





progetto, svolgere diverse mansioni, lavorare insieme agli altri, ecc. Il soggiorno all'estero può essere inizialmente breve, e poi prolungato, o a lungo termine in uno SVI futuro.

Altre misure concrete per accrescere la capacità dei volontari di affrontare la nuova situazione, potrebbero essere rappresentate dall'inserimento di una persona conosciuta all'interno del progetto: un amico, un animatore, un coetaneo che si trova nella stessa situazione o semplicemente qualcuno che parli la loro lingua. Visitare il progetto con i volontari prima del servizio di volontariato effettivo (per i periodi più lunghi) potrebbe ridurre considerevolmente l'ansia di non sapere dove si andrà a finire. Essendo importante instaurare una relazione di fiducia con i volontari, è consigliabile avere incontri regolari (informali) con loro per farli sentire rispettati e ascoltati. Coinvolgete sempre i volontari nelle decisioni che li riguardano. Inoltre, mandare i volontari in un paese straniero dove si parla la stessa lingua potrebbe rendere il soggiorno meno difficile e complicato.

Il modo in cui si affronta la preparazione e l'intero progetto è molto importante. Soprattutto quando si lavora con volontari con difficoltà di apprendimento o con una carriera scolastica breve o travagliata, un approccio accademico formale potrebbe non essere la soluzione migliore. Alcuni volontari potrebbero persino essere analfabeti (o semi analfabeti): in questo caso il materiale visivo (video, fotografie, ecc.) o un contatto orale otterrebbero maggiori risultati. È consigliabile in questo caso eliminare tutto ciò che possa ricordare la scuola. Il modo migliore per apprendere nuove competenze, compiti e persino una lingua è imparare dall'esperienza.

Uno degli obiettivi del servizio di volontariato è quello di far ritrovare ai volontari l'autostima e allontanarli dalla vita ai margini della società. Il successo aumenta l'autostima, mentre il fallimento demoralizza, soprattutto quando il volontario si sente responsabile del risultato delle proprie azioni. Perciò è molto importante dare ai volontari l'opportunità di ulteriori successi, ini-

ziando con piccoli compiti per poi arrivare gradualmente a sfide maggiori, sempre con il sostegno e il controllo necessari. I feedback positivi (dai colleghi, coetanei, ecc.) sono un elemento importante per la crescita dell'autostima. I fallimenti devono essere visti sotto l'ottica giusta e utilizzati come esperienze da cui apprendere per il futuro. Al di fuori del lavoro vi deve essere un'atmosfera che faccia sentire i volontari a proprio agio. Potete far sentire i volontari i benvenuti dedicando tempo per una chiacchierata, scherzi, piccole attenzioni, ecc. Tuttavia state attenti a non creare situazioni che facciano sentire il volontario a disagio (vedi Capitolo 4.2.1 Motivare i volontari).

Talvolta trovare la giusta motivazione rappresenta un problema per i giovani socialmente esclusi, soprattutto quando l'idea di servizio di volontariato proviene da qualcun'altro. Per impedire che il volontario si senta demotivato, è importante limitare il periodo di tempo che intercorre tra la decisione di fare uno SVI e la partenza. Pur riuscendo a motivare i volontari, ricordatevi che essi non vivono isolati - qualche volta può essere necessario convincere i genitori, spiegare il progetto ai coetanei, ecc.

È importante, inoltre, adattare la preparazione alle necessità dei volontari provenienti da situazioni svantaggiate, poiché ciascuno di essi potrebbe avere difficoltà specifiche. Perciò è meglio che gli animatori che conoscono meglio i giovani volontari siano coinvolti da vicino nella preparazione, in maniera tale da concentrare l'attenzione su particolari esigenze o problemi del volontario.

Data la diversità del gruppo di giovani socialmente esclusi è essenziale comunicare con l'organizzazione di accoglienza e con quella di invio per sapere che cosa significa realmente per loro "esclusione sociale". Il background e il profilo del volontario dovrebbero essere chiari ad entrambe le organizzazioni. Questo implica la questione della riservatezza: di cosa e con chi parlate del volontario? La persona di sostegno dell'organizzazione di accoglienza deve ricevere tutti i dettagli sui volontari per poterli



seguire nel modo migliorare e assicurare la sicurezza morale e fisica di tutti. Precedenti problemi di salute o di droga dovrebbero essere comunicati, nonché presunti reati (furto, abuso sessuale, ecc.), preferibilmente con il consenso del volontario. Gli altri lavoratori o i volontari dell'organizzazione di accoglienza nella maggior parte dei casi non hanno bisogno di conoscere questi dettagli privati, a meno che non siano necessari per la loro cooperazione con il volontario.

### **Quando la situazione si fa difficile...**

Durante un servizio di volontariato, il sostegno per il volontario è molto importante al fine di aiutarlo ad affrontare la nuova situazione. Questo sostegno dovrebbe avvenire a diversi livelli come riportato nel Capitolo 4.3 "Sostegno continuo per i volontari": a livello interculturale (spiegando le differenze culturali o le incomprensioni), in campo professionale (sostegno alla formazione: introduzione ai compiti e all'ambiente lavorativo) e nella vita personale del volontario giorno per giorno (sostegno sociale: organizzare le attività sociali per incontrare nuove persone, ecc.). È importante non dare per scontato nessuna competenza o conoscenza.

Se i volontari hanno limitate capacità di socializzazione o problemi linguistici, è importante organizzare il loro tempo libero in modo tale da offrire ciò di cui hanno bisogno: amici, contatti nella loro lingua, attività ricreative e così via. I gruppi di coetanei possono essere utili - si potrebbero presentare i volontari ai giovani del paese di accoglienza che condividono gli stessi gusti musicali, che hanno un background simile, che parlano la stessa lingua o una lingua simile, ecc. Il progetto deve offrire l'opportunità di sentirsi parte di un gruppo.

Per il benessere dei volontari potrebbero essere indispensabili contatti regolari con la famiglia. Ciò rappresenta talvolta un'utile valvola di sfogo per parlare con qualcuno che conoscono, nella loro lingua o dialetto e la possibilità di rendersi conto che le persone a casa sono interessate a quello che fanno e non li hanno dimenticati. E' inoltre neces-

sario avere incontri regolari con la persona di sostegno nel progetto per discutere sul lavoro, condizioni di vita, sentimenti e motivazioni. Si tratta di un importante meccanismo per verificare se il volontario è ancora interessato al progetto (vedi Capitolo 4.3 Sostegno continuo per il volontari). Se i volontari si sentono demotivati bisogna dedicare più tempo alle attività di svago e tempo libero.

Inoltre è importante sviluppare una procedura d'emergenza per il volontario nel caso in cui qualcosa non vada per il verso giusto: molta nostalgia di casa, problemi al lavoro, infortuni e simili. Potrebbe essere un numero di telefono, una lettera chiusa con denaro extra, un pacchetto di sigarette per chi ha smesso di fumare di recente, ecc. I casi nei quali utilizzare la procedura di emergenza dovrebbero essere conosciuti da tutti coloro che sono coinvolti (volontario, progetto di accoglienza, animatore a casa).

Se la lingua rappresenta un problema, è importante avere un approccio visivo - invece di spiegare un compito a parole, datene dimostrazione. Una soluzione potrebbe essere lavorare insieme in attività pratiche. Le offerte per il tempo libero non dovrebbero comportare una comunicazione verbale: invece di andare al pub per una chiacchierata, andate a giocare a freccette; anziché parlare del vostro viaggio, mostrate l'album delle foto; invece di parlare con gli amici, andate a fare sport. Attraverso queste attività pratiche il volontario sicuramente arricchirà il suo vocabolario. Il volontario deve essere preparato a questi modi di comunicare durante la fase di preparazione. Metodi diversi di apprendimento linguistico interattivo vengono descritti nel *T-Kit* sull'*Apprendimento Linguistico* (disponibile sul sito [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)).

### **Non è ancora finito**

Ciò che conta per i volontari "classici", conta probabilmente il doppio per i volontari provenienti da una situazione svantaggiata. Dopo uno SVI il lavoro non è ancora finito! I volontari si scontreranno con lo shock del rientro. Durante uno SVI il volon-



tario può aver subito grossi cambiamenti, a differenza della maggior parte delle persone a casa. Al rientro a casa gli amici e i familiari si aspettano di trovarsi di fronte la stessa persona di prima e spesso al volontario si ripresentano le stesse tentazioni (droga, criminalità, problemi sociali, ecc.). Perciò il rientro a casa richiede un'adeguata preparazione per affrontare la vecchia realtà e le persone che non hanno vissuto lo stesso tipo di esperienza del volontario.

Se si lavora con i giovani è importante fare un inventario per vedere che cosa hanno imparato e ricevuto durante il loro periodo all'estero nel servizio di volontariato. È utile per l'autostima dei volontari parlare con gli altri dei propri progressi. Questo fatto conferisce loro uno status sociale che forse prima non possedevano. Un altro modo per far sì che i volontari si sentano stimati è quello di coinvolgerli nella preparazione dei futuri volontari. I volontari si renderanno conto in tal modo di possedere qualcosa di molto prezioso - un'esperienza da condividere. L'animatore dell'organizzazione di invio può risultare di grande utilità al rientro a casa per sostenere il volontario quando l'esperienza all'estero non è stata positiva. L'animatore deve essere in grado di trasformare l'esperienza del volontario in qualcosa di costruttivo ed eliminare il senso di fallimento.

Il rientro a casa potrebbe sembrare facile, ma spesso nel caso di giovani provenienti da ambienti sociali svantaggiati è possibile andare incontro a problemi pratici quali l'alloggio, i sussidi di disoccupazione, la previdenza sociale, ecc. Rientrare nel sistema potrebbe dunque richiedere l'aiuto dell'animatore dell'organizzazione di invio (vedi Capitolo 5.2 Follow-up). Oltre a questo, la fine di uno SVI e il rientro a casa offrono l'occasione di riflettere su quali saranno le fasi successive del percorso dei volontari a seconda degli obiettivi che questi o l'animatore (preferibilmente insieme) hanno stabilito per il progetto. E' possibile che i volontari cercassero quella indipendenza che il servizio di volontariato all'estero è riuscito a offrire loro, tanto da sentirsi sufficientemente pronti a vivere per proprio conto. Se così

non fosse, i volontari potrebbero provare con un'esperienza più lunga. O ancora, è possibile che i volontari abbiano acquisito durante lo SVI le competenze necessarie a trovare lavoro in un particolare campo, o che vogliano iniziare un percorso di formazione in quel settore.

## **6.2 Uomini e donne nel Servizio Volontario Internazionale**

*Di Luis Amorim*

Secondo le statistiche sono più le donne che gli uomini a dedicarsi al volontariato. Per esempio il Servizio Volontario Europeo - un programma della Commissione Europea (vedi Capitolo 2.3 Bilancio) - ha registrato nel 1999 una più alta percentuale di donne partecipanti (75%) rispetto agli uomini (25%). Sembra esservi nel mondo occidentale una maggiore tendenza delle donne rispetto agli uomini a svolgere attività di servizi di volontariato.

Non è sempre facile spiegare le ragioni di questo fenomeno. Alcuni tradizionalisti potrebbero giustificare questa differenza con il "naturale interesse" delle donne nelle attività di assistenza. Dato che la maggior parte delle attività di volontariato avvengono in campo sociale e poiché molte donne nella nostra società ancora ricoprono il ruolo di madri, casalinghe, infermiere, ecc., il lavoro di volontariato potrebbe essere per esse di maggiore interesse. Il ruolo della donna nel campo assistenziale è un effetto della "socializzazione" e non un tratto naturale. Tuttavia, fornire assistenza e fare volontariato viene considerato ancora un'attività femminile, per questo motivo sono più le donne degli uomini ad intraprendere uno SVI.

La rappresentanza maschile nel lavoro di volontariato è spesso meno motivata. Gli uomini attribuiscono poca importanza sociale alle attività non retribuite in campo assistenziale e culturale e questo fa diminuire il loro interesse nelle attività di servizio di volontariato. Oltre a questo, molte delle



qualità personali che i programmi di volontariato ricercano nei candidati si riscontrano più nelle donne che negli uomini (per esempio capacità di relazioni interpersonali, metodi di collaborazione, ecc.). Gli uomini possono senza dubbio sviluppare lo stesso livello di qualità nelle relazioni umane, ma ancora questa differenza esiste.

### **Il problema legato al reclutamento di volontari di sesso maschile**

La mancanza di volontari di sesso maschile nella gestione dei programmi e delle attività di volontariato viene considerata dalle organizzazioni come una delle maggiori carenze. Le organizzazioni che lavorano nel campo sociale dovrebbero rappresentare la società in generale. Attraverso la partecipazione di uomini e donne al volontariato, il settore sociale può ridare un'immagine positiva degli uomini nel campo dell'assistenza e fornire modelli per coloro che potrebbero essere riluttanti a impegnarsi in questo senso a causa della mancanza di esempi maschili con i quali identificarsi. Vi offriamo qui alcuni suggerimenti che potrebbero aiutarvi a bilanciare la partecipazione al servizio di volontariato in base al sesso.

- Chiedete ai volontari di sesso maschile presenti o passati i motivi che li hanno spinti a partecipare ad uno SVI.
- Chiedete agli uomini al di fuori della vostra organizzazione che cosa li spingerebbe a partecipare ad uno SVI.
- Utilizzate le risposte per creare un messaggio sul reclutamento che comprenda le loro considerazioni e cambiate se necessario i vostri programmi.
- Quando presentate i vostri programmi ad un pubblico più vasto, assicuratevi che vi sia un oratore maschile.
- Nelle vostre pubblicazioni usate immagini di volontari uomini (per esempio fotografie di volontari uomini che svolgono attività tradizionalmente femminili, come ad esempio lavorare con i bambini o cucinare, questo può aiutare gli altri

uomini ad identificarsi con queste attività. Oppure, al contrario, potete mostrare i vostri volontari uomini mentre svolgono attività tradizionalmente maschili, come costruire un ponte di legno nella foresta).

### **I problemi legati al reclutamento di volontari di sesso femminile**

Al contrario, in particolari contesti culturali è difficile reclutare volontari di sesso femminile soprattutto per i servizi di volontariato all'estero. Essere consapevoli delle difficoltà che potrebbero incontrare le ragazze quando decidono di partecipare ad attività di volontariato all'estero può far capire agli organizzatori in che modo reclutarle, guidarle e sostenerle. Nell'esempio di giovani donne immigrate marocchine queste hanno mostrato particolare interesse ad unirsi al programma, ma non sono state in grado di opporsi ai loro genitori. Questi ultimi non solo erano contrari a farle partecipare, ma erano anche totalmente incapaci di capire quali fossero le loro motivazioni. Fattori quali l'età, l'esperienza lavorativa e la personalità influiscono sulla determinazione nell'opporre alle proprie famiglie. Alcuni suggerimenti per superare questi ostacoli potrebbero essere:

- Cercare di coinvolgere il più possibile le famiglie nel processo (per esempio coinvolgendo un fratello o una sorella maggiore, o altri parenti favorevoli al programma, che potrebbero aiutare i genitori a cambiare idea).
- Essere pronti a chiarire i dubbi della famiglia e dissipare le loro paure rispondendo con chiarezza e in modo diretto a domande riguardo all'alloggio separato per ragazzi e ragazze, al tipo di controllo (e il sesso del supervisore), sulla possibilità di contattare o far visita alla propria figlia, ecc.
- Cercare di capire se alcune attività potrebbero orientarsi maggiormente in base al sesso (per esempio alcune attività potrebbero essere sviluppate in gruppi di sole donne).
- Se siete riusciti a reclutare per il vostro SVI volontari di sesso femmi-



nile con forti barriere culturali, chiedete loro di aiutarvi a raggiungere le altre ragazze nella loro stessa situazione e utilizzatele come modelli nelle vostre campagne di reclutamento.

### **Sesso e cultura**

Il sesso non è importante solo nella partecipazione al programma del servizio di volontariato, ma emerge in uno SVI per le sue potenziali differenze culturali. Il sesso viene percepito diversamente da cultura a cultura. Alcune culture sono aperte alla socializzazione tra uomini e donne, mentre altre tendono a separare gli uomini e le donne in modo rigido. Un volontario uomo o donna che arriva da una cultura di tipo “aperto” e si trova in una cultura di tipo “chiuso”, ad esempio, potrebbe avere alcuni problemi ad adattarsi ed integrarsi. Situazioni di questo tipo sono spesso acute dalla dimensione della comunità di accoglienza: più piccola è la comunità e maggiore sarà il rischio di uno “shock legato al genere” (come per lo “shock culturale”).

Un modo per affrontare questa situazione è quello di fare riferimento alle problematiche legate alle differenze tra i sessi durante la preparazione dei volontari.

- Se sapete che i vostri volontari svolgeranno uno SVI in un paese dove i legami tra sessi opposti sono molto diversi, assicuratevi che questo aspetto rientri fra le attività di preparazione, sottolineando i potenziali punti di conflitto.
- È molto più importante insegnare ai volontari a trovare le giuste strategie per affrontare il possibile “shock legato al genere”, che descrivere solamente le differenze culturali in gioco. Se siete un’organizzazione di invio, chiedete al vostro partner di accoglienza di informarsi sulle strategie migliori per i volontari.

### **Molestie sessuali - il lato oscuro dei legami tra sessi opposti**

Quando si considera l’aspetto sessuale dei servizi di volontariato è importante tenere in

considerazione le molestie sessuali. L’esperienza e le cifre mostrano che le donne rappresentano il numero maggiore di vittime e che i principali responsabili sono gli uomini. È importante sapere ciò che nel vostro paese o all’interno della vostra organizzazione è considerato inappropriato o illegale. Ciò potrebbe far parte della preparazione dei volontari.

Alcune organizzazioni considerano la convivenza tra uomini e donne nello stesso posto di lavoro come parte della loro filosofia di lavoro. Tuttavia, il livello di maturità delle persone coinvolte può non essere sufficiente per affrontare la conseguente tensione fra i sessi. Nelle organizzazioni che promuovono il lavoro di volontariato di gruppo, dove uomini e donne vivono nello stesso luogo (condividono per esempio lo stesso dormitorio), è più facile assistere a scene di molestie sessuali. Uomini e donne possono certamente convivere insieme senza che questo diventi necessariamente un problema; tuttavia, quando sono coinvolti i giovani questo può creare opportunità per tensioni a livello sessuale e qualche volta molestie.

A prescindere dal fatto che i volontari dividano lo stesso alloggio, dovrete assicurarvi che la vostra organizzazione abbia tenuto conto delle problematiche legate alle molestie sessuali e di come affrontarle. Vi offriamo qui alcune idee da tenere in considerazione sugli alloggi misti.

- Assicuratevi che i volontari di entrambi i sessi siano consapevoli dei vantaggi e degli svantaggi di condividere lo stesso alloggio.
- Assicuratevi che il vostro staff o le altre persone di sostegno per i volontari siano consapevoli delle possibili violenze e molestie sessuali in questo tipo di alloggi e che sappiano come affrontare tali situazioni.
- Le attività di preparazione del volontario per questo tipo di alloggi dovrebbero comprendere le seguenti domande: Quali sono i vostri dubbi e le vostre paure nel dividere lo stesso alloggio? Come affrontare il desiderio sessuale? Da cosa sono costituite le molestie sessuali? Quali sono le procedure formali per affrontare



questa situazione?

- Favorite l'accordo tra gruppi di entrambi i sessi su una serie di regole che dovranno essere seguite da tutta la comunità e per l'intera durata della convivenza e assicuratevi che queste regole vengano rispettate da tutti.

La discussione su tali questioni richiede una certa apertura mentale da parte degli orga-

nizzatori ad ammettere che il desiderio è un aspetto importante da tenere in considerazione quando uomini e donne si trovavano a vivere sotto lo stesso tetto. Mettere le persone di fronte a questa realtà non influisce negativamente sull'armonioso svolgimento della loro vita; al contrario, aumenta la possibilità di gestire la situazione nel miglior modo possibile.

### **“Discriminazione sessuale “ non sempre è un fatto negativo**

Nonostante debbano essere gli uomini e le donne vengono considerati uguali e perciò capaci di svolgere gli stessi compiti, vi sono alcune circostanze dove potrebbe essere giustificato rivolgersi in particolare ad un volontario uomo o donna. Ad esempio, un'organizzazione a sostegno delle donne maltrattate dai loro compagni che cerca un volontario per il loro recupero, potrebbe avere tutte le ragioni per richiedere un volontario donna. Un esempio simile, ma opposto, è dato dal caso in cui un'organizzazione che lavora con gang di strada in un quartiere malfamato voglia reclutare un volontario che possa aiutarla nella sua attività. Le gang di strada sono solitamente formate da uomini e strutturate intorno a modelli di comportamento maschili. In tal senso, è perfettamente giustificato che l'organizzazione in questione consideri per questo lavoro più adatto un uomo di una donna.

In entrambi i casi forniti come esempio, non sarebbe appropriato accusare di discriminazione nessuna delle organizzazioni, dal momento che esse cercano solamente la persona che meglio si addice a quel determinato lavoro.

## **6.3 Ostacoli alla mobilità**

*Di Luba Pavlovova*

Uno dei principali obiettivi di uno SVI è la mobilità transfrontaliera: la mobilità per la cooperazione su progetti internazionali, vivere un'esperienza interculturale, promuovere una solidarietà senza frontiere. La libertà di attraversare le frontiere di un altro paese è una delle principali condizioni per svolgere attività legate allo SVI. Tuttavia, quando si organizza uno SVI ancora esistono ostacoli da superare nella mobilità internazionale.

Gli ostacoli legati alla mobilità variano da paese a paese. La tabella riportata sotto offre un quadro delle diverse situazioni di mobilità in base al paese di origine del volontario e del paese di accoglienza.

All'interno dell'Unione Europea, la libertà di muoversi liberamente è quasi illimitata eccetto alcune procedure amministrative. Negli altri paesi la situazione è spesso più complicata, soprattutto per soggiorni superiori ai tre mesi, nonostante le richieste del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla mobilità giovanile (*R(95)18*) e sulla promozione del servizio di volontariato (*R(94)4*) (vedi [www.coe.fr/youth](http://www.coe.fr/youth) >policies). Ulteriori informazioni sulla mobilità dei volontari all'interno dell'Europa sono disponibili al sito: [www.sosforevs.org](http://www.sosforevs.org) > Volunteer's mobility.



<b>Volontario proveniente:</b>	<b>da un paese dell'UE e con cittadinanza in quel paese</b>	<b>da un paese dell'UE, senza cittadinanza ma con un permesso di residenza permanente</b>	<b>da un paese europeo che non appartiene all'UE Se ne occupa la legge nazionale del paese dell'UE.</b>	<b>da un paese non europeo</b>
<b>Paese dell'UE</b>	È applicabile la legge dell'UE; per SVI più lunghi di tre mesi è necessario fare richiesta all'autorità del paese di accoglienza (ottenere un permesso di residenza)	Possono essere richieste alcune condizioni particolari; è necessario verificare queste condizioni con l'autorità del paese di accoglienza	Alcuni paesi dell'UE hanno accordi particolari sulla mobilità. È necessario controllare i requisiti richiesti per soggiorni brevi (meno di tre mesi) e soggiorni lunghi (oltre i tre mesi)	Se ne occupa la legge nazionale dell'UE. Alcuni paesi dell'UE hanno firmato un accordo bilaterale con i paesi non europei sul libero movimento di persone. È necessario contattare l'autorità del paese di accoglienza
<b>Paesi europei che non appartengono all'UE</b>	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario presentare un certificato medico sulle malattie infettive	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È possibile la richiesta di visto, certificato medico sulle malattie infettive	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario verificare tutti i requisiti necessari con l'autorità del paese di accoglienza	Se ne occupa la legge nazionale del paese. È necessario verificare tutti i requisiti necessari con l'autorità del paese di accoglienza
<b>Paesi non europei</b>	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese	Se ne occupa la legge nazionale del paese

### **Aspetti a cui pensare quando si inviano i volontari all'estero.**

- **Visti**

Quando i volontari svolgono attività a breve o lungo termine, possono aver bisogno di un visto per entrare nel paese di accoglienza. In generale, i visti per periodi brevi (per esempio campi di lavoro) hanno una validità massima di tre mesi. Nella maggior parte dei casi i volontari devono possedere un

passaporto valido e soddisfare alcuni criteri (per esempio il passaporto deve avere una validità di almeno sei mesi, certificati di buona salute, ecc.). Solitamente viene loro chiesto di presentare una lettera di conferma da parte dell'organizzazione di accoglienza e qualche volta devono sostenere un colloquio con i rappresentanti dell'ambasciata. I costi dei visti sono diversi a seconda dei paesi. Ricevere un visto può richiedere da una settimana a diversi mesi, perciò iniziate le procedure con largo anticipo. Quando si



---

realizza uno SVI a lungo termine il visto rappresenta la condizione preliminare per ottenere un permesso di soggiorno nel paese di accoglienza.

- **Permesso di soggiorno**

Uno dei possibili ostacoli elencati nella tabella qui sopra può essere quello di ottenere il “permesso di soggiorno” per l’intera durata dello SVI. Un permesso di soggiorno autorizza a risiedere nel territorio del paese di accoglienza. Viene solitamente richiesto per soggiorni di tre o più mesi. È importante controllare in anticipo il tipo di documenti necessari ai volontari per ottenere il permesso (per esempio un certificato di nascita con una traduzione ufficiale, prova di risorse sufficienti, un’assicurazione, il visto, una lettera dell’organizzazione di accoglienza, un certificato di buona condotta, ecc.).

- **Permesso di lavoro**

Lo SVI non è un’alternativa al lavoro. Tuttavia, in alcuni paesi i volontari hanno bisogno di ottenere un permesso di lavoro poiché in questi paesi non esiste una categoria “volontari” legalmente riconosciuta. In questo caso i volontari possono venire considerati lavoratori e l’organizzazione di accoglienza deve ottenere i permessi di lavoro dagli uffici dell’impiego. Prima di inviare i volontari verificate se hanno bisogno di un permesso di lavoro nel paese di accoglienza, dove richiederlo e quali procedure seguire.

- **Sistemi di previdenza sociale e assicurazioni aggiuntive**

I sistemi di previdenza sociale variano da paese a paese. È importante verificare se i volontari sono coperti dal piano di previdenza sociale del paese di accoglienza. In alcuni casi i volontari devono farsi rilasciare un’assicurazione aggiuntiva (rimpatrio in caso di malattia, infortunio o morte, assicurazione per conto terzi, ecc.). Alcuni paesi hanno firmato accordi bilaterali sulle cure mediche. Verificate la situazione tramite l’ente preposto alla previdenza sociale o il Ministero degli esteri.

- **Tasse**

I cosiddetti contributi obbligatori, che includono le tasse e i contributi di previdenza sociale, potrebbero creare una condizione finanziaria pesante durante o dopo il servizio di volontariato. Alcuni paesi considerano il denaro per le piccole spese o il vitto e l’alloggio come entrate soggette a imposta. In questo caso i volontari sono soggetti a detrazioni alla fonte o al termine del servizio di volontariato. Esiste anche il rischio di essere soggetti a una doppia tassazione (nel paese di accoglienza e in quello di origine). Contattate il vostro ufficio delle imposte per chiarire sotto quale regime si trovano i volontari durante il servizio all’estero e al loro rientro.

- **Certificati medici necessari**

Quando i volontari vanno all’estero hanno bisogno di documenti che certifichino di non aver contratto nessuna malattia infettiva. Talvolta è necessario presentare un certificato medico rilasciato dall’ente sanitario del paese di origine del volontario. Tuttavia, alcuni paesi che non riconoscono questi certificati possono chiedere ai volontari di sottoporsi ad un ulteriore controllo medico nel paese di accoglienza. Il vostro partner SVI può aiutarvi fornendovi informazioni sulle norme del paese di accoglienza.

- **Indennità di disoccupazione ed altri benefici**

Recarsi all’estero talvolta può avere conseguenze su alcuni benefici che i giovani ricevono nel proprio paese. Spesso al rientro a casa, per riottenere tali benefici è necessario riavviare tutta una serie di procedure dall’inizio. Per questo motivo è importante esercitare pressioni sul vostro ufficio di collocamento o di previdenza sociale circa i vantaggi dello SVI, con la speranza di trovare un’intesa nel sistema. In alcuni paesi esistono partnership tra gli uffici di collocamento e le organizzazioni di SVI per fornire ai giovani disoccupati un’esperienza di volontariato all’estero. In casi in cui vi è un notevole sforzo economico, al rientro dallo SVI, si dovrebbe avere un sostegno considerevo-



le da parte dell'organizzazione di invio per riorganizzare la vita del volontario.

## 6.4 Gestione della crisi

Di Luis Amorim

Una delle principali questioni che le organizzazioni devono affrontare nella realizzazione di un'attività è la capacità di prevedere e gestire le crisi in modo efficace. Raramente pensiamo che le cose possano andar male, tuttavia accade ed esserne consapevoli rappresenta il primo passo per trovare il modo di gestire le crisi senza farci cogliere impreparati. Il nostro obiettivo non è quello di dirvi come prevenire una crisi (dal momento che è generalmente inaspettata), ma di farvi conoscere i principali elementi che costituiscono una crisi, fornendovi alcuni esempi di strategie di successo utilizzate da altre organizzazioni di volontariato per risolverle. In questo capitolo affronteremo la gestione della crisi sia da un punto di vista generale, che da quello dello SVI. Alcuni esempi forniti in questo capitolo potrebbero sembrare improbabili (ad esempio un incendio, un'inondazione, un'overdose di droga, ecc.), tuttavia sfortunatamente tutti gli esempi si basano su storie realmente accadute. È anche vero, in generale, che la maggior parte delle organizzazioni di volontariato presenta una bassa percentuale di situazioni di crisi.

### Definire la crisi

Esiste una crisi se la situazione:

- è inaspettata
- richiede un'attenzione immediata
- è grave e dannosa per la vostra organizzazione o le persone coinvolte nel progetto
- minaccia di far interrompere a uno o più dei vostri partner o alla vostra organizzazione le normali attività per farvi fronte.

**Nota bene!** Come potete vedere, non stiamo parlando di incomprensioni che portano ad un conflitto, ma di una situazione che, date le sue proporzioni, impedisce il lavoro

della vostra organizzazione costringendovi ad interrompere le normali attività per trovare una soluzione. Certamente, un equivoco non propriamente affrontato, può trasformarsi in un problema tale da creare una crisi all'interno della vostra organizzazione: per esempio, un volontario sente il tutor fare una critica sul suo carattere; il giorno successivo il volontario si rifiuta di presentarsi al lavoro, il tutor perde la pazienza, il volontario lo insulta, il tutor reagisce con uno schiaffo e il volontario lo denuncia per abuso fisico: il progetto viene chiuso definitivamente.

### Alcune caratteristiche generali

Spesso è difficile delineare un contorno preciso della crisi. Essa può presentare caratteristiche ambigue: raramente si riesce a capirne l'origine, se vi sono stati segnali indicativi che non sono stati colti o come si potrà evolvere la situazione. Potreste fare molto già intervenendo per assicurarvi che la crisi non metta a rischio la vostra organizzazione e le persone per/con le quali lavorate, e continuando a svolgere le normali attività. Certamente, la vostra reazione dipenderà sempre dal contesto e dalle risorse disponibili.

Di seguito vengono riportati alcuni esempi di crisi:

Caso 1: un membro chiave dello staff dell'organizzazione di invio scappa con il denaro dell'organizzazione. La banca blocca il conto, e i biglietti di un gruppo di volontari in partenza una settimana dopo vengono cancellati dall'agenzia di viaggio per mancato pagamento. L'organizzazione di invio non essendo in grado di pagare i debiti è costretta a dichiarare bancarotta, chiudendo definitivamente tutti i suoi progetti.

Caso 2: una terribile alluvione distrugge il sito dove l'organizzazione di accoglienza sta svolgendo il suo campo di lavoro. Nessuno dei volontari rimane ferito, ma è necessaria un'operazione di evacuazione d'emergenza. L'intera regione viene sommersa dall'acqua per tre giorni e il campo di



lavoro si trova in una zona inaccessibile. I volontari e i loro tutor rimangono nel campo senza cibo e acqua potabile per due giorni fino a quando un elicottero arriva a prenderli. Gli uffici delle organizzazioni di invio vengono invasi da genitori e parenti allarmati, qualcuno parte immediatamente per il paese dove si è verificata l'alluvione chiedendo il sostegno logistico dell'organizzazione di accoglienza.

Caso 3: un volontario che lavora in un asilo viene accusato da una delle famiglie di aver abusato sessualmente del loro figlio. Il volontario viene arrestato e sebbene non vi sia nessuna prova contro di lui, l'organizzazione di accoglienza decide di interrompere tutte le attività dello SVI. Il volontario entra in crisi depressiva acuta e tenta il suicidio quando è ancora nel paese di accoglienza. La famiglia del volontario cita in giudizio l'organizzazione di accoglienza per danni emotivi e psicologici nei confronti del figlio.

In alcuni casi (calamità naturali, sommosse, ecc.) è ovvio che l'organizzazione di accoglienza non può essere ritenuta responsabile, ma la situazione si fa molto più complicata se vi è motivo di credere che la crisi sia stata generata dalla negligenza e dalla cattiva gestione dell'organizzazione di accoglienza o di uno dei suoi collaboratori (nel caso di abuso sessuale, truffa, ecc.). In questo caso l'organizzazione sarà probabilmente oggetto di una serie di articoli (negativi) da parte dei media e verrà giudicata in base alle professionalità della sua reazione. In generale, la velocità di reazione e la comunicazione di informazioni appropriate alle persone giuste sono cruciali per affrontare la crisi. In quanto organizzazione di accoglienza, siete responsabili della sicurezza dei volontari in ogni situazione e del proseguimento dello SVI.

### **Prepararsi alla crisi - assicuratevi di prepararvi in anticipo!**

La maggior parte delle volte non è possibile prevenire una crisi poiché questa si presenta inaspettatamente; perciò è meglio prepararsi in anticipo ad affrontarla nel caso di

dovesse verificare. L'organizzazione può preparare lo staff e i volontari discutendo in anticipo sulle possibili situazioni problematiche. Qui sotto trovate alcune fasi che possono aiutarvi a prepararvi alla crisi: adattatele alla realtà della vostra organizzazione, nessuno strumento è pronto all'uso.

### **Fase 1: create una squadra specializzata per affrontare le crisi**

Se nella vostra organizzazione avrete un gruppo preparato per affrontare una crisi, sarete in grado di rispondere più prontamente. In questo modo eviterete di dover decidere all'ultimo minuto chi se ne deve occupare. Sugeriamo nel gruppo la presenza di:

- un coordinatore
- una persona di collegamento interna e una esterna (es. una persona responsabile di tenere l'organizzazione informata e un'altra incaricata dei contatti con il mondo esterno)
- un segretario (qualcuno che faccia un resoconto della crisi e si assicuri che tutti i documenti vengano archiviati e siano facilmente reperibili)
- uno portavoce dei media (se necessario)

Notate che una persona può rivestire più ruoli. Queste figure hanno bisogno di una particolare esperienza per affrontare i diversi tipi di crisi? Dove si può ricevere una formazione adeguata? È inutile creare un gruppo per affrontare le crisi se i singoli membri non vengono prima formati per svolgere correttamente il lavoro.

Assicuratevi che tutti nella vostra organizzazione sappiano come contattare i membri del gruppo, i quali devono essere reperibili in qualsiasi momento. Dal momento che affrontare una crisi può essere psicologicamente molto faticoso, sarebbe bene concedere al gruppo delle pause, assicurandosi di avere un eventuale gruppo di scorta per permettere ai membri di ruotare nel caso di crisi prolungata.

### **Fase 2: create un gruppo di esperti esterni**

Talvolta vi accorgete di aver bisogno di un



esperto esterno per affrontare la crisi (per esempio un avvocato, uno psicologo, un mediatore del conflitto, un traduttore, ecc.). Raccomandiamo perciò di avere contatti professionali con gli esperti prima che la crisi si verifichi (possono svolgere il lavoro in modo retribuito o volontario). Distribuite allo staff e ai volontari coinvolti un elenco dei nomi e degli indirizzi degli esperti e una descrizione delle esperienze e del ruolo di ciascuno, fornendo istruzioni chiare su come e quando contattarli.

### **Fase 3: create un elenco dettagliato dei contatti**

Molte organizzazioni si trovano in difficoltà quando nel mezzo di una crisi non sanno come contattare lo staff, i volontari, le loro famiglie, il partner di accoglienza o di invio e altre organizzazioni o persone coinvolte. Per evitare che questo avvenga nella vostra organizzazione raccomandiamo di creare un elenco dei contatti per:

- lo staff
- i volontari
- le famiglie dei volontari
- i partner di accoglienza e di invio
- numeri d'emergenza di ospedali, polizia, vigili del fuoco, ecc.
- contatti diplomatici e altri enti governativi
- giornali e altri mezzi di comunicazione
- sponsor del programma

Assicuratevi che in questi elenchi siano contenute informazioni su come e quando contattare queste persone e che gli elenchi vengano regolarmente aggiornati. Gli elenchi devono essere distribuiti a tutti i volontari e ai partner di accoglienza e di invio. In una situazione di crisi, per esempio quando è necessario far evacuare un volontario, l'ultima cosa che deve succedere è scoprire che il volontario ha cambiato indirizzo!

### **Fase 4: create un protocollo di comunicazione (un insieme di regole e procedure)**

Chi dovrebbe contattare le parti coinvolte? Quali sono i mezzi di comunicazione preferiti (e-mail, telefono, cellulare, cerca persone, fax)? Quanto deve durare la comunica-

zione? Quale forma e contenuto dovrebbe avere la comunicazione? Queste sono alcune domande alle quali il vostro protocollo dovrà cercare di dare una risposta. Assicuratevi che vi sia qualcuno disponibile 24 ore su 24 per intervenire nella crisi.

### **Fase 5: allestite un "quartier generale" per la crisi**

Scegliete un posto alternativo per affrontare la crisi nel caso in cui il vostro ufficio non sia adatto o disponibile. Questo è il caso delle calamità naturali che potrebbero rendere impossibile l'accesso alle vostre strutture; per un determinato periodo dovrete trovare un altro posto per svolgere le vostre normali attività. Questo ufficio alternativo deve avere l'attrezzatura di base necessaria (per esempio un telefono) ed essere allestito in anticipo.

### **Fase 6: preparate un "kit per i media"**

Molte crisi richiamano l'attenzione indesiderata dei media. In questi casi dovrete avere a portata di mano informazioni sulla vostra organizzazione: un kit per i media. Qualche volta la situazione può sfuggire di mano perché nell'organizzazione il personale non sa cosa dire ai media, o fornisce informazioni contraddittorie. Un kit preparato appositamente può aiutarvi a farvi essere certi che ciò che verrà detto sulla crisi sarà quello che voi volete. Aggiornate regolarmente il kit e programmate la formazione del personale e del portavoce, soprattutto su come affrontare le domande che i media porranno. In questo modo sarete in grado di utilizzare i media per risolvere la crisi e non per peggiorarla.

### **Fase 7: create un piano di crisi**

Assicuratevi di segnare in un unico documento tutte le fasi e le procedure da seguire quando si affronta una crisi all'interno della vostra organizzazione e distribuitelo a tutti i membri del gruppo addetto alla gestione della crisi, così come al personale e ai volontari chiave. Un piano di crisi dovrebbe essere conciso e facile da leggere, ma soprattutto facile da trovare.

### **Fase 8: fate una copia di tutto e con-**



## **servatela in un posto sicuro**

Fate una copia del piano di crisi e di tutti gli elenchi dei contatti, conservate una copia stampata di questi documenti in un posto sicuro e tenetene una copia anche nel vostro ufficio. Ciò sembra richiedere molto lavoro, ma ancora una volta spetta a voi analizzare le necessità e adattare questi suggerimenti alla vostra organizzazione. Ricordatevi che se il vostro ufficio è oggetto di un furto o un incendio, le possibilità di recuperare le informazioni importanti per poter continuare il vostro lavoro sono minime. Conservare i file più importanti in un posto sicuro fuori dall'ufficio può evitarvi molte seccature.

## **Fase 9: avere una buona assicurazione**

Avere l'assicurazione adatta può risparmiarvi molti problemi. Molte compagnie di assicurazioni che forniscono servizi alle organizzazioni SVI saranno in grado di aiutarvi a scegliere la polizza assicurativa che meglio si adatta alle vostre necessità.

## **Rispondere alla crisi - cosa fare subito dopo?**

Abbiamo visto come prepararsi alla crisi, ma cosa fare quando questa si presenta? Qui sotto vi proponiamo alcune semplici fasi da

seguire per affrontare la crisi.

### **Fase 1: attivate il vostro protocollo di comunicazione**

### **Fase 2: attivate la vostra "squadra addetta alla crisi"**

### **Fase 3: indicate gli esperti esterni necessari per affrontare la crisi**

### **Fase 4: mettetevi in contatto con la vostra compagnia di assicurazione**

### **Fase 5: documentate quello che succede**

Ricordatevi: possedere la giusta documentazione è il modo migliore per rispondere a possibili critiche ed è fondamentale se volete fare una valutazione di come avete risposto alla situazione.

### **Fase 6: aggiornate e coordinate la risposta**

Individuate le persone che dovrebbero ricevere informazioni sulla crisi. Non lasciate in maniera passiva che vi vengano poste domande su come state gestendo la situazione: siate voi a dare informazioni per primi su quello che state facendo, mostrando in tal modo la vostra professionalità.

### **Fase 7: decretate la fine della crisi**

Annunciate la fine della crisi e decidete che passi intraprendere dopo. Non dimenticate di fare una valutazione post-crisi.

## **L'importanza della valutazione post-crisi**

Come potete essere sicuri di aver imparato da questa crisi e che sarete in grado di evitare che si verifichino situazioni simili in seguito? E se si verificheranno, saprete affrontarle nel migliore dei modi? La risposta a queste domande è semplice: una volta risolta la crisi, dovete assicurarvi di fare una valutazione di come l'avete gestita. Vi viene qui offerta una lista breve, ma utile, per la valutazione post-crisi:

1. Come pensate sia stata gestita la crisi? (Perfettamente, bene, abbastanza bene, male).
2. I membri della "squadra addetta alla crisi" hanno lavorato con successo?
3. La "squadra addetta alla crisi" ha affrontato i rapporti interni ed esterni in modo appropriato?
4. La "squadra addetta alla crisi" si è comportata in maniera adeguata nel rapporto con i media?
5. Era disponibile un resoconto della crisi?
6. Esiste un fascicolo completo sulla crisi?
7. Vi sono stati alcuni momenti in cui la crisi sembrava cambiare in meglio o in peggio?
8. Vi sono stati settori nei quali la gestione della crisi avrebbe potuto essere migliorata?
9. Quali procedure potreste attuare per inserire questi metodi nelle future situazioni di gestione della crisi?