



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del volontariato”

Anno 2014/2015

Titolo: Perché accogliere bene fa del bene

Tesina di: Marina Cenzo

Con il supporto di: Dr.ssa Alessia Crespan



È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Indice

| | |
|---|---------|
| Premessa | pag.5 |
| Capitolo 1 | |
| Da dove partiamo | pag. 7 |
| 1.1 I responsabili dell'accoglienza | pag. 8 |
| 1.2 La formazione all'accoglienza | pag. 9 |
| Capitolo 2 | |
| L'esperienza sul campo | pag. 13 |
| Capitolo 3 | |
| Metodi e strategie | pag. 15 |
| Conslusioni | pag. 18 |
| Allegato A | pag. 19 |

Premessa

Qualunque associazione di volontariato sa quanto sia difficile “trovare” persone disposte a diventare volontari. Paradossalmente è più facile, se si ha un buon brand, una parlantina facile e capacità di marketing, portare avanti con successo una raccolta fondi che non trovare volontari! Le persone che vengono avvicinate, infatti, durante fiere e banchetti, anche se interessate alla filosofia della associazione, preferiscono aderire donando, anche se poco, perché così si sentono parte del cambiamento ma non devono “intaccare” quello che oggi è il bene più prezioso di ognuno di noi: il tempo. Ma qualunque associazione sa anche che raccogliere fondi è sì importante ma ancora più fondamentale è avere volontari, che aiutino a portare avanti i percorsi pratici dell’associazione e che condividano la filosofia, la facciano conoscere, con il loro “vivere” da volontario.

Partendo da questo presupposto viene automatico intuire che molto valore ha nella vita di una associazione avere una linea di accoglienza del volontario che sia pensata con una base di metodologia e che abbia una giusta strategia. Non si può “perdere” un volontario solo perché non si è instaurato un buon rapporto iniziale. Bisogna infatti pensare che la persona che si avvicina o che viene avvicinata lo fa sempre con timore, con un misto di idealizzazione e praticità. Idealizzazione di quanto evoca nella fantasia di molti la parola volontario (di solito si pensa alla persona che in Africa salva il mondo di mille bambini, con il sorriso sulle labbra, senza sapere che spesso si tratta di una persona che, per raggiungere lo stesso scopo, deve battagliaire contro la burocrazia nostrana che vuole chili di documenti per aprire un banchetto informativo) e praticità di dubbi su quanto gli verrà richiesto (sarò all’altezza? Riuscirò ad incastrare questa richiesta tra i mille impegni di madre-padre-lavoratore-studente-pensionatoconnipoti?). Rilevante, allora, diventa l’imprinting, la prima impressione che avrà di noi e della nostra associazione, per riuscire a far passare la filosofia che si porta avanti, senza spaventare ma anche senza troppo subito rendere “concreto” e poco aderente alla fantasia ciò che si richiede. Perché se è vero che non sempre le associazioni di volontariato aderiscono al pensiero fantastico di chi non ci agisce da dentro, è pur vero che non bisogna subito abbassare le aspettative di chi si avvicina. Infatti è importante ricordarsi che chi si interessa è una persona che parte da sé, dalla propria morale, dalla propria voglia di far del bene, dalla necessità che sente di diventare cittadino

attivo nel cambiamento. E quindi da lì bisogna partire, quella volontà bisogna coltivare, perché “strumento” per agganciare ma soprattutto risorsa per l'associazione che può ricavare linfa nuova, nuovo slancio, nuove idee da coloro che si apprestano a diventare volontari. E' necessario quindi essere empatici ma pratici, interessare ma non mentire, far capire che si ha bisogno di volontari ma non di mano d'opera di facchinaggio, far diventare parte di una famiglia, coltivare il senso di appartenenza. Tutto questo senza però caricare troppo il volontario di aspettative, moralismi. Un volontario felice, con senso di appartenenza, che riesce a far collimare tempo privato a tempo dedicato all'associazione, un volontario che si diverte a far del bene, sarà un volontario “per sempre” e soprattutto sarà la miglior pubblicità alla nostra associazione, alle nostre azioni.

Capitolo 1

Da dove partiamo?

Ed allora come si parte per rendere una associazione appetibile agli occhi di un possibile volontario? Si comincia dalla **persona** che si ha davanti. Sembra un dire banale ma molte volte non è così. Spesso chi fa il primo colloquio non si rende conto di dare per certi alcuni argomenti, alcune filosofie dell'associazione che rappresenta. Chi viene da noi a chiedere di fare il volontario non è detto debba sapere già tutto dell'associazione e soprattutto non è detto che debba essere già così convinto di volerne far parte. Inoltre, come già accennato, la persona che si presenta è mossa da proprie **aspettative**, da proprie **motivazioni** condizionate da fattori interni (convinzioni personali), da sentimenti (ansia, curiosità, ambizione) e da fattori esterni (sostegno, ricompense, incentivi, riconoscimento di quanto fatto). Il processo motivazionale, dunque, parte da un bisogno da soddisfare che una volta ottemperato mette in atto l'emersione di nuovi bisogni, evolvendo e cambiando la spinta iniziale. La piramide dei bisogni di Maslow (Psicologo americano 1908-1970), prevede sei livelli e segue una scala gerarchica: se non viene soddisfatto un bisogno "inferiore" l'individuo non progredirà a quello successivo.

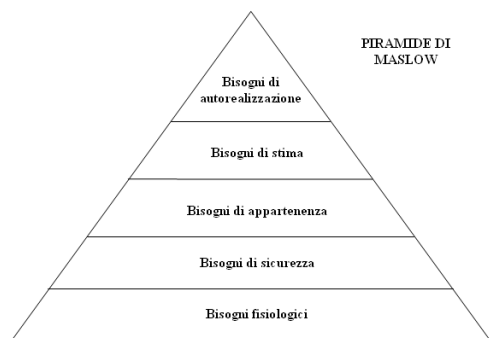


Fig. 1 Piramide di Maslow

Anche nell'accoglienza di un volontario basata sulla centralità dell'individuo si può applicare questa teoria. Poiché i **bisogni fisiologici**, per Maslow, sono quelli primari, legati alla sopravvivenza, si partirà dal soddisfare quello di **sicurezza**, legato, in questo contesto, non solo alla sicurezza fisica ma anche e soprattutto alla necessità di conoscere il contesto in cui ci si muove. Soddisfatto questo bisogno si passerà al **bisogno di appartenenza**, da soddisfare con l'incentivazione alla socializzazione nell'associazione, all'integrazione e collaborazione tra i volontari. Quello di **stima**, ovviamente, va rafforzato sottolineando e

riconoscendo le competenze e l'impegno della persona, dando, se possibile ed a tempo debito, autonomia decisionale in maniera da soddisfare anche il suo bisogno di **autorealizzazione**. Si capisce, con questa analisi, quanto sia importante far sentire la persona in primo piano, imparare a porre domande, anche personali, ma soprattutto ad ascoltare le risposte, per conoscerlo meglio così da far capire che per noi è fondamentale mettere la persona al centro del percorso, sia chi usufruisce del nostro operato sia chi ci dà una mano a portarlo avanti. Questo renderà la nostra associazione credibile e farà sentire da subito chi si avvicina a noi ascoltato, preso in considerazione.

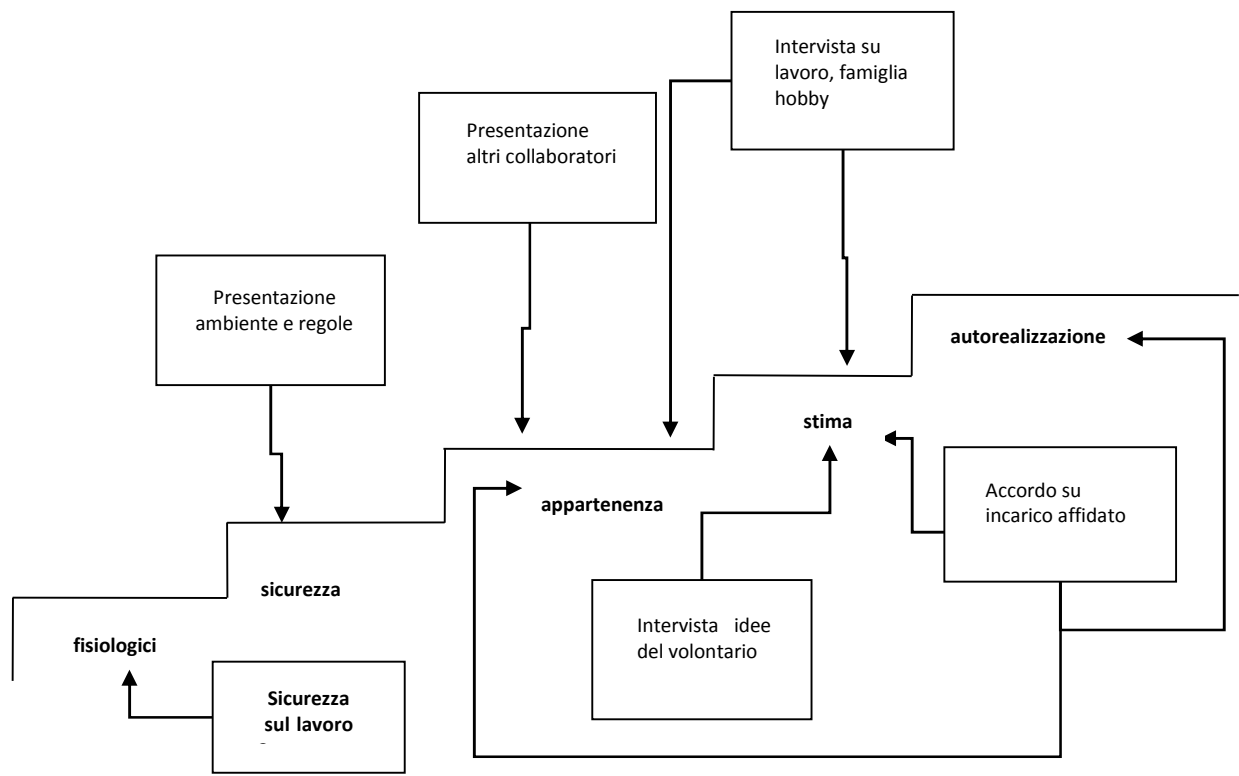


Fig. 2 Relazione tra colloquio accoglienza con Scala dei bisogni di Maslow

1.1 I responsabili dell'accoglienza

E importante, anche se non è sempre la stessa persona a fare l'accoglienza (cosa auspicabile per dare una certa continuità agli incontri e non creare inutili ripetizioni ma non sempre applicabile per tempi e risorse) che sia disponibile un **modello** di domande da porre alla prima intervista conoscitiva. Infatti, bisogna partire dalla consapevolezza che la conoscenza di chi entra a far parte del nostro gruppo, spesso consolidato su prassi e metodi condivise da tempo tra i volontari già in azione, aiuterà a comprendere bene e subito che

tipo di risorsa potrà essere il nuovo volontario (da prima fila, da poter integrare subito con il gruppo storico, da dover accompagnare o meno con un tutoraggio lungo, da presentare al gruppo dopo un incontro ecc) ed anche farà in modo che lo stesso non si veda catapultato all'improvviso in un "branco" di volontari già uniti ed operativi con il pericolo che si senta inadeguato. Inoltre darà la possibilità al nuovo arrivato di sentirsi accolto, capito.

1.2 La formazione all'accoglienza

Sarebbe interessante, allora, pensare ad una **formazione** ad hoc per tutti i volontari già attivi che miri al miglioramento dell'ascolto e consenta di condividere una scaletta, un metodo da seguire. Questo permetterà sia di rendere tutti capaci all'accoglienza, sia farà sentire il gruppo costituito parte attiva dell'azione, quindi più propenso all'accogliere il nuovo arrivato non come "totalmente estraneo - sconosciuto". La formazione dovrebbe prevedere una lezione sull'**ascolto attivo**, che è una delle tecniche dell'assertività e si fonda sia sulla capacità di leggere i segnali che ci invia l'interlocutore, sia su quella di controllare i segnali che noi emettiamo e di finalizzarli a favorire un'espressione più aperta e una maggiore comprensione. Innanzitutto è necessario tener presente che, nell'ambito di un approccio pragmatico ai problemi della comunicazione, non si ascoltano solo i contenuti (espressi attraverso le parole), ma si può "ascoltare" anche la relazione (espressa attraverso la comunicazione non verbale). Capire e lavorare con questa tecnica permette di passare da un ascolto "passivo", che non richiede alcun accorgimento particolare perché è un fenomeno spontaneo e coincide semplicemente con lo "stare a sentire" qualcuno che parla, ad un ascolto "attivo" che permette di:

1. capire che cosa vuol comunicare l'interlocutore;
2. capire a quale scopo lo sta comunicando;
3. evitare di interpretare soggettivamente i messaggi dell'interlocutore;
4. cercare di individuare e rimuovere eventuali ostacoli al libero fluire della comunicazione;
5. far capire che ha capito.

Si arriva a compiere questo tipo di ascolto anche:

1. esprimendosi senza giudicare;
2. non minimizzando dubbi e problemi;
3. dichiarando se non si ha la risposta;
4. utilizzando frasi non ambigue;

5. evitando generalizzazioni;
6. esprimendosi senza giudicare;
7. rispettando l'opinione dell'altro anche se non si condivide.

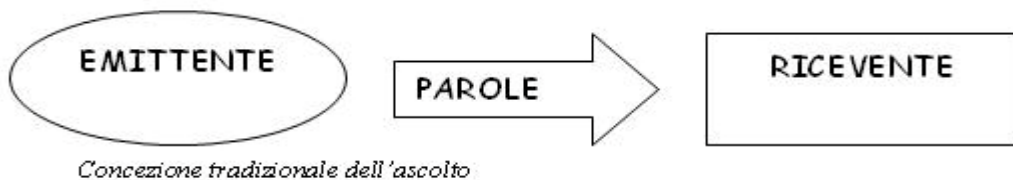


Fig. 3 Schema ascolto passivo

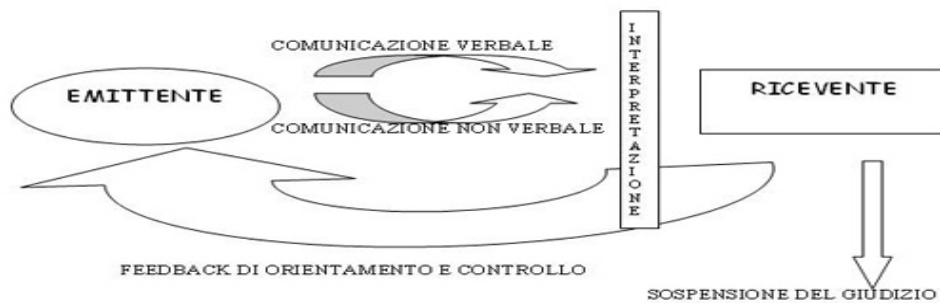


Fig. 4 Schema ascolto attivo

Inoltre, come già detto, nella formazione dovrebbe essere compreso anche un laboratorio attivo che porti alla condivisione ed alla **formalizzazione** di un metodo di accoglienza. Questo metodo dovrebbe essere formato dalle azioni che si porteranno avanti nell'accoglienza da ognuno dei volontari e che permetta a tutti di essere capaci e consapevoli dell'importanza di ciò che si va a fare. Il conduttore della formazione dovrebbe portare il gruppo a stilare una propria sequenza logica delle azioni, così come dovranno essere portate avanti, che preveda sì la peculiarità del gruppo e dell'associazione ma che non prescinda da alcuni passi fondamentali, (che coincidono con la soddisfazione dei bisogni individuati da Maslow ovvero: presentazione della associazione, presentazione dell'ambiente e delle regole, presentazione degli altri attivisti, intervista personale e su aspettative reciproche, accordo di massima sugli incarichi affidati e sull'eventuale tutoraggio) che poi verranno declinati nei tempi e nei modi decisi dal gruppo.

Questi accorgimenti iniziali (preparazione all'ascolto attivo, accoglienza seguendo metodi e tecniche precise, attivazione e partecipazione del gruppo iniziale alle varie fasi) permetteranno di:

1. Attribuire al nuovo volontario una mansione che si armonizzi con le sue capacità
2. Fornire occasioni di scambio e confronto con altri volontari
3. Seguire adeguatamente i nuovi volontari
4. Informare i volontari sulle attività del gruppo in modo sistematico
5. Trattare i volontari con calore e rispetto
6. Migliorare la comunicazione interna, migliorando così i rapporti umani
7. Fidelizzare vecchi e nuovi volontari

1.3 Una riflessione. Struttura dell'accoglienza: nuovo impegno delle associazioni piccole e grandi.

Da quanto detto fino ad ora si capisce che rendere strutturata l'accoglienza di un volontario diventa una impresa non sempre facile e che richiede tempo e studio perché, se fatta bene, non può essere lasciata alla buona volontà o capacità personale di chi si "trova" ad accogliere, ma deve essere fatta con impegno, serietà, preparazione. Perché una associazione che già soffre per mancanza di volontari e di tempo, dovrebbe "investire" su una attività che non è implicita nella propria *mission*? E' importante, allora, sottolineare la valenza di tutta la **comunicazione** in una associazione, piccola o grande, territoriale o internazionale. Tutto, in un lavoro basato sul passaggio di **valori**, bene intangibile e primario di ogni associazione, sottostà alla comunicazione. In questi tempi di forte crisi, dove ognuno di noi combatte le proprie battaglie, dove rendere partecipi di altre battaglie, di altri punti di vista, di altri modi di vivere, di pensare, di agire diventa sempre più difficile, ogni associazione si deve attrezzare per riuscire al meglio a veicolare la propria visione, rendendo il valore intrinseco della propria missione tangibile, valore percepito superiore. Bisogna ormai saper fare ma anche rendere esplicito cosa si fa a tutti quelli che intercettano la nostra associazione, destinatari, volontari, *stakeholder*. E' l'unica maniera per rendere competitiva, riconosciuta l'associazione e non per mero scopo di *marketing*, ma per creare un **circolo virtuoso di conoscenza**. Più la nostra associazione sarà strutturata ad accogliere volontari e comunicare l'importanza delle proprie azioni, più queste acquisteranno valore agli occhi delle persone. Evidente quindi che, come affermano G. Vecchiato, S. Zicari ne *Il primo incontro non si scorda mai*, cit., p. 13., "*I fronti dell'accoglienza per le organizzazioni sono quindi due: quello interno, legato sia ai nuovi arrivati sia alla comunicazione interna; e quello esterno, rivolto alla customer satisfaction e più in generale all'immagine esterna che l'organizzazione vuole dare di sé.*"

Partire, allora, dalla accoglienza di un nuovo volontario, che dovrà essere strutturata, competente e costante, non solo al primo approccio ma durante tutta la sua permanenza nell'associazione, vorrà dire aver creato un nuovo contatto, aver passato ad una nuova persona la *vision* in maniera corretta, puntuale, tanto da rendere a sua volta il volontario partecipe realmente anche lui al circolo virtuoso della conoscenza, con il suo nuovo modo di "vedere" e "vivere".

Capitolo 2

L'esperienza sul campo

Nel 2003 mi sono trasferita a Treviso, proveniente da Napoli, dove ero volontaria per la LILA. Una volta “acclimatata” nel nuovo contesto ho cercato una realtà di volontariato di persone che condividessero la “mia” visione della vita, del “far del bene”. Tramite conoscenti venni in contatto con la cooperativa Pace e Sviluppo, che da anni gestiva diverse botteghe di Commercio Equo e Solidale, di cui una a Treviso. Condividendo la filosofia di fondo (pagare un compenso equo ai produttori del sud del mondo, preferibilmente con un contatto diretto con gli stessi), mi presentai in Bottega, in via Montello, per capire se e come potessi far parte della “famiglia” dei volontari. Le mie aspettative erano molteplici: continuare a dedicarmi al volontariato ma anche conoscere gente nuova, nel mio nuovo territorio, che condividesse la mia stessa visione del mondo ed anche fare nuove amicizie. All'epoca la Bottega era gestita prevalentemente dai soci lavoratori, il gruppo fondante della cooperativa, coadiuvati dai volontari, all'epoca molti, che si alternavano in vari compiti (Bottega, magazzino, logistica, biblioteca, scuola ecc.) in modo libero, seguendo le proprie inclinazioni. Per mia attitudine personale, per capacità di dialettica dovuta al mio lavoro (Assistente Sociale) e per essere figlia di commercianti (i miei avevano un negozio di profumeria a Napoli, dove avevo “lavorato” fin da piccola), la mia scelta fu la Bottega. Mi affidarono, da subito, un turno, che potevo scegliere di volta in volta quando coprire, in piena autonomia, essendo i soci lavoratori sempre presenti in Bottega. La mia dimestichezza con l'ambito “commerciale” del progetto, mi portò quasi subito ad essere lasciata da sola in turno poiché capace di reggere il negozio in autonomia. Questo, ovviamente, permetteva ai soci lavoratori di occuparsi di altri compiti, necessari come e di più della vendita (progettazione, contatti con i produttori, ricarica merce, gestione del magazzino ecc.) ma mi dava la percezione di essere “sola”, non supportata. In aggiunta, per una sorta di agevolazione da dare ai volontari e per la loro usuale copresenza, i soci lavoratori non erano molto “rigidi” nel far rispettare i turni. In un paio di occasioni, essendomi capitati imprevisti lavorativi nell'orario della mia copertura di turno in Bottega, mi ritrovai a telefonare anche solo poche ore prima, rammaricata, per avvisare di non poter esserci. Il socio lavoratore che riceveva la mia telefonata, chiunque lui/lei fosse, si dimostrava stupito/a da questo mio comportamento, rassicurandomi sempre brevemente sulla loro presenza in Bottega. Se queste risposte in qualche maniera mi rassicuravano, dall'altra parte mi ponevano il dubbio sulla reale importanza del mio apporto in quel contesto. Se non era importante

esserci in quel giorno, in quelle ore che avevo dato disponibili, perché allora “spendere” il mio tempo per loro? Inoltre la mia autonomia comportava un “dimenticarsi” di me, od almeno era questa la sensazione che avevo. Ovviamente questa alternanza di sensazioni (voler essere parte di un progetto in cui credevo ma non capire la mia importanza nello stesso) fecero sì che, nel momento in cui alcuni problemi familiari mi misero nella condizione di poter aderire al progetto solo a costo di ulteriori sforzi, questi non mi sembrarono commisurati al rientro avuto dal continuare ed abbandonai.

Dopo anni, superati i problemi familiari e quindi con più tranquillità emotiva, decisi di riprovarci e mi ripresentai in Bottega dove, nel frattempo, le cose erano un po' cambiate. I soci lavoratori non erano più così presenti in Bottega, avendo nel frattempo ampliato il loro raggio di azione ed avendo quindi più ambiti da seguire. Inoltre era stata impostata una nuova modalità di gestione dei volontari, che intanto erano diminuiti sensibilmente, che prevedeva alcune figure dedicate. L'accoglienza e la gestione dei turni, però, continuava essere affidata alla buona volontà dei singoli. Questa nuova organizzazione, se da una parte dava più importanza alla continuità, dall'altra continuava a dare segni di disorganizzazione tale da rendere difficile la copertura turni.

Forte della mia esperienza precedente, delle mie competenze lavorative e del nuovo “interesse” al volontario dei soci lavoratori, mi resi disponibile per rivedere le modalità di accoglienza e di organizzazione dei turni.

Capitolo 3

Metodi e strategie

L'essere rientrata in Bottega dopo tanti anni mi aveva fatto perdere i vecchi contatti. Mi ritrovavo in un gruppo per me totalmente nuovo, già strutturato, con volontari di "vecchia data". Il mio ingresso coincise con un cambio strutturale della Bottega che diventava totalmente alimentare. Questo cambiamento fu preceduto da molte riunioni di condivisione, di informazione, di studio di strategia e ciò mi permise di conoscere e farmi conoscere ed al gruppo di condividere l'ormai atavico problema dei turni e dell'accoglienza. Ci si rendeva conto che non era più possibile ipotizzare di turnarci solo basandoci sulla buona volontà. Questo ci portò a riflettere molto su come e cosa fare per superare questa *empasse*. Decidemmo, allora, di dividerci in **gruppi di lavoro**, per poter meglio lavorare sui problemi e di individuare tra di noi **responsabili** dei vari settori. Questo primo passo si rivelò fondamentale. La **condivisione** sia delle criticità sia delle strategie per superarle fece sì che ognuno di noi sentisse "proprio" il lavoro che andavamo a compiere, mettendoci ulteriore impegno, in termini di aggiunta di tempo da dedicare alla Bottega.

Successivamente, trovandoci a dover condividere spesso e con velocità proposte e cambi di rotta, decidemmo di aprire una **mailing list** che ci permettesse, oltre a comunicare in tempo quasi reale, di essere sicuri che tutti ricevessero le stesse informazioni e fossero messi in condizione di poter dire la propria opinione. Conseguenza logica di tutto questo lavoro iniziale di condivisione, fu ipotizzare di rendere visibile le strategie che stavamo portando avanti in maniera da renderle fruibili a tutti. Decidemmo, allora, di trasportare da cartaceo a digitale il calendario mensile dei turni. Fu deciso, inoltre, di dare delle disponibilità di massima al turno mensilmente e non più settimanalmente, in maniera da rendere più facile il lavoro del **responsabile dei turni** che aveva il compito di compilare la griglia mensile su **Calendar** (programma di Google che rende condivisibili i dati), farla girare a tutta la mailing list, aspettare i rientri di tutti per eventuali cambi e/o indisponibilità-ferie prima di renderla ufficiale, stamparla e metterla a disposizione in forma cartacea in Bottega, in modo da rendere noto anche ai soci lavoratori a chi riferirsi in caso di indicazioni pratiche per la giornata. Altro "sapere" che fu deciso di strutturare e rendere condivisibile fu la **modalità di accoglienza** dei nuovi volontari. Ci eravamo resi conto, infatti, che a volte le persone che chiedevano indicazioni su come diventare volontari ricevevano notizie diverse a seconda di chi fosse in turno in Bottega e non per mancanza di informazioni ma solo perché ognuno di noi dava la "sua" visione e riversava molto del proprio vissuto di volontario nelle notizie

trasmesse. Inoltre altra difficoltà era che comunque la persona che decideva di approfondire la filosofia della *mission* della Bottega, veniva spesso indirizzata a parlare con un socio lavoratore, soprattutto da quei volontari che non si sentivano ancora pienamente padroni di tutte le indicazioni. La modalità scelta per rendere tutto più omogeneo fu quella di individuare un **responsabile all'accoglienza** che dava la sua disponibilità ad essere reperibile telefonicamente in qualunque momento si fosse presentata la necessità di parlare con un nuovo aspirante volontario. Successivamente a questa telefonata di conoscenza ed accoglienza della sola domanda di info, il responsabile avrebbe preso un appuntamento in cui:

1. dare spazio alla persona per potersi presentare,
2. declinare le aspettative, sia della persona che della cooperativa,
3. fare tutte le domande necessarie per sciogliere eventuali dubbi e/o curiosità,
4. conoscere meglio la storia e la *mission* della Bottega,
5. vedere fisicamente gli spazi attraverso una “visita guidata” della Bottega, del magazzino e degli uffici.

Successivamente a questo **primo incontro** si decise che, se la persona si rendeva ancora disponibile ad iniziare la nuova avventura da volontario, il **responsabile all'accoglienza** avrebbe avuto il compito di:

1. formalizzare la richiesta di diventare socio volontario aiutando la persona a compilare il modulo;
2. fornirgli il manuale di istruzione sulle azioni pratiche da compiere in Bottega (all.A) e la pubblicazione ufficiale in cui è declinata la storia e la filosofia della cooperativa;
3. raccogliere la disponibilità di tempo;
4. assegnare il nuovo arrivato al **tutor** relativo per un periodo di prova “reciproca” (così da permettere al nuovo arrivato di rendersi conto se il percorso aderisce alle sue aspettative ed alla cooperativa se il ruolo scelto per il volontario sia quello migliore per lui);
5. accompagnare il volontario il primo giorno in Bottega per presentargli il tutor;
6. darsi disponibile a rispondere, anche telefonicamente, a tutti i dubbi;
7. informarsi periodicamente dell'evoluzione del percorso.

Tutti i volontari di Bottega avevano dato la disponibilità ad essere **tutor** perché, seguendo il principio che ogni volontario si deve sentire libero di dare la disponibilità che meno incide sulla propria vita privata per non rendere difficile la conciliazione tempo di vita vs tempo del

volontariato, si era deciso che avrebbe seguito il tirocinio dei nuovi volontari chi di noi fosse stato di turno nella giornata decisa dal neofita come proprio “turno mensile”.

3.1 Evoluzione del percorso.

Il percorso intrapreso dai volontari della Bottega di via Montello è sempre in evoluzione, perché, come in ogni gruppo sociale, gli equilibri cambiano, come ci ha insegnato Malow i bisogni e con esse cambiano le aspettative, arrivano nuovi componenti che ci “impongono” di cambiare assetti, compiti. La validità della strategia scelta, però, ci ha permesso di diventare gruppo coeso, con obiettivi condivisi, sicuri di quello che vogliamo raggiungere ed essere. E tutto ciò si traduce con la capacità di “trasformare” strategie ed interventi in modo semplice, veloce, unitario. La validità del percorso, inoltre, è stata riconosciuta anche dai soci lavoratori che ci hanno chiesto il “permesso” di condividere metodologia e manuale operativo con le altre Botteghe del territorio.

Conclusioni

Questo percorso Universitario mi ha concesso il piacere di seguire un tirocinio presso la associazione **Nats per Treviso**. Il programma prevedeva la condivisione delle modalità di accoglienza dei volontari, confronto per me fondamentale per capire se il percorso fatto in Bottega fosse già applicato da altre associazioni o “esportabile” e quindi valido.

I volontari di questa associazione, molto particolare per i temi trattati e la forte pregnanza della *vision*, non applicano alcuna metodologia all'accoglienza ma per me è stato comunque un periodo di confronto molto importante perché ci siamo ritrovati, incontro dopo incontro, sera dopo sera, a parlare di **accoglienza – condivisione – mission – appartenenza – criticità – strategie di cambiamento**.

Gli incontri-confronti con questi volontari così motivati, che in qualche maniera si stanno facendo le stesse domande che ci facevamo noi anni fa, mi ha permesso di capire la validità “tecnica” della strada intrapresa dal Gruppo Montello ed anche sottolineato ancora una volta la **necessità** quanto meno di interrogarsi sulla validità della propria **comunicazione**, interna ed esterna, per tutte le associazioni, a prescindere la loro *mission*, la loro grandezza.

Perché se anche una associazione come la loro, di cooperativa internazionale, conosciuta e riconosciuta come valida nell'ambiente, si interroga sulle modalità di comunicazione e di visibilità, vuol dire che è vero e sentito il bisogno di attivare il **percorso di circolo virtuoso** che esporti la nostra credibilità come associazione ad un pubblico più ampio, così da esportare la credibilità della nostra *mission* anche in altri ambiti e formi le persone ad pensieri alternativi.

MANUALE PER I NUOVI VOLONTARI.



BENVENUTO NEL FANTASTICO MONDO DEI VOLONTARI PACE E SVILUPPO

Se stai leggendo questa dispensa, vuol dire che già sai che Pace e Sviluppo è una Cooperativa Sociale nata nel 1993 che oggi conta oltre 1700 soci. Sai anche che la Cooperativa, organizzazione senza scopo di lucro, si pone come obiettivo la creazione di un percorso economico di giustizia e solidarietà per i produttori del Sud del mondo, e non solo, mediante la vendita di prodotti provenienti dalle loro cooperative, importati secondo i principi di rispetto e giustizia.

Quello che vogliamo dirti con questa dispensa, infatti, non è chi siamo ma darti una mano PRATICA ad entrare nel mondo dei volontari della Bottega di Via Montello (da ora in poi “il Montello”, come viene affettuosamente chiamato dai volontari).

Se decidi di dare una mano attiva alla tua cooperativa, devi sapere che ci sono diversi ambiti nei quali puoi dare il tuo contributo:

MAGAZZINO: si tratta di essere disponibile per la sistemazione, prezzatura, carico e scarico della merce in arrivo ed in partenza per altre Botteghe. Rif. Silvio e Marco

LIBRI: si richiede la disponibilità ad assortire e riassorbire tutte le Botteghe con i libri presenti in magazzino. Rif Anna Carotta

BOTTEGA: questo ambito è quello più articolato, che andiamo a declinare nel dettaglio.

La Bottega del Montello è aperta dal martedì al sabato, con orario 09.00 – 12.30 e 15.30 – 19.30. Martedì e sabato (giorni di mercato a Treviso) restiamo aperti fino alle 13.00.

Ogni volontario, dopo un periodo di affiancamento, dà la disponibilità a coprire in autonomia almeno mezza giornata di apertura, secondo le proprie disponibilità, con un turno da concordare con gli altri volontari già attivi. Il turno, di solito, resta sempre nello stesso giorno per tutto il periodo, a meno di imprevisti. Se per un imprevisto hai bisogno di cambiare il turno, chiedi aiuto ai volontari che ricoprono il ruolo di Responsabile Turni (Marina e Nadia) oppure telefona direttamente ai tuoi colleghi per proporre il cambio. Non dimenticarti, poi, di avvisare IN TEMPO UTILE il Responsabile Turni di una tua assenza, anche improvvisa. E' buona regola, per avere un'organizzazione precisa, oltre a dare la disponibilità per un turno sempre nello stesso giorno, anche segnare mensilmente la propria presenza sul Diario di Bottega, nello schema presenza settimanale, in modo da rendere “visibile” eventuali buchi nella copertura turni.

L'impegno da prendere è di apertura al pubblico della Bottega, quindi la PUNTUALITA' nell'arrivo in Bottega è fondamentale. Quando si è in turno, inoltre, si richiede la gestione della Bottega sotto l'aspetto commerciale quindi:

- Assistenza alla vendita ed al cliente;
- Ricarico merce;
- Pulizia giornaliera (spazzare a terra se necessario, spolverare gli scaffali ecc)
- Ritiro della posta dalla cassetta;
- Gestione dei prodotti in scadenza.

Vediamo nel dettaglio.

VENDITA

La Bottega è, a tutti gli effetti, un negozio. Chi entra a comprare spesso è un socio, ma non sempre. Quindi bisogna essere preparati a ricevere domande più o meno dettagliate sui prodotti ed anche cercare di trasmettere il “pensiero” della cooperativa circa il percorso economico di giustizia e solidarietà per i produttori del Sud del mondo. Ma niente paura!! La cosa principale da tener a mente, anche se non si è mai avuto contatto con il pubblico, è che un largo sorriso di benvenuto e la gentilezza spesso aiutano più di una preparazione dettagliatissima sui prodotti! Appena entra un cliente, infatti, è buona regola salutare e rendersi disponibili all’aiuto, senza per questo essere pressanti. Farsi vedere presenti con frasi tipo “Buongiorno, se le serve aiuto siamo qui altrimenti la lascio guardare” può essere un buon inizio. Se poi il cliente chiede indicazioni circa la provenienza e/o l’utilizzo del prodotto e non si è sicuri, è meglio essere sinceri e leggere le indicazioni insieme a lui, dichiarando il proprio status di volontario, piuttosto che balbettare frasi senza senso o dire cose inesatte!!! Per ovviare a queste défiance è buona norma, nei periodi morti del turno (o anche a casa per i più diligenti!) leggere le etichette dei prodotti, le schede informative per farsi un’idea di cosa vendiamo. Non ci dimentichiamo mai, poi, di essere cordiali con tutti, anche i più esigenti e cercare di creare un rapporto di “vicinanza” con tutti. Ogni cliente deve sentire quanto è divertente e gratificante comprare solidale nella nostra bottega!

Lo strumento che ci viene in aiuto in questa nostra nuova avventura è il DIARIO DI BOTTEGA (librone con copertina blu che trovi sotto la cassa) dove ogni volontario può lasciare messaggi per gli altri volontari e/o per i CDG. Buona norma è, appena entrati in turno, dare un occhio al librone per sapere se ci sono novità. Inoltre potrai trovare, sempre sulla cassa, delle indicazioni specifiche per promozioni, offerte, sconti particolari, la scheda del prodotto del mese (ogni mese va in promozione un prodotto ma SOLO per i soci).

RICARICO MERCE

Durante i tempi morti della Bottega puoi organizzarti per il ricarico prodotti a scaffale da magazzino. Ogni volontario ha “adottato” uno scaffale, ovvero ha la responsabilità di uno scaffale specifico circa il controllo delle scadenze, l’ordine (mettere i prodotti in fila, non lasciare buchi vuoti, allineare i prodotti verso l’inizio dello scaffale...) e la pulizia. Ma ciò non toglie che se sei di turno e ti rendi conto che manca merce tu non possa lo stesso ricaricare uno scaffale! L’attenzione da porre in questa operazione è per le SCADENZE dei prodotti. Quando vai a fare rifornimento in magazzini non è detto, per mille motivi, che ci siano prodotti con scadenza successiva a quelli dello scaffale. Pertanto è buona norma CONTROLLARE SEMPRE LE SCADENZE e posizionare i prodotti con la scadenza più lontana in fondo alla fila.

PULIZIA GIORNALIERA

Nessuno ti chiede di far pulizie di fondo, ma un negozio è pur sempre “trafficato”. Basta spazzare il locale, togliere un po’ di polvere, mettere in ordine se trovi caos, spazzare fuori, davanti l’ingresso della bottega, togliendo foglie secche e cartacce. Insomma, ordinaria manutenzione di un luogo condiviso da tutti e visitato dai nostri amati clienti!!!

RITIRO DELLA POSTA NELLA CASSETTA

Ogni tanto butta l’occhio nella cassetta della posta che trovi subito fuori la porta della Bottega, soprattutto se piove! Se è piena, basta aprirla con le chiavi che trovi nel cassetto della cassa e consegnare la posta a qualche ragazzo degli uffici. Sapranno loro a chi distribuirla!

GESTIONE DEI PRODOTTI IN SCADENZA

Alcuni prodotti in scadenza vengono scontati. I prodotti scontati, di regola, vengono posti sul banchetto centrale del negozio, con bene in vista nome, scadenza, prezzo di origine, prezzo scontato. Troverai l’elenco con su scritto quando la scadenza di un prodotto diventa da “allarme rosso” e le istruzioni per la messa in sconto in base alla data di scadenza nel DIARIO DI BOTTEGA. Altrimenti, se non trovi indicazioni, non dobbiamo far altro che segnalare a Mariella e/o Silvio quando troviamo un prodotto di prossima scadenza. Loro provvederanno a dirci se e quanto scontarli.

Un occhio particolare va dato al fresco (latte/latticini) poiché di solito hanno scadenze più brevi, ma anche per questo c’è una procedura da seguire. Trovi le indicazioni sul banco della cassa.

Ora che hai letto fin qui, sei pronto per buttarti nella mischia!!!



Sinceramente è tutto più facile di quanto sembri!! Ricorda che avrai un tutor per tutto il tempo di cui avrai bisogno per sentirti sicuro e che comunque noi volontari, alla fine, siamo una grande famiglia e siamo sempre disponibili a dare consigli e pacche sulle spalle a chi arriva!!!

I nostri numeri sono sempre nell'indispensabile DIARIO DI BOTTEGA!

Ricorda: chi fa del bene sta bene quindi...
sorrìdi, divertiti e **BENVENUTO/A NEL CLUB!!!!**