



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del Volontariato”

Anno 2017/2018

Titolo: Buone pratiche per favorire la motivazione dei volontari nelle associazioni.

Tesina di Serena Vieceli

Qualifica: Volontaria

Relatore: Alessia Crespan



UNIVERSITÀ
del **VOLONTARIATO**
a Treviso

E' un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Sommario

INTRODUZIONE 4

IL PRIMO SGUARDO TRA L'ASSOCIAZIONE E L'ASPIRANTE VOLONTARIO 5

Non basta fare del bene, 5

La ricerca volontari 5

I criteri di selezione dei volontari 7

Il percorso di formazione per entrare in associazione 8

Mano Amica: alcuni cenni riguardo alla mission e alla formazione e selezione dei suoi volontari 10

PERCORRERE INSIEME UN PEZZO DI STRADA 13

Tenere alta la motivazione 13

Mano Amica: come motiva i suoi volontari 15

CONCLUSIONI 17

BIBLIOGRAFIA 18

INTRODUZIONE

Quando ho deciso di intraprendere il mio percorso con l'Università del Volontariato, mi sono iscritta a un gran numero di corsi perchè volevo approfondire ogni ambito di cui si compone un'organizzazione (aspetti di economia e amministrazione; progettazione, promozione e fundraising; gestione dei volontari): volevo cogliere tutte le occasioni che venivano offerte per conoscere più strumenti possibili per capire la realtà del volontariato e, di conseguenza, partecipare meno passivamente e con più consapevolezza alla vita delle associazioni presso cui sono volontaria.

Frequentando, però, mi si è chiarito che ciò a cui ero principalmente interessata erano i temi legati alle relazioni e alla costruzione del benessere in associazione: l'accoglienza è una modalità che deve caratterizzare prima di tutto i rapporti interni all'organizzazione per poter poi essere trasferita nel servizio che si presta. La Carta dei Valori del volontariato, a riguardo, è molto chiara ed esplicita che *i volontari nell'esercitare il diritto-dovere di cittadinanza costituiscono un patrimonio da promuovere e da valorizzare, sia da parte delle istituzioni che delle organizzazioni che li impegnano e che è compito dell'organizzazione riconoscere e alimentare la motivazione dei volontari attraverso un lavoro di inserimento, affiancamento e una costante attività di sostegno e supervisione.*

Nella mia personale esperienza come volontaria attiva in diverse realtà associative provo spesso la sensazione che la cura e l'interesse per il benessere dei volontari non siano considerate una priorità: mantenere alta la motivazione e garantire buone relazioni interne non sono oggetto di una seria riflessione e spesso si vanno a perdere delle risorse non valorizzando il contributo individuale che può dare il volontario.

Alcune mancanze che ho rilevato sono: l'assenza della figura del coordinatore dei volontari, l'inadeguatezza di una formazione che, quando presente, non è né programmata né basata sulle esigenze espresse dai volontari ma legata alle opportunità che si presentano e alle disponibilità economiche; la poca chiarezza dei criteri nelle procedure di selezione, spesso poco strutturati e lasciati alla definizione contingente di chi se ne occupa; la casualità nell'assegnazione dei compiti, che segue il principio di necessità dell'associazione, piuttosto che l'attitudine e la personalità del volontario.

L'insufficiente attenzione al volontario come persona alla lunga porta disaffezione nei confronti dell'associazione e conseguente abbandono, spesso senza possibilità di spiegare le

ragioni della scelta non essendoci una persona deputata a raccogliere i suggerimenti o le critiche.

La stessa mancata risposta alle mie esigenze di crescita e formazione e il sentirmi sfruttata poco e male rispetto a quello che potrei dare, il non sapere come e a chi esprimere questi problemi per poterli risolvere, generano in me malessere e disorientamento.

Pertanto il come accogliere e accompagnare i nuovi volontari in associazione e sostenere il loro impegno e la loro motivazione saranno i temi di questa tesina: la consapevole decisione di valorizzare le specificità del volontario comporta infatti l'adozione di un programma di azioni portate avanti con costanza e convinzione.

Alla descrizione dei vari momenti che contraddistinguono l'entrata in un'organizzazione di un nuovo volontario e la sua permanenza, affiancherò l'esempio del lavoro dell'associazione Mano Amica di Feltre, dove ho svolto lo stage: era utile, secondo me, infatti, avere anche un confronto con la realtà di una piccola associazione che attua alcune scelte consapevoli in questo ambito.

Albino Ventimiglia, attualmente vice presidente e socio fondatore di Mano Amica, mi ha seguito in questo percorso di conoscenza dell'associazione dandomi informazioni sulla storia, la mission e le attività e motivandomi le scelte in materia di formazione iniziale e permanente e sostegno alla motivazione. Mi sono sentita accolta nel mio ruolo di osservatrice esterna e questa esperienza, seppur molto breve, mi ha dato molti spunti su cui riflettere.

IL PRIMO SGUARDO TRA L'ASSOCIAZIONE E L'ASPIRANTE VOLONTARIO

*Non basta fare del bene,
bisogna anche farlo bene*

Diderot

La ricerca volontari

Le attività delle organizzazioni di volontariato vengono portate avanti con l'impegno e il lavoro dei volontari: avere persone motivate, preparate e adeguate per i compiti loro richiesti, impegnate e soddisfatte di quanto stanno facendo è fondamentale per perseguire al meglio gli obiettivi che ci si pone come associazione. Adottare pratiche per la gestione dei volontari, che

li valorizzino a pieno e li accompagnino nell'inserimento, orientamento e crescita durante la loro esperienza di volontariato, aiuta a costruire un ambiente in cui si possa contare su un tale gruppo di collaboratori.

Innanzitutto, prima di avviare una ricerca di nuovi volontari bisognerebbe fare un'analisi dell'organizzazione concentrandosi in particolare su questi aspetti:

- la mission dell'associazione: come si è evoluta nel tempo? Con quali azioni è stata portata avanti?
- gli ambiti di impegno: quali progetti/attività ci sono ora in atto oppure si vogliono avviare dove è necessario inserire nuovi volontari? Quanto tempo da dedicarci è richiesto? In quali orari?
- il profilo dei volontari: di che tipo di volontari c'è necessità? Quali vantaggi/benefici si possono offrire ai volontari che decidono di impegnarsi in questa associazione?

Per raccogliere quanto emerso da queste riflessioni rispetto alle attività che verranno proposte ai potenziali volontari, si possono compilare delle schede che contengano le seguenti informazioni:

- denominazione del lavoro da svolgere e ruolo da assumere;
- nome del coordinatore del programma o del progetto;
- sintesi del lavoro (attività e responsabilità, competenze richieste, tempi richiesti).

Questa scheda è utile sia per capire di cosa si ha bisogno, sia per guidare chi eseguirà i compiti.

Costruire accoglienza significa anche condividere all'interno dell'associazione la decisione di cercare nuovi volontari per poter essere sicuri di gestire efficacemente l'arrivo di nuove leve: il novello volontario necessita di tempo e disponibilità da parte dei "vecchi" volontari sia per sentirsi ben accettato nel nuovo ambiente a cui accede, sia per apprendere a svolgere al meglio l'incarico a lui affidato.

Giunti a questo punto si può avviare la campagna di ricerca volontari. La ricerca volontari deve essere mirata e cioè bisogna specificare chiaramente di quanti volontari si ha bisogno, cosa debbano fare, quali capacità sono necessarie, quanto tempo dovrebbe essere dedicato all'attività per cui si sta ricercando. In questo modo è più probabile che abbia successo l'incontro tra volontario e associazione: si presenteranno le persone che ritengono di avere le caratteristiche richieste, e che quindi hanno piacere di svolgere l'incarico per cui si candidano, e l'associazione avrà di fronte il volontario di cui effettivamente necessita.

Il tipo di volontari che cerco influenzerà di conseguenza i mezzi che utilizzerò per diffondere la notizia della mia ricerca attiva.

I criteri di selezione dei volontari

L'ingresso in associazione del nuovo volontario è preceduto da un colloquio di accoglienza nel quale si approfondisce la reciproca conoscenza tra la persona che si è presentata e l'organizzazione. Questa è l'occasione per la prima di chiarire le motivazioni che l'hanno spinto a offrire il proprio tempo e impegno e di far conoscere le proprie attitudini, propensioni e competenze e per la seconda di illustrare la posizione e le aspettative. Lo scopo dell'incontro è quello di consentire una scelta accurata sia all'organizzazione sia al potenziale volontario. Questa è la fase della selezione e, nonostante la parola sembri in contraddizione con il tema dell'accoglienza, è proprio passando attraverso questo momento che si creano le basi per una collaborazione soddisfacente. Il processo di selezione infatti:

- protegge e tutela utenti e volontari;
- permette di individuare immediatamente volontari "a rischio" e volontari che hanno notevoli potenzialità;
- facilita il processo di assegnazione delle attività.

Il momento della selezione è dunque un momento prezioso sia per l'aspirante volontario, che per l'organizzazione: ogni volontario, mentre è in servizio, con la propria azione, rappresenta l'organizzazione, entrando a far parte di un gruppo ne influenza le dinamiche, ed, infine, ha diritto ad un'esperienza di volontariato di cui possa essere soddisfatto.

Pertanto, si può decidere di rinunciare alla disponibilità di un aspirante volontario quando:

- non ha le caratteristiche necessarie allo svolgimento delle attività previste;
- il volontario e l'organizzazione non hanno valori o filosofie compatibili;
- il volontario ha aspettative che l'organizzazione non può soddisfare;
- non è al momento disponibile un'attività di servizio adatta a lui/lei.

Riguardo a questo punto, è doveroso essere franchi e spiegare con chiarezza all'aspirante volontario le ragioni che hanno portato alla non scelta: la serietà di un'organizzazione si vede anche dal rispetto per il tempo e la specificità della persona. Inoltre, fornendo un feedback, la aiuta a ri-orientarsi verso un'altra associazione o attività.

Il colloquio di selezione non può essere improvvisato: sarebbe opportuno predisporre una scaletta degli aspetti da approfondire con il candidato (conoscenze e competenze, caratteristiche di personalità, valori, motivazioni, aspettative) e portare del materiale relativo all'organizzazione e ai suoi programmi. Durante il colloquio la persona dedicata alla selezione (referente dei volontari) dovrebbe:

- presentarsi, fornire informazioni sulla storia dell'organizzazione e rispondere ad eventuali domande sui progetti realizzati;
- descrivere in dettaglio le attività per le quali si stanno cercando volontari e/o le diverse azioni volontarie al momento disponibili;
- illustrare le richieste dell'organizzazione (tempo da dedicare, formazione necessaria, documenti da preparare, rispetto della privacy e della riservatezza delle informazioni, regole interne).

A seguito del colloquio sia i potenziali volontari, sia l'organizzazione, possono prendere un po' di tempo per valutare se e quando cominciare un'eventuale collaborazione. Questo periodo dovrebbe essere il più breve possibile perchè lasciare in attesa di una risposta per lungo tempo incide negativamente sulla motivazione dell'aspirante volontario.

Il percorso di formazione per entrare in associazione

La base per una collaborazione duratura e soddisfacente si comincia a costruire fin dal primo ingresso in associazione del nuovo volontario, prevedendo delle azioni volte a metterlo a proprio agio e a farlo sentire accolto. Dedicare del tempo per presentare gli altri volontari, anche spiegando quali funzioni ricoprono, per illustrare con dettaglio la storia, la mission e le attività dell'associazione, per spiegare le regole interne e le modalità di condivisione del lavoro fa sentire importante la persona che sta facendo il suo ingresso nell'organizzazione e la aiuta a orientarsi e a superare dubbi e incertezze legati alla paura di non riuscire a inserirsi in un gruppo già formato o di non essere capace di svolgere i compiti che le verranno assegnati. Tutte queste informazioni potrebbero essere anche riassunte in un opuscolo di accoglienza da consegnare al nuovo volontario.

Accanto a queste azioni di orientamento e socializzazione, deve essere previsto un percorso di formazione iniziale ben strutturato e coerente rispetto alle richieste che verranno fatte al

volontario: la sua finalità è infatti quella di fornire strumenti e conoscenze per svolgere con successo le attività dell'associazione.

Bisogna ricordare che l'impegno alla formazione è reciproco, sia del volontario sia dell'organizzazione. Nella Carta dei valori del Volontariato si ribadisce che:

- *i volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi. Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili;*
- *le organizzazioni di volontariato devono principalmente il loro sviluppo e la qualità del loro intervento alla capacità di coinvolgere e formare nuove presenze, comprese quelle di alto profilo professionale. La formazione accompagna l'intero percorso dei volontari e ne sostiene costantemente l'azione, aiutandoli a maturare le proprie motivazioni, fornendo strumenti per la conoscenza delle cause dell'ingiustizia sociale e dei problemi del territorio, attrezzandoli di competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.*

Il percorso di formazione non può essere lasciato al caso ma deve essere progettato in base ai bisogni dell'associazione e di chi verrà formato; deve essere chiaro negli obiettivi, nei contenuti e nei tempi previsti per il completamento, anche al fine di garantire la possibilità di valutarne l'effettiva utilità. Nella riflessione preliminare alla sua progettazione le domande guida potrebbero essere:

- quali informazioni vorrei che il mio volontario sapesse?
- cosa vorrei che il mio volontario sapesse fare (competenze, utilizzo di strumenti)?
- quali atteggiamenti vorrei che il mio volontario acquisisse nello svolgimento dei suoi compiti?

Le risposte saranno alla base della decisione di obiettivi, metodologie didattiche, strumenti, formatori/docenti, tempi e luoghi della formazione.

La valutazione finale, invece, dovrebbe indagare se al termine di questo percorso ci sono stati dei cambiamenti positivi rispetto all'inizio, se i volontari si sentono più sicuri e preparati ad affrontare il compito che verrà loro assegnato e se hanno maturato una maggior consapevolezza rispetto alla scelta di esser volontari proprio per questa associazione.

A questo punto l'aspirante volontario è pronto per rendersi operativo sul campo.

Mano Amica: alcuni cenni riguardo alla mission e alla formazione e selezione dei suoi volontari

L'associazione Mano Amica nasce a Feltre nel 1997 sulla scia di una crescente attenzione verso il riconoscimento dei diritti del malato inguaribile e della sua famiglia che andava sviluppandosi in Italia in quegli anni. Finalità dell'associazione erano, e sono tuttora, promuovere un volontariato competente in grado di essere vicino a pazienti in fase terminale e creare un ambiente socio-culturale favorevole alle cure palliative e al superamento del tabù del dolore e della morte. L'associazione fa parte della Federazione delle Cure Palliative, che associa diverse organizzazioni sul territorio nazionale che lavorano per il perseguimento di questi obiettivi comuni.

Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile fino alla fine. Tutelare la dignità e la qualità della vita nella sua fase finale è l'obiettivo delle cure palliative.

Le esigenze del malato sono complesse e non attengono solamente alla sfera sanitaria ma anche al bisogno di relazione, solidarietà, inclusione, assistenza spirituale: nessuna équipe di professionisti, per quanto preparata, può rispondere da sola a tutti i bisogni caratteristici delle cure palliative. Un volontariato competente e organizzato può dare risposta alle necessità dei malati inguaribili di relazione e di ascolto, di sentire che qualcuno è interessato alla loro storia e al tratto di vita che ancora resta a disposizione. L'esperienza fin qui acquisita dalla medicina palliativa ha dimostrato che il modo più efficace per aiutare il malato e la sua famiglia è quello di fornire l'assistenza a domicilio.

Queste sono le premesse che spiegano l'impegno di Mano Amica nell'organizzare, a cadenza annuale, un corso di formazione per preparare futuri volontari, aperto a tutta la cittadinanza. La sede della formazione è individuata secondo un criterio di alternanza tra centro e periferia, nel senso che un anno viene scelta Feltre e l'anno successivo un paese del circondario, per favorire la più vasta partecipazione dei candidati volontari.

La partecipazione alla formazione è requisito indispensabile per diventare volontario in questa associazione: è superata definitivamente l'idea che il volontario si limiti a portare se stesso, in modo spontaneo, nella relazione con il malato e che possa prescindere da competenze specifiche.

Il percorso formativo è costruito per conseguire obiettivi basati su competenze “trasversali” e non specialistiche, con particolare attenzione alla relazione interpersonale, alla comunicazione (con il malato, la famiglia e all’interno dello staff) all’ascolto empatico, alla capacità di collaborare e confrontarsi con gli altri professionisti, alla responsabilità e alla capacità di valorizzare le esperienze e le competenze altrui.

I volontari attivi vengono distinti in due categorie:

- *Volontari dello stare*, cioè coloro che hanno le attitudini, le competenze e la volontà per relazionarsi direttamente con il malato in fase terminale di malattia e la sua famiglia e per lavorare a stretto contatto con l’equipe domiciliare o residenziale di Cure Palliative;
- *Volontari del fare*, cioè il gruppo in cui rientrano i volontari che scelgono di non confrontarsi con situazioni caratterizzate da grande sofferenza e dolore, ma che sono invece più competenti e motivati a svolgere le attività funzionali all’Organizzazione a cui appartengono (attività di segreteria, amministrazione, archivio) e ad operare in ambito promozionale e di sensibilizzazione della cittadinanza (raccolta fondi, organizzazione di eventi, promozione sul territorio).

Dopo aver frequentato il corso, i partecipanti si propongono come aspiranti volontari, indicando in quale ruolo si sentirebbero più adatti ad operare. Viene compilata anche una scheda in cui indicano le motivazioni che li hanno spinti ad avvicinarsi all’associazione, hobby e interessi, abilità (es. musica, attività sportive, ricamo, giardinaggio, idraulica, disegno, ecc), se desiderano svolgere attività di volontariato attivo e in quale ambito (segreteria, organizzazione, ricerca fondi, formazione volontari, promozione, assistenza domiciliare diretta).

Nel volantino di presentazione/promozione del corso 2016 presentato qui sotto è possibile vedere come si articola un percorso di formazione e quanti aspetti approfondisca.

**"MANO AMICA"
ASSOCIAZIONE
PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE
AL MALATO IN FASE TERMINALE
(O.N.L.U.S.)**

La medicina moderna mira alla cura e alla guarigione delle malattie. Gli ospedali e gli istituti di ricerca si occupano prevalentemente di malati per i quali sia possibile ottenere la guarigione.

Chi è affetto da una malattia che non può essere guarita non va "abbandonato" dal sistema di assistenza pubblica, ma deve ricevere una risposta adeguata ai suoi bisogni.

Le Cure Palliative vogliono rispondere a questa esigenza: il loro obiettivo è il miglioramento della qualità di vita del malato inguaribile, nel pieno rispetto delle sue esigenze fisiche e mentali.

L'esperienza fin qui acquisita dalla medicina palliativa ha dimostrato che il modo più efficace per aiutare il malato e la sua famiglia è quello di fornire l'assistenza a domicilio.

L'Associazione "MANO AMICA" si ispira a queste esperienze e si propone di stimolare la riflessione critica di tutti i cittadini sui problemi dei malati inguaribili, contribuendo a formare operatori in grado di assistere questi pazienti in modo consapevole e adeguato e favorendo tutto quanto promuove la loro assistenza.

OBIETTIVI DEL CORSO

Fornire ai partecipanti:

- conoscenze relative alle problematiche del malato in fase avanzata e terminale;
- conoscenze relative alle cure palliative;
- strumenti cognitivi, affettivi ed emozionali utili per una relazione di aiuto finalizzata a migliorare la qualità di vita del malato terminale e della sua famiglia.

PROGRAMMA DEL CORSO 2016

1° INCONTRO: sabato 24 settembre, ore 8.30
Registrazione dei partecipanti, introduzione al corso e presentazione di Mano Amica

Le motivazioni dei volontari
Dr. Angelo Paganin (C. Servizi Volontariato)

2° INCONTRO: sabato 1 ottobre, ore 9.00.
Epidemiologia dei tumori nel Feltrino
Dr. Duilio Della Libera (Serv. Anat. Patologica)

Generalità sui tumori
Dr. Davide Pastorelli (Serv. di Oncologia)

3° INCONTRO: sabato 8 ottobre, ore 9.00
Il paziente in fase terminale
Dr. Federica Zanatta (U.O. Cure Palliative Feltre)

Il dolore e le terapie del dolore
Dr. Gino Gobber (Cure Palliative Trento)

4° INCONTRO: lunedì 17 ottobre, ore 20.30
Il malato e la sua famiglia: aspetti psicologici
Dr. Milena Guglielminetti (Psicologa Distretto)

5° INCONTRO: lunedì 24 ottobre, ore 20.30
Il volontario e il malato: la relazione d'aiuto
Dr. Milena Guglielminetti (Psicologa Distretto)

6° INCONTRO: sabato 29 ottobre, ore 9.00

Cure palliative ed etica
Dr. Anita Tisat (C. Servizi Volontariato)
Quando tocca a me decidere: quale scelta?
Dr. Anita Tisat (C. Servizi Volontariato)

7° INCONTRO: sabato 5 novembre, ore 9.00
Morire: consuetudini e riti nel bellunese
Dr. Daniela Perco (Antropologa)

Cure palliative: assistenza domiciliare e in hospice
Infermieri (U.O. Cure Palliative Feltre)

8° INCONTRO: sabato 12 novembre
Forum di San Martino
ore 9.00-12.00 Convegno "Le cure palliative non solo oncologiche" (Sala Riunioni Ospedale)
ore 20.30 Concerto di: "Les Magots"
(Auditorium Istituto Canossiane)

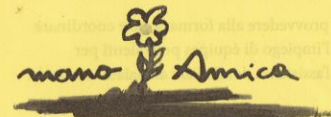
9° INCONTRO: sabato 26 novembre, ore 9.00
L'équipe terapeutica e la rete dei servizi
Relatori diversi

Testimonianze di volontari di Mano Amica

10° INCONTRO: sabato 3 dicembre, ore 9.00
L'elaborazione del lutto
Luigi Zoldan, Claudia Miotto
(Associazione "Ali aperte")

Aspetti legali dell'attività di volontariato
Avv. Enrico Gaz (Past-President Mano Amica)

11° INCONTRO: sabato 10 dicembre, ore 9.00.
Consegna dei diplomi e chiusura del corso



A inizio corso ai partecipanti viene chiesto di compilare un questionario per capire quali siano le loro conoscenze riguardo alle cure palliative, alla malattia in fase terminale e a cosa ci si aspetti faccia il volontario. A fine corso tale questionario viene riproposto per vedere se a seguito della formazione sono cambiate/si sono arricchite le conoscenze e se sono stati colti i concetti principali che si vorrebbe i futuri volontari acquisissero.

Per chi desidera diventare volontario dello "stare" è previsto un periodo di tirocinio presso l'Hospice "LE VETTE" dell'ospedale di Feltre.

I volontari che manifestano questa intenzione, in media 6/7 persone su un totale di 30 partecipanti circa, devono aver compiuto 21 anni, non essere affetti da malattie gravi o aver subito un lutto importante recentemente e devono sostenere un colloquio di valutazione psicologica, comprendente la somministrazione di un questionario motivazionale e di un test di

personalità. Il colloquio di selezione ha lo scopo di valutare l'idoneità dell'aspirante volontario e viene gestito da una psicologa. Le aree approfondite sono:

- la dimensione motivazionale (equilibrio tra motivazione autocentrata e motivazione eterocentrata);
- la dimensione psicologica ed emozionale (capacità di reazione ad eventi stressanti e particolarmente coinvolgenti);
- la dimensione relazionale (capacità di stabilire rapporti empatici con l'altro);
- le aspettative (idoneità e possibilità effettiva di ritrovare risposta a bisogni individuali);
- la storia personale in rapporto al tema della malattia e alla dimensione del lutto (accordo tra emotivo e cognitivo nell'affrontare tematiche specifiche di malattia e morte, valutando se ci sono state perdite nella vita del soggetto richiedente, considerandone l'entità e il coinvolgimento).

Il volontario si sente partecipe di un ruolo sociale estremamente importante: insieme alla sua associazione, rappresenta una componente della comunità capace di portare il mondo esterno nei luoghi di cura superando le barriere fisiche legate all'allettamento o, comunque, alla ridotta mobilità. Allo stesso modo l'Associazione, tramite i volontari, può trasferire informazioni, sensibilità, valori come la gratuità maturati con l'esperienza, contribuendo a far crescere comunità locali solidali, capaci di esprimere vicinanza e inclusione anche alle persone malate.

PERCORRERE INSIEME UN PEZZO DI STRADA

Tenere alta la motivazione

Condividere mission, valori e obiettivi non è condizione unica e sufficiente per creare un legame stabile e duraturo tra i volontari e l'organizzazione di cui fanno parte. Curare questo rapporto, dedicandogli attenzione e programmando azioni mirate per mantenerlo vivo, è importante per evitare un alto livello di turn-over che alla lunga potrebbe avere effetti negativi sulla qualità dei servizi offerti dall'associazione.

Come tutti i rapporti, quello tra organizzazione e volontari si basa su uno scambio: la prima ha bisogno dei secondi per poter esistere ed operare; i secondi si aspettano di svolgere attività utili alla comunità, agli utenti o all'organizzazione che siano anche interessanti e occasione di crescita esperienziale, formativa, di prestigio oppure di socializzazione. Chiarire le rispettive aspettative dovrebbe essere stato oggetto della fase di inserimento del volontario in associazione durante i momenti di selezione e formazione.

La parola chiave della motivazione è valorizzazione della persona in quanto individuo con le sue competenze, interessi, esperienze che può portare il suo contributo ad attività/lavori che ritiene significativi per coloro che sono i destinatari degli interventi messi in atto dall'associazione: è necessario uno sforzo di ascolto, comprensione e adeguamento da parte dell'organizzazione affinché tutte queste risorse di cui sono portatori i volontari siano utilizzare nel modo più fruttuoso possibile.

Inoltre il volontario si sente valorizzato se:

- si sente partecipe del progetto e sa cosa succede in associazione;
- riceve feedback del suo lavoro che lo orientino nello svolgimento del suo compito e gli consentano eventualmente di migliorarsi;
- porta il suo apporto (conoscenze, competenze, attitudini) ed è tenuto in considerazione quando esprime dei suggerimenti per sviluppare alcuni aspetti dell'organizzazione;
- è apprezzato per l'impegno, magari con un sincero "grazie";
- partecipa ad occasioni di convivialità, dal momento che sentirsi parte di un'organizzazione vuol dire anche conoscere gli altri volontari con cui condivide idee e valori.

Per favorire un buon clima associativo è fondamentale assegnare ad una persona il compito del coordinamento dei volontari al fine di monitorare il tipo e il livello di motivazione nel tempo, raccogliere critiche e suggerimenti per migliorare il lavoro, organizzare momenti di supervisione e valutazione, gestire e aiutare a risolvere le piccole incomprensioni che possono nascere tra persone. Tutte le organizzazioni per quanto piccole devono cominciare a maturare la consapevolezza della necessità di questa figura: i volontari sono la risorsa prima e più preziosa dell'organizzazione.

La formazione programmata e permanente e l'aggiornamento costante rispetto a quanto sta facendo l'associazione attraverso un giornalino o una newsletter servono, invece, a mantenere i volontari focalizzati sugli obiettivi e a tenere vivo il loro interesse per la causa.

Mano Amica: come motiva i suoi volontari

Nel suo piccolo, l'associazione Mano Amica adotta alcune strategie per cercare di valorizzare i suoi volontari, di mantenere alta la motivazione e l'impegno e di creare un clima associativo accogliente. Non mancano i problemi legati a incomprensioni tra volontari che collaborano tra loro, al coinvolgimento delle persone che a volte faticano ad uscire di casa per partecipare alle iniziative collettive, ai piccoli imprevisti di ordinaria amministrazione, alla fatica di trovare nuovi volontari per sostituire quelli che se ne vanno perchè, ad esempio, una volta diventati nonni, desiderano dedicare più tempo ai loro nipotini, ma sono stata colpita favorevolmente dall'attenzione che viene posta per accogliere e curare i volontari presenti in associazione attraverso diverse iniziative.

I volontari dello "stare" sanno che possono fare riferimento a un coordinatore di zona (l'associazione presta assistenza a malati e famiglie a livello domiciliare sul territorio del Feltrino) o dell'hospice; è presente anche un coordinatore della segreteria che segue tutti i volontari del "fare". I nomi dei coordinatori sono indicati sul sito internet dell'associazione e sull'organigramma, in modo che i volontari sappiano a chi rivolgersi se incontrano problemi. Il compito dei coordinatori è quello di organizzare i turni di assistenza (questo soprattutto in hospice), contattare i volontari e raccogliere i loro suggerimenti o le loro critiche, assicurarsi che stiano bene, valutare insieme quali compiti assegnare anche in base alle esigenze che si presentano di giorno in giorno.

Ai volontari è garantita un'adeguata formazione permanente: da settembre a giugno una volta al mese vengono organizzati dalla responsabile della formazione degli incontri la cui frequenza è vivamente consigliata. Obiettivi generali della formazione permanente sono:

- garantire il continuo aggiornamento e approfondimento delle competenze e capacità necessarie allo svolgimento del servizio;
- costituire un gruppo di lavoro in grado di favorire un confronto e uno scambio di contenuti e di emozioni sull'attività di volontariato;

- mantenere il collegamento e il senso di appartenenza del volontario all'Organizzazione.

Particolarmente rilevanti per la formazione permanente nelle Cure Palliative sono:

- la dimensione psicologica della malattia e del morire;
- il ruolo dei volontari, riconoscimento delle proprie risorse e dei propri limiti relazionali;
- la comunicazione verbale e non verbale;
- la famiglia, il sistema e le dinamiche familiari;
- il ruolo del volontario all'interno dell'equipe di Cure Palliative;
- aggiornamento sulle Cure Palliative e la Terapia del Dolore;
- l'attività dell'Organizzazione, evoluzione della mission e delle iniziative di promozione.

Sono segnalate ai volontari anche altre occasioni di formazione a livello nazionale: essi possono chiedere di parteciparvi e l'associazione rimborsa le spese sostenute per prendervi parte.

Per i volontari dello "stare" è prevista una supervisione mensile con una psicologa: questo momento riveste una grande importanza, perchè rappresenta un'occasione per ripensare a ciò che è avvenuto durante il proprio operato e si riflette su cosa si è fatto, promuovendo una metariflessione sulle emozioni ed i vissuti. La supervisione per il volontario è anche un processo di conoscenza, comprensione e valutazione degli elementi emotivi, cognitivi e relazionali implicati nel prestare settimanalmente la propria opera; rappresenta un tempo altamente formativo perché consente di acquisire o consolidare conoscenze e abilità non completamente trasmissibili sul piano teorico. Ha anche lo scopo di intervenire per mantenere un adeguato livello motivazionale, prevenire fenomeni di burn-out o di sofferenza personale del volontario e condividere, tra pari, il percorso di aiuto facilitando la presa di coscienza dei problemi presenti in ambito relazionale con gli ospiti e i loro familiari, con l'equipe, con il gruppo stesso dei volontari, con l'organizzazione presso cui si è inseriti.

Mensilmente è pubblicato e inviato a volontari attivi e soci un giornalino per informare rispetto a quanto l'associazione sta facendo - progetti che sta portando avanti, collaborazioni di rete con altre realtà della zona, ringraziamenti particolari per i volontari – e aggiornare sui temi di cui ci si occupa. Trovano spazio anche articoli di altre organizzazioni del territorio.

Non mancano, infine, le occasioni di stare insieme, sia formali sia informali. In particolare,

per quanto riguarda le seconde, vengono organizzate due occasioni durante l'anno aperte a tutti i volontari: la cena nel periodo natalizio, in cui possono essere previsti momenti di premiazione-ringraziamento per i volontari di lungo corso, e una gita culturale ed enogastronomica nel periodo di maggio-giugno. Ci sono poi le occasioni extra, come ad esempio “la pizza delle segretarie” organizzata dal coordinatore.

Adottando queste piccole accortezze, si fa sentire la persona parte di un progetto e importante per l'associazione alla quale ha deciso di dedicare parte del suo tempo libero e il suo impegno.

CONCLUSIONI

Lo star bene in un'associazione e il mantenimento della motivazione sono questioni su cui mi sto facendo delle domande da qualche anno: questa tesina è stata occasione di ulteriore riflessione e di approfondimento delle modalità per creare quell'atmosfera di benessere che dovrebbe caratterizzare l'esperienza del volontariato in un'organizzazione.

Il desiderio di offrire la propria azione gratuitamente nasce da una forte motivazione personale, ma questa deve essere sostenuta giorno per giorno attraverso azioni programmate per rimanere tale e garantire di conseguenza impegno e continuità della collaborazione del volontario.

Le associazioni devono prendere consapevolezza che la cura del benessere del volontario è una priorità se si vuole offrire all'esterno un buon servizio ed è quindi necessario prendere la decisione di investire risorse sia umane, prevedendo la figura di un coordinatore dei volontari, sia economiche in un programma volontari strutturato per accogliere e valorizzare i propri volontari, facilitando la loro vita quotidiana dentro l'associazione, favorendo l'inserimento di nuove leve e sostenendo la motivazione a partecipare attivamente alla vita associativa.

Sinceramente, mi piacerebbe, un giorno, potermi occupare proprio di questo aspetto di cura e attenzione per il volontario nell'associazione di cui faccio parte.

Non ultimo, grazie a questo lavoro ho avuto anche l'opportunità di conoscere da vicino l'associazione Mano Amica, la sua mission e il suo modo di operare.

BIBLIOGRAFIA

CSV Belluno, Bergamo, Vicenza, Trento, *Benvenuti! Piccola guida per il Ben-essere dei volontari*, 2013

Elena Di Palma (a cura di), *Accogliere e motivare i volontari*, 2009

Federazione Cure Palliative Onlus, *Percorsi formativi e core curriculum del volontario in cure palliative*, 2013

Fivol e Gruppo Abele, *Carta dei valori del Volontariato*, 2001

Mano Amica Onlus (a cura di), *Mano Amica tra passato e futuro. La storia di un'associazione vicina al malato*, 2018