

## 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](http://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](http://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](http://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](http://www.coe.int/youth)), l'Associazione delle Organizzazioni del Servizio di Volontariato ([www.avso.org](http://www.avso.org)) e il Comitato di Coordinamento per il Servizio Volontario Internazionale ([www.unesco.org/ccivs](http://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](http://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](http://www.eastlinks.net) potrebbe esservi di aiuto, mentre su [www.movit.si/mladina/database.htm](http://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](http://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 sottoscriverele (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](http://www.training-youth.net)) e un "Pacchetto Educativo sull'educazione interculturale informale" (disponibile sul sito [www.ecri.coe.int](http://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

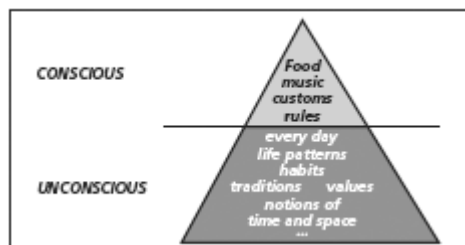


che deve vivere senza il suo gruppo (culturale) d'origine, ma ha bisogno di appartenere ad un gruppo (di coetanei, musicale, sportivo) nel paese di accoglienza.

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).

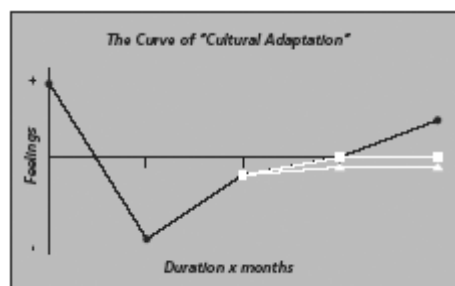
### Il triangolo della cultura



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](http://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.