

# ***Come trattenerne e valorizzare i volontari in associazione***

Vademecum per le associazioni di volontariato di Parma e provincia



CENTRO DI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO IN PARMA

# Sommario

Sommario	pag. 3
Introduzione	pag. 5
Scheda “Accoglienza”	pag. 7
Scheda “Inserimento e accompagnamento”	pag. 11
Scheda “Formazione”	pag. 13
Scheda “Trattenere”	pag. 15
Scheda “Che volontari?”	pag. 19
Scheda “Qualche spunto sociologico”	pag. 25
Bibliografia	pag. 29

# Introduzione

Il vademecum “Come trattenerne i volontari in associazione” vuole essere uno strumento per le associazioni che troppo spesso lamentano il continuo turn-over di nuovi volontari (che già fanno fatica a “trovare”), il fatto che non ci si affeziona alla mission associativa oppure che ad un certo momento un servizio, un’attività, un progetto debbano essere interrotti o annullati perché le risorse sono poche, ma soprattutto sono “precarie”.

L’intento che ci siamo posti nello scrivere le schede contenute nel vademecum è quello di essere pratici, diretti, utili: quello che ci aspettiamo quindi è che questo breve documento venga letto, venga usato come strumento di confronto con quello che già le associazioni fanno per “trattenere” i loro volontari, o con quello che non fanno e potrebbero fare per migliorare.

Abbiamo scelto di seguire i passaggi cruciali nell’ingresso del nuovo volontario, con schede apposite, “tecniche” in qualche modo, su questi aspetti: accoglienza, inserimento e accompagnamento, formazione, trattenerne.

A queste abbiamo pensato di aggiungere un paio di schede non prettamente tecniche per aiutare la riflessione interna alle associazioni, con uno sguardo al contesto attuale in cui il volontariato si muove: una sul “tipo di volontario” con cui possiamo avere a che fare, (quali motivazioni, quali attitudini e quindi quali attività possibili per loro all’interno di un’associazione, la valutazione dei volontari ...), un’altra sui giovani, ovvero il tipo di volontario “più ricercato” dalle associazioni.

Il vademecum, è importante per noi sottolinearlo, si aggiunge ai servizi già in essere presso il Centro Di Servizi al Volontariato. Per cui, per ogni fase descritta nelle schede di questo documento, nel momento in cui sorgono dubbi, domande, richieste, c’è sempre la possibilità di accedere gratuitamente ai nostri uffici per avere una consulenza relativa all’organizzazione interna della propria associazione e al suo sviluppo.

Buona lettura.

# Accoglienza

Considerando la delicatezza della vita associativa, il contatto con un nuovo volontario è come per una pianta un innesto che potrà risultare vitalizzante e creativo, se viene pensato con tempo, competenza e cura.

Ogni volontario dovrebbe fin dal primo incontro con l'associazione, potersi sentire accolto e a proprio agio, conoscendo l'organizzazione di volontariato nel suo insieme e che cosa effettivamente gli viene chiesto di fare, con tempi e azioni ben definite.

**È la relazione che si instaura con il nuovo volontario che costruisce le motivazioni a entrare a farvi parte e soprattutto a rimanere.**

La parte relativa alle informazioni generali da sola non basta, infatti si tratta fin da subito di evidenziare la mission e la vision dell'associazione, ovvero per quali valori esiste e quali sono i piani futuri: in questo modo il nuovo volontario può cominciare a sentirsi parte di un percorso e inserito in una attività pensata proprio per lui.

Il percorso di accoglienza può quindi essere fatto con rispetto e cura oltre che competenza nel merito della relazione con l'altro. Infatti, occorre tenere conto della paura, dell'età della persona, del grado di elaborazioni fatte delle proprie motivazioni. Di fronte alle diverse attività di un'associazione (disabilità, malattie degenerative, animazione di quartiere...) ci può essere da parte del cittadino che si avvicina alla vostra associazione interesse, senso della sfida, ma anche timore, paura di non farcela, senso di distanza.

La fase di accoglienza è utile quindi anche all'associazione per capire bene chi ha davanti, quale tipo di volontario.

Si tratta di una fase delicata, per questo è utile per l'associazione stessa cercare di dedicarle tempi e spazi adeguati. Crediamo sia importante in più anche avere *una persona dedicata*: può essere anche un volontario con una certa sensibilità e capacità di ascolto, o il volontario dell'associazione che ha più esperienza, oppure ancora la persona che magari ha contattato il nuovo volontario. La cosa importante è che questa persona (si può chiamare **tutor**) sia di riferimento per le prime volte del nuovo volontario in associazione, cercando dal primo incontro di capire quali motivazioni muovono il neo volontario, cogliendone paure e attese, presentando l'associazione (finalità e attività specifiche) e proponendo già al neo volontario un ruolo o un'attività in cui inserirsi.

Sempre a proposito di questa fase di accoglienza, potreste fare attenzione a :

- non usare linguaggio strettamente tecnico;

- non dare per scontato che il neo volontario conosca appieno le problematiche che stanno a cuore all'associazione (donazione organi, malattie degenerative, bambini con particolari esigenze, temi ambientali...);
- facilitare la "libertà di domanda": l'altro non dovrebbe sentirsi in obbligo verso di voi...; riflettere sul tema generale della solidarietà come stile di vita;
- concordare orari e tempi dell'attività.

**NB:** è importante secondo noi sottolineare che il tutor, che tra l'altro ha uno stretto rapporto con gli altri volontari e la dirigenza a cui rimanda un feed - back formale e informale, pur svolgendo questa funzione non è il solo ad accogliere: **è l'intera associazione che accoglie!**

# Inserimento e accompagnamento

Negli incontri successivi all'accoglienza, si possono approfondire alcuni aspetti dell'associazione già illustrati al neo volontario, ma arricchendoli di informazioni.

Il tutor potrebbe organizzare spazi dedicati ad incontri di accompagnamento del neo volontario, o del gruppo di nuovi volontari anche se arrivati in tempi diversi, nell'attività associativa, in cui :

- si chiariscono le reciproche aspettative e i dubbi;
- si raccoglie e discute la richiesta di formazione del neo volontario per affrontare meglio alcune questioni pertinenti all'attività che si svolge;
- si spiega quel che non si deve fare in associazione e come ci si deve comportare in situazioni "critiche";
- si spiegano quali sono le questioni amministrative di cui tener conto, quali sono gli strumenti di lavoro (se ci sono) e le persone cui fare riferimento per le varie attività.

Sarebbe importante che in queste fasi successive fossero presenti oltre al volontario tutor, anche gli altri volontari, come il responsabile dell'associazione o di alcune attività o progetti rilevanti per il lavoro del volontario.

Quello dell'inserimento/accompagnamento diventa in questo modo un' importante occasione di socializzazione tra "vecchi" e nuovi volontari, rafforzando la disponibilità a lavorare insieme nel rispetto delle reciproche capacità e competenze.

In più, questo accompagnamento rende visibile ulteriormente il valore che l'associazione attribuisce al neo volontario, il quale d'altro canto acquisisce maggior consapevolezza e fiducia nel proprio personale contributo verso l'associazione e le tematiche che affronta.

# Formazione

La formazione del neo volontario serve ad aumentare le competenze e le abilità necessarie per svolgere l'azione volontaria con soddisfazione e successo per lo stesso volontario, ma anche per l'associazione e, naturalmente, il destinatario dell'azione.

Si parte dalle conoscenze-competenze del neo volontario per poter definire insieme l'obiettivo del percorso formativo.

Questo può essere incentrato su:

- il *sapere*: ovvero, l'acquisizione di nuove conoscenze;
- il *saper fare*: ovvero, l'apprendimento di tecniche, strumenti, strategie;
- il *saper essere* : ovvero, lo sviluppo della consapevolezza di sé) e suoi contenuti.

Successivamente, si programma una metodologia didattica (in genere molto attiva e coinvolgente), la scelta dei formatori e degli aspetti logistici (anche per queste fasi c'è la possibilità di rivolgersi per una consulenza a Forum Solidarietà)

Una cosa importante per l'associazione è tenere conto nella definizione dei tempi della disponibilità effettiva dei volontari da un lato e delle esigenze dell'organizzazione.

**NB:** la formazione è utile all'organizzazione in quanto apporta un miglioramento del livello globale di funzionamento dell'associazione e della qualità dei servizi offerti.

# Trattenere

Per dare continuità all'azione volontaria è utile che l'associazione metta **in primo piano il volontario con le sue motivazioni ed esigenze.**

Identificare le motivazioni di ogni volontario è utile infatti non solo nella fase di accoglienza e inserimento/accompagnamento, ma anche in quella di posizionamento organizzativo e mantenimento: è infatti da quelle che si capisce quale assegnazione di attività è più appropriata, favorendone l'impegno, per il nuovo volontario e per adeguare, ove possibile e occorra, il contesto organizzativo e le modalità di lavoro.

Una volta condivisi missione e valori dell'associazione, infatti i volontari sono spinti a rimanere quando svolgono attività interessanti e significative per gli utenti o la comunità e per l'associazione. È buono sapere che ciò che può essere poco importante o noioso per un potenziale volontario può essere estremamente stimolante per un altro: per questo se possibile occorre da parte dell'associazione un sforzo in più di ascolto, comprensione ed adeguamento per soddisfare le reali aspettative del volontario e ottenere così un'azione volontaria positiva ed efficace.

**Le motivazioni mutano nel tempo**, ed è per questo importante essere attenti ai cambiamenti nei livelli di partecipazione e nella qualità del lavoro volontario.

Capire se questi cambiamenti dipendono da situazioni personali oppure da insoddisfazione verso l'esperienza di volontariato permette all'associazione di individuare le strategie migliori per rivitalizzare l'impegno volontario e la partecipazione. Nel secondo caso, infatti, si può proporre a seconda di quanto individuato, per esempio di cambiare attività, di attribuire maggiori responsabilità, o toglierne, di fare più formazione, di cambiare le persone con cui si collabora o spostarlo su altro progetto, di prendere un periodo di pausa.

Quanto prima si colgono e gestiscono i cambiamenti, tanto prima si eviterà la disaffezione non solo nei confronti dell'attività, ma anche dell'organizzazione.

Infatti, il volontario è motivato a restare non solo in base al contenuto specifico di quel che fa, ma anche in base alla **qualità del contesto organizzativo** in cui si trova: per esempio, se ci sono continue tensioni all'interno dell'associazione tra le varie persone, o confusione di ruoli, funzioni e responsabilità, poca chiarezza rispetto ad obiettivi e metodi di lavoro, allora probabilmente sarà difficile che il volontario abbia voglia di dare continuità alla propria esperienza.

Altri aspetti che influiscono profondamente sulla disponibilità di un volontario a continuare la collaborazione possono essere:



- il non poter “lavorare bene”, cioè non avere strumenti e competenze per sapere se sta lavorando bene, se sta raggiungendo gli obiettivi, se sta utilizzando metodi di lavoro giusti;

- il non sentirsi riconosciuti e valorizzati: è buono ricordare che i volontari non vogliono sentirsi dire “grazie”, ma fa piacere lo stesso essere ringraziati per l’impegno. Festeggiare i successi e i risultati ottenuti, riconoscere il contributo di ognuno è molto importante, perché rafforza il senso di appartenenza e sottolinea l’importanza delle azioni dei volontari.

È soprattutto nella quotidianità del lavoro svolto che “grazie” diventa particolarmente significativo.

**NB:** l’associazione può impegnarsi per non lasciar “andar via” un volontario senza aver prima capito le ragioni, soprattutto se determinata da incompatibilità con l’associazione. In questo caso infatti sarà utile alla stessa associazione individuare con il volontario gli elementi critici del rapporto per trarne indicazioni utili migliorare il sistema di gestione dei futuri volontari.

# Che volontari?

## Premessa

Ogni volta che entra un nuovo volontario, l'intero sistema dell'associazione viene in qualche modo toccato. Le relazioni si strutturano diversamente tra le persone e da quel movimento possono nascere dei *cambiamenti*. Spesso si fa fatica ad accettarli nella pratica. Invece, questi cambiamenti vanno colti non come rischio, quindi con chiusura, ma standoci dentro, sapendoli accettare. Il saper sostare nell'incertezza delle situazioni in movimento approfittando di questo per attuare o riattivare il pensiero è una capacità che va alimentata.

Dicevamo che identificare le motivazioni di ogni volontario è utile non solo nella fase di accoglienza e inserimento, ma anche in quella di "mantenimento": è il modo per capire quale assegnazione di attività è più appropriata al neo volontario, favorendone l'impegno, e per adeguare, ove possibile, il contesto organizzativo e le modalità di lavoro in modo che associazione, destinatari dell'azione volontaria e volontario stesso siano positivamente coinvolti anche in maniera continuativa

## Motivazioni: cosa si cerca

I volontari hanno bisogno di fare, di realizzare e di "sfidare": ovvero, le persone che potrebbero far parte di un'associazione di volontario di aiuto alle persone, hanno una spinta che proviene da un approccio etico, morale e di impegno civile e/o religioso, ma anche soprattutto da un desiderio di realizzare qualcosa direttamente con il proprio contributo e impegno, verificando momento per momento l'efficacia delle proprie azioni. In pratica si vuole la "realizzazione" di valori personali attraverso azioni concrete.

Dare concretezza alle proprie idee richiama il bisogno di sfidarsi e di sfidare il "mito" attuale della totale impotenza di fronte a questo mondo complesso, anche se questo fa emergere molte paure ("sarò capace?" e se non riesco?"). La necessità della formazione chiesta dai volontari (sapere-saper fare-saper essere) sta in queste paure.

Si sceglie di fare volontariato senza vincoli ma anche senza eroismi: in questo caso occorre che l'associazione si preoccupi di prevedere sempre un orientamento che permetta a tutti di mantenere una "posizione confortevole" dalla quale è possibile portare veramente aiuto, ascoltare con disponibilità, stabilire una relazione con l'altro che sostiene volontario e destinatario senza "sfinire" nessuno dei due. Cercare questo equilibrio e tutelarlo nel tempo è un compito che può svolgere l'associazione. Occorre ad ogni modo ricordare che l'equilibrio tra l'impegno profuso volontariamente e la soddisfazione, non viene raggiunto una volta per tutte ma è precario e in continua evoluzione. La gratificazione personale, la soddisfazione, la piacevolezza, l'amore per la vita sono quei sentimenti che i volontari vorrebbero provare a ricompensa dell'impegno che mettono in campo. Da parte di molti volontari c'è la ricerca di uno spazio specifico, personale, per

elaborare soluzioni che riempiano i numerosi vuoti creati dalla moderna organizzazione sociale, dalla "rarefazione" dei legami tra le persone, dalla carenza di partecipazione collettiva all'elaborazione delle decisioni, dalla diffusa sensazione di solitudine ed "estraneità". L'associazione di volontariato viene percepita così come uno spazio alternativo al sistema sociale corrente, in cui gli individui si sentono esclusi dai processi della costruzione delle decisioni e dell'anticipazione del proprio futuro sociale. Si desidera attraverso la partecipazione al volontariato superare l'indifferenza, l'ingiustizia, l'intolleranza in una prospettiva di autopromozione e di costruzione di comunità sociale.

Ci sono poi volontari spinti da bisogni di carattere psicologico. C'è bisogno di sentirsi utili, di interrompere una situazione di solitudine o di inattività, costruendo una rete di rapporti sociali fondata sul reciproco ascolto, sostegno e cooperazione. Ci si avvicina al volontariato a volte per rielaborare la propria sofferenza, a volte per restituire l'aiuto ricevuto, a volte per scambiare quel calore umano che si è sentito e si ricerca per colmare vuoti affettivi. In questo caso, la relazione con gli altri volontari diventa una necessità.

### **Ad ogni tipo di volontario la sua attività**

Se una persona ha bisogno di essere riconosciuta come leader, di essere ascoltata e di ottenere dei riconoscimenti pubblici, le attività che può svolgere per avere un impegno costante, devono essere caratterizzati dalla possibilità di avere una certa influenza sulle decisioni da prendere e da responsabilità.

Se una persona ha bisogno di scadenze precise, assunzioni di responsabilità, crescere anche attraverso l'impegno in situazioni difficili, le attività che può svolgere possono prevedere l'attribuzione di chiare responsabilità, il riconoscimento degli obiettivi e la possibilità di lavorare individualmente.

Se una persona ha sensibilità e capacità di ascolto, ha bisogno di sentirsi aiutata e di aiutare, di essere valorizzata e ringraziata per il lavoro, le attività più adatte sono quelle svolte in gruppo e in cui la cooperazione è fondamentale, o quelle in cui prevale la relazione con gli utenti e le attività di pubbliche relazioni.

### **La valutazione del volontario.**

Una volta cominciata l'attività di volontariato, l'associazione insieme al volontario può prevedere un momento di confronto per capire quali risultati si sono raggiunti rispetto agli obiettivi prefissi e le modalità che si sono messe in campo: questo è utile da un lato per il volontario perché, volendo contribuire in maniera significativa alle attività dell'associazione, in questo modo può capire se sta lavorando bene, e/o portare eventualmente un ulteriore contributo a livello di idee e di esperienza. Dall'altro lato, è utile all'associazione per evidenziare la qualità del lavoro del volontario e agire tempestivamente nel caso ci sia qualche problema relativo o alle abilità, capacità della persona e/o ai suoi rapporti con l'associazione stessa (non si condividono appieno i valori, oppure le modalità di gestione), con gli altri volontari o con gli "utenti".

In taluni casi, in cui la valutazione non è positiva, il volontario può essere:

- motivato e capace: se la sua prestazione è insufficiente la causa può essere un'aspettativa poco chiara rispetto alle attività che svolge oppure una difficoltà con gli altri volontari;
- motivato ma non capace: in questo caso l'associazione può avere sopravvalutato le competenze e le abilità del volontario. Occorre intervenire definendo insieme quali sono le carenze e agendo con una formazione mirata;
- capace ma non motivato: lo scarso rendimento può essere dovuto al fatto che l'associazione non ha sostenuto a sufficienza la motivazione iniziale del volontario, oppure non ha trovato un'attività meglio rispondente alle sue motivazioni, oppure la motivazione del volontario è mutata e l'associazione non ha saputo coglierla;
- non capace e non motivato: in questo caso, l'associazione può cercare di capire le motivazioni ed i nuovi interessi del volontario al fine di proporre una nuova attività e attivare in tempi brevi un percorso formativo ad hoc.

### **Nel caso di volontari "inadatti"**

Può succedere che l'associazione debba "allontanare volontari inadatti". Infatti, se il rapporto tra associazione e volontariato si basa su una condivisa scelta reciproca che si rinnova periodicamente nel rispetto degli obiettivi, della cultura/regole dell'organizzazione e delle esigenze dei volontari, vuol dire che da un lato il volontario può lasciare liberamente l'associazione, dall'altro l'associazione può trovarsi nella condizione di dover rinunciare a quella persona.

Questo fatto può determinarsi quando: il volontario non ha filosofia o valori compatibili con quelli dell'associazione; non c'è un lavoro/attività adatta al volontario; il volontario non ha le caratteristiche necessarie alle attività previste o disponibili in associazione; il volontario ha aspettative che l'associazione non può soddisfare.

Qualunque siano le ragioni del rifiuto si devono spiegare chiaramente e con rispetto della persona. Inoltre, si può considerare il fatto di ricontattare il volontario in successive occasioni (eventi speciali o manifestazioni); oppure si può invitare il volontario a rivolgersi al Centro di Servizi per essere orientato verso un'associazione più adatta ai suoi interessi, alle sue motivazioni, alla sua disponibilità di tempo.

L'associazione può considerare il rifiuto anche come occasione di riflessione su quanto fatto per la ricerca volontari o in fase di accoglienza e/o in quello d'inserimento: per esempio può considerare il fatto che la fase di ricerca si è rivolta ad un target inappropriato, oppure l'orientamento non è stato adeguato rispetto alle attività da svolgere; oppure ancora la formazione non è stata sufficiente o, infine, le situazioni di tensione e/o di crisi non sono state affrontate per tempo o la loro gestione non ha saputo tener conto di tutti gli elementi in gioco.

## **Qualche spunto sociologico sui “ricercati numero uno” da parte delle associazioni: i giovani.**

### **Premessa**

Questo vademecum è dedicato al tema di come trattenere i volontari in un’associazione di volontariato; qui vogliamo allora fornire un breve spunto sociologico su un tipo di volontari largamente e giustamente ricercato dalle associazioni in quanto portatore di novità, energie e capacità che possono essere rivitalizzanti della vita associativa e delle attività e finalità che si perseguono: il volontario giovane.

Infatti, se dopo tanta fatica nella ricerca e nell’accoglimento del “giovane” questo dopo poco se ne va, non lo si riesce a trattenere in associazione, si perde dunque una grande risorsa e spesso si tende a considerare il suo “abbandono” come mancanza di responsabilità o di serietà, come egoismo e superficialità.

Perché questa risorsa abbandona? È proprio e solo vero il giudizio negativo che a volte si esprime? Per capirne un po’ di più e soprattutto per valutare se esistono altre cause che giustifichino “l’abbandono” di questo tipo di volontario, secondo noi è utile sapere cosa si intende oggi quando parliamo di “giovani” in generale e cosa può rappresentare il volontariato per i “giovani” che lo scelgono.

Abbiamo raccolto alcuni spunti dal manuale “Giovani senza tempo” a cura di Alessandro Dal Lago e Augusta Molinari, dalla premessa di Gino Mazzoli nel manuale “Volontariato giovanile tra cittadinanza e partecipazione” a cura di Silvia Brena e Adele Ferrari e dal blog de “Il ponte”-periodico del Friuli centrale- sul tema giovani, politica, volontariato.

Abbiamo pensato di porre l’accento su quanto può essere utile da sapere per i nostri volontari e lasciando però modo di approfondire autonomamente i vari aspetti.

### **Giovani: chi sono oggi**

Cominciamo col dire che oggi più che in altre epoche il termine “giovane” appare difficile da attribuire a fasce d’età definite o a specifici comportamenti.

I giovani come categoria oggi non ci sono perché la nuova cultura del lavoro abolisce la segmentazione dell’esistenza in fasi definite (infanzia, educazione, lavoro, costituzione della famiglia, riposo) e vengono a cadere le forme organizzate o condivise di transizione tra la vita familiare e quella lavorativa. L’università, così come la scuola, non ha più tempo per forme di socializzazione, di interruzione della routine, di confronto diretto, in cui lo studente, fino a un ventennio fa, scopriva al di fuori della famiglia, l’esistenza di una scena politica e sociale.

Il tempo del lavoro tende ad occupare tutta l’esistenza, ma, per i “giovani” di oggi, come condizione virtuale e incerta.

Oggi la formazione al lavoro continua tutta la vita ed è soggetta in ogni momento alle vicissitudini dell’uscita dal lavoro, così come in ogni momento si può rientrare nell’attività formativa. Il concetto di *formazione permanente* prevede che fino all’età della pensione il lavoratore, ad ogni

livello, possa essere messo nella condizione di aggiornarsi, qualificarsi, riformarsi. Oggi in pratica si è studenti-lavoratori o lavoratori-studenti a vita. Ma è proprio questo aspetto a rendere priva di senso la categoria “giovani”. Si è nel campo di un’esistenza che si vede in ogni momento confrontata a una scelta “mortale”: o continuare nel ciclo dell’auto-subordinazione o essere espulsi dal mercato del lavoro e quindi divenire marginali, con l’ulteriore conseguenza di tagliare la possibilità dell’esistenza di nuovi attori sociali: il problema più urgente dei giovani oggi è quello di sopravvivere al presente, non di pensare al futuro.

## **Giovani e volontariato.**

Spesso i volontari giovani sono “sensibilizzati” o attraverso un approccio “prescrittivo” (l’adulto va in classe a risvegliare, con una sequenza di “sermoni”, la coscienza sociale dei giovani che si suppone assopita) o un approccio “seduttivo” (si propongono attività in contesti privi di difficoltà e affascinanti, pensando che una volta entrato il giovane rimanga coinvolto nel clima organizzativo). Entrambi questi approcci però non tengono conto, e infatti non sono nei fatti efficaci, di un questione cruciale nella nostra società e che coinvolge anche il volontariato: il conflitto generazionale.

Anziché inseguire i giovani con improbabili gadget, flessibilità e comodità, o perseguitarli con esempi fulgidi di responsabilità e impegno civile ma lontani da loro, si tratta di considerare che alla fine è sempre un adulto che offre una proposta di impegno ad un giovane, un adulto che chiede di accettare o meno un modello di società costruito dagli adulti. Anche nel contesto del volontariato come in tutti gli altri, ai giovani non rimane che scegliere qualcosa dato, non di costruire, partecipare effettivamente, di pensare al futuro. Il volontariato degli adulti chiede ai giovani di adeguarsi al loro modello e di svolgere compiti esecutivi: elogia a parole la creatività, l’impegno nel volontariato e in pratica non lo incentiva, finendo per alimentare solo sfiducia.

Il volontariato può rappresentare un’occasione. Un modo per mettersi a disposizione degli altri. Per fare esperienza, per capire che si può essere utili alla società con piccoli grandi gesti. Ed il volontario è sempre alla pari di un altro volontario. Non viene giudicato ma ascoltato. Viene apprezzato per le sue qualità ma la caratteristica migliore è quella di lavorare in silenzio.

Oggi il punto che fa la differenza è la capacità di comunicare e quindi di ascoltare. La forza di tradurre in gesti i propri ideali ed il proprio modo di essere cittadino responsabile.

Per comunicare c’è bisogno di saper ascoltare. Se questo il mondo del volontariato l’ha capito, allora ha trovato la chiave del successo, perché fa contare non i numeri, la mera produttività, ma gli individui e la relazione tra essi.

Invitate i giovani e fateli parlare. Hanno tanto da dire e da far sapere. Diversamente continueranno a scrivere le loro idee sui blog, nella realtà virtuale ma non avrete modo di conoscerle e questo non è un vantaggio per nessuno.

# Bibliografia

- “La ricerca e l’accoglienza dei volontari -un possibile stile di lavoro e un metodo con il volontariato della provincia di Modena”, a cura di Simona Nicolini e Maria Grazia Taliani, Quaderni del CSV di Modena, 2008
- “Azione volontaria e strategie organizzative -come migliorare la presenza e la partecipazione dei volontari”, di Elena De Palma, edito dal Coordinamento regionale dei CSV della Lombardia, 2004
- “People Raising - manuale pratico per la ricerca dei volontari”, di Susan J. Ellis e Valerio Melandri , Carocci Faber editore, 2003
- “Giovani senza tempo -il mito della giovinezza nella società globale”, introduzione e cura di Alessandra Dal Lago e Augusta Molinari, Ombre Corte editore, 2001
- “Volontariato giovanile tra cittadinanza e partecipazione”, a cura di Silvia Brena e Adele Ferrari, edito dal CSV di Brescia, 2008

**Borgo Marodolo 11 -43100 Parma - Telefono: 0521.228330 - Fax 0521.287154 –**

**Internet: [www.forumsolidarieta.it](http://www.forumsolidarieta.it)**