



# VAI

MANUALE DI ORIENTAMENTO AL

# VOLONTARIATO

Una guida per le organizzazioni di volontariato  
e per quelle che intendono diventarlo.



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

VAI  
12/2018

Publicato nell'ambito del progetto VAI - Volunteering among Immigrants, Work Package 2.  
Deliverable N. 2.1. Disponibile online: [www.vai-project.eu/outputs](http://www.vai-project.eu/outputs)



Questo progetto è stato finanziato dal Fondo per l'integrazione, la migrazione e l'asilo dell'Unione europea.

La responsabilità per le informazioni e le opinioni esposte in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.

 **four elements** Organizzazione autrice: Four Elements

In stretta collaborazione con la Croce Rossa Ellenica, Cidis Onlus, Università degli studi di Hannover Gottfried Wilhelm Leibniz e Verein Multikulturell.



Per maggiori informazioni: [www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu).



© Unione europea 2019 | Questo lavoro ha Licenza internazionale Creative Commons – Attribution-Non commercial 4.0.

# MANUALE DI ORIENTAMENTO AL **VOLONTARIATO**

Una guida per le organizzazioni di volontariato  
e per quelle che intendono diventarlo.

This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.



Dal progetto **VAI - Volunteering among immigrants** emerge che le attività di volontariato svolte dai migranti possono essere sia uno strumento che un indicatore di integrazione. Molti stati dell'Unione Europea hanno già riconosciuto il potenziale del volontariato come strumento per l'integrazione e di conseguenza si sono sforzati di introdurre misure per promuoverlo. Migrazione, integrazione e volontariato sono oggetto di un ampio dibattito pubblico e politico a livello Europeo. Il progetto VAI mira a combinare questi fattori promuovendo nuovi accordi di volontariato tra gli immigrati, rimuovendo gli ostacoli e investendo sui facilitatori di integrazione sociale. Il progetto ha inoltre lo scopo di rafforzare le reti e lo scambio di conoscenze nel campo del volontariato dei migranti, specialmente a livello europeo e transnazionale.

Questo documento è stato originariamente prodotto come Deliverable n.2.1 del Work Package 2 – **Rafforzamento delle capacità nella comunità ospitante**. Il risultato più importante di questa attività è di accrescere la partecipazione dei migranti nel volontariato. Durante questa sezione del progetto sono stati prodotti: un manuale di orientamento per i volontari, una guida per i volontari immigrati e una guida per la formazione degli immigrati volontari.

### Organizzazioni partner:



# Indice

---

Indice	4
Acronimi	8
Introduzione	9
<b>Parte 1: Introduzione al volontariato</b>	<b>11</b>
Definire il concetto di volontariato	12
Aree di partecipazione	13
Differenti organizzazioni, differenti opportunità	14
Misurare l'impatto dei programmi di volontariato	15
Identificare e fornire motivazione per i volontari	17
Perché le persone fanno volontariato? Motivi e benefici	17
Incoraggiare il Volontariato	18
<b>Parte 2: Gestione del volontariato in 7 step</b>	<b>19</b>
Impostazione dei requisiti e degli obblighi	20
Attrarre i volontari	22
Reclutamento ad ampio raggio	22
Come attirare i volontari da gruppi target specifici	22
Passaparola e Social media	23
<b>La combinazione perfetta</b>	<b>23</b>
Modulo di domanda di volontariato	23

Processo di selezione	24
Colloquio di volontariato	24
Scegliere la persona giusta/Rifiutare i volontari	25
Referenze e controlli collaterali	25
Investitura del volontario	26
<b>Formazione dei volontari</b>	<b>27</b>
Formazione e mentoring	27
Coordinamento di programmi di volontariato	28
<b>Come guidare i volontari</b>	<b>29</b>
Il ruolo del supervisore	29
Processo di valutazione in corso	30
<b>Riconoscere il valore dei volontari</b>	<b>30</b>
Sostegno delle attività di volontariato	31
Riconoscere l'iniziativa dei volontari ed esprimere gratitudine	31
Compensare i volontari	32
<b>Sicurezza</b>	<b>33</b>
<b>Parte 3: Incoraggiare la diversità nel volontariato</b>	<b>35</b>
Reclutamento di volontari diversi	36
I benefici del reclutamento dei volontari diversi	37
Gli approcci delle buone pratiche per la gestione	37
Sfide, barriere e opportunità	39

Ostacoli per la partecipazione nelle attività di volontariato	39
Implementare la diversità	40
Politiche e Linee guida culturalmente inclusive	41
<b>Parte 4: Modello per il manuale di orientamento</b>	<b>43</b>
Possibili metodi di orientamento	44
Lettera di benvenuto e email	45
Dettagli sull'organizzazione	46
Dichiarazione sulla mission dell'organizzazione, obiettivi e l'impatto	46
Struttura dell'organizzazione	46
Mappa della sede, dettagli per i contatti e orario di apertura	47
Firma di un patto di riservatezza e/o un consenso informato	47
Comunicazioni	49
Informazioni significative per i potenziali volontari	50
Codice di condotta dei volontari	50
L'importanza della cura di sé del volontario	52
Conclusioni	53
Bibliografia	55

” Quale è l'essenza della vita?  
Servire gli altri e fare il bene.“

Aristotele

# Acronimi

---

- OSC** Organizzazioni della società civile
- U.E.** Unione europea
- FICR** Federazione italiana di croce rossa
- VAI** Volunteering among Immigrants
- VIOs** Volunteering-Involving Organizations
- N.U.** Nazioni Unite

# Introduzione

---

Dalla fine del XX secolo e l'inizio del nuovo millennio, nuovi sviluppi e tendenze si sono affermate in modo che ogni cosa operi in un modo differente. Le trasformazioni sociali, economiche, politiche e culturali hanno portate ad infinite motivazioni per le quali le persone vogliono lottare.

Queste costanti trasformazioni hanno prodotto cambiamenti nel concetto di volontariato e nelle forme che il volontariato può assumere, nel tipo di programmi di volontariato offerti e nella loro gestione. Inoltre, i volontari sono diventati sempre più centrali per le organizzazioni, le quali ne hanno sempre maggiore bisogno. Essi vogliono prendere iniziative e condividere la passione per la causa dell'organizzazione perciò è sempre più urgente il bisogno di una loro efficiente direzione e motivazione. Di recente, l'importante ruolo dei volontari è stato messo in risalto specialmente con l'inestimabile ruolo da essi giocato nella crisi dei rifugiati del 2015.

Il Report delle Nazioni Unite sulla condizione del volontariato nel mondo nel 2018 fornisce una solida prova di come il volontariato locale sia una strategia fondamentale e una caratteristica di resilienza, considerando che un ambiente favorevole per il volontariato rafforza

la resilienza della comunità (N.U. 2018)

Il fenomeno del volontariato ha varie dimensioni e le sue espressioni differiscono nel mondo perciò le sfide che riguardano i volontari e la loro gestione possono esse stesse divergere. Ciononostante è necessario comprendere come combinare insieme le differenti prospettive, rispettando i valori condivisi, la diversità, la dignità umana e i diritti.

La mancanza di un orientamento standardizzato ha portato alla redazione di un numero infinito di manuali sul volontariato, di differenti approcci e politiche europee che hanno creato confusione tra i volontari.

Questa guida fornisce risposte a questo panorama del volontariato in cambiamento guidando le organizzazioni coinvolte nel volontariato o che siano interessate a svilupparne uno.

Il pubblico principale a cui è rivolta la pubblicazione comprende coloro che sono attori nella progettazione o nella gestione di progetti, inclusi i volontari e organizzazioni che coinvolgono i volontari: capi di programmi, project manager, coordinatori di volontari, partner o altri coinvolti nella progettazione, implementazione di progetti che includano volontari.

## IL MANUALE DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO È DIVISO IN QUATTRO SEZIONI.

- **PARTE 1** introduce il volontariato alle organizzazioni. Include una definizione del concetto di volontariato, descrive le aree di partecipazione e il tipo di organizzazioni di volontariato coinvolte. Inoltre, analizza l'importanza di misurare l'impatto economico e sociale del volontariato e infine esamina i motivi e i benefici del volontariato.
- **PARTE 2** Intende facilitare la gestione dei volontari attraverso l'indicazione di un processo lineare di sette step che riguarda la procedura da seguire sia prima che dopo l'assunzione. Prima dell'assunzione, gli step riguardano la progettazione delle posizioni di volontariato, le modalità di attrazione dei volontari, il tipo di assunzione, la candidatura e il processo di selezione. In aggiunta, la gestione del volontario dopo l'assunzione riguarderà l'assunzione, la formazione, la supervisione e valutazione, insieme al riconoscimento del valore dei volontari e la garanzia di adeguata sicurezza e protezione lavorativa.
- L'apertura alla diversità nei programmi di volontariato e le conseguenti sfide sono affrontate nella **PARTE 3**. Saranno esaminati per primi i vantaggi del reclutamento di un gruppo diversificato di volontari, in particolare quelli provenienti da diversi background linguistico-culturali insieme alle best-practices relative alla loro gestione. Inoltre, verranno studiati i limiti e le opportunità della diversità nel volontariato al fine di trovare adeguate politiche di superamento delle barriere.
- **PARTE 4** Propone strumenti per il Manuale di orientamento, che nel rispetto dei bisogni dell'organizzazione, può includere: una lettera di benvenuto, i dettagli dell'organizzazione, un patto di riservatezza, le comunicazioni e informazioni importanti per il futuro volontario.

# Parte 1: Introduzione al volontariato

---

**Questa prima sezione introduce le organizzazioni al concetto di volontariato, presenta le opportunità esistenti e le organizzazioni che coinvolgono i volontari ed evidenzia le ragioni per le quali è importante per le organizzazioni di diventare parte di questo sforzo.**

## Definire il concetto di volontariato

Per le Nazioni Unite il volontariato *“Dovrebbe essere per il bene comune. Dovrebbe portare benefici direttamente o indirettamente alle persone fuori dalla propria famiglia o cerchia di relazioni oppure anche una causa, sebbene lo stesso volontario ottenga allo stesso modo dei benefici.”* (N.U., 2011 “State of the World’s Volunteerism Report, 2011: Universal Values for Global Well-being” United Nations Volunteers, p. 4.).

L’associazione civica Agorà afferma che il volontariato organizzato è composto da un’attività portata avanti senza diritto di remunerazione a beneficio di persone esterne alla famiglia del volontario o all’interno del contesto di un’organizzazione (Pospíšilová 2011).

La definizione di un volontario è anche articolata nella Politica di Volontariato della FICR (FICR 2011):

” Una persona che porta avanti attività di volontariato con una Società Nazionale, occasionalmente o regolarmente. Queste sono svolte liberamente da persone che non sono motivate o perseguono guadagni materiali o finanziari, soggette a pressioni sociali, economiche o politiche.“

Ciò nonostante, il termine “volontario” o “volontariato” assume significato diverso a seconda del paese, con differenze anche tra paesi dell’Unione Europea. Questo può avere anche una connotazione negativa, come in alcune società nel passato dove le persone furono costrette a svolgere attività definite volontarie, ma che

non lo erano o in altre società in cui aiutare gli altri è un tratto distintivo della cultura e normale attività della comunità e non attività distinta. Sebbene il volontariato non sia un’attività retribuita, a volte il volontario riceve uno stipendio come forma di rimborso per le proprie

spese, quindi è importante fare la distinzione tra mantenimento e remunerazione (OIL, 2011). Tra gli Stati membri dell'UE non esiste unacomunedefinizione divolontariato. Alcuni paesi lo definiscono con una specifica legislazione, mentre in altri

è regolato da strutture normative generali. Il Volonteurope Impact Group ha adottato la definizione di volontariato stabilita nell'Agenda politica per il volontariato in Europa pubblicata nel 2011 come uno dei risultati principali dell'Anno europeo del volontariato, che dichiara:

” [Il volontariato costituisce] tutte le forme di attività volontaria svolta in qualsiasi luogo, sia formale che informale, a tempo pieno o part-time, e portata avanti sia regolarmente o sporadicamente. “

Oltre a ciò, basandosi su letteratura accademica rilevante Cnaan e altri autori (Cnaan & Amroffell, 1994; Cnaan, Handy, & Wadsworth, 1996)

fanno riferimento a tre punti che sono comuni a tutte le definizioni: volontarietà, gratuita, a beneficio di altri.

## Aree di partecipazione

**Le stime mostrano che gli adulti europei coinvolti nel volontariato sono tra i 92 e i 94 milioni, il 22 %, 23 % di loro ha più di quindici anni.**

Anche se negli ultimi dieci anni c'è stato un generale incremento del numero dei volontari attivi e delle organizzazioni di volontariato nell'UE, il 93% degli intervistati ha indicato che non ha mai svolto volontariato

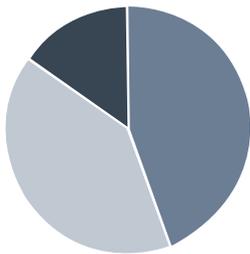
all'estero. Mentre alcuni paesi hanno tradizioni di volontariato di lunga data, in altri questo settore è ancora poco sviluppato o ha da poco iniziato ad emergere. Ad esempio, oltre un terzo dei giovani in Irlanda (42%), Danimarca (39%) e Olanda (38%) ha svolto un'attività di volontariato, mentre in Bulgaria (10%), Grecia (13%) e Svezia (15%) è meno comune

trovare giovani che abbiano svolto attività simili.

Rispetto al 2011, l'incremento maggiore può essere ravvisato per Cipro (+8%), Italia (+7%) e Portogallo (+6%) (Commissione europea 2015:9).

Forme diverse di volontariato sono al servizio di diversi scopi. Secondo i dati di un'inchiesta pubblicata da Eurobarometro nel 2015 le attività più comuni di volontariato nell'UE sono prestate nelle organizzazioni

di beneficenza, umanitarie e di aiuto allo sviluppo (44%); in quelle di educazione, formazione o sport (40%); in cultura e arte (15%). La maggioranza sono volontari all'interno delle loro rispettive comunità locali (66%) e nei loro rispettivi paesi di residenza. Al contrario, il volontariato transfrontaliero rimane invece modesto con solo il 7% delle attività che hanno luogo in un altro paese dell'Unione Europea e 11% in paesi extra-comunitari.



- organizzazioni di beneficenza, umanitarie e di aiuto allo sviluppo
- educazione, formazione o sport
- cultura e arte

## Differenti organizzazioni, differenti opportunità

Di solito il volontariato a luogo in grandi organizzazioni no-profit con strutture formali, a cui fanno seguito associazioni di immigrati e associazioni culturali.

In particolare, dalla crisi dei rifugiati del 2015, i volontari sono stati impegnati in ogni tipo di aiuto dall'assistenza infermieristica ai servizi

mensa a quelli medici e altro (ProAsyl, 2018).

I volontari lavorano anche nelle organizzazioni della società civile, ONG, organizzazioni umanitarie internazionali, istituti di ricerca, associazioni multimedia.

Queste organizzazioni possono operare localmente, a livello regionale,

nazionale e internazionale.

Il rapporto VAI condotto su scala nazionale in Germania nel 2018 rileva che molte organizzazioni di volontariato sono state fondate in risposta all'incremento del numero di rifugiati arrivati in Germania nel 2015, da cui il settore e il focus delle attività di volontariato si era notevolmente esteso (VAI 2018 - Report nazionale, Università della Calabria, Università di Hannover "Leibnitz", Università Thessaloniki "Aristotele" e Croce

Rossa Ellenica, p.61).

Il rapporto nazionale Greco conferma gli stessi dati di quello tedesco: molte attività e progetti sono stati sviluppati nel contesto della crisi dei rifugiati del 2015, fondati sull'esperienza di solidarietà durante la crisi economica. Le organizzazioni sembrano posizionarsi all'incrocio tra una forma istituzionale della società civile e un movimento sociale, tra beneficenza e militanza politica, tra formale e informale. (Ibid, p.76).

## Misurare l'impatto Dei Programmi Di Volontariato

Il volontariato offre principalmente la possibilità di contribuire allo sviluppo sociale e un senso di autostima, inoltre offre anche lezioni d'incalcolabile valore alle persone preparandole ad entrare nel mercato del lavoro e a posizionare le fondamenta della loro carriera. Il volontariato globalmente rende un contributo economico significativo. E' stimato che i volontari contribuiscano in media con 400 miliardi di dollari all'economia globale (Chatterjee 2016). Nel marzo 2008, il Parlamento Europeo ha adottato il rapporto sul "Ruolo del volontariato al contributo economico e alla coesione sociale."

Il rapporto dell'Università John

Hopkins "Misurare la società civile e il volontariato" pubblicato nel Settembre del 2007, accenna al fatto che **le istituzioni del settore non-profit contribuiscono al PIL in un grande numero di paesi, tanto quanto le industrie edilizie e finanziarie, e due volte tanto quanto l'industria dei servizi pubblici.** Questo significa che rappresenta il 5-7% del PIL nei paesi esaminati (Parlamento Europeo 2008).

Questi risultati emergono dai dati generati da agenzie statistiche ufficiali di otto paesi (Australia, Belgio, Canada, Repubblica Ceca, Francia, Giappone, Nuova Zelanda e Stati Uniti d'America). Vale la pena evidenziare

che venti altri paesi, sia sviluppati che in via di sviluppo, si sono impegnati ad emettere questi conti satellite e un certonumerodialtristannoperiniziare l'implementazione. Questo indica chiaramente che sempre più paesi stanno riconoscendo l'importanza di includere il volontariato nei loro Conti Nazionali. (ibid)

Anche il contributo del volontariato per la coesione sociale è un tema di grande importanza. A livello europeo il volontariato traduce i valori europei come solidarietà, coesione sociale e inclusione in pratica.

Impegnarsinelvolontariatopermette alle persone di riconquistare il senso lo scopo, la responsabilità e la struttura del vivere. Anche l'impatto nella comunità locale in termini di integrazione è molto importante. In particolare, è considerato una forma di sostegno per l'integrazione a lungo termine degli immigrati. Sia lo Stato che il settore privato dovrebbero contribuire al riconoscimento del lavoro volontario.

I beneficiari del lavoro dei volontari

possono essere molti. Ha un impatto positivo su studenti, adolescenti e genitori, sulla società civile intera e sulle stesse organizzazioni di volontariato. Un grande numero di progetti sia grandi che piccoli sono sostenuti dall'impegno dei volontari.

Il volontariato ha un impatto che contribuisce direttamente su un certo numero di obiettivi chiave stabiliti dalle politiche dell'UE. In primo luogo, promuove l'inclusione sociale e l'integrazione sia per i beneficiari delle azioni che per gli stessi volontari, e contribuisce anche alla promozione della dignità del lavoro. Inoltre, le abilità e competenze acquisite attraverso il volontariato possono essere trasferite in un contesto professionale. Il volontariato porta al coinvolgimento diretto di cittadini nello sviluppo locale, e di conseguenza gioca un ruolo importante nella promozione della società civile e della democrazia in Europa. Infine fornendo attività e servizi per la collettività, i volontari hanno un impatto significativo sul benessere degli abitanti del posto (ibid; Volonteurope 2018: 21-22).

# Identificare e fornire motivazione per i volontari

Perché le persone fanno volontariato? Motivi e benefici

È più facile trovare modalità efficaci di gestione del volontario se si comprende la motivazione di una persona. I benefici variano considerevolmente fra i paesi, così come fra i diversi volontari (per esempio in ragione della differenza di genere, di stato socio economico, ecc.), fra le comunità locali e fra i beneficiari diretti di attività e servizi di volontariato.

Per di più, è molto difficile misurare l'impatto del volontariato sull'individuo come una salute migliore, un aumento del benessere, della felicità e della fiducia sociale (Bekkers 2012).

Tuttavia, il motivo per il quale le persone fanno volontariato è principalmente personale. La motivazione risiede nel fatto che le persone vogliono fare qualcosa di buono per la società e che quindi sono portate alla solidarietà verso gli altri. Nelle interviste condotte dal Progetto VAI per i Rapporti nazionali in Italia, Germania, Austria e Grecia emerge che le persone vogliono entrare in contatto con gli altri e fare un lavoro che aiuti gli altri direttamente (VAI 2018, ibid).

Il volontariato permette alle persone di entrare in contatto con la propria comunità, aumenta le abilità sociali e relazionali e amplia contatti e reti. E' una forma di impegno positivo e un modo di essere attivi nella comunità.

Inoltre, le abilità individuali, in particolare quelle specifiche del lavoro possono essere sviluppate grazie a opportunità di volontariato che offrono una formazione estesa e c'è anche la possibilità di fare esperienza in un nuovo campo. E' un modo per aprire nuove relazioni e sviluppare reti professionali (VAI 2018, ibid, p.60)

Il volontariato rende la vita divertente, costituisce un nuovo impegno che aiuta a rompere la routine quotidiana e a rinnovare la motivazione, la creatività e il valore di sé. Le persone sperimentano nuove sfide e contribuiscono al cambiamento sociale. Vogliono sentirsi importanti e guadagnare riconoscimento.

Interagire con culture differenti è anche un aspetto molto importante. Benefici specifici sono collegati ai volontari immigrati, per esempio il

miglioramento delle abilità linguistiche e l'aumento delle conoscenze culturali.

La ricerca ha anche tracciato una connessione significativa fra il volontariato e una buona salute,

mostrando che fare volontariato può (Vic Health, 2012) alleviare la depressione, migliorare il senso di soddisfazione nella vita, ridurre la frequenza di ospedalizzazione, incentivare la capacità di una persona di affrontare la malattia.

## Incoraggiare il Volontariato

Soprattutto tra i giovani dovrebbe essere messo in luce e incoraggiato il volontariato. Le scuole e gli insegnanti dovrebbero informare gli studenti sulle opportunità presenti nella comunità locale e spingerli a fare volontariato tra quelle disponibili. In più, le autorità dovrebbero incoraggiare il volontariato nella comunità locale e instaurare partenariati con organizzazioni che coinvolgono volontari. Per questi motivi, c'è bisogno di un quadro pan-europeo che dovrebbe includere diritti e responsabilità per i volontari

e le organizzazioni e stabilire una rete di cooperazione multi-agenzia.

Essenziale è predisporre un meccanismo di finanziamento stabile per le infrastrutture di volontariato e per le organizzazioni che coinvolgono volontari in modo da creare un ambiente accogliente per il volontariato ed essere in grado di sviluppare programmi di volontariato benefico con risorse finanziarie sufficienti per i volontari, le attrezzature e la formazione dei volontari.

## Parte 2: Gestione del volontariato in 7 step

---

**Ci sono svariate organizzazioni coinvolte in attività di volontariato. La grandezza, la cultura e l'area di coinvolgimento di ciascuna organizzazione possono essere differenti mentre i ruoli dei volontari e i potenziali rischi della loro posizione possono variare. In ogni modo, c'è una cosa in comune che è la forte motivazione dei volontari nell'impegno. Per sviluppare questo grande potenziale, è vitale soddisfare il bisogno di un orientamento appropriato.**

**Questa parte analizza i differenti step che le organizzazioni della società civile dovrebbero seguire per reclutare e gestire i volontari in modo efficace. E' importante che ciascuna organizzazione nomini un Coordinatore/ Supervisore volontario per gestire tutte le fasi necessarie del programmi di volontariato.**

## Impostazione dei requisiti e degli obblighi: Creazione di annunci per trovare i volontari

Il reclutamento di volontari viene raggiunto quando degli individui qualificati si impegnano a svolgere attività di progetto (specificate in un accordo di volontariato o in un campo di lavoro) in maniere che sono culturalmente e linguisticamente accettabili, appropriate e rilevanti. (Catholic Relief Services 2012:18)

Ci sono diversi metodi per reclutare i

volontari. Il primo step è definire con precisione il lavoro per i quali servono i volontari così da scegliere i metodi più appropriati. Si dovrà preparare una descrizione dettagliata del lavoro e valutare chi potrebbe fare questi lavori al meglio e chi potrebbe essere interessato. Una serie di domande precise possono essere molto utili:

**DI COSA ABBIAMO BISOGNO? IDENTIFICARE L'INCARICO**  
**CHI PUÒ FORNIRCI QUESTO? COMPETENZE RICHIESTE**  
**PER QUANTO TEMPO? VALUTARE LA DISPONIBILITÀ DI**  
**TEMPO DEL VOLONTARIO**  
**COME SI PUÒ COMUNICARE? IDENTIFICARE I CANALI**  
**COSA LI MOTIVEREBBE? IDENTIFICARE GLI INCENTIVI**

Creare un annuncio efficace è cruciale. Il messaggio dovrà essere chiaro, corto e diretto e convincere sul perché quel particolare lavoro vale il tempo di una persona. Inoltre, l'annuncio dovrà includere chiaramente i ruoli e le responsabilità della persona tanto quanto i requisiti del lavoro.

Ci sono due metodi principali di

reclutare volontari: promozione ad ampio raggio e su target specifici con pro e contro in entrambi. Per esempio, con il reclutamento ad ampio raggio si raggiungono sicuramente più persone, si crea una consapevolezza pubblica e si portano le persone a conoscenza dell'organizzazione. Dall'altra parte, il reclutamento su target specifici aiuta

ad arrivare al problema e adattare ad una persona. (Frendo 2012)  
l'annuncio ad uno specifico gruppo o

## **SUGGERIMENTI PER IL RECLUTAMENTO DI VOLONTARI**

- Nomina un Coordinatore dei volontari
- Prepara una descrizione del ruolo del volontario
- Sviluppa un piano di reclutamento e di comunicazione
- Implementa un piano di reclutamento e di comunicazione
- Vaglia le domande e seleziona i volontari da intervistare
- Conduci conversazioni informali
- Quando opportuno controlla le referenze
- Informa i volontari scelti e stabilisci la data per l'orientamento
- Informa i volontari non selezionati

Fonte: Catholic Relief Services (2012) "CRS Guide to Working with Volunteers"

# Attrarre i volontari

## Reclutamento ad ampio raggio

Quando c'è bisogno di un grande numero di volontari per un breve periodo e le qualifiche per il compito da svolgere sono minime, si potrà svolgere un reclutamento "warm body". Questo include una ampia disseminazione di informazioni che includono (Fritz 2018°):

- **Distribuzione di brochures**
- **Poster**
- **Incontri con gruppi**
- **Avvisi nei media pertinenti**
- **Passaparola**
- **Organizzare o parlare agli eventi durante la Settimana del volontario**

## Come attirare i volontari da gruppi target specifici

Il reclutamento su target specifici è più efficace quando l'audience è definita chiaramente ed è necessario quando sono richieste particolari abilità per il lavoro. Di conseguenza, è importante identificare il database e la piattaforma ideale per pubblicare annunci per volontari e attirare le persone giuste. C'è un numero di siti di volontariato che servono a far incontrare online la combinazione giusta e che connettono persone con cause specifiche inclusi, per esempio, i seguenti: *SmartVolunteer*, *All for Good*, *VolunteerMatch*, *Catchafire*, *iVolunteer*, *DonorsChoose*, *Idealist.org*, *UN Volunteers*, *DoSomething*, *Volunteers.gov*, *UniversalGiving*, *Help*

*Stay*. Questi siti forniscono database di opportunità di volontariato in tutto il mondo che includono volontariato basato su abilità specifiche e anche progetti per volontari solo online. I potenziali volontari possono fare la loro scelta in base alla loro localizzazione, programma e aree di interesse. Inoltre, i volontari potrebbero cercare opportunità presso una specifica organizzazione. Di conseguenza, il sito ufficiale dell'organizzazione dovrebbe pubblicizzare il programma di volontariato che offre in posizione evidente. Ex volontari possono postare la loro esperienza positiva nell'organizzazione in una sezione speciale.

## Passaparola e Social media

Questo tipo di reclutamento richiede di identificare le persone che sono già in diretto o indiretto contatto con la tua organizzazione e quindi contattarli con il tuo messaggio di reclutamento. Possono essere beneficiari, ex-alunni del tuo programma, amici di attuali volontari, singoli che sono stati colpiti dal

problema che stai cercando di risolvere. Social media, come Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram possono fornire un metodo di diffusione del messaggio di reclutamento semplice ma efficace, specialmente se l'organizzazione ha una presenza online significativa.

## La combinazione perfetta

### Modulo di domanda di volontariato

Ci sono svariate opportunità disponibili ed è complicato per la persona interessata trovare la giusta posizione. È importante che i bisogni del volontario combacino con i bisogni dell'organizzazione. Progettare un modulo semplice per i candidati aiuterà ad assicurare che il reclutamento di volontari stia prendendo in considerazione le pari opportunità e le politiche delle diversità. Bisogna anche tener conto

dell'accessibilità per persone con disabilità. Richiedenti asilo (nella maggior parte dei casi), volontari provenienti dall'estero ed ex-detenuti sono anche autorizzati a fare volontariato. (KnowHowNonProfit 2018). Inoltre al fine di raggiungere la combinazione ideale, è importante includere un breve questionario nella domanda così da trovare la persona giusta per il lavoro.

### **SI CONSIGLIANO UNA SERIE DI DOMANDE COME:**

- Preferisci lavorare da solo o in team?
- Ti trovi meglio dietro le quinte o preferisci avere un ruolo di maggiore visibilità?
- Quanto tempo puoi dedicare?
- Quali abilità puoi impegnare in un lavoro di volontariato?
- Quali cause sono importanti per te?

## Processo di selezione

### Colloquio di volontariato con il Coordinatore di programmi di volontariato

I colloqui non dovrebbero essere eccessivamente formali – le persone stanno regalando il loro tempo, non stanno cercando un impiego redditizio. **Il rischio nei colloqui è che l'intervistatore parli troppo dell'organizzazione e che non lasci il tempo al potenziale volontario di parlare di sé.**

Una semplice “specifica della persona” può essere un modello utile per il colloquio. Il colloquio è il primo strumento di selezione e può comprendere domande riguardanti l'interesse della persona nel lavoro, la sua esperienza di lavoro o domande più specifiche basate sulle sue capacità.

Un secondo strumento di selezione consiste nell'esplorazione del motivo per il quale la persona vuole fare volontariato. Le motivazioni potrebbero comprendere:

- Credere nella causa dell'organizzazione
- Volere usare le proprie capacità e restituire qualcosa

- Testare o imparare nuove competenze
- (se la persona è anziana o disoccupata) rimanere attiva
- Acquisire esperienza nel campo di attività in cui sperano di entrare contatto sociale e incontrare persone

Approfondire questi punti in un'intervista e tenere un registro delle risposte è dimostrazione di buona pratica nello svolgere un colloquio. Assicurarsi che il ruolo o i ruoli del volontario siano compresi e lasciato tempo al candidato di fare domande o mostrare le proprie preoccupazioni. È importante essere d'accordo riguardo alla disponibilità dei volontari: facendolo si aiuterà a portare a conclusione il colloquio. È anche importante che si sia disponibili a spiegare tutti i requisiti necessari prima dell'appuntamento e il sostegno che sarà offerto (ibid; KnoeHowNonProfit 2018).

## Scegliere la persona giusta/Rifiutare i volontari

Dopo aver valutato l'adeguatezza della persona per la posizione e le competenze reali e potenziali per il lavoro specifico, il passo successivo sarà contattare la persona e fissare una data d'inizio provvisoria. La data di inizio dipende da un certo numero di fattori. Dopo aver finito tutti i passaggi del reclutamento, l'organizzazione potrebbe decidere che il candidato non è adeguato per il ruolo di volontario disponibile. In questo caso, è importante comunicare al candidato i motivi per i quali non è stato accettato come volontario. È consigliato suggerire la disponibilità di posizioni di volontario nel database di volontariato e reti affini o indicare il più vicino Comune

o Centro di volontari che potrebbero avere richieste di volontariato per il candidato che desidera rendersi utile in modo da smorzare la delusione del rifiuto. Il candidato potrebbe decidere di non voler fare volontariato per la vostra organizzazione. In questo caso, si suggerisce di domandare al candidato quali sono le sue ragioni. Questa spiegazione potrebbe essere d'aiuto per una futura attività di reclutamento. (ibid)

Nessun volontario deve iniziare una qualsiasi forma di prestazione per una posizione fino a quando non sia stato ufficialmente accettato per quel lavoro e abbia completato il percorso di ingresso nell'ente o e le pratiche burocratiche.

## Referenze e controlli collaterali

Un'organizzazione dovrebbe richiedere che terzi esibiscano le referenze e i controlli approfonditi nel corso del processo di gestione della domanda di volontariato. Referenze e controlli approfonditi includono la storia di volontario e la verifica

del percorso di istruzione, la fedina penale, il codice fiscale, la revisione del registro dei reati sessuali, quando disponibile e la registrazione delle licenze e dei veicoli a motore se pertinente per la posizione. (American Red Cross 2014:23)

## Investitura del volontario

Prima del primo giorno di volontariato, il supervisore del volontario dovrebbe essere sicuro che tutti gli impiegati e gli altri volontari siano informati che

un nuovo volontario si sta unendo al gruppo e spiegare chiaramente le attività che dovrebbe eseguire.

**IL PRIMO GIORNO PER UN VOLONTARIO POTREBBE ESSERE PROVANTE COME LO È PER UN NUOVO IMPIEGATO, QUINDI IL GRUPPO DOVREBBE FAR SENTIRE IL VOLONTARIO BENVENUTO E A PROPRIO AGIO.**

Si raccomanda di presentare ufficialmente il volontario agli impiegati o agli altri volontari nel luogo/gruppo di lavoro, facendolo sentire parte del gruppo. Il Supervisore dovrebbe anche informare il volontario che è possibile anche rifiutare richieste fatte da loro se si reputano non realistiche, non riconducibili al ruolo o se si valuta di non avere le competenze appropriate per eseguirle. (Flintshire County Council 2016)

**Un percorso di orientamento ben strutturato non dovrebbe prendere molto tempo, riduce lo stress dei nuovi volontari, li fa sentire benvenuti e potrebbe ridurre la probabilità di turnover.** (Vienna Institute for International

Dialogue and Cooperation (VIDC) and Football Association of Ireland (FAI) 2016)

È importante tenere traccia di tutte queste attività (candidati, futuri volontari e quelli rifiutati), specialmente se l'organizzazione ha una grande squadra di volontari e un gran numero di volontari. Al fine di gestire il programma di volontari efficientemente è consigliato avere una cartella personale di ciascun volontario.

Dopo aver completato l'orientamento dei volontari, l'organizzazione dovrebbe fornire una formazione specifica per ciascun volontario incentrata sul lavoro specifico che faranno.

# Formazione dei volontari

## Formazione e mentoring

Un programma strategico di volontariato è necessario in tutte le organizzazioni che lavorano con volontari. Una formazione efficiente deve allinearsi con la mission.

Molti orientamenti e formazioni di volontari avvengono online, sia a casa del volontario prima che venga sul luogo di lavoro o al computer presso la sede. Molte no profit hanno cominciato a sviluppare e usare formazioni on line per i loro volontari. Fatta bene, una formazioni online può essere un risparmio di soldi e di tempo per i volontari che hanno una competenza digitale.

Altri programmi puntano sulla formazione dei volontari on-the-job. C'è anche la possibilità di formare un nuovo volontario affiancandolo/la ad un volontario esperto con grande capacità operativa o a un mentor

volontario che fornirà un sostegno amichevole al nuovo volontario. Quindi, il nuovo volontario è messo in contatto con un collega volontario con cui condividerà esperienza, competenza e abilità e che potrà trasmettere la sua eredità al nuovo arrivato. Il tutoraggio è considerato una strategia di formazione altamente efficace. Costituisce un punto di riferimento per avere risposte a domande che emergono on-the-job. Riduce il rischio per i volontari di fare errori, accorcia il tempo di formazione, diminuisce la dipendenza dal Coordinatore dei volontari, previene i burnout e permette di costruire relazioni tra i partecipanti al progetto di volontari (p.27). (Johnson T. 2017, Volunteer Pro, <https://volpro.net/enhance-volunteer-training-with-peer-mentoring/>).

## LA FORMAZIONE DOVREBBE INCLUDERE:

- Come il volontario dovrà svolgere il suo particolare compito
- Cosa non fare mentre svolge questo compito
- Come gestire un'emergenza o cosa fare quando qualcosa di inaspettato succede
- Quali sono gli obiettivi per il compito assegnato e come il compito verrà valutato
- Quale apparecchiatura verrà richiesta e come usarla
- Una panoramica del compito da svolgere (p.27) e della formazione mentre è in corsa l'esperienza del volontario

Quando si programma la formazione o la si aggiorna assicuratevi di ricevere l'input dei volontari attivi. Chiedete quello che avrebbero voluto sapere prima di iniziare il loro lavoro. Lasciatevi aiutare a definire l'orientamento e la formazione dei nuovi volontari.

Dopo l'orientamento e la formazione fate compilare dai nuovi volontari un questionario che misuri il loro livello

di gradimento e se hanno trovato la formazione adeguata. L'obiettivo della formazione e dell'orientamento è di produrre volontari soddisfatti nel fare quello che fanno e sicuri di saper fare bene il loro lavoro.

Dopo la formazione iniziale che è condotta all'inizio dell'esperienza, formazioni di aggiornamento più brevi dovrebbero essere fatte con la frequenza necessaria.

## Coordinamento di programmi di volontariato

Per mantenere il volontario motivato, la formazione e l'esperienza di volontariato può essere completata. Il coordinamento di attività fra diverse organizzazioni e regioni geografiche può fornire un'esperienza più ricca per la persona coinvolta e anche soddisfare bisogni più

piccoli di più di una organizzazione. Questa collaborazione e scambio di volontari può rilevarsi utile per creare collegamenti più forti fra le organizzazioni che operano in campi simili e per diventare più efficiente nel raggiungimento di obiettivi specifici.

# Come guidare i volontari

## Il ruolo del supervisore

” La più importante responsabilità di un supervisore di volontari è creare un ambiente che sostenga i volontari nel compiere i propri compiti. I volontari incoraggiati hanno voglia di assumersi la responsabilità di ciò che stanno facendo, contribuire più di quanto ci si aspetti e percepirsi come membri importanti dello staff dell'organizzazione. “

(Oddis, Bernard, Sackler, Kern, Calloway & O'Neill 2000: 13)

Anche se la formazione iniziale è finita, non significa che la formazione si ferma. Ogni interazione dei vostri volontari con l'organizzazione è una opportunità di apprendimento e crescita. La formazione non si ferma mai. Supervisionare, sostenere e valutare i volontari li rassicurerà sul fatto di essere importanti tanto quanto gli impiegati. I volontari vogliono sapere che non vengono mantenuti legami deboli solo per avere formalmente più volontari. Qualcuno che non svolge bene il proprio compito o che non aiuta può rallentare il lavoro o l'intera organizzazione. I vostri volontari

vogliono tanto quanto voi che la vostra organizzazione cresca. Comunicare le vostre osservazioni e valutazioni può rafforzare la lealtà fra i vostri volontari. Vogliono sentire che il loro tempo sta contribuendo al miglioramento della vostra organizzazione. Dare ai volontari un feedback e un sostegno può rinforzare la vostra relazione con loro. (Volunteer Hub).

In questo contesto, è consigliato condurre supervisioni regolari, informali con i volontari. Sessioni di contatto e di gruppo fra i volontari può anche aiutare a costruire una squadra più forte e più unita.

## Processo di valutazione in corso

La valutazione dei volontari può essere un compito complicato ma necessario. L'organizzazione dovrebbe assicurare di aver elaborato un meccanismo per documentare le ore dei volontari (assicuratevi di non esagerare con il monte ore nei turni di volontariato), i risultati, la descrizione del lavoro, la formazione, ecc. può essere di particolare aiuto per dimostrare i benefici ed il bisogno dei volontari quando si cerca il sostegno di finanziatori e collaboratori.

In alcuni programmi di volontariato di lunga durata è importante stabilire un periodo di prova del volontario. Per esempio, un periodo di prova di un mese è considerato una quantità di tempo sufficiente per entrambe le parti per conoscersi e capire se si intendono.

Alcuni punti da considerare includono:

- 1. Valutate solo gli ambiti per i quali potete fare da guida**
- 2. Quando offrite suggerimenti per migliorare, cominciate con valutazioni positive**
- 3. Raccogliete regolarmente feedback dallo staff che lavora con il volontario**
- 4. Incoraggiate l'auto-valutazione per consentire ai volontari di riflettere sui propri punti di forza e di debolezza** (Aguila: 108-109)

La vostra organizzazione dovrebbe anche prendere in considerazione lo sviluppo di procedure efficaci e coerenti per rispondere a lamentele, preoccupazioni e presunti o sospetti abusi.

## Riconoscere il valore dei volontari

I volontari locali possono svolgere una funzione importante specialmente quando c'è una rottura sociale significativa o una distruzione delle infrastrutture locali. Sfortunatamente, i dati mostrano che in questi contesti i

volontari locali sono sottovalutati o giocano un ruolo limitato nel prendere decisioni. (International Federation of Red Cross 2015:11). C'è un **BISOGNO URGENTE** di riconoscere il loro valore e fornire loro le giuste risorse.

## Sostegno delle attività di volontariato

Mentre i volontari non sono pagati per i loro servizi, organizzare il loro coinvolgimento prende risorse, tempo e attenzione. Affinché lo sforzo dei volontari sia proficuo, tutti gli stakeholders, specialmente i dirigenti più anziani e i membri del consiglio di amministrazione devono essere in grado di capire come il coinvolgimento dei volontari promuova la mission dell'organizzazione e perché dovrebbero investire risorse per fare questo sforzo.

La misurazione dell'impatto è importante perché mette in mostra il valore del volontariato, aumenta la responsabilità del Capo della Sicurezza (CSO) e dell'Organizzazione volontaria coinvolta (VIO) e aumenta la sostenibilità finanziaria dei progetti. L'impatto può essere misurato facendo valutazioni prima e dopo l'attività di volontariato, però a causa di una mancanza di risorse la maggior parte delle valutazioni di impatto è

fatta a volontariato già iniziato (ibid; Volonteurope 2018: 4).

I collocamenti di volontari richiedono l'impegno di risorse umane occupate da in questo e a cui è impedito fare un altro lavoro o altre attività. Il fattore finanziario è anche un elemento cruciale, perché le attività di volontariato dipendono da finanziamenti di lungo termine. Senza un sostegno finanziario continuo, per es. dalle autorità locali, regionali o nazionali, o da altre risorse, la continuità dei programmi non può essere assicurata e ciò può portare alla fine prematura dei progetti.

A livello sia globale che nazionale un budget maggiore deve essere investita in strategie che promuovano l'impegno di volontari locali sostenibili e diano corpo alla localizzazione di priorità di Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) e lavoro. (ibid; International Federation of Red Cross 2015:11)

Riconoscere l'iniziativa dei volontari ed esprimere gratitudine

**Per migliorare l'efficienza del volontariato, è essenziale valorizzare e migliorare le abilità personali dei volontari.**

Il coinvolgimento dei volontari a livello di presa delle decisioni dentro l'organizzazione è importante per mantenere il volontario motivato.

Incoraggiare le persone a prendere iniziative e decisioni può portare a un atteggiamento più responsabile e professionale.

Una volta che il programma di volontariato è finito, programmare un evento per valorizzare il contributo dei volontari organizzando una festa e/o dando ai volontari un regalo di ringraziamento/apprezzamento. C'è anche la possibilità di programmare

eventi annuali per mettere in evidenza il loro valore. Un altro modo di riconoscerne il lavoro è dare la lettera di raccomandazione richiesta se un minimo di servizi di volontariato richiesti sono stati soddisfatti. I volontari possono ricevere spillette di riconoscimento speciale, certificati e altro a seconda del numero di ore di volontariato offerte e dagli anni di servizio.

## Compensare i volontari

In alcune organizzazioni, i volontari potrebbero essere idonei al rimborso di spese sostenute durante lo svolgimento delle attività. Questo è chiamato rimborso ed è differente da una paga o un salario.

In molti casi, i volontari non sono impiegati e quindi non ricevono nessuna remunerazione per l'attività che svolgono. In ogni caso, i volontari non dovrebbero essere "a secco di soldi" quando svolgono le attività per il Consiglio.

La pratica migliore è quella di pagare una ragionevole quantità di spese a chiunque scelga di fare volontariato per un'organizzazione (ibid.; Flintshire

County Council 2016)

La mancanza di rimborso tende a influenzare sproporzionalmente i più svantaggiati o marginalizzati, non solo coloro in povertà ma se combinata con diseguaglianze sociali più ampie come, per es. nel caso della partecipazione delle donne anche altri gruppi minoritari. ((ibid; International Federation of Red Cross 2015:59) **Pertanto l'organizzazione dovrebbe essere consapevole che il rimborso/remunerazione dei volontari comporta un disquilibrio tra i diversi gruppi sociali nella distribuzione delle attività volontarie. (p.31)**

## Sicurezza

- **SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO:**

Fornire informazioni ai volontari riguardo al posto di lavoro, le questioni di salute e di sicurezza attraverso comunicazioni interne regolari così come incontri, memo o altre comunicazioni scritte.

- **INCIDENTI DURANTE IL VOLONTARIATO**

Tutti i volontari sono tenuti a seguire appropriate linee guida sulla sicurezza mentre svolgono il volontariato. In ogni caso, anche nelle circostanze migliori, può avvenire un incidente.

L'organizzazione dovrebbe adottare una politica interna dettagliata su questa materia.

- **PROCEDURE DI EVACUAZIONE DI EMERGENZA:**

I volontari dovrebbero essere allertati sul protocollo dell'organizzazione in caso di emergenza.

(ibid.; American Red Cross 2014: 32-34)



## Parte 3: Incoraggiare la diversità nel volontariato

---

**La mobilità globale e i rapidi cambi nella demografia portano ad un bisogno di diversità nei programmi di volontariato in modo da riflettere non solo società sempre più diversificate, ma anche per rappresentare in modo significativo gruppi minoritari e vulnerabili. Sfide e opportunità dovranno essere gestite coerentemente con quanto indicato per il processo di reclutamento.**

## Reclutamento di volontari diversi

Ci sono sei modi in cui la vostra organizzazione e il vostro programma beneficiano della pratica di coinvolgere una base di volontari diversi (HandsOnNetwork):

Aprire un **PIÙ LARGO BACINO DI POTENZIALI** VOLONTARI e donatori.

I volontari con background, culture e ambiti di carriera differenti portano una **VARIETÀ DI ABILITÀ** alla vostra organizzazione.

Vari gruppi a cui i vostri volontari si rivolgono possono relazionarsi meglio a diversi gruppi di volontari.

La vostra organizzazione potrebbe avere un impegno speciale nel coinvolgere tutti i settori della vostra comunità o nel **FACILITARE L'INTERAZIONE** fra settori differenti.

Migliora la **COMPETENZA CULTURALE** dell'organizzazione e del suo staff.

Permetterà una crescita e **ARRICCHIMENTO** del programma dell'organizzazione

## I benefici del reclutamento dei volontari provenienti da diversi background culturali e linguistici

Nel recente "National Survey of Australian Volunteers from Diverse Cultural and Linguistic Backgrounds", i coordinatori/manager di volontari hanno identificato numerosi benefici (nel reclutamento dei volontari provenienti da diversi background culturali e linguistici) come il potenziale di conoscenza di specifiche culture, parlare una o più lingue a parte l'inglese, aumentare la sensibilità culturale del servizio di rifornimento dell'organizzazione, portare esperienze di vita nuove e varie, promuovere mutuo rispetto e tolleranza che funziona contro il razzismo. (Australian Multicultural Foundation & Volunteering Australia (in press): 5)

Uno studio canadese ha anche evidenziato che coinvolgere persone giovani potrebbe migliorare per esempio la competenza organizzativa e culturale dello staff, favorire il sostegno da comunità differenti e creare un bacino di candidati qualificati per le posizioni future (Calgary Immigrant Aid Society, 2005: 5).

**Le interazioni con altre culture and stili di lavoro può creare un ambiente di lavoro multiculturale, contribuire ad una integrazione migliore per gli stranieri nella società e ad una più sincera accettazione della comunità locale. Entrambe le parti beneficiano della diminuzione degli stereotipi.**

## Gli approcci delle buone pratiche per la gestione dei volontari provenienti da diversi background

Il reclutamento di nuovi volontari è più probabile che abbia successo se gli step sono stati fatti prima per indicare chi dovrebbe essere scelto per il reclutamento e perché, quali cambiamenti devono avvenire

al programma di volontariato per sostenere e integrare i nuovi volontari che provengono da diversi background culturali e se la direzione sosterrà questi cambiamenti.

**AZONE CHIAVE 1:** Conoscere la vostra demografia locale per sapere quali gruppi potrebbero fornire nuovi volontari.

**AZONE CHIAVE 2:** Conoscere i bisogni e le capacità della vostra organizzazione in modo che i volontari si sentano inclusi e possano avere un ruolo utile.

**AZONE CHIAVE 3:** Assicurare una gestione controllata per rendere i cambiamenti interni necessari al coinvolgimento positivo di un numero maggiore di volontari provenienti da background diversi culturalmente e linguisticamente.

**AZONE CHIAVE 4:** Implementare strategie di gestione della diversità che comprendano l'abbassamento di ciascuna barriera che possa prevenire la piena partecipazione e che apra alle differenze. In effetti, la gestione della diversità richiede politiche e procedure che siano inclusive, che migliorino la conoscenza dello staff e che comprendano le sensibilità culturali e favoriscano un ambiente interno che accolga tutte le culture. Il processo di inclusione potrebbe durare anni.

**AZONE CHIAVE 5:** Identificare gli stakeholder chiave il cui interesse e sostegno potrebbe essere importante per il successo di una strategia di reclutamento, come particolari leader e comunicatori chiave all'interno delle comunità target.

**AZONE CHIAVE 6:** Un'altra strategia per le organizzazioni è di essere coinvolte con comunità diverse culturalmente e linguisticamente attraverso alleanze con loro (Australian Multicultural Foundation, Judith Miralles & Associates and Volunteering Australia 2007).

Non c'è sempre bisogno di fare sforzi di reclutamento specifici o di fare pubblicità per coinvolgere gli stranieri in un'attività di volontariato. Una serie di piattaforme locali e internazionali sono disponibili per le organizzazioni

per la pubblicazione di annunci per il volontariato e per i volontari per scegliere la giusta opportunità. In quel caso è importante che la piattaforma usi una lingua comune come l'inglese.

## Sfide, barriere e opportunità

Ostacoli per la partecipazione nelle attività di volontariato

Ci sono delle sfide e barriere associate all'implementazione del concetto di diversità nei programmi per volontari

(ibid; Vienna Institute for International Dialogue & Cooperation (VIDC), Football Association of Ireland (FAI) 2016: 40-42):

- **MANCANZA DI INFORMAZIONI** su come accedere alle opportunità di volontariato: per esempio, molte organizzazioni possono sviluppare nuove strategie per entrare in contatto con le comunità dei migranti e raggiungere un nuovo gruppo di volontari. Per esempio, utilizzare piattaforme social media popolari per collegarsi con loro.
- **INCOMPRESIONE SUL SIGNIFICATO DI VOLONTARIATO:** persone provenienti da altri paesi potrebbero avere un concetto diverso di cosa sia il volontariato e rimanere delusi se non scelti o assunti a fine esperienza. Fornire una lettera di raccomandazione al completamento del programma potrebbe motivare le persone a fare volontariato.
- **PREOCCUPAZIONI SU DISCRIMINAZIONE E RAZZISMO:** questa preoccupazione può portare verso la paura di essere respinti. L'organizzazione dovrebbe essere chiara riguardo alla politica di tolleranza zero alla discriminazione e offrire opportunità di rafforzamento della consapevolezza dei propri diritti.

- **BARRIERE LINGUISTICHE E INTERCULTURALI:** Il livello di competenza di abilità linguistiche nella lingua locale spesso influisce sulla sicurezza della persona. Quindi, è utile essere pazienti, controllare e fare domande se le cose sono confuse.

Molti volontari stranieri, specialmente migranti o cittadini di paesi terzi nella UE, possono incorrere in problemi riguardanti la loro condizione legale di residenza e il loro permesso di lavoro durante il loro soggiorno. Come risultato,

è importante per l'organizzazione aiutarli con la documentazione ed essere costantemente informati sulla legislazione relativa. Politiche restrittive sulla migrazione in vari paesi possono anche rappresentare una barriera significativa.

Implementare la diversità

Il disagio rispetto ai codici di condotta informali e i valori di gruppi culturali differenti potrebbe causare problemi nel luogo di lavoro, e ovviamente, questo può estendersi in pregiudizi e anche abusi sul lavoro. Promuovere la diversità reclutando volontari da differenti background, che potrebbero in seguito diventare impiegati è una sfida. La diversità sul lavoro, non si riferisce solamente alle differenze fra gli impiegati, ma significa anche accettare e rispettare quelle differenze.

**Usare strategie come le politiche e le procedure inclusive, rafforzando la conoscenza e la gestione dello staff con differenze culturali e creando**

**un ambiente interno che sia accogliente per tutte le culture, potrebbe essere molto efficace e veramente minimizzare le barriere che prevengono la piena partecipazione. (ibid;. Calgary Immigrant Aid Society, 2005: 19)**

Per superare le barriere culturali, è importante prima di tutto che le organizzazioni offrano formazioni su diversità o multiculturalità agli impiegati come ai volontari. La formazione sulla diversità è un corso di istruzione che ha l'obiettivo di formare la consapevolezza culturale, la conoscenza e le abilità dei partecipanti per offrire beneficio ad un'organizzazione proteggendola contro la violazione dei diritti civili,

incrementando l'inclusione di diversi gruppi identitari e promuovendo un migliore lavoro di squadra. Alcuni studi mostrano che la formazione sulla diversità è efficace, altri mostrano che è inefficace, e ancora alcuni altri mettono in luce che potrebbe effettivamente avere ripercussioni. Questo ha portato ad un certo pessimismo verso la formazione sulla diversità, con alcuni che affermano semplicemente che non funziona. L'efficacia della formazione sulla diversità dipende dal metodo di formazione specifico usato, dalle caratteristiche della personalità dei

formatori, e dai risultati specifici che vengono misurati dopo la conclusione della formazione.

Il mettersi mentalmente nei panni di qualcun altro o di chiedere ai partecipanti della formazione sulla diversità di stabilire obiettivi specifici, misurabili e stimolanti (tuttavia raggiungibili) collegati alla diversità sul lavoro potrebbe essere un efficace metodo di formazione (Lindsey A., King E., Membere A. & Cheung H. 2017). Sono disponibili diversi metodi di formazione. Possono anche includere facilitatori provenienti da vari gruppi sulla diversità

## Politiche e Linee guida culturalmente inclusive

Svariate organizzazioni hanno prodotto politiche e linee guida culturalmente inclusive, come

la seguente fornita dalla Calgary Immigrant Aid Society (2005:24):

1. Sviluppare un piano d'azione culturale
2. Sviluppare un kit culturale di risorse per i volontari e lo staff (numeri di telefono di Centri di Risorse Migranti, leader religiosi, ecc.)
3. Dare ai volontari di background linguisticamente e culturalmente diversi opportunità di avere voce nelle decisioni che riguardano l'organizzazione.
4. Impiegare qualcuno per sviluppare le relazioni e la comprensione delle comunità etniche locali dell'organizzazione
5. Programmare delle giornate con le varie comunità

## Parte 4: Modello per il manuale di orientamento

---

**Dopo aver scelto la persona giusta per il lavoro, è cruciale offrire informazioni dettagliate sull'organizzazione, informazioni pratiche e responsabilità del volontario fra le altre cose. Spedire o dare a mano un manuale è una delle azioni raccomandate.**

**In questa guida, offriamo un modello di come si può elaborare un manuale, adattandolo ai bisogni specifici del programma di volontariato.**

## Possibili metodi di orientamento

I bisogni di ciascuna organizzazione sono differenti a seconda della sua dimensione e cultura, della natura del ruolo dei volontari, ecc. E' importante dare un chiaro orientamento,

informazioni e spiegare i valori dell'organizzazione. Un manuale può combinarsi con una delle opzioni qui sotto.



Risorsa: Volunteer Centre of Camrose and District

Se decidete di usare un manuale, ci sono una serie di elementi che possono essere inclusi o adattati adeguatamente ai bisogni dell'organizzazione: Lettera di

benvenuto o email, dettagli sull'organizzazione, patto di riservatezza, comunicazioni, codice di condotta del volontario, suggerimenti per la cura di sé.

## Lettera di benvenuto e email

Una lettera o un email di benvenuto dall'Amministratore Delegato o dal Direttore esecutivo aggiunge un tocco personale nell'integrazione di nuovi volontari nella vostra organizzazione.

Questa lettera può essere breve ed evidenziare alcuni degli aspetti chiave dell'organizzazione e dell'importanza dei volontari nel perseguimento dello scopo dell'organizzazione.

*Caro/a.....,*

*Grazie molto per aver scelto di fare volontariato con \_\_\_\_\_!  
Siamo felici di darti il benvenuto nel nostro gruppo di volontari.*

*Crediamo che i volontari siano una parte vitale per il raggiungimento dei nostri obiettivi per la comunità e i nostri volontari hanno ruoli centrali in alcune delle nostre funzioni, come \_\_\_\_\_ .  
Speriamo che lei troverà i compiti descritti per il suo specifico lavoro soddisfacenti e che la sua esperienza di volontariato con noi sia gratificante.*

*Il pacchetto allegato le darà ulteriori informazioni riguardo la nostra organizzazione e includerà dettagli riguardanti i ruoli e le responsabilità dei nostri volontari. Se dovesse avere domande, non esiti a contattare me o il Coordinatore dei Volontari*

*\_\_\_\_\_ presso \_\_\_\_\_ .*

*Cordialmente,*

*Direttore esecutivo*

Risorsa: CAL Insurance

## Dettagli sull'organizzazione

Fornire sufficienti informazioni sull'ambiente di lavoro, la struttura della vostra organizzazione può aiutare il volontario a comprendere l'organizzazione, i valori condivisi, ecc.

Dichiarazione sulla mission dell'organizzazione, sugli obiettivi e l'impatto

Questo definisce la ragione dell'esistenza dell'organizzazione riassunta in due-tre frasi. Riflette non solamente la ragione di essere ma anche le azioni e l'impatto, offrendo così un'immagine chiara dei valori e del punto di vista dell'organizzazione.

È anche molto importante per i volontari e potrebbe aiutare a chiarire la loro stessa visione su come possono essere coinvolti e contribuire alla mission dell'organizzazione.

Nella stessa sessione potrebbero essere anche accennati alcuni obiettivi specifici. Per esempio:

- Promuovere la consapevolezza pubblica
- Reclutare, formare e sostenere i programmi di volontariato
- Offrire un ambiente sicuro e piacevole
- Fornire le risorse richieste
- Fare rete con gli altri

A seconda del tipo di organizzazione, descrivere il suo impatto sulla comunità può aiutare ad ispirare la passione per l'organizzazione e creare un senso di orgoglio personale nel volontariato attraverso il senso di appartenenza ad un importante organismo.

Struttura dell'organizzazione

Questo darà al volontario una mappa di chi è chi nell'organizzazione. Alcune cose da considerare nello sviluppo di un organigramma: se la vostra organizzazione è affiliata con altre organizzazioni create un grafico per

mostrare questa relazione. Questa può includere partenariati, fonti di finanziamento, organizzazioni alle quali aderisce la vostra. Identificate anche la gerarchi della vostra organizzazione, se ne esiste una.

Spiegate chi svolge ogni ruolo particolare e quali sono i compiti prescritti per quel ruolo (brevemente). Questo è particolarmente importante

nell'identificazione delle persone con le quali il volontario potrebbe interagire in modo regolare.

” La vostra organizzazione ha un Coordinatore dei Volontari? Chi supervisiona i volontari, o in altre parole, chi è la persona da cui andare per il nuovo volontario? “

Mapa della sede, dettagli per i contatti e orario di apertura

A seconda della dimensione della vostra organizzazione, potrebbe essere necessario consegnare a ciascun volontario la mappa della sede e delle aree circostanti. **Fare un giro è ideale per far familiarizzare il volontario e farlo/la sentire a casa.** Assicurarsi di indicare i luoghi nei quali il volontario farà il suo lavoro, dove si potrebbe trovare il suo supervisore o dove si può fare una pausa (ibid). È anche molto utile dare informazioni riguardo ai

trasporti e alle strade per arrivare al lavoro. Inoltre, dovrebbero essere consegnati al volontario alcuni contatti da usare in caso di emergenza. Ultimo, il pacchetto informativo dovrebbe indicare quando la vostra organizzazione è aperta al pubblico o qual è l'orario lavorativo normale. Siate chiari se quello è l'orario di lavoro richiesto al volontario e se svolgerà il suo compito al di fuori del normale orario di lavoro.

Firma di un patto di riservatezza e/o un consenso informato

Molte organizzazioni chiedono che i volontari, che potrebbero interagire con i loro beneficiari, firmino un patto o un impegno di riservatezza come un legame legale per proteggere

le persone con cui lavorano e un consenso informato che formalizza un accordo fra i volontari e l'organizzazione mentre assicura un'uscita progressiva del volontario

nel caso in cui l'organizzazione sia insoddisfatta. Quello può creare la base per un rapporto e un impegno più professionale. Il patto di riservatezza

può includere (Alberta Government Services l'ufficio informazione e and Privacy Commissioner):

- Ottenere il **CONSENSO A RACCOGLIERE, USARE E DIVULGARE INFORMAZIONI PERSONALI**, tranne quando è inappropriato (per esempio, in emergenza o quando il consenso potrebbe compromettere la disponibilità o l'accuratezza delle informazioni). Ottenere il consenso in un modulo appropriato per il tipo di informazione richiesta. Se una persona modifica o ritira il proprio consenso, rispettate il cambiamento.
- Raccogliere informazioni personali **SOLO PER MOTIVI RAGIONEVOLI** e solo tante quante è ragionevole per quei motivi. Escludendo quando è inappropriato, raccogliete le informazioni personali direttamente dalla persona interessata e informatela su come verranno usate e divulgate le informazioni.
- Usate e divulgate le informazioni personali solo per i motivi per le quali sono state raccolte, a meno che la persona acconsenta o l'Atto ne permetta l'uso o la divulgazione senza il consenso.
- Se richiesto, **FORNITE ALLA PERSONA LE INFORMAZIONI** sull'esistenza, l'uso e la divulgazione delle informazioni personali e fornite accesso a quelle informazioni, se ragionevole. Se richiesto correggete le informazioni che sono imprecise.
- Assicuratevi che qualsiasi informazione personale sia **TANTO PRECISA QUANTO NECESSARIA** ai fini della sua raccolta; assicuratevi che le informazioni personali siano al sicuro; e tenete le informazioni solamente per il tempo necessario per ragioni di lavoro e legali.
- **Individuate** una persona che vi assicuri di aver ottemperato all'Atto e rendete le informazioni sulla gestione dell'organizzazione riguardo alle informazioni personali disponibile su richiesta.

## ESEMPIO DI CONSENSO INFORMATO

Il/La sottoscritto/a ..... mi impegno ad agire in conformità con i Principi Fondamentali stabiliti da ..... [nome dell'organizzazione] e di adempiere agli obblighi stabiliti nel Patto di riservatezza e Codice di Condotta dei volontari.

Mi impegno anche a condividere conoscenza ed esperienza in un modo che promuova lo sviluppo del volontariato e contribuisca alla immagine positiva di ..... [nome dell'organizzazione].

Se non dovessi rispettare i miei obblighi come volontario di ..... [nome dell'organizzazione], acconsento di accettare qualsiasi decisione dell'organizzazione e di essere svincolato dai miei compiti.

Firma

(adattato in base alla fonte: Hellenic Red Cross)

## Comunicazioni

È importante chiarire il modo in cui i membri del team comunicano, se è una domanda, un forum, email o una newsletter per tenere le persone aggiornate. Inoltre, ci sono organizzazioni che organizzano un incontro settimanale obbligatorio

per tutti. A seconda della dimensione dell'organizzazione e dall'operatività, potrebbe essere sufficiente semplicemente organizzare gli incontri con i volontari con i loro coordinatori.

# Informazioni significative per i potenziali volontari

## Codice di condotta dei volontari

Potete includere un Codice di condotta del volontario nel vostro manuale in modo da chiarire la vostra posizione ai vostri volontari. Il Codice di condotta si riferisce a principi comportamentali o a standard

sviluppati dallo staff di progetto che i volontari di comunità si aspettano di confermare mentre eseguono i servizi. Il codice di condotta può includere argomenti tipo:

**SICUREZZA** Seguendo procedure tecniche e amministrative come indicato, rispettate, trattate tutti come individui unici, ecc.

**RISERVATEZZA** Le persone hanno un diritto fondamentale alla privacy e alla riservatezza delle informazioni relative alla organizzazione della loro salute e cura sociale, ecc.

**INTEGRITÀ** Trattate reciprocamente e i beneficiari in modo giusto, dimostrate onestà, ecc.

**AUTO-DISCIPLINA** Esercitate auto-controllo nella gestione dello stress, della rabbia e della tendenza al burnout, ecc.

**LAVORO DI SQUADRA** Promuovete la partecipazione e la cooperazione mentre lavorate con gli altri, riconoscete le reciproche abilità e capacità.

**COMUNICAZIONE** Rispettate e fate commenti costruttivi e feedback ecc

**IMPEGNO** Condividete e promuovete la cultura, lo scopo e gli obiettivi del volontariato di comunità (ibid.; Catholic Relief Services 2012)

**DRESS CODE** A seconda della posizione del volontario, potrebbe essere richiesto di indossare un abito specifico per ciascuna posizione. Qualsiasi altro requisito può essere anche specificato.

Il Codice canadese del coinvolgimento dei volontari è un buon esempio di un codice dettagliato per volontari strutturato su tre elementi importanti (Volunteer Canada 2017):

## **1. IL VALORE DEL COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIO**

- Il coinvolgimento del volontario è fondamentale per una società sana e democratica
- Il coinvolgimento del volontario è vitale per le comunità forti e connesse in quanto promuove il cambiamento e lo sviluppo attraverso lo sforzo collettivo di coloro che conoscono meglio la comunità
- Il coinvolgimento del volontario costruisce la capacità delle organizzazioni in quanto procura alle organizzazioni abilità, talenti e prospettive.
- Il coinvolgimento del volontario è personale in quanto promuove un senso di appartenenza e di generale benessere
- Il volontario vuole costruire relazioni in quanto mette in connessione le persone sulle cause che stanno loro a cuore.

## **2. GUIDARE I PRINCIPI CHE FANNO DA CORNICE ALLA RELAZIONE FRA IL VOLONTARIO E L'ORGANIZZAZIONE NO PROFIT**

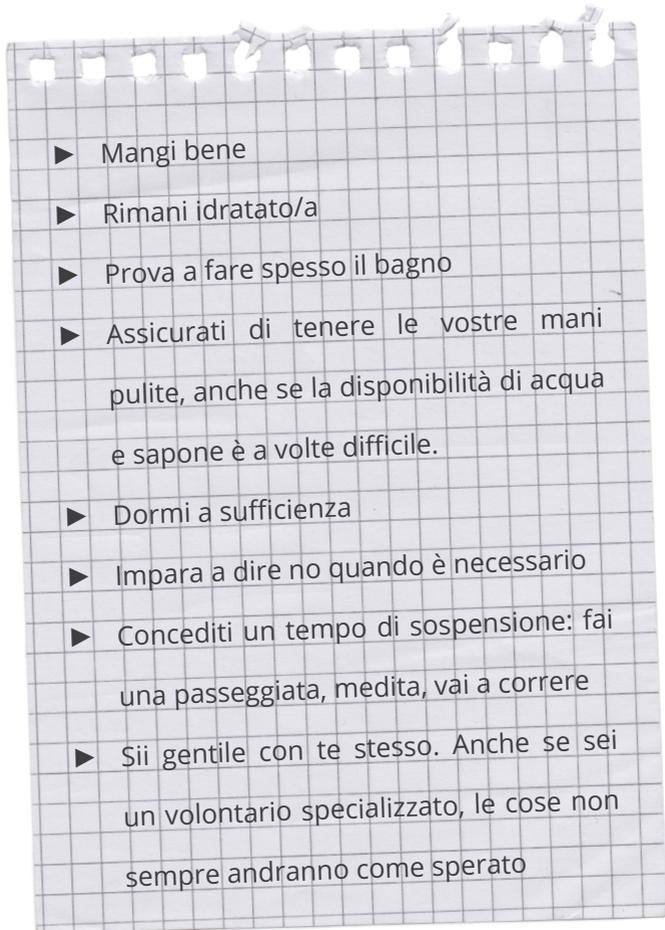
Dalla parte dell'organizzazione no profit si conoscono che i volontari sono risorse umane vitali e impegneranno le infrastrutture appropriate per sostenere il coinvolgimento dei volontari. Dall'altra parte, i volontari hanno responsabilità e si impegnano per agire con rispetto per la mission, gli stakeholders, l'organizzazione e la comunità.

## **3. STANDARD DI PRATICA PER IL COINVOLGIMENTO DI PERSONE IN MODI SIGNIFICATIVI, PER ASSICURARE UN'INTEGRAZIONE DI SUCCESSO DEI VOLONTARI MENTRE RISPONDONO AI BISOGNI SIA DELLE ORGANIZZAZIONI CHE DEI SUOI VOLONTARI.**

## L'importanza della cura di sé del volontario

Ricordate, un volontario in burnout non è di aiuto a nessuno. Questo non è uno scenario insolito fra gli operatori del sociale e i volontari. A volte, i volontari sono così impegnati a organizzare la cura di altri che si

dimenticano di occuparsi in modo appropriato di loro stessi. Quindi, è importante includere questo tipo di informazioni allegate o dedicare una sessione di formazione per questo argomento. I punti da evidenziare:



# Conclusioni

---

**In questi tempi eccezionali i volontari sono, senza dubbio, una delle pietre miliari della nostra comunità, una vera fonte di ispirazione e possono solo portare un messaggio di speranza per il mondo.**

Le differenze nel concetto di volontariato richiedono, in molte occasioni, differenti politiche. In più, con un ampliamento delle aree di coinvolgimento per i programmi di volontariato e delle organizzazioni coinvolte, si rendono necessari nuovi dati per affrontare nuove sfide. Rimane una grande sfida regolamentare il volontariato a causa della complessità e della diversità del settore del volontariato fra i paesi dell'UE. Per esprimere il pieno potenziale del volontariato oltre-confine le barriere esistenti devono essere rimosse stabilendo standard uniformi in tutta la UE.

Sebbene i benefici e i motivi del volontariato variano fra le regioni, l'impatto del volontariato comporta conseguenze positive sull'arricchimento delle abilità, sulla coesione sociale, sulla spinta economica, sull'integrazione sanitaria e culturale. Di conseguenza, il bisogno di collaborazioni con attori

esterni è urgente per sviluppare ulteriormente i programmi e assicurare fondi per garantire effetti di lunga durata.

La gestione del volontariato dovrebbe essere una procedura dettagliata ma semplice per tutte le persone coinvolte. Suggerimenti utili prima, durante e dopo il reclutamento sono state elaborati nel rispetto dei diritti e delle responsabilità dei volontari e al fine di incoraggiare l'iniziativa. In questo contesto, il ruolo del supervisore e/o del coordinatore dei volontari è essenziale per condurre efficacemente il programma.

Inoltre, il trend della globalizzazione e il bisogno di programmi per volontari più diversi producono SFIDE COMPLICATE CHE SE GESTITE POSSONO PORTARE A RISULTATI FANTASTICI. Vale quindi lo sforzo di implementare politiche inclusive e superare barriere con formazioni sulla diversità, per raggiungere un'integrazione culturale nelle comunità.

Sebbene i volontari siano parte integrante della comunità e di molte organizzazioni della società civile e il loro impatto senza dubbio significativo, a seconda della loro area di coinvolgimento

potrebbero essere reclutati, gestiti e incentivati in maniera differente a volte anche all'interno dello stesso paese. È essenziale tenere a mente che i concetti globali possono standardizzare e semplificare le procedure per la gestione del volontario ma rischiano di limitare le diverse modalità nelle quali il volontariato è praticato ed sperimentato

globalmente.

Mentre il mondo evolve rapidamente, i contenuti di questo Manuale dovrebbero essere usati con flessibilità e ogni organizzazione adattarlo ai propri bisogni, ricevere feedback positivi e negativi e continuare a migliorarlo come possibile.

” 1 miliardo di volontari  
offrono il loro tempo  
per fare la differenza.  
dobbiamo fare  
il nostro meglio  
per fargli  
dare il loro meglio.“

# Bibliografia

---

**Aguila N.** "Supervision and Management of Volunteers", Florida Literacy, <https://floridaliteracy.org/toolkitfiles/GuideSupervision.pdf> (accessed 06/10/2018)

**Alberta Government Services,** "Personal Information Protection Act" <http://servicealberta.ca/pipa-overview.cfm> (accessed 06/10/2018)

**American Red Cross** (2014) "Volunteer Handbook" Connecticut and Rhode Island Region, [https://www.redcross.org/content/dam/redcross/atg/Chapters/Division\\_10\\_-\\_Media/Connecticut/Connecticut\\_-\\_PDFs/CT-RI-volunteer-handbook-8-14.pdf](https://www.redcross.org/content/dam/redcross/atg/Chapters/Division_10_-_Media/Connecticut/Connecticut_-_PDFs/CT-RI-volunteer-handbook-8-14.pdf) (accessed 06/10/2018)

**Australian Multicultural Foundation,** Judith Miralles & Associates and Volunteering Australia (2007). "Training Manual: Recruiting and Supporting Volunteers from Diverse Cultural and Linguistic Backgrounds", Volunteering Australia.

**Australian Multicultural Foundation & Volunteering Australia** (in press) "National Survey of Volunteers from Diverse and Linguistic Backgrounds", Melbourne: Volunteering Australia.

**Bekkers, R.** (2012) "Trust and Volunteering: Selection or Causation?" Political Behavior, Vol. 34 (2) pp. 225–247

**CAL Insurance** "Sample Manual for Volunteers", <http://www.cal-insure.com/nonprofit/Sample%20Manual%20for%20Volunteers.pdf>, (accessed 06/10/2018)

**Calgary Immigrant Aid Society,** 2005, Culturally Diverse Youth and Volunteerism, Ottawa: Volunteer Canada.

**Catholic Relief Services** (2012) "CRS Guide to Working with Volunteers", Caroline Bishop

**Chatterjee S.** (2016) "The United Nations Volunteer: From Global to Local". Inter Press Service, <http://www.ipsnews.net/2016/12/the-united-nations->

volunteer-from-global-to-local/, (accessed 06/10/2018)

**Cnaan, RA, Amroffell, LM.** (1994) "Mapping volunteer activity". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 23, pp. 335–351

**Cnaan, Ram A., Femida Handy, Margaret Wadsworth.** (1996) "Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 25, No. 3, pp.364–383

**European Parliament**(2008), "Report on the role of volunteering in contributing to economic and social cohesion", <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//EN> , (accessed 05/10/2018)

**Hellenic Red Cross**, Volunteer Consent Form Sample

**Flintshire County Council** (2016), "Handbook for Volunteer Supervisors", <https://www.flintshire.gov.uk/en/PDFFiles/Jobs-and-Careers/Volunteering/Handbook-for-Supervisors-of-Volunteers.PDF> , (accessed 05/10/2018)

**Frendo M.** (2012) "Broad-based and targeted volunteer recruitment: What works?", Michigan State University, [http://www.canr.msu.edu/news/broad\\_based\\_and\\_targeted\\_volunteer\\_recruitment\\_what\\_works](http://www.canr.msu.edu/news/broad_based_and_targeted_volunteer_recruitment_what_works) , (accessed 05/10/2018)

**Fritz J.** (2018a) "3 Ways to Recruit Volunteers for Your Nonprofit, Which of These Works for You?", *The Balance Small Business*, <https://www.thebalancesmb.com/recruit-volunteers-for-your-nonprofit-2502581> (accessed 05/10/2018)

**Fritz J.** (2018b) "The Basics of Volunteer Orientation and Training", *The Balance Small Business*, <https://www.thebalancesmb.com/recruit-volunteers-for-your-nonprofit-2502581> (accessed 05/10/2018)

**HandsOnNetwork** "Working with Diverse Volunteers", <https://www.vistacampus.gov/book/export/html/11057> (accessed 03/10/2018)

**Hatziprokopiou, P.** (2006) "Globalisation and contemporary immigration to Southern European cities: social exclusion and incorporation of immigrants in Thessaloniki." Amsterdam: Amsterdam University Press.

**Johnson T.** (2017) Volunteer Pro, <https://volpro.net/enhance-volunteer-training-with-peer-mentoring/> (accessed 03/11/2018)

**KnowHowNonProfit.** (2018) "The Volunteer Recruitment Process", [https://knowhownonprofit.org/your-team/volunteers/recruiting/copy\\_of\\_process#](https://knowhownonprofit.org/your-team/volunteers/recruiting/copy_of_process#) , (accessed 04/10/2018)

**Lindsey A., King E., Membere A. & Cheung H.** (2017), "Two Types of Diversity Training that Really Work", Harvard Business Review, <https://hbr.org/2017/07/two-types-of-diversity-training-that-really-work>, (accessed 06/10/2018)

**Oddis, K., Bernard, J., Sackler, H., Kern, S., Calloway, M., & O'Neill, M. A.** (2000). "Best practices for developing a volunteer program." <http://www.gov.state.md.us/volunteerism/bestprac/sec/00.htm> (accessed 06/10/2018)

**Pospíšilová, T.** (2011) "Grassroots Volunteering: Definitions, Concepts and Themes", Grassroots Europe for Local Wellbeing Initiative, [http://www.dcul.cz/pdf/grassroots\\_volunteering\\_AGORA.pdf](http://www.dcul.cz/pdf/grassroots_volunteering_AGORA.pdf) (accessed 06/10/2018)

**ProAsyl** (2018). Ehrenamtliche engagieren! Abgerufen am 03.04.2018 von: <https://www.proasyl.de/ehrenamtliches-engagement/> (accessed 06/10/2018)

**ILO**, "Volunteer work", [https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/WCMS\\_470308/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/WCMS_470308/lang--en/index.htm) (accessed 06/10/2018)

**International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies** (2015), "Global Review on Volunteerig Report".

**UN** (2018) "The thread that binds, Volunteerism and community resilience", United Nations, <https://www.unv.org/sites/default/files/2018%20The%20thread%20that%20binds%20final.pdf> , (accessed 08/10/2018)

**United Nations** 2011 „State of the World’s Volunteerism Report, 2011: Universal Values for Global Well-being“ United Nations Volunteers

**University of Calabria, Leibniz University Hanover, Aristotle University of Thessaloniki & Hellenic Red Cross** (2018) "Volunteering Among Immigrants" National Reports Italy, Germany, Austria, Greece, European Commission

**Victorian Health Promotion Foundation.** (2012) "Volunteering Indicator Overview", [https://www.vichealth.vic.gov.au/-/media/Indicators/Overview-sheets/16/VH\\_IO\\_Volunteering.pdf?la=en&hash=CF38BBBA944359E3437976106B055F6C0BF96AA1](https://www.vichealth.vic.gov.au/-/media/Indicators/Overview-sheets/16/VH_IO_Volunteering.pdf?la=en&hash=CF38BBBA944359E3437976106B055F6C0BF96AA1) (accessed 08/10/2018)

**Vienna Institute for International Dialogue and Cooperation (VIDC)** and Football Association of Ireland (FAI). (2016) "Handbook on Volunteering of Migrants in Sports Clubs and Organisations", European Sport Inclusion Network.

**Volunteurope** (2018) "Measuring the impact of the volunteering" Position paper, Europe for Citizens, [https://volunteurope.eu/wp-content/uploads/2018/03/Measuring-impact-\\_Paper\\_Final.pdf?3bf4ea](https://volunteurope.eu/wp-content/uploads/2018/03/Measuring-impact-_Paper_Final.pdf?3bf4ea) (accessed 04/10/2018)

**Volunteer Canada** (2017). "Canadian Code for Volunteer Involvement", [https://volunteer.ca/vdemo/ResearchAndResources\\_DOCS/Volunteer\\_Canada\\_Canadian\\_Code\\_for\\_Volunteer\\_Involvement\\_2017.pdf](https://volunteer.ca/vdemo/ResearchAndResources_DOCS/Volunteer_Canada_Canadian_Code_for_Volunteer_Involvement_2017.pdf) (accessed 04/10/2018)

**Volunteer Centre of Camrose and District** (2008). "Creating an Orientation Manual for Volunteers, A Template For Non-Profit Organizations".

**Volunteer Hub** "7 Elements to a Successful Volunteer Training Program", <https://www.volunteerhub.com/blog/volunteer-training-program/> (accessed 04/10/2018)

**TNS Political & Social** (2015) "Flash Barometer 408 European Youth", European Commission, [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\\_408\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_408_en.pdf), (accessed 06/10/2018)

## IL MANUALE DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Una guida per le organizzazioni di volontariato e per quelle che intendono diventarlo è uno strumento per organizzazioni coinvolte in programmi di volontariato o interessati a supportarne uno in un panorama in continuo cambiamento.

Nato dall'impulso dell'attività di ricerca condotta in quattro paesi europei, il manuale introduce al concetto di volontariato, ne declina le tipologie, le aree di intervento, le motivazioni che lo sostengono, i benefici che ne derivano, così come l'impatto economico e sociale.

Una guida per responsabili di programmi di volontariato che in sette step sistematizza l'attività di individuazione dei volontari, presenta esempi di buone pratiche e propone strumenti che le associazioni possono personalizzare e fare proprie in un Manuale di orientamento interno.



### WEBSITE

[www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu)

### MAIL

[info@vai-project.eu](mailto:info@vai-project.eu)

### FACEBOOK | TWITTER | INSTAGRAM

VAI – Volunteering Among Immigrants

Design: Alena Klinger | [www.alenak.de](http://www.alenak.de)

This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

