

Modello di reclutamento e formazione dei volontari

Milestone 4.1;

25/7/2018



1	ABSTRACT	4
2	BEST PRACTICES EUROPEE DI RIFERIMENTO	4
3	FINALITÀ DEL PROGETTO E IL RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO	4
3.1	I valori del volontario	4
3.2	Il valore del volontariato in E.CA.R.E.	5
3.3	Che esperienza si offre al volontario?	6
4	RUOLI OPERATIVI DEL VOLONTARIO	6
4.1	Raccolta delle informazioni sui potenziali beneficiari	6
4.2	Training e troubleshooting per toolkit informatico	7
4.3	Sostegno al training su healthy lifestyles	7
4.4	Rapporti con gli stakeholder locali	7
4.5	Animatore del vicinato	7
5	PROFILO DEL VOLONTARIO	8
6	SELEZIONE DEL VOLONTARIO	9
7	RACCOLTA DELLE CANDIDATURE	11
7.1	Rapporti con le associazioni di volontariato sul territorio	11
7.2	Eventi di promozione delle candidature	12
8	FORMAZIONE DEI VOLONTARI	12
8.1	Gli strumenti	12
8.1.1	Coaching	13

8.1.2	Il metodo S.M.A.R.T.	13
8.1.3	La conversazione guidata	14
8.1.4	Il colloquio motivazionale	16
8.2	I moduli formativi	16
8.3	Strategie per l'animazione sociale	17
8.3.1	Attività COGNITIVE che stimolano memoria ed attenzione	18
8.3.2	ATTIVITA' MOTORIE	18
8.3.3	ATTIVITA' MANUALI, CREATIVE DI SOCIALIZZAZIONE	19
8.4	Formazione sugli Healty Lifestyles	19
8.5	Formazione per training e troubleshooting sul toolkit informatico	19
9	SUPPORTO E MONITORAGGIO DEL VOLONTARIO	20

1 Abstract

Il presente documento si inserisce all'interno del progetto Elderly home CARE Residential Engagement (E.CA.R.E) finanziato dal programma INTERREG V-A Italia - Austria 2014-2020. Il suo scopo è quello di fornire la cornice teorica e gli elementi pratici per avviare i partner del progetto e chiunque desideri replicarne il metodo nel processo di reclutamento e selezione dei volontari di cui il Progetto si avvale.

Si illustrano dapprima le motivazioni che spingono ad attivare risorse nell'ambito del volontariato, definendo anche una cornice valoriale che si intende porre a fondamento della partnership tra l'istituzione che promuove il progetto ed i volontari che desiderano parteciparvi.

Vengono quindi illustrati i ruoli concreti rispetto ai quali i volontari verranno attivati. Ne segue una panoramica delle caratteristiche personali che rendono un volontario il candidato più o meno adatto a ricoprire uno o più ruoli tra quelli proposti. Vengono proposti anche dei criteri di valutazione che facilitino l'emersione di tali caratteristiche in fase di reclutamento e selezione.

Il presente manuale contiene infine delle indicazioni pratiche sia per stimolare la fase di reclutamento, sia per preparare i volontari al ruolo a cui saranno chiamati nell'ambito del progetto.

2 Best practices europee di riferimento

Nella stesura del materiale si è fatto particolare riferimento ad alcune delle esperienze che a livello europeo il nostro staff ha ritenuto interessante valorizzare.

In particolare hanno trovato spazio nello sviluppo di questo lavoro:

- le iniziative *Investing in volunteers* promosso dalle associazioni NCVO, Volunteer Scotland, WCVA e Volunteer Now, che forniscono alcuni interessanti standard di qualità per le organizzazioni che, pur avvalendosi di uno staff stipendiato, coinvolgono volontari;
- alcuni spunti teorici elaborati nel programma *Justice involving volunteers in Europe (JIVE)* nel suo manuale *Good practice guide*;
- contenuti elaborati dall'Università di scienze applicate di Helsinki nell'ambito di un progetto a supporto della croce rossa finlandese e raccolti nella tesi di master degree di Alice Poudel.

3 Finalità del progetto e il rapporto con il volontariato

3.1 I valori del volontario

L'immagine classica del volontario è quello di una persona socievole e sorridente che mette a disposizione delle persone bisognose, in modo gratuito, il suo tempo e le sue risorse, senza chiedere nulla in cambio.

A tale proposito non è possibile stabilire cosa spinga realmente una persona a prestare servizio gratuito, poiché le motivazioni possono essere varie e cambiano da soggetto a soggetto.

Chi si avvicina a questo mondo lo fa con motivazioni conscie e inconscie, semplici o complesse, transitorie o permanenti, di natura personale, religiosa, culturale o politica. Le ragioni possono inoltre essere prosociali ma talvolta perfino egoistiche.

I principi su cui tuttavia si deve chiedere una condivisione da parte di un volontariato che scelga di aderire ad un progetto di rete complesso come quello proposto in E.CA.R.E. sono i seguenti:

- avere una consapevolezza del valore etico della propria azione;
- non improvvisare, ma fare riferimento all'organizzazione;
- non farsi carico personale delle situazioni;
- non abusare della posizione attribuita;
- dare spazio a tutti e mettere continuamente in discussione il proprio operato;
- accettare la diversità di opinione e pensiero;
- essere proattivi, avanzando proposte;
- praticare il senso di responsabilità non solo nei confronti della persona assistita, ma anche dell'intera comunità, della società, del territorio di appartenenza;
- perseguire l'etica del dono senza chiedere ricompense o pagamenti diretti o indiretti;
- mirare alla crescita morale e sociale dei propri beneficiari;
- esercitare la massima riservatezza sui dati e sulle informazioni di cui si viene in possesso.

3.2 Il valore del volontariato in E.CA.R.E.

Se in linea generale la disponibilità di volontari rappresenta un concreto aiuto per ogni organizzazione, quantomeno per l'ovvio effetto di consentire un contenimento dei costi di realizzazione di qualunque attività, nel caso del metodo E.CA.R.E. la loro presenza diventa invece un tassello del tutto fondamentale per la buona riuscita del progetto.

E.CA.R.E. è infatti anzitutto un'iniziativa di comunità, che deve certamente essere progettata e sostenuta dalle istituzioni di cura, ma che vede tra i propri obiettivi l'attivazione di risorse delle reti di vicinato tra anziani che vivono in condizione di relativo isolamento. Nel team di progetto devono dunque necessariamente trovare spazio anche figure che non provengano dalle istituzioni, ma portino in prima persona l'esperienza delle società civili in cui il progetto deve trovare il suo "habitat". Il volontario rappresenta appunto la voce di questa società, per la quale e nella quale sceglie di avere un ruolo attivo senza però abbandonare la logica del coinvolgimento diretto, che non può essere garantita in modo altrettanto efficace dai rappresentanti delle istituzioni formali.

3.3 Che esperienza si offre al volontario?

Attraverso la partecipazione al Progetto Europeo e.ca.re. il volontario può:

- apprendere nuove conoscenze (dall'uso della tecnologia agli stili di vita salutari);
- creare solidi legami con la propria comunità, integrandosi nella società ed instaurando nuovi rapporti interpersonali.
- Sentirsi parte di un progetto di grande cambiamento nella propria comunità, i cui frutti egli stesso potrà godere in una successiva fase della propria vita
- donare le proprie competenze ed acquisirne di nuove utili alla propria carriera professionale.
- alimentare la stima di sé e la crescita personale. Da questo punto di vista impegnarsi in questa attività significa anche "ricevere" molto, perché dà soddisfazione e gratificazione grazie ai risultati raggiunti
- cogliere la gioia e la riconoscenza da parte di coloro ai quali si è offerto il proprio aiuto, in quanto l'essere così ripagati è un feedback fondamentale per le proprie motivazioni. La stima e la riconoscenza provengono non solo dalle persone per le quali si saranno prodigati, ma anche dagli stessi colleghi e dalle istituzioni per cui operano; fondamentale sarà il riconoscimento del valore di questo impegno prolungato nel tempo e l'apprezzamento pubblico.
- godere anch'esso, una volta anziano, dell'utilizzo della tecnologia; questa non sarà quindi percepita con timore ed ansia, ma come una vera e fondamentale risorsa.
- Acquisire una sensazione di maggiore sicurezza, acquisire strumenti per un invecchiamento attivo.

4 Ruoli operativi del volontario

Si illustrano di seguito le azioni concrete attraverso la quali i volontari potranno portare il proprio contributo nell'implementazione del progetto E.CA.R.E.

4.1 Raccolta delle informazioni sui potenziali beneficiari

Dopo accurata formazione, il volontario avrà il compito di raccogliere alcune informazioni utili relative ai potenziali utenti del progetto. A tal fine si recherà a domicilio degli stessi, somministrando uno specifico questionario predisposto dal team di progetto.

Durante i primi colloqui sarà affiancato da un professionista per permettergli di acquisire familiarità con lo strumento.

Il ruolo richiede buone capacità di osservazione e di comunicazione.

4.2 Training e troubleshooting per toolkit informatico

Il volontario avrà il compito di aiutare l'utente nell'utilizzo della tecnologia (smartwatch e tablet) e sarà di supporto per la risoluzione dei possibili problemi inerenti al loro utilizzo.

Viene naturalmente richiesta una buona dimestichezza con gli strumenti tecnologici e la capacità di rispondere alle domande pratiche che gli utenti potranno rivolgere: grazie alla formazione ricevuta sarà in grado di prendersi carico delle richieste o di indirizzarle a chi di competenza.

4.3 Sostegno al training su healthy lifestyles

L'attività fisica, un'alimentazione adeguata, il controllo del peso danno grandi vantaggi per la salute, in termini di prevenzione primaria.

Obiettivo del progetto è anche quello di aiutare il cittadino a prendere consapevolezza delle proprie abitudini non corrette, proponendo modelli semplici, per far sì che diventi promotore lui stesso di uno stile di vita sano. Il volontario, accompagnando i professionisti dell'istituzione di cura nel training formativo, potrà essere l'ambasciatore di questi modelli, consigliando e supportando i beneficiari durante il loro percorso di consapevolezza e miglioramento.

4.4 Rapporti con gli stakeholder locali

Nell'attivazione e costruzione della rete sociale, un ruolo importante è dato agli stakeholder locali: soggetti che entrano a far parte della quotidianità del cittadino beneficiario del progetto.

Il coinvolgimento di queste risorse, già presenti nel territorio, siano essi enti (scuole ad esempio), parrocchie, associazioni (sportive, volontariato, culturali), attività commerciali (negozi di quartiere, bar, farmacia), permette al progetto di perseguire l'obiettivo di promuovere socializzazione, combattendo l'isolamento.

In questa fase il volontario avrà il compito di rilevare ciò che già il territorio propone (iniziative locali, eventi), contattare gli esercizi commerciali frequentati dagli utenti, attivare nuove relazioni e promuovere interessi comuni, che favoriscano l'aumento delle interazioni del cittadino.

4.5 Animatore del vicinato

In sinergia con la rete sociale e con le indicazioni dei professionisti, il volontario avrà il compito di stimolare legami di vicinato solidi e positivi.

Potrà proporre alla comunità eventi, incontri, attività ricreative, stimolando l'anziano anche attraverso gli strumenti tecnologici, utilizzati come canale facilitativo per la socializzazione.

5 Profilo del volontario

Vi sono alcune caratteristiche personali che si ritengono strategiche per la buona riuscita dell'attività dei volontari, e che pertanto vanno ricercate in fase di selezione dei candidati volontari. Non tutte sono naturalmente ugualmente significative per tutte e 5 le attività illustrate al paragrafo 4, e tali relazioni saranno meglio descritte più avanti nel testo.

- **Inserimento nel territorio**

L'attivazione della rete territoriale è tra gli obiettivi cardine del progetto. Sarebbe quindi importante che il volontariato fosse già inserito all'interno del proprio territorio in modo attivo: questo requisito permetterebbe di avere un buon aggancio con gli stakeholder locali attraverso una persona già conosciuta, nella presentazione di E.CA.R.E. e nell'attivazione degli step successivi.

- **Esperienza di Volontariato**

Volontari con esperienze presso gli Enti che erogano servizi per gli anziani o in altre associazioni possono essere più facilmente coinvolgibili nel progetto, in quanto soggetti già conosciuti, con capacità relazionali già consolidate ed abituati ad avere rapporti con l'istituzione.

Vanno però sostenute ed incentivate candidature anche da parte di persone nuove all'esperienza di volontariato, ma ben inserite nel contesto comunitario territoriale o con un valido bagaglio motivazionale. In particolare vanno considerati anche eventuali famigliari di beneficiari che si possono rendere disponibili anche per altri utenti del progetto.

- **Empatia**

Il volontario richiesto per il progetto dovrebbe avere delle buone capacità di osservazione del contesto, essere in grado di interagire con l'anziano riuscendo a mettersi in relazione, in modo empatico.

All'interno di una valutazione globale del volontario, il professionista attraverso il colloquio valuterà la presenza di alcune soft skills socio emotive (empatia, gestione delle emozioni, gestione delle relazioni interpersonali) necessarie per instaurare una relazione efficace con il cittadino, partecipante al progetto.

- **Stile di vita**

Il progetto ha la necessità di avere tra le sue fila volontari che siano testimonial/ambasciatori credibili di buoni stili di vita; devono quindi essere scelti soggetti che condividano questo obiettivo e che sappiano valorizzarlo anche attraverso l'esempio.

- **Esperienze professionali e formative**

Nel colloquio va indagato il lavoro svolto dalla persona, soprattutto se questo possa essere utile per il raggiungimento degli obiettivi del progetto (ad esempio soggetti che hanno lavorato nell'ambito del sociale, oppure siano stati loro stessi commercianti con doti quindi relazionali, ecc); oppure soggetti che abbiano seguito corsi di formazione legati al progetto o con doti/abilità manuali.

Questo dato ci permette di poter comprendere il miglior impiego, anche in ambiti diversi, a seconda delle attitudini.

- **Disponibilità personale**

E' importante comprendere con il soggetto quanto del suo tempo libero sia spendibile nelle proposte che si andranno a fare in modo da evitare sovraccarichi, affinché si instauri una collaborazione di successo. Anche la disponibilità a spostarsi da un luogo all'altro (es.: possesso di auto) può essere un parametro di rilievo.

- **Familiarità con gli anziani**

Dal momento che i beneficiari del progetto saranno anziani, è significativo indagare quanto il volontario sia abituato ad interagire con le persone di questa coorte d'età analizzando, ad esempio, la capacità comunicativa, l'uso di un linguaggio facilmente comprensibile. E' utile verificare ad esempio la conoscenza del dialetto. E' necessario comprendere anche quali siano le motivazioni per questo "interesse" verso la terza età (legato a fattori personali, genitori anziani, esperienze passate, etc.).

6 Selezione del volontario

Il seguente schema permette di evidenziare semplicemente le relazioni tra le caratteristiche personali appena descritte e i ruoli operativi che possono essere proposti ai potenziali volontari. Un maggior numero di * indica una correlazione più intensa, in un valore da 1 a 3.

	Raccolta informazioni	Training <i>informativo</i> e troubleshooting	Healthy lifestyles	Attivazione stakeholder	Animazione di vicinato
<i>Inserimento nel territorio</i>	***	*	*	***	**
<i>Esperienza nel volontariato</i>	*	*	*	***	**
<i>Empatia</i>	***	*	*	**	***
<i>Stile di vita sano</i>	*	*	***	**	**
<i>Percorso professionale e formativo</i>	***	***	*	***	*
<i>Disponibilità personale</i>	***	***	*	*	***
<i>Familiarità con gli anziani</i>	***	**	*	*	***

Per agevolare la raccolta degli elementi utili alla comprensione della presenza o meno dei requisiti illustrati nel paragrafo precedente si propone come traccia guida la compilazione del seguente questionario di conoscenza.

QUESTIONARIO PER GLI ASPIRANTI VOLONTARI			
Nome e cognome			
età	<input type="checkbox"/> 18-30	<input type="checkbox"/> 31-50	<input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> oltre 65
indirizzo			
telefono	<input type="checkbox"/> casa _____ <input type="checkbox"/> cellulare _____		
e-mail			
professione			
titolo di studio	<input type="checkbox"/> diploma <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> altro _____		
pensionato	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Possiedi un computer o uno smartphone?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Utilizzi :	<input type="checkbox"/> facebook <input type="checkbox"/> whatsapp <input type="checkbox"/> altro social _____		
Che mezzi di trasporto utilizzi?	<input type="checkbox"/> auto <input type="checkbox"/> bici/moto <input type="checkbox"/> mezzi pubblici <input type="checkbox"/> altro social _____		
STILE DI VITA			
Ritieni di avere uno stile di vita salutare?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Sei attento alla tua alimentazione?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Fai dell'attività fisica?	<input type="checkbox"/> si		<input type="checkbox"/> no
Che tipo di attività?			
Sei un fumatore?	<input type="checkbox"/> si		<input type="checkbox"/> no
APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARI			

Appartieni ad un'associazione di volontari? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Denominazione dell'associazione			
Sede dell'associazione			
Cosa ti ha spinto a fare il volontario?			
Conosci le associazioni del tuo territorio? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Se sì quali?			
DISPONIBILITA'-TEMPO LIBERO			
Se un nuovo progetto riscontrasse il tuo interesse, quanto tempo pensi di poterti dedicare in una settimana?	<input type="checkbox"/> 1-2ore	<input type="checkbox"/> 2-4 ore	<input type="checkbox"/> 4-6 ore
In quale fascia oraria della giornata hai più tempo libero?	<input type="checkbox"/> mattino	<input type="checkbox"/> pomeriggio	<input type="checkbox"/> sempre
CONOSCENZA DEL PROPRIO QUARTIERE E VICINATO			
Conosci le vie del tuo quartiere?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Frequenti la parrocchia del tuo quartiere?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Con quante persone ti intrattieni a parlare nel tuo vicinato nell'arco di un mese?	<input type="checkbox"/> 0-2	<input type="checkbox"/> 3-5	<input type="checkbox"/> oltre
Ti informi riguardo gli eventi organizzati nel tuo quartiere per parteciparvi?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
In che modo?			
Hai contatti con i commercianti delle attività presenti nel tuo quartiere? (farmacia, panificio, macellaio, giornalaio ecc.)	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Quali?			
Usi gli esercizi commerciali presenti nel tuo quartiere?	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
Quali?			

7 Raccolta delle candidature

Durante gli incontri di promozione generale del progetto, in cui si avrà cura di dedicare del tempo all'illustrazione di quanto contenuto nei paragrafi 3.2 e 3.3 e di elencare le attività del paragrafo 4, si procederà alla raccolta delle candidature tramite un modulo con la domanda di adesione, su cui il volontario sottoscriverà la sua disponibilità ad essere contattato per un incontro individuale.

7.1 Rapporti con le associazioni di volontariato sul territorio

In questa fase sono importanti i contatti con le associazioni di volontariato già presenti nel territorio. Con i referenti si andrà a proporre una collaborazione nella presentazione del progetto, ma anche la sottoscrizione di un protocollo per poter accogliere nell'implementazione di E.C.A.R.E. eventuali loro soci, laddove interessati.

7.2 Eventi di promozione delle candidature

La promozione del progetto, al fine di accogliere le possibili candidature dei volontari, si immagina possa essere svolta utilizzando vari canali:

- organizzando momenti di incontro nelle parrocchie, nei centri culturali, durante gli incontri periodici di associazioni già presenti nel territorio;
- attraverso pubblicità sui media;
- con incontri pubblici, organizzando eventi mirati, invitando la popolazione della zona interessata;
- allestendo degli stand nelle giornate di mercato o in occasione di manifestazioni locali

A tal fine sarebbe opportuno identificare degli spazi idonei, punti nevralgici di interazioni sociali, all'interno della comunità locale. Questo permette di poter organizzare, pianificare e promuovere tutti gli interventi collegati ad esso.

I luoghi con tali caratteristiche possono essere:

- Parrocchie con annessi spazi aperti o chiusi disponibili per le attività del progetto
- Spazi gestiti da associazioni di volontariato interessate al progetto
- Luoghi privati con caratteristiche ricettive create nel tempo (cooperativa di frazione, abitazione privata ecc.).

8 Formazione dei volontari

8.1 Gli strumenti

Volontari non si nasce, si diventa..

Per affiancare e supportare al meglio i volontari nella loro azione è indispensabile dotarli, attraverso la formazione, di strumenti di lavoro efficaci.

Gli strumenti che verranno descritti utilizzano non solo aspetti cognitivi, ma anche emotivi, motivazionali e relazionali, per realizzare una perfetta connessione mente-corpo che è alla base dell'apprendimento e del cambiamento. Riportiamo nei paragrafi seguenti le tecniche che riteniamo più utili ed efficaci per la formazione del volontario che parteciperà al progetto E.CA.R.E.

Si prevede una durata di 5 ore per questo modulo formativo, con l'inclusione di lezioni di tipo frontale per trasmettere i principi teorici relativi alle diverse tecniche, ed esercitazioni pratiche per consentire la familiarizzazione con i contenuti appresi.

8.1.1 Coaching

Nel **coaching** il presupposto è la conoscenza e la consapevolezza di sé, delle proprie risorse e delle aree migliorabili. Questa tecnica consente di focalizzare mete specifiche per trovare le strategie più adeguate.

Il coaching non è una "tecnica", bensì una filosofia a cui ispirare la relazione, un modo di trattare le persone che consenta a queste di trovare nella performance il risultato di una scelta, l'espressione e la realizzazione di se stesse.

La metodologia di coaching adottata dall' International Coaching Federation prevede che la persona sia prima di tutto rispettata, e venga considerata in grado di gestire efficacemente la propria vita. Ognuno viene considerato come una persona creativa e piena di risorse, non a caso le tecniche utilizzate di interazione del coach sono l'ascolto attivo e domande mirate perché danno la possibilità di porsi come facilitatore nei confronti del coachee (il destinatario del percorso di coaching).

Un approccio che stimola il paziente ad essere realmente protagonista attivo del suo percorso di salute è **l'health coaching**.

L'health coaching è un processo centrato sul paziente basato sulla teoria del cambiamento comportamentale, che prevede che i pazienti stabiliscano obiettivi autodeterminati. È uno dei molti modi per supportare l'autonomia nella cura di sé.

Un coach efficace deve saper:

1. scoprire, rendere chiari ed allineare gli obiettivi che il cliente desidera raggiungere; guidare il cliente in una scoperta personale di tali obiettivi;
2. far in modo che le soluzioni e le strategie da seguire emergano dal cliente stesso;
3. lasciare piena autonomia e responsabilità al coachee.

Il coach deve, inoltre, aiutare la persona ad individuare i giusti obiettivi. Nel far questo, il coach può avvalersi del **metodo SMART**.

8.1.2 Il metodo S.M.A.R.T.

Il metodo S.M.A.R.T. è un sistema per la definizione degli obiettivi, che vengono messi al primo posto rispetto alle attività necessarie per il loro raggiungimento. Una efficiente gestione degli obiettivi è possibile soltanto se se ne conosce la validità. Per stabilire se gli obiettivi sono validi, sono stati definiti 5 criteri, che corrispondono ai termini anglosassoni che compongono l'acronimo S.M.A.R.T.

S = Specific (Specifico)

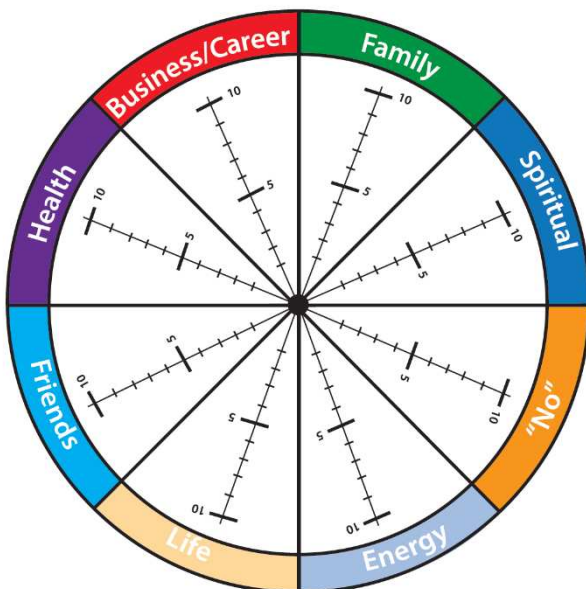
M = Measurable (Misurabile)

A = Achievable (Raggiungibile)

R = Realistic (Realistico)

T = Time-Based (Temporizzabile)

Un altro utile strumento del coaching è rappresentato da **“The coaching Wheel of Life”** che viene generalmente utilizzata allo scopo di classificare il livello di soddisfazione del cliente in varie aree della vita in modo visivo. Questa rappresentazione visiva aiuta il cliente a capire in che punto si trova attualmente e la distanza tra la realtà attuale e la realtà desiderata.



8.1.3 La conversazione guidata

La tecnica di conversazione guidata si basa su alcune semplici strategie di comunicazione. Laddove per comunicazione (dal latino: «*mettere in comune*») si intende il processo e le modalità di trasmissione di un'informazione da una persona a un'altra, attraverso lo scambio di un messaggio elaborato secondo le regole di un determinato codice.

È importante far comprendere che all'interno del vasto campo della comunicazione è possibile porre una distinzione tra:

1) *comunicazione verbale*: il livello che indica ciò che si dice o, nel caso della comunicazione scritta, ciò che si scrive; riguarda la scelta delle parole e la costruzione logica delle frasi, secondo le strutture grammaticali e sintattiche della lingua alla quale ci si riferisce;

2) *comunicazione non verbale*: ossia tutto quello che si trasmette attraverso la propria postura e i propri movimenti, ma anche attraverso la posizione che si occupa nello spazio e gli aspetti estetici. Essa riguarda: mimiche facciali, sguardi, gesti, posture, andature e abbigliamento.

3) *comunicazione paraverbale*: vale a dire il modo in cui qualcosa viene espresso. Essa riguarda la voce (tono, volume, ritmo), ma anche le pause, le risate, il silenzio ed altre espressioni sonore, come ad esempio schiarirsi la voce, tamburellare ed emettere suoni.

Sulla base di uno studio sul contributo dei diversi aspetti della comunicazione nel trasmettere oralmente un messaggio, lo psicologo e docente universitario A. Mehrabian formulò il modello del "55, 38, 7", secondo cui:

- Il 55% del messaggio comunicativo è dedotto dal linguaggio non verbale
- Il 38% dagli aspetti paraverbali (tono, ritmo, timbro della voce);
- Il 7% dal contenuto verbale.

Usare un determinato tono di voce, gestire correttamente gli spazi o mettere a proprio agio l'interlocutore sono quindi azioni che possono rafforzare il messaggio che stiamo trasmettendo con le parole.

Inoltre, se i tre livelli non sono allineati daremo all'interlocutore l'impressione di essere poco chiari e coerenti, e saremo poco credibili. Saper armonizzare i tre livelli di comunicazione è alla base di una comunicazione efficace.

La conversazione guidata deve, inoltre, essere "centrata sulla persona" (valorizzando le conoscenze, aspirazioni, e condizioni reali dell'individuo), e "focalizzata sulla soluzione" (riflettendo sui problemi e riconoscendo gli elementi positivi, consente di individuare gli step successivi da seguire per raggiungere l'obiettivo).

All'interno di una conversazione guidata si consiglia di:

- Evitare le domande che prevedono una risposta chiusa "si/no";
- Parlare il meno possibile, piuttosto che adottare un linguaggio fatico l'operatore dovrebbe guidare il proprio interlocutore con lo sguardo, mostrando la sua presenza e attenzione;
- Lasciar tempo per riflettere, e rispettare le pause dell'interlocutore;
- L'operatore dovrebbe persuadere l'interlocutore del suo completo e genuino interesse rispetto a ciò che viene detto;
- Evitare di interrompere la persona, sovrapponendo i turni conversazionali;

8.1.4 Il colloquio motivazionale

Il colloquio motivazionale è uno stile di counseling “centrato sul cliente”, utile nell'affrontare e risolvere un conflitto di ambivalenza in vista di un cambiamento del comportamento. Thomas Gordon, nel libro “Leader efficaci” individua alcune barriere della comunicazione, elementi che ostacolano e non rendono quindi efficace una conversazione, tra questi:

- Dare ordini, comandare, dirigere;
- Minacciare, avvisare, mettere in guardia;
- Fare la predica, rimproverare;
- Offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
- Argomentare, persuadere con la logica;
- Giudicare, criticare, biasimare;
- Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
- Interpretare, analizzare, diagnosticare;
- Fare apprezzamenti, manifestare compiacimenti;
- Rassicurare, consolare;
- Contestare, indagare, mettere in dubbio;
- Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

Anche il colloquio motivazionale si basa su alcune regole comunicative, che possono essere abbreviate nell'acronimo RULE:

R: Resist, evitare di dire, dirigere o cercare di convincere l'interlocutore su ciò che è giusto fare o non fare;

U: Understand, comprendere la motivazione dell'interlocutore attraverso l'ascolto attivo;

L: Listen, ascoltare con empatia;

E: Empower, rendere consapevole la persona delle proprie risorse, al fine di raggiungere i propri obiettivi.

8.2 I moduli formativi

Per la trasmissione dei concetti sopra evidenziati, sono previsti i seguenti moduli formativi

PROGRAMMA MODULO FORMATIVO 1 (*durata 5 ore*)

- Coaching e Health coaching: breve cornice teorica
- Le capacità comunicative come elemento essenziale per l'Health Coach;
- Esercitazione pratica in coppia “*Come definire gli obiettivi SMART e strutturare un piano d'azione*”;
- Esercitazione all'utilizzo della “*Wheel of Life*”, monitorare il piano di azione nelle varie fasi di attuazione;
- La conversazione guidata e il colloquio motivazionale: breve cornice teorica

- I diversi modi di comunicare: verbale, paraverbale, non verbale;
- L'ascolto: i tipi di ascolto come ulteriore forma di comunicazione;
- Simulazione di colloquio con end-user del progetto, utilizzando le tecniche della conversazione guidata e del colloquio motivazionale.

PROGRAMMA MODULO FORMATIVO 2 (*durata 3 ore*)

- Cos'è Personas: caratteristiche del modello di profilazione
- Strumenti per l'osservazione ecologica: cosa è stato osservato durante la somministrazione del questionario
- Come si estrapolano i dati raccolti: adesione al profilo e caratteri secondari che favoriscano l'aggregazione degli utenti (es: età, percorsi formativi/professionali, interessi, stili di vita,...)
- Esercitazione alla compilazione del profilo con simulazione
- Informazioni sulle nuove direttive rispetto alla legge sulla privacy

8.3 Strategie per l'animazione sociale

Sarà compito dell'educatore in forze all'Istituzione promotrice del progetto accompagnare i volontari e i cittadini durante lo sviluppo della rete di vicinato con l'obiettivo di promuoverne, valorizzarne e monitorarne le attività, cercando di favorire l'autonomia del gruppo.

Nello specifico le sue funzioni saranno quelle di essere:

- Supporto per l'organizzazione logistica degli interventi
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.)
- Sostegno per la valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Supporto per la pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Sostegno per la realizzazione e diffusione di riprese degli eventi mediante social network
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi
- Monitoraggio leggero

Come professionista della relazione, aiuterà i volontari suggerendo attività possibili per i siti di implementazione del progetto. Di seguito si elencano alcune proposte:

8.3.1 Attività COGNITIVE che stimolano memoria ed attenzione

L'attività cognitiva aiuta a preservare le principali funzioni del cervello e a rallentare l'invecchiamento. La costante "ginnastica mentale" fatta attraverso il gioco favorisce l'allenamento ed accresce il divertimento.

Attività da proporre:

- giochi enigmistici,
- memory
- puzzle
- cruciverba,
- sudoku e rebus
- partite a carte
- dama
- scacchi
- Lettura (ci si può appoggiare a biblioteche locali)
- gruppi di lettura (ad alta voce, un modo per entrare in contatto con altri lettori e scambiare opinioni sui libri)
- audiolibri (ascoltare persone che leggono e traducono un testo può essere un'alternativa per chi presenta delle difficoltà)
- Università della Terza Età (sul territorio esiste, una rete capillare di corsi e conferenze su varie materie, come arte, scienza, storia, attualità. Le lezioni sono spesso integrate con cineforum, visite a mostre e gite di approfondimento.)

8.3.2 ATTIVITA' MOTORIE

L'attività fisica è un'abitudine salutare, da mantenere quotidianamente, adeguandola man mano alle esigenze del corpo.

Attività da proporre:

- gioco delle bocce. (Quest'ultimo offre anche occasioni di aggregazione grazie a società bocciofile di quartiere o di paese).
- Camminate di gruppo a tema (es andare a funghi o raccogliere erbe spontanee attività che permettono di vivere a contatto con la natura)
- Muoversi a ritmo di musica (permette di mantenere il corpo in esercizio con buonumore.)
- balli di coppia
- danze popolari

- passeggiata giornaliera (vengono organizzati gruppi per camminare insieme , dove la presenza di altre persone e gli appuntamenti fissi favoriscono l'abitudine, la costanza e l'amicizia)
- Il nordic walking (la camminata nordica)
- corsi di ginnastica dolce per la terza età
- corsi di nuoto

8.3.3 ATTIVITA' MANUALI, CREATIVE DI SOCIALIZZAZIONE

Le attività manuali e creative possono trasformarsi in occasioni di incontro e di socializzazione, realizzando laboratori con incontri settimanali dove si imparano o si insegnano nuove tecniche; si possono creare oggetti da poter regalare o mettere a disposizione per raccolte fondi per beneficenza.

- Modellismo e origami
- Modellazione dell'argilla,
- intaglio del legno e creazione di piccoli gioielli
- Lavorare a maglia o a uncinetto, ricamare
- Cucina
- Laboratori di teatro
- Cori popolari e musiche locali e Letture
- Laboratori manuali (cucito, ricamo) ed artistici (pittura)
- Realizzazione del Filò = Incontri e Spazi di interazione familiare per condividere del tempo darsi ascolto
- Gite o brevi vacanze
- Laboratori di make UP
- Tour Locali con guida
- Pranzi di degustazione

Le attività proposte a livello territoriale si definiscono **"stimoli caldi"**, quando vi è un'interazione interpersonale all'interno del gruppo (passeggiate, visite al museo, cinema, gioco a carte, partecipazione alla messa, attività ricreative ecc.), e **"stimoli freddi"** quando le attività vengono proposte e sono fruibili via web (ginnastica, video, ricette, lettura del giornale ecc.)

8.4 Formazione sugli Healty Lifestyles

Le azioni previste in questo paragrafo sono approfondite nelle Milestones relative al Work Package 3, alle quali si rimanda.

8.5 Formazione per training e troubleshooting sul toolkit informatico

Le azioni previste in questo paragrafo sono approfondite nelle Milestones relative al Work Package 5, alle quali si rimanda.

9 Supporto e monitoraggio del Volontario

Una grande importanza deve essere rivolta al supporto del volontario: chi fa parte di un gruppo/associazione ha bisogno di sentirsi accolto, accettato e guidato. Il volontario ha necessità di sentirsi “protetto” nelle azioni che mette in atto, avendo consapevolezza di muoversi all’interno di un percorso tracciato e con la costante supervisione dell’equipe. Tutto ciò aiuterà ad individuare in modo tempestivo dubbi, tensioni, fraintendimenti, incompetenza tra compiti e ruoli, possibili bisogni formativi individuali.

A tal fine, si prevede un monitoraggio dell’andamento delle attività dei volontari attraverso degli incontri almeno mensili che il professionista avrà con gli stessi. Durante gli incontri si farà un report sull’andamento del progetto territoriale.

Si ipotizzano inoltre degli incontri “informali” pensati come momenti ricreativi (cene, pranzi, occasioni specifiche) in cui rinforzare e motivare il lavoro del volontario.