella preparazione di un bilancio

- La pianificazione accurata di tutte le esigenze e le risorse finanziarie è una parte essenziale del Servizio Volontario Internazionale e deve accompagnare il vostro progetto durante tutte le sue fasi.
 - La pianificazione finanziaria deve corrispondere ai costi reali del progetto quanto più possibile (ad es. spese di biglietti, assicurazione, mezzi di comunicazione, trasporto locale, materiali per ufficio, pasti, ecc.).
 - In un progetto senza scopo di lucro come lo SVI, le entrate devono corrispondere alle uscite.
- La trasparenza è importante: accertatevi che tutti i partner abbiano le idee chiare sulle entrate e le uscite programmate. In questo modo è possibile evitare confusioni ed equivoci spiacevoli.
- Controllate fin dall'inizio ciò di cui avrete bisogno alla fine (ad esempio ricevute, resoconti finanziari, copie dei materiali prodotti ecc.). Dovrete dimostrare le spese e le entrate (seguendo criteri formali specifici).
 - Coinvolgete persone interne o esterne alla vostra organizzazione che hanno esperienza di bilanci e/o di finanziamenti per i progetti. Potete delegare una persona più esperta di voi nel campo dei bilanci e della contabilità.
 - Non cercate di farlo da soli. Cercate di aver il consenso delle persone coinvolte nel progetto. In questo modo eviterete di trovarvi nella posizione di essere accusati di mancanza di chiarezza o persino di frode.
 - Controllate il bilancio a intervalli regolari nel corso dello SVI e tenete informati i partner sulla situazione (quanto possedete, di quanto avete ancora bisogno). La contabilità è uno strumento utile, se utilizzato in modo regolare e appropriato.
 - Non dimenticate di considerare il tempo che il personale dedica al progetto e che dovrà ovviamente essere retribuito dalla vostra organizzazione.
 - Verificate quali sono i costi ammessi e quali no. Alcuni costi o co-finanziamenti (per



- esempio contributi in natura) potrebbero essere rifiutati dal finanziatore.
- Avete pensato a particolari spese in relazione allo SVI, per esempio preparazione o formazione del personale per la comunicazione interculturale, progetti legati all'informatica, preparazione o formazione dei volontari sull'apprendimento linguistico, competenze legate al lavoro; spese per l'affitto di attrezzature necessarie agli interpreti, ecc.
-
-

2.3.2 Finanziatori e opportunità di finanziamento

Per la ricerca di finanziamenti esistono numerose fonti disponibili a livelli diversi - locale, regionale, nazionale, europeo e internazionale. I finanziamenti possono giungere da individui, fondazioni, istituti, enti, società, ecc. Il contesto, il tipo di progetto e la vostra iniziativa determinano la scelta del finanziatore per il vostro SVI.

Fase 1: fatevi un'idea generale dei potenziali finanziatori.

Un modo per ottenere informazioni sulle fonti di finanziamento è quello di ispirarsi a progetti o organizzazioni simili. Internet rappresenta una preziosa fonte di informazione.

www.eurodesk.org fornisce informazioni sugli strumenti di finanziamento europeo. www.fundersonline.org offre dettagli su una serie di fondazioni europee e mondiali.

Fase 2: conoscere le motivazioni e i criteri dei finanziatori.

Tutti i finanziatori, privati o pubblici, finanziano i progetti per determinati motivi. Se si vogliono ottenere finanziamenti, è importante scoprire quali sono le motivazioni dei finanziatori. Per prima cosa è necessario raccogliere informazioni sui finanziatori per capire cosa intendono esattamente finanziare (quali sono le spese ammissibili e quali no), fino a dove arrivano (è necessario un co-finanziamento?) e quali procedure dovete seguire (prima, durante e dopo il progetto). In questo modo eviterete di sprecare il vostro/loro tempo e denaro.

Fase 3: scegliete i finanziatori più adatti e preparate la vostra richiesta.

Una volta scelto il finanziatore più appro-

priato, preparate la richiesta in base alle procedure determinate dal finanziatore. Non inviate la stessa lettera o domanda di finanziamento ai diversi finanziatori: adattatela ai loro obiettivi, criteri, costi, ecc. Individuate la persona di riferimento all'interno dell'istituto finanziatore e mantenete contatti regolari. Qualche volta potrebbe essere utile dividere il vostro bilancio in parti diverse e richiedere il contributo a più finanziatori. Informate i vostri finanziatori del co-finanziamento ottenuto da altre fonti.

Fase 4: follow-up delle vostre richieste.

Non spedite solo montagne di carta. Verificate con la persona di riferimento nell'organizzazione finanziatrice che la vostra richiesta sia pervenuta; se manca qualcosa, chiedete spiegazioni sul contenuto e informazioni sulle procedure di selezione. Nel caso in cui il vostro progetto non venga selezionato, non interrompete del tutto i contatti, il finanziatore potrebbe esservi di aiuto per progetti futuri. Sapere perché si è stati rifiutati può essere utile. Il lavoro non finisce con l'accettazione della domanda. Durante il progetto è bene mantenere i contatti inviando informazioni (o una semplice cartolina) di tanto in tanto.

Nota! Non cercate solo denaro. Spesso è possibile ottenere contributi in natura, come alloggio e pasti gratuiti per i volontari, materiali o attrezzature tecniche per il progetto (attrezzature per l'ufficio, materiale edilizio, ecc.), una linea telefonica o la connessione Internet gratuita. Una sponsorizzazione può essere un'alternativa.

Ulteriori informazioni e consigli si possono trovare nel *T-Kit sulla Gestione del Progetto* (disponibile su www.training-youth.net) o nella bibliografia di questo T-Kit.



Il Servizio Volontario Europeo

Uno dei programmi principali per il sostegno finanziario dello SVI è il Servizio Volontario Europeo (SVE) della Commissione Europea. Lo SVE è un'opportunità nel quadro del programma europeo "GIOVENTU", aperto a tutti i giovani tra i 18 e i 25 anni per svolgere attività di volontariato in diverse attività nel campo sociale, ambientale e culturale.

Obiettivi

- fornire ai giovani un'esperienza di apprendimento interculturale
- integrazione sociale e occupazionale dei giovani nella società
- sviluppo delle comunità locali e dei partenariati internazionali

Criteri

- volontari di età compresa tra il 18 e i 25 anni
- i volontari sono legalmente residenti in uno dei paesi ammessi (stati membri dell'Unione Europea, Norvegia, Islanda, Liechtenstein)
- il servizio di volontariato dura dai 6 ai 12 mesi
- i progetti a breve termine per i giovani con esigenze particolari durano dalle 3 settimane ai 3 mesi
- le attività non devono svolgersi nel paese di appartenenza del volontario (principalmente in paesi europei)
- devono esservi tre partner coinvolti - l'organizzazione di invio, l'organizzazione di accoglienza e il volontario.

Tipi di progetti

- Progetti individuali: questi progetti sono sviluppati su una base bilaterale e sono gestiti dalle Agenzie Nazionali dei paesi dell'organizzazione di accoglienza e di invio (procedura decentralizzata).
- Progetti multilaterali: i progetti SVE svolti su una base multilaterale (che coinvolgono almeno quattro paesi e sei volontari) sono gestiti centralmente dalla Commissione Europea a Bruxelles (procedura centralizzata).

Procedura per progetti individuali

- l'organizzazione di accoglienza compila un modulo di "manifestazione di interesse per l'accoglienza" (disponibile presso le Agenzie Nazionali) che deve essere approvato dal comitato di selezione a Bruxelles. Una volta approvata, la domanda viene inserita in un database sul sito www.sosforevs.org (è possibile richiedere la "user name" e la "password" ad un'Agenzia Nazionale).
- L'organizzazione di invio deve essere approvata dall'Agenzia Nazionale del suo paese (questo viene solitamente fatto al momento della richiesta), che valuta le motivazioni e la capacità di inviare volontari.
- Le organizzazioni di accoglienza e di invio richiedono i finanziamenti alle rispettive Agenzie Nazionali.

Finanziamenti

Tutti i progetti SVE sono finanziati secondo il principio del co-finanziamento; l'as-



- segnazione di fondi della Commissione Europea non è che una minima parte della somma complessiva richiesta agli altri finanziatori. Le somme forfetarie sono fisse, ma possono variare nel tempo.

Norme di finanziamento per le organizzazioni di invio

- Importo forfetario di 600 Euro per volontario (per la preparazione, l'amministrazione, il follow-up, ecc.).
- Importo fisso di 20 Euro al mese per volontario (per i contatti, il sostegno, ecc.).
- Un biglietto di viaggio
- Esigenze particolari 100%

Norme di finanziamento per le organizzazioni di accoglienza

- Importo forfetario di 600 Euro per volontario (formazione, apprendimento linguistico, amministrazione, ecc.).
- Importo fisso di 300 Euro al mese per volontario (per il vitto, l'alloggio, il trasporto locale, i contatti, il sostegno, ecc.).
- Denaro per le piccole spese (a seconda del paese e del progetto).
- Esigenze particolari 100% .

Scadenze

- Vi sono cinque scadenze all'anno per progetti che avranno inizio tre o cinque mesi dopo.
- Per maggiori informazioni sullo SVE, visitate il sito www.sosforevs.org e scaricate *La Guida per gli Utenti* del programma GIOVENTU' su www.europa.eu.int/comm/education/youth.html oppure contattate la vostra Agenzia Nazionale, di cui sullo stesso sito troverete i contatti.

Finanziamenti del Consiglio d'Europa

- Oltre al Servizio Volontario Europeo vi sono altre possibilità di finanziamento per lo SVI. Per i campi di lavoro, ad esempio, è possibile richiedere un finanziamento attraverso la Fondazione Europea della Gioventù del Consiglio d'Europa, assicurandosi di avere i giusti requisiti:
- Nel progetto devono essere coinvolti partecipanti/ organizzazioni appartenenti ad almeno quattro stati membri del Consiglio d'Europa.
- Il 75% dei volontari deve avere un'età inferiore ai trent'anni.
- Le attività devono svolgersi in uno degli stati membri del Consiglio d'Europa.
- E' necessario dimostrare il co-finanziamento.
- La Direzione per la Gioventù e lo Sport gestisce anche un altro programma di finanziamento, il Fondo di Solidarietà per la Mobilità Giovanile (FSMJ), nato soprattutto per far fronte alle spese di viaggio dei partecipanti ai progetti internazionali. I requisiti richiesti:
- Si deve trattare di un progetto di mobilità
- Per gruppi di almeno dieci giovani disposti a viaggiare
- Provenienti da un ambiente culturale svantaggiato.
- Disposti a viaggiare in treno.
- Per maggiori informazioni sulla Fondazione Europea per la Gioventù e l'FSMJ consultate il sito www.coe.int/youth (cliccate su finanziamenti).



La vita reale...

Un esempio di bilancio da cui trarre ispirazione

Come abbiamo visto nelle pagine precedenti, ELKA ha organizzato un campo di lavoro per creare sentieri e aree di sosta tra le montagne e ha ospitato un volontario per promuovere passeggiate ecologiche per gruppi di giovani. I bilanci sono stati preparati in seguito ad una riunione con i partner internazionali in entrambi i progetti dello SVI, i quali di per sé dispongono già di un bilancio per l'invio dei propri volontari.

Per il campo di lavoro sulla creazione di sentieri ed aree di sosta (in euro)

SPESE	
Viaggio: Viaggio internazionale per 26 volontari	3120 €
Trasporto locale per 45 giovani	1350 €
Sistemazione: Famiglie di accoglienza a Velho	1650 €
Pasti:	3960 €
Lavoro di preparazione: due incontri	340 €
Preparazione dei documenti (informazioni, opuscoli di benvenuto)	100 € 210 €
Collegamenti a telefono, fax, posta, e-mail	
Assicurazione: per 46 persone	1533 €
Visti: per 26 persone	312 €
Costi di amministrazione e coordinamento:	650 €
Sopralluogo della zona (creazione di sentieri e aree di sosta) Esperti di turismo	1600 €
Due formatori professionisti (tariffe)	1000 €
Attività sociali: per 46 persone (eventi culturali, quattro gite in luoghi storici nelle vicinanze di Velho, noleggio del pullman, serate e programmi interculturali - cinema, teatro, festa di addio, ecc.)	1680 €
Preparazione di un video	1000 €
TOTALE	18 505 €



ENTRATE	
Contributi ELKA	1855 €
Contributi dei partner SVI	3000 €
Contributi dei partecipanti	920 €
Comune	2300 €
Sovvenzione del Ministero per l'Ambiente	1000 €
Sponsor privati	550 €
Uffici regionali per la cooperazione e turismo regionale	1450 €
Fondazione per lo sviluppo sociale	1500 €
Consiglio Giovanile locale	320 €
Contributi in natura	5610 €
TOTALE	18 505 €

Bilancio per i progetti SVE di accoglienza (in euro)

Preparazione alla partenza a cura dell'organizzazione di invio: Corso di lingue (2 volontari, quindici giorni, corso intensivo): € 100 Materiale informativo: € 25	125 €
Spese di viaggio: Biglietto ferroviario andata e ritorno da e per Velho, seconda classe: 2 x € 130	260 €
Assicurazione: 2 volontari, durata totale 11 mesi: 2 x € 148	296 €
Sistemazione per 2 volontari a Velho offerta dalla famiglia (in natura)	3300 €
Pasti: 2 volontari, durata totale 11 mesi: colazione e pranzo forniti dalla famiglia Pranzo: 11x30x6x2= € 1980	5280 € 3960 €
Trasporto locale: 660 x 2	1320 €
Corso di lingua organizzato da ELKA (in natura) corso intensivo (presso la scuola di lingue)	240 €



Svolto da un volontario ELKA	160 €
Attività sociali e tempo libero (integrazione sociale): gite culturali organizzate ed eventi sociali: 11x40x2=880 €	880 €
Amministrazione: collegamento telefonico, fax, e-mail: 11x50= € 550 carta, penne, fotocopiatrice, materiale per lavorar con i giovani - materiale informativo, ecc.): € 385	935 €
Visti e permessi di soggiorno per 2 volontari	220 €
Certificati medici (per malattie infettive) per 2 volontari: 2x5 €	10 €
Diffusione di buone prassi: pubblicazioni su - statistiche sui turisti "verdi" e le attività all'aperto (100 copie) - esiti del progetto	500 € 120 €
Formazione continua (2 volontari x € 650) Valutazione	1300 € 120 €
TOTALE	19 026 €

ENTRATE	
Contributi ELKA	850 €
Contributi dall'organizzazione di invio	500 €
Contributi dei volontari: 2 x € 175	250 €
Amministrazione comunale	2200 €
Contributi della scuola di Velho	120 €
Uffici regionali – Ufficio per la tutela ambientale	1800 €
Sponsor privati	800 €
Fondi per lo sviluppo della società civile	1200 €
Contributi in natura	1306 €
Sovvenzione della Commissione europea (programmi SVE) organizzazione di invio: 2 x € 600 (preparazione, amministrazione, follow-up)	



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

2

sostegno e comunicazione: 2 x 11 x € 20 Spese di viaggio: 2 x € 130 Organizzazione di accoglienza: formazione iniziale, corso di lingua: 2 x € 600 pasti, sistemazione, trasporto locale e sostegno: 2 x 11 x € 300 Somma per le piccole spese per 2 volontari	10 000 €
TOTALE	19 026 €

3. Prepararsi alla partenza



3.1 Trovare il giusto partner per il progetto

Di Peter Hofmann e Luba Pavlovova

La ricerca del partner è una delle fasi più importanti del Servizio Volontario Internazionale. Trovare il giusto partner è senza dubbio una delle principali chiavi del successo del progetto. Questo capitolo fornirà informazioni utili su dove trovare le organizzazioni partner, quali devono essere le loro caratteristiche e come verificare che siano adatte.

3.1.1 La ricerca del partner

Prima di iniziare la ricerca delle organizzazioni partner bisogna sapere esattamente che cosa si vuole ottenere. Le domande qui riportate vi guideranno nella riflessione:

Spunti di riflessione

- Quali sono gli obiettivi dello scambio di volontari? In che modo devono avvicinarsi agli obiettivi dei partner (vedi anche capitolo 1.4 Le motivazioni che spingono al Servizio Volontario Internazionale)?
- Con quale gruppo di giovani lavorate o vorreste lavorare (gruppi particolari, per esempio svantaggiati, o nessuno in particolare)?
- Che tipo di posizione offrite o state cercando (solo in una particolare area di lavoro, per esempio ambientale, o in un campo non specifico)?
- Che tipo di lavoro si dovrà svolgere (lavoro manuale o intellettuale, sono richieste competenze specifiche, rischi sul posto di lavoro, è richiesta la conoscenza di una lingua straniera, ecc.)?
- Quale sostegno e sistemazione potete offrire ai volontari (formazione, vitto e alloggio, denaro per le piccole spese, assicurazione ecc.)?
- Che cosa viene richiesto ai volontari (competenze informatiche o linguistiche, nessuna esperienza, contributi finanziari, ecc.)?
- Che cosa potete offrire e che cosa vi aspettate dalle organizzazioni partner (incontri, contatti, risorse finanziarie e altro; esperienza e conoscenza specifica, standard minimi, ecc.)?
- Quanti volontari desiderate inviare oppure ospitare (sistemazione individuale unica o più gruppi all'anno)?
- Che tipo di organizzazione partner state cercando (piccola e flessibile, o di maggiori dimensioni e con maggiori opportunità)?
- L'organizzazione deve avere particolari requisiti per lo schema di finanziamento (limiti di età, un particolare paese, controlli medici o certificato di buona condotta, ecc.)?
- ...?

Suggerimenti per la formazione

Incontrate i componenti del comitato o del gruppo impegnato nella progettazione di questo SVI. Dividete i partecipanti in piccoli gruppi o in coppie e fornite un pannello e una lavagna. I partecipanti devono rispondere alle diverse domande e riportarle sotto forma di parole chiave sulla lavagna. Una volta ritrovati tutti insieme, i partecipanti possono scambiare opinioni appendendo i fogli della lavagna al muro e motivando le risposte date.



Una volta chiarite le idee su cosa si cerca e su cosa si può offrire (e cosa no), si può iniziare la ricerca del partner.

Se siete nuovi nel mondo dello SVI, non dovrete cominciare da zero, ma potete contattare e collaborare con una delle organizzazioni che già operano nel campo dello SVI (un elenco di queste organizzazioni è disponibile nell'appendice 2: panoramica sulle organizzazioni, i programmi e le piattaforme del Servizio Volontario Internazionale). Queste possiedono le strutture e i contatti internazionali necessari per inviare i volontari all'estero o per fornirli a voi. Naturalmente sarete vincolati dai loro criteri e dal loro modo di lavorare. Se invece volete sviluppare una vostra personale strategia di partenariato (ad esempio in un particolare settore di lavoro, con un gruppo preciso, in modo specifico), ricordatevi che ciò è possibile, ma richiede maggior tempo e lavoro.

Strumenti per trovare il partner

- Internet è una fonte di informazioni attendibile, dove è possibile trovare le organizzazioni attive nel campo e nel paese che vi interessa. La maggior parte, se non tutte le organizzazioni di Servizio Volontario Internazionale citate in questo T-Kit hanno dei siti Internet con collegamenti ad organizzazioni partner in diversi paesi (vedi anche l'appendice 2: Insieme delle organizzazioni di Servizio Volontario Internazionale, programmi e piattaforme).
- Nella maggior parte dei paesi esistono database, elenchi o opuscoli contenenti tutte le organizzazioni giovanili, sociali, culturali e senza scopo di lucro. I servizi di informazione pubblici degli altri paesi dovrebbero essere in grado di fornirvi questo tipo di informazione.
- È possibile ricevere informazioni sulle organizzazioni giovanili in un altro paese contattando il Consiglio Nazionale per la Gioventù o richiedendo ad una grossa organizzazione europea un elenco delle sue filiali nei diversi paesi (www.youthforum.org). Se la vostra organizzazione fa parte di una rete internazionale più ampia potete utilizzare

questa struttura per la ricerca del vostro partner.

- I corsi di formazione internazionali e i seminari sono iniziative interessanti per creare nuovi partenariati. Potete partecipare personalmente o chiedere ad un collega o un amico che vi ha partecipato. Alcune istituzioni e organizzazioni a livello europeo che offrono corsi di formazione internazionale, visite di studio e seminari legati al tema del Servizio Volontario Internazionale sono: il "Partenariato sulla Formazione" tra la Commissione Europea e il Consiglio d'Europa (www.training-youth.net), le Agenzie Nazionali per il programma GIOVENTU' (una lista degli indirizzi è disponibile sul sito www.europa.eu.int/com/education/youth.html), la Direzione Generale per la Gioventù e lo Sport del Consiglio d'Europa (www.coe.int/youth), l'Associazione delle Organizzazioni del Servizio di Volontariato (www.avso.org) e il Comitato di Coordinamento per il Servizio Volontario Internazionale (www.unesco.org/ccivs).
- Potete inoltre utilizzare i database esistenti su Internet sulle opportunità di volontariato. All'interno del Programma del Servizio Volontario Europeo è presente un database su tutte le opportunità disponibili (www.sosforevs.org). Potete essere inseriti in questo database inviando la vostra "manifestazione di interesse" che vi verrà fornita dall'Agenzia Nazionale del Programma GIOVENTU'. Se cercate un partner nell'Europa centrale e orientale, il sito www.eastlinks.net potrebbe esservi di aiuto, mentre su www.movit.si/mladina/database.htm potrete trovare un database con le organizzazioni dell'Europa sud-orientale. Un database universale viene offerto su www.idealist.org (accessibile gratuitamente e con la possibilità di registrarsi on-line).

Nota bene! Internet e i database non sono gli strumenti ideali per la ricerca di partner strategici, se non vengono affiancati da contatti personali (durante un seminario, un incontro, una visita, una vacanza, ecc.).



3.1.2 Standard di qualità

Lo scopo della ricerca del partner non è solo quello di trovare un partner qualunque, ma trovare un buon partner per il vostro progetto, in grado di assicurare gli standard minimi di qualità che rendano lo SVI un successo per tutti gli attori coinvolti. Gli standard minimi, da voi stabiliti, dipendono in larga misura dal tipo di progetto (ad esempio, le condizioni di vita nei campi di lavoro sono più dure di quelle nelle partenze individuali), il tipo di organizzazione coinvolta (per esempio gli enti locali hanno regole più rigide rispetto ad un club giovanile a gestione autonoma) e il tipo di volontari (ad esempio volontari disabili o svantaggiati hanno bisogno di un sostegno maggiore).

Nota bene! Alcuni degli standard qui sotto riportati si riferiscono ad organizzazione di invio, altri ad organizzazioni di accoglienza, altri ancora ad entrambe.

Standard legati alla comunicazione

- **Partenariato**
I partner si conoscono a sufficienza? E' necessario stabilire un numero minimo di incontri di preparazione? L'organizzazione di accoglienza deve essere pronta ad inviare i rappresentanti per la formazione o gli incontri organizzati nel quadro del programma?
- **Comunicazione tra l'organizzazione di accoglienza e quella di invio.**
Quanti contatti sono previsti tra l'organizzazione di accoglienza e quella di invio, con quale frequenza e attraverso quali canali di comunicazione? È chiaro chi è necessario contattare in determinate circostanze (ad esempio in situazioni di emergenza)? Quali informazioni si devono comunicare (ad esempio sulla fedina penale dei volontari)? La competenza linguistica è sufficiente per la comunicazione, da parte di quante persone nell'organizzazione?
- **Cooperazione tra le organizzazioni di accoglienza e quelle di invio.**
Quanto deve essere dettagliata la suddivisione dei compiti? Quale deve essere la procedura in circostanze impreviste? Che

possibilità ci sono di incontrarsi e discutere questi aspetti?

- **Comunicazione esterna.**
Esiste una particolare strategia da seguire per stabilire legami tra il progetto e i funzionari, la stampa, la comunità locale, i membri dell'organizzazione di accoglienza e quella di invio.

Standard di preparazione

- **Prima del progetto.**
Quali sono i prerequisiti per partecipare allo SVI? (linguistici, ecc.) E' necessario seguire seminari di preparazione? Quali temi si devono affrontare durante la preparazione? Quali informazioni bisogna fornire?
- **Avviamento alla formazione.** Entro quanto tempo dall'arrivo deve avvenire la sessione di orientamento? Quale dovrebbe essere il contenuto di questa formazione? Chi dovrebbe partecipare a questa formazione?

Standard logistici

- **Vitto e alloggio.**
L'organizzazione di accoglienza è in grado di offrire il vitto? Il volontari hanno camere singole o devono dividere la stanza con altri volontari? Quali standard igienici presentano le stanze? E' opportuno che un gruppo di volontari a breve termine dividano la stessa stanza? E' possibile andare incontro alle esigenze dei vegetariani o a chi ha altre restrizioni alimentari?
- **Ubicazione.**
Accessibilità ai mezzi di trasporto locali. E' facile per i volontari spostarsi dal luogo dove alloggiano a quello dove lavorano? Se l'alloggio si trova in una zona poco sicura della città, quali misure si possono prendere? Se l'alloggio è situato in una zona periferica, che tipo di opportunità per il tempo libero vengono offerte?

Standard nei compiti da svolgere

- **Attività proposte al volontario.**
L'organizzazione di accoglienza ha un'i-



dea chiara di quelli che saranno i compiti del volontario? Esiste la possibilità di cambiare attività? L'organizzazione di accoglienza che cosa deve e non deve aspettarsi dal volontario?

- Ore lavorative..
- Qual è il limite delle ore lavorative giornaliere/ settimanali per il volontario? A quanti giorni di vacanza ha diritto? Quale può essere la flessibilità dell'organizzazione di accoglienza?
- Lavoro individuale o di gruppo.
Il volontario fa parte di un gruppo? Vi sono altri volontari coinvolti in questo lavoro? Qual'è il livello di cooperazione tra il personale e i volontari?
- Sicurezza.
Soprattutto per quanto riguarda il lavoro manuale, che tipo di misure di sicurezza vengono messe in atto? I volontari ricevono attrezzature per la sicurezza (elmetti, guanti, ecc.)? Che cosa copre l'assicurazione? Cosa invece non copre?
- Sostituzione del lavoro.
Esiste una chiara distinzione tra i compiti del volontario e quelli dei membri dello staff? Il volontario prende il posto del lavoratore retribuito? Vi è il rischio che il volontario venga visto come qualcuno che sottrae lavoro agli altri?

Standard orientati sul sostegno

- Sostegno per i volontari.
Un membro dello staff può svolgere il ruolo di supervisore nei confronti del volontario? Quanto tempo e risorse può dedicare al volontario? La persona indicata per svolgere questo ruolo è stata o dovrebbe essere formata appositamente?
- Sostegno per il tempo libero.
L'organizzazione di accoglienza deve offrire sostegno ai volontari anche durante il loro tempo libero? Quale tipo di sostegno è adeguato? Quale no?
- Sostegno linguistico.
Esiste una lingua comune nel progetto? I colleghi del volontario parlano una lingua comune? Esiste la possibilità di ricevere una formazione linguistica?
- Formazione sui compiti da svolgere.
La formazione e la preparazione che i

volontari ricevono è sufficiente per adempiere ai loro compiti? Vi sono esperti che formano i volontari per i compiti più specifici?

- Valutazione e follow-up
E' necessario effettuare con regolarità una valutazione e un rapporto sui volontari o sul progetto? In quale forma si deve svolgere la valutazione? Quali dovrebbero essere le fasi per affrontare il rientro del volontario nel suo paese? Alla fine del servizio di volontariato è previsto un certificato e di che tipo?

Standard finanziari

- In relazione al progetto.
Chi paga cosa? Che tipo di contabilità è necessaria (con quale valuta e in che lingua)? Quali sono i costi ammessi e quali no? Quali sono le responsabilità nel rendiconto finanziario al termine del servizio di volontariato? Che tipo di flessibilità esiste in situazioni di emergenza?
- In relazione al volontario.
Quale contributo finanziario deve dare il volontario per il progetto, per i costi di viaggio, per le attività nel tempo libero? È previsto denaro per le piccole spese: quanto e con quale frequenza?

Suggerimenti per la formazione

Dividete il gruppo degli organizzatori del progetto in due parti. Chiedete ad un gruppo di descrivere e sviluppare uno SVI ideale (nel campo di uno o più standard). L'altro gruppo deve immaginare il peggiore degli SVI possibile (negli stessi campi). I gruppi devono scrivere il risultato del lavoro in un pezzo di carta; confrontare i risultati e discutere su quali dovrebbero essere gli standard minimi per poter proseguire lo SVI.



Valutazione dell'organizzazione partner

In che modo è possibile valutare se questa soddisfa i requisiti? Sulla base di una lista di standard minimi è possibile sviluppare due strumenti di valutazione: un modulo di partecipazione e un foglio guida per la visita di valutazione.

Un modulo di partecipazione

Il modulo è fondamentalmente un elenco di domande sugli aspetti più importanti presenti nella lista degli standard di qualità. In questo modo non avrete solo le informazioni necessarie per scegliere con quale nuova organizzazione partner volete lavorare: il modulo mostrerà al vostro partner cosa ritenete importante, fornendo così un quadro generale sulla vostra cooperazione. Se l'organizzazione partner non è mai stata coinvolta prima in uno SVI, le domande del modulo di partecipazione serviranno a mostrare i diversi elementi di un progetto di volontariato.

Alcuni suggerimenti per il modulo di partecipazione

- I compiti offerti al volontario: non chiedete solo quali compiti vengono offerti, ma chiedete che vi venga descritta una giornata lavorativa tipo (dalla mattina alla sera). Spesso si utilizza la formula "aiutare la squadra in questo o in quello", senza specificare con esattezza quali compiti il volontario dovrà svolgere.
- Includete domande sulle capacità richieste e le informazioni necessarie per i compiti proposti.
- È importante sapere quante persone sono coinvolte nel processo decisionale sul progetto di volontariato. È stato chiesto ai membri dello staff che lavoreranno a contatto con il volontario la loro opinione sull'idea di assumere un nuovo membro?
- Inserite una sezione sul concetto di

volontariato. Perché l'organizzazione desidera ospitare un volontario? Che vantaggi ne trarrà? Quali sono le idee e le opinioni sul ruolo del volontariato in genere?

- Se avete bisogno di ottenere da questo modulo alcune informazioni per altri documenti, cercate di compilare il modulo nella versione elettronica per evitare di dover riscrivere alcune parti del modulo.
- Cercate di rendere il formulario interessante. Un layout con simboli o disegni invoglia a rispondere alle domande. Se pensate che un formulario sia uno strumento eccessivamente formale e possa spaventare i vostri partner, ponete le domande per telefono.

Un foglio guida per una visita di valutazione

Si consiglia di non prendere una decisione solo sulla base del modulo di richiesta. È molto più facile farsi un'idea dell'organizzazione partner se avete visto il posto e avete conosciuto i responsabili. Se avete risorse limitate, potete completare le domande del modulo di richiesta con un approfondito colloquio telefonico con uno dei responsabili dell'organizzazione partner.

Il vantaggio della visita è che è più facile spiegare ai colleghi o ai volontari interessati ciò che avete visto con i vostri occhi, piuttosto che fare riferimento a descrizioni fatte da un "membro" potenzialmente di parte.

Per la visita di valutazione è utile preparare un foglio guida con le domande o i dubbi emersi dal modulo di richiesta.



Consigli sulla visita di valutazione

- Nel corso della visita dovete cercare di non parlare con una persona sola, ma anche con gli altri membri dello staff o i volontari (se è possibile).
- Cercate di farvi mostrare il posto dove il volontario dovrebbe vivere e lavorare nell'organizzazione di accoglienza.
- Cercate di capire le motivazioni per cui desiderano inviare o ospitare volontari.
- Preparate una relazione subito dopo la visita per evitare di dimenticare le informazioni
- ...?

Come motivate le organizzazioni a partecipare al vostro programma?

È generalmente più facile trovare giovani motivati ad andare all'estero per un servizio di volontariato, che convincere le organizzazioni o gli istituti ad unirsi al Servizio Volontario Internazionale e offrire sistemazione per i volontari stranieri. A seconda che il volontariato sia conosciuto e apprezzato da quella organizzazione o paese, sarà più o meno facile convincerli. Vi offriamo qui alcuni consigli per mettere alla prova la potenziale organizzazione al fine di accertarvi che sia veramente adatta a partecipare al programma.

Aiutare le organizzazioni a prepararsi all'idea di un Servizio Volontario Internazionale

- Prima di tutto, non obbligate un'organizzazione a partecipare solo perché avete urgente bisogno di una sistemazione. Dovrebbe essere una decisione ben pianificata per l'intera organizzazione poiché richiede numerose energie e risorse.
- Spesso l'organizzazione o la persona di riferimento considera quest'attività un peso. In questo caso, spiegate che molti compiti (nel campo del sostegno e dell'amministrazione) possono essere assegnati ad altre persone all'interno o all'esterno dell'organizzazione. Potete suggerire la creazione di una "squadra di volontari" all'interno dell'organizzazione.
- Può inoltre essere utile invitare le persone dell'organizzazione ad eventi di formazione o a riunioni dove possono incontrare altri rappresentanti delle organizzazioni di accoglienza e acquisire fiducia attraverso le esperienze degli altri. Potete creare un "sistema di sostegno" dove è possibile unire un'organizzazione esperta ad un "nuovo arrivato".
- Mostrate i vantaggi nel partecipare ad uno SVI (vedi capitolo 3.3.2 Preparazione per le organizzazioni di accoglienza e di invio): creare immagini positive, aumentare le partnership e i contatti internazionali, portare novità all'interno dell'organizzazione, sostenere compiti che non si potrebbero svolgere altrimenti e così via.
- Create un clima di fiducia con l'organizzazione partner e rispettate le sue preoccupazioni e i ritmi di lavoro. Siate onesti e trasparenti.
- Date un tocco personale ai vostri contatti. I partner dovrebbero essere più di una semplice relazione d'affari. Non dimenticate che anche le persone dall'altra parte del telefono o di Internet sono esseri umani.
- Siate perseveranti e pazienti.



3.1.3 Concludere con un contratto

Anche se alla base di uno SVI vi è la fiducia, si consiglia fermamente di mettere per iscritto i compiti delle diverse parti (soprattutto nel caso di impegni a lungo termine). In uno SVI vi sono solitamente numerosi attori, sfide e denaro coinvolti. Perciò è una forma di rispetto per tutti i partner e il volontario stilare un contratto con gli impegni che le parti intendono assumersi. I contratti sono fatti per creare trasparenza ed evitare possibili equivoci. In molti casi i finanziatori richiedono una lettera di approvazione firmata da tutti i partner del progetto.

Nota bene! Esistono diversi modelli ed esempi di contratto. I requisiti del contratto variano a seconda del paese. Verificate con persone competenti o consulenti legali la situazione nel vostro paese.

Solitamente un contratto comprende quanto segue:

- il nome e l'indirizzo delle parti che firmano il contratto (nel nostro caso il volontario, le organizzazioni di accoglienza e di invio, compresi i nomi delle persone autorizzate);
- il nome dello SVI e le date di inizio e fine;
- una descrizione dettagliata dei compiti e degli obblighi delle parti che firmano il contratto. Questa consisterà in modo particolare nella descrizione del lavoro del volontario e degli aspetti riguardanti gli standard minimi di qualità per il partenariato tra l'organizzazione di accoglienza e quella di invio;
- firme delle organizzazioni di accoglienza, di invio e del volontario;
- il contratto deve specificare che il lavoro del volontario non è retribuito
- e non sostituisce nessun lavoro retribuito
- e senza scopo di lucro.

3.2 Reclutamento e selezione dei volontari

Di Luis Amorim

In questo capitolo osserveremo i diversi modi di reclutamento dei volontari per lo SVI. Sebbene indirizzato principalmente

alle organizzazioni che inviano volontari all'estero per lavori a breve o lungo termine, questo capitolo può essere di interesse anche per le organizzazioni di accoglienza che reclutano volontari direttamente, senza l'aiuto dell'organizzazione di invio. La maggior parte dei suggerimenti sono indirizzati alle organizzazioni che si occupano di servizi di volontariato a lungo termine, ma possono essere facilmente adattati a programmi di breve durata. Come detto precedentemente, non è necessario che facciate tutto il lavoro da soli: un'alternativa potrebbe essere quella di cooperare con una delle strutture esistenti (vedi anche appendice 2: Sguardo alle organizzazioni di Servizio Volontario Internazionale, programmi e piattaforme).

3.2.1 Fasi iniziali del reclutamento dei volontari

1. Fate conoscere il vostro programma

Prima di iniziare a cercare volontari, dovrete sapere quali sono i motivi che vi spingono a farlo. Come sottolineato nel capitolo 2.2 "Il ciclo del progetto", dovete sapere perché desiderate lavorare con i volontari, verificare se ne avete realmente bisogno e vi è il sostegno sufficiente, ed infine sviluppare o ricevere una "descrizione del lavoro" dettagliata per i potenziali volontari, includendo informazioni quali: obiettivi e luogo in cui si svolgerà il progetto nell'organizzazione di accoglienza, responsabilità e compiti, competenze o qualifiche richieste, benefici per il volontario e il progetto, tempo da dedicare, sostegno e formazione offerti, possibilità per il tempo libero, tipo di valutazione e follow-up.

Se siete un'organizzazione di invio, assicuratevi che le informazioni ricevute dal vostro partner in accoglienza siano quelle di cui avete bisogno per promuovere i lavori esistenti. Un buon modo per farlo è partecipare alla stesura della descrizione del lavoro.

2. Fate la conoscenza del vostro gruppo



Potete decidere a che tipo di persone rivolgervi, per esempio creando un “profilo ideale” del vostro volontario o al contrario chiedervi che categoria di giovani potrebbero essere interessati al vostro programma.

3. Stabilite una procedura chiara per la domanda di partecipazione

I potenziali volontari sono spesso scoraggiati dalla mancanza di una procedura chiara. Molta confusione può essere evitata facendo sì che sia la stessa persona a fornire informazioni sull'opportunità del servizio di volontariato (per esempio dettagli sugli obiettivi, l'organizzazione di accoglienza, la descrizione del lavoro). La fase successiva dovrebbe essere quella di un pacchetto informativo con un modulo di richiesta, un colloquio o un incontro di gruppo. Non fate passare più di 48 ore per rispondere ad una richiesta di informazioni!

4. Usate messaggi di facile comprensione

Adattate la lingua utilizzata nelle informazioni fornite al vostro gruppo e arrivate subito al punto.

Assicuratevi di rispondere alle domande che i volontari si pongono: Cosa dovrò fare? Con quale frequenza? Dove e quando? Che sostegno riceverò? Ma anche una risposta alla domanda: Perché devo fare volontariato per la vostra organizzazione?

Potete suddividere il vostro messaggio di reclutamento in tre parti: una presentazione delle esigenze e dei problemi da risolvere (la causa); cosa può fare il volontario (il compito) e che cosa trarranno da questa esperienza il volontario e le altre persone coinvolte (i benefici).

Ad esempio:

“Bisognerebbe dare agli adolescenti l'opportunità di crescere in un ambiente sicuro e che si prende cura di loro.

Sfortunatamente, non tutti gli adolescenti hanno la possibilità di vivere in tali condizioni (la causa). Potete sostenerli partecipando al nostro progetto in Danimarca dove gestiamo un ostello per adolescenti in difficoltà (il compito). Potrete aiutarli ad acquisire nuove competenze e ricominciare

una nuova vita. Vi sarà inoltre data la possibilità di incontrare nuovi amici e imparare dalla cultura del paese che vi accoglie (i benefici)”.

Certamente, questo messaggio ha bisogno di essere sviluppato con informazioni aggiuntive per ciascuno dei tre punti. Potete rafforzare ciascuna di queste tre parti con un fatto, una testimonianza, una citazione, un'esperienza personale. Qualunque sia il vostro messaggio: siate onesti. Evitate di far apparire le cose troppo facili, soprattutto se i compiti in questione sono complessi e richiedono molta energia.

Tecniche di reclutamento: pro e contro

Ci sono molti modi per far pervenire la vostra offerta ai potenziali volontari, ma tutte hanno degli aspetti positivi e negativi. La scelta spetta a voi.

Passaparola

La migliore pubblicità per i vostri programmi di volontariato è quella fatta dai volontari precedenti e attuali, nonché dalle loro famiglie e amici. Chi lavora per voi e trae un beneficio dal lavoro dei vostri volontari parlerà in modo positivo del Servizio Volontario Internazionale.

Potreste sfruttare al meglio questa pubblicità chiedendo sistematicamente ai vostri volontari e allo staff di parlare dei vostri programmi di volontariato all'estero ad amici o parenti.

Pro: è un metodo personalizzato, semplice e senza costi.

Contro: avviene in modo casuale e saprete poco su come e quali informazioni vengono date, sia positive che negative.

Incontri di piccoli gruppi

Un modo per unire i benefici del reclutamento per passaparola con un approccio più strutturato è quello di unire gruppi di persone interessate al Servizio Volontario



Internazionale. I volontari precedenti potrebbero portare i loro amici o parenti. Per rendere questo più interessante potete organizzare un pranzo o una festa. I volontari che hanno appena concluso la loro esperienza possono descrivere gli aspetti più personali e uno dei membri dello staff può fornire informazioni più formali sul programma e le procedure di richiesta delle informazioni.

Pro: vi permette di rivolgervi in modo formale e informale ad un gruppo di persone, che a loro volta si moltiplicheranno e porteranno nuove persone.

Contro: le persone potrebbero essere restie ad impegnarsi in qualcosa che conoscono solo per sentito dire. Dovrete essere preparati ad investire risorse subito dopo l'incontro per il follow-up (ad esempio chiamando o inviando maggiori informazioni).

Presentazioni, dibattiti ed eventi speciali

Potete organizzare una giornata all'aperto dove presentate le opportunità del servizio di volontariato ad un pubblico più vasto. Potreste anche chiedere di avere uno stand o poter intervenire ad alcuni incontri o seminari, soprattutto quelli sul volontariato, la gioventù o le opportunità professionali di istruzione per i giovani.

Pro: questo tipo di attività vi permetterà di raggiungere un pubblico più ampio e di far circolare materiale, pubblicizzando anche l'attività della vostra organizzazione.

Contro: sono meno personali e solo una piccola percentuale di coloro che si mostrano interessati chiederanno maggiori informazioni. Non riponetevi troppe speranze.

Materiale cartaceo come opuscoli e newsletter

Un volantino o un opuscolo che spiegano il vostro lavoro, con foto e testimonianze dei volontari, offriranno ai potenziali candidati un ricordo indelebile quando decideranno di fare volontariato in futuro. Potete avere un modulo di iscrizione preliminare o un foglio separato per avere maggiori informazioni. Ricordate di scrivere un messaggio semplice. In una newsletter potete inserire informazioni sulle opportunità attuali dello SVI e le procedure di richiesta di informazioni affiancate da un articolo accattivante sul volontariato, ad esempio, una lettera di un volontario all'estero, ecc.

Pro: il materiale stampato rappresenta un ottimo modo per diffondere informazioni in grande quantità, ad esempio per posta o durante grandi eventi e può essere utilizzato da altre organizzazioni o servizi di informazione per diffondere i vostri programmi.

Contro: è difficile aggiornare con frequenza le informazioni del materiale cartaceo e farlo può essere molto costoso.

Internet e e-mail

Oggi è più facile utilizzare un sito web piuttosto che dare un numero di telefono o un volantino. Potete utilizzare sul vostro sito parole di facile richiamo, aiutando le persone a prendere confidenza con l'idea del volontariato. I visitatori potranno anche trovare ulteriori informazioni sulla vostra organizzazione, nonché un quadro d'insieme sulla procedura di richiesta di informazioni o persino un modulo di richiesta on-line. Potete facilmente creare collegamenti a siti di interesse e pubblicizzare il vostro sito in altre occasioni di reclutamento (incontri, articoli, materiale informativo).



Via e-mail potete spedire le newsletter (vedi sopra) in versione elettronica.

Pro: le informazioni su Internet sono dinamiche - basta solo cliccare su un link. I volontari interessati possono accedere alle informazioni da qualunque luogo e voi avrete sempre a disposizione le ultime notizie. La newsletter via e-mail è economica e non comporta spese di stampa e di spedizione.

Contro: un sito web interessante può essere costoso da realizzare e ha bisogno di essere aggiornato regolarmente. Esclude chi non ha accesso al computer e ad Internet.

I media

Entrare in contatto con i media locali o nazionali (giornali, radio, televisione) e instaurare buoni rapporti con le persone giuste può aiutarvi ad ottenere pubblicità gratuitamente. E' possibile che non pubblichino annunci pubblicitari sui vostri programmi, ma potrebbero scrivere un articolo, fare un'intervista o mostrare i vostri volontari al lavoro. Inviare regolarmente comunicati stampa ai mezzi di comunicazione informandoli sulle vostre attività e i risultati.

Pro: un articolo su un giornale, un'intervista radiofonica o uno spettacolo televisivo possono mettervi in contatto con milioni di persone. Apparire sui mezzi di comunicazione infonde fiducia alle persone sui vostri programmi.

Contro: potete ricevere numerosi riscontri e non essere in grado di rispondere a tutti. I giornalisti potrebbero essere interessati a sottolineare non solo gli aspetti positivi dei vostri programmi, ma anche quelli negativi. Preparatevi a gestire con equilibrio questa situazione.

Pubblicità

Un annuncio pubblicitario può essere gratuito o a pagamento. Potete utilizzare ad esempio le vostre pubblicazioni e il vostro sito web per fare pubblicità al vostro SVI e i rispettivi posti vacanti. Potete fare lo stesso, gratuitamente, con pubblicazioni di organizzazioni a favore della vostra causa. In alternativa, potete decidere di pagare per avere uno spazio pubblicitario nei mezzi di comunicazione. In questi casi, potete chiedere alle aziende o ad altri soggetti di sponsorizzare il vostro annuncio.

Pro: gli annunci pubblicitari, a seconda della frequenza di pubblicazione, sono in grado di raggiungere un alto numero di persone.

Contro: gli annunci pubblicitari possono essere molto costosi da realizzare e gestire. I risultati non sono sempre quelli desiderati e possono dare l'impressione che voi siate disperatamente alla ricerca di volontari.



3.2.2 Le tecniche di selezione dei volontari

Il reclutamento dei volontari non consiste solo nel trovare quanti più volontari possibili, ma anche nel trovare il volontario giusto per quel determinato progetto. La selezione diventa perciò necessaria per trovare il volontario compatibile con il progetto. Due tecniche basilari di selezione sono il modulo di partecipazione e il colloquio.

Il modulo di partecipazione

Sia che si tratti di SVI a lungo o a breve termine, vi sono molti vantaggi nel far compilare a ciascuno candidato un modulo di iscrizione. Non si tratta solo di un modo per raccogliere informazioni personali da tenere in archivio, ma anche uno strumento che vi permette di destinare il volontario all'esperienza che meglio gli si addice e vi dà la possibilità di conoscere meglio le persone interessate e in questo modo studiare la vostra futura strategia di reclutamento.

Come deve essere un modulo di iscrizione? Deve essere breve, ma contenere alcuni elementi fondamentali:

- Informazioni personali (ad esempio: nome completo, indirizzo, telefono, età, sesso);
- Durata del programma (ad esempio se offrite lavori di durata variabile);
- Progetti/attività preferite (ad esempio se offrite progetti in diverse aree di interesse);
- Paese/regione preferita (ad esempio se

offrite lavori in diversi paesi o regioni);

- Vi sono inoltre dati che riguardano le motivazioni, le aspettative, le opinioni, le necessità, ecc., che rappresentano importanti fonti di informazione per trovare il volontario giusto per il vostro SVI.

Se dovete inviare tutte queste informazioni a persone o partner diversi, dovrete prendere in considerazione l'idea di avere moduli di richiesta elettronici. Le registrazioni via Internet possono eliminare il numero dei moduli non validi (per esempio dettagli mancanti, dati sbagliati) e facilitare la gestione informatica dei dati (stampare le liste, creare lettere personalizzate, ecc.).

Alcune organizzazioni sono particolarmente attente alla preparazione dei moduli di iscrizione in quanto alcune domande potrebbero creare esitazioni. Come può reagire un candidato quando vengono richieste esperienze che non ha ancora maturato?

Potreste scegliere di rivolgere queste domande in modo indiretto, per esempio in un colloquio. Ricordatevi della legge sulla privacy per quanto riguarda i dati personali.

Il colloquio

Molte organizzazioni evitano di incontrare i candidati individualmente, o perché questo richiederebbe molto tempo oppure perché sono soddisfatti delle informazioni ricevute attraverso i moduli. Tuttavia un colloquio può fornire maggiori informazioni sul livello di coinvolgimento del candidato e permette di destinarlo all'esperienza all'estero che meglio gli si addice.

Consigli su come svolgere il colloquio

1. Scegliete il luogo

Il colloquio dovrebbe svolgersi in un ambiente accogliente, né troppo formale né troppo informale (per esempio in una stanza silenziosa, non troppo grande, all'interno della vostra organizzazione), preferibilmente senza nessuna barriera fisica fra voi e il candidato (per esempio una scrivania, un banco, ecc.).

2. Presentatevi

Dite al volontario il vostro nome e spiegate il vostro legame con l'organizzazione (il vostro titolo o la vostra funzione), mostrando così apertura e trasparenza.

3. "Rompete il ghiaccio"



Cercate di mettere il candidato a suo agio scambiando alcune parole su temi neutri quali il tempo, il viaggio per arrivare a fare il colloquio, offrendo tè o caffè, ecc.

4. Iniziate con un grazie

La persona seduta di fronte a voi ha mostrato interesse per quello che avete da offrire, per questo potreste ringraziarla per aver preso in considerazione l'esperienza di volontariato all'interno della vostra organizzazione.

5. Confermate i dati

Verificate che sia la persona che dovevate incontrare (la persona giusta per quel determinato progetto). Tenete a portata di mano il modulo di iscrizione.

6. Spiegate gli obiettivi

Spiegate brevemente gli obiettivi del colloquio, informate il candidato della durata e fate uno o due esempi sul tipo di domande che gli verranno poste. Chiarite al candidato che è possibile fare domande sulla vostra organizzazione e il servizio di volontariato.

7. Presentate la vostra organizzazione e il programma

Dedicare tempo a spiegare l'esperienza del servizio di volontariato (scopi, strategie, descrizione del lavoro, ecc.) prima di iniziare a fare le domande al volontario.

8. Le domande

Una serie di domande prestabilite possono essere utili per il colloquio, ma non devono sembrare costruite. Aggiungete o eliminate alcune domande a seconda di come si svolge il colloquio. Evitate domande che implichino risposte telegrafiche "sì" o "no".

Alcune domande aperte potrebbero essere:

- Perché il volontariato è importante per te?
- Che esperienze di volontariato hai in questo campo?
- Che cosa ti è piaciuto del lavoro o dell'esperienza di volontariato precedente?
- Hai mai vissuto all'estero? Come è andata?
- Come descriveresti il tuo modo di gestire i conflitti?
- Che cosa pensano della tua scelta la tua famiglia e i tuoi amici?
- Perché vuoi svolgere il servizio di volontariato in questo particolare paese/zona?

Date un riscontro mentre il volontario risponde alle domande, questo può essere un cenno del capo, un "sì" ogni tanto, o commenti più elaborati su quello che state ascoltando. Non fate troppe domande, dieci o quindici potrebbero essere sufficienti, ritornate sulle risposte che non vi hanno soddisfatto e chiarite i dubbi.

9. Fine del colloquio

Finite il colloquio assicurandovi che abbiate fatto tutte le domande e che il candidato non abbia nient'altro da dire o da chiedere. Spiegate al candidato quale sarà la fase successiva (per esempio quanto tempo passerà prima di ricevere notizie, se spedirete una lettera o se farete una telefonata, ecc.).



3.2.3 Quando è necessaria un'ulteriore selezione dei volontari

Quando si lavora con gruppi cosiddetti “vulnerabili” (bambini, minori, anziani, persone con disabilità fisica o mentale, persone che soffrono di malattie croniche quali cancro o Aids, (ex) alcolisti o tossicodipendenti), volete essere certi che i destinatari siano al sicuro con il volontario. Perciò un'ulteriore selezione (e preparazione) può aiutare a ridurre i rischi e ottimizzare il servizio offerto al gruppo destinatario. Ecco alcune idee che possono esservi d'aiuto:

1. Chiarite il concetto di abuso o cattiva condotta

La vostra organizzazione dovrebbe essere chiara su ciò che viene considerato (dalla legge o secondo la vostra etica) abuso o cattiva condotta in termini di comportamento dei volontari nei confronti dei destinatari. Le direttive che definiscono l'abuso o la cattiva condotta e le procedure da seguire in caso di necessità dovrebbero essere messe per iscritto. Sia lo staff che i volontari dovrebbero esserne informati e sottoscriverle (per esempio che cosa è adeguato in termini di contatto fisico con i bambini e gli adolescenti, l'uso di alcolici all'interno della struttura dove si svolge il progetto, ecc.).

2. Controllate la descrizione del lavoro del volontario

Il tipo di compiti che il volontario deve svolgere, i controlli necessari, le competenze e l'esperienza richiesta, per esempio mostreranno se il servizio di volontariato è ad “alto rischio”. Potete decidere di svolgere un'ulteriore selezione attraverso un modulo di richiesta più articolato, questionari sulla personalità, colloqui con diverse persone della vostra organizzazione o giochi di ruolo.

3. Includete diverse persone nella selezione

Nel corso del colloquio, per esempio, qualcuno può cogliere alcuni segnali che altri non hanno percepito. “Colloqui tra pari”

fatti da ex o attuali volontari spiegano qualcosa di più sul candidato dal punto di vista di chi conosce veramente il lavoro.

4. Raccogliete informazioni da fonti diverse

Se pensate che i futuri compiti del volontario richiedano particolari competenze, chiedete l'opinione di qualcuno che ha un'esperienza diretta del metodo di lavoro del candidato con il gruppo di destinatari in questione. Fate domande specifiche quali:

- Avete qualche riserva sul fatto che questo volontario lavori per il nostro gruppo?
- Raccomandereste questa persona e perché?
- Se dovessimo scegliere questa persona, che tipo di formazione suggerireste? O pensate che questa persona richieda un'eccessiva supervisione?

5. Periodo di prova

In alcuni casi con destinatari ad “alto rischio” potreste introdurre un periodo di prova per i volontari. Questo completerà il processo di selezione iniziale e vi darà la possibilità di stabilire se il nuovo volontario è idoneo prima di prendere una decisione definitiva.

6. Controlli da parte della polizia

In alcuni paesi (Regno Unito per esempio) i controlli della polizia fanno parte della procedura o sono addirittura obbligatori per il volontari che operano con particolari gruppi di destinatari, per esempio i bambini. In altri paesi esiste la dichiarazione di “buona condotta”. Dovrete assicurarvi che la vostra organizzazione soddisfi i requisiti giuridici del vostro paese sul reclutamento e la selezione dei volontari per poter lavorare con determinate categorie di persone (senza naturalmente spaventare i volontari).

Nota bene! Rispettate il diritto di privacy. Lo scopo di un'ulteriore selezione non ha niente a che fare con la vita privata dei candidati, ma ha il solo scopo di verificare le loro capacità e i loro limiti. Le informazioni personali sul volontario dovrebbero essere comunicate solo alle persone interessate (per esempio la persona di supporto nell'organizzazione di accoglienza).



3.3. Preparare gli attori:

Di Simona Costanzo e Peter Hofmann

Lo SVI si basa sulla creazione di nuove opportunità mettendo a confronto realtà diverse - le realtà delle organizzazioni e di chi ci lavora. Il successo di un progetto SVI dipende in gran parte dalla qualità della preparazione degli attori coinvolti. Numerose situazioni di crisi e conflitti possono essere evitate se ci si prepara opportunamente.

3.3.1 Preparazione dei volontari

Come sottolineato nel capitolo 2.1 “Gli attori”, la preparazione del volontario allo SVI è di responsabilità dell’organizzazione di invio, anche se idealmente dovrebbe essere il prodotto di trattative tra l’organizzazione di accoglienza e quella di invio. In questo modo l’organizzazione di accoglienza può completare la preparazione e colmare le lacune (vedi anche capitolo 4.1 Preparazione iniziale). Alcuni degli elementi descritti sotto sono più adatti per i progetti a lungo termine che per quelli a breve termine. In generale, la preparazione dovrebbe essere tanto più approfondita, quanto più lungo è il soggiorno all’estero e maggiori le differenze della cultura del paese che accoglie. La preparazione del volontario può essere strutturata in tre modi: motivazioni e aspettative, condizioni di vita e di lavoro e preparazione interculturale.

Perché il volontario vuole fare questa esperienza? Motivazioni e aspettative

Conoscere i motivi che spingono i volontari a partecipare ad uno SVI è fondamentale per evitare equivoci fin dall’inizio. Allo stesso tempo è importante far conoscere ai volontari i motivi per i quali l’organizzazione di accoglienza vuole ricevere volontari provenienti dall’estero. E’ necessario che le aspettative delle due parti vengano adeguate in base alle esigenze reciproche (vedi capitolo 1.4 Motivazioni per il Servizio Volontario Internazionale).

Oltre a queste motivazioni specifiche, può rappresentare un valore aggiunto fornire ai volontari alcune nozioni sul movimento legato al volontariato, al fine di inquadrare il loro impegno in una prospettiva socio-storica (vedi anche capitolo 1.3 Background del Servizio Volontario Internazionale).

I seguenti esercizi possono essere utilizzati per scoprire e documentare le motivazioni dei volontari e delle altre persone a partecipare ad uno SVI. Qualora i volontari si dovessero rendere conto che le motivazioni dell’organizzazione di accoglienza non corrispondono al 100% alle loro, sarà necessario che essi abbandonino alcune delle idee iniziali e si dedichino alle esigenze di chi li accoglie. E viceversa.



• Riflessioni sulle motivazioni

Chiedete ai volontari di riflettere sui motivi che li spingono ad andare all'estero. Fate mettere per iscritto le loro aspettative e le preoccupazioni legate al soggiorno. In un secondo momento chiedete loro di pensare alle aspettative e le preoccupazioni dell'organizzazione di accoglienza. Una volta terminato il lavoro, chiedete che si uniscano in piccoli gruppi per discutere i risultati, fornendo un feedback agli altri sui punti che si vorrebbero condividere.

• Una lettera a me stesso

Chiedete ai volontari di scrivere una lettera a sé stessi sulle ragioni per cui hanno scelto un determinato progetto, le aspettative e le preoccupazioni ad esso collegate. Rendete l'atmosfera rilassante (per esempio in una stanza accogliente con della musica di sottofondo) che permetta ai partecipanti di dare sfogo liberamente ai propri pensieri. La lettera sarà strettamente confidenziale, sigillata e tenuta dall'organizzazione di invio fino all'incontro di valutazione sul progetto. Questo metodo permette ai partecipanti di essere onesti con se stessi senza dover esporre la lettera a nessuno.

Il confronto sull'esercizio si svolgerà durante la sessione di valutazione nei mesi successivi. Permetterà ai partecipanti di ricordare il loro stato d'animo e le idee che avevano prima di partire e aiutarli a vedere i progressi che hanno compiuto.

• Espressione creativa delle paure e delle aspettative

Fornite alcuni metri di cartoncino bianco e disponetelo sul pavimento, chiedete ai partecipanti di riunirsi intorno ad esso e di disegnare tutto ciò che viene loro in mente quando pensano al soggiorno all'estero. Una musica rilassante di sottofondo può fornire l'atmosfera ideale per questo esercizio. Cambiate o fermate la musica di tanto in tanto per chiedere ai partecipanti di cambiare posto e di iniziare un nuovo disegno. Si possono anche aggiungere particolari ai disegni degli altri volontari.

• Che cosa è un volontario?

Se il gruppo di volontari che partecipano alla preparazione è internazionale, può essere interessante esplorare insieme a loro il significato della parola "volontario" nelle varie lingue per sottolineare le diverse nozioni (e le motivazioni implicite) legate al termine in diversi contesti culturali.

Informazioni sulle condizioni di vita e lavoro

L'organizzazione di accoglienza deve assicurarsi di fornire ai volontari (attraverso l'organizzazione di invio) le informazioni necessarie per poter avere un'idea precisa delle condizioni di vita e lavoro durante uno SVI. La serenità del volontario è legata alle certezze sul nuovo progetto e sul nuovo paese. Possedere informazioni adeguate,

avere la sensazione che qualcuno si stia prendendo cura di te, avere un posto accogliente dove dormire e mangiare e un'idea chiara su cosa aspettarsi e cosa gli altri si aspettano da loro, ridurrà l'ansia del volontario e lo farà sentire bene accetto nel progetto. Vi offriamo di seguito un elenco degli aspetti che i volontari (e l'organizzazione di invio) desiderano generalmente approfondire.



Elenco per una sessione informativa Il progetto

- Una descrizione dettagliata del progetto e del lavoro (obiettivi, compiti, benefici, organizzazione del tempo, ecc.).
- Profilo del volontario richiesto (limiti di età, competenze, competenze linguistiche, ecc.).
- Sostegno previsto durante il progetto (formazione, sostegno personale, formazione linguistica, ecc.).
- Descrizione dell'organizzazione di accoglienza e delle diverse persone che vi lavorano.
- Regole di sicurezza e un codice di condotta per i volontari (se necessario in base alle esperienze culturali o ai requisiti particolari del progetto di accoglienza).
...?
- Condizioni di vita
- Aspetti pratici (assicurazione, finanziamenti, assistenza sanitaria e sociale, procedure d'emergenza, ecc.).
- Vitto e alloggio, l'ubicazione del posto di lavoro e dell'alloggio.
- Accordi di viaggio (visti, indicazioni per il viaggio, trasporto locale, ecc.).
- Accordi finanziari (contributi, denaro per le piccole spese, ecc.).
- Informazioni generali sul paese di accoglienza (cultura, economia, società e politica).
- ...?

Nota bene! L'organizzazione di invio può assicurare un'adeguata preparazione solo se esiste una buona comunicazione tra le due organizzazioni prima che il progetto abbia inizio. Soprattutto nel caso di progetti a lungo termine è utile mettere in contatto diretto il volontario con il progetto di accoglienza sin dall'inizio per permettere di risolvere direttamente ulteriori questioni e iniziare a conoscersi a distanza.

Le informazioni dovrebbero essere trasmesse utilizzando una serie di metodi:

- Rendere la sessione interattiva: anche se molte informazioni devono essere solo "trasmesse", lasciate spazio a domande, suggerimenti e discussioni;
- Invitate gli ex volontari per raccontare la loro esperienza;
- Invitate persone del paese di accoglienza per presentare il loro paese;
- Utilizzate giochi e materiale audiovisivo per presentare il paese;
- Lasciate che i partecipanti si informino da soli attraverso la letteratura o i siti web da voi forniti e chiedete di presentare i risultati al resto del gruppo in modo creativo;
- Fornite pacchetti informativi con le informazioni essenziali e i dettagli su come contattare l'organizzazione di accoglienza.

Preparazione interculturale

Un terzo elemento della formazione iniziale riguarda gli aspetti interculturali del servizio di volontariato transfrontaliero. Una sessione interculturale prima della partenza dovrebbe servire a sensibilizzare sui concetti culturali esistenti, la base culturale di ciascun volontario e la cultura della comunità di accoglienza. Questo dovrebbe rafforzare lo spirito di osservazione dei volontari e prepararli alle difficoltà che potrebbero incontrare se non gli dovessero essere fornite le informazioni su come comportarsi. Poiché esiste un *T-Kit sull'Apprendimento Interculturale* (disponibile sul sito www.training-youth.net) e un "Pacchetto Educativo sull'educazione interculturale informale" (disponibile sul sito www.ecri.coe.int), in questo manuale non scenderemo nei dettagli sulla preparazione interculturale.

Quando si va a lavorare o a vivere all'estero è importante vedere l'influenza che la cultura esercita sulle persone, ma anche la diversità che esiste all'interno di un paese o una cultura a seconda di fattori quali l'età, il credo religioso, la sessualità, ecc. La cultura dà alle persone un senso di appartenenza, anche se non si conoscono personalmente tutti gli altri membri del gruppo. Questo principio potrebbe riguardare il volontario

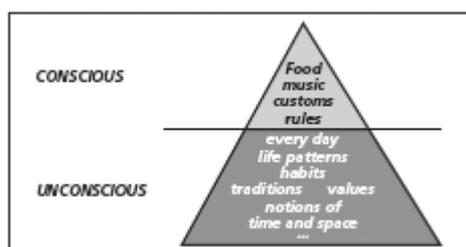


che deve vivere senza il suo gruppo (culturale) d'origine, ma ha bisogno di appartenere ad un gruppo (di coetanei, musicale, sportivo) nel paese di accoglienza.

Una serie di esercizi indagano sull'identità culturale e personale e preparano il volontario ad affrontare le difficoltà invece di ricorrere a stereotipi. Uno di questi esercizi è "l'esercizio della cipolla" che si basa sull'idea che tutte le persone siano formate da diversi "strati": la cultura, la famiglia, gli amici, l'istruzione ecc. (vedi *T-Kit sull'Apprendimento Interculturale: "la cipolla della diversità"* pag. 43).

E' utile inoltre fornire il concetto di "cultura", per far capire alle persone come funziona e quale influenza ha su di esse. Un modo per visualizzare la complessità della cultura è il "modello iceberg", che descrive la cultura come se fosse definita solo in piccola parte da elementi visibili: le belle arti, la musica, il cibo e i vestiti ecc., ma la maggior parte degli elementi culturali sono invisibili e inconsci (diversi modi di pensare e modelli di comportamento, nozioni del tempo e dello spazio, ecc.). Altri modelli permettono una classificazione graduale dei paesi secondo determinati valori, che possono essere utili al volontario per aiutarlo a percepire quello che in genere è diverso dalla sua cultura. Il *T-Kit sull'Apprendimento Interculturale* scende nel dettaglio facendo riferimento ai "concetti di apprendimento interculturale" (pagg. 17-35).

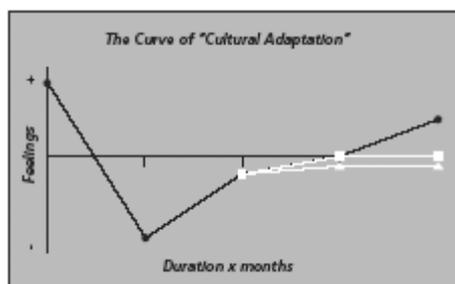
Il triangolo della cultura



Adattato dal Corso di Formazione sulla Gestione del Progetto e Servizio Volontario Transnazionale: resoconto finale (7-14 marzo 1999) Consiglio d'Europa, Direzione della Gioventù DJ/TC VOL(99)2, pag. 29. Infine è utile soprattutto per i soggiorni a lungo termine discutere lo sviluppo "tipico"

del soggiorno all'estero attraverso il "ciclo di adattamento". Questo cerca di visualizzare le varie fasi che si possono incontrare durante il soggiorno all'estero, sottolineando la possibilità di vivere un periodo di "shock culturale" che può trasformarsi in una fase di adattamento e stabilità di diversa intensità, a seconda di come il volontario affronta le esperienze negative e reagisce ad esse. È utile introdurre l'idea di "crescita" che i partecipanti sperimenteranno durante l'incontro di preparazione, per riprenderla in quello di valutazione, chiedendo loro di descrivere come si è sviluppata l'esperienza.

Il ciclo di adattamento



Adattato da Grove e Torbjorn "Una nuova elaborazione del concetto di adattamento interculturale e degli obiettivi della formazione" Paige, Michael, Formazione per l'esperienza interculturale, Intercultural Press, Yarmouth, 1993.

L'elenco che seguirà, distribuito ai partecipanti come strumento di riferimento in caso di necessità, fornisce alcuni consigli per superare lo shock culturale.



Shock culturale?

- Se durante il soggiorno all'estero vi sentite a disagio, riflettete sui motivi che stanno dietro al vostro stato d'animo prima di confidarlo a qualcuno.
- • Certamente troverete centinaia di elementi concreti che giustificano il vostro stato d'animo, ma cercate di distaccarvi dai dettagli per avere un quadro generale di ciò che vi sta accadendo.
- • Spiegate alle persone che vi circondano il vostro stato d'animo. Cercate di risolvere i vostri problemi subito con le persone interessate. Evitate di telefonare o spedire lettere allarmanti a casa. Farete preoccupare senza motivo i vostri familiari e prima che vi rispondano la situazione potrebbe essere già cambiata. Scrivere un diario può essere utile per chiarirvi le idee. Se i problemi persistono, dovrete informare la vostra organizzazione di accoglienza e di invio in modo da trovare una soluzione.
- • Cercate di condividere elementi della vostra cultura con le persone che vi circondano: cucinare per loro, organizzare una serata con qualcosa che nel vostro paese trovate interessante (per esempio tradizioni culturali, la situazione dei giovani, l'istruzione, il sistema politico o economico, ecc.).
- • Cercate di non giudicare. Anche se vi sembra banale, cercate di convincervi che non né meglio né peggio, ma solo diverso!
- • È meglio cambiare aria per alcuni giorni in modo da guardare le cose con un po' di distacco, in modo più rilassato. Tuttavia, non fuggite dai vostri problemi. Se volete che il paese che vi accoglie diventi la vostra seconda casa, dovrete dedicare più tempo ad instaurare legami dal punto di vista umano.

3.3.2 Preparazione delle organizzazioni di accoglienza e di invio

Non solo i volontari dovrebbero ricevere una preparazione, ma anche l'organizzazione di accoglienza e di invio. I consigli qui riportati sulla preparazione valgono forse più per l'organizzazione di accoglienza, che per quella di invio, ma è responsabilità di entrambe che queste misure di preparazione vengano prese, a prescindere dal luogo in cui si svolgeranno. Vi offriamo di seguito alcuni punti da tenere in considerazione.

Per quale motivo volete iniziare un Servizio Volontario Internazionale?

Come è stato detto nel Capitolo 2.2 "Il ciclo del progetto", il primo passo per metter in

pratica il vostro progetto è quello di definire gli obiettivi e determinare se vi sia bisogno di uno SVI oppure no. Non solo il coordinatore del progetto, ma l'intera organizzazione (la direzione, i colleghi, i volontari, ecc.) dovrebbe conoscere e preferibilmente essere convinta degli obiettivi e dei benefici di questa iniziativa. Ricevere volontari per la prima volta può avere un grande impatto sulla cultura organizzativa ed è spesso una fonte di preoccupazioni. E' perciò importante coinvolgere i colleghi che lavoreranno con i volontari nello sviluppo dell'intero progetto (vedi anche Capitolo 4.2.2 Motivazioni dello Staff - l'aspetto dimenticato).

Le possibili motivazioni che spingono le organizzazioni a far parte di uno SVI:

- Rafforzamento delle relazioni internazionali



- Lavoro arricchente
- Impatto positivo sui destinatari
- Creazione di opportunità per i giovani (o persone con particolari esigenze)
- Promozione dell'idea di volontariato nella comunità locale
- Maggior prestigio per l'organizzazione dal punto di vista dei finanziatori, dei destinatari, delle organizzazioni partner ecc.
- Miglioramento dell'atmosfera lavorativa all'interno dell'organizzazione
- Sviluppo della cooperazione con l'organizzazione partner
- Capacità di realizzare un'idea senza la quale non si potrebbero ottenere le risorse necessarie.

Per avere un esempio pratico vedere la storia di ELKA nel Capitolo 2.2 "Il ciclo del progetto".

Nota bene! Non occorre dire che bisogna saper in anticipo quali sono gli obiettivi che si intende raggiungere per poter essere poi in grado di misurare il successo dello SVI. La valutazione dovrebbe essere parte integrante di qualsiasi progetto sin dall'inizio. Pensate agli strumenti che intendete utilizzare per la valutazione (per esempio un diario, colloqui, questionari) per poterla pianificare al meglio (vedi Capitolo 5.1 Valutazione).

Che cosa occorre fornire al volontario

Gli studi hanno dimostrato che uno dei principali motivi dell'anticipato rientro a casa dei volontari a lungo termine è legato al fatto che presso l'organizzazione di accoglienza non vi è spesso un reale bisogno del volontario, e quindi un'adeguata attività da fargli svolgere. Le organizzazioni devono perciò avere le idee chiare sui compiti da affidare ai volontari e assicurare gli strumenti tecnici necessari, naturalmente prima dell'arrivo dei volontari.

I volontari avranno grandi difficoltà ad integrarsi se non si sentono utili nel lavoro dell'organizzazione (per la mancanza di lavoro o strumenti).

Le seguenti domande sul lavoro sono alla base della tutela del volontario.

Assistenza del volontario

- Cosa si deve fare? Di cosa necessita l'organizzazione?
- Sulla base della valutazione dei bisogni, in quale progetto, lavoro, incarico o compito coinvolgereste i volontari?
- Qual è il lavoro da svolgere? Cosa dovrà fare il volontario?
- Esiste l'opportunità per i volontari di crescere e imparare da questo lavoro?
- Il lavoro darà ai volontari un senso di responsabilità e di appartenenza?
- Quali sono i requisiti che il volontario dovrebbe possedere per questo lavoro?

Suggerimenti per la formazione L'avvocato del diavolo

Dividete il gruppo in due parti. Un gruppo deve trovare il maggior numero di argomentazioni possibili a favore del reclutamento del volontario nello SVI. L'altro gruppo dovrebbe trovare più argomentazioni possibili che indichino che il lavoro non è adatto al volontario. Dopo quindici o venti minuti di "brain-storming", un rappresentante di ogni gruppo ha cinque minuti per sostenere il suo punto di vista. Successivamente avrà luogo una discussione sulla validità dei diversi argomenti, sia favorevoli che contrari.

L'intera struttura del progetto deve assicurare il soddisfacimento delle esigenze umane di base del volontario, aspetto ancora più importante del lavoro stesso. Se per esempio, il vitto e l'alloggio forniti non incontrano gli standard richiesti dal volontario, vi saranno poche speranze di successo. È assolutamente prioritario trovare una sistemazione adeguata per i volontari, a seconda delle loro necessità. Anche il bisogno di svagarsi deve essere soddisfatto se volete un lavoro produttivo. Le informazioni da fornire al volontario sulla sistemazione dovrebbero quindi includere i dettagli sul vitto e l'alloggio e le alternative circa le attività per il tempo libero (sport, bar, musica, discoteca, ecc.) nelle vicinanze.



Alcune idee per il vitto e l'alloggio

Alloggio:

- in una casa dello studente
- presso una famiglia
- in un appartamento con altri volontari
- in un ostello
- ...?

La sistemazione del volontario è molto importante per il successo del progetto. E' quindi sempre una buona idea (almeno nel servizio di volontariato a lungo termine) scoprire le necessità e le preferenze del volontario prima di prendere gli ultimi accordi. La sistemazione in camera singola o in un ostello della gioventù andrà probabilmente bene per volontari con capacità di socializzazione, mentre una famiglia andrebbe meglio per volontari più insicuri. Generalmente, più è lungo il progetto, più si ha bisogno di spazi privati, per questo i volontari nei progetti a lungo termine devono assolutamente avere a disposizione una camera ad uso personale! Per un breve periodo, come i campi di lavoro, la sistemazione in ostello nella maggior parte dei casi può andare bene.

Pasti:

- buoni pasto giornalieri
- accordo con un ristorante o tavola calda che fornisce i pasti
- buoni mensili o settimanali
- pasti nella famiglia di accoglienza
- ...?

Nei progetti di gruppo con volontari internazionali è bene fare turni per cucinare per il resto del gruppo.

Solitamente i primi giorni dello SVI dovrebbero essere dedicati ad accogliere il volontario e farlo sentire a proprio agio. Il primo giorno del volontario in un nuovo ambiente determinerà la riuscita del soggiorno. Può essere dannoso per tutto il progetto se all'arrivo dei volontari non è ancora stato organizzato niente. L'importanza di piccoli gesti il primo giorno, come andare a prendere i volontari all'aeroporto o alla stazione, fare un giro all'interno dell'organizzazione per incontrare tutti colleghi, dare spiegazioni sul vitto e l'alloggio e offrire un cocktail di benvenuto, è un aspetto spesso sottovalutato (vedi anche Capitolo 4.1 Avviamento all'orientamento).

Chi è coinvolto nella realizzazione del progetto?

Il successo del progetto si basa di gran lunga sul lavoro di squadra. Per garantire la cooperazione degli altri membri dello staff il responsabile del progetto deve informarli e prepararli. Tutte le persone coinvolte devono comprendere il ruolo dei volontari all'interno dell'organizzazione e la distribuzione delle responsabilità. Inoltre, è necessario cercare di capire la particolare situazione interculturale nella quale si trova il volontario come nuovo arrivato non solo nell'organizzazione, ma anche nell'ambiente in cui si dovrà inserire.

Come parte del processo di preparazione è necessario chiarire il ruolo di sostegno al volontario. Ci sono molte situazioni in cui è necessario offrire sostegno, ma non necessariamente questo compito deve essere svolto da una sola persona. Generalmente si dividono tre principali funzioni di sostegno:

- occuparsi degli aspetti più generali legati alla vita in un altro paese e con una cultura diversa. È importante aiutare i volontari ad ambientarsi, ad affrontare i propri problemi emotivi per poter dare un contributo reale imparando e crescendo dall'esperienza;
- sostenere i volontari nei loro compiti giornalieri, decidere insieme un programma di lavoro, assicurarsi che abbiano le competenze necessarie e che siano in grado di risolvere i problemi legati al lavoro;



- aiutare il volontario ad integrarsi nella vita sociale della comunità nella quale si svolge il progetto (questo ovviamente vale maggiormente per i progetti a lungo termine). (Vedi Capitolo 4.3 Sostegno continuo ai volontari).

Formazione delle persone a sostegno dei volontari

E' consigliabile che le persone che sono a stretto contatto con il volontario e rivestono uno di questi ruoli per la prima volta, seguano un corso di formazione. Acquisire competenza nel sostegno dei volontari internazionali richiede numerose conoscenze (impatto del volontariato, diritti e doveri dei volontari, ruoli e responsabilità dello staff di gestione, aspetti giuridici), capacità (compiti da delegare, fare colloqui, risolvere i conflitti, capacità comunicativa, motivazione, controllo del rendimento, ecc.) e anche

comportamenti (valutazione dei volontari, consapevolezza interculturale, volontà di condividere). Decidere su cosa concentrarsi dipende dalla persona responsabile del sostegno e dalla situazione in generale. La formazione per le persone di sostegno ai volontari viene offerta attraverso diversi canali. Nei paesi dove il volontariato ha una lunga tradizione, i corsi di formazione sono spesso offerti dai centri di volontariato o addirittura da società private. I possibili fornitori della formazione a livello internazionale sono, per esempio, il Consiglio d'Europa (www.coe.int/youth) e il programma di Servizio Volontario Europeo (verificate presso l'Agenzia nazionale per il programma GIOVENTU' nel vostro paese, trovate gli indirizzi su: <http://www.europa.eu.int/com/education/youth.html>). Una sessione di formazione per le persone di sostegno potrebbe essere organizzata come segue.

Un giorno di formazione per la persona di sostegno al volontario nell'organizzazione di accoglienza

Background

Un'organizzazione di accoglienza che coopera con diverse organizzazioni locali e fornisce la sistemazione per i volontari internazionali a lungo termine offre una sessione di formazione di un giorno per le persone di sostegno ai volontari.

Obiettivi

- I partecipanti devono essere in grado di fornire una descrizione del lavoro dei volontari
- Sensibilizzare i partecipanti sul loro ruolo nei confronti del volontario
- Chiarire le loro aspettative nei confronti dei volontari
- Stabilire un'idea comune sui diritti e i doveri dei volontari
- Avviare una rete di sostegno tra i partecipanti
- Chiarire la cooperazione fra l'organizzazione di accoglienza ed i progetti locali di accoglienza

Metodi usati

Come preparazione viene chiesto ai partecipanti di discutere i seguenti temi all'interno della loro organizzazione: che cosa potrebbe fare un volontario all'interno della loro organizzazione? Che compiti sono previsti per le persone a sostegno del volontario? Che cosa si aspettano dal volontario?



Programma

Elementi del programma	Tempo necessario (appros.)	Obiettivi	Breve descrizione del metodo
Introduzione del programma e degli obiettivi del giorno	15 min.	I partecipanti devono ricevere indicazioni chiare su quello che accade durante il giorno	Presentazione visiva (lavagna a fogli mobili disponibile tutto il giorno)
Conoscere gli esercizi, rompere il ghiaccio	15 min.	I partecipanti devono sentirsi a proprio agio all'interno del gruppo e conoscere i nomi degli altri	Ogni tipo di esercizio interattivo dal vivo (concentratevi sulle persone e non sulle loro organizzazioni)
Presentazione dei lavori per i volontari	45 min.	I partecipanti devono venire a conoscenza delle organizzazioni presenti e sapere quali informazioni sono necessarie per far sì che i volontari possano operare meglio la loro scelta	Viene chiesto ai partecipanti di fare un poster pubblicitario per una ipotetica fiera di volontari, dove questi possono scegliere un paese di accoglienza (possono dare sfogo alla loro creatività); una volta esposti tutti i poster, i partecipanti devono immaginare di essere volontari di fronte alla scelta di un progetto; tra tutti i poster devono sceglierne uno.
Discussione sulle esigenze dei volontari e le aspettative dei progetti di accoglienza	1 ora	I partecipanti devono imparare ad andare incontro alle esigenze dei volontari in base alle aspettative delle organizzazioni	In piccoli gruppi (4-6 persone) i partecipanti devono condividere la scelta fatta e spiegarne i motivi. Devono discutere quali informazioni vorrebbero ricevere prima di fare una scelta del progetto e come questo influenzi la preparazione necessaria per organizzarlo
Sommario	30 min.	I partecipanti devono proporre ulteriori idee su come prepararsi a ricevere i volontari	I partecipanti devono dire in che modo cambierebbero la loro descrizione e perché. Quella che segue dovrebbe essere la decisione finale per i volontari a lungo termine all'interno dell'organizzazione di accoglienza.



Pausa pranzo			
Ruolo delle persone di sostegno	1 ora e mezzo	I partecipanti devono capire meglio il loro ruolo nei confronti del volontario	I partecipanti devono prima riflettere individualmente su quali sono i cinque compiti più importanti delle persone di sostegno e sui requisiti necessari. Formare piccoli gruppi e cercare di scrivere i cinque compiti principali. I gruppi dovrebbero riferire il risultato agli altri e terminare la sessione con una sintesi sulla supervisione dei volontari.
Discussione sui diritti e i doveri	30 min	Raggiungere un'intesa comune sui diritti e i doveri dei volontari	Spiegare i requisiti amministrativi, il contesto giuridico e discutere successivamente con il gruppo i diritti e i doveri (ore di lavoro, tempo libero, vitto e alloggio, formazione, ecc.); cercare di trovare un accordo.
Discussione sulla cooperazione futura	45 min	I partecipanti devono sapere che possono usare i contatti con il gruppo per sostenersi a vicenda	Spiegare come si vede la cooperazione futura in termini di suddivisione del lavoro che riguarda il soggiorno dei volontari e riflettere su altri modi possibili di cooperazione.



4. In viaggio

4.1 Avviamento all'orientamento

Di Simona Costanzo

La presentazione dei volontari al momento del loro arrivo è importante quanto la preparazione prima della partenza. I volontari sono in ansia e insicuri, senza sapere che cosa aspettarsi. La prima impressione che ricevono è fondamentale per rassicurarli e farli sentire a proprio agio nel loro nuovo ambiente. Non è sempre scontato che un'organizzazione di accoglienza, che riceve numerosi volontari, si renda conto di cosa significhi il primo giorno di servizio di volontariato in un altro paese: quelle che possono sembrare semplici abitudini per chi ospita, sono per il volontario l'inizio di un'avventura piena di incognite! Come regola generale, si può dire che un'adeguata formazione iniziale è tanto più importante quanto minore è l'esperienza del volontario e maggiore la durata del soggiorno.

Il problema di un'adeguata accoglienza del volontario è particolarmente importante nel caso di una sistemazione individuale. Quando si ha a che fare con un gruppo, ogni membro ha qualcuno a cui rivolgersi per superare lo shock iniziale. La durata della formazione dipenderà dal tipo di progetto e dalla sistemazione e può variare da un incontro di benvenuto di un paio d'ore, ad un seminario di diversi giorni.

Oltre al primo impatto, l'arrivo nell'organizzazione di accoglienza rappresenta anche un momento di verità per entrambi: le idee sui luoghi e le persone che ciascuno si è fatto non sempre corrispondono a quello che trovano nella realtà. Soprattutto se la cultura del volontario e quella degli ospiti è molto diversa, i metodi di accoglienza possono variare notevolmente. L'organizzazione di accoglienza deve tener conto di questo aspetto interculturale e favorire i primi contatti con i volontari. Questi lentamente si adatteranno alle nuove usanze e agli schemi di comunicazione dell'organizzazione di accoglienza e della comunità.

La formazione al momento dell'arrivo dovrebbe completare la formazione preparatoria ricevuta dall'organizzazione di invio. Migliore è la comunicazione fra l'organizzazione di accoglienza e quella di

invio, meglio l'organizzazione di accoglienza sarà in grado di colmare i vuoti lasciati dall'organizzazione di invio. La formazione al momento dell'arrivo dovrebbe includere informazioni sulla cultura locale e una presentazione del progetto. Al momento della presentazione del progetto assicuratevi di lasciar spazio alle idee e ai suggerimenti dei volontari. Scoprite quali sono le loro idee e aspettative sul progetto, invitateli a fare domande. Questo è il momento migliore per evitare equivoci.

Suggerimenti per la formazione

Invitate un amico, un collega o un parente (preferibilmente dall'estero) a casa vostra per una nuova attività che potrebbe essere un gioco di carte, la previsione del futuro o una festa su un tema bizzarro. Mettete l'ospite a suo agio (andate a prenderlo alla stazione, rompete il ghiaccio, presentategli le altre persone, spiegategli cosa succederà, ecc.). Successivamente chiedete all'ospite se ha notato gli sforzi da voi compiuti per farlo sentire a suo agio e che effetto hanno avuto su di lui.

Utilizzate giovani del posto per presentare il volontario

Il modo migliore per presentare un volontario è attraverso i suoi coetanei. Potete preparare a ricevere i volontari un certo numero di giovani o membri attivi dell'organizzazione. Lasciate che siano loro ad inserirli nella realtà locale. In questo modo fornirete fin dall'inizio ai volontari una rete di contatti sociali e persone di riferimento. Gli abitanti si sentiranno responsabili del benessere dei volontari e li inseriranno meglio nella realtà locale. Per preparare gli abitanti, dovrete introdurre alcuni concetti interculturali quali "l'iceberg", l'esercizio della cipolla e il ciclo di adattamento (vedi Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari e il *T-Kit sull'Apprendimento Interculturale*



disponibile sul sito www.training-youth.net) per aiutarli a comprendere meglio come si svolge il volontariato internazionale ed essere ben disposti nei confronti del volontario. Questi concetti aiutano i giovani a riflettere sulla loro cultura e su quella dei volontari, aprendosi ai processi di apprendimento interculturale. Evitate però di chiede-

re troppo ai volontari durante i primi giorni. I volontari non devono essere infastiditi da adolescenti super entusiasti che hanno trovato un nuovo giocattolo. Come in tutte le situazioni emotivamente intense, il volontario ha bisogno di tempo per riflettere per conto proprio.

Aspetti da tenere in considerazione al momento dell'arrivo in un programma di formazione

E' compito dell'organizzazione di accoglienza assicurarsi che tutti i temi preparati per i volontari (tecnici e di contenuto) vengano esposti (vedere anche Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari). Deve esser data ai volontari la possibilità di interagire e spiegare le loro motivazioni, necessità e capacità all'interno del progetto.

Qui sotto troverete alcuni punti importanti da affrontare nella formazione al momento dell'arrivo. Il programma esatto di questa sessione dipenderà dal tempo disponibile per la formazione. Per quanto riguarda la metodologia, il discorso cambia a seconda che ospitate uno o più volontari. Se si tratta di un gruppo di volontari dovrete farli lavorare il più possibile in piccoli gruppi di discussione e riflessione ed evitare le classiche lezioni.

L'arrivo dei volontari

• L' accoglienza

Cercate di andare a prendere i volontari alla stazione o all'aeroporto soprattutto per progetti a lungo termine. Questo farà sentire il volontario maggiormente accolto e al sicuro. Prima di tutto cercate di soddisfare le necessità immediate del volontario: fame e sete, necessità di andare in bagno o farsi una doccia, chiamare i genitori, ecc. Successivamente potete organizzare un ricevimento o una cena con i principali attori dell'organizzazione nel vostro ufficio o in un altro luogo. Tenete in considerazione il fuso orario, le differenze di alimentazione ecc.. Assicuratevi di potervi occupare dei volontari sin dal primo giorno. Potreste non avere molto tempo, quindi dedicate subito trenta minuti per le questioni sopra citate, spiegate cosa dovranno fare e quando, portate i volontari in un posto dove possano rilassarsi. Non lasciate mai soli i volontari almeno nelle prime ore del loro soggiorno! La persona di sostegno per i volontari dovrebbe essere a disposizione sin dall'inizio.

Gli aspetti che seguono devono essere affrontati il prima possibile e senza dubbio nei primi due giorni, per far sentire i volontari a proprio agio e fornire un orientamento di base. I volontari arrivano solitamente con la speranza che il progetto corrisponda al 100% a quello scritto sul foglio di carta, che tutto sia perfetto, organizzato e preparato. È importante discutere tutte le questioni importanti sul reale stato delle cose. È importante che capiscano che voi vi prenderete cura di loro e troverete una soluzione per quanto riguarda gli aspetti non ancora chiari. Ai volontari potrebbe far piacere scoprire che il progetto è abbastanza flessibile da tenere in considerazione i loro particolari desideri, necessità e competenze.



Aspetti da affrontare nei primi due giorni

• Presentazioni

Presentate i responsabili dell'organizzazione e le altre persone dello staff ai volontari. Spiegate il ruolo delle diverse persone e chi altro è coinvolto nel progetto, ma non necessariamente lavora in ufficio (per esempio i membri del consiglio).

• Aspetti tecnici

Spiegate tutte le regole legate alla sistemazione e ai coinquilini presenti o che dovranno ancora arrivare. Chiarite le questioni legate all'alimentazione e ad altri aspetti: dove dovranno mangiare i volontari, se è previsto denaro per le piccole spese, assicurazione, corso di lingua, disposizioni per le vacanze, possibilità di fare telefonate dall'ufficio o in città, dove si possono trovare giornali stranieri o avere accesso ad Internet, ecc.

• L'organizzazione di accoglienza

Presentate gli obiettivi, le attività, la struttura e le persone coinvolte nell'organizzazione. È importante far conoscere la struttura e i punti principali della vostra attività. Qualche volta può essere frustrante svolgere un determinato lavoro senza sapere quale sarà lo scopo finale del progetto. È importante per i volontari capire che se fanno fotocopie, cucinano per il gruppo o trasportano pietre, lo fanno per un obiettivo più importante e che l'azione concreta è un contributo prezioso.

• Il progetto di lavoro

Mostrate ai volontari il luogo dove si svolgerà il lavoro, fate riferimento alla descrizione originaria del progetto, spiegate eventuali cambiamenti e chi lavorerà al progetto e inserite il progetto nel contesto delle vostre attività. Permettete ai volontari di fare commenti e di suggerire idee poiché hanno bisogno di sentirsi responsabili del progetto e in grado di apportare un contributo personale.

• Motivazioni

Spiegate ai volontari perché avete deciso di intraprendere un progetto SVI e quali esperienze avete già avuto con questo tipo di progetti. Chiedete ai volontari di spiegare le loro motivazioni e le loro aspettative per questo progetto. Tuttavia, siate consapevoli del fatto che per motivi di cortesia i volontari non avranno il coraggio di essere espliciti il primo o il secondo giorno. È importante ritornare su questo punto con regolarità come sostegno continuo per i volontari. Dovrete rivedere le vostre aspettative e quelle dei volontari più volte durante il corso del progetto.

• La regione e il paese

Altri volontari della vostra organizzazione o un gruppo di giovani del posto potrebbero organizzare una serata o una giornata per far conoscere ai volontari la realtà locale e conoscersi a vicenda. Possono organizzare un giro della città e portare i volontari in un posto carino dove passare la serata. Potreste portarli a visitare le organizzazioni che svolgono un lavoro simile al vostro o descrivere le vostre attività.



Potreste inoltre presentare alcune usanze particolari o tradizioni che devono prendere in considerazione.

- **L'apprendimento interculturale**

Sarebbe utile avviare una sessione simile a quella suggerita per la formazione prima della partenza insieme ai giovani del posto e ai volontari. Questa può fornire numerose informazioni sulla cultura dei volontari e far conoscere loro la realtà della comunità che li accoglie. In seguito potreste anche chiedere ai volontari di condividere alcuni elementi della loro cultura con voi: cucinare per i colleghi, organizzare una serata tipica del loro paese ecc. Lasciate che siano i volontari a decidere quando sono pronti a questo tipo di evento.

- **Presentazione del volontario e della sua organizzazione**

Potete dare ai volontari la possibilità di parlare della loro esperienza personale e della loro organizzazione. E' importante avere un'idea chiara dell'esperienza precedente dei volontari e del tipo di progetti/organizzazione con cui il volontario è entrato in contatto per capire quali elementi dell'organizzazione di accoglienza e del progetto potrebbero essere nuovi o estranei per lui. Date ai volontari la possibilità di spiegare che cosa significa nel loro paese essere "volontario", "animatore", "coordinatore", "membro del consiglio". Lasciate che spieghi che tipo di progetti ha svolto la sua organizzazione di invio, ecc. Chiarire questi aspetti aiuterà ad evitare incomprensioni basate sulle diverse concezioni di "volontariato".

4.2 Motivazioni

Di Tony Geudens

4.2.1 Motivare il volontario

Il vostro SVI è già stato organizzato ed è pronto a partire. Preparare ogni cosa richiede notevoli sforzi e sarebbe un peccato perdere i volontari per strada. Perciò è importante prestare molta attenzione a motivare sufficientemente i volontari.

Che cosa è la motivazione? Handy (1997) prende in considerazione quattro punti forti: energia, eccitazione, entusiasmo e impegno. I volontari non sono persone spontaneamente altruiste che svolgono gratuitamente un lavoro per voi. Il lavoro non è gratuito, ma viene svolto in cambio della realizzazione di alcuni desideri del volontario, il quale (inconsciamente) misura se lo sforzo fatto è proporzionale al beneficio desiderato.

Questo può sembrare un ragionamento da opportunisti, ma i volontari cercano sempre un compenso simbolico o sociale per il loro contributo. Gestire i volontari significa renderli soddisfatti. Il volontariato o piace o si abbandona.

Necessità

Come indicato nel Capitolo 3.3.2 *Preparazione dell'organizzazione di accoglienza e di invio*, l'organizzazione di accoglienza riveste un ruolo importante per soddisfare i bisogni principali dei volontari. Se questi bisogni di base, come un'alimentazione adeguata e un alloggio accogliente, la tutela e la sicurezza necessarie, i legami e l'appartenenza sociale al gruppo o al progetto, non vengono soddisfatti, è difficile per il volontario contribuire liberamente e spontaneamente al progetto. Dunque, per raggiungere in un progetto di volontariato l'equilibrio ideale tra sviluppo personale del volontario e un valido contributo al progetto, è impor-



tante impegnarsi a risolvere i problemi legati ad una sistemazione o un'alimentazione poco adeguata o affrontare le sensazioni di disagio legate al nuovo ambiente, la difficoltà di comunicare e di fare nuove amicizie. Solo dopo che queste esigenze verranno soddisfatte i volontari potranno iniziare il lavoro e raggiungere obiettivi gratificanti per sé stessi e per il progetto.

I volontari possono avere motivazioni diverse per dedicare il loro tempo e impegno al progetto. Per definizione non lo faranno per i vantaggi materiali, ma per quelli simbolici (vantaggi sociali, pratici e psicologici). Fare qualche regalo (dare una maglietta dell'organizzazione, regalare un CD per il compleanno del volontario, ecc.) può stimolare la loro motivazione. Il più delle volte i volontari cercano vantaggi sociali: vogliono conoscere persone nuove, trascorrere momenti piacevoli, desiderano avere riconoscimento, vogliono far parte di un gruppo. Non si deve dimenticare l'aspetto pragmatico: i volontari vogliono aiutare gli altri, fare qualcosa di utile, imparare ed accrescere le loro esperienze lavorative, ecc. La scelta del volontariato può essere inoltre un modo per esprimere la propria identità (beneficio psicologico): distinguersi, esprimere i propri valori, trovare la propria strada.

Suggerimenti per la formazione

Chiedete ai tirocinanti di ripensare ad un'esperienza di volontariato passata. Chiedete di fare un elenco dei vantaggi materiali, sociali, pratici e psicologici ottenuti dal volontariato. Questi potrebbero essere paragonati e discussi con i membri del gruppo. E non soffermatevi a discutere sul fatto che un determinato vantaggio sia più di natura sociale che pragmatica, o che un vantaggio abbia più valore di un altro. Lo scopo dell'esercizio è quello di osservare i benefici simbolici che si ottengono attraverso il volontariato, e non quello di essere in grado di classificarli.

Combinare le diverse esigenze

Per motivare i volontari ed aiutarli ad esprimere i loro punti forti, dovete tener conto delle loro necessità o stimolarle a seconda di quello che potete offrire. Per gestire le motivazioni è importante conoscere da una parte i volontari e le loro esigenze, dall'altra sapere cosa vuole l'organizzazione dai volontari e che cosa ha da offrire. I bisogni e le offerte di entrambe le parti possono essere combinati. Questo processo che determina la formula ideale del dare e ricevere dovrebbe essere un processo continuo che entrambe le parti considerano equilibrato.

Oltre alle esigenze diverse, i volontari presentano anche diverse preferenze di lavoro. Alcuni volontari sono più esperti e/o interessati ai compiti sociali, altri preferiscono attività creative, altri ancora compiti pratici. Assegnare ai volontari un lavoro in base alle loro preferenze significa offrire una motivazione in più.

Il fatto di "sentirsi importanti" è un elemento determinante per i volontari. Per questo motivo gli organizzatori del progetto devono sempre coinvolgere i volontari nello stabilire gli obiettivi e determinare i compiti, in modo da far sentire i volontari maggiormente responsabili. Il progetto diventa il loro progetto e l'organizzazione diventa la loro organizzazione.

Mappatura delle motivazioni

Le motivazioni, le necessità e gli obiettivi sono concetti astratti e difficili da spiegare; per questo motivo potete creare una mappatura delle motivazioni dei vostri volontari. Questa potrebbe rappresentare la base per una sorta di "contratto psicologico" tra il volontario e il progetto, oppure servire da valutazione intermedia (vedere anche Capitolo 5.1 Valutazione).

Due mani

Disegnate una "mano che offre" nella quale i volontari scrivono o disegnano quello a cui possono contribuire, e una "mano che prende" nella quale scrivono quello che desiderano ricevere dal progetto.



La scala

Disegnate una scala in un foglio di carta con gli obiettivi finali in cima. Suddividete l'obiettivo finale in altri gradini più piccoli che conducono il volontario in cima. Potete chiedere al volontario di scrivere, disegnare o fare un collage delle diverse fasi.

Sei il prodotto del tuo lavoro

Un altro modo per motivare il volontario è quello di iniziare creando un lavoro stimolante.

- Il lavoro deve essere realmente necessario (i volontari devono sentirsi utili).
- Allo stesso tempo il lavoro svolto deve essere apprezzato dallo staff (apprezzamento e riconoscimento) - (vedere Capitolo 3.3.2 Preparazione delle organizzazioni di accoglienza e di invio).
- Il lavoro deve essere interessante, stimolante e gratificante e deve tenere in considerazione le necessità e le preferenze dei singoli volontari (cercate dunque di conoscere i volontari prima di creare una descrizione precisa del lavoro).
- Chiarite gli obiettivi e assicuratevi che vengano realizzati. L'aumento delle difficoltà, della complessità e delle sfide tiene i volontari sempre attenti. Gli obiettivi devono essere costantemente rivisti. Annotate i risultati del lavoro e le prestazioni dei volontari – dovrete prevedere regolari sessioni di valutazione. Monitorate lo sviluppo dei volontari, sia a livello personale che professionale (vedere anche Capitolo 4.3 "Sostegno continuo ai volontari").
- Condividete le responsabilità dei risultati. La descrizione del lavoro deve essere formulata in base ai risultati sperati e non solo ad una serie di attività da svolgere. Concentratevi su un prodotto finale significativo.
- Date spazio alle gratificazioni simboliche: socializzazione, attività di divertimento, attività extra lavorative, cene, gite nei weekend, apprendimento di nuove competenze, piccoli regali, ecc.
- I volontari devono condividere il lavoro che svolgono (coinvolgeteli nel processo di descrizione del lavoro). Fornite loro

qualche incarico e sosteneteli quando necessario.

- Date ai volontari l'opportunità di pensare e non solo di eseguire degli ordini (non sono macchine) - questo potrebbe portare lo staff a rinunciare ad alcune responsabilità, pur continuando a controllare il volontario e offrendogli assistenza se necessario.

Alcuni consigli per motivare il volontario

Quello che vale per uno può non valere per l'altro, ma ecco alcuni suggerimenti che gratificheranno la maggior parte dei volontari. Aggiungete i vostri suggerimenti.

- Alle persone piace sentirsi apprezzate (un ringraziamento, un piccolo regalo, un complimento sincero, sentirsi parte di un gruppo, potere esprimere la propria opinione, ecc.).
- Assicuratevi di dare ai volontari feedback più positivi che negativi.
- Nel dare un feedback assicuratevi di basarvi su fatti oggettivi per evitare che vengano presi poco seriamente (non eccedere nei complimenti).
- Un feedback negativo può provenire da qualcuno con cui il volontario ha buoni rapporti o a cui guarda con ammirazione.
- Se i volontari commettono un errore, non rimproverateli, ma cercate di fornire spiegazioni e convinceteli che l'errore commesso servirà da insegnamento per il futuro.
- Parlate di ciò che non soddisfa i volontari nell'ambiente di lavoro, per esempio nel caso di condizioni di lavoro stressanti (rumore, non avere accesso al computer, ore lavorative insolite, ecc.), mancanza di relazioni interpersonali (mancanza di tempo per parlare durante il lavoro, nessuna pausa caffè, ecc.).



Segnali di pericolo

Non sempre parlare delle motivazioni e delle necessità avviene in modo naturale, talvolta i volontari potrebbero non comunicare il loro calo di entusiasmo. Ecco alcuni “segnali di pericolo” che potrebbero indicare che qualcosa non va per il meglio. Fate attenzione!

- Il volontario si assenta più del solito.
- Il volontario fa troppi straordinari senza motivo.
- Il volontario inizia a navigare su Internet senza motivo.
- Aumento delle telefonate a casa.
- Il volontario si offende facilmente e prende le cose in modo personale.
- Il volontario sbuffa con frequenza.
- Il volontario rimane in silenzio e non reagisce.
- Il ritmo di lavoro è rallentato.
- Il volontario ha una crisi e inizia a piangere.
- Il gruppo di destinatari inizia a lamentarsi.
- Il volontario ascolta sempre il cantante preferito che gli ricorda il suo paese.
- Il volontario non si unisce più ad amici o colleghi per il pranzo.
- Uscire per bere alcolici sembra essere l'unico passatempo del volontario.
- ...?

4.2.2 Motivazione dello staff - l'aspetto dimenticato

“Trattate i volontari come trattereste il personale retribuito e trattate il personale retribuito come se fosse volontario”.
(Kit YMCA)

Dopo aver prestato molta attenzione alla motivazione dei volontari, si corre il rischio di dimenticare il personale retribuito che lavora accanto ai volontari. La maggior parte dei suggerimenti per motivare i volontari valgono anche per il personale.

Sfortunatamente esiste una grande differenza: il personale dell'organizzazione di accoglienza viene retribuito, e spesso questo rappresenta una scusa per dimenticarsi di prendere in considerazione le sue motivazioni, soprattutto quando deve pensare alla formazione, controllare o lavorare con i volontari. Il suo livello di motivazione si trasmetterà senza dubbio al volontario, in modo positivo ma anche negativo (per ragioni pratiche, nel testo si userà “personale” riferendosi al “personale retribuito”).

...per quanto riguarda i volontari stranieri

- Portano all'interno dell'organizzazione di accoglienza una dimensione interculturale.
- Ricevono da noi esperienze che cambiano la loro vita.
- Ci danno nuove opinioni sul nostro lavoro.
- Possiamo mostrare loro aspetti del nostro lavoro che possono essere utili al loro rientro a casa.
- Hanno scelto la nostra organizzazione e gli piace il lavoro che svolgiamo.
- Possiamo accrescere le capacità dei volontari e la fiducia che altrimenti non potrebbero acquisire.
- Sono un aiuto in più e apportano nuove idee.
- Possiamo promuovere l'idea di SVI.
- Sono altamente motivati e desiderosi di apprendere.
- Potremmo diventare amici per la vita.
- Danno un aspetto internazionale al nostro lavoro.
- Possiamo imparare a gestire e formare i volontari.
- I volontari accrescono gli stimoli dell'organizzazione e del personale.
- Possiamo diventare più sensibili ed esperti negli incontri interculturali.
- ...?

Se il vostro personale spinto da questi valori è disposto ad accogliere un volontario internazionale, avete svolto un buon lavoro.



Tuttavia non è sempre così. Al personale potrebbe non piacere l'idea di avere troppi volontari intorno poiché teme che volontari "non retribuiti" possano sottrarre (anche in parte) lavoro. I volontari possono comportare un aumento eccessivo del loro carico di lavoro (predisporre attività appositamente per loro, incontri, controlli, lavoro d'ufficio per il finanziamento e la valutazione, ecc.). Oppure il personale può essere particolarmente legato al lavoro che svolge da non desiderare di dividerlo con nessuno, o ancora teme che i volontari "inaffidabili" non siano in grado di svolgere il lavoro al suo livello.

Anche se irrazionali, questi pensieri possono agitare il sonno di qualcuno dello staff della vostra organizzazione. Per questo motivo è importante che voi, come organizzatori del servizio di volontariato, li affrontiate.

- Il primo passo è quello di scoprire qual è l'atteggiamento del personale retribuito nei confronti dei volontari (Sono mai stati a loro volta volontari? Quale vantaggio potenziale vedono nel lavorare con i volontari? ecc.). Può risultare utile un semplice questionario, un colloquio o una chiacchierata informale.
- Si potrebbe evitare il risentimento nei confronti dei volontari coinvolgendo il personale nell'intero processo di reclutamento dei volontari, come già discusso nel Capitolo 3.3.2 "Preparazione dell'organizzazione di accoglienza e di invio". Coinvolgere il personale fin dall'inizio, informarlo sulle nuove idee e chiedere la sua opinione potrebbe apportare un ulteriore contributo al servizio di volontariato. Far valere un'idea o difenderla con troppa tenacia, demoralizzare il personale con lunghe discussioni lo spinge nella maggior parte dei casi ad isolarsi, spingendolo a porsi in una posizione di difesa.
- Se il personale ha il compito di controllare o lavorare a stretto contatto con i volontari, queste nuove competenze dovrebbero essere riconosciute e valorizzate (ad esempio: descrizione di un nuovo lavoro, formare i futuri supervisori dei volontari, nuovi titoli, aumento di stipendio, ecc.) perché questo porta ulteriori competenze e responsabilità.
- Quando si lavora con un gruppo di volontari internazionali, la formazione interculturale dovrebbe essere parte integrante della preparazione del personale.
- E' necessario coinvolgere il personale anche nella creazione del profilo dei volontari, affinché questi ultimi vengano accettati e venga dato loro spazio nel campo di lavoro del personale.
- Infine, il lavoro con i volontari non deve essere messo all'ultimo posto nel regolare lavoro, ma deve essere programmato con grande cura e sostenuto finanziariamente nel quadro del piano di lavoro complessivo dell'organizzazione.

I membri del personale esercitano una forte influenza sui volontari. I volontari percepiscono immediatamente se la loro presenza è mal tollerata. Il personale potrebbe trasmettere dei messaggi positivi attraverso piccoli gesti di apprezzamento (per esempio un ringraziamento, un regalo, un articolo di giornale o nella newsletter locale, un invito, una chiacchierata su questioni non lavorative) che fanno sentire i volontari a casa, rispettati e stimati. Per questo è fondamentale che il personale sia favorevole al servizio di volontariato.

È importante che tutti gli attori coinvolti conoscano il contesto del servizio di volontariato: le motivazioni dell'organizzazione e il ruolo di ciascuno.

Deve esserci una chiara distinzione tra il ruolo e la posizione dei volontari e quella del personale che giustifichi perché i primi non vengono retribuiti e i secondi sì, che giustifichi il fatto che al personale retribuito vengano richieste ore di straordinario, mentre ai volontari no (a meno che non siano loro a volerlo), ecc. Se questo "contratto" sarà chiaro sin dall'inizio, non vi saranno problemi nella collaborazione.

I volontari e il personale che lavorano nell'organizzazione potrebbero essere visti come un gruppo con ruoli complementari.

Lo spirito di squadra può essere incentivato da una valutazione comune di tutto il gruppo (volontari e personale insieme) e non solamente da una valutazione dei volontari da parte del personale.

Nel caso di piccoli riconoscimenti (per



esempio una cena, un piccolo regalo) assicuratevi di non escludere il personale che fornisce assistenza ai volontari.

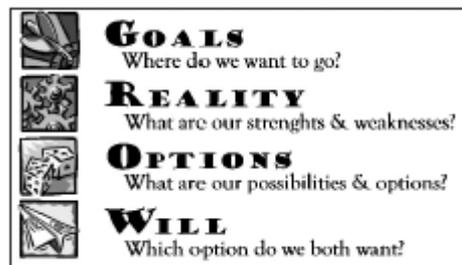
4.3 Sostegno continuo ai volontari

Di Peter Hofmann e Tony Geudens

Per i giovani volontari andare all'estero per un servizio di volontariato rappresenta una sfida importante, soprattutto quando si tratta della prima volta, quando la cultura di accoglienza è molto diversa e il soggiorno durerà a lungo. Il sostegno dei volontari nel progetto è fondamentale per il benessere dei volontari e il successo del progetto. Soprattutto in servizi di volontariato a lungo termine, dovrebbe esserci una persona di sostegno (spesso chiamata anche mentore, istruttore, tutor, ecc.) che guida il processo di apprendimento dei volontari e il loro contributo al progetto. Fate riferimento alla fine di questo Capitolo per avere un'idea su come offrire sostegno al servizio di volontariato a breve termine.

Crescita

Uno strumento concreto per sostenere i volontari è il "modello GROW" ideato da John Whitmore. La persona di sostegno del servizio di volontariato facilita la "CRESCITA (growth)" del volontario all'interno del progetto e nel nuovo ambiente. Ogni lettera in GROW fa riferimento al campo di lavoro dei volontari. Facendo riferimento alle lettere del modello GROW una dopo l'altra, si può ottenere un valido aiuto per sfruttare al meglio le potenzialità dei volontari - sia per l'organizzazione che per i volontari:



La **G** sta per "Goals" (obiettivi): è importante definire gli obiettivi del servizio di volontariato con il volontario, sia per il volontario stesso che per l'organizzazione di accoglienza (l'importanza di questo è già stata citata in diverse occasioni nel T-Kit quando si è parlato della preparazione). Se non verrà specificato quali sono gli obiettivi concreti da raggiungere (sia per il breve che per il lungo termine), non si potrà stabilire se questi sono stati realmente raggiunti (vedi 5.1 Valutazione).

La **R** si riferisce a "Realtà" (Reality): una volta che gli obiettivi sono stati individuati e sono chiari per entrambe le parti (la trasparenza sta alla base di un buon progetto), è importante capire fino a che punto la realtà, il contesto concreto del progetto e del volontario permettano il loro raggiungimento. Questa vuole essere una descrizione dei punti di forza e di debolezza del progetto. Quale realtà state affrontando in relazione agli obiettivi da raggiungere?

Questo porterà alla discussione sulla lettera **O** di "Opzioni" (Options) - se ritenete che nella prima fase sia necessario rivedere alcuni aspetti particolari sull'apprendimento del volontario o i settori di lavoro, dovrete proporre diverse soluzioni e opzioni da attuare per migliorare la situazione.

Stilate un elenco di azioni concrete da intraprendere per migliorare il servizio di volontariato.

La **W** di "Will" (volontà) si riferisce alla volontà o la decisione di prendere in considerazione una o più opzioni per il miglioramento, che entrambe le parti possono accettare. Le soluzioni adottate che sono frutto di negoziazione hanno sempre più possibilità di successo. Si può anche stabilire dopo quanto tempo fare una verifica sui progressi fatti e decidere di continuare in quella direzione, oppure cercare una nuova soluzione.

Talvolta può capitare di rimanere bloccati in una delle fasi del modello; è necessario allora tornare indietro e rivedere nuovamente gli obiettivi da raggiungere, considerando in modo realistico le possibilità che l'organizzazione o il volontario possono offrire (realtà).



4.3.1 La persona di sostegno per il volontario

Se state per diventare la persona di sostegno per un volontario dello SVI, dovete assicurarvi di poter svolgere le funzioni descritte in questo capitolo. Potreste essere superman e fare tutto da soli, ma nella maggior parte dei casi avrete bisogno di coinvolgere altre persone (per esempio colleghi, volontari che hanno finito il servizio, la vostra famiglia) per adempiere a questa ampia gamma di compiti. Fatevi carico solamente dei compiti che potete realmente svolgere!

All'interno dello SVI, vogliamo sottolineare tre campi importanti e che richiedono particolare attenzione da parte della persona di sostegno. Poiché in questo T-Kit parliamo di volontari inesperti, spesso questi hanno necessità di scegliere o adattare la propria concezione di lavoro e sviluppare nuove competenze che li rendano più efficienti; l'apprendimento ben organizzato o un valido sostegno nella formazione può promuovere questo processo.

Tuttavia, i volontari non dedicheranno tutto il loro tempo solamente al lavoro, ma dovranno anche iniziare una nuova vita in un ambiente diverso. In parte ci si scontrerà con una cultura diversa (anche se all'inizio può non sembrare tale) ed è probabile che i volontari necessitino di un sostegno interculturale.

Oltre alla componente interculturale, vi è l'esigenza di una nuova vita sociale per la quale è fondamentale un sostegno (che varierà a seconda dell'autonomia dei volontari).

Oltre a queste particolari attenzioni, la persona a sostegno del volontario dovrebbe possedere (o sviluppare) le seguenti caratteristiche:

- La prima, e più importante, caratteristica della persona di sostegno è la disponibilità. Deve essere la persona alla quale i volontari fanno riferimento nei momenti di bisogno. E' perciò necessario assicurarsi che il volontario sappia quando e come raggiungere la persona di sostegno. Ad esempio concordando una "procedura d'allarme". Questa potrebbe essere rappresentata da alcuni segnali (scrivere un e-mail avente come soggetto ALLARME,

mostrare un cartellino rosso, spingere la persona di sostegno nella stanza riunioni, esprimere il proprio disappunto) lanciati in particolari circostanze (ad esempio quando si hanno problemi personali, quando si è depressi, quando si ha nostalgia di casa, quando si hanno particolari preoccupazioni o problemi fisici). Quando il volontario fa "scattare l'allarme", è necessario che si presti la dovuta attenzione, che si parli e si ascolti, lavorando insieme per trovare una soluzione.

- La persona di sostegno deve seguire i suggerimenti e tenere in considerazione le esigenze. Le persone responsabili dei volontari rivestono un ruolo di grande importanza nelle sessioni di orientamento all'inizio del servizio di volontariato. Dovrebbero essere loro a venire incontro alle diverse necessità, i suggerimenti e le aspettative dei volontari discusse nelle sessioni di orientamento. E' utile in tal senso registrare i bisogni e le aspettative e controllare con regolarità durante il servizio di volontariato se questi vengono soddisfatti oppure no.

Potete visualizzarli in una lavagna a fogli mobili appesa sul "muro del volontario" nell'ufficio o nella bacheca del volontario per assicurarvi che non vengano dimenticate. Certamente le aspettative possono cambiare, la lavagna deve dunque essere continuamente aggiornata.

- La persona di sostegno deve inoltre assicurarsi che i volontari ricevano le risorse e gli strumenti necessari per svolgere i loro compiti o per esigenze personali. Possono essere esigenze relative al lavoro, ad esempio uno spazio all'interno dell'ufficio, strumenti adeguati per il lavoro manuale, un computer per l'elaborazione di testi. Tuttavia un lavoro di sostegno può anche comprendere la formazione, il tirocinio, l'acquisto di un nuovo manuale o di un libro di riferimento (nella lingua del volontario) e così via.

Per quanto riguarda le esigenze personali, si può pensare a spedire e-mail per mantenere i rapporti con amici e parenti, offrire servizi di lavanderia, contatti con i club sportivi locali per mantenersi in forma, praticare un hobby all'estero, ecc. (questo è importante per i soggiorni a lungo termi-



ne), ovvero fondamentalmente tutto ciò che permette di avere un piacevole soggiorno nel paese di accoglienza.

- Un altro compito importante è il monitoraggio o la valutazione del rendimento dei volontari concentrandosi soprattutto sui risultati positivi e i problemi di apprendimento (vedi anche Capitolo 5.1 Valutazione): questo aspetto implica incontri a intervalli regolari, in cui i volontari si sentono rispettati e guidati. È importante trattare i volontari alla pari degli altri lavoratori: considerate i volontari come parte del vostro personale, riferendovi a loro come “personale volontario”.
- Poiché i volontari vivono e lavorano in un ambiente per loro nuovo, è importante dare continuamente dei feedback. Prima di fare delle osservazioni è bene creare un’atmosfera di serenità nella quale entrambe le parti possano comprendere che i commenti fanno parte del processo di apprendimento e non sono un giudizio definitivo sulle capacità o la personalità di qualcuno.

Spesso il feedback o la valutazione si concentrano maggiormente sugli aspetti negativi, ma non bisogna dimenticare di citare anche gli aspetti positivi. Se vi è motivo di dare un riscontro negativo, è importante concentrarsi su una descrizione obiettiva della situazione. Spiegate con chiarezza perché il comportamento o le azioni del volontario hanno creato delle difficoltà e riflettete insieme su come questo possa servire da lezione per il futuro, in altre parole come il volontario dovrebbe comportarsi nel caso si verifici una situazione simile. Trasformate il problema in un’esperienza di apprendimento costruttiva.

Quando si dà un feedback è meglio usare la prima persona ‘io’ per chiarire che questa è la vostra personale posizione o considerazione. Usare il ‘tu’ tende a demoralizzare le persone e colpevolizzarle per ciò che è accaduto. La reazione potrebbe essere di difesa (ad esempio dite “A me non piace il modo in cui organizzi il tuo lavoro “ piuttosto che “sei disorganizzato”).

- La capacità di ascolto attivo è una delle caratteristiche che la persona di sostegno deve possedere. Prima di tutto bisognerà

fare degli adattamenti a seconda della serietà della conversazione - prevedere l’incontro con i volontari in una sede tranquilla, senza rumori di fotocopiatrici o occhiate di colleghi, senza monitor che possano distrarre. Non abbiate fretta prima di dare soluzioni definitive. L’ascolto attivo metterà l’interlocutore a proprio agio per raccontare la sua storia; lasciate parlare l’altra persona e cercate soprattutto di capire cosa vuole realmente esprimere (saper leggere fra le righe).

Mostrate che siete in grado di ascoltare, annuendo, sorridendo, facendo domande incoraggianti, ecc. (senza esagerare!). Per essere sicuri di aver capito il messaggio (nascosto), riformulate quello che è stato detto con parole vostre e chiedete conferma (“Da quanto ho capito vuoi...”), ma non parlate troppo a lungo! Se non capite, chiedete spiegazioni (non tirate a indovinare). Non giudicate ma cercate di capire il messaggio.

- Tutte queste tecniche sono molto utili, ma si basano necessariamente su una buona padronanza della lingua. Che cosa potete fare nel caso ci fossero barriere linguistiche? Non sapersi esprimere bene non significa non avere padronanza linguistica. Qualche volta è utile chiedere di ripetere le domande più lentamente, usare parole diverse e/o più semplici o lasciare più tempo per capire la domanda e formulare la risposta. Non abbiate fretta! Se questo non funziona potete disegnare usando dei simboli, indicando oggetti o mimandoli (potete usare allo stesso tempo le parole - non smettete di parlare del tutto!). Potete indicare una parola o una frase contenuta in un libro. Potete utilizzare un’altra lingua che il volontario conosce (per esempio la loro lingua madre o l’inglese). Arrendersi o interrompere la comunicazione non sarà d’aiuto. Ridere non farà sentire meglio il volontario. Invece di imbarazzare i volontari, fateli sentire a loro agio e spiegate che è normale all’inizio avere problemi con la lingua - “presto andrà meglio”.
- Gestire i volontari significa anche gestire le loro motivazioni. Poiché questo incide sul successo dello SVI, a questo argomento è dedicato un intero capitolo (vedi



Capitolo 4.2.1 Motivare i volontari).

4.3.2 Sostegno per la formazione

Come è stato già detto, la persona di sostegno riveste un ruolo determinante nella formazione dei volontari al futuro lavoro. Svolgere i compiti in modo più efficace non favorisce solo l'organizzazione di accoglienza; offrire una buona formazione ai volontari li aiuterà a sentirsi più integrati, più a loro agio nel lavoro, più valutati e apprezzati e alla fine più motivati. Anche per i progetti di volontariato a breve termine come i campi di lavoro, potrebbe essere utile organizzare un seminario sui compiti che si intende far svolgere (potrebbe trattarsi di pittura, raccolta fondi o tecniche di pulitura). È gratificante non solo fare quello che viene chiesto, ma avere spiegazioni sul perché le cose debbano essere fatte in un certo modo.

In una sessione d'orientamento con i volontari, all'inizio dello SVI, ci si può mettere d'accordo su un piano di formazione. Ovviamente il piano dovrà essere continuamente monitorato e modificato a seconda delle necessità del volontario, che diventano chiare solo durante il corso del lavoro. Il progetto può essere costituito da diverse attività, non solo strettamente legate al lavoro, quali l'osservazione o la partecipazione ad incontri, sessioni informative con un collega, incontri individuali, lettura di manuali culturali o utilizzo di materiale didattico (CD Rom, libri scolastici sull'argomento), ecc. La formazione tra pari è spesso molto apprezzata poiché fornisce il giudizio di qualcuno che si trova nella stessa posizione. L'unico limite è la vostra creatività e le risorse a disposizione.

Esempio di programma di formazione

Si pensi all'esempio di ELKA, il club per giovani ecologisti che ospita due volontari per organizzare passeggiate tra le montagne a contatto con la natura (vedi Capitolo 3.2. Il ciclo del progetto, dove Jason, la persona di sostegno del progetto ha sviluppato il seguente programma di formazione.

- Il primo giorno di lavoro a tempo pieno i volontari riceveranno un corso di avviamento di mezza giornata sugli obiettivi, il lavoro e la struttura del club giovanile ELKA. Durante la pausa pranzo verrà presentato lo staff e i volontari attivi. Nel pomeriggio verranno portati nell'area di lavoro. Questa giornata è organizzata e condotta da Susan, responsabile del progetto.
- Nelle prime quattro settimane i due volontari dovranno seguire un corso di una settimana sulla formazione all'aperto e le passeggiate nel verde svolto dall'associazione nazionale della formazione all'aperto, vicino alla capitale.
- Riceveranno inoltre alcuni testi sulle tecniche di formazione all'aperto e le relazioni di altre organizzazioni che hanno svolto lavori simili.
- Possono partecipare all'incontro annuale della rete delle organizzazioni dei giovani ambientalisti nazionali, alla quale ELKA appartiene; si tiene tutti gli anni un seminario di tre giorni su questioni ambientali ad esso collegate.
- All'interno del club giovanile, Gerard è la persona addetta alle risorse poiché ha già partecipato a due campi di lavoro nel sud dell'Europa.
- Inoltre, possono prendere parte alle sessioni di consulenza della squadra che si svolgono regolarmente (una volta al mese per mezza giornata) sul lavoro giornaliero all'interno di ELKA.

4.3.3 Sostegno Interculturale

Non si comprende pienamente l'importanza, per quanto riguarda la nostra sicurezza e tranquillità, che ricoprono il nostro ambiente, il nostro quartiere, gli amici e la famiglia, fino a quando non li si abbandona per un determinato periodo. Lavorare e vivere in un contesto culturale diverso porta ad un confronto tra ciò che si conosce e ciò che non si conosce, l'ordinario e lo sconosciuto,



l'abitudine e il nuovo. Dopo una fase iniziale di euforia per la nuova vita, i volontari raggiungono quasi sempre una fase nella quale si verifica una diminuzione di efficienza nelle interazioni quotidiane e un senso di disagio per la cultura di accoglienza. Questo viene chiamato "shock culturale" (vedi grafico sull'adattamento interculturale nel Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari).

La persona di sostegno dovrebbe tenere sotto controllo i sintomi dello shock culturale, che può essere sia fisico (per esempio mancanza di appetito, insonnia, stanchezza, dolori vari) oppure psicologico (per esempio nostalgia di casa, rabbia, paura di essere ingannati, rancore nei confronti degli abitanti, impazienza, comportamento difensivo o aggressivo). La capacità di gestire lo shock culturale varia da persona a persona (a seconda della personalità e delle esperienze interculturali precedenti), ma dipende anche ampiamente dalla preparazione prima della partenza (vedi Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari) che può tuttavia essere offerta e realizzata durante il servizio di volontariato.

Le soluzioni per affrontare lo shock culturale devono essere valutate caso per caso, a seconda dei volontari e della preparazione che hanno ricevuto. Vi offriamo qui alcuni suggerimenti per la persona di sostegno:

- Assicuratevi che i volontari sappiano in che cosa consiste lo "shock culturale" e il modo per riconoscerlo (per esempio attraverso i sintomi qui sopra citati). Lo "shock culturale" è una situazione che molte persone sperimentano quando partono per un lungo periodo.
- Occupatevi concretamente dello shock culturale. Lasciate che i volontari esprimano le loro frustrazioni e ascoltate le loro storie. Una giornata libera o un'escursione (lontano da tutto) per parlare con la persona di sostegno, può fare miracoli. Prendere tempo per riprendere fiato e riflettere.
- Cercate di evitare di giudicare le culture, offrite piuttosto spiegazioni e informazioni sulle usanze, il paese, gli abitanti, ecc.
- Motivate e incoraggiate i volontari a vedere questa situazione come un'esperienza di apprendimento. Fate un gioco per inter-

pretare i comportamenti culturalmente diversi e fornite un riscontro per verificare se il volontario ha ragione o per spiegare quale sia il vero significato.

- Mettete i volontari in contatto con gli ex volontari che hanno svolto un'esperienza simile, in modo da avere il sostegno dei coetanei.
- Potete dare ai volontari un momento di pausa dalla cultura e dalla lingua "diversa" attraverso l'incontro con un amico, la famiglia, un volontario del suo paese, oppure la possibilità di ricevere riviste, libri o video da casa, telefonare in famiglia.
- Per ridurre la nostalgia, cercate di riproporre le stesse attività che svolgevano a casa (per esempio sport, show televisivi, hobby, fast-food), seppure con qualche piccolo adattamento (per esempio sci d'acqua al posto dell'ordinario sci, patatine con la maionese invece che con l'aceto, etc).
- Incoraggiate i volontari a non arrendersi, ma al contrario ad impegnarsi ed interagire con la cultura di accoglienza per decifrare le differenze e diventare più disinvolti con gli altri (cercando nuovi modi di saluto, indovinare che cosa può piacere agli altri, ecc.).
- Incoraggiate i volontari ad affrontare il processo di apprendimento interculturale così come è, e se necessario rivedere gli obiettivi che avevano in mente per il servizio di volontariato, senza considerarlo un fallimento.
- Scoraggiare la superficialità, facendo una distinzione fra persone e situazioni particolari (se una persona è stata maleducata in una situazione di stress, non significa che tutte le persone di quel paese siano maleducate).
- Concentratevi sulle affinità fra il paese di accoglienza e quello di origine dei volontari, per rendervi conto che i volontari possiedono già un loro bagaglio culturale. Tuttavia, non sottovalutate l'importanza dello shock o delle differenze culturali!
- Valutate la diversità e le differenze. Il mondo è molto più bello e utile con diversi approcci su questioni simili. I volontari avranno due approcci (il loro e in un certo senso quello della cultura che li ospita).



- Per far riflettere i volontari potete fare una fotocopia dello schema sullo shock culturale presente nel Capitolo 3.3.1 Preparazione dei volontari.

La continuazione del servizio di volontariato dipende dalla capacità comune dei volontari e dell'organizzazione di accoglienza a superare questa fase iniziale. Se nel corso di questa fase si è avuta una buona relazione basata sulla fiducia e la comprensione reciproca, le altre crisi emotive possono essere affrontate con successo.

Per maggiori dettagli sui concetti di cultura e gli esercizi di sensibilizzazione interculturale, vedere il *T-Kit sull'Apprendimento Interculturale* disponibile sul sito www.training-youth.net.

4.3.4 Sostegno sociale

Le organizzazioni di accoglienza tendono a trascurare il fatto che i volontari passino tanto tempo lontano dal lavoro. La soddisfazione dei volontari nel loro tempo libero è importante sia per il successo del servizio di volontariato, che per il buon andamento delle attività all'interno del progetto. Rimanere in camera a guardare la televisione o leggere un libro, nonostante fuori ci siano nuove ed eccitanti opportunità, potrebbe portare ad un senso di isolamento e alla voglia di tornare a casa.

Per alcuni volontari è sufficiente essere inseriti in circoli per il tempo libero o invitati a riunioni sociali ed eventi di altro tipo. Altri potrebbero avere bisogno di maggiore sostegno per aprirsi a nuove persone e nuove opportunità - soprattutto se la mancanza di competenze linguistiche rappresenta ancora un ostacolo. Il sostegno necessario dovrebbe essere chiarito in una prima fase attraverso la comunicazione con l'organizzazione di invio, in seguito, di persona con il volontario durante lo SVI.

Misure per l'integrazione dei volontari nella comunità locale

Verificate gli interessi e gli hobby del volontario prima del suo arrivo.

Conoscere gli interessi e gli hobby anticipatamente può aiutare a fornire alcuni nomi di persone da contattare o indirizzi di club, centri, ecc. al

momento dell'arrivo. Questo fa sentire il volontario maggiormente benvenuto.

Organizzare incontri con gli altri volontari, studenti, ecc. nella zona.

Se vi sono numerosi volontari in una zona, si potrebbe offrire la stessa formazione all'inizio del lavoro. Oltre al valore educativo di questi eventi i volontari possono crearsi una piccola cerchia di amici. Poiché sono tutti nella stessa situazione riescono a simpatizzare senza difficoltà. Se in una zona vi sono pochi volontari per un determinato evento, si potrebbero fornire contatti con altri giovani stranieri che vivono in quella zona.

Introducete un " sistema tra pari ".

Soprattutto per i volontari con maggiori difficoltà ad entrare in contatto con altre persone e adattarsi a nuove situazioni, può essere utile avere un coetaneo da contattare che fa da tramite con la comunità locale. Questa persona dovrebbe avere pressappoco la stessa età, condividere alcuni interessi e capire la situazione nella quale si trova il volontario. Usare gli ex volontari è una buona soluzione, poiché sono a conoscenza della situazione e allo stesso tempo hanno l'opportunità di stare in contatto con l'ambiente dello SVI.

Come avete visto, le persone di sostegno hanno numerose responsabilità, perciò dovrebbero ricevere loro stesse un aiuto ed essere formate in diversi settori. Guardate quali organizzazioni forniscono una formazione sugli argomenti citati in questo capitolo. Una delle tematiche più importanti è senza dubbio l'apprendimento interculturale. I corsi di formazione sull'apprendimento interculturale a livello internazionale vengono offerti dal Consiglio d'Europa (www.coe.int/youth) e la Federazione Europea per l'Apprendimento Interculturale (www.afs.org/efil). Per quanto riguarda il programma del Servizio Volontario Europeo, vengono svolti regolarmente corsi indirizzati al personale di sostegno ai volontari (controllate con l'Agenzia Nazionale per il programma GIOVENTU' nel vostro paese [4](http://www.europa.eu.int/comm/educa-</p></div><div data-bbox=)



tion/youth.html). Oppure si possono controllare i riferimenti nella bibliografia e tra gli indirizzi web.

Sostegno per i progetti a breve termine

Ovviamente il sostegno personale necessario per i progetti a breve termine è limitato rispetto a quello per i progetti a lungo termine. Tuttavia vi sono alcuni aspetti che gli organizzatori dei campi di lavoro o di altri progetti a breve termine dovrebbero tenere in considerazione sul sostegno da fornire:

- Dedicate il primo giorno tempo sufficiente alla sessione di orientamento. Tenete in considerazione la breve durata del soggiorno; gli organizzatori tendono a trascurare questa parte del programma in cui i volontari hanno la possibilità di avvicinarsi ad alcuni aspetti quali il vitto e alloggio, l'ambiente circostante, la popolazione locale coinvolta nel progetto, ecc. Non iniziate il lavoro vero e proprio il primo giorno. Il viaggio, la tensione dei volontari nell'incontrare gente nuova in un ambiente diverso è la stessa dei progetti a lungo termine.
- Il primo giorno programmate alcuni esercizi per rompere il ghiaccio e creare uno spirito di gruppo. Si lavorerà meglio se esiste un buon spirito di squadra.
- La persona responsabile del sostegno per i progetti di volontariato di gruppo dovrebbe ricevere una formazione adeguata sulla creazione dello spirito di gruppo, l'apprendimento interculturale e la gestione dei conflitti. E' possibile che all'interno del gruppo sorgano dei problemi. Come persone responsabili nel fornire sostegno dovrete essere attenti ai conflitti e cercare di intervenire con cautela e allo stesso tempo con determinazione (vedere Capitolo 4.4 Gestione dei conflitti).
- Le persone responsabili del sostegno, soprattutto nei campi di lavoro, dovrebbero essere disponibili tutto il tempo. Non si può essere un "leader" responsabile e affidabile se ci si presenta solo una volta alla settimana.

4.4 Gestione dei conflitti

Di Tony Geudens

Uno SVI è un progetto complicato che coinvolge persone di culture diverse impegnate a lavorare insieme per raggiungere obiettivi comuni; può esservi però un momento in cui le differenze emergono divenendo conflitti. Non importa se si possiedono opinioni, valori, desideri e obiettivi diversi. Un conflitto si verifica quando persone o gruppi che lavorano (o devono lavorare) e vivono insieme si muovono in direzioni diverse a causa delle loro differenze.

Ad esempio, il leader del progetto potrebbe considerare molto importante la puntualità, al contrario del volontario. Di per sé questo non rappresenta un problema, ma può sorgere un conflitto la mattina in cui devono partire per fare ricerche sul campo e il leader del progetto è costretto ad aspettare un'ora in macchina! Oppure quando un'organizzazione chiede ai volontari di finire di sistemare la nuova sala convegni prima dell'assemblea generale prevista per il lunedì, e i volontari desiderano trascorrere tutto il weekend sulle rive del lago.

Sfortunatamente i conflitti possono passare da piccoli scherzi a crisi di notevole entità. In un conflitto nel quale vi sono punti di vista differenti, succede spesso che uno voglia convincere l'altro di aver ragione. Le parti cercano di avere la meglio, prima con discussioni razionali, rafforzate dal linguaggio del corpo e dal tono di voce. Se non vi è vittoria in vista, possono insorgere giudizi e accuse irrazionali che confondono la questione e la persona. Il passo successivo potrebbe essere il passaggio alla violenza fisica. Se a un certo punto una delle parti ha la meglio sull'altra e chi perde non può più controbattere, l'escalation viene evitata; tuttavia spesso accade che chi perde se la prende prima con se stesso e poi con gli altri più deboli, che a loro volta se la prendono con quelli ancora più deboli, ecc: il cosiddetto "effetto domino".



L'escalation dei conflitti



Ad esempio, uno dei volontari del campo di lavoro in un piccolo paesino porta l'orecchino al naso durante i lavori di restauro della chiesa. Il leader del campo di lavoro ritiene che ciò non sia appropriato alle circostanze e che dia una cattiva immagine dell'organizzazione. Il volontario risponde che l'orecchino al naso fa parte della sua identità e che mostrare qualcosa di diverso agli abitanti aiuti a stimolare "la loro mentalità ristretta". Le voci si fanno sempre più alte e si incominciano a battere i pugni sul tavolo. "Non verrai più al lavoro se non ti togli l'orecchino" minaccia il leader del campo. Invece di rispettare l'opinione del leader sull'orecchino, il volontario cessa di riconoscere la sua autorità. Al momento di lasciare il lavoro, il volontario con l'orecchino al naso viene spinto. Dopo diversi tira e molla il leader del campo strappa l'orecchino dal naso del volontario. Il volontario prende le valigie e lascia il suo alloggio.

Come avete visto, questo capitolo si occuperà dei conflitti sociali di livello minore, cioè i conflitti tra individui. Vi sono anche conflitti di livello intermedio (tra i gruppi, per esempio i lavoratori di una fabbrica e il loro dirigente) oppure di livello superiore (tra grosse entità, per esempio tra paesi) ma questi conflitti hanno bisogno di un approccio più strutturale o politico. Ci atterremo a quello che voi, come giovani lavoratori o persone di sostegno, potete fare nel caso di conflitti all'interno del progetto di volontariato.

4.4.1 Primo intervento per gestire il conflitto

La persona di sostegno deve sempre avere una soluzione pronta per risolvere i possibili conflitti. Quando tuttavia i conflitti assu-

mono una dimensione eccessiva e sfuggono di mano, si deve considerare la possibilità di ricevere sostegno esterno (professionale). Lo schema che segue cerca di offrirvi un approccio strutturato fase dopo fase del conflitto, che vi permette di affrontare i conflitti in modo coerente senza bisogno di essere esperti nel campo.

Le fasi che portano al conflitto



0. Prima di tutto, se vi trovate di fronte ad una discussione o un litigio tra due o più persone, bisogna separarle e lasciar loro il tempo di far sbollire la rabbia. Voi, come mediatori, dovrete evitare che il conflitto degeneri, per esempio affidando al volontario un altro compito, dandogli un giorno libero, facendolo lavorare con un partner diverso, chiedendo l'aiuto di altre persone (gli amici, il direttore dell'organizzazione, i genitori, ecc.). Una volta ristabilita la pace si può passare alla fase successiva.
1. Il primo passo fondamentale nella gestione dei conflitti è quello di vedere e riconoscere il conflitto. Tutte le parti coinvolte (individui o gruppi) dovrebbero essere consapevoli (o rese consapevoli) che qualcosa non funziona. Potreste indicare alcuni fatti che per voi preannunciano un conflitto, senza giudicare o dare interpretazioni. Spetta alle persone coinvolte ammettere che il problema esiste.
2. Una volta ammesso il problema, la fase successiva sarà quella di prendere una decisione per verificare se coloro che sono coinvolti vogliono realmente affrontare il conflitto oppure rimuoverlo. Nella maggior parte delle situazioni è meglio affrontare il conflitto in modo costruttivo, ma in certe altre (per esempio quando il tempo o l'energia sono limitati, relazioni squilibrate di potere, violenza) è meglio lasciare il conflitto così com'è, cercando di tol-



lerarlo oppure evitando la situazione. Potete cercare di mettere fine al conflitto voi stessi, oppure cercare assistenza esterna (per esempio un mediatore professionista) quando questo va oltre le vostre capacità.

3. Quando entrambe le parti si rendono conto dell'esistenza del conflitto e desiderano fare qualcosa, si passa alla fase di raccolta delle informazioni. Incontrate le diverse parti prima separatamente e cercate di ottenere alcune risposte sulle seguenti domande:

Quali questioni sono in gioco? Quali sono secondo le parti i momenti chiave dello sviluppo del conflitto? Quali sono i motivi del conflitto? Quali sono le differenze che hanno causato il conflitto?

Prima di iniziare l'incontro faccia a faccia tra le diverse parti, è importante che voi, in quanto mediatori, facciate insieme agli oppositori un elenco delle regole di base. Alcune regole potrebbero essere:

- ascoltare le altre persone senza interrompere (per verificare se hanno ascoltato, fate ripetere ciò che è stato detto prima che parlino loro).
- usate sempre la prima persona "io" (non dite "non hai ascoltato" ma "io penso che tu non mi abbia ascoltato").
- non giudicate o fate accuse
- non lasciate la stanza prima che venga trovata una soluzione accettabile
- tutto quello che verrà detto non uscirà da quelle mura
- ...?

È importante che tutti i partecipanti all'incontro di mediazione siano d'accordo su queste regole di base.

4. La fase successiva consiste nel trovare soluzioni possibili al problema. Come potrebbero le parti coinvolte pensare di migliorare la situazione?

- forse l'intera situazione si basa su una comprensione e interpretazione diversa dei fatti: chiarire la visione delle cose può aiutare il processo di risoluzione (per esempio: spiegate che le risposte date non erano una critica).
- Nei conflitti di interesse (per esempio: i progetti hanno bisogno di un resoconto scritto - il volontario vuole fare lavori

creativi) si può arrivare a dei compromessi (per esempio svolgere parte del lavoro amministrativo, ma anche quello creativo).

- Nei conflitti di valori, convinzioni, opinioni e simili, la soluzione è difficile e si dovrà perciò trovare una soluzione creativa senza compromessi (per esempio viene chiesto al volontario musulmano di organizzare un seminario di cucina in modo tale che le persone del posto conoscano le sue restrizioni alimentari).

5. Una volta che tutte le parti hanno esposto i loro suggerimenti per le possibili soluzioni, il processo di negoziazione può iniziare offrendo diverse alternative. Quali sono le proposte che le parti in conflitto accettano? Quali opzioni sono da escludere? Un esercizio per capire chiaramente quali sono le preferenze è quello di far scrivere le diverse soluzioni su un pezzo di carta e chiedere alle parti di sottolineare le soluzioni accettabili con colori diversi: vince la soluzione più sottolineata. Questo processo evidenzia le basi comuni, coinvolge tutte le parti in modo attivo nella ricerca della soluzione e mostra cosa avviene dopo. L'accordo potrebbe essere formalizzato mettendolo per iscritto e facendo firmare le parti per un'ulteriore impegno.

6. Successivamente vi è la fase di attuazione della soluzione proposta da tutte le persone coinvolte. Un modo per controllare che la soluzione funzioni è il "sistema della situazione di pericolo". Chiedete ai partecipanti di definire situazioni di "pericolo" che potrebbero aumentare la tensione o riportare ad una situazione di conflitto. Per esempio, una situazione di pericolo potrebbe essere se " il volontario naviga più di un'ora al giorno su Internet per divertirsi" o " i colleghi non mi parlano per un giorno intero". Le situazioni di pericolo devono essere scambiate fra le diverse parti in maniera tale che tutti sappiano che cosa può essere considerato "al limite". È importante verificare che tutte le parti siano d'accordo sulla soluzione e che questa non venga considerata una sconfitta, poiché ciò renderebbe il volontario o la persona del gruppo demotivata o poco coinvolta, trasmettendo la frustrazio-



ne ad altri.

7. Dopo un determinato periodo di tempo, controllate i risultati, ovvero se le cose sono migliorate o al contrario le situazioni di pericolo sono aumentate. Se la valutazione è negativa e vi sono ancora situazioni di frustrazione e tensione, si deve ritornare alle fasi precedenti. Anche se questo approccio graduale sembra lineare (una fase dopo l'altra) potrebbe essere necessario tornare indietro quando il processo di gestione del conflitto si blocca in una fase.

Conflitti caldi e conflitti freddi

Queste sette fasi si basano su una situazione di conflitto nella quale le diverse parti sono coinvolte in modo attivo e palese: questo viene chiamato "*conflitto caldo*" (poiché talvolta la situazione diventa decisamente accesa). È facile scoprire quali sono le questioni in discussione e quali sono le parti in conflitto, poiché in generale le parti coin-

volte vogliono convincervi ad essere il portavoce del loro punto di vista. Se le persone sono disposte al confronto con gli altri, è probabile che accettino di lavorare insieme per risolvere il conflitto e di impegnarsi in un processo di comunicazione aperta senza timori.

Se non vi è la stessa relazione di potere fra le parti in conflitto, o quando una delle parti smette di reagire in una delle fasi del conflitto, il confronto potrebbe cessare definitivamente. A quel punto non vi è più uno scontro aperto, ma un boicottaggio implicito delle persone o del loro lavoro. Questo viene chiamato "*conflitto freddo*", ovvero senza toni "accesi" (senza discussioni, confronti o liti).

In questo caso è necessario lavorare con la persona interessata per comprendere le motivazioni e creare un'atmosfera di fiducia nella quale è possibile una comunicazione aperta (solo dopo è possibile affrontare le fasi di risoluzione del conflitto).

4.4.2 Il mediatore si trova "nel mezzo"

Come giovani lavoratori o organizzatori del progetto potreste trovarvi in mezzo al conflitto e cercare di sfruttare al meglio la situazione. I consigli che seguiranno potrebbero essere usati nel caso in cui abbiate un ruolo di "mediatore" all'interno del conflitto.

- Prima di tutto il mediatore deve essere neutrale e accettato da entrambe le parti. Se così non fosse, è meglio cercare un altro mediatore.
- Ascoltate le persone e non prendete nessuna posizione - assicuratevi di dedicare lo stesso tempo ed energia ad entrambe le parti. Non date motivo alle parti di diventare sospettosi sulla vostra relazione con gli oppositori.
- Incoraggiate le persone a parlare e LASCIATELE parlare (non demoralizzate l'altra persona raccontando delle altre vostre esperienze di conflitto). Siate affidabili.
- Fate domande.
- Non giudicate o date consigli - ripetete il messaggio per verificare se avete capito tutti i dettagli.
- Assicuratevi che gli oppositori si ascoltino l'un l'altro. Potreste far ripetere il messaggio degli oppositori prima che diano la propria opinione.
- Assicuratevi che le persone facciano riferimenti in prima persona. È meglio dire "non mi piace il lavoro che ha fatto", piuttosto che "ha fatto male il suo lavoro".
- Coinvolgere tutte le parti in modo attivo per cercare soluzioni soddisfacenti. Non lasciate che la situazione degeneri in un "conflitto freddo".
- Non cercate soluzioni facili o rapide - non abbiate fretta.
- Aiutate le persone a capire quali potrebbero essere le radici del conflitto: per esempio valori, opinioni, abitudini, regole, obiettivi, contesti culturali diversi.
- Cercate di capire cosa provano e cosa pensano le persone.
- Cercate di scoprire quali ruoli o strategie utilizzano entrambe le parti in conflitto.
- Chiedete alle parti in conflitto se potete essere d'aiuto in qualche modo.



- Fate una netta distinzione tra la questione e la persona in particolare (per esempio se qualcuno arriva qualche volta in ritardo viene subito classificato come pigro, anche se nella maggior parte dei casi esistono motivi validi per il ritardo).
- Annotate i progressi nella gestione del conflitto e confrontate gli appunti con le parti interessate.
- Potete cercare di visualizzare il conflitto per rendere più chiare le opinioni di entrambe le parti (e la vostra) - questo aiuta inoltre a concentrarsi sulle questioni reali.
- Aiutate le persone a chiarire la situazione, forse il conflitto si basa su un equivoco (interculturale): evitate di giudicare ciò che non capite e incoraggiate la tolleranza alla diversità.
- Non imponete le vostre regole culturali, ma cercate di capire le regole culturali di entrambe le parti.
- Chiedete alle persone se hanno un'idea di come si sentano le parti in conflitto.
- Incoraggiate il dialogo con l'altra parte coinvolta nel conflitto. Se entrambe sono pronte al dialogo, aiutatele a creare un'atmosfera priva di tensioni dove è possibile comunicare (in un territorio neutro, con un mediatore esterno, ecc.).
- Non è mai troppo tardi per chiedere ad altre persone di aiutarvi ad uscire da questa situazione. Non sentitevi in dovere di risolvere il conflitto da soli.
- ...?
Aggiungete le vostre regole d'oro.

5. Rientro a casa



5.1 Valutazione

Di Tony Geudens

Valutazione: non si tratta solo di un paio di domande alla fine...

La valutazione è molto più delle tradizionali domande fatte ai volontari prima che rientrino a casa dopo lo SVI. Anche se questo capitolo è intitolato “Rientro a casa”, considereremo la valutazione come parte integrante dell'intero SVI, che va di pari passo con il Capitolo 4.3 “Sostegno continuo per i volontari”.

Un elemento che hanno in comune tutte le valutazioni è che misurano gli obiettivi stabiliti prima dell'inizio del progetto (per poter verificare che essi siano stati raggiunti). In uno SVI questi obiettivi sono in relazione a diversi campi: il lavoro e i suoi risultati (per esempio le capacità di apprendimento, le opportunità di offrire una formazione, fare progetti, essere efficienti), l'integrazione sociale (conoscere nuovi amici, divertirsi, andare d'accordo con i colleghi, ecc.), l'aspetto interculturale (conoscere le persone, imparare la loro lingua, conoscere il paese) e le questioni personali (motivazioni, nostalgia di casa, conflitti). Oltre questi è necessario valutare anche gli aspetti di tipo pratico (vitto, sistemazione, mezzi di trasporto, organizzazione del tempo libero, ecc.). In questi settori una regolare valutazione può rivelarsi utile per migliorare il servizio di volontariato per tutti quelli coinvolti - meglio prevenire che curare.

La valutazione può avere numerose funzioni e assumere forme diverse. Vi offriamo qui un quadro approssimativo dei diversi tipi di valutazione:

Perché fare una valutazione?

Le valutazioni hanno lo scopo di verificare se gli obiettivi vengono raggiunti, ma con fini diversi:

- La valutazione migliore è probabilmente quella “riassuntiva”. Questo tipo di valutazione viene fatta solitamente alla fine del progetto (o dopo un determinato periodo dall'inizio del progetto) e cerca di riassumere gli esiti e i risultati raggiunti. Spesso questo porta ad un giudizio sulla

qualità del progetto, portando magari ad una decisione positiva, ad esempio di dare al volontario un certificato, fornire maggiori finanziamenti per il progetto o decidere di ripetere l'esperienza in futuro.

- Le “valutazioni formative” si concentrano più sul processo che sul risultato. Hanno lo scopo di analizzare lo svolgimento del progetto, il lavoro dei volontari e permettere di influire sul loro sviluppo. Questo tipo di valutazione viene svolta durante tutto il corso dello SVI e fornisce un riscontro sul progetto e sulle persone coinvolte; dove si è diretti e quali miglioramenti dovranno essere fatti in futuro. Per i volontari rappresenta un'occasione per aprirsi ed esprimere le proprie idee, frustrazioni, ecc. Questo tipo di valutazione è meno “giudicante” e al contrario crea un'atmosfera di apertura e attenzione in cui è possibile esprimere le proprie preoccupazioni in un ambiente favorevole. La valutazione formativa, dichiarando esplicitamente i pregi e i difetti della persona, fa sentire il volontario corresponsabile della sua esperienza di apprendimento.

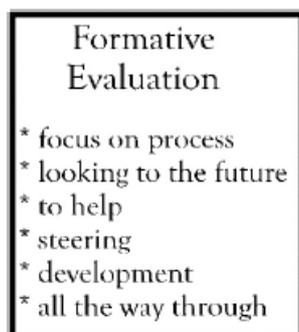
Quando uno SVI viene considerato un'esperienza di apprendimento, è chiaro che “le valutazioni formative” sono necessarie per indirizzare lo sviluppo del volontario, ma anche degli altri attori coinvolti affinché il progetto abbia successo. Per questo motivo il capitolo si concentrerà sulla valutazione formativa continua. Tuttavia l'organizzazione dovrà fare una valutazione riassuntiva alla fine dello SVI per verificare che gli obiettivi siano stati raggiunti, e decidere se

Summative Evaluation

- * focus on result
- * looking to the past
- * to judge
- * summing up
- * consequences
- * at the end



ripetere l'esperienza.



Come fare la valutazione?

Vi sono diversi metodi di valutazione. Alcuni sono molto formali e strutturati, ma possono essere completati con indicatori informali.

Nelle scuole si utilizzano spesso metodi di valutazione formale quali gli esami, che permettono maggiore obiettività. Nello SVI potete fare riferimento ad un esaminatore esterno che interrogherà le persone utilizzando una griglia di valutazione per verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti o meno. Non deve stupire il fatto che questi metodi vengano utilizzati soprattutto per le valutazioni riassuntive. Nel caso di valutazioni formative, il metodo più formale e strutturato è dato dalla "sessione di valutazione". Questo implica impiegare del tempo svolgendo alcuni tra i numerosi esercizi a disposizione (vedi sotto). Utilizzare lo stesso metodo più volte permette di verificare l'evoluzione in atto. Esercizi diversi dovrebbero mantenere le sessioni di valutazione vivaci e interessanti. Qualche volta non viene utilizzato nessun esercizio specifico, ma semplicemente una chiacchierata di valutazione durante la quale sia i volontari che la persona di sostegno possono manifestare le proprie preoccupazioni. Gli esercizi possono essere accompagnati da altri feedback. Queste sessioni di valutazione forniscono un quadro chiaro per permettere alle parti coinvolte di dare una valutazione positiva o negativa. Un'atmosfera di fiducia e cooperazione contribuirà alla buona riuscita del progetto. La valutazione

non sempre deve essere fatta con qualcun altro. Anche l'auto-valutazione rappresenta un valido strumento. Il vantaggio è che i volontari possono farla quando vogliono. Permette di controllare in modo attivo il loro processo di apprendimento e considerare le diverse emozioni, esperienze e osservazioni per avere un quadro preciso della situazione. I risultati dovrebbero essere comunicati regolarmente alla persona di sostegno del progetto per condividere le responsabilità del servizio di volontariato. L'auto-valutazione può essere fatta sotto forma di griglia di valutazione con i diversi obiettivi del volontario (o del progetto), o più semplicemente sotto forma di diario. Le informazioni ottenute dall'auto-valutazione e da quella formale possono essere completate con elementi di "valutazione informale". Questa è data dalla raccolta di informazioni ottenute casualmente sul progetto, il volontario o gli altri attori coinvolti. Può aiutare a rivelare le motivazioni del volontario (straordinari dei volontari o assenteismo, lo sguardo, ecc.), la qualità del lavoro (lamentele o complimenti, la velocità dei compiti svolti, ecc.), la cooperazione con il resto del personale (reazioni del personale nei confronti dei volontari, il tempo trascorso insieme, i contrasti, ecc.) e così via. Questi indicatori possono essere interpretati e discussi nella sessione di valutazione formale, per scoprire quale sia il loro vero significato.

Vuoi fare la valutazione con me?

La persona che fa la valutazione ne influenza notevolmente il tono. Una valutazione ideale dovrebbe avvenire in un'atmosfera costruttiva e di sostegno. Sarebbe meglio che la persona che effettua la valutazione non ricopra una posizione troppo elevata rispetto ai volontari per far sì che questi si sentano a loro agio. L'esaminatore non deve giudicare, ma lavorare insieme al volontario sul futuro del progetto.

Se la valutazione viene fatta in modo individuale, può essere adattata, rivolgendo attenzione alle particolari esigenze del volontario. La valutazione è più personale e deve rimanere confidenziale. Fare una valutazione insieme ad altri volontari all'interno



del gruppo offre il vantaggio di poter ricevere impressioni sulle loro esperienze. Questo può avere un effetto rassicurante e stimolante. In ogni caso, la valutazione deve essere fatta in un ambiente adatto (senza persone che vanno avanti e indietro, rumori, telefoni che squillano, ecc.) e secondo tempi stabiliti (tutti devono sapere quanto tempo dura e quali sono gli argomenti).

Consigli per la valutazione durante il Servizio Volontario Internazionale

- Assicuratevi di aver definito chiaramente i vostri obiettivi - quali sono i criteri che vi permettono di valutare se siete sulla giusta strada per il conseguimento degli obiettivi?
- Se la lingua rappresenta una difficoltà per i volontari, utilizzate metodi visivi o un'altra lingua conosciuta dai volontari.
- Le valutazioni devono essere confidenziali, a meno che le persone coinvolte siano d'accordo nell'informare gli altri.
- Le valutazioni devono essere fatte in un'atmosfera privata e non in un luogo dell'ufficio in cui altre persone possono ascoltare.
- Le valutazioni devono essere ripetute a intervalli regolari per poter cogliere l'evoluzione delle cose.
- Qualche volta è utile prendere la giusta distanza dalle esperienze per poter dare una valutazione più oggettiva.
- Cercate di utilizzare espressioni neutre nelle domande (invece di "male" usate "ha necessità di essere migliorato, invece di "non pensi che sarebbe stato meglio...?" provate a dire "cosa pensi sarebbe stato meglio?").
- Qualche volta è più facile spiegare le proprie emozioni con simboli o

- disegni.
- Invitate i volontari a fare un'autovalutazione e fornire successivamente un feedback.
- Una valutazione non deve essere una discussione a senso unico. Instaurate un rapporto di fiducia con i volontari per poter ottenere informazioni reali.
- Non lasciate che le piccole difficoltà degenerino, prendete seriamente le valutazioni e agite in base ad esse.

I metodi

- Individuate le strategie di apprendimento - per esempio un approccio graduale (vedi Capitolo 4.2.1 Motivare il volontario).
- Disegnate un termometro e chiedete ai volontari di fare un segno a seconda della loro motivazione a intervalli regolari (una motivazione molto scarsa sotto lo zero o molto alta a 50 gradi).
- Chiedete ai volontari di scrivere una lettera a se stessi nella quale dichiarano dove si troveranno da lì a un mese. Consegnate o spedite questa lettera dopo il periodo indicato.
- Fate un elenco delle situazioni di emergenza (le esperienze negative che hanno demoralizzato il volontario) e di quelle positive che fanno andare avanti il volontario, verificate quante volte si manifestano le esperienze negative e quante quelle positive; elaborate strategie per aumentare il numero delle situazioni positive e diminuire quelle negative.
- Disegnate un cerchio con diversi settori (simile ad una tabellone di frecce). Inserite in ogni settore un elemento che volete valutare. Chiedete a tutti di mettere un simbolo in questo settore, più si va verso il centro e più la situazione è piacevole o viceversa. Simboli diversi potrebbero essere usati per persone diverse o per la stessa persona in occasioni diverse.



- Trovate un quadro con numerose raffigurazioni di persone/ costruzioni/ oggetti, ecc. e chiedete ai volontari di identificarsi con uno di essi e spiegare la motivazione della loro scelta (per esempio “Io sono l’uomo che salta perché mi sento pieno di energia per il progetto” oppure “Sono questa autostrada perché le cose vanno troppo veloci per me”). Un’alternativa sarebbe quella di trovare un oggetto che simbolizzi le loro sensazioni su un tema da voi scelto.

...?

Per saperne di più, consultate il capitolo sulla valutazione nel *T-Kit sulla Gestione del progetto* (disponibile sul sito www.training-youth.net).

5.2 Follow-up

Di Luis Amorim

Per molte organizzazioni il servizio di volontariato viene definito come un periodo di tempo che un volontario dedica ad un particolare progetto; tutto ciò che avviene prima o dopo questo periodo viene considerato meno importante. Nei capitoli precedenti abbiamo visto quanto sia importante la preparazione affinché l’esperienza all’estero abbia successo. Ma anche dopo l’esperienza all’estero, vi sono numerose possibilità per un *follow-up* da tenere in considerazione quando si prepara uno SVI.

Il rientro dopo l’esperienza all’estero

I volontari soffrono spesso di uno shock culturale opposto quando rientrano a casa dopo un lungo soggiorno all’estero. Hanno vissuto un’esperienza che non necessariamente le persone a casa comprendono. Sono maturati durante il loro servizio di volontariato senza che le persone care lo sapessero. Il loro comportamento potrebbe essere cambiato e criticato al rientro a casa. I familiari si aspettano di trovare la stessa persona di alcuni mesi prima, ma la realtà è diversa.

I volontari spesso si lamentano perché viene prestata scarsa attenzione alle loro esigenze una volta concluso il volontariato all’estero e nella maggior parte dei casi trovano difficoltà a reintegrarsi nel loro ambiente.

Durante il soggiorno all’estero erano al centro dell’attenzione del progetto e in mezzo a nuove esperienze, al rientro a casa si trovano di fronte alla vecchia realtà. I volontari hanno l’impressione di essere tornati al punto di partenza.

Il rientro a casa non deve essere la fine di tutto – al contrario, può essere l’inizio di nuove attività. I volontari all’estero hanno vissuto esperienze di apprendimento interessanti, che possono avere un seguito. La persona di sostegno dell’organizzazione di accoglienza può monitorare e ottimizzare il processo di apprendimento del volontario durante il progetto, ma spetta alle organizzazioni di invio fornire ai volontari l’opportunità di un “follow-up”. Le organizzazioni di invio possono guidare e sostenere i volontari in un’attività che hanno imparato durante il servizio di volontariato.

Infatti, le opportunità di un “follow-up” devono essere previste sin dall’inizio dello SVI. Le organizzazioni di invio si trovano in una posizione particolarmente favorevole per farlo poiché sono anche responsabili della preparazione dei volontari prima della loro partenza. Devono quindi lavorare con il volontario ad un piano d’azione, secondo gli interessi e i desideri del volontario e dell’organizzazione di invio.

Il “follow-up” alla fine non è nient’altro che un modo per garantire che vi sia il massimo impatto dello SVI.

Incontri successivi

Un modo per indirizzare il “follow-up” è quello di organizzare uno o più incontri con i volontari, sia in gruppo che individualmente, o nel caso di volontariato a lungo termine, entrambi i tipi di incontro.

Un incontro successivo con i volontari può essere utile per:

- Valutare in generale uno SVI;
- Mettere a confronto le aspettative o gli obiettivi con gli esiti concreti;
- Identificare i principali esiti positivi e negativi;
- Aiutare il volontario ad affrontare le esperienze negative all’estero in modo costruttivo;
- Aiutare il volontario con problemi di reintegrazione particolarmente difficili (shock culturale inverso);



- Fornire al volontario l'opportunità di condividere la sua esperienza con altri volontari che hanno vissuto un'esperienza simile;
- Informare il volontario sulle opportunità o gli impegni di volontariato all'interno della stessa organizzazione o in altre.

Opportunità educative e professionali

Con alcuni gruppi o in alcune organizzazioni di invio, lo scopo di inviare un volontario in uno SVI è quello di sviluppare competenze (linguistiche, sociali, pratiche) al di fuori della regolare istruzione scolastica o delle opportunità di formazione, che possano valere per il futuro. In questi casi, è importante tenere a mente l'aspetto educativo durante il servizio di volontariato, ma soprattutto al rientro a casa, nella fase successiva del loro progetto di vita. Dopo uno SVI i volontari sono in grado di decidere meglio che cosa vogliono fare nella vita, e se quello che hanno sperimentato all'estero è utile per le loro attività future. Ad esempio, svolgere il servizio di volontariato con un disabile potrebbe far scattare il desiderio di intraprendere una carriera professionale in questo settore, in altri casi il volontario potrebbe sviluppare un interesse per la lingua del paese di accoglienza, ecc. L'organizzazione di invio è di fondamentale importanza per favorire il più possibile lo sviluppo di queste nuove prospettive professionali o educative una volta che il giovane volontario rientra a casa.

Previdenza sociale

Un'altra questione che ha bisogno di particolare attenzione è la previdenza sociale. La maggior parte dei paesi europei non ha leggi precise sulla condizione dei volontari, perciò il volontariato all'estero gode talvolta di alcuni benefici quali indennità di disoccupazione, alloggio, una retribuzione minima, ecc. La maggior parte dei volontari a lungo termine perde i benefici sociali una volta lasciato il paese. Qualche volta al ritorno i volontari non possono più usufruire dei benefici o delle agevolazioni per gli studenti. Gli enti nazionali sono spesso molto rigidi e restii ad accettare le lamentele dei volontari e le organizzazioni di invio devo-

no intervenire come mediatori tra le due parti per spiegare su che cosa si è basato il programma di volontariato. Prepararsi in anticipo a queste eventualità è il miglior modo per evitarle quando il volontario fa rientro a casa.

Follow-up per le organizzazioni di accoglienza e di invio

Il volontario non è il solo a trarre beneficio dal follow-up. Le organizzazioni di invio devono considerare la loro partecipazione allo SVI come un'esperienza di apprendimento, nonché un'esperienza che può presentare molti vantaggi concreti. Il follow-up per un'organizzazione di invio può avere i seguenti significati:

- La continuazione o l'interruzione di un determinato partenariato;
 - La ricerca di nuovi partner negli stessi o in diversi campi di lavoro;
 - L'integrazione di nuovi metodi di lavoro in seguito ai suggerimenti del volontario o all'osservazione delle migliori prassi dell'organizzazione di accoglienza.
- I volontari che fanno ritorno a casa possono rappresentare per le organizzazioni di invio importanti risorse per il loro lavoro, ad esempio:
- L'organizzazione di invio può invitare il volontario a raccontare ciò che ha imparato nelle attività all'estero;
 - Il volontario può iniziare ad aiutare le organizzazioni con l'invio e la preparazione dei nuovi volontari condividendo le proprie esperienze.

Le organizzazioni di accoglienza possono continuare con gli SVI rafforzando o modificando le loro strategie di partenariato ed utilizzando il volontario per sviluppare le loro attività. Dopo aver fatto una valutazione del servizio di volontariato, le organizzazioni di accoglienza possono decidere di introdurre nuove attività e metodi di lavoro, seguendo i suggerimenti del volontario o semplicemente rendendosi conto della necessità di operare dei cambiamenti. Capita spesso che il diverso punto di vista dato da un volontario straniero alla vostra organizzazione vi permetta di migliorare le attività, rendendovi maggiormente consapevoli sulla realtà delle cose e su come cambiarle.



5.3 Il riconoscimento e la certificazione

Di Luba Pavlovova

Uno SVI non rappresenta solo un'esperienza forte e un sostegno alle comunità bisognose, ma anche un'opportunità per il volontario di acquisire nuove competenze. Alcune organizzazioni inviano i volontari allo scopo principale di offrire loro un'esperienza di apprendimento e incrementare le loro opportunità di occupazione. Anche se necessariamente vi deve essere un equilibrio tra lo sviluppo personale del volontario e il contributo alla società (vedi Capitolo 1.4 Motivazioni per il Servizio Volontario Internazionale), non riconoscere i benefici dello SVI per i volontari a livello personale può significare sprecare un'opportunità. Alcune delle competenze acquisite dai volontari sono:

- Esperienza di vita e maturità che hanno un impatto sul loro futuro personale e sul loro sviluppo professionale;
 - Insieme di competenze chiamate "minori", per esempio capacità di comunicare e cooperare con gli altri, creare contatti e partnership a livelli personali e professionali;
 - Competenze "comunicative", nel senso che i volontari all'estero imparano spesso ad usare diversi mezzi di comunicazione (Internet, e-mail, telefono, ecc.);
 - Lavorare in gruppo e prendere decisioni, essere flessibili e autonomi;
 - Ampia gamma di conoscenze professionali e competenze pratiche in alcune aree di lavoro, per esempio l'amministrazione, l'assistenza sociale e i servizi sociali, la comunicazione interculturale, la contabilità, l'ambiente, ecc.;
 - Trovandosi in un ambiente con una lingua diversa dalla loro, i volontari acquisiscono anche particolari capacità linguistiche;
 - Competenze interculturali, capire una cultura diversa, cercare di non giudicare e di non interpretare i comportamenti in modo sbagliato, tolleranza alla diversità, imparare a vedere le cose da diverse prospettive.
- È importante riconoscere le competenze acquisite dai volontari e preferibilmente registrarle per le loro prospettive future.

Uno SVI può essere un'esperienza richiesta oggi da molti datori di lavoro. Se adeguatamente certificati e documentati, i lavori e la formazione dei volontari all'interno di uno SVI torneranno utili in futuro e rappresenteranno un'esperienza in più nel loro curriculum vitae.

In Europa, esiste un'ampia varietà di formati per il riconoscimento e la certificazione delle qualifiche. In alcuni paesi è utile mantenere un portfolio con le diverse qualifiche ottenute, mentre in altri l'organizzazione dello SVI deve essere ufficialmente riconosciuta per poter rilasciare un certificato sulle competenze acquisite. Alcuni datori di lavoro si tengono in contatto con i referenti del volontario, mentre altri si basano principalmente su diplomi e certificati. Dunque, a seconda della situazione dei volontari, alcuni tipi di certificato possono risultare utili, altri meno.

Un degli strumenti più semplici ed utilizzati per documentare le competenze acquisite durante il servizio di volontariato è il certificato. Si tratta di una dichiarazione formale scritta che certifica che il volontario ha partecipato allo SVI dell'organizzazione di accoglienza per un determinato periodo di tempo. Affinché i certificati assumano maggiore importanza si dovrebbe:

- Fornire dettagli sui compiti e le responsabilità del volontario durante il servizio di volontariato;
- Scrivere una lettera di raccomandazione da allegare al certificato;
- Aggiungere nel certificato gli indirizzi di alcuni referenti da contattare;
- Discutere quali competenze sono state acquisite dal volontario durante il servizio di volontariato e in che modo si possono verificare;
- Stabilire un elenco con i risultati dei compiti del volontario (fotografie, articoli o poster degli eventi organizzati dal volontario);
- Cercare di ottenere legami con gli enti o gli istituti educativi che potrebbero certificare l'apprendimento durante lo SVI;
- Anche l'aspetto del certificato è importante
- conferirgli un aspetto serio, mettendo le marche da bollo e le firme necessarie;
- Scrivere il certificato nella lingua maggiormente conosciuta (o in due lingue).

6. Avete preso in considerazione...



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

6.1 Il servizio di volontariato per “giovani svantaggiati”

Ti Tony Geudens

In poche parole...?

Prima di tutto, si deve essere cauti nell'uso del termine giovani “svantaggiati”, poiché comprende numerose connotazioni negative e tende a stigmatizzare le persone a cui ci riferiamo in questo capitolo. La maggior parte delle volte i giovani stessi non vogliono essere etichettati con il termine “svantaggiati”. Il concetto di “esclusione sociale” sarebbe più appropriato, poiché si riferisce alla situazione e non alle persone. La definizione “svantaggiato” o “esclusione sociale” varia naturalmente a seconda del contesto in cui la persona è inserita. In Svezia un disoccupato viene considerato “svantaggiato”, fatto inconcepibile nel nord dell'Inghilterra dove l'elevato tasso di disoccupazione condannerebbe gran parte della popolazione “all'esclusione sociale”. Allo stesso modo essere donna non dovrebbe portare all'esclusione sociale, tuttavia in alcuni gruppi di immigrati la posizione della donna offre scarse opportunità. Molto dipende anche da come la persona vive una particolare situazione sociale. Provenire da una minoranza etnica potrebbe causare l'esclusione sociale, ma ciò non significa che anche una persona di colore non possa aver avuto accesso alle stesse opportunità del resto della società. Pertanto, in questo capitolo ci riferiremo ai “giovani bisognosi di particolare attenzione e ulteriori risorse” per partecipare al programma del servizio di volontariato.

Negli ultimi dieci anni si è discusso parecchio sullo SVI come metodo per aiutare i giovani socialmente esclusi a migliorare le proprie condizioni di vita. Lo SVI non dovrebbe essere considerato l'obiettivo finale, ma solo un passo in più nel cammino. Esistono obiettivi che vanno al di là dello SVI e che vengono stabiliti all'inizio del lavoro (ad esempio vivere autonomamente, trovare un lavoro, ecc.). In tal senso è più probabile che i giovani o gli operatori sociali intraprendano uno SVI piuttosto che lo facciano i giovani socialmente esclusi.

Lavorare con persone socialmente escluse richiede molta sensibilità e una particolare

attenzione. Perciò è opportuno cooperare con le organizzazioni che hanno esperienza nel campo dell'inserimento sociale. Lavorare con i giovani in difficoltà richiede un impegno maggiore, rispetto al lavoro con i gruppi “classici”. Tuttavia, i progetti che danno ai giovani bisognosi la possibilità di andare all'estero e venire coinvolti in un progetto sono quelli più gratificanti e richiesti nella società.

Prepararsi al grande salto

Se i vostri volontari che provengono da situazioni svantaggiate hanno bisogno di più attenzione, su quali aspetti bisognerà concentrarsi? Uno dei grandi principi della preparazione dei volontari è la riduzione del grado di incertezza. Le situazioni nuove e incerte mettono paura, soprattutto quando non si ha grande esperienza nell'affrontarle.

La maggior parte delle volte i giovani socialmente esclusi hanno avuto scarse opportunità di andare all'estero o di affrontare in modo indipendente nuove situazioni. Un modo per preparare i volontari ad uno SVI è quello di farli familiarizzare gradualmente con le situazioni nelle quali si troveranno. Gli scambi internazionali o le semplici vacanze potrebbero dare ai volontari una visione più chiara di ciò che significa vivere in un altro paese (comprare biglietti del treno, dover affrontare una lingua e una religione diversa, ecc.), ma sempre all'interno del gruppo di amici della propria nazionalità.

Altri metodi e tecniche per lavorare sulla sensibilità interculturale vengono descritti nel *T-Kit* sull'*Apprendimento Interculturale* (disponibile sul sito www.training-youth.net). Il servizio di volontariato può essere ulteriormente promosso aumentando gradualmente l'interesse e il lavoro del volontariato nella propria società. Prima di partire per un progetto ambientalista all'estero, i volontari dovrebbero assumersi alcune responsabilità all'interno di un'organizzazione ambientalista locale. In questo modo i volontari imparano a lavorare per un



progetto, svolgere diverse mansioni, lavorare insieme agli altri, ecc. Il soggiorno all'estero può essere inizialmente breve, e poi prolungato, o a lungo termine in uno SVI futuro.

Altre misure concrete per accrescere la capacità dei volontari di affrontare la nuova situazione, potrebbero essere rappresentate dall'inserimento di una persona conosciuta all'interno del progetto: un amico, un animatore, un coetaneo che si trova nella stessa situazione o semplicemente qualcuno che parli la loro lingua. Visitare il progetto con i volontari prima del servizio di volontariato effettivo (per i periodi più lunghi) potrebbe ridurre considerevolmente l'ansia di non sapere dove si andrà a finire. Essendo importante instaurare una relazione di fiducia con i volontari, è consigliabile avere incontri regolari (informali) con loro per farli sentire rispettati e ascoltati. Coinvolgete sempre i volontari nelle decisioni che li riguardano. Inoltre, mandare i volontari in un paese straniero dove si parla la stessa lingua potrebbe rendere il soggiorno meno difficile e complicato.

Il modo in cui si affronta la preparazione e l'intero progetto è molto importante. Soprattutto quando si lavora con volontari con difficoltà di apprendimento o con una carriera scolastica breve o travagliata, un approccio accademico formale potrebbe non essere la soluzione migliore. Alcuni volontari potrebbero persino essere analfabeti (o semi analfabeti): in questo caso il materiale visivo (video, fotografie, ecc.) o un contatto orale otterrebbero maggiori risultati. È consigliabile in questo caso eliminare tutto ciò che possa ricordare la scuola. Il modo migliore per apprendere nuove competenze, compiti e persino una lingua è imparare dall'esperienza.

Uno degli obiettivi del servizio di volontariato è quello di far ritrovare ai volontari l'autostima e allontanarli dalla vita ai margini della società. Il successo aumenta l'autostima, mentre il fallimento demoralizza, soprattutto quando il volontario si sente responsabile del risultato delle proprie azioni. Perciò è molto importante dare ai volontari l'opportunità di ulteriori successi, ini-

ziando con piccoli compiti per poi arrivare gradualmente a sfide maggiori, sempre con il sostegno e il controllo necessari. I feedback positivi (dai colleghi, coetanei, ecc.) sono un elemento importante per la crescita dell'autostima. I fallimenti devono essere visti sotto l'ottica giusta e utilizzati come esperienze da cui apprendere per il futuro. Al di fuori del lavoro vi deve essere un'atmosfera che faccia sentire i volontari a proprio agio. Potete far sentire i volontari i benvenuti dedicando tempo per una chiacchierata, scherzi, piccole attenzioni, ecc. Tuttavia state attenti a non creare situazioni che facciano sentire il volontario a disagio (vedi Capitolo 4.2.1 Motivare i volontari).

Talvolta trovare la giusta motivazione rappresenta un problema per i giovani socialmente esclusi, soprattutto quando l'idea di servizio di volontariato proviene da qualcun'altro. Per impedire che il volontario si senta demotivato, è importante limitare il periodo di tempo che intercorre tra la decisione di fare uno SVI e la partenza. Pur riuscendo a motivare i volontari, ricordatevi che essi non vivono isolati - qualche volta può essere necessario convincere i genitori, spiegare il progetto ai coetanei, ecc.

È importante, inoltre, adattare la preparazione alle necessità dei volontari provenienti da situazioni svantaggiate, poiché ciascuno di essi potrebbe avere difficoltà specifiche. Perciò è meglio che gli animatori che conoscono meglio i giovani volontari siano coinvolti da vicino nella preparazione, in maniera tale da concentrare l'attenzione su particolari esigenze o problemi del volontario.

Data la diversità del gruppo di giovani socialmente esclusi è essenziale comunicare con l'organizzazione di accoglienza e con quella di invio per sapere che cosa significa realmente per loro "esclusione sociale". Il background e il profilo del volontario dovrebbero essere chiari ad entrambe le organizzazioni. Questo implica la questione della riservatezza: di cosa e con chi parlate del volontario? La persona di sostegno dell'organizzazione di accoglienza deve ricevere tutti i dettagli sui volontari per poterli



seguire nel modo migliorare e assicurare la sicurezza morale e fisica di tutti. Precedenti problemi di salute o di droga dovrebbero essere comunicati, nonché presunti reati (furto, abuso sessuale, ecc.), preferibilmente con il consenso del volontario. Gli altri lavoratori o i volontari dell'organizzazione di accoglienza nella maggior parte dei casi non hanno bisogno di conoscere questi dettagli privati, a meno che non siano necessari per la loro cooperazione con il volontario.

Quando la situazione si fa difficile...

Durante un servizio di volontariato, il sostegno per il volontario è molto importante al fine di aiutarlo ad affrontare la nuova situazione. Questo sostegno dovrebbe avvenire a diversi livelli come riportato nel Capitolo 4.3 "Sostegno continuo per i volontari": a livello interculturale (spiegando le differenze culturali o le incomprensioni), in campo professionale (sostegno alla formazione: introduzione ai compiti e all'ambiente lavorativo) e nella vita personale del volontario giorno per giorno (sostegno sociale: organizzare le attività sociali per incontrare nuove persone, ecc.). È importante non dare per scontato nessuna competenza o conoscenza.

Se i volontari hanno limitate capacità di socializzazione o problemi linguistici, è importante organizzare il loro tempo libero in modo tale da offrire ciò di cui hanno bisogno: amici, contatti nella loro lingua, attività ricreative e così via. I gruppi di coetanei possono essere utili - si potrebbero presentare i volontari ai giovani del paese di accoglienza che condividono gli stessi gusti musicali, che hanno un background simile, che parlano la stessa lingua o una lingua simile, ecc. Il progetto deve offrire l'opportunità di sentirsi parte di un gruppo.

Per il benessere dei volontari potrebbero essere indispensabili contatti regolari con la famiglia. Ciò rappresenta talvolta un'utile valvola di sfogo per parlare con qualcuno che conoscono, nella loro lingua o dialetto e la possibilità di rendersi conto che le persone a casa sono interessate a quello che fanno e non li hanno dimenticati. E' inoltre neces-

sario avere incontri regolari con la persona di sostegno nel progetto per discutere sul lavoro, condizioni di vita, sentimenti e motivazioni. Si tratta di un importante meccanismo per verificare se il volontario è ancora interessato al progetto (vedi Capitolo 4.3 Sostegno continuo per il volontari). Se i volontari si sentono demotivati bisogna dedicare più tempo alle attività di svago e tempo libero.

Inoltre è importante sviluppare una procedura d'emergenza per il volontario nel caso in cui qualcosa non vada per il verso giusto: molta nostalgia di casa, problemi al lavoro, infortuni e simili. Potrebbe essere un numero di telefono, una lettera chiusa con denaro extra, un pacchetto di sigarette per chi ha smesso di fumare di recente, ecc. I casi nei quali utilizzare la procedura di emergenza dovrebbero essere conosciuti da tutti coloro che sono coinvolti (volontario, progetto di accoglienza, animatore a casa).

Se la lingua rappresenta un problema, è importante avere un approccio visivo - invece di spiegare un compito a parole, datene dimostrazione. Una soluzione potrebbe essere lavorare insieme in attività pratiche. Le offerte per il tempo libero non dovrebbero comportare una comunicazione verbale: invece di andare al pub per una chiacchierata, andate a giocare a freccette; anziché parlare del vostro viaggio, mostrate l'album delle foto; invece di parlare con gli amici, andate a fare sport. Attraverso queste attività pratiche il volontario sicuramente arricchirà il suo vocabolario. Il volontario deve essere preparato a questi modi di comunicare durante la fase di preparazione. Metodi diversi di apprendimento linguistico interattivo vengono descritti nel *T-Kit* sull'*Apprendimento Linguistico* (disponibile sul sito www.training-youth.net).

Non è ancora finito

Ciò che conta per i volontari "classici", conta probabilmente il doppio per i volontari provenienti da una situazione svantaggiata. Dopo uno SVI il lavoro non è ancora finito! I volontari si scontreranno con lo shock del rientro. Durante uno SVI il volon-



tario può aver subito grossi cambiamenti, a differenza della maggior parte delle persone a casa. Al rientro a casa gli amici e i familiari si aspettano di trovarsi di fronte la stessa persona di prima e spesso al volontario si ripresentano le stesse tentazioni (droga, criminalità, problemi sociali, ecc.). Perciò il rientro a casa richiede un'adeguata preparazione per affrontare la vecchia realtà e le persone che non hanno vissuto lo stesso tipo di esperienza del volontario.

Se si lavora con i giovani è importante fare un inventario per vedere che cosa hanno imparato e ricevuto durante il loro periodo all'estero nel servizio di volontariato. È utile per l'autostima dei volontari parlare con gli altri dei propri progressi. Questo fatto conferisce loro uno status sociale che forse prima non possedevano. Un altro modo per far sì che i volontari si sentano stimati è quello di coinvolgerli nella preparazione dei futuri volontari. I volontari si renderanno conto in tal modo di possedere qualcosa di molto prezioso - un'esperienza da condividere. L'animatore dell'organizzazione di invio può risultare di grande utilità al rientro a casa per sostenere il volontario quando l'esperienza all'estero non è stata positiva. L'animatore deve essere in grado di trasformare l'esperienza del volontario in qualcosa di costruttivo ed eliminare il senso di fallimento.

Il rientro a casa potrebbe sembrare facile, ma spesso nel caso di giovani provenienti da ambienti sociali svantaggiati è possibile andare incontro a problemi pratici quali l'alloggio, i sussidi di disoccupazione, la previdenza sociale, ecc. Rientrare nel sistema potrebbe dunque richiedere l'aiuto dell'animatore dell'organizzazione di invio (vedi Capitolo 5.2 Follow-up). Oltre a questo, la fine di uno SVI e il rientro a casa offrono l'occasione di riflettere su quali saranno le fasi successive del percorso dei volontari a seconda degli obiettivi che questi o l'animatore (preferibilmente insieme) hanno stabilito per il progetto. E' possibile che i volontari cercassero quella indipendenza che il servizio di volontariato all'estero è riuscito a offrire loro, tanto da sentirsi sufficientemente pronti a vivere per proprio conto. Se così

non fosse, i volontari potrebbero provare con un'esperienza più lunga. O ancora, è possibile che i volontari abbiano acquisito durante lo SVI le competenze necessarie a trovare lavoro in un particolare campo, o che vogliano iniziare un percorso di formazione in quel settore.

6.2 Uomini e donne nel Servizio Volontario Internazionale

Di Luis Amorim

Secondo le statistiche sono più le donne che gli uomini a dedicarsi al volontariato. Per esempio il Servizio Volontario Europeo - un programma della Commissione Europea (vedi Capitolo 2.3 Bilancio) - ha registrato nel 1999 una più alta percentuale di donne partecipanti (75%) rispetto agli uomini (25%). Sembra esservi nel mondo occidentale una maggiore tendenza delle donne rispetto agli uomini a svolgere attività di servizi di volontariato.

Non è sempre facile spiegare le ragioni di questo fenomeno. Alcuni tradizionalisti potrebbero giustificare questa differenza con il "naturale interesse" delle donne nelle attività di assistenza. Dato che la maggior parte delle attività di volontariato avvengono in campo sociale e poiché molte donne nella nostra società ancora ricoprono il ruolo di madri, casalinghe, infermiere, ecc., il lavoro di volontariato potrebbe essere per esse di maggiore interesse. Il ruolo della donna nel campo assistenziale è un effetto della "socializzazione" e non un tratto naturale. Tuttavia, fornire assistenza e fare volontariato viene considerato ancora un'attività femminile, per questo motivo sono più le donne degli uomini ad intraprendere uno SVI.

La rappresentanza maschile nel lavoro di volontariato è spesso meno motivata. Gli uomini attribuiscono poca importanza sociale alle attività non retribuite in campo assistenziale e culturale e questo fa diminuire il loro interesse nelle attività di servizio di volontariato. Oltre a questo, molte delle



qualità personali che i programmi di volontariato ricercano nei candidati si riscontrano più nelle donne che negli uomini (per esempio capacità di relazioni interpersonali, metodi di collaborazione, ecc.). Gli uomini possono senza dubbio sviluppare lo stesso livello di qualità nelle relazioni umane, ma ancora questa differenza esiste.

Il problema legato al reclutamento di volontari di sesso maschile

La mancanza di volontari di sesso maschile nella gestione dei programmi e delle attività di volontariato viene considerata dalle organizzazioni come una delle maggiori carenze. Le organizzazioni che lavorano nel campo sociale dovrebbero rappresentare la società in generale. Attraverso la partecipazione di uomini e donne al volontariato, il settore sociale può ridare un'immagine positiva degli uomini nel campo dell'assistenza e fornire modelli per coloro che potrebbero essere riluttanti a impegnarsi in questo senso a causa della mancanza di esempi maschili con i quali identificarsi. Vi offriamo qui alcuni suggerimenti che potrebbero aiutarvi a bilanciare la partecipazione al servizio di volontariato in base al sesso.

- Chiedete ai volontari di sesso maschile presenti o passati i motivi che li hanno spinti a partecipare ad uno SVI.
- Chiedete agli uomini al di fuori della vostra organizzazione che cosa li spingerebbe a partecipare ad uno SVI.
- Utilizzate le risposte per creare un messaggio sul reclutamento che comprenda le loro considerazioni e cambiate se necessario i vostri programmi.
- Quando presentate i vostri programmi ad un pubblico più vasto, assicuratevi che vi sia un oratore maschile.
- Nelle vostre pubblicazioni usate immagini di volontari uomini (per esempio fotografie di volontari uomini che svolgono attività tradizionalmente femminili, come ad esempio lavorare con i bambini o cucinare, questo può aiutare gli altri

uomini ad identificarsi con queste attività. Oppure, al contrario, potete mostrare i vostri volontari uomini mentre svolgono attività tradizionalmente maschili, come costruire un ponte di legno nella foresta).

I problemi legati al reclutamento di volontari di sesso femminile

Al contrario, in particolari contesti culturali è difficile reclutare volontari di sesso femminile soprattutto per i servizi di volontariato all'estero. Essere consapevoli delle difficoltà che potrebbero incontrare le ragazze quando decidono di partecipare ad attività di volontariato all'estero può far capire agli organizzatori in che modo reclutarle, guidarle e sostenerle. Nell'esempio di giovani donne immigrate marocchine queste hanno mostrato particolare interesse ad unirsi al programma, ma non sono state in grado di opporsi ai loro genitori. Questi ultimi non solo erano contrari a farle partecipare, ma erano anche totalmente incapaci di capire quali fossero le loro motivazioni. Fattori quali l'età, l'esperienza lavorativa e la personalità influiscono sulla determinazione nell'opporre alle proprie famiglie. Alcuni suggerimenti per superare questi ostacoli potrebbero essere:

- Cercare di coinvolgere il più possibile le famiglie nel processo (per esempio coinvolgendo un fratello o una sorella maggiore, o altri parenti favorevoli al programma, che potrebbero aiutare i genitori a cambiare idea).
- Essere pronti a chiarire i dubbi della famiglia e dissipare le loro paure rispondendo con chiarezza e in modo diretto a domande riguardo all'alloggio separato per ragazzi e ragazze, al tipo di controllo (e il sesso del supervisore), sulla possibilità di contattare o far visita alla propria figlia, ecc.
- Cercare di capire se alcune attività potrebbero orientarsi maggiormente in base al sesso (per esempio alcune attività potrebbero essere sviluppate in gruppi di sole donne).
- Se siete riusciti a reclutare per il vostro SVI volontari di sesso femmi-



nile con forti barriere culturali, chiedete loro di aiutarvi a raggiungere le altre ragazze nella loro stessa situazione e utilizzatele come modelli nelle vostre campagne di reclutamento.

Sesso e cultura

Il sesso non è importante solo nella partecipazione al programma del servizio di volontariato, ma emerge in uno SVI per le sue potenziali differenze culturali. Il sesso viene percepito diversamente da cultura a cultura. Alcune culture sono aperte alla socializzazione tra uomini e donne, mentre altre tendono a separare gli uomini e le donne in modo rigido. Un volontario uomo o donna che arriva da una cultura di tipo “aperto” e si trova in una cultura di tipo “chiuso”, ad esempio, potrebbe avere alcuni problemi ad adattarsi ed integrarsi. Situazioni di questo tipo sono spesso acute dalla dimensione della comunità di accoglienza: più piccola è la comunità e maggiore sarà il rischio di uno “shock legato al genere” (come per lo “shock culturale”).

Un modo per affrontare questa situazione è quello di fare riferimento alle problematiche legate alle differenze tra i sessi durante la preparazione dei volontari.

- Se sapete che i vostri volontari svolgeranno uno SVI in un paese dove i legami tra sessi opposti sono molto diversi, assicuratevi che questo aspetto rientri fra le attività di preparazione, sottolineando i potenziali punti di conflitto.
- È molto più importante insegnare ai volontari a trovare le giuste strategie per affrontare il possibile “shock legato al genere”, che descrivere solamente le differenze culturali in gioco. Se siete un’organizzazione di invio, chiedete al vostro partner di accoglienza di informarsi sulle strategie migliori per i volontari.

Molestie sessuali - il lato oscuro dei legami tra sessi opposti

Quando si considera l’aspetto sessuale dei servizi di volontariato è importante tenere in

considerazione le molestie sessuali. L’esperienza e le cifre mostrano che le donne rappresentano il numero maggiore di vittime e che i principali responsabili sono gli uomini. È importante sapere ciò che nel vostro paese o all’interno della vostra organizzazione è considerato inappropriato o illegale. Ciò potrebbe far parte della preparazione dei volontari.

Alcune organizzazioni considerano la convivenza tra uomini e donne nello stesso posto di lavoro come parte della loro filosofia di lavoro. Tuttavia, il livello di maturità delle persone coinvolte può non essere sufficiente per affrontare la conseguente tensione fra i sessi. Nelle organizzazioni che promuovono il lavoro di volontariato di gruppo, dove uomini e donne vivono nello stesso luogo (condividono per esempio lo stesso dormitorio), è più facile assistere a scene di molestie sessuali. Uomini e donne possono certamente convivere insieme senza che questo diventi necessariamente un problema; tuttavia, quando sono coinvolti i giovani questo può creare opportunità per tensioni a livello sessuale e qualche volta molestie.

A prescindere dal fatto che i volontari dividano lo stesso alloggio, dovrete assicurarvi che la vostra organizzazione abbia tenuto conto delle problematiche legate alle molestie sessuali e di come affrontarle. Vi offriamo qui alcune idee da tenere in considerazione sugli alloggi misti.

- Assicuratevi che i volontari di entrambi i sessi siano consapevoli dei vantaggi e degli svantaggi di condividere lo stesso alloggio.
- Assicuratevi che il vostro staff o le altre persone di sostegno per i volontari siano consapevoli delle possibili violenze e molestie sessuali in questo tipo di alloggi e che sappiano come affrontare tali situazioni.
- Le attività di preparazione del volontario per questo tipo di alloggi dovrebbero comprendere le seguenti domande: Quali sono i vostri dubbi e le vostre paure nel dividere lo stesso alloggio? Come affrontare il desiderio sessuale? Da cosa sono costituite le molestie sessuali? Quali sono le procedure formali per affrontare



questa situazione?

- Favorite l'accordo tra gruppi di entrambi i sessi su una serie di regole che dovranno essere seguite da tutta la comunità e per l'intera durata della convivenza e assicuratevi che queste regole vengano rispettate da tutti.

La discussione su tali questioni richiede una certa apertura mentale da parte degli orga-

nizzatori ad ammettere che il desiderio è un aspetto importante da tenere in considerazione quando uomini e donne si trovavano a vivere sotto lo stesso tetto. Mettere le persone di fronte a questa realtà non influisce negativamente sull'armonioso svolgimento della loro vita; al contrario, aumenta la possibilità di gestire la situazione nel miglior modo possibile.

“Discriminazione sessuale “ non sempre è un fatto negativo

Nonostante debbano essere gli uomini e le donne vengono considerati uguali e perciò capaci di svolgere gli stessi compiti, vi sono alcune circostanze dove potrebbe essere giustificato rivolgersi in particolare ad un volontario uomo o donna. Ad esempio, un'organizzazione a sostegno delle donne maltrattate dai loro compagni che cerca un volontario per il loro recupero, potrebbe avere tutte le ragioni per richiedere un volontario donna. Un esempio simile, ma opposto, è dato dal caso in cui un'organizzazione che lavora con gang di strada in un quartiere malfamato voglia reclutare un volontario che possa aiutarla nella sua attività. Le gang di strada sono solitamente formate da uomini e strutturate intorno a modelli di comportamento maschili. In tal senso, è perfettamente giustificato che l'organizzazione in questione consideri per questo lavoro più adatto un uomo di una donna.

In entrambi i casi forniti come esempio, non sarebbe appropriato accusare di discriminazione nessuna delle organizzazioni, dal momento che esse cercano solamente la persona che meglio si addice a quel determinato lavoro.

6.3 Ostacoli alla mobilità

Di Luba Pavlovova

Uno dei principali obiettivi di uno SVI è la mobilità transfrontaliera: la mobilità per la cooperazione su progetti internazionali, vivere un'esperienza interculturale, promuovere una solidarietà senza frontiere. La libertà di attraversare le frontiere di un altro paese è una delle principali condizioni per svolgere attività legate allo SVI. Tuttavia, quando si organizza uno SVI ancora esistono ostacoli da superare nella mobilità internazionale.

Gli ostacoli legati alla mobilità variano da paese a paese. La tabella riportata sotto offre un quadro delle diverse situazioni di mobilità in base al paese di origine del volontario e del paese di accoglienza.

All'interno dell'Unione Europea, la libertà di muoversi liberamente è quasi illimitata eccetto alcune procedure amministrative. Negli altri paesi la situazione è spesso più complicata, soprattutto per soggiorni superiori ai tre mesi, nonostante le richieste del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla mobilità giovanile (*R(95)18*) e sulla promozione del servizio di volontariato (*R(94)4*) (vedi www.coe.fr/youth >policies). Ulteriori informazioni sulla mobilità dei volontari all'interno dell'Europa sono disponibili al sito: www.sosforevs.org > Volunteer's mobility.



Volontario proveniente:	da un paese dell'UE e con cittadinanza in quel paese	da un paese dell'UE, senza cittadinanza ma con un permesso di residenza permanente	da un paese europeo che non appartiene all'UE Se ne occupa la legge nazionale del paese dell'UE.	da un paese non europeo
Paese dell'UE	È applicabile la legge dell'UE; per SVI più lunghi di tre mesi è necessario fare richiesta all'autorità del paese di accoglienza (ottenere un permesso di residenza)	Possono essere richieste alcune condizioni particolari; è necessario verificare queste condizioni con l'autorità del paese di accoglienza	Alcuni paesi dell'UE hanno accordi particolari sulla mobilità. È necessario controllare i requisiti richiesti per soggiorni brevi (meno di tre mesi) e soggiorni lunghi (oltre i tre mesi)	Se ne occupa la legge nazionale dell'UE. Alcuni paesi dell'UE hanno firmato un accordo bilaterale con i paesi non europei sul libero movimento di persone. È necessario contattare l'autorità del paese di accoglienza
Paesi europei che non appartengono all'UE	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario presentare un certificato medico sulle malattie infettive	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È possibile la richiesta di visto, certificato medico sulle malattie infettive	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario verificare tutti i requisiti necessari con l'autorità del paese di accoglienza	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario verificare tutti i requisiti necessari con l'autorità del paese di accoglienza
Paesi non europei	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese

Aspetti a cui pensare quando si inviano i volontari all'estero.

- **Visti**

Quando i volontari svolgono attività a breve o lungo termine, possono aver bisogno di un visto per entrare nel paese di accoglienza. In generale, i visti per periodi brevi (per esempio campi di lavoro) hanno una validità massima di tre mesi. Nella maggior parte dei casi i volontari devono possedere un

passaporto valido e soddisfare alcuni criteri (per esempio il passaporto deve avere una validità di almeno sei mesi, certificati di buona salute, ecc.). Solitamente viene loro chiesto di presentare una lettera di conferma da parte dell'organizzazione di accoglienza e qualche volta devono sostenere un colloquio con i rappresentanti dell'ambasciata. I costi dei visti sono diversi a seconda dei paesi. Ricevere un visto può richiedere da una settimana a diversi mesi, perciò iniziate le procedure con largo anticipo. Quando si



realizza uno SVI a lungo termine il visto rappresenta la condizione preliminare per ottenere un permesso di soggiorno nel paese di accoglienza.

- **Permesso di soggiorno**

Uno dei possibili ostacoli elencati nella tabella qui sopra può essere quello di ottenere il “permesso di soggiorno” per l’intera durata dello SVI. Un permesso di soggiorno autorizza a risiedere nel territorio del paese di accoglienza. Viene solitamente richiesto per soggiorni di tre o più mesi. È importante controllare in anticipo il tipo di documenti necessari ai volontari per ottenere il permesso (per esempio un certificato di nascita con una traduzione ufficiale, prova di risorse sufficienti, un’assicurazione, il visto, una lettera dell’organizzazione di accoglienza, un certificato di buona condotta, ecc.).

- **Permesso di lavoro**

Lo SVI non è un’alternativa al lavoro. Tuttavia, in alcuni paesi i volontari hanno bisogno di ottenere un permesso di lavoro poiché in questi paesi non esiste una categoria “volontari” legalmente riconosciuta. In questo caso i volontari possono venire considerati lavoratori e l’organizzazione di accoglienza deve ottenere i permessi di lavoro dagli uffici dell’impiego. Prima di inviare i volontari verificate se hanno bisogno di un permesso di lavoro nel paese di accoglienza, dove richiederlo e quali procedure seguire.

- **Sistemi di previdenza sociale e assicurazioni aggiuntive**

I sistemi di previdenza sociale variano da paese a paese. È importante verificare se i volontari sono coperti dal piano di previdenza sociale del paese di accoglienza. In alcuni casi i volontari devono farsi rilasciare un’assicurazione aggiuntiva (rimpatrio in caso di malattia, infortunio o morte, assicurazione per conto terzi, ecc.). Alcuni paesi hanno firmato accordi bilaterali sulle cure mediche. Verificate la situazione tramite l’ente preposto alla previdenza sociale o il Ministero degli esteri.

- **Tasse**

I cosiddetti contributi obbligatori, che includono le tasse e i contributi di previdenza sociale, potrebbero creare una condizione finanziaria pesante durante o dopo il servizio di volontariato. Alcuni paesi considerano il denaro per le piccole spese o il vitto e l’alloggio come entrate soggette a imposta. In questo caso i volontari sono soggetti a detrazioni alla fonte o al termine del servizio di volontariato. Esiste anche il rischio di essere soggetti a una doppia tassazione (nel paese di accoglienza e in quello di origine). Contattate il vostro ufficio delle imposte per chiarire sotto quale regime si trovano i volontari durante il servizio all’estero e al loro rientro.

- **Certificati medici necessari**

Quando i volontari vanno all’estero hanno bisogno di documenti che certifichino di non aver contratto nessuna malattia infettiva. Talvolta è necessario presentare un certificato medico rilasciato dall’ente sanitario del paese di origine del volontario. Tuttavia, alcuni paesi che non riconoscono questi certificati possono chiedere ai volontari di sottoporsi ad un ulteriore controllo medico nel paese di accoglienza. Il vostro partner SVI può aiutarvi fornendovi informazioni sulle norme del paese di accoglienza.

- **Indennità di disoccupazione ed altri benefici**

Recarsi all’estero talvolta può avere conseguenze su alcuni benefici che i giovani ricevono nel proprio paese. Spesso al rientro a casa, per riottenere tali benefici è necessario riavviare tutta una serie di procedure dall’inizio. Per questo motivo è importante esercitare pressioni sul vostro ufficio di collocamento o di previdenza sociale circa i vantaggi dello SVI, con la speranza di trovare un’intesa nel sistema. In alcuni paesi esistono partnership tra gli uffici di collocamento e le organizzazioni di SVI per fornire ai giovani disoccupati un’esperienza di volontariato all’estero. In casi in cui vi è un notevole sforzo economico, al rientro dallo SVI, si dovrebbe avere un sostegno considerevo-



le da parte dell'organizzazione di invio per riorganizzare la vita del volontario.

6.4 Gestione della crisi

Di Luis Amorim

Una delle principali questioni che le organizzazioni devono affrontare nella realizzazione di un'attività è la capacità di prevedere e gestire le crisi in modo efficace. Raramente pensiamo che le cose possano andar male, tuttavia accade ed esserne consapevoli rappresenta il primo passo per trovare il modo di gestire le crisi senza farci cogliere impreparati. Il nostro obiettivo non è quello di dirvi come prevenire una crisi (dal momento che è generalmente inaspettata), ma di farvi conoscere i principali elementi che costituiscono una crisi, fornendovi alcuni esempi di strategie di successo utilizzate da altre organizzazioni di volontariato per risolverle. In questo capitolo affronteremo la gestione della crisi sia da un punto di vista generale, che da quello dello SVI. Alcuni esempi forniti in questo capitolo potrebbero sembrare improbabili (ad esempio un incendio, un'inondazione, un'overdose di droga, ecc.), tuttavia sfortunatamente tutti gli esempi si basano su storie realmente accadute. È anche vero, in generale, che la maggior parte delle organizzazioni di volontariato presenta una bassa percentuale di situazioni di crisi.

Definire la crisi

Esiste una crisi se la situazione:

- è inaspettata
- richiede un'attenzione immediata
- è grave e dannosa per la vostra organizzazione o le persone coinvolte nel progetto
- minaccia di far interrompere a uno o più dei vostri partner o alla vostra organizzazione le normali attività per farvi fronte.

Nota bene! Come potete vedere, non stiamo parlando di incomprensioni che portano ad un conflitto, ma di una situazione che, date le sue proporzioni, impedisce il lavoro

della vostra organizzazione costringendovi ad interrompere le normali attività per trovare una soluzione. Certamente, un equivoco non propriamente affrontato, può trasformarsi in un problema tale da creare una crisi all'interno della vostra organizzazione: per esempio, un volontario sente il tutor fare una critica sul suo carattere; il giorno successivo il volontario si rifiuta di presentarsi al lavoro, il tutor perde la pazienza, il volontario lo insulta, il tutor reagisce con uno schiaffo e il volontario lo denuncia per abuso fisico: il progetto viene chiuso definitivamente.

Alcune caratteristiche generali

Spesso è difficile delineare un contorno preciso della crisi. Essa può presentare caratteristiche ambigue: raramente si riesce a capirne l'origine, se vi sono stati segnali indicativi che non sono stati colti o come si potrà evolvere la situazione. Potreste fare molto già intervenendo per assicurarvi che la crisi non metta a rischio la vostra organizzazione e le persone per/con le quali lavorate, e continuando a svolgere le normali attività. Certamente, la vostra reazione dipenderà sempre dal contesto e dalle risorse disponibili.

Di seguito vengono riportati alcuni esempi di crisi:

Caso 1: un membro chiave dello staff dell'organizzazione di invio scappa con il denaro dell'organizzazione. La banca blocca il conto, e i biglietti di un gruppo di volontari in partenza una settimana dopo vengono cancellati dall'agenzia di viaggio per mancato pagamento. L'organizzazione di invio non essendo in grado di pagare i debiti è costretta a dichiarare bancarotta, chiudendo definitivamente tutti i suoi progetti.

Caso 2: una terribile alluvione distrugge il sito dove l'organizzazione di accoglienza sta svolgendo il suo campo di lavoro. Nessuno dei volontari rimane ferito, ma è necessaria un'operazione di evacuazione d'emergenza. L'intera regione viene sommersa dall'acqua per tre giorni e il campo di



lavoro si trova in una zona inaccessibile. I volontari e i loro tutor rimangono nel campo senza cibo e acqua potabile per due giorni fino a quando un elicottero arriva a prenderli. Gli uffici delle organizzazioni di invio vengono invasi da genitori e parenti allarmati, qualcuno parte immediatamente per il paese dove si è verificata l'alluvione chiedendo il sostegno logistico dell'organizzazione di accoglienza.

Caso 3: un volontario che lavora in un asilo viene accusato da una delle famiglie di aver abusato sessualmente del loro figlio. Il volontario viene arrestato e sebbene non vi sia nessuna prova contro di lui, l'organizzazione di accoglienza decide di interrompere tutte le attività dello SVI. Il volontario entra in crisi depressiva acuta e tenta il suicidio quando è ancora nel paese di accoglienza. La famiglia del volontario cita in giudizio l'organizzazione di accoglienza per danni emotivi e psicologici nei confronti del figlio.

In alcuni casi (calamità naturali, sommosse, ecc.) è ovvio che l'organizzazione di accoglienza non può essere ritenuta responsabile, ma la situazione si fa molto più complicata se vi è motivo di credere che la crisi sia stata generata dalla negligenza e dalla cattiva gestione dell'organizzazione di accoglienza o di uno dei suoi collaboratori (nel caso di abuso sessuale, truffa, ecc.). In questo caso l'organizzazione sarà probabilmente oggetto di una serie di articoli (negativi) da parte dei media e verrà giudicata in base alle professionalità della sua reazione. In generale, la velocità di reazione e la comunicazione di informazioni appropriate alle persone giuste sono cruciali per affrontare la crisi. In quanto organizzazione di accoglienza, siete responsabili della sicurezza dei volontari in ogni situazione e del proseguimento dello SVI.

Prepararsi alla crisi - assicuratevi di prepararvi in anticipo!

La maggior parte delle volte non è possibile prevenire una crisi poiché questa si presenta inaspettatamente; perciò è meglio prepararsi in anticipo ad affrontarla nel caso di

dovesse verificare. L'organizzazione può preparare lo staff e i volontari discutendo in anticipo sulle possibili situazioni problematiche. Qui sotto trovate alcune fasi che possono aiutarvi a prepararvi alla crisi: adattatele alla realtà della vostra organizzazione, nessuno strumento è pronto all'uso.

Fase 1: create una squadra specializzata per affrontare le crisi

Se nella vostra organizzazione avrete un gruppo preparato per affrontare una crisi, sarete in grado di rispondere più prontamente. In questo modo eviterete di dover decidere all'ultimo minuto chi se ne deve occupare. Sugeriamo nel gruppo la presenza di:

- un coordinatore
- una persona di collegamento interna e una esterna (es. una persona responsabile di tenere l'organizzazione informata e un'altra incaricata dei contatti con il mondo esterno)
- un segretario (qualcuno che faccia un resoconto della crisi e si assicuri che tutti i documenti vengano archiviati e siano facilmente reperibili)
- uno portavoce dei media (se necessario)

Notate che una persona può rivestire più ruoli. Queste figure hanno bisogno di una particolare esperienza per affrontare i diversi tipi di crisi? Dove si può ricevere una formazione adeguata? È inutile creare un gruppo per affrontare le crisi se i singoli membri non vengono prima formati per svolgere correttamente il lavoro.

Assicuratevi che tutti nella vostra organizzazione sappiano come contattare i membri del gruppo, i quali devono essere reperibili in qualsiasi momento. Dal momento che affrontare una crisi può essere psicologicamente molto faticoso, sarebbe bene concedere al gruppo delle pause, assicurandosi di avere un eventuale gruppo di scorta per permettere ai membri di ruotare nel caso di crisi prolungata.

Fase 2: create un gruppo di esperti esterni

Talvolta vi accorgete di aver bisogno di un



esperto esterno per affrontare la crisi (per esempio un avvocato, uno psicologo, un mediatore del conflitto, un traduttore, ecc.). Raccomandiamo perciò di avere contatti professionali con gli esperti prima che la crisi si verifichi (possono svolgere il lavoro in modo retribuito o volontario). Distribuite allo staff e ai volontari coinvolti un elenco dei nomi e degli indirizzi degli esperti e una descrizione delle esperienze e del ruolo di ciascuno, fornendo istruzioni chiare su come e quando contattarli.

Fase 3: create un elenco dettagliato dei contatti

Molte organizzazioni si trovano in difficoltà quando nel mezzo di una crisi non sanno come contattare lo staff, i volontari, le loro famiglie, il partner di accoglienza o di invio e altre organizzazioni o persone coinvolte. Per evitare che questo avvenga nella vostra organizzazione raccomandiamo di creare un elenco dei contatti per:

- lo staff
- i volontari
- le famiglie dei volontari
- i partner di accoglienza e di invio
- numeri d'emergenza di ospedali, polizia, vigili del fuoco, ecc.
- contatti diplomatici e altri enti governativi
- giornali e altri mezzi di comunicazione
- sponsor del programma

Assicuratevi che in questi elenchi siano contenute informazioni su come e quando contattare queste persone e che gli elenchi vengano regolarmente aggiornati. Gli elenchi devono essere distribuiti a tutti i volontari e ai partner di accoglienza e di invio. In una situazione di crisi, per esempio quando è necessario far evacuare un volontario, l'ultima cosa che deve succedere è scoprire che il volontario ha cambiato indirizzo!

Fase 4: create un protocollo di comunicazione (un insieme di regole e procedure)

Chi dovrebbe contattare le parti coinvolte? Quali sono i mezzi di comunicazione preferiti (e-mail, telefono, cellulare, cerca persone, fax)? Quanto deve durare la comunica-

zione? Quale forma e contenuto dovrebbe avere la comunicazione? Queste sono alcune domande alle quali il vostro protocollo dovrà cercare di dare una risposta. Assicuratevi che vi sia qualcuno disponibile 24 ore su 24 per intervenire nella crisi.

Fase 5: allestite un "quartier generale" per la crisi

Scegliete un posto alternativo per affrontare la crisi nel caso in cui il vostro ufficio non sia adatto o disponibile. Questo è il caso delle calamità naturali che potrebbero rendere impossibile l'accesso alle vostre strutture; per un determinato periodo dovrete trovare un altro posto per svolgere le vostre normali attività. Questo ufficio alternativo deve avere l'attrezzatura di base necessaria (per esempio un telefono) ed essere allestito in anticipo.

Fase 6: preparate un "kit per i media"

Molte crisi richiamano l'attenzione indesiderata dei media. In questi casi dovrete avere a portata di mano informazioni sulla vostra organizzazione: un kit per i media. Qualche volta la situazione può sfuggire di mano perché nell'organizzazione il personale non sa cosa dire ai media, o fornisce informazioni contraddittorie. Un kit preparato appositamente può aiutarvi a farvi essere certi che ciò che verrà detto sulla crisi sarà quello che voi volete. Aggiornate regolarmente il kit e programmate la formazione del personale e del portavoce, soprattutto su come affrontare le domande che i media porranno. In questo modo sarete in grado di utilizzare i media per risolvere la crisi e non per peggiorarla.

Fase 7: create un piano di crisi

Assicuratevi di segnare in un unico documento tutte le fasi e le procedure da seguire quando si affronta una crisi all'interno della vostra organizzazione e distribuitelo a tutti i membri del gruppo addetto alla gestione della crisi, così come al personale e ai volontari chiave. Un piano di crisi dovrebbe essere conciso e facile da leggere, ma soprattutto facile da trovare.

Fase 8: fate una copia di tutto e con-



servatela in un posto sicuro

Fate una copia del piano di crisi e di tutti gli elenchi dei contatti, conservate una copia stampata di questi documenti in un posto sicuro e tenetene una copia anche nel vostro ufficio. Ciò sembra richiedere molto lavoro, ma ancora una volta spetta a voi analizzare le necessità e adattare questi suggerimenti alla vostra organizzazione. Ricordatevi che se il vostro ufficio è oggetto di un furto o un incendio, le possibilità di recuperare le informazioni importanti per poter continuare il vostro lavoro sono minime. Conservare i file più importanti in un posto sicuro fuori dall'ufficio può evitarvi molte seccature.

Fase 9: avere una buona assicurazione

Avere l'assicurazione adatta può risparmiarvi molti problemi. Molte compagnie di assicurazioni che forniscono servizi alle organizzazioni SVI saranno in grado di aiutarvi a scegliere la polizza assicurativa che meglio si adatta alle vostre necessità.

Rispondere alla crisi - cosa fare subito dopo?

Abbiamo visto come prepararsi alla crisi, ma cosa fare quando questa si presenta? Qui sotto vi proponiamo alcune semplici fasi da

seguire per affrontare la crisi.

Fase 1: attivate il vostro protocollo di comunicazione

Fase 2: attivate la vostra "squadra addetta alla crisi"

Fase 3: indicate gli esperti esterni necessari per affrontare la crisi

Fase 4: mettetevi in contatto con la vostra compagnia di assicurazione

Fase 5: documentate quello che succede

Ricordatevi: possedere la giusta documentazione è il modo migliore per rispondere a possibili critiche ed è fondamentale se volete fare una valutazione di come avete risposto alla situazione.

Fase 6: aggiornate e coordinate la risposta

Individuate le persone che dovrebbero ricevere informazioni sulla crisi. Non lasciate in maniera passiva che vi vengano poste domande su come state gestendo la situazione: siate voi a dare informazioni per primi su quello che state facendo, mostrando in tal modo la vostra professionalità.

Fase 7: decretate la fine della crisi

Annunciate la fine della crisi e decidete che passi intraprendere dopo. Non dimenticate di fare una valutazione post-crisi.

L'importanza della valutazione post-crisi

Come potete essere sicuri di aver imparato da questa crisi e che sarete in grado di evitare che si verifichino situazioni simili in seguito? E se si verificheranno, saprete affrontarle nel migliore dei modi? La risposta a queste domande è semplice: una volta risolta la crisi, dovete assicurarvi di fare una valutazione di come l'avete gestita. Vi viene qui offerta una lista breve, ma utile, per la valutazione post-crisi:

1. Come pensate sia stata gestita la crisi? (Perfettamente, bene, abbastanza bene, male).
2. I membri della "squadra addetta alla crisi" hanno lavorato con successo?
3. La "squadra addetta alla crisi" ha affrontato i rapporti interni ed esterni in modo appropriato?
4. La "squadra addetta alla crisi" si è comportata in maniera adeguata nel rapporto con i media?
5. Era disponibile un resoconto della crisi?
6. Esiste un fascicolo completo sulla crisi?
7. Vi sono stati alcuni momenti in cui la crisi sembrava cambiare in meglio o in peggio?
8. Vi sono stati settori nei quali la gestione della crisi avrebbe potuto essere migliorata?
9. Quali procedure potreste attuare per inserire questi metodi nelle future situazioni di gestione della crisi?



Appendice 1

Glossario

Di Tony Geudens

SVI: Servizio Volontario Internazionale. Nel contesto di questo T-Kit sul servizio di volontariato, il Servizio Volontario Internazionale viene considerato un progetto limitato nel tempo, che implica l'invio di uno o più volontari in un altro paese per svolgere attività di volontariato per le quali non sono richieste specializzazioni.

SVE: Servizio Volontario Europeo. E' un programma del servizio di volontariato della Commissione Europea che implica l'invio di singoli volontari in un altro paese per un periodo da sei a dodici mesi, oppure da tre a sei mesi per giovani provenienti da ambienti culturali svantaggiati (vedi SVE al Capitolo 2.3.2 Finanziatori e opportunità di finanziamento).

Campo di lavoro: è un breve momento di incontro (da due a tre settimane) tra volontari, la maggior parte provenienti da paesi diversi, per aiutare le comunità in condizioni di necessità a realizzare determinati lavori. Fornisce allo stesso tempo un'esperienza di gruppo interculturale per i volontari e per il progetto.

Organizzazione di invio: è un'organizzazione, solitamente con sede nel paese dei volontari, che fornisce informazioni sullo SVI e si assume idealmente la responsabilità di reclutare e preparare il volontario, di comunicare con le (potenziali) organizzazioni di accoglienza e con i volontari durante il soggiorno all'estero e di seguire i volontari al rientro nel paese d'origine. L'organizzazione di invio fa da collegamento tra il volontario e l'organizzazione di accoglienza (vedi anche Capitolo 2.1 L'organizzazione di invio).

Organizzazione di accoglienza: riceve i volontari e assegna il lavoro di volontariato, sia all'interno dell'organizzazione che altrove. L'organizzazione di accoglienza si occupa delle condizioni di vita (vitto, alloggio, suggerimenti per il tempo libero, contatti con la comunità locale, sostegno, ecc.) dei volontari e delle necessità relative al loro

lavoro (formazione necessaria, materiale, sicurezza e assicurazione, ecc.). L'organizzazione di accoglienza è il partner contrattuale dell'organizzazione di invio e del volontario (vedi anche Capitolo 2.1.3 L'organizzazione di accoglienza).

Sede del lavoro: è il luogo di lavoro vero e proprio del volontario. Può essere all'interno dell'organizzazione di accoglienza, che talvolta fa però affidamento su una struttura esterna che si assume le responsabilità delle condizioni di vita e le necessità relative al lavoro. In questo caso l'organizzazione di accoglienza rimane il partner amministrativo nella relazione a tre tra il volontario, l'organizzazione di accoglienza e quella di invio.

ONG: Organizzazione Non Governativa. In questo T-Kit una ONG è un'organizzazione senza scopo di lucro indipendente da qualsiasi autorità governativa. Le ONG sono le organizzazioni più attive nel campo dello SVI.

Persona di sostegno: in uno SVI è importante che il volontario riceva sostegno in diversi campi. Idealmente dovrebbe esservi un sostegno relativo al lavoro (guida e formazione, ecc.), un sostegno personale (processo d'apprendimento, mediazione dei conflitti, ecc.), un sostegno interculturale (affrontare le differenze) e un sostegno per il tempo libero o sociale (per esempio gite, interazioni con la comunità locale). Può essere svolto da una o più persone. La persona di sostegno può essere chiamata in modi diversi: tutor, supervisore, mentore, amico, animatore del campo di lavoro, istruttore, responsabile del volontario, ecc. a seconda del contesto culturale o organizzativo (vedi anche Capitolo 4.3 Sostegno continuo ai volontari).

Raccolta di fondi: le diverse attività svolte con l'intento di ricevere denaro per un progetto o un'organizzazione. È possibile raccogliere fondi attraverso lotterie, mercatini delle pulci, concerti di beneficenza, feste. La raccolta di fondi è meno formale e meno



amministrativa del finanziamento (vedi anche Capitolo Finanziamento e impostazione del bilancio).

Finanziamento: denaro proveniente da istituzioni, enti o fondazioni che deve seguire alcune procedure amministrative (richieste, comitati di selezione, ecc.). La somma di denaro ottenuta dai finanziamenti è generalmente superiore a quella ottenuta con le attività di raccolta dei fondi (vedi anche Capitolo 2.3 Finanziamento e impostazione del bilancio).

Svantaggiati: vorremmo evitare di etichettare e stigmatizzare le persone con il termine “svantaggiate”. Perciò in questo T-Kit parleremo di “giovani provenienti da contesti sociali “svantaggiati”. Questo gruppo di persone non ha accesso ad alcune opportunità a causa della sua situazione socio-economica o fisica, o perché proveniente da minoranze o da zone rurali o urbane povere, ecc. (vedi anche Capitolo 6.1 Servizio di volontariato per “giovani svantaggiati”).



Appendice 2

Panoramica sulle organizzazioni di Servizio Volontario Internazionale, programmi e piattaforme

Di Simona Costanzo

Enti coordinatori: non realizzano progetti direttamente, fanno lobby e facilitano i contatti per istituzioni ed enti terzi, organizzano attività/seminari e pubblicazioni per migliorare la qualità degli scambi. I membri sono organizzazioni internazionali o nazionali.

Organizzazioni internazionali:

strutturate come un segretariato internazionale/europeo e uffici (filiali)/ membri che condividono in un certo senso un'identità comune; le organizzazioni internazionali generalmente non organizzano progetti di SVI in modo diretto. Sono sotto la respon-

sabilità delle loro filiali o organizzazioni membro.

Le informazioni relative all'estensione geografica, la durata dei progetti e i limiti di età sono solo indicativi, così come i principali tipi di attività realizzate da una determinata organizzazione.

Durata: in generale i progetti a lungo termine riguardano sistemazioni individuali, mentre i progetti a breve termine sono spesso progetti nei quali i volontari lavorano in gruppo, anche se si sono recati nella sede del progetto individualmente.

Nome	Tipo di organizzazione	Sito web	Durata del periodo di permanenza	Paesi in cui si svolgono le attività	Argomenti e attività principali	Requisiti richiesti ai volontari	Limiti di età
Comitato Coordinatore del Servizio Volontario Internazionale e (CCIVS)	Ente di coordinamento dal 1948; 144 organizzazioni in 100 paesi	www.unesco.org/ccivs	Breve o lungo termine	In tutto il mondo	Pace Sviluppo sostenibile Scambi inter-regionali	Volontari non specializzati	Nessun limite
Associazione delle Organizzazioni del Servizio Volontario (AVSO)	Ente di coordinamento dal 1993; 13 organizzazioni	www.avso.org	Lungo termine	Europa	Status giuridico dei volontari Europa centrale e orientale Inserimento dei volontari svantaggiati	Volontari non specializzati	Principalmente sotto i 30 anni
The Alliance	Rete internazionale dal 1982; 21 organizzazioni attive e 9 associate	www.alliance-network.org	Principalment e a breve termine	Europa	Inserimento dei volontari svantaggiati Formazione e scambi per lo staff e i volontari Sviluppo del servizio di volontariato a medio e lungo termine	Volontari non specializzati	Nessun limite di età (in media inferiore ai 30 anni)



Nome	Tipo di organizzazione	Sito web	Durata del periodo di permanenza	Paesi in cui si svolgono le attività	Argomenti e attività principali	Requisiti richiesti ai volontari	Limiti di età
Action d'Urgence Internazionale (AUI)	Filiale francese di una rete di organizzazioni dal 1977, membro del CCIVS	www.aui.org	15 giorni - 1 anno	Francia, Europa, America Latina, Sudest asiatico	Pericoli naturali (missioni brevi) Progetti di sviluppo - gestione delle catastrofi	Volontari non specializzati Seminari di preparazione	Min.18
Scambio Giovanile Interculturale Internazionale	Organizzazione internazionale dal 1949; 27 comitati nazionali e 4 enti regionali. Membro del CCIVS e AVSO	www.icye.org	6 - 12 mesi	In tutto il mondo	Formazione per migliorare la qualità del servizio di volontariato a lungo termine Seminari su questioni relative alla mobilità giovanile	Volontari non specializzati	18 - 28
Federazione Europea per l'Apprendimento Interculturale (EFIL)	Organizzazione internazionale dal 1971	www.afs.org/efil	Lungo termine	Europa	Scambio tra le scuole secondarie	Volontari non specializzati	15 (min. per scambi scolastici - 25 (massimo per SVE)

Nome	Tipo di organizzazione	Sito web	Durata del periodo di permanenza	Paesi in cui si svolgono le attività	Argomenti e attività principali	Requisiti richiesti ai volontari	Limiti di età
Servizio Civile Internazionale e (SCI)	Organizzazione internazionale dal 1920; 33 filiali e gruppi. Membro del CCIVS e AVSO	www.sciint.org	Breve termine (e raramente medio e lungo termine)	Europa, Asia e nord America	Pace Intesa internazionale Sviluppo sostenibile Rispetto dell'ambiente	Volontari non specializzati Seminari di preparazione obbligatori per i progetti al sud	Nessun limite massimo Min 21 anni al sud altri-menti 18
Volontariato Internazionale e Donna Educazione Sviluppo (VIDES)	Organizzazione internazionale dal 1920; 33 filiali e gruppi. Membro del CCIVS	www.vides.org	Da 1 mese a 2 anni	In tutto il mondo	Pace Cancellazione dei debiti Promozione della condizione delle donne Bambini di strada Globalizzazione e solidarietà	Volontari non specializzati	Min. 21 per gli scambi a lungo termine Altrimenti min.17 Max. 35





Nome	Tipo di organizzazione	Sito web	Durata del periodo di permanenza	Paesi in cui si svolgono le attività	Argomenti e attività principali	Requisiti richiesti ai volontari	Limiti di età
Servizio di Volontariato Oltremare (VSO)	Organizzazione internazionale dal 1961. Membro del CCIVS	www.vso.org.uk	2 anni	In tutto il mondo	Serate informative Educazione globale Rete di insegnanti Attività con i partner su questioni quali l'AIDS	Esperienza professionale Capacità tecniche	30 - 35
Azione Giovanile per la Pace (YAP)	Organizzazione internazionale dal 1923. 15 filiali e gruppi. Membro del CCIVS e dell'AVSO	www.yap.org	Breve e lungo termine	Europa (est e ovest), America latina e Mediterraneo	Pace Scambio sociale Sviluppo sostenibile Ambiente	Volontari non specializzati	Min. 18
Servizio Volontario Europeo	Parte del programma "GIO-VENTU" dell'UE attuato da 31 Agenzie Nazionali	www.europa.eu.int/comm/education/youth.html	Lungo termine (breve termine per giovani provenienti da ambienti sociali svantaggiati)	Principalmente Europa (con possibilità nel Mediterraneo e nei paesi del CSI)	Mobilità Apprendimento interculturale	Volontari non specializzati	18 - 25

Nome	Tipo di organizzazione	Sito web	Durata del periodo di permanenza	Paesi in cui si svolgono le attività	Argomenti e attività principali	Requisiti richiesti ai volontari	Limiti di età
Internationaler Versöhnungsbund	Rete internazionale dal 1914	www.versoehnungsbund.de	Medio termine	In tutto il mondo	Ecumenico Pace	Volontari non specializzati, cristiani	Min. 18
Volontari delle Nazioni Unite (UNV)	Programmi specializzati del Programma di Sviluppo delle Nazioni Unite	www.unv.org	Principalmente medio o lungo termine	In tutto il mondo	Pace Sviluppo sostenibile	Esperienza professionale concreta	30 - 40





Appendice 3

Ulteriori letture

Bibliografia Commentata

Amorim, L., "Screening of volunteers working with vulnerable client groups", *Structure of Operational Support for the European Voluntary Service (SOS)*, Bruxelles, 2000.

Questo breve documento (dieci pagine) si concentra sul programma di SVE, ma può essere utile anche per altri programmi di servizio di volontariato. Si basa su conversazioni con esperti che lavorano nel campo.

"Association of Voluntary Service Organisations", *Intermediate Report – Step-by-Step to Long-Term Volunteering*, AVSO, Bruxelles, 2000.

Step-by-Step è una delle reti in Europa di maggiore esperienza che ha lo scopo di coinvolgere i giovani a rischio nelle attività di servizio di volontariato internazionale. Questo resoconto intermedio fornisce un quadro delle difficoltà e delle storie di successo nell'attività di questa particolare rete. Essendo un resoconto sulle lezioni imparate sin dall'inizio, è utile per le organizzazioni che cercano di operare con questi particolari destinatari.

Blackam, Stephanie T., *Recruiting Male Volunteers: a guide based on exploratory research*, Corporation for National Service, Washington DC), 2000.

In questo studio troverete le linee guida per migliorare la capacità del vostro programma di reclutare volontari di sesso maschile, nonché informazioni su cosa spinge gli uomini a fare volontariato e quale può essere il loro particolare contributo. Lo studio offre inoltre consigli utili sul reclutamento dei volontari in genere, sia uomini che donne.

Brislin, Richard, *Understanding Culture's Influence on Behaviour*, Harcourt Brace, Fort Wroth, 1993 (ISBN 0030758971).

Questo è un libro facile è allo stesso tempo illuminante su cosa è la cultura e che effetti ha sulle persone.

Presenta due parti, una teorica e una pratica, sull'influenza della cultura nella vita

di tutti giorni e sulla nostra interazione con gli altri.

"Guidelines for Inter-regional Volunteer Exchange", in CCIVS, *South-South: North-South Seminar*, CCIVS, Parigi, 1998.

Linee guida specifiche per il servizio di volontariato intercontinentale.

Cook, Tim, *Avoiding the Wastepaper Basket: a practical guide for applying to grant-making trusts*, Voluntary Service Council, Londra, 1999 (ISBN 1872582613).

Consigli per le organizzazioni di volontariato su come richiedere sovvenzioni ai donatori. Utilizza esempi di vita quotidiana e cerca di sottolineare gli errori commessi dalle organizzazioni di volontariato nella richiesta di fondi.

Cotton, David, *Keys to Management*, Unwin Hyman, Edinburgh, 1988 (ISBN 0 7135 2744 7).

Per coloro che desiderano accrescere la loro conoscenza teorica e pratica sulla gestione. Quattordici unità affrontano gli importanti aspetti della gestione quali il ruolo del dirigente, pianificazione e strategia, stabilire gli obiettivi, motivazioni, comunicazione, ecc.

Dewitt, J., *Volunteer Legal Handbook*, disponibile su www.ptialaska.net <<http://www.ptialaska.net>> (26 gennaio 2000).

Anche se questo manuale ha un taglio troppo giuridico e può sembrare troppo legato alla realtà statunitense, affronta una serie di problematiche interessanti su come prevenire le crisi.

European Commission, "Final Report of the Working Group on Risk Prevention and Crisis Management", *Structure of Operational Support for the European Voluntary Service (SOS)*, Directorate General Education and Culture, Bruxelles, 2000.

Questa relazione si concentra sul program-



ma dello SVE. Tuttavia, gli esempi, le linee guida per risolvere i problemi e le crisi nonché la tipica struttura da manuale lo rendono uno strumento utile per coloro che gestiscono attività di servizio di volontariato a livello internazionale.

Faller, Kurt et al., *Konflikte selber lösen. Mediation für Schule und Jugendarbeit*, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr, 1996 (ISBN: 3860722204).

Un libro pratico e accessibile che offre modi e metodi diversi per aiutare i giovani a risolvere i conflitti all'interno della loro classe o della loro associazione. È diviso in otto temi che possono essere utilizzati insieme o separatamente durante le sessioni di formazione.

Fine, Nic and Macbeth, Fiona, *Playing with Fire. Training for the creative use of conflict*, Youth Work Press, Londra, 1992 (ISBN 0861551449).

'Playing with fire' - Giocare col fuoco - è un corso di formazione completo e facile. Fornisce una serie di metodi e testi da usare per analizzare i conflitti nelle loro diverse forme e come possono influire sulle nostre vite.

Gaskin, K. and Smith, J.D., *A New Civic Europe, a Study of the Extent and Role of Volunteering*, Volunteer Centre UK, Londra, 1995.

Uno studio per ottenere informazioni sul volontariato. Analizza l'attività di volontariato in dieci paesi europei fornendo dati interessanti.

Glasl, Friedrich, *Konfliktmanagement : ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*, Haupt, Berna, 1999 (ISBN 3258060223).

Un manuale che spiega le caratteristiche, la dinamica dell'escalation, le teorie e i metodi sulla gestione del conflitto.

Guggenberger, B., *Jugend erneuert Gemeinschaft, Freiwilligendienste in Deutschland und Europa*, Baden-Baden, 2000.

Per coloro interessati ad un approccio più

scientifico sull'argomento e per chi sa leggere il tedesco. In più di quaranta saggi di oltre 700 pagine, numerosi autori trattano diversi argomenti interessanti sul servizio di volontariato per i giovani: dall'importanza di questi programmi per la società in generale, al ruolo dei governi.

Handy, Charles, *Understanding Voluntary Organisations: How to Make Them Function Effectively*, Penguin, Londra, 1997 (ISBN 0140143386).

Dopo aver letto questo libro avrete una maggiore comprensione del funzionamento delle organizzazioni di volontariato. Fornisce numerosi suggerimenti pratici per rendere il lavoro delle organizzazioni senza scopo di lucro più efficace. Prende in esame non solo il lavoro, ma anche le strutture organizzative.

National Centre for Volunteering, *Safe and Alert - good practice advice on volunteers working with vulnerable clients*, NCV, Londra, 1999.

Questa guida, sebbene si rivolga principalmente alle organizzazioni del Regno Unito, offre una serie di consigli semplici e pratici per coloro che vogliono essere sicuri che i volontari forniscano ai loro destinatari il giusto tipo di "servizio".

McCurley, Steve and Lynch, Rick, *Essential Volunteer Management*, Directory of Social Change, Londra, 1998 (ISBN 1900360187).

Una guida chiara e di facile lettura per i nuovi organizzatori di servizi di volontariato, che affronta alcuni aspetti legati al lavoro con i volontari: motivazione dei volontari, supervisione, relazioni volontario-staff, reclutamento e selezione, ecc.

Mizek, Betty J., *Management of volunteers*, Support Centres International and Slovak Academic Information Agency, Bratislava, 1994.

Un manuale sulla gestione dei volontari.

Paige, Michael R., *Education for the Intercultural Experience*, Intercultural Press, Yarmouth, 1993 (ISBN 1877864250).

Una serie di articoli basati sulla ricerca, su come ci si può e ci si deve preparare al sog-



giorno all'estero a lungo termine. Si parla soprattutto di apprendimento basato sull'esperienza e vengono affrontate questioni quali lo shock culturale, l'apertura interculturale, l'orientamento e la formazione culturale incrociata, l'adattamento e il reinserimento interculturale.

Patfoord, Pat, *Uprooting Violence: Building Non-violence*, Cobblesmith, Woodstock, 1995 (ISBN 0891660151).

Questo libro spiega con grafici e diagrammi come affrontare la spirale dell'escalation del conflitto attraverso un approccio non violento. La teoria si basa su esempi di vita reale tratti da conflitti interpersonali e di gruppo.

Whitmore, John, *Coaching for Performance (People Skills for Professionals)*, Nicholas Brealey, Naperville,-Londra, 1996 (ISBN 1857881702).

L'autore che ha sviluppato il modello GROW per la formazione dei volontari. Mostra l'importanza della formazione per accrescere il rendimento del personale. Può essere adattato al settore del volontariato.

Wroblewski, Celeste J., *The seven Rs of Volunteer Development. A YMCA Resource Kit*, YMCA of the USA, Champaign, 1994 (ISBN 0873227565).

Un manuale completo sul lavoro con i volontari (da una prospettiva americana e del YMCA). È strutturato intorno alle sette R: Riflessione, Ricerca, Rapidità, Reclutamento, Ritenzione, Riconoscimento e Risorse. Si trova in un pratico fascicolo ad anelli. Uno strumento molto pratico per le organizzazioni che si stanno preparando a coinvolgere i volontari per la prima volta; fornisce consigli utili, una struttura di facile lettura e linee guida per chi organizza programmi di Servizio Volontario Internazionale.

Webografia commentata

www.coe.int/youth

<http://www.coe.int/youth>

Sito web della Direzione Gioventù e Sport del Consiglio d'Europa con informazioni sui programmi educativi, sulle possibilità

di finanziamento, sulla politica internazionale giovanile e numerosi collegamenti con organizzazioni europee che operano nel settore giovanile.

www.eastlinks.net

[<http://www.eastlinks.net/>](http://www.eastlinks.net/)

Sito utile per le organizzazioni che cercano partner (soprattutto per brevi periodi) per progetti di Servizio Volontario Internazionale nell'Europa centrale e dell'Est. Si tratta del sito web di una rete di organizzazioni di SVI regionali.

www.ecri.coe.int [<http://www.ecri.coe.int>](http://www.ecri.coe.int)

Sito web della Commissione Europea contro il razzismo e l'intolleranza: offre un pacchetto didattico sull'educazione interculturale informale online (insieme ad altre risorse per lavori contro il razzismo) che suggerisce metodi per lavorare sulla sensibilità interculturale con i volontari.

www.energizeinc.com [<http://www.energizeinc.com/>](http://www.energizeinc.com)

Una casa editrice americana che si occupa esclusivamente di libri e materiale sul volontariato, gestione dei volontari e servizio di volontariato. Trascura gli aspetti internazionali del servizio di volontariato.

www.etr.org/nsrc/pdfs/BBS/bbs.html

[<http://www.etr.org/nsrc/pdfs/BBS/bbs.html>](http://www.etr.org/nsrc/pdfs/BBS/bbs.html) (3-3-2001)

Migliorare come supervisore: una guida per i supervisori del servizio comunitario. Può essere scaricato nel formato pdf.

www.eurodesk.org

[<http://www.eurodesk.org>](http://www.eurodesk.org)

Eurodesk fornisce informazioni sulle opportunità di finanziamento europeo per i diversi tipi di progetti. Dispone di un'ampia rete europea di uffici informativi regionali dove è possibile ricevere maggiori informazioni.

www.europa.eu.int/comm/education/youth.html [<http://www.europa.eu.int/comm/education/youth.html>](http://www.europa.eu.int/comm/education/youth.html)

Questo sito web vi dà accesso al programma GIOVENTU' della Commissione Europea. Sono disponibili i moduli per la



richiesta di finanziamento e i link con le Agenzie Nazionali che realizzano il programma GIOVENTU' nei diversi paesi europei.

www.fundersonline.org <<http://www.fundersonline.org>>
"Funders online" offre informazioni sui diversi finanziamenti europei e le fonti di sovvenzione.

www.idealists.org
<<http://www.idealists.org>>
Uno dei maggiori database per informazioni sulle opportunità di volontariato in tutto il mondo.

www.independentsector.org
<<http://www.independentsector.org>> &
www.ccp.ca <<http://www.ccp.ca>>

Se siete interessati ad avere informazioni statistiche sulla situazione di volontariato nel Nord America o sul volontariato in genere, questi due siti non vi deluderanno.

www.movit.si/mladina/database.htm
<<http://www.movit.si/mladina/database.htm>>

Un database che contiene i nomi delle organizzazioni giovanili attive nell'Europa sud-orientale, una delle zone prioritarie del lavoro del Consiglio d'Europa e della Commissione Europea. Un'organizzazione

della zona potrebbe iniziare da qui la ricerca del partner.

www.sosforevs.org <<http://www.sosforevs.org>>

Informazioni utili sull'organizzazione di un Servizio Volontario Europeo e su alcuni aspetti pratici legati ai viaggi in Europa (requisiti per il diritto di residenza, il visto, problemi legati alla mobilità, ecc...).

www.training-youth.net <<http://www.training-youth.net>>

Questo sito web del partenariato per la Formazione e la Gioventù tra il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea presenta i T-Kit online, i report di alcuni corsi di formazione, la rivista Coyote per i formatori e tutte le informazioni sulle opportunità legate al settore della formazione in generale.

www.youthforum.org <<http://www.youthforum.org>>

Sito web del Forum Europeo della Gioventù che intende dare voce ai giovani in Europa attraverso le organizzazioni giovanili. Offre link e descrizioni delle organizzazioni internazionali e non governative per la gioventù e dei Consigli nazionali per la gioventù in Europa. Contiene numerosi testi online sulle politiche.



Gli autori

Tony Geudens (scrittore ed editore) è uno dei “volontari professionisti”. Ha dedicato molto del suo tempo libero al Servizio Civile Internazionale, sia recandosi direttamente sui campi di lavoro internazionali (ex Jugoslavia, Ghana, Sri Lanka e Giappone), che occupandosi della preparazione dei volontari. Il suo interesse per le altre culture investe anche la sua vita professionale, lavora infatti come istruttore del Centro Giovanile Europeo di Strasburgo, sui temi quali la Gestione del Progetto Internazionale, l’Apprendimento Interculturale e il Servizio di Volontariato Transnazionale. Recentemente Tony è ritornato a Bruxelles dove continua a dedicarsi alla formazione e alla gestione di eventi Tony@Geudens.com

Peter Hofmann (scrittore) è stato coinvolto nei Programmi Interculturali (AFS) in Austria per sette anni, dopo aver trascorso un anno in Inghilterra per uno scambio scolastico. Ha studiato storia e scienze politiche a Vienna. E’ stato incaricato del Programma di Servizio Volontario Europeo nell’Agenzia Nazionale Austriaca per Gioventù per l’Europa dal 1996 al 1999. Dopo aver partecipato al primo corso di formazione a lungo termine per istruttori attivato dal programma GIOVENTU’ nel 1999/2000, si occupa adesso della formazione a livello europeo, e in particolare dei Programmi di Servizio Volontario Internazionale. Dal luglio 2001 lavora come formatore freelance a Vienna.

Luis Amorim (scrittore) coordina l’Iniziativa Comunitaria di Filantropia della Fondazione Europea a Bruxelles. Ha lavorato come Senior Manager del Progetto per la Struttura del Sostegno Operativo del

Servizio Volontario Europeo, come Rappresentante del Progetto Educativo e di Mobilità per il Forum Europeo della Gioventù e come Direttore Nazionale per l’ Intercultura-AFS in Portogallo. Si dedica volentieri alle attività di formazione giovanile perché lo costringono a mettere in discussione le idee tradizionali, senza paura di essere idealisti. amorim@freegates.be

Luba Pavlovova (scrittrice) abita nella Repubblica Slovacca, ma è di origine bulgara. È un formatore freelance, specializzata nel lavoro giovanile nell’Europa centrale e dell’Est, soprattutto nel campo della formazione professionale e dell’insegnamento non formale. Uno dei tanti suoi progetti è un gemellaggio con un altro paese sulle tematiche ambientali. lubica.pavlovova@mail.shmu.sk

Simona Costanzo è stata affascinata dai temi interculturali fin da giovane. Ha partecipato e organizzato numerosi progetti di servizio di volontariato in diversi paesi. E’ stata anche una rappresentante dell’Alleanza delle Organizzazioni di Servizio Volontario Europeo nel Forum Europeo della Gioventù. Ha scritto la sua tesi di laurea in Geografia Sociale sugli effetti del recente flusso migratorio dall’Africa del Nord verso l’Unione Europea. Attualmente è la direttrice del CCIIVS, il Comitato di Coordinamento del Servizio Volontario Internazionale, una ONG con sede nella direzione generale dell’Unesco a Parigi. simonacostanzo@yahoo.it

Servizio Volontario Internazionale



NEL 1998, IL CONSIGLIO D'EUROPA E LA COMMISSIONE EUROPEA HANNO DECISO DI INTRAPRENDERE UNA AZIONE COMUNE NEL SETTORE DELLA FORMAZIONE PER GLI ANIMATORI EUROPEI, E PERTANTO HANNO STABILITO UN ACCORDO DI PARTENARIATO. L'OBBIETTIVO DELL'ACCORDO E' DI PROMUOVERE UNA CITTADINANZA EUROPEA E UNA SOCIETÀ CIVILE ATTIVA DANDO IMPULSO ALLA FORMAZIONE DEGLI ANIMATORI GIOVANILI CHE LAVORANO IN UNA DIMENSIONE EUROPEA. LA COOPERAZIONE TRA LE DUE ISTITUZIONI COPRE UNA VASTA GAMMA DI ATTIVITÀ E PUBBLICAZIONI, NONCHÉ LO SVILUPPO DI STRUMENTI PER UNA ULTERIORE CREAZIONE DI RETI. TRE SONO LE COMPONENTI PRINCIPALI DEL PARTENARIATO: UN'OFFERTA DI FORMAZIONE (FORMAZIONE A LUNGO TERMINE PER FORMATORI E FORMAZIONE SULLA CITTADINANZA EUROPEA), PUBBLICAZIONI (SIA VERSIONI CARTACEE CHE ELETTRONICHE DI MATERIALE LEGATO ALLA FORMAZIONE) E STRUMENTI PER LA CREAZIONE DI RETI (STAFF DI FORMATORI E OPPORTUNITÀ DI SCAMBI). L'OBBIETTIVO ULTIMO E' DI ELEVARE GLI STANDARD NELLA FORMAZIONE DEGLI ANIMATORI A LIVELLO EUROPEO E DEFINIRE CRITERI DI QUALITÀ PER TALE FORMAZIONE.



2000

