

Documenti concernenti la garanzia di qualità del  
volontariato nel settore dell'integrazione

Aggiunta al rapporto «Contributo del volontariato nei progetti di promozione  
dell'integrazione e della convivenza interculturale»

Lucerna, 7 settembre 2016

COLOPHON

---

Autrici e autori

Franziska Müller, lic. rer. soc., DAS Evaluation (direzione progetto)

Sibylle Studer, dr. rer. pol.

Chantal Strotz, MA Scienze politiche

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel. +41 41 226 04 26

[interface@interface-politikstudien.ch](mailto:interface@interface-politikstudien.ch)

[www.interface-politikstudien.ch](http://www.interface-politikstudien.ch)

Committente

Segreteria di Stato della migrazione, Divisione Integrazione

Periodo (indicare se necessario)

da maggio a settembre 2016

Riferimento progetto

Numero progetto: P15-11

## INDICE

SINTESI	4
I INTRODUZIONE	5
1.1 Situazione iniziale e scopo	5
1.2 Oggetto e Problematica	6
2 PROCEDURA	7
3 PANORAMICA DEI RISULTATI	8
4 INDICI TIPO	10
4.1 Standard benevol	10
4.2 Quadro strategico	11
4.3 Mansionario	15
4.4 Accordo di collaborazione	16
4.5 Regolamento spese	17
4.6 Diritti e obblighi	18
4.7 Linee Guida/codice di condotta	19
4.8 Piano d'emergenza/piano di sicurezza	20
4.9 Linee guida per il colloquio finale	21
4.10 Documentazione e valutazione	21
4.11 Documentazione di processo	22
5 ELEMENTI TESTUALI	23
5.1 Elementi testuali che riguardano specificamente il settore dell'integrazione	23
5.2 Elementi testuali in ordine tematico	25
6 BIBLIOGRAFIA	38

## Sintesi

---

Il presente rapporto è un riassunto dell'analisi dei contenuti di documenti che servono a garantire la qualità del volontariato. I documenti presi in esame possono essere suddivisi in undici categorie distinte:

- standard Benevol
- quadro strategico
- mansionario
- accordo di collaborazione
- regolamento per il rimborso spese
- diritti e obblighi
- linee guida / codice di condotta
- piano d'emergenza / di sicurezza
- linee guida per il colloquio di uscita
- documenti di rendicontazione e di valutazione
- documentazione di processo.

Per ciascuna categoria è stato elaborato un indice tipo riportato al capitolo 4. Il capitolo 5 elenca una serie di elementi testuali per i singoli temi e sottocapitoli dei documenti. Gli indici tipo e gli elementi testuali fungono da base generica per l'elaborazione dei documenti necessari a garantire la qualità del volontariato nelle organizzazioni.

## I INTRODUZIONE

---

### I.1 SITUAZIONE INIZIALE E SCOPO

---

La Segreteria di Stato della migrazione (SEM) ha commissionato a Interface Politikstudien Forschung Beratung di Lucerna uno studio di ricerca per analizzare il contributo che il volontariato fornisce alla promozione dell'integrazione e alla convivenza interculturale. I risultati dello studio condotto nel 2015 sono stati riassunti in un rapporto<sup>1</sup>. Lo studio poggia su quattro fonti di dati: letteratura specializzata, sondaggio online, studi di casi (*case study*) e documenti utilizzati dalle organizzazioni per garantire la qualità. Nell'aprile 2016, durante la discussione in seno al gruppo di accompagnamento<sup>2</sup>, i partecipanti hanno auspicato che i documenti per la garanzia di qualità fossero illustrati più da vicino in un allegato.

L'obiettivo dello studio era di passare in rassegna i documenti raccolti e di renderne accessibili i contenuti a un ampio pubblico. Sulla base dei documenti sono stati allestiti indici tipo per le varie tipologie di documenti (ad es. accordo di collaborazione o quadro strategico) e un indice tematico degli elementi testuali per i singoli capitoli che possono servire alle organizzazioni per elaborare documenti volti a garantire la qualità del volontariato. In base alle conoscenze ricavate dai *case study* già conclusi, i documenti sono poi stati attribuiti alle singole fasi del processo di affiancamento e coaching dei volontari (ad es. accordo di collaborazione per il colloquio di assunzione, riferimento al quadro strategico in sede di valutazione del lavoro prestato ecc.).

<sup>1</sup> Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Contributo del volontariato nei progetti di promozione dell'integrazione e della convivenza interculturale. Rapporto all'attenzione della Segreteria di Stato della migrazione, Divisione Integrazione, Interface Politikstudien Forschung Beratung, evaluanda. Lucerna/Ginevra

<sup>2</sup> Partecipanti al gruppo di accompagnamento: Ferraro Tindaro, Segreteria di Stato della migrazione, Berna; Dombele Prosper, Segreteria di Stato della migrazione, Berna; Blatter Jasmin, Segreteria di Stato della migrazione, Berna; Stolz Sibylle, Città di Lucerna; Lucerna; Maradan Carine, Ufficio per l'integrazione degli immigrati e per la prevenzione del razzismo, Friburgo; La Roche-Neji Sarah, Ufficio per l'integrazione degli stranieri e la prevenzione del razzismo, Losanna; Rouiller Leila, Ufficio per l'integrazione degli stranieri e la prevenzione del razzismo, Losanna; Furrer Dunja, Conferenza svizzera dei servizi specializzati nell'integrazione, Lucerna; Gysin Nicole, Conferenza dei governi cantonali, Berna; Tschudin Patrick, Conferenza dei governi cantonali, Berna; Tennenbaum Ruth, Commissione federale della migrazione, Berna-Wabern

## I.2 OGGETTO E PROBLEMATICA

---

L'analisi si focalizza sui documenti concernenti la garanzia di qualità raccolti durante lo studio sul contributo del volontariato nel settore dell'integrazione<sup>3</sup>. Nell'ambito del sondaggio online i rappresentanti delle organizzazioni interpellate sono stati invitati ad inoltrare le linee guida e/o le direttive sul controllo della qualità nel volontariato. Questo ha permesso di riunire 44 documenti, ai quali se ne sono aggiunti altri 14 raccolti nel quadro dei *case study*.

I documenti sono poi stati analizzati in base alle seguenti domande:

- Quali sono gli elementi contenuti nei documenti?
- In base a quali ausili le organizzazioni possono elaborare i contenuti?
- In quali fasi del processo di affiancamento e coaching dei volontari possono essere utilizzati i documenti?

<sup>3</sup> op. cit.

I contenuti dei documenti per la garanzia della qualità sono stati analizzati con il software MAXQDA. In un primo tempo i documenti sono stati classificati per tema e ripartiti in undici categorie (cfr. cap. 3 e 4). Gli elementi principali di ciascuna categoria sono stati identificati, raccolti e ordinati in un indice tipo. Poiché alcuni temi (ad es. assicurazione, formazione continua) figurano in diverse categorie e in più indici tipo, si è deciso di raggruppare e di riportare gli elementi testuali pertinenti in un capitolo separato (cap. 5). Gli elementi testuali illustrano come i contenuti dei documenti per la garanzia della qualità possono essere formulati concretamente. Se necessario, l'indice può essere completato menzionando gli ausili disponibili (schede informative, modelli ecc.). La tabella che figura al capitolo 3 indica in che fase del processo di affiancamento e coaching dei volontari possono essere utilizzati i documenti (cfr. cap. 3).

I documenti relativi alla garanzia della qualità del volontariato sono uno strumento più o meno consolidato<sup>4</sup> nelle organizzazioni interpellate, tanto che hanno fornito da uno a nove documenti. I documenti forniti, con titoli anche molto diversi a seconda dell'organizzazione considerata, affrontano tematiche analoghe. Ad esempio, l'obbligo di riservatezza viene trattato nei documenti «diritti e obblighi dei volontari», «accordo di collaborazione» e «quadro strategico». A seconda del numero e del tipo di documenti approntati dall'organizzazione considerata e da come questi si allineano alla documentazione esistente (ad es. linee programmatiche, strategie di servizio), i temi sono collegati tra loro in modo diverso. Per tener conto di queste differenze, nel capitolo 4 è riportato l'indice tipo per ciascuna categoria di documento (ad es. quadro strategico, accordo di collaborazione), mentre nel capitolo 5 figurano gli elementi testuali per i singoli temi (ad es. obbligo di riservatezza).

La tabella D 3.1 indica i documenti utilizzati nelle singole fasi del processo di affiancamento e coaching dei volontari. Dalla tabella emerge ad esempio che un'organizzazione può dotarsi di un quadro strategico generale al quale fa capo durante l'intero processo di coaching oppure che, accanto al quadro strategico, elabora documenti più specifici per singole fasi del processo (ad es. accordo di collaborazione o linee guida per il colloquio di uscita). Alcune organizzazioni, per lo più di grandi dimensioni, si avvalgono anche di diagrammi di processo che illustrano le attività e gli snodi decisionali del processo di affiancamento e coaching dei volontari e indicano i rimandi ai documenti, al sistema di garanzia di qualità e alle persone responsabili.

La maggior parte dei temi trattati nei documenti relativi alla garanzia di qualità concernono la gestione dei volontari in generale. Nel capitolo 5.1 sono però riportati gli elementi testuali tratti dai documenti presi in esame che riguardano specificamente il settore dell'integrazione.

<sup>4</sup> op. cit.



D 3.1 – Documenti utilizzati nelle fasi del processo di affiancamento e coaching

Documenti	Pianificazione	Eventi informativi e introduttivi	Colloquio di selezione/di assunzione	Inserimento/ orientamento	Stage/periodo di prova/colloquio dopo il periodo di prova	Addestramento/formazione continua/supporto	Colloquio di bilancio/ supervisione/ intervistone/scambio di esperienze	Ringraziamento/riconoscimento	Valutazione/monitoraggio	Colloquio di uscita
Standard Benevol	○	●	●	●	○	●	●	●	○	○
Quadro strategico	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○
Mansionario	●	●	●	○	○	○	○			○
Accordo di collaborazione		○	●	○	●	○	●			●
Regolamento per il rimborso spese		○	○	●	○	○	○	●		
Diritti e obblighi		●	●	●	○	●	●	○	○	○
Linee guida / codice di condotta			○	●	○	○	●			○*
Piano d'emergenza / piano di sicurezza				●		●	○		○	○*
Linee guida per il colloquio di uscita										●
Documenti di rendicontazione e di valutazione	●	○		○		○	○	○	●	○
Documentazione di processo	○	●	○	●	○	○	○	○	●	○

Fonte: tabella a cura degli autori

Legenda: ● = il documento contribuisce in misura fondamentale alla fase del processo di affiancamento e coaching dei volontari; ○ = il documento contribuisce alla fase del processo di affiancamento e coaching o viene utilizzato in questa fase a seconda della situazione (ad es. in caso di domande al volontario, di conflitto, come mezzo di comunicazione); \* = in caso di mancata osservanza.

In questo capitolo vengono presentate le singole categorie di documenti. I contenuti sono schematizzati con l'ausilio di un indice tipo.

#### 4.1 STANDARD BENEVOL

Descrizione	Gli standard contengono i principi fondamentali per la gestione dei volontari: buone condizioni quadro, definizione dell'orario di servizio, affiancamento e coaching.
Riferimenti	Valori che risultano dall'esperienza maturata da Benevol.
Campo di applicazione	Gli standard trovano applicazione durante l'intero processo di affiancamento e coaching.
Consigli/suggerimenti/ausili	<a href="http://www.benevol.ch">www.benevol.ch</a>

Gli standard Benevol sono stati sviluppati da Benevol, l'associazione mantello dei servizi specializzati in attività di volontariato nella Svizzera tedesca. I contenuti di questo gruppo sono pertanto predefiniti.

- A. Volontariato come elemento della filosofia dell'organizzazione
  - A.1. Rapporto tra volontariato e lavoro retribuito
  - A.2. Documentazione/valutazione del volontariato nell'organizzazione
- B. Riconoscimento del volontariato
- C. Condizioni quadro
  - C.1. Lavoro non retribuito
  - C.2. Impegno orario massimo dei volontari
  - C.3. Formazione continua
- D. Affiancamento e coaching dei volontari
- E. Strumenti
  - E.1. Accordo di collaborazione
  - E.2. Regolamento per il rimborso spese
  - E.3. Assicurazione
  - E.4. Dossier volontariato

## 4.2 QUADRO STRATEGICO

Descrizione	Il quadro strategico inquadra il lavoro dei volontari nell'organizzazione. Definisce le linee strategiche della gestione dei volontari e si riaggancia alla strategia dell'organizzazione.
Riferimenti	Linee guida dell'organizzazione, statuto, regolamento interno, strategia, se del caso strategia di servizio, bisogni dei destinatari/beneficiari delle prestazioni.
Campo di applicazione	Trova applicazione durante l'intero processo di affiancamento e coaching.
Consigli/suggerimenti/ausili	<a href="http://www.benevol.ch">www.benevol.ch</a>

L'analisi dei quadri strategici rivela una grande diversità di contenuti e mostra che l'impostazione delle strategie dipende molto dalla struttura dell'organizzazione (ad es. inquadramento del servizio di coordinamento dei volontari in seno all'organizzazione) e fissa priorità diverse (ad es. orientamento strategico, gestione dei clienti vulnerabili). Per questo motivo qui di seguito sono presentati alcuni esempi di quadro strategico.

- Il primo esempio (cap. 4.2.1) illustra particolarmente bene le riflessioni strategiche in merito al volontariato.
- Il secondo esempio (cap. 4.2.2) propone un quadro strategico di massima per una grande organizzazione. Nelle grandi organizzazioni può infatti essere opportuno formulare una strategia di massima per l'organizzazione complessiva e strategie dettagliate per i singoli settori. In questo caso la strategia di massima contiene aspetti che devono valere per tutti i volontari. Le spiegazioni sui contenuti dei singoli interventi e i dettagli sull'affiancamento concreto dei volontari sono definiti nelle strategie dettagliate dei vari settori in funzione delle aree di attività rispettive. Le strategie settoriali dettagliate hanno contenuti simili alle strategie di cui all'esempio 1.
- Il terzo esempio (cap. 4.2.3) si focalizza sulla gestione dei clienti vulnerabili.

### 4.2.1 ESEMPIO 1: QUADRO STRATEGICO FOCALIZZATO SUL RADICAMENTO NELLE LINEE GUIDA E NEGLI STANDARD

#### A. In generale

- A.1. Radicamento delle linee guida e degli standard in materia di volontariato
- A.2. Definizione di volontariato
- A.3. Gestione dei volontari
- A.4. Scopo del quadro strategico
- A.5. Destinatari

#### B. Situazione iniziale

- B.1. Volontariato nella società
- B.2. Motivazioni dei volontari
- C. Principi del volontariato
  - C.1. Volontariato come principio fondamentale dell'organizzazione
  - C.2. Importanza del volontariato nell'organizzazione
  - C.3. Linee guida strategiche per il volontariato
  - C.4. Diritti dei volontari
  - C.5. Obblighi dei volontari
- D. Standard in materia di volontariato
  - D.1. Settori di impiego dei volontari
  - D.2. Descrizioni delle funzioni e profili dei requisiti
  - D.3. Affiancamento, coaching e conduzione dei volontari
  - D.4. Spese dei volontari
  - D.5. Infrastruttura
  - D.6. Garanzia di qualità
  - D.7. Cambiamento di funzione
  - D.8. Partecipazione
  - D.9. Formazione continua
  - D.10. Riconoscimento del volontariato
  - D.11. Fine rapporto, uscita e sospensione di volontari
  - D.12. Pubbliche relazioni
  - D.13. Networking sul tema del volontariato
- E. Organizzazione
  - E.1. Ripartizione dei compiti
  - E.2. Competenze
  - E.3. Finanze e risorse
  - E.4. Statistica
- F. Finanze
  - F.1. Costi del volontariato
  - F.2. Finanziamento del volontariato

#### 4.2.2 ESEMPIO 2: QUADRO STRATEGICO DI MASSIMA COME BASE PER LE STRATEGIE SETTORIALI

##### A. Situazione iniziale

- A.1. Principio guida
- A.2. Integrazione del quadro strategico nei documenti dell'organizzazione
- A.3. Definizioni
- A.4. Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito

##### B. Misure per raggiungere gli obiettivi

- B.1. Identificazione dei bisogni (qualitativi e quantitativi)
- B.2. Acquisizione di nuovi volontari
- B.3. Impiego e sviluppo delle competenze
- B.4. Motivazione e riconoscimento
  - B.4.1. Materiali di lavoro
  - B.4.2. Spese
  - B.4.3. Assicurazioni
  - B.4.4. Formazione e formazione continua
  - B.4.5. Sviluppo
  - B.4.6. Riconoscimento
  - B.4.7. Attestazione di servizio
  - B.4.8. Qualità di socio onorario
- B.5. Fine servizio, uscita e sospensione di volontari
- B.6. Garanzia di qualità

##### C. Organizzazione

#### 4.2.3 ESEMPIO 3: QUADRO STRATEGICO FOCALIZZATO SUI CLIENTI VULNERABILI

- A. Premessa/situazione iniziale
- B. Definizione del volontariato
- C. Impegno volontario nell'organizzazione X
  - C.1. Obiettivi
  - C.2. Standard
- D. Servizio di coordinamento dei volontari dell'organizzazione X
  - D.1. Obiettivi
  - D.2. Compiti
- E. Canali di comunicazione
  - E.1. Comunicazione tra personale retribuito e volontari
  - E.2. Competenze e partner principali
- F. Cooperazione con l'associazione Benevol
- G. Coaching e formazione dei volontari
  - G.1. Compiti del coach
  - G.2. Raggiungibilità dei coach responsabili
  - G.3. Colloqui tra collaboratori e coach
  - G.4. Formazione dei volontari
- H. Assicurazione e regolamento spese
- I. Riconoscimento
- J. Gestione dei conflitti
- K. Documentazione e valutazione
  - K.1. Documentazione del volontariato
  - K.2. Valutazione del volontariato
- L. Limiti del volontariato

## 4.3 MANSIONARIO

Descrizione	Il mansionario fornisce una panoramica dei compiti dei volontari, dei requisiti richiesti e delle prestazioni fornite dall'organizzazione.
Riferimenti	Quadro strategico, strategia di servizio/di settore/reparto, diritti e obblighi, regolamento spese.
Campo di applicazione	Trova prioritariamente applicazione nella pianificazione, negli eventi informativi e introduttivi, nel colloquio di selezione e/o nel colloquio di assunzione dei volontari.
Consigli/suggerimenti/ausili	-

L'impostazione del mansionario dipende molto dal campo di applicazione. Se viene utilizzato come strumento di reclutamento e selezione, il mansionario contiene spesso anche una descrizione dell'organizzazione e nella parte introduttiva presenta gli aspetti più interessanti dell'attività. Se invece viene utilizzato per l'inserimento dei volontari reclutati, ha una portata più ampia e contempla anche aspetti quali la riservatezza e le regole applicabili all'uscita dall'organizzazione.

- A. Fulcro dell'attività
- B. Delimitazione dell'attività, obiettivi e compiti
- C. Impegno orario e svolgimento
- D. Requisiti/profilo/competenze chiave
- E. Riservatezza
- F. Istituzione/persona di contatto
- G. Prestazioni/diritti
  - G.1. Introduzione e coaching dei volontari
  - G.2. Formazione continua
  - G.3. Spese e assicurazione
  - G.4. Riconoscimento
  - G.5. Codecisione e partecipazione
  - G.6. Fine rapporto, uscita e sospensione

#### 4.4 ACCORDO DI COLLABORAZIONE

Descrizione	L'accordo di collaborazione definisce gli aspetti principali dell'impegno che il volontario e l'organizzazione sottoscrivono per iscritto. A differenza del mansionario, prevede spesso una parte «personalizzabile», che viene completata durante il colloquio introduttivo e che viene convalidata dalle parti mediante la firma.
Riferimenti	Quadro strategico, mansionario, diritti e obblighi, regolamento spese.
Campo di applicazione	Trova prioritariamente applicazione nel colloquio di selezione e/o di assunzione, nel colloquio al termine del periodo di prova, nel colloquio di bilancio e nel colloquio di uscita.
Consigli/suggerimenti/ausili	Scheda Accordo di collaborazione Benevol ( <a href="http://www.benevol.ch">www.benevol.ch</a> ).

##### A. Descrizione del settore di attività

- A.1. Attività
- A.2. Obiettivo
- A.3. Compiti principali e altri compiti

##### B. Impegno orario

##### C. Principi di lavoro

- C.1. Svolgimento e organizzazione
  - C.1.1. Inizio e fine del volontariato
  - C.1.2. Periodo di introduzione/di prova
- C.2. Possibilità di impiego
- C.3. Durata dell'accordo di collaborazione
- C.4. Collaborazione
- C.5. Indennità
- C.6. Obbligo di riservatezza<sup>5</sup>
- C.7. Regolamento spese e assicurazione
- C.8. Formazione continua
- C.9. Riconoscimento

<sup>5</sup> A seconda dell'importanza dell'obbligo di segretezza per l'attività di volontariato, alcune organizzazioni chiedono al volontario di sottoscrivere una dichiarazione di rispetto dell'obbligo di riservatezza.



#### 4.5 REGOLAMENTO SPESE

Descrizione	Il regolamento spese stabilisce le modalità di rimborso, eventualmente in forma forfettaria, delle spese effettive sostenute dai volontari in servizio.
Riferimenti	Coordinamento dei volontari, diritto fiscale.
Campo di applicazione	Trova applicazione durante l'intero processo di affiancamento e coaching, in particolare in sede di introduzione/orientamento e di ringraziamento/riconoscimento.
Consigli/suggerimenti/ausili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda Benevol sul rimborso spese</li> <li>- Raccomandazioni sul rimborso spese e le indennità del Centro di competenze vitamin B</li> <li>- Modello di regolamento per il rimborso spese per le organizzazioni non profit messo a punto dalla Conferenza svizzera delle imposte (CSI)</li> <li>- Articolo «Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht» (dr. Markus Edelmann, avv., San Gallo; in tedesco)</li> </ul>

I regolamenti spese possono essere più o meno dettagliati. Quando si elabora un regolamento di questo tipo, è consigliabile tener conto dei principi e delle basi di diritto fiscale. La scheda informativa di Benevol, ad esempio, spiega come semplificare la compilazione dei certificati di salario per i volontari<sup>6</sup>.

##### A. In generale

- A.1. Campo d'applicazione
- A.2. Definizione del concetto di spese e principio del rimborso
- A.3. Mance e regali

##### B. Regolamento spese

- B.1. Spese di viaggio
- B.2. Treno/autobus
- B.3. Veicolo privato

##### C. Spese postali e di telefono

- C.1. Spese postali
- C.2. Telefono

<sup>6</sup> Poiché in linea di principio i rimborsi forfettari delle spese sono imponibili, bisogna compilare un certificato di salario. Non occorre compilarlo se l'organizzazione soddisfa i requisiti stabiliti dal modello di regolamento spese per le organizzazioni non profit della CSI e se vengono rimborsate ai volontari solo le spese sostenute nell'ambito dell'attività svolta (scheda sul rimborso spese di Benevol, 2014: Merkblatt Freiwilligen-Koordination: 3. Spesen, BENEVOL Schweiz, Krummgasse 13, 8200 Sciaffusa), [www.benevol.ch](http://www.benevol.ch).

- D. Spese per attività specifiche
  - D.1. ad es. servizio di trasporto
  - D.2. ad es. visite e accompagnamento
- E. Conteggio delle spese
- F. Dichiarazione delle spese nel certificato di salario a fini fiscali
- G. Entrata in vigore

#### 4.6 DIRITTI E OBBLIGHI

Descrizione	Il documento che definisce i diritti e gli obblighi dei volontari sintetizza cosa i volontari possono aspettarsi dall'organizzazione (diritti) e cosa l'organizzazione si aspetta dai volontari (obblighi).
Riferimenti	Quadro strategico, mansionario, accordo di collaborazione.
Campo di applicazione	Trova applicazione lungo l'intero processo di accompagnamento.
Consigli/suggerimenti/ausili	-

- A. Accordo di collaborazione
  - A.1. Compiti
  - A.2. Inizio, durata e portata dell'impegno
- B. Diritti
  - B.1. Introduzione e coaching
  - B.2. Formazione continua
  - B.3. Rimborso spese e assicurazione
  - B.4. Sospensione, interruzione e fine dell'impegno
  - B.5. Riconoscimento/dossier volontariato (Benevol)
- C. Obblighi
  - C.1. Volontariato
  - C.2. Collaborazione/assunzione di responsabilità
  - C.3. Obbligo di informazione
  - C.4. Obbligo di segretezza e di diligenza

## 4.7 LINEE GUIDA/CODICE DI CONDOTTA

Descrizione	Il codice di condotta stabilisce i principi, i comportamenti e le modalità di lavoro che i volontari devono osservare. Rispetto all'accordo di collaborazione e al documento sui diritti e doveri, si focalizza maggiormente sulle regole di comportamento (oltre a «cosa» definisce «come»).
Riferimenti	Quadro strategico, profilo richiesto, eventualmente linee programmatiche dell'organizzazione.
Campo di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trova prioritariamente applicazione nella fase di introduzione/orientamento del volontario e nel colloquio di bilancio.</li> <li>- A seconda della situazione viene utilizzato nella gestione dei conflitti.</li> </ul>
Consigli/suggerimenti/ausili	-

- A. Disponibilità e principio del volontariato
- B. Informazione e feedback
- C. Carattere vincolante e obbligo di diligenza
- D. Assicurazione
- E. Protezione dei dati e obbligo di segretezza
- F. Integrità personale/funzione di esempio/rispetto
- G. Consumo di alcol e droghe
- H. Violenza e atti sessuali

#### 4.8 PIANO D'EMERGENZA/PIANO DI SICUREZZA

Descrizione	Il piano d'emergenza/di sicurezza descrive il comportamento da adottare in caso di emergenza (misure immediate) e le modalità con cui l'organizzazione gestisce i pericoli, i rischi e le situazioni difficili.
Riferimenti	-
Campo di applicazione	- Trova prioritamente applicazione nella fase di introduzione/orientamento e nell'addestramento e/o nella formazione continua. - Trova applicazione in caso di emergenza o di pericolo.
Consigli/suggerimenti/ausili	-

##### A. Piano di sicurezza

- A.1. Definizione dei pericoli e dei rischi
- A.2. Definizione delle possibili contromisure
- A.3. Definizione dei criteri di interruzione

##### B. Piano d'emergenza

- B.1. Distinzione tra situazioni difficili e situazioni d'emergenza
- B.2. Situazioni difficili
  - B.2.1. Definizione di situazione difficile
  - B.2.2. Misure immediate
- B.3. Situazioni d'emergenza
  - B.3.1. Definizione di situazione d'emergenza
  - B.3.2. Misure immediate

#### 4.9 LINEE GUIDA PER IL COLLOQUIO FINALE

Descrizione	Le linee guida descrivono l'impostazione del colloquio di uscita e garantiscono la qualità delle attività svolte dai volontari.
Riferimenti	Diritti e obblighi, accordo di collaborazione.
Campo di applicazione	Trova applicazione per il colloquio di uscita.
Consigli/suggerimenti/ausili	Scheda colloquio di bilancio di Benevol

##### A. Colloquio finale con il cliente *(se il contatto tra volontario e clientela è un elemento importante del servizio prestato dal volontario)*

- A.1. Descrizione della situazione di accompagnamento (volontario-cliente)
- A.2. Obiettivi e raggiungimento degli obiettivi
- A.3. Percezione e grado di soddisfazione
- A.4. Proposte di miglioramento

##### B. Colloquio finale con il volontario

- B.1. Esperienza di accompagnamento (volontario/cliente)
- B.2. Grado di soddisfazione per il servizio di volontariato
- B.3. Grado di soddisfazione per l'affiancamento fornito dal servizio di collocamento durante l'attività di volontariato
- B.4. Proposte di miglioramento
- B.5. Redazione di un certificato di lavoro o di un dossier di volontariato

#### 4.10 DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE

Descrizione	La documentazione mira a dare visibilità al volontariato (ad es. bilancio sociale) e a verificarne l'efficacia (ad es. inchieste tra i clienti).
Riferimenti	Quadro strategico (obiettivi).
Campo di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trova prioritariamente applicazione nella valutazione e nella pianificazione.</li> <li>- A seconda della situazione può servire da mezzo di comunicazione, in particolare in sede di ringraziamento/riconoscimento.</li> </ul>
Consigli/suggerimenti/ausili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda Benevol sulle forme e le possibilità di redazione e valutazione (Merkblatt Formen und Möglichkeiten von Erfassen und Auswerten).</li> <li>- Coordinamento integrato dei volontari: linee guida per le organizzazioni non profit.</li> </ul>

Poiché sono strutturati in modo molto individuale, i documenti che mirano a dare visibilità al volontariato e a valutare la sua efficacia esulano dal quadro concettuale di

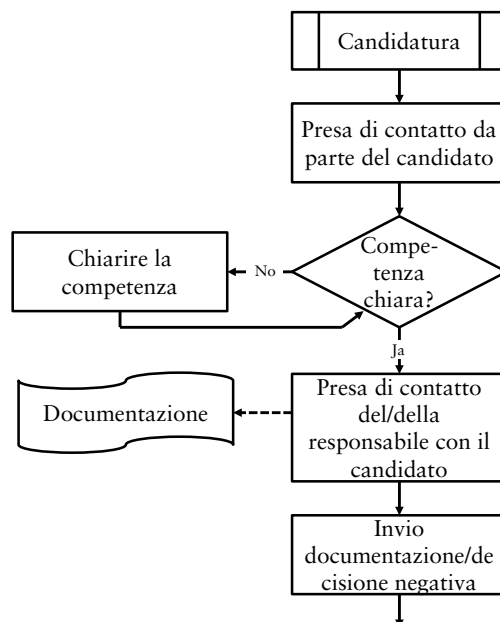
questo lavoro. Per un bilancio sociale semplificato sarebbe opportuno documentare il numero di volontari e le ore di lavoro prestate. Anche i sondaggi sul grado di soddisfazione dei clienti e dei volontari sono uno strumento apprezzato.

#### 4.1.1 DOCUMENTAZIONE DI PROCESSO

Descrizione	Documenti che illustrano i processi, definiscono le procedure decisionali e le competenze e indicano i rimandi ai documenti esistenti.
Riferimenti	Tutti i documenti rilevanti del processo di affiancamento e coaching dei volontari.
Campo di applicazione	Trova applicazione lungo l'intero processo di accompagnamento.
Consigli/suggerimenti/ausili	-

Come già menzionato nel capitolo 3, alcune organizzazioni – spesso quelle più grandi – hanno introdotto documentazioni di processo che illustrano le attività e gli snodi decisionali del processo di affiancamento e coaching dei volontari e rimandano a documenti esistenti, al sistema di garanzia della qualità e alle persone responsabili. Il grafico D 4.1 riporta un esempio di processo. Poiché le fasi non sono fondamentalmente diverse da quelle di altri processi, si rinuncia a spiegazioni circostanziate.

D 4.1: Esempio di processo di reclutamento



Fonte: schema a cura degli autori in base a documenti sulla garanzia di qualità

Qui di seguito figura tutta una serie di elementi testuali per i temi e i sottocapitoli elencati negli indici tipo. L'accento è posto sui contenuti che hanno potuto essere individuati a prescindere dalle organizzazioni specifiche e dal loro profilo. Gli elementi testuali sono in prevalenza estratti alla lettera dai documenti sul controllo della qualità analizzati. Sono volti ad evidenziare la varietà delle possibili formulazioni e a fornire proposte concrete per elaborare documenti sul controllo della qualità. Il capitolo 5.1 presenta alcune formulazioni specifiche per il settore dell'integrazione. Il capitolo 5.2 contiene elementi testuali riguardanti i temi o i sottocapitoli in ordine alfabetico.

### 5.1 ELEMENTI TESTUALI CHE RIGUARDANO SPECIFICAMENTE IL SETTORE DELL'INTEGRAZIONE

Qui di seguito proponiamo una serie di elementi testuali che riguardano specificamente il settore dell'integrazione. Si rinvia inoltre alla scheda informativa di Benevol dedicata al volontariato prestato da stranieri (Merkblatt Freiwillige Einsätze für ausländische Personen).

- «Gli accompagnatori danno prova di apertura e tolleranza e si rapportano ai migranti senza pregiudizi. Capiscono e rispettano le persone di altre culture e quelle in situazioni difficili. Sono disposti a mettere gratuitamente a disposizione della comunità tempo, esperienze di vita, competenze sociali e professionali».
- «Occorre tener conto della situazione particolare dei richiedenti l'asilo e delle persone ammesse temporaneamente e affrontare temi quali vicinanza e lontananza, emarginazione, diritti dei clienti, motivazioni dei volontari e rischi per l'accompagnamento volontario di persone nell'ambito dell'asilo».
- «Il volontariato prestato da richiedenti l'asilo e persone ammesse temporaneamente deve essere autorizzato alla stregua del lavoro».
- «Il volontariato favorisce l'integrazione dei migranti. L'accompagnamento e il sostegno forniti su base personale e individuale nella vita di tutti i giorni permettono di alleviare le condizioni in cui vivono le persone con background migratorio e di ampliare le loro conoscenze linguistiche».
- «L'organizzazione X considera l'impiego di volontari stranieri in situazioni di crisi un servizio prezioso ai fini dell'integrazione».
- «In generale i cittadini stranieri che prestano volontariato necessitano di un'autorizzazione. Non vigono limitazioni per le persone con permesso C. Il team competente chiarisce la questione dell'assoggettamento e, se del caso, richiede l'autorizzazione. La direzione del reparto conosce le disposizioni legali vigenti in materia».
- «I volontari si impegnano a svolgere l'attività con rispetto e senza giudicare le persone incontrate».

- «L'organizzazione X accompagna i migranti nel loro percorso verso una nuova vita, funge da mediatore tra le culture e aiuta a capire gli aspetti sconosciuti, offrendo ai diretti interessati nuove opportunità e accelerando il processo di integrazione».
- «A seconda delle esigenze degli immigrati, l'organizzazione X informa sulle condizioni di vita e di lavoro in Svizzera, la collettività, le differenze culturali e l'importanza dell'integrazione linguistica e sociale».
- «L'eterogeneità che caratterizza questo gruppo target rappresenta senz'altro una sfida per l'insegnante [volontario] ma costituisce soprattutto una grande opportunità di arricchimento per tutti noi, insegnanti e discenti. Questa eterogeneità, prescindendo dall'origine, l'età o il livello di scolarizzazione, si ritrova nelle diverse esigenze degli allievi (bisogni linguistici ma anche socioculturali: capacità di vivere nella società svizzera)».
- «Le chiavi di volta di un insegnamento/apprendimento efficace sono prima di tutto la consapevolezza che l'insegnante [volontario] deve avere di questa ricchezza e la ricerca costante di risposte ai bisogni specifici».
- «L'imparzialità è uno dei principi fondamentali dell'organizzazione X. Evitare le distinzioni di nazionalità, razza, religione, condizione sociale o appartenenza politica è la base su cui poggia la filosofia dei nostri corsi di francese. Il ruolo dell'insegnante [volontario] consiste nel garantire a tutti un trattamento paritario, senza distinzione di origine, età o genere».
- «Mettersi nei panni del discente permette di capire le difficoltà specifiche di ognuno in funzione della lingua madre, del percorso personale ecc. Riflettete sulle esperienze che voi stessi avete fatto durante l'apprendimento di una lingua o un viaggio all'estero. Il vostro insegnamento ne beneficerà, risultando più mirato e più efficace».
- «Il rispetto è la chiave di tutte le relazioni umane e la base degli scambi. Date prova di apertura nei confronti del vostro pubblico target e della diversità culturale dei discenti e sappiate coglierne le esigenze».
- «A volte sarete l'unico legame tra il partecipante e la società. È quindi possibile che il partecipante si rivolga a voi per un problema della vita quotidiana. Se uno dei vostri allievi necessita di un aiuto specifico, non esitate a indirizzarlo a [persona/istituzione X]».
- «Le conoscenze dell'altro non sono solo teoriche ma anche socio-culturali. Ogni individuo presente apporta un vissuto prezioso, competenze e comportamenti che vale la pena esplorare».
- «Molti metodi per l'insegnamento del francese fanno riferimento alla cultura e alla civiltà francese. Meglio quindi lavorare con documenti e ausili svizzeri (moduli, orari dei trasporti pubblici, opuscoli, fatture, giornali ecc.)».
- «L'obiettivo dei corsi di lingua dell'organizzazione X è rendere i partecipanti autonomi e capaci di gestire le situazioni correnti in Svizzera, di interagire nella vita quotidiana. Date quindi priorità a temi della vita di tutti i giorni, ai dialoghi e alle conoscenze generali della realtà svizzera, in particolare della regione di X».



- «Semplificate le spiegazioni sulle questioni pratiche. Alcuni compiti che a voi possono sembrare scontati (acquistare un biglietto del bus, consultare l'orario del treno, prelevare denaro, compilare un modulo ecc.) possono costituire una vera e propria sfida per i migranti abituati a muoversi in contesti e realtà molto diversi».
- «L'organizzazione X attribuisce un'importanza particolare allo scambio di prassi e alla riflessione pedagogica. Le formatrici e i formatori devono accompagnare i partecipanti senza scolarizzazione o con un livello basso o con difficoltà scolastiche. In questo contesto, è impossibile avvalersi di un programma prestabilito. Occorre piuttosto sviluppare costantemente metodi individuali e adeguati alla fragilità di questo pubblico target».
- «L'associazione si è posta l'obiettivo di aprire degli spazi che permettano agli allievi di fungere da «esperti» in particolare in tre ambiti: l'incoraggiamento alla formazione [...], la prevenzione dell'analfabetismo [...e] la pedagogia dell'associazione X».
- «Il volontario:
  - [...]
    - contribuisce all'integrazione dei migranti
    - rispetta gli obiettivi fissati dal servizio Migrazione Integrazione».

## 5.2 ELEMENTI TESTUALI IN ORDINE TEMATICO

---

Accompagnamento

> *Cfr. Introduzione e accompagnamento*

Accordo di collaborazione

- «Un accordo di collaborazione scritto in cui si descrive la funzione (apposizione di crocette) precisa il contenuto, la portata e la durata dell'attività come pure i dettagli del rimborso spese, il Dossier volontariato, l'assicurazione, diritti e obblighi. L'accordo è firmato da entrambe le parti».
- «Dopo il colloquio di selezione si firma un accordo di collaborazione [...]. Per i candidati minorenni serve inoltre la firma dell'autorità parentale».
- «L'insegnante volontario si impegna nei confronti dell'istituzione firmando un «mandato di missione» e aderisce senza riserve ai valori e agli obiettivi dell'istituzione (cfr. opuscolo sull'identità e i valori)».

Attestazione di servizio

> *Cfr. Dossier volontariato*

Assicurazione

> *Cfr. Scheda informativa di Benevol sulle assicurazioni; Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Dr. Markus Edelmann, avvocato, San Gallo)*

- «Durante il servizio i volontari sono coperti dall'assicurazione di responsabilità civile [...]. Ad eccezione dei casi di negligenza grave, il volontario non è chiamato a rispondere se nell'ambito di un'azione di volontariato un richiedente l'asilo si infortuna o causa danni».
- «I volontari non sono assicurati contro gli infortuni».
- «Tutti i collaboratori volontari dell'organizzazione X sono coperti dall'assicurazione di responsabilità civile e da quella contro gli infortuni professionali».
- «Nello svolgimento della loro attività i volontari sono assicurati collettivamente dall'organizzazione (casco totale, infortunio, responsabilità civile)».
- «Durante il servizio i volontari sono assicurati contro gli infortuni».
- «L'organizzazione X ha stipulato un'assicurazione di responsabilità civile aziendale per i volontari».
- «Le questioni assicurative rientrano nelle responsabilità dei volontari. I volontari rinunciano a far valere qualsiasi diritto in merito a danni diretti o indiretti [...] che potrebbero insorgere nell'ambito della loro attività».
- «Sui rimborsi spese non sono corrisposti contributi AVS/AI/IPG e AD. Non vengono nemmeno versati contributi all'assicurazione contro gli infortuni».
- «L'organizzazione deve avere un'assicurazione responsabilità civile che copra i volontari durante il servizio. L'esigenza di una copertura assicurativa supplementare deve essere valutata prima del servizio».

#### Carattere vincolante

> *Cfr. Obbligo di informazione/canali di comunicazione*

- «Volontari e destinatari si attengono all'obbligo di diligenza e al carattere vincolante: rispettano gli accordi e annunciano direttamente alle persone competenti la loro assenza».
- «In caso di impedimento, il volontario si incarica di trovare un sostituto. Comunica alla coordinatrice (mercoledì o venerdì pomeriggio) il nome della persona che lo sostituisce».

#### Codecisione/Partecipazione

> *Cfr. Partecipazione*

#### Comunicazione

> *Cfr. Obbligo di informazione/canali di comunicazione*

> *Cfr. Relazioni pubbliche*

#### Confidenzialità

> *Cfr. obbligo di riservatezza*

- «I volontari rispettano l'obbligo di confidenzialità durante e dopo il loro servizio». *(indicato nel documento sotto obblighi dei volontari)*
- «I clienti hanno diritto all'anonimato e alla confidenzialità. In linea di principio le informazioni sommarie raccolte a fini statistici per il rapporto annuale non sono considerate confidenziali (domicilio, sesso, nazionalità)».
- «Le persone (salariati, volontari e stagisti) che esercitano un'attività in seno all'organizzazione X sono assoggettate all'obbligo di confidenzialità e discrezione a prescindere dalla durata e dalla natura del loro impegno».
- «Nemmeno dopo la fine della loro attività i volontari sono autorizzati a rivelare o utilizzare i fatti o le informazioni di natura confidenziale di cui sono venuti a conoscenza in modo fortuito o meno nell'esercizio della loro funzione in seno all'organizzazione X».
- «Sono considerati confidenziali tutti i dati personali che riguardano gli utenti e/o i membri del team dell'associazione».

#### Conflitti – Gestione dei conflitti

> *Cfr. Fine rapporto*

> *Cfr. Obbligo di informazione/canali di comunicazione*

- «In caso di conflitto la direzione del team interviene in veste di seconda persona di riferimento. In caso di conflitti tra un volontario e il team interviene invece la direzione dell'organizzazione».
- «Se sorgono difficoltà o i volontari non sono all'altezza del compito, si cerca una soluzione d'intesa con le persone responsabili e il servizio di coordinamento. Se le divergenze non possono essere appianate, il mandato può essere revocato in qualsiasi momento e il rapporto di collaborazione sciolto».

#### Collaborazione

> *Cfr. Obbligo di informazione/canali di comunicazione*

- «[La persona competente per il volontariato] rappresenta gli interessi dei volontari in seno all'organizzazione e gestisce la collaborazione con il personale retribuito».
- «La collaborazione con i volontari richiede una strategia che tenga conto delle condizioni seguenti: collaborazione orientata ai progetti con compiti interessanti e chiaramente definiti; condizioni quadro vantaggiose; messa a disposizione di mezzi finanziari e risorse per la gestione professionale dei volontari».
- «Entrambe le parti possono sciogliere la collaborazione previo accordo».

#### Colloquio di bilancio / colloquio situazionale

> *Cfr. Scheda informativa di Benevol (Standortgespräche)*

- «Con ogni volontario va condotto almeno un colloquio di bilancio all'anno».

## Colloquio di selezione

> *Cfr. Scheda informativa di Benevol (Merkblatt Erstgespräch)*

- «Il colloquio di selezione è la base per una proficua collaborazione. Gli interventi risultano efficaci e soddisfacenti per entrambe le parti solo se le aspettative e le motivazioni reciproche sono espresse chiaramente e discusse e se i ruoli, i compiti, diritti e obblighi sono ben definiti [...]».
- «Di norma, il colloquio di selezione va condotto nel giro di tre settimane a contare dal primo contatto».
- «Il colloquio di selezione segue le direttive standard per il reclutamento dei volontari».

## Colloquio di uscita

> *Cfr. Fine rapporto*

> *Cfr. Documentazione*

## Compenso

> *Cfr. Indennità*

> *Cfr. Formazione continua*

> *Cfr. Spese*

## Definizioni di volontariato

- «La strategia definisce il volontariato un impegno a tempo determinato non remunerato prestato in un contesto istituzionale. L'attività informale gratuita al servizio della famiglia o del vicinato non rientra nella strategia».
- «Per volontariato intendiamo un impegno autodeterminato senza obblighi giuridici».
- «Il volontariato è un contributo sociale a favore del prossimo e dell'ambiente . È prestato a titolo gratuito (ad eccezione del rimborso spese) per un periodo limitato».
- «Il volontariato è un impegno prestato gratuitamente a favore di terzi per un certo periodo nel settore pubblico o semiprivato».

## Disdetta

> *Cfr. Obbligo di informazione*

> *Cfr. Fine rapporto*

- «Entrambe le parti possono interrompere la collaborazione previo accordo».
- «I volontari si impegnano a svolgere la loro attività rispettando, senza giuricarle, le persone che incontrano. Si impegnano inoltre a rispettare i valori dell'associazione definiti nella Carta dell'organizzazione X. In caso di inosservanza di queste norme, saremo purtroppo costretti a porre fine alla collaborazione».

## Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito

> *Cfr. Lavoro retribuito – Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito*

## Documentazione/valutazione

- «I colloqui annuali di valutazione con i diretti interessati e la valutazione al termine di ogni intervento di accompagnamento permettono di conseguire al meglio gli obiettivi prefissati. Le considerazioni raccolte vanno integrate costantemente nelle attività».
- «Per misurare il grado di soddisfazione dei volontari e individuare l'eventuale potenziale di miglioramento, viene condotto periodicamente un sondaggio standard in forma anonima».
- «Per ottenere altri input, è possibile condurre un colloquio di uscita con il volontario che lascia l'attività».
- «L'organizzazione X tiene una statistica differenziata degli interventi svolti dai volontari. Nel rapporto annuale espone i dati sul tempo messo a disposizione dai volontari e indica il numero totale di volontari e il volume complessivo delle ore che hanno prestato».
- «Gli interventi sono documentati e comunicati alla commissione e al comitato».
- «Le organizzazioni interessate rendono conto pubblicamente degli interventi svolti dai volontari. Ciò garantisce loro un riconoscimento ufficiale».
- «La valutazione periodica del profilo del pubblico target è parte integrante della prassi dell'associazione. È il primo passo di una riflessione sul miglior modo possibile per far corrispondere l'offerta formativa alle esigenze del pubblico target. Ogni tre anni l'associazione conduce un'inchiesta tra i partecipanti con vari obiettivi, tra cui:
  - conoscere meglio il profilo dei partecipanti ai corsi e seguirne lo sviluppo sulla base del confronto con le inchieste precedenti
  - rivalutare la corrispondenza tra pubblico effettivo e pubblico target
  - adeguare se necessario la concezione e l'impostazione del corso al profilo dei partecipanti».
- «L'associazione può raccogliere i dati seguenti sui partecipanti ai corsi: numero esatto di partecipanti (totale o per sezione), sesso, età, nazionalità e lingua madre. Può inoltre ricevere informazioni sul tasso di interruzione e di abbandono, sulle ragioni e sugli esami superati al di fuori dell'associazione».
- «Riassumendo, la strategia di valutazione include tre tipi di valutazione complementari:
  - valutazione a fini formativi
  - sguardo esterno sulla applicazione della strategia
  - valutazione dei corsi da parte dei partecipanti».

## Dossier volontariato

> Cfr. [www.dossier-volontariato.ch](http://www.dossier-volontariato.ch)

- «Con il Dossier volontariato si riconosce l'impegno volontario e gratuito e gli si conferisce visibilità. Ne nasce un marchio di qualità nazionale e un effetto di *brand recognition* (riconoscibilità) che rafforza il valore del volontariato quale risorsa».
- «Il Dossier volontariato è un documento ufficialmente riconosciuto che comprova il lavoro prestato a titolo gratuito su base volontaria e che valorizza l'impegno del volontario».
- «Su richiesta viene rilasciato il Dossier volontariato o un attestato in altra forma. Vengono condotti regolarmente colloqui con i collaboratori».
- «I volontari hanno diritto a un attestato ([www.dossier-volontariato.ch](http://www.dossier-volontariato.ch)) che indichi il genere e la durata dell'attività come pure le competenze applicate e acquisite».

#### Dossier volontariato svizzero

> Cfr. *Dossier volontariato*

- Modello antecedente il Dossier volontariato

#### Fine rapporto/uscita/sospensione

- «L'organizzazione X può separarsi dai volontari che non sono all'altezza dei loro compiti, non rispettano l'accordo di collaborazione o agiscono in violazione dei principi dell'organizzazione».
- «Occorre rispettare la volontà dei collaboratori che desiderano porre fine al loro impegno di volontariato. In casi eccezionali l'istituzione stessa può essere costretta a separarsi da volontari. In entrambi i casi i volontari devono essere congedati adeguatamente. Una buona conclusione del rapporto di collaborazione è importante per entrambe le parti. In ogni caso va condotto un colloquio di fine rapporto».
- «L'organizzazione X prende in considerazione quale ultima ratio lo scioglimento dell'accordo di collaborazione e vi fa capo quando altre alternative (sempre che vi siano) non risultano praticabili. Il datore di lavoro si riserva la possibilità di disdetta per motivi organizzativi o economici. Se giustificate, entrano in linea di conto anche sospensioni temporanee o la disdetta immediata».

#### Formazione continua

- «La formazione continua dei volontari migliora la qualità degli interventi, genera soddisfazione e sicurezza sia ai volontari che all'organizzazione X e promuove gli impegni a lungo termine».
- «Le istituzioni possono permettere ai volontari che si impegnano per più di un anno di seguire i corsi di formazione continua offerti da KKF (Horizonte Kurse) e Benevol a Berna. La direzione dell'istituzione decide in merito alle richieste di formazione continua entro limiti ragionevoli».
- «Un ulteriore aspetto dell'accompagnamento è la formazione dei volontari che attraverso le offerte di perfezionamento possono approfondire e ampliare le loro competenze come pure crescere ulteriormente sul piano personale».

- «La formazione continua aumenta le loro competenze e costituisce nel contempo un riconoscimento».
- «È possibile completare questa formazione e ottenere un certificato FSEA con specializzazione negli adulti analfabeti. Il certificato è riconosciuto in tutta la Svizzera e permette di prestare oltre 150 ore di lezione l'anno in seno all'associazione».
- «Una volta assunti, i formatori [volontari] sono tenuti a seguire degli incontri di supervisione e/o d'analisi delle pratiche per un totale di sei sedute ogni due anni».
- «L'organizzazione X propone ogni anno un programma di formazione continua. [...] Un secondo programma presenta alle formatrici una vasta serie di formazioni organizzate da istituzioni esterne all'organizzazione X».
- «Ogni formatore [volontario] è tenuto a partecipare sull'arco di due anni ad almeno due giornate di formazione tematica».

#### Garanzia di qualità

> *Cfr. Documentazione e valutazione*

> *Cfr. Accompagnamento*

- «La qualità è controllata regolarmente. Eventuali miglioramenti vengono discussi e tradotti in obiettivi d'intesa con i volontari».
- «Per il controllo della qualità vengono utilizzati gli strumenti di misurazione e miglioramento usati per le prestazioni (colloqui di bilancio/situazionali, punto della situazione, gruppi per lo scambio di esperienze, sondaggi tra i clienti, valutazioni scritte, colloqui di valutazione con organizzazioni partner e persone di riferimento ecc.)».
- «Se necessario vengono istituiti gruppi di lavoro per elaborare i nuovi piani di formazione».
- «A seconda delle priorità definite nel programma annuale, la Commissione pedagogica dell'organizzazione X promuove una riflessione continua sulla qualità delle iniziative formative e sulla formazione dei formatori e delle formatrici. Assicura l'attuazione delle misure di miglioramento in questo ambito».
- «È in questo senso che vanno intese la supervisione, l'analisi delle pratiche e i vari processi che permettono di avere una visione esterna».

#### Indennità

- «Il lavoro di volontariato è prestato gratuitamente».
- «I volontari non sono stipendiati e, pertanto, decidono autonomamente il loro impegno orario».
- «Caratteristica importante e imprescindibile del volontariato è il fatto che il tempo investito non viene remunerato. Viene invece versato un rimborso per le spese effettive sostenute in relazione al servizio prestato».

#### Infrastruttura

- «L'organizzazione X garantisce ai volontari l'accesso alla sua struttura nella misura in cui ciò serve al loro lavoro».

#### Introduzione e accompagnamento

- «I nuovi volontari beneficiano di un'introduzione uniforme, funzionale all'organizzazione e ai compiti».
- «Quando iniziano la loro attività, i volontari ricevono dall'istituzione un'introduzione e una documentazione scritta [...]».
- «Serve una "gestione del personale" anche per i volontari. La frequenza e le forme di sostegno personale sono pensati in funzione dei compiti e delle esigenze dei volontari».
- «Esistono accordi sulla portata dell'accompagnamento che i volontari possono chiedere alla persona di contatto/al responsabile».
- «Un colloquio di bilancio condotto regolarmente e la discussione di casi sono parte integrante dell'accompagnamento dei volontari».
- «L'accompagnamento accurato dei volontari migliora la qualità degli interventi ed è una forma di riconoscimento».
- «L'introduzione specifica per ogni attività è descritta nel piano di dettaglio e può essere definita individualmente per ogni volontario in un piano di introduzione. Il piano di introduzione può includere corsi di formazione obbligatori, l'introduzione da parte di volontari di comprovata esperienza (mentoring), un periodo di prova e un sondaggio tra i clienti».
- «L'attività è impegnativa e richiede un'introduzione seria. Pertanto, i nuovi componenti del team ricevono un'introduzione accurata. Durante il periodo di prova possono avvalersi dei consigli di membri del team più esperti».
- «I volontari hanno diritto a un aggiornamento, un inquadramento, uno scambio di punti di vista e a valutazioni periodiche. La frequenza e le forme di sostegno personale devono essere adeguati ai compiti e alle esigenze dei volontari».

#### Lavoro retribuito - Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito

- «Il volontariato completa e sostiene il lavoro retribuito; non entra in concorrenza con quest'ultimo».
- «La coordinatrice provvede affinché il personale specializzato retribuito che collabora con i volontari riceva il necessario sostegno».
- «I compiti che riguardano la vita quotidiana possono essere affidati ai volontari lasciando al personale specializzato retribuito più tempo da dedicare a tematiche specifiche e alla ricerca di soluzioni».
- «I volontari integrano il lavoro degli specialisti. I compiti parziali affidati loro vengono decisi sulla base di un colloquio e tenuto conto degli interessi e delle preferenze di ciascuno».



Limitazione temporale

> *Portata dell'impegno/impegno orario*

Limiti del volontariato

> *Cfr. Lavoro retribuito – Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito*

- «I limiti naturali del lavoro di volontariato sono dati dalle possibilità di impiego della singola persona. Con ciò si intendono la durata degli interventi e le competenze messe a disposizione dai volontari. Altri limiti sono dati dalla continuità, dal carattere vincolante degli interventi e dalle direttive del datore di lavoro in merito ai compiti giuridicamente vincolanti».
- «È necessario limitare nel tempo gli interventi affinché il volontariato risulti compatibile con le attività quotidiane dei diretti interessati».
- «I volontari conoscono le possibilità e rispettano i limiti del loro impegno». *(citati nel documento sotto gli obblighi dei volontari)*

Obbligo di diligenza

- «Nei contatti con i minori sono richiesti la massima diligenza e grande senso di responsabilità».
- «I volontari hanno una responsabilità morale e etica nei confronti delle persone che accompagnano. Si impegnano a rispettare gli impegni assunti come pure la sfera personale e i diritti della personalità dei partecipanti».

Obbligo di informazione/canali di comunicazione

- «I volontari ricevono tutte le informazioni necessarie per la loro attività. D'altra parte, fanno regolarmente rapporto sull'attività svolta».
- «Il volontario è tenuto a discutere gli interventi e a fornire regolarmente alla persona responsabile informazioni sulla relazione con il cliente. Difficoltà, eventi particolari o conflitti devono essere comunicati immediatamente alla persona responsabile».
- «I colloqui tra la persona di contatto e i volontari non devono limitarsi ai periodi di crisi. Una cultura del dialogo positiva è la base per una collaborazione imperniata sulla fiducia tra collaboratori retribuiti e volontari».
- «I volontari informano regolarmente i responsabili sulla loro attività e sulle difficoltà che incontrano, su eventi e constatazioni particolari».
- «Le persone, che cessano o interrompono il loro impegno o desiderano cambiare l'ambito di lavoro, devono comunicarlo tempestivamente alla persona di contatto o alla direzione del team».
- «Se il volontario non si reputa più in grado di proseguire l'attività, informa al più presto l'istituzione».
- «Il volontario si assicura [...] che venga dato seguito alle domande presentate. Si occupa personalmente del caso/dei casi prevedendo se necessario un accompagnamento o cercando le risposte e comunicandole all'interessato. Se non lo può fare,

contatta un altro membro del team e gli chiede di seguire il caso/i casi. O, ancora, lascia un messaggio alla coordinatrice affinché trovi un membro del team disponibile oppure risolva direttamente la questione se quest'ultima rientra nel suo ambito di competenza».

- «Vi impegnate a garantire la vostra presenza nei giorni prestabiliti e ad avvisare il più presto possibile in caso di impedimento».

Obbligo di riservatezza

> *Cfr. Riservatezza*

- «I volontari si attengono alle istruzioni e agli accordi convenuti con l'istituzione. Sottostanno all'obbligo di riservatezza».
- «L'obbligo di riservatezza vige anche una volta terminato il servizio».
- «I collaboratori volontari sono vincolati all'obbligo di segretezza, ossia non possono trasmettere a terzi informazioni sull'istituzione o i clienti, dati o altre conoscenze. L'obbligo di segretezza vige anche dopo la fine della collaborazione [...]».
- «L'attività di volontariato soggiace all'obbligo di riservatezza professionale e alla legge sulla protezione dei dati».
- «Viene firmata una dichiarazione separata sull'obbligo di riservatezza».
- «Al termine della consulenza il volontario distrugge gli appunti con le dovute precauzioni, a meno che il cliente non desideri conservarli».
- «L'attività soggiace all'obbligo di riservatezza. In particolare i dati personali e i contenuti dei colloqui con i clienti non devono essere trasmessi a terzi esterni all'organizzazione».

Partecipazione

- «L'organizzazione X accorda ai volontari che prestano servizio regolarmente lo statuto di soci attivi. La loro adesione all'organizzazione è approvata dal comitato».
- «Per la durata del tuo servizio sei automaticamente socio attivo dell'organizzazione X».
- «Possibilità di codecisione: i volontari hanno diritto di voto all'assemblea generale dell'organizzazione X».
- «Partecipazione e possibilità di codecisione (invito a eventi aziendali, accesso all'infrastruttura, codecisione adeguata)». (*indicato nel documento quale parte del riconoscimento*)
- «Gli esperti fanno osservare che in futuro i volontari [...] si aspettano un maggior diritto di codecisione [...]». (*indicato nel documento quale parte del riconoscimento*)
- «La motivazione e la solidarietà con l'organizzazione per la quale lavorano traggono vantaggio dal fatto che i volontari possono esprimere il proprio parere e partecipare ai processi decisionali».

## Periodo di prova

- «Il periodo di prova è di sei mesi o fino al colloquio ufficiale di assunzione».
- «Di norma (sempre che non vi siano imprevisti) il termine di disdetta è di tre mesi per entrambe le parti».
- «L'attività è impegnativa e richiede un'introduzione adeguata. Pertanto, i nuovi membri del team vengono introdotti accuratamente al loro lavoro. Durante il periodo di prova sono seguiti da membri che vantano una lunga esperienza».

## Persona di contatto

- «In ogni sede c'è una persona di contatto che intrattiene scambi regolari con il coordinatore o la coordinatrice e che provvede anch'essa a garantire ai volontari un accompagnamento adeguato sul posto».
- «A ogni volontario è assegnata una persona di riferimento che segue l'intervento dal punto di vista specialistico e amministrativo. La persona di riferimento fa parte del team competente e garantisce la presenza di un sostituto qualora dovesse assentarsi».
- «Le organizzazioni che ingaggiano volontari designano un responsabile incaricato di difendere gli interessi dei volontari in seno all'organizzazione e di gestire la collaborazione con il personale retribuito».

## Portata dell'impegno/impegno orario

- «Secondo le direttive di Benevol il volontariato si limita a quattro/sei ore per settimana (media annua)».
- «I volontari non sono stipendiati e, pertanto, decidono autonomamente il loro impegno orario».
- «I volontari si impegnano a lavorare nel workshop per la preparazione delle candidature almeno due ore e mezza a settimana per sei mesi».
- «Gli interventi hanno una durata limitata. Si svolgono regolarmente o settimanalmente secondo accordi in un luogo prescelto e durano da una a due ore».
- «L'attività inizia il ... . Il periodo di prova dura sei mesi o fino al colloquio ufficiale di assunzione. Di norma (sempre che non si verificano eventi imprevisti o eccezionali) il termine di disdetta è di tre mesi per entrambe le parti».
- «La media annua delle attività di volontariato non deve superare le sei ore settimanali. Sono possibili impegni in blocco. Il limite temporale serve a garantire la conciliabilità tra il volontariato e le attività quotidiane dei diretti interessati».

## Relazioni pubbliche

- «L'organizzazione X sottolinea pubblicamente il valore del volontariato e si adopera ai fini del suo riconoscimento sociale».

## Riconoscimento

> *Cfr. Dossier volontariato*

> *Cfr. Scheda informativa di Benevol sul riconoscimento e il ringraziamento (Merkblatt Anerkennung und Dank; [www.benevol.ch](http://www.benevol.ch))*

- «I volontari hanno diritto a un riconoscimento personale per il lavoro svolto. Il riconoscimento e il ringraziamento possono avere forme diverse».
- «La cultura del riconoscimento e della valorizzazione è determinante per l'impegno a lungo termine dei volontari. Il riconoscimento più importante si manifesta nella vita di tutti i giorni e nella collaborazione con il personale retribuito».
- «Poiché il lavoro di volontariato non è remunerato, è doppiamente importante alimentare la cultura del riconoscimento. La considerazione per il volontariato si esprime a diversi livelli».
- «È importante che il tipo di riconoscimento non dipenda dalla mansione svolta. Tutte le attività di volontariato hanno in linea di massima lo stesso valore».
- «Il Dossier volontariato è un documento ufficialmente riconosciuto che attesta il lavoro non retribuito prestato su base volontaria e contribuisce a valorizzare l'impegno volontario».
- «Tutti i volontari dovrebbero in linea di massima ricevere un riconoscimento e un ringraziamento per il loro impegno. Spetta generalmente al team responsabile scegliere l'occasione giusta e la forma di riconoscimento più adatta nei limiti delle disponibilità finanziarie».
- «Gli interventi sono documentati e comunicati alla commissione e al comitato. Su richiesta viene rilasciato il Dossier volontariato o un attestato in altra forma. Vengono condotti regolarmente colloqui con i collaboratori».
- «I volontari hanno diritto a un riconoscimento personale e individuale per il loro lavoro».

Schede informative, ulteriori

- Volontariato per persone in cerca di un impiego (Freiwillige Einsätze für Stellensuchende)
- Volontariato per stranieri (Freiwillige Einsätze für ausländische Personen)
- Sicurezza sul lavoro e salute (Arbeitssicherheit und Gesundheit)
- Trasporti di persone con minibus (Personentransporte mit Kleinbussen)
- Aspettative nei confronti dei volontari (Erwartungen an Freiwillige)
- Volontari con funzioni di superiore di personale retribuito

Sospensione, interruzione e fine dell'impegno

> *Cfr. Obbligo di informazione*

> *Cfr. Fine rapporto*

## Spese

> *Cfr. Scheda informativa sul rimborso spese di Benevol; Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Dr. Markus Edelmann, avvocato, San Gallo)*

- «L'organizzazione X assume le spese sostenute dai volontari secondo il regolamento pertinente».
- «Le spese effettive sorte in relazione all'attività di volontariato devono essere rimborsate dall'istituzione. Per spese si intendono le spese di viaggio/trasferita e di vitto e altri costi».
- «I volontari inoltrano regolarmente all'istituzione il conteggio delle spese e il rapporto ore debitamente compilato. I rapporti ore vanno trasmessi annualmente per il rilevamento alla direzione del progetto (Occupazione)».
- «Le spese vengono rimborsate ai volontari in base all'autodichiarazione. I moduli per le spese debitamente compilati devono essere inoltrati ai responsabili ogni anno a fine novembre (unitamente ai giustificativi e alle polizze di versamento)».
- «I volontari ricevono annualmente un forfait per le spese».
- «Devono essere rimborsate tutte le spese effettive (ad es. trasporto, pasti, telefono, spese postali, messa a disposizione di utensili). Se viene corrisposta un'indennità, serve l'autorizzazione dell'amministrazione fiscale».

## Sviluppo dei volontari

> *Cfr. Formazione continua*

> *Cfr. Documentazione/valutazione*

## Valorizzazione del volontariato

> *Cfr. Lavoro retribuito – Distinzione tra volontariato e lavoro retribuito*

- «I volontari permettono all'organizzazione X di conseguire gli obiettivi strategici negli ambiti principali della sanità e dell'integrazione».
- «Il volontariato include risorse umane e tecniche, costruisce ponti tra diversi gruppi di persone, promuove la salute psichica, divulga il messaggio dell'organizzazione X e promuove la coesione sociale».
- «Il ruolo dei volontari è quello di
  - costituire un legame tra l'organizzazione X e la società
  - aderire ai principi fondamentali dell'organizzazione X
  - condividere un'esperienza di vita mettendosi in gioco in prima persona
  - contribuire all'integrazione dei migranti
- rispettare gli obiettivi definiti dal servizio Migrazione Integrazione».

## Valutazione

> *Cfr. Documentazione/valutazione*

[www.benevol.ch](http://www.benevol.ch) – Basi: standard e schede informative

[https://ceps.unibas.ch/fileadmin/ceps/redaktion/Downloads/Forschung/CEPS\\_Forschung\\_Praxis/FP09\\_CEPS\\_Integrierte-Freiwilligenkoordination\\_web.pdf](https://ceps.unibas.ch/fileadmin/ceps/redaktion/Downloads/Forschung/CEPS_Forschung_Praxis/FP09_CEPS_Integrierte-Freiwilligenkoordination_web.pdf) – Coordinamento integrato dei volontari: linee guida per le organizzazioni non profit

[www.stadt-zuerich.ch/content/sd/de/index/engagementeinkaufen/freiwilligenarbeit/handbuch\\_fwa.html](http://www.stadt-zuerich.ch/content/sd/de/index/engagementeinkaufen/freiwilligenarbeit/handbuch_fwa.html) – Manuale sull'impegno dei volontari pubblicato dalla Città di Zurigo

<http://www.toolkit-freiwilligenarbeit.ch/grundlagen-zyklus-und-leitlinien> – Toolkit per il lavoro di volontariato

<http://www.dossier-volontariato.ch/> – Dossier volontariato

[www.benevol-shop.ch](http://www.benevol-shop.ch) – Regali per i volontari