

# CONVEGNO

## Volontariato e qualità: buoni motivi per continuare



# TAGUNG

## Qualität in der Freiwilligenarbeit: gut gerüstet für neue Entwicklungen



Dachverband für  
Soziales und Gesundheit

Federazione per il  
Sociale e la Sanità

21.09.2018

Bozen - Bolzano

## Convegno:

Qualità nel volontariato: buoni motivi per continuare - 21.09.18

Intervento di Karl Werner

### Perché continuo a fare il presidente?

Forse siamo geneticamente predestinati a fare volontariato, oppure no. A me probabilmente è già successo nella culla e ho iniziato molto presto a crescere nell'associazionismo.

Quando ero giovane, un presidente era una vera personalità in paese, un esempio per gli altri e quell'incarico era molto ambito.

La mia scelta di accettare l'incarico come presidente in un'associazione coincise con il desiderio di riconoscimento e apprezzamento per le mie capacità. Animato dalla **gratificazione** personale per l'impegno a favore dei giovani e di quanti erano interessati alla musica, mi dedicai quindi a un'associazione sportiva, alla banda musicale e a un coro.

Lo stimolo per la scelta di rendermi disponibile come presidente in diverse associazioni venne da una mia sana **ambizione** di assumere un compito di fiducia in aiuto di altre persone, di assumermi la **responsabilità** verso la comunità del mio paese, di essere **consapevole del dovere** e dal **bisogno di mettermi in luce**.

Con il passare del tempo e in una società in mutamento, l'entusiasmo nell'impegnarsi per un'associazione andava in genere calando, mentre aumentava la mobilità delle persone per lavoro o altri impegni. Il mio paese non era più al centro della mia attenzione - piuttosto l'interesse verso altre attività nel tempo libero si andava aprendo oltre i suoi confini.

Per lavoro rimasi più anni lontano dal mio paese. Al mio ritorno i motivi per riattivarmi in un'associazione furono altri: per quale associazione ora avrei potuto essere utile? Assunsi quindi la presidenza del Consiglio Parrocchiale per diversi anni. Si trattò qui di **passare** da semplice parrocchiano a persona impegnata in un'organizzazione che in effetti non conoscevo bene. Il **riconoscimento**, la **gioia** e la **gratitudine** della popolazione mi diedero forza e motivazione nel condurre questo incarico.

Anni dopo decisi di mettere a frutto le esperienze fatte nel Consiglio Parrocchiale e nelle altre associazioni scegliendo di impegnarmi anche in politica. Dapprima come assessore comunale e poi come sindaco: capivo le richieste, i problemi e le urgenze della popolazione, dei soci delle associazioni del paese, perché le avevo vissute in prima persona. Ciò mi permise di entrare in stretta relazione con la comunità. La collaborazione con differenti associazioni e organizzazioni e lo scambio reciproco di esperienze mi stavano particolarmente a cuore. Le **risposte positive** della gente rinforzarono la mia motivazione a continuare.

L'esperienza in politica non è stata solo positiva: messo di fronte a tattiche e gomitate, con chi seguiva il suo interesse personale e diversi giochi di potere, fecero vacillare più volte la mia convinzione di riuscire fare qualcosa di buono.

Durante la mia attività come sindaco, un giorno capitai per caso all'assemblea generale di un'organizzazione per persone con disabilità. Questa associazione era sull'orlo dello scioglimento perché non si riusciva a trovare **persone disposte ad assumersene la responsabilità**. Alla fine mi candidai spinto dal sentimento di dover aiutare. E oggi sono così felice di collaborare in queste associazioni (nel frattempo sono diventate tre) e il **sorriso di una persona** con una disabilità più o meno grave è per me **il più sincero e il più grande ringraziamento** che si possa ricevere.

La mia grande passione, il canto, mi ha portato anche a impegnarmi in questo settore e così da poco sono presidente dei cori del comprensorio Burgraviato / Val Venosta.

Nonostante i tanti compiti organizzativi e di rappresentanza, che sono in parte anche intensi nei tempi, sono felice quando i progetti hanno buon esito e portano gioia, quando si può aiutare in casi di bisogno e le persone crescono insieme grazie a belle esperienze collettive.

Ho acquisito il **piacere per nuovi compiti e sfide**, ho fatto **esperienze di vita** e sono felice se le posso passare anche ad altri.

Ogni associazione è importante e dovrebbe avere un suo spazio, se vi è necessità e richiesta, tuttavia era ed è ancora per me un aspetto importante il fatto che associazioni e organizzazioni collaborino insieme. Puntare sulle sinergie diventa un obiettivo determinante. Questo porta le persone a mettersi insieme e a fare comunità, un pensiero che ha sempre accompagnato in tutti questi anni la mia motivazione: lavorare concretamente in attività che promuovano comunità.

Mentre in passato nelle associazioni ci si contendeva il posto di presidente, ora quella ressa è notevolmente calata a causa dell'aumento di richieste, burocrazia e responsabilità che premono su chi si assume tale incarico. Comunque trovo personalmente per me sempre appassionante l'attivarmi a livello sociopolitico e, assieme a una squadra, portare avanti le diverse finalità associative.

Proprio questa è la sfida che affronto ancora volentieri e che verso cui mi sento ancora più all'altezza, oggi come quando ho iniziato.

Lo stimolo a impegnarmi come volontario, ovvero ad assumermene anche le responsabilità, era ed è sempre la soddisfazione che provo nel sentirmi utile, la mia personale esigenza di comunità e collettività e una buona dose di consapevole responsabilità.

Un po' più di altruismo me lo augurerei nella nostra odierna società che, nonostante tutti i progressi e le tante opportunità, sembra altrimenti tendere sempre più verso l'egoismo.

*(traduzione dal tedesco: S. Terzariol)*

Kurzreferat von Karl Werner

### **Warum ich gerne Vorsitzender bin?**

Ich wage gleich zu Beginn zu sagen, dass es genetisch vorbestimmt ist ob jemand ein Vereinsmensch ist oder nicht. Mir wurde es wahrscheinlich in die Wiege gelegt, und ich bin schon früh ins Vereinsleben hineingewachsen.

In meiner Jugend galt ein Vorsitzender im Dorf als Persönlichkeit, er war Vorbild für jüngere Mitglieder und das Amt eines Vorsitzenden erstrebenswert.

Mein Entschluss das Amt eines Vorsitzenden in einem Verein zu übernehmen war eng an den Wunsch nach Anerkennung und den Wunsch nach Wertschätzung der eigenen Fähigkeiten gekoppelt. Beflügelt von der persönlichen **Genugtuung** mich für Jugendliche und Musikinteressierte einzusetzen, brachte ich mich aktiv im Sportverein, in der Musikkapelle und im Chor ein.

Antrieb für meinen Entschluss mich später in verschiedenen Vereinen als Vorsitzender zur Verfügung zu stellen war mein **gesunder Ehrgeiz**, eine mir anvertraute Aufgabe zur Zufriedenheit der Betroffenen zu übernehmen, Verantwortung zu übernehmen im Sinne der Dorfgemeinschaft, **Pflichtbewusstsein** und eine gesunde Portion **Geltungsbedürfnis**.

Die Begeisterung sich für einen Verein einzusetzen nahm durch den die Zunahmen an Mobilität im Zuge einer sich verändernden Gesellschaft, stark ab. Der Heimatort war nicht mehr Mittelpunkt, sondern die Freizeitgestaltung verlagerte sich nach außen.

Ich war selbst aus beruflichen Gründen mehrere Jahre meinem Heimatdorf fern. Die Beweggründe mich wieder in einem Verein einzubringen waren bei meiner Rückkehr andere: Welchem Verein, welcher Organisation ist zu diesem Moment am meisten gedient, wenn ich mitarbeite? Ich übernahm in den Folgejahren die Präsidentschaft im Pfarrgemeinderat (PGR). Es war die **Überwindung** als einfacher Kirchgänger mich in einer Organisation einzubringen, die für mich neu und fremd war. Die **Anerkennung, Freude und Dankbarkeit** der Bevölkerung hat mich aber gestärkt und motiviert dieses Amt auszuführen.

Jahre später wollte ich mir meine Erfahrungen, welche ich im PGR und in den Vereinen gesammelt hatte, zu Nutze machen, und mich auch politisch einzubringen. Zuerst als GR und dann als BM hatte ich Verständnis für die Anliegen, Sorgen und Nöte der Bevölkerung, der Mitglieder der Vereine im Dorf, weil selbst miterlebt. Dies ermöglichte es mir eine enge Beziehung zur Dorfgemeinschaft herzustellen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Vereinen und Organisationen und der gegenseitige Austausch von Erfahrungen lagen mir dabei am Herzen. Die **positiven Rückmeldungen** der Bevölkerung motivierten mich und bestärkten mich in meinem Tun.

Die Erfahrungen in der Politik waren aber nicht nur positiv. Konfrontiert mit Ellenbogentaktik, mit Personen welche in erster Linie Eigeninteressen verfolgten und diverse Machtspiele spielten ließen mich immer mal wieder in meiner Überzeugung etwas Gutes tun zu wollen, wanken.

Während meiner Tätigkeit als BM war ich zufällig bei einer Generalversammlung von einer Organisation für Menschen mit Beeinträchtigung. Der Verein stand vor der Auflösung, weil man keine Personen fand, welche bereit war **Verantwortung zu übernehmen**. Ich stellte mich schließlich dieser Verantwortung, angetrieben von dem Gefühl, helfen zu müssen. Und heute bin ich so froh in diesen Vereinen (inzwischen sind es drei soziale Vereine) mitzuarbeiten, das **Lächeln eines Menschen** mit schwerer oder weniger schwerer Behinderung ist für mich der **ehrlichste** und **größte Dank** den man zurückbekommen kann.

Durch meine große Leidenschaft, das Singen, fühlte ich mich auch in diesem Bereich berufen mich einzubringen und so stehe ich seit kurzem den Chören als Bezirksobmann Burggrafenamt / Vinschgau vor.

Trotz der vielen organisatorischen und repräsentativen Aufgaben, welche teilweise auch zeitintensiv sind, erfreue mich daran, wenn Projekte gelingen, Freude bereiten, in Notfällen geholfen werden kann und Menschen zusammenwachsen durch gemeinsame schöne Erlebnisse.

Ich bin **gewachsen an neuen Aufgaben und Herausforderungen**, habe **an Lebenserfahrung gewonnen** und freue mich, wenn ich diese auch weitergeben kann.

Jeder Verein ist wichtig und sollte seinen Platz haben, wenn Bedarf und Nachfrage besteht, aber es war und ist mir heute noch mehr ein Anliegen, dass Vereine und Organisationen zusammenarbeiten und zusammenschauen. Nutzung von Synergien ist dabei ein wichtiges Schlagwort. Man bringt Menschen so zusammen und bildet Gemeinschaft, ein Gedanke, der mir in all den Jahren immer ein ständiger Motivator war: Ich arbeite aktiv an gemeinschaftsfördernden Aktivitäten.

Während man in der Vergangenheit sich in den Vereinen um die Posten als Vorsitzender oder Präsident regelrecht gestritten hat, ist der Andrang durch die zunehmenden Angebote, die Verbürokratisierung, die Zunahme der Verantwortung, welche auf den jeweiligen Amtsinhabern lastet, stark zurückgegangen. Nichtsdestotrotz empfinde ich persönlich es für mich immer noch spannend, mich gesellschaftspolitisch aktiv einzusetzen, gemeinsam mit einem Team die unterschiedlichen Vereinszwecke voranzutreiben.

Genau das ist die Herausforderung der ich mich immer noch gerne stelle und der ich mich sicherlich heute noch mehr gewachsen fühle wie in den Anfängen.

Den Antrieb mich ehrenamtlich zu engagieren, bzw. auch Verantwortung zu übernehmen ist und waren immer schon die Befriedigung, welche ich erfahre beim Gefühl gebraucht zu werden, mein persönliches Bedürfnis nach Gemeinschaft und Geselligkeit und eine gewisse Portion Verantwortungsbewusstsein.

Ein bisschen mehr Altruismus würde ich mir in unserer heutigen Gesellschaft wünschen, die trotz allen Fortschrittes und der vielen Möglichkeiten, die uns heute offen stehen, mehr und mehr zum Egoismus tendiert.

# Welche Formen der Freiwilligenarbeit gibt es? In quali modi si parla di volontariato?

**TAGUNG „Qualität in der Freiwilligenarbeit:  
gut gerüstet für neue Entwicklungen,,**

**CONVEGNO „Volontariato e qualità:  
buoni motivi per continuare“**

21.09.2018



# Welche Formen der Freiwilligenarbeit gibt es? In quali modi si parla di volontariato?

- Freiwillige = Volontari?
- Freiwillige = unbezahlte Leistungen?
- Freiwillige = aus freiem Willen?
- Freiwillige = nach Lust und Laune?
- Freiwillige = Mitglieder?
- Freiwillige = Ehrenamtliche?
- Freiwillige = Nicht-Professionelle?
- Freiwillige = Zuarbeiter für Profis?
- Volontari = volontari e/o funzionari?
- Volontari = servizio gratuito?
- Volontari = per libera scelta?
- Volontari = a propria discrezione?
- Volontari = soci?
- Volontari = funzionari?
- Volontari = non professionisti?
- Volontari = in aiuto del personale?

# Freiwillige Volontari

## Aktive Mitglieder

- einer Initiative, einer Aktion
- einer Selbsthilfegruppe
- eines Vereins, einer Ortsgruppe
- einer Bewegung, Organisation
- einer Interessensgruppe für gemeinnützige oder auch für spezifische Anliegen

## Nicht-Mitglieder

- prinzipiell alle Aktivitäten wie oben ohne Vereinsgremien

## Soci attivi

- per un'iniziativa o un evento
- in un gruppo di auto aiuto
- in un'associazione o gruppo locale
- in un movimento o organizzazione
- Per un gruppo d'interesse per questioni di pubblica utilità o specifici casi

## Non soci

- nelle attività qui sopra, senza organi associativi



# Freiwillige Volontari

## Dauer der freiwilligen Mitarbeit

- bei Einzelaktionen
- bei mehrtägigen Programmen
- bei kontinuierlichen Aktivitäten
- bei Dienstleistungen an Dritte
- bei Gremien und Vertretungen
- bei spezifischen Anlässen  
(Bsp. Prozession X, Mitgliederwerbung, Beitragsansuchen...)

## Durata della collaborazione

- eventi occasionali
- programmi di più giorni
- attività continuative
- prestazioni per terzi
- organi e rappresentanza
- Eventi specifici  
(es. manifestazione, ricerca di soci, domande di contributo...)

# Freiwillige Volontari

## gelegentliche Mitarbeit

- Erfassung und Einverständnis
- Koordinator/Ansprechpartner
- Information und Anleitung
- Aufgabenbeschreibung
- Risiken und Versicherung
- Anerkennung/Bestätigung
- Erinnerung

## collaborazione occasionale

- Accordo
- Coordinatore/Referente
- Informazioni e istruzioni
- Descrizione dei compiti
- Rischi e Assicurazione
- Riconoscimento/Attestato
- Ricordo

# Freiwillige Volontari

## **kontinuierliche Mitarbeit**

- als Mitglied/als Nicht-Mitglied
- „Freiwilligen-Arbeitsvertrag“:  
zu Aufgaben, Vorbereitung,  
Hilfestellungen, Begleitung,  
Entwicklungsplan, Nachweis...
- Erfassung und Einvernehmen
- Versicherung, Spesenersatz
- Formen der Mitgestaltung

## **collaborazione continuativa**

- come socio / non associato
- „accordo di volontariato“:  
compiti, preparazione, supporto,  
affiancamento, piano di sviluppo,  
attestazione, ...
- condivisione e intesa
- assicurazione, rimborso spese
- partecipazione e cooperazione

# Freiwillige Funktionär/innen Volontari Funzionari

## Ehrenamtliche

- durch Wahl bestimmt
- Verantwortung für Organisation, Verwaltung, Vertretung
- festgelegte „Amtsdauer“
- Vorgaben zu Bericht, Planung, Entlastung, Transparenz, Entscheidungsverläufe
- Haftung bei Rechtsvertretung

## Funzionari

- scelti per votazione
- responsabilità per associazione, gestione, rappresentanza
- incarico con durata definita
- con direttive per protocolli, programmazione, sgravi, trasparenza, iter decisionali
- responsabilità giuridica

# Freiwillige Volontari

## Freiwilliger Landeszivildienst

- für Leute von 18 bis 28 Jahren
- von 8 – 12 Monate lang  
30 h/Woche
- Spesenrückvergütung:  
450 € Brutto/Monat
- Ausweis, Versicherung,  
Begünstigungen, Südtirolpass
- evtl. auch Kost und Logie

## Servizio civile volontario prov.le

- per giovani tra 18 e 28 anni
- durata da 8 a 12 mesi  
30 h settimanali
- rimborso spese:  
450 € al mese
- tesserino, assicurazione,  
agevolazioni, servizi di trasporto
- ev. anche vitto e alloggio

# Freiwillige Volontari

## Freiwilliger Sozialdienst

- für Leute ab 29 Jahre
- von 8 bis 32 Monate lang  
15h, 20 h oder 30 h/Woche
- Spesenrückvergütung:  
400 € netto bei 30 h/Monat
- Ausweis, Versicherung,  
Begünstigungen, Südtirolpass
- evtl. auch Kost und Logie

## Servizio sociale volontario prov.le

- per adulti dai 29 anni
- durata da 8 a 32 mesi  
15h, 20 h o 30 h settimanali
- rimborso spese:  
400 € per 30 h
- tesserino, assicurazione,  
agevolazioni, servizi di trasporto
- ev. anche vitto e alloggio

# Freiwillige Volontari

## Freiwilliger Ferieneinsatz

für gesundheitliche und soziale Fürsorge,  
entwicklungspolitische Bewusstseinsbildung,  
Zivilschutz oder Umweltschutz

- für Leute von 15 – 19 Jahren
- von 6 bis 8 Wochen lang
- Spesenrückvergütung:  
80 € netto pro Woche
- Versicherung, anerkannt  
auch als Schulpraktikum

## Servizio volontario estivo

in assistenza sanitaria e sociale, educazione allo  
sviluppo, protezione civile o tutela ambientale

- per giovani tra 15 e 19 anni
- durata da 6 a 8 settimane
- rimborso spese:  
80 € alla settimana
- assicurazione, riconoscimento  
come tirocinio scolastico

# Freiwillige Volontari

## **Staatlicher freiwilliger Zivildienst**

für gesundheitliche und soziale Fürsorge, Wiedereingliederung in die Gesellschaft, sowie Notstandshilfe, Erziehung und Kulturförderung, Zivilschutz und Umweltschutz, Entwicklungszusammenarbeit, Schutz und Nutzung der Kunst

- für Leute von 18 – 29 Jahren
- 12 Monate lang
- in Italien oder Ausland
- monatliches Entgelt:  
433,80 € (Italien)

## **Servizio civile volontario nazionale**

assistenza sanitaria e sociale, reinserimento sociale nonché altri interventi di emergenza, educazione, servizio giovani e promozione culturale, protezione civile, ambientale e del patrimonio artistico, cooperazione allo sviluppo

- per giovani tra 18 e 29 anni
- durata di 12 mesi
- in Italia o all'estero
- indennità mensile:  
433,80 € (Italia)



# Freiwillige Volontari

**Alternanz Schule Arbeit**

**Schulpraktikum**

**verpfl. Vorbereitungspraktikum**  
für Einschreibung in Universität

**Praktika für Fachausbildungen, -**  
Schulen und Universitätsstudiengänge

**Freiwillige Tätigkeit von Asylbewerbern**

**Sozialdienst als Haft-Alternative**

...

**Alternanza Scuola Lavoro**

**Tirocinio/stage scolastico**

**Tirocinio obbligatorio preliminare**  
per iscrizione universitaria

**Tirocini per formazioni specifiche,**  
istituti e percorsi accademici

**Attività per richiedenti asilo**

**Servizi sociali/pene alternative**

...

## ***Convegno 21.09.18 "Volontariato e qualità: buoni motivi per continuare"***

### **Intervento "Come rendere efficace l'affiancamento?"**

Paolo Marcato, Associazione La Strada – Der Weg

L'associazione La Strada-der Weg è nata 40 fa grazie a don Giancarlo Bertagnolli e altri 17 soci dei tre gruppi linguistici per operare a favore del mondo giovanile, con particolare attenzione a chi si trovava in situazione di disagio, difficoltà, dipendenza, devianza, ovvero per prendersi cura degli "ultimi" non solo dimenticati ma anche emarginati dalla società civile. Ed è stato proprio don Giancarlo che in associazione per primo ha affiancato e accompagnato i "suoi volontari" perché non bastano motivazione e impegno, ma occorrono anche attenzione, ascolto, sostegno.

Anche soci fondatori come Salghetti e Spolaore hanno sin da subito sostenuto la necessità di un affiancamento dei volontari con figure professionali preparate.

Infatti mentre i volontari hanno bisogno di prendere dimestichezza nelle situazioni in cui operano, imparando a lavorare con i professionisti, anche questi ultimi devono imparare a dialogare con i volontari valorizzandone il loro contributo e loro potenzialità.

Ogni volontario ha proprie competenze, l'uno è diverso dall'altro, ed è quindi importante conoscere bene la persona, capire dove il volontario può essere un talento capace di inserirsi al meglio nel perseguire unitamente al personale assunto gli obiettivi individuati.

In associazione si è molto avvantaggiati nell'inserimento di ognuno, con attenzione alle competenze ed alle aspettative del singolo, perché numerosi sono i servizi ed i progetti dei quali ci si occupa.

E' fondamentale che sin dalla fasi di accoglienza ogni volontario si senta accolto ed a proprio agio, e presa conoscenza della vision e mission dell'associazione, cominci a sentirsi parte di un percorso con l'inserimento in una attività pensata proprio per lui. Il referente del progetto o servizio cui il volontario sarà assegnato, coadiuvato dal Responsabile dell'area volontariato, rivestirà anche la funzione di "Tutor", impegnandosi a gestire momenti di incontro, ascolto e verifica.

Da non trascurare l'uso e l'importanza delle parole perché è facile distruggere in un lampo ciò che si è creato in tanto tempo (es. La ragazza non c'è più e non occorre che tu venga ....). Ne va anche del clima associativo! I volontari sono molto sensibili, talvolta anche fragili; è essenziale riuscire a fare squadra perché sentirsi tutti ugualmente coinvolti e uniti fa raggiungere cose insperate, crea sinergie, facilita il coinvolgimento dell'altro.

Altresì importante sarà l'impegno per una formazione continua con la partecipazione ai corsi obbligatori (per esempio sicurezza sul lavoro) e l'associazione si impegna a favorire momenti sia interni che esterni finalizzati a miglioramenti qualitativi. Talune formazioni, non specificatamente rivolte a personale qualificato, possono essere occasione per integrare meglio le competenze, le conoscenze, le abilità necessarie alle attività e per favorire la creazione di coesione e collaborazione.

Ed infine oggi è il giorno della gratitudine: e poiché l'elemento caratterizzante dell'impegno dei volontari si identifica con la gratuità una "parola" da non trascurare assolutamente nell'accompagnamento degli stessi non solo è necessaria ma indispensabile;

Non si dimentichi mai di dire "GRAZIE", Grazie a tutti.

## ***Tagung 21.09.18 'Qualität in der Freiwilligenarbeit: gut gerüstet für neue Entwicklungen'***

### **Referat "Wie kann Freiwilligenbegleitung gut funktionieren?"**

Paolo Marcato, Verein La Strada – Der Weg

Der Verein La Strada-der Weg ist vor 40 Jahren von Don Giancarlo Bertagnolli mit 17 Freiwilligen der drei Sprachgruppen gegründet worden, mit dem Ziel, jungen Menschen zu helfen bzw. besonders den Sozialbenachteiligten zur Seite zu stehen, die oft von der Gemeinschaft ausgegrenzt oder vergessen werden. Und es war Don Giancarlo, der als erster "seine" Freiwillige begleitet hat, da Motivation und Einsatz allein nicht ausreichen, vielmehr sind auch Achtsamkeit, Zuhören und Unterstützung erforderlich. Auch Gründungsmitglieder wie etwa Salghetti und Spolaore waren der Meinung, ihnen Fachpersonal zur Seite zu stellen.

Freiwillige brauchen nämlich gezielte Ressourcen, um mit den jeweiligen Einsatzsituationen vertraut zu werden, sie lernen durch die Zusammenarbeit mit dem Fachpersonal, wobei sich auch das Fachpersonal im Dialog mit den Freiwilligen üben und deren Beiträge sowie Potentiale wertschätzen muss.

Jeder Freiwillige weist eigene Kompetenzen auf, jeder sieht die Dinge auf seine Art und Weise. Es ist sehr wichtig, die Person gut zu kennen, zu verstehen, wo individuelle Talente liegen und wie er/sie am besten eingegliedert werden kann, damit gemeinsam Ziele erreicht werden können.

Da es zahlreiche und unterschiedliche Dienststellen gibt und die unterschiedlichsten Projekte in unserem Verein umgesetzt werden, ist es für uns ein Leichtes, neue Freiwillige einzusetzen, wobei der Fokus stets auf deren Kompetenzen und Erwartungen gelegt wird.

Es ist von grundlegender Bedeutung, dass sich die Freiwilligen aufgenommen und wohl fühlen, sie müssen die Vereinsvision und -mission verinnerlichen und am gemeinsamen Erfahrungsweg teilnehmen. Der Projektreferent wird dabei als Tutor in Abstimmung mit dem Bereichsverantwortlichen eine wichtige Rolle spielen und Begegnungsmomente, Gespräche sowie Leistungsüberprüfung mit den Freiwilligen führen.

Wie die Kommunikation zueinander gepflegt wird, ist genauso wichtig, eine langjährige Zusammenarbeit kann nämlich im Nu zerstört werden, z. B. durch die Aussage "Wir brauchen dich nicht mehr". Auch das Arbeitsklima im ganzen Verein leidet darunter! Freiwillige können nämlich sehr zerbrechlich sein. Es ist daher nötig, ein gut funktionierendes Team zu schaffen, in das alle einbezogen sind, wodurch gemeinsam oft überraschende Ziele erreicht, Synergien geschaffen werden.

Nicht zuletzt sind auch die Bildungsangebote für die Freiwilligen von großer Bedeutung, etwa mit der Teilnahme an Pflichtkursen (beispielsweise Kurse zur Sicherheit am Arbeitsplatz). Unser Verein fühlt sich selbst auch dazu verpflichtet, interne und externe Treffen für eine umfassende Qualitätsentwicklung anzubieten. Manche Ausbildungen, die nicht unbedingt nur fürs Fachpersonal geplant werden, können dazu beitragen, eigene Kompetenzen, Kenntnisse und Fertigkeiten zu stärken, um Aktivitäten und Zusammenhalt zu fördern.

Und schließlich ist heute auch der Tag der Dankbarkeit: da Unentgeltlichkeit in der Freiwilligenarbeit ein grundlegendes Element ist, dürfen wir nie vergessen, unsere Dankbarkeit zu zeigen: "Vielen Dank an alle".

# Qualität in der Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit muss man sich leisten können

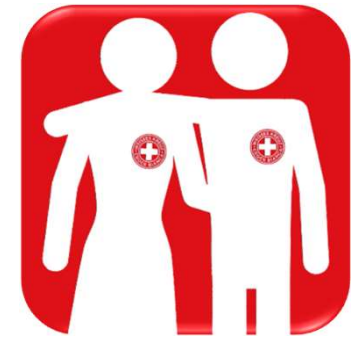
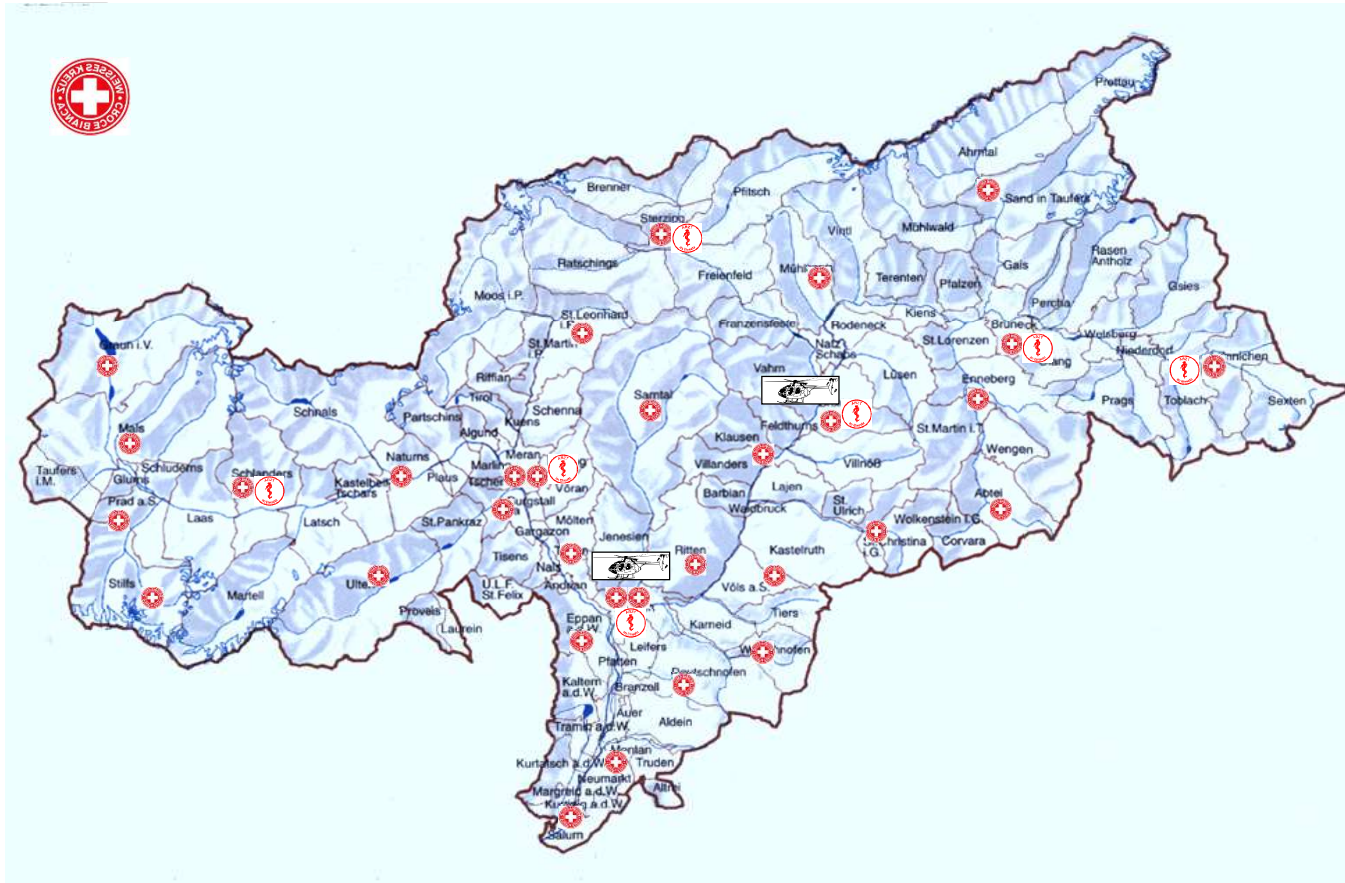
Dr. Ivo Bonamico  
Landesrettungsverein Weißes Kreuz  
Datum: 21.09.2018



# Die Freiwilligenarbeit beim Weißen Kreuz

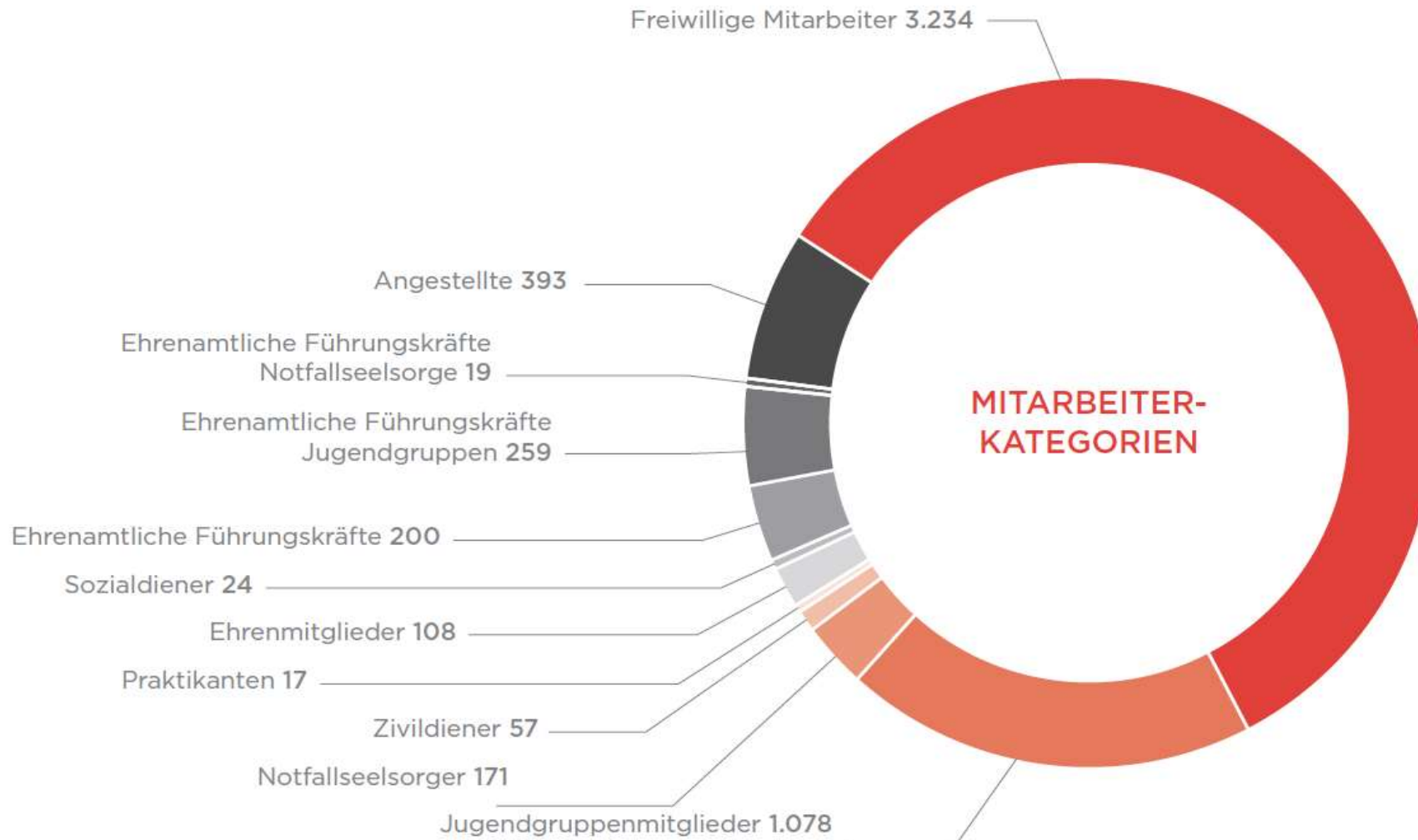
Statistische Auswertungen

# Allgemeines – Unsere 33 Sektionen in Südtirol / Belluno



**121.456**  
Fördermitglieder in  
der Südtiroler  
Bevölkerung -12/2017  
(ca. 500.000 Einwohner)

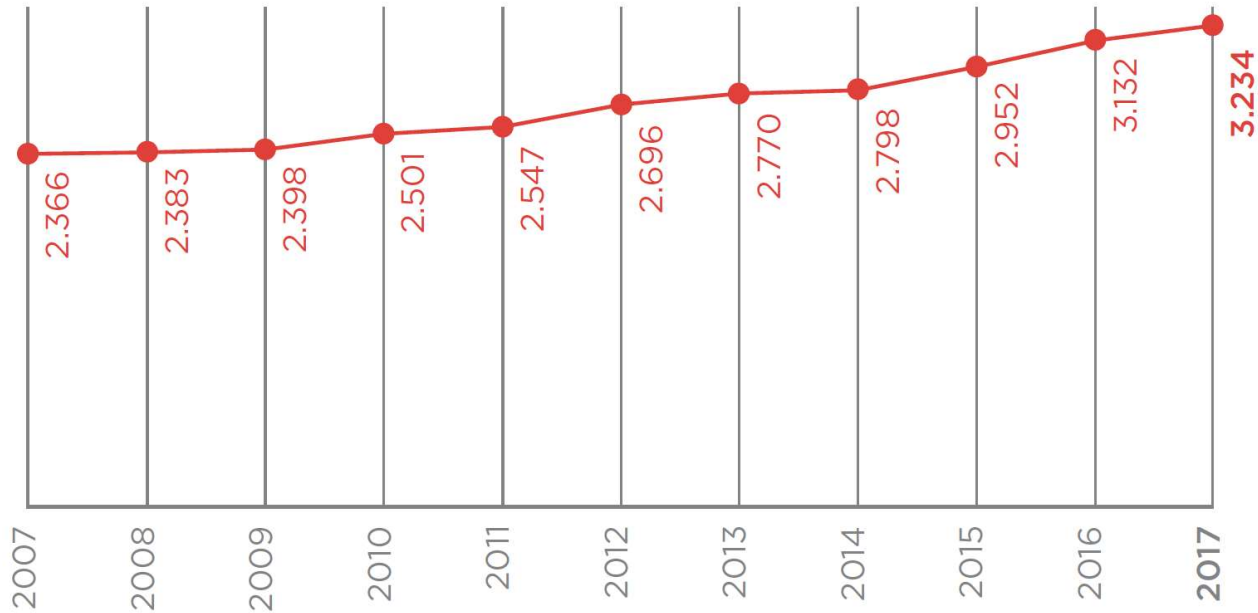
## Aufteilung Mitarbeitende beim Weißen Kreuz



# Entwicklung Freiwilligendienst



## ENTWICKLUNG FREIWILLIGENDIENST

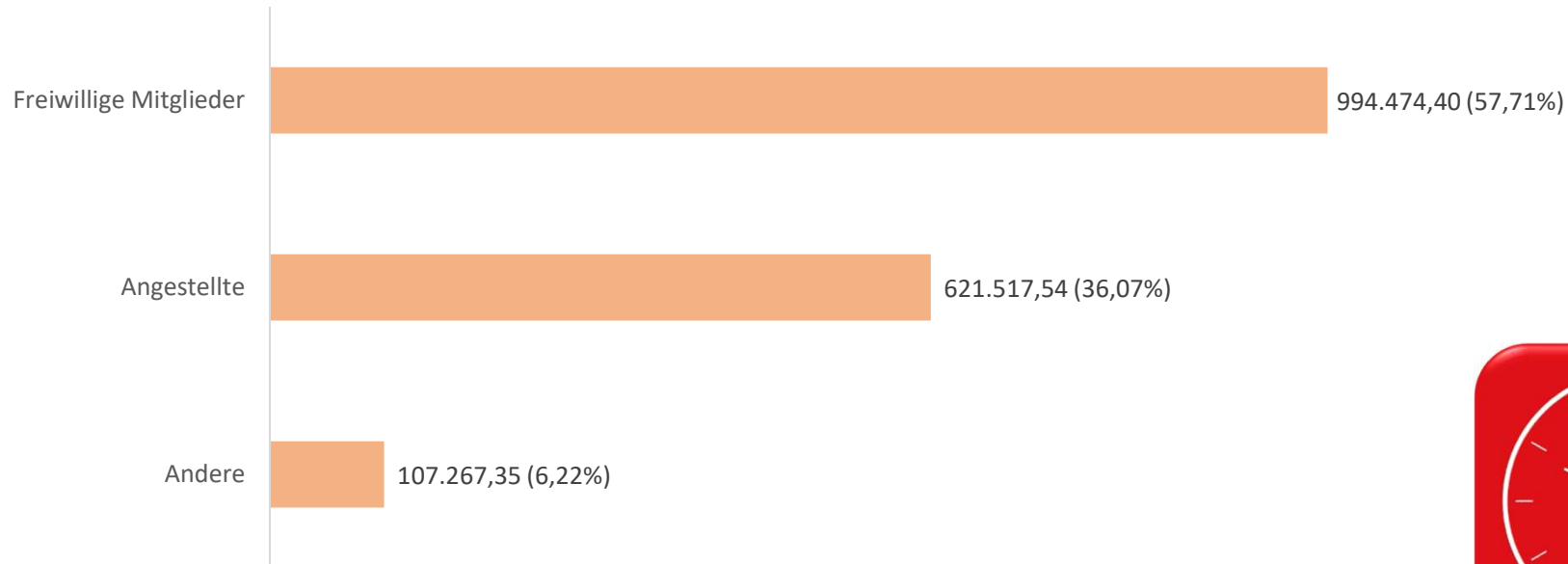


**3.234**

Aktive Freiwillige



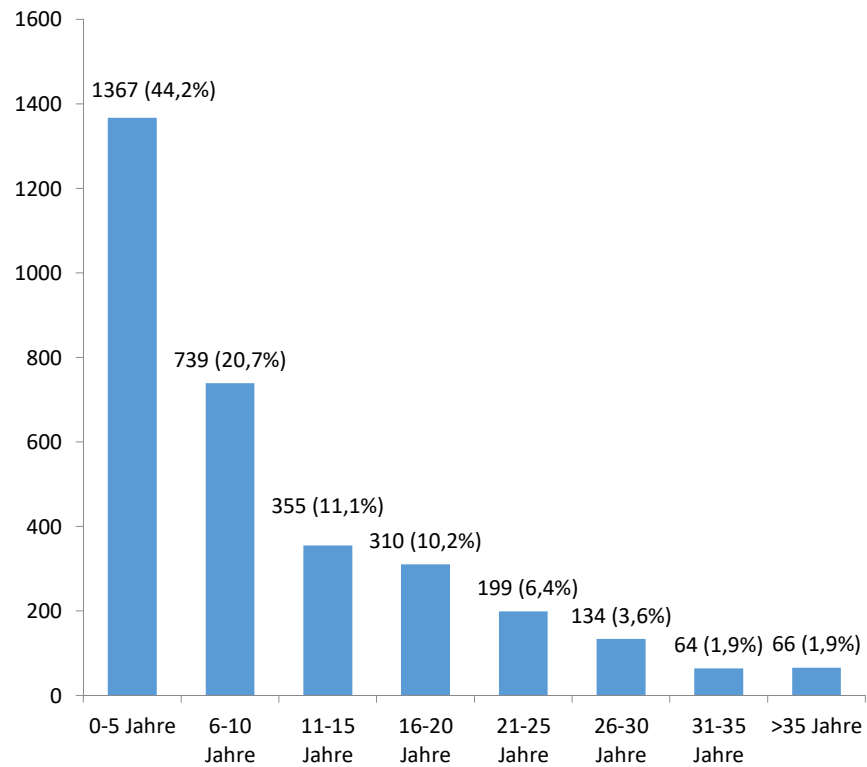
## Geleistete Arbeitsstunden



**994.474**

**Freiwillige Arbeitsstunden**

## Verweildauer der Freiwilligen beim Weißen Kreuz



Verweildauer

**Ø 5 bis 10 Jahre**

## Beweggründe für das freiwillige Engagement (aus Befragung durch VMI von insg. 1.779 Freiwillige 10/2016)



Beweggründe	Häufigkeit N = 1'200
Helfen/Nächstenliebe & "Zurückgeben"	557
Erfahrung & Lernen (Verständnis)	106
Sinnvolle Freizeitbeschäftigung	92
Interesse	82
Freunde - Freundschaften schliessen oder durch Freunde angeworben	66
Zivildienst - Im Zivildienst oder seit Zivildienst Teil des WK	60
WKJ - Im WKJ oder seit WKJ Teil des WK	53
Unfallereignis - Familie/Bekannte verunglückt oder man konnte nicht helfen in einer Unfallsituation	45
Soziales Engagement	35
Familie - Familientradition oder angeworben durch pos. Meldungen	25
Soziale Kompetenz erlernen & Teamarbeit	18
Weiterbildung	17
Persönliche Gründe	11

# Freiwilligenmanagement im Weißen Kreuz

Was bedeutet Freiwilligenarbeit für die Südtiroler Bevölkerung und  
für das Weiße Kreuz

# Sicherung der Abdeckung der Rettungsdienste und Krankentransporte

Bei Engpässen, Nachtzeiten und an Wochenenden



# Angebot an vielseitigen Leistungen





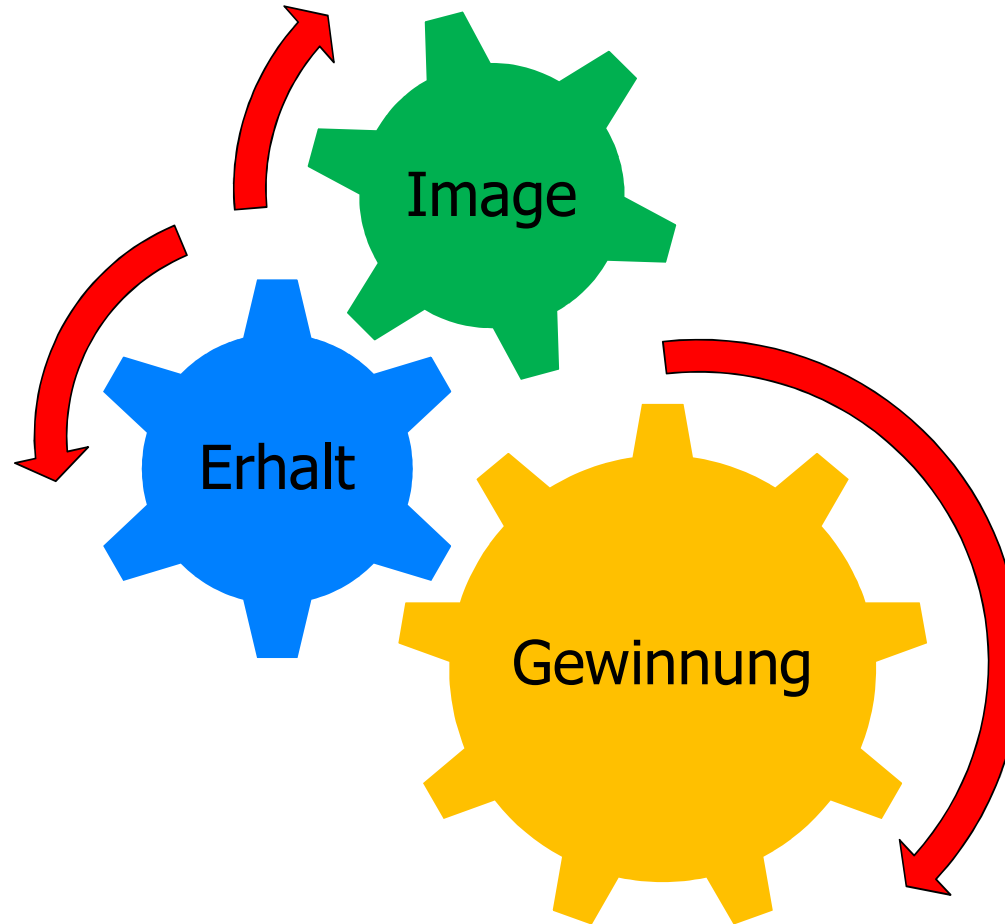
**Gegenseitiger Erfahrungs- und Wissensaustausch und Bereicherung durch Meinungsvielfalt**

---



## Freiwilligengewinnung – Erhalt - Image

---





## Freiwilligenmanagement heißt...

---



...gezielte Ansprache und Anwerbung von Interessierten,  
geplante und strukturierte Begleitung der Freiwilligen und  
gezielte Arbeit am Erhalt und Image der FRW auf Landes- und Sektionsebene...



Gewinnung



Erhalt



Image

# Freiwilligenmanagement im Weißen Kreuz

Was bedeutet Freiwilligenarbeit für die Freiwilligen im Weißen Kreuz

# Angebot an abwechslungsreichen Tätigkeitsfeldern und Entfaltungsmöglichkeiten



## Notfallmedizinische Ausbildung und persönliche Weiterbildungsmöglichkeit

---



# Vorteile bei den Leistungen als Vereinsmitglied





## Kontakte, Verantwortung und Freundschaften.....

---



Einsatz der erworbenen fachlichen und sozialen Kompetenzen sowohl im privaten als auch im beruflichen Leben

Verantwortung und gegenseitige Unterstützung



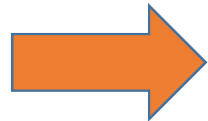
Ausbau von Netzwerken für die eigene berufliche Entwicklung

Sinnvolle Freizeitgestaltung und Freundschaften

## Freiwilligenarbeit muss man sich leisten können

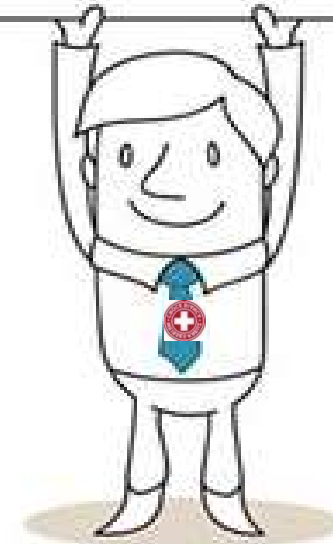


Zeitaufwand,  
Freizeit, Geld,  
Lobbyarbeit,.....



Leistungen, soziales  
Engagement,  
Ausbildung,  
Anerkennung, .....

Ich bin Teil des  
Landesrettungsvereins in Südtirol  
– ich bin Teil einer Gemeinschaft



LANDESRETTUNGSVEREIN WEISSES KREUZ  
ASS. PROV. DI SOCCORSO CROCE BIANCA

Danke für die  
Aufmerksamkeit!





## Convegno 21.09.18 "Volontariato e qualità: buoni motivi per continuare"

Intervento "Il volontariato bisogna poterselo permettere!" Dr. Ivo Bonamico, Associazione Provinciale di Soccorso Croce Bianca

### Il volontariato in Croce Bianca – valutazioni statistiche

- 33 Sezioni in Alto Adige / Belluno
- 121.456 soci sostenitori in Alto Adige – al 12/2017 su ca. 500.000 abitanti

#### Distribuzione delle collaborazioni in Croce Bianca

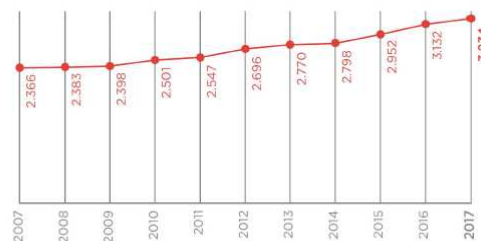
- Volontari 3.234
- Personale assunto 393
- Funzionari volontari – Supporto umano 19
- Funzionari volontari – Gruppi giovanili 200
- Servizio sociale 24
- Soci onorari 108
- Tirocinanti 17
- Servizio civile 57
- Supporto umano in situazioni d'emergenza 171
- Soci in gruppi giovanili 1.078

Ore: Volontariato: 994.474,40 (57,71%), Personale assunto: 621.517,54 (36,07%),  
Altri: 107.267,35 (6,22%)

#### Evoluzione del volontariato: 3.234 volontari attivi

##### Entwicklung Freiwilligendienst

##### ENTWICKLUNG FREIWILLIGEDIENST



**3.234**  
Aktive Freiwillige

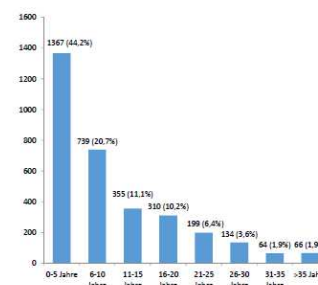
#### Motivi per fare volontariato

(fonte: indagine VMI su 1.779 volontari, 10/2016, N = 1'200)

- Aiuto/amore per il prossimi & "ricambiare" 557
- Esperienza & Apprendimento (comprensione) 106
- Impegno carico di senso nel tempo libero 92
- Interesse 82
- Gioia – fare amicizia o perché fatto da amici 66
- Servizio civile – durante o da allora parte di CB 60
- Gruppo giovani – in CB o da allora di CB 53
- Incidente di familiare o amico o perché in aiuto 45
- Impegno sociale 35
- Famiglia – per tradizione o per modello positivo 25
- Imparare competenze sociali e lavoro di squadra 18
- Formazione 17
- Motivi personali 11

#### Permanenza dei volontari in Croce Bianca: da 5 a 10 anni

##### Verweildauer der Freiwilligen beim Weissen Kreuz



Verweildauer  
**Ø 5 bis 10 Jahre**

### Cosa significa Volontariato per CB e per la popolazione altoatesina?

- Garanzia di copertura dei servizi di salvataggio e di trasporto di infermi
- In situazioni di difficoltà, orari notturni e finesettimana

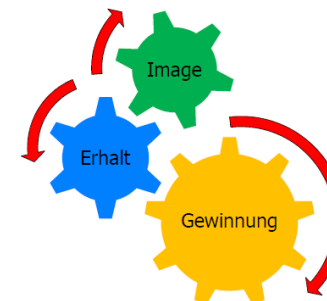
### Offerta di svariate prestazioni: tutti noi siamo CB

- Servizio Soccorso
- Trasporto infermi
- Centrale operativa per trasporto di infermi
- Gruppi di pronto intervento
- Servizi sanitari
- Servizi in manovre salvavita/First Responder
- Gruppi giovanili
- HELI – Salvataggio con elicottero
- Trasporti per lunghe tratte
- Gruppo truccatori per esercitazioni
- Supporto umano in casi di emergenza
- Assistenza post-intervento
- Protezione civile
- Formazione (interna, esterna)
- Servizio soccorso piste

### Reciproco scambio di esperienze e saperi e arricchimento mediante diverse opinioni

### Reclutamento di volontari – Affiliazione – Immagine

Freiwilligengewinnung – Erhalt - Image



### Impegno nel volontariato significa...

- ... messaggio mirato e ricerca di interessati,
- affiancamento organizzato e strutturato dei volontari,
- lavoro mirato per mantenerli e per l'immagine di CB a livello provinciale e nelle varie sezioni...

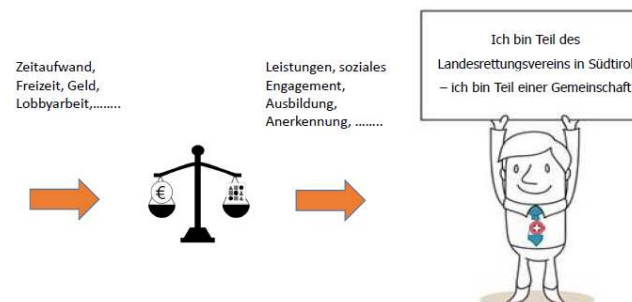
### Cosa significa Volontariato per i volontari in CB

- Offerta in diversi ambiti di attività e possibilità di sviluppo
- Formazione in medicina d'urgenza e opportunità di ulteriore personale formazione
- Vantaggi in prestazioni per soci CB
- Contatti, responsabilità e amicizie...
- 
- Creazione di reti per lo sviluppo professionale individuale
- Impegno carico di senso nel tempo libero e amicizie
- Responsabilità e supporto reciproco
- Utilizzo di competenze specifiche e sociali nella vita privata e lavorativa

### Il volontariato bisogna poterselo permettere!

- Impegno di tempo, tempo libero, denaro, lobby, ...
- Prestazioni, impegno sociale, formazione, riconoscimento, ...
- lo sono parte dell'Associazione di Soccorso, sono parte di una comunità

Freiwilligenarbeit muss man sich leisten können



(trad. dal tedesco: S. Terzariol)

# WARUM SIND SCHULUNGEN WICHTIG UND WELCHE?

Tagung „Qualität in der Freiwilligenarbeit:

Gute Gründe zum Weitermachen“

21.09.2018

dott.ssa Karin Husnelder

# netz | Dachverband der Offenen Jugendarbeit (OJA) in Südtirol

Der Verein versteht sich als

Interessensvertretung und Ansprechpartner der Jugend(Kultur-)zentren und -treffs in Südtirol

Kompetenz- und Vernetzungsstelle für Informations-, Wissens- und Erfahrungsaustausch

Fachstelle für die Qualitätswahrung und -entwicklung der Offenen Jugendarbeit in Südtirol



# Ehrenamtlicher Vorstand

Die Vorstandsmitglieder sind  
Ansprechpartner\*innen und  
Entscheidungsträger\*innen der  
Offenen Jugendarbeit des  
Landes





# Berufliche Mitarbeiter\*innen

Das berufliche Team  
widmet sich den  
verschiedenen  
Tätigkeitsfeldern  
der Offenen Jugendarbeit



# Arbeitsschwerpunkte des netz | Offene Jugendarbeit

Vernetzung und Begleitung der OJA

Fachbereich Gender und Sexualpädagogik

JugendCoachingGiovani

Begleitung im Themenbereich Junge Kultur und Festivals

Begleitung im Themenbereich Vereinswesen

Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

# Mitglieder netz

50 Mitgliedsorganisationen, die nahezu alle Bezirke Südtirols - Bozen und Umgebung, Burggrafenamt, Eisacktal, Pustertal, Salten-Schlern, Überetsch-Unterland und Vinschgau- abdecken und in allen Ecken und Enden des Landes verstreut sind

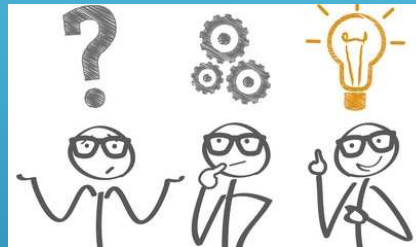




# Warum sind Schulungen wichtig und Welche?

# Schulungen sind wichtig für ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen

1. Wissensinformation



2. Risikoausschluss



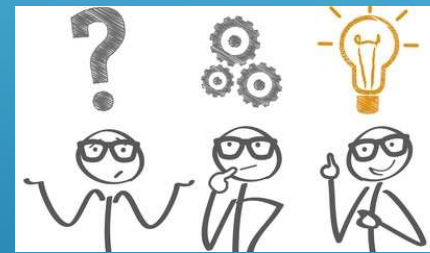
3. Zusammenspiel ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen



# 1. Wissensinformation

In der Offenen Jugendarbeit sind viele ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen bei verschiedenen Projekten und Veranstaltungen mit Jugendlichen dabei, daher brauchen sie pädagogisches Fachwissen wie z.B. Erstberatung

Was ist Beratung, was ist Erstberatung?



Was ist bei der Erstberatung zu beachten?

Wo kann der/die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen Informationen über Hilfs- und Beratungsangebote in Südtirol einholen?

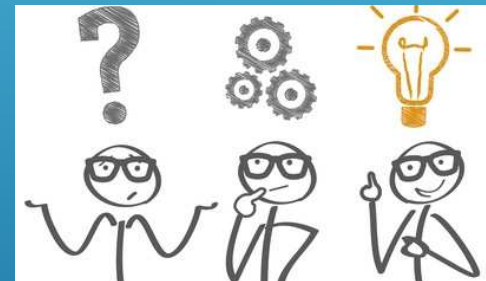
# 1. Wissensinformation

Sitzungen müssen oft von ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen geleitet werden, daher brauchen sie Schulungen wie sie das machen können.

Wie strukturiert man Sitzungen?

Wie kann man die Teilhabe aller Beteiligten garantieren?

Wie werden Ergebnisse gesichert?



## 2. Risikoausschluss

In den Jugendzentren und -treffs ist der ehrenamtliche Vorstand der rechtliche Vertreter vom Verein und somit voll in der Haftung.



Daher müssen die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen über die rechtliche Situation vom Verein aufgeklärt werden.

## 2. Risikoausschluss

Was riskieren die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen wenn sie mit Jugendlichen arbeiten?

Wann und wo es bei der Arbeit mit Jugendlichen kritisch wird.

Was sind die zivil- und strafrechtlichen Verantwortungen von ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen.

Wo liegt die persönliche Haftbarkeit?



### 3. Zusammenspiel zwischen ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen

Damit das Zusammenspiel zwischen Ehrenamt und berufliche Mitarbeiter\*innen gut funktioniert



### 3. Zusammenspiel zwischen ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen

Was sind die gemeinsamen Werte und Standards der ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen?

Welche Aufgaben haben die ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen?

Welche Rollen und Funktionen haben die ehrenamtlichen und beruflichen Mitarbeiter\*innen?

Wie weit führen die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen den Verein und in wie weit die beruflichen Mitarbeiter\*innen?

Wer hat welche Entscheidungskraft?





netz | Offene Jugendarbeit

## Workshops und Schulungen für die Mitgliedsorganisationen

mit dem Jugendhaus Kassianeum in Brixen verfügt Südtirol über ein  
sehr gut ausgestattetes Jugendbildungshaus

# DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

dott.ssa Karin Husnelder

Geschäftsführerin

netz | Offene Jugendarbeit

Goethestrasse 42 | Via Goethe 42

I-39100 Bozen | Bolzano

+39 340 160 72 88

[karin.husnelder@netz.bz.it](mailto:karin.husnelder@netz.bz.it)

[www.netz.bz.it](http://www.netz.bz.it)

# PERCHÉ LA FORMAZIONE È IMPORTANTE E QUALE?

Convegno

„Volontariato e qualità: buoni motivi per continuare“

21.09.2018

dott.ssa Karin Husnelder

# netz | federazione centri giovanili

## Offenen Jugendarbeit (OJA) in Alto Adige

La nostra associazione:

rappresentanza di interessi e punto di riferimento per centri giovanili (culturali),

è centro di competenza e di rete per lo scambio di informazioni, conoscenze ed esperienze,

nella prospettiva di salvaguardare e sviluppare la qualità dei servizi nei centri giovanili.



# I nostri volontari nel Consiglio Direttivo

I/le componenti il Consiglio Direttivo sono

figure attive di riferimento e di decisione programmatica per gli interventi in materia di politiche giovanili nella nostra provincia.





# Il nostro personale

Il personale assunto si dedica alla realizzazione delle diverse attività programmate per ambiti e contenuti in materia di interventi a favore dei giovani nel territorio provinciale.



# Ambiti di attività di netz I Offene Jugendarbeit

Lavoro in rete e supporto per interventi a favore dei giovani

Tema Gender e Pedagogia sessuale

JugendCoachingGiovani

Affiancamento in tema Cultura giovanile ed Eventi

Affiancamento in tema Associazionismo

Comunicazione e pubbliche relazioni

# Soci netz

**50 centri associati**, quasi in tutti i comprensori altoatesini:  
Bolzano e dintorni, Burgraviato, Val d'Isarco, Val Pusteria, Salto-Sciliar,  
Oltradige-Bassa Atesina e Val Venosta

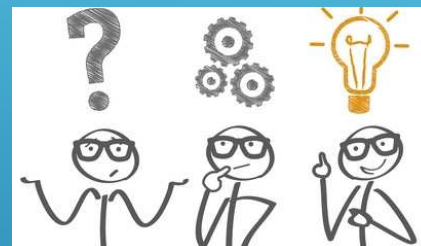




Perché la formazione  
è importante e quale?

# La formazione è importante per i nostri volontari e volontarie

1. per scambiare info/conoscenze



2. per limitare rischi



3. per la positiva collaborazione tra personale volontario e assunto



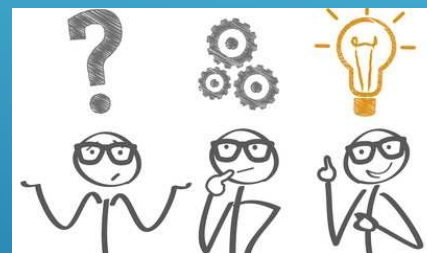
# 1. Scambiare informazioni e conoscenze

Nel lavoro in ambito giovanile sono coinvolti molti collaboratori volontari in vari progetti ed eventi assieme ai giovani, perciò per loro è utile avere una buona base pedagogica – es. per colloqui e consulenze.

Cosa vuol dire consulenza? E colloquio?

Cosa è importante in un primo colloquio?

Dove trovano i volontari e volontarie informazioni su offerte di sostegno e consulenza in Alto Adige?



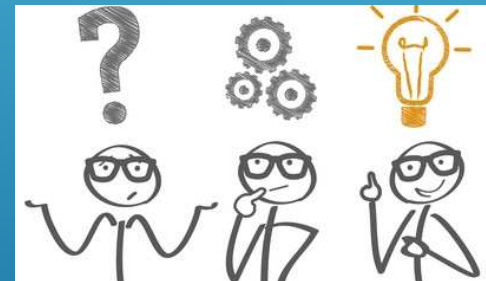
# 1. Scambiare informazioni e conoscenze

Spesso sono i volontari a condurre anche sedute e riunioni, anche per questi casi un'apposita formazione diventa molto utile.

Come si organizzano le sedute/riunioni?

Come coinvolgere efficacemente tutti i partecipanti?

Come raggiungere insieme concreti risultati?



## 2. Limitare i rischi

Nei centri e punti d'incontro giovanili è il Consiglio Direttivo, come rappresentante legale, ad averne la totale responsabilità.

Perciò i funzionari volontari devono essere informati bene sulla situazione giuridica dell'associazione.



## 2. Limitare i rischi

In quali rischi incorrono i funzionari volontari nel lavoro con i giovani?

Quando e dove nascono criticità nel lavoro con i giovani?

Quali sono le responsabilità civili e penali dei funzionari volontari?

In cosa consiste la responsabilità personale?



### 3. La collaborazione tra personale volontario e personale assunto

Per rendere e mantenere positiva  
la collaborazione tra personale assunto  
e personale volontario



### 3. La collaborazione tra personale volontario e personale assunto

Quali sono i valori comuni e gli standards del personale volontario e del personale assunto?



Quali compiti spettano ai volontari e quali al personale assunto?

Quali ruoli e funzioni hanno i volontari e quali il personale assunto?

In quali termini è guidata l'associazione dai volontari e in quali altri dal personale assunto?

Chi ha quali autorità di scelta?



netz | Offene Jugendarbeit

## Workshop e formazioni per i soci

Con lo Jugendhaus Kassianeum di Bressanone, l'Alto Adige dispone di un centro di formazione giovanile attrezzato e organizzato molto bene.

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

dott.ssa Karin Husnelder

Direttrice

netz | Offene Jugendarbeit

Goethestrasse 42 | Via Goethe 42

I-39100 Bozen | Bolzano

+39 340 160 72 88

[karin.husnelder@netz.bz.it](mailto:karin.husnelder@netz.bz.it)

[www.netz.bz.it](http://www.netz.bz.it)

<b>Convegno Volontariato e qualità Bolzano, 21 settembre 2018 Quali Piani e strategie servono? Roberto Pompermaier - VKE</b>	<b>Tagung Qualität in der Freiwilligenarbeit Bozen, am 21. September 2018 Welche Planung und Strategien braucht es? Roberto Pompermaier - VKE</b>
Hai di fronte MIA nonna e un minuto per spiegare chi sei	Vor dir steht MEINE Oma und du hast eine Minute, um ihr zu erklären, wer du bist
Lo faccio per questo motivo. I tre perché	Ich mache es deswegen. die drei „Weil“
1.	1.
2.	2.
3.	3.
<b>I tre passi per descriverci</b>	<b>Drei Schritte, um uns zu beschreiben</b>
Siamo	Wir sind
Facciamo	Wir machen
Perché	Weil
<b>I cinque valori che ci rappresentano (la nostra ragione d'essere)</b>	<b>Die fünf Werte, die und repräsentieren (der Grund unseres Daseins)</b>
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
<b>Il „chi siamo, cosa facciamo“: NON siamo „gli altri“</b>	<b>Das „Wer wir sind, was wir machen“: wir sind NICHT „die anderen“</b>
Cosa ci differenzia? Considerate i tre vostri principali „concorrenti“ e rispondetevi:	Was unterscheidet uns? In Anbetracht eurer drei wichtigsten „Konkurrenten“ bitte überlegen und antworten:
Noi siamo più:	Wir sind mehr:
1.	1.
2.	2.
3.	3.
Noi siamo meno:	Wir sind weniger:
1.	1.
2.	2.
3.	3.

<b>Convegno</b> <b>Volontariato e qualità</b> <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b> <b>Quali Piani e strategie servono?</b> <b>Roberto Pompermaier - VKE</b>	<b>Tagung</b> <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b> <b>Bozen, am 21. September 2018</b> <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b> <b>Roberto Pompermaier - VKE</b>
Strategia > Gestione > Efficacia	Strategie > Management > Wirksamkeit
Nessuna strategia > nessuna gestione > nessuna efficacia	Keine Strategie > Kein Management > Keine Wirksamkeit
<b>L'attività strategica di reclutamento = peopleraising</b>	<b>Die strategische Menschensuche = Peopleraising</b>
Perché cerchiamo volontari?	Warum suchen wir Freiwillige?
Dove cerchiamo volontari?	Wo suchen wir Freiwillige?
Come cerchiamo volontari?	Come suchen wir Freiwillige?
Qual è il nostro grado di attrattività? (perché noi?)	Wie groß ist unsere Anziehungskraft? (warum wir?)
Dove possiamo inserire i nuovi volontari?	Wo können wir neue Freiwillige einfügen?
Come accogliamo e addestriamo i volontari?	Wie empfangen wir und wie bilden wir die Freiwilligen aus?
<b>Perché cerchiamo volontari?</b>	<b>Warum suchen wir Freiwillige?</b>
Variabile 1 - I compiti Sempre responsabilizzanti - mai vaghi	Variable 1 - Die Aufgaben Immer mit Übernahme von Verantwortung - Nie vage
Variabile 2 - Il tempo richiesto	Variable 2 - Die notwendige Zeit
Variabile 3 - Quali bisogni sono insoddisfatti?	Variable 3 - Welcher Bedarf bleibt unbefriedigt?
Variabile 4 - Quali servizi da migliorare	Variable 4 - Welche Dienste sind zu verbessern?

<p style="text-align: center;"><b>Convegno</b>  <b>Volontariato e qualità</b>  <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b>  <b>Quali Piani e strategie servono?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tagung</b>  <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b>  <b>Bozen, am 21. September 2018</b>  <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>
<p style="text-align: center;">Variabile 5  Quali progetti sono stati accantonati per mancanza di risorse?</p>	<p style="text-align: center;">Variable 5  Welche Projekte wurden beiseite gelegt, weil die Ressourcen dazu gefehlt haben?</p>
<p style="text-align: center;"><b>Definire i profili delle persone che cerchiamo</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Profile der gesuchten Menschen definieren</b></p>
<p style="text-align: center;">continuativi, a breve termine  attività individuali, di gruppo  periodici, a chiamata  generici, specialistici  in loco, a distanza  al pubblico, in back office  pratici, di riflessione e creatività  per giovani, per adulti, per anziani  .....</p>	<p style="text-align: center;">langfristig, kurzfristig  individuelle Tätigkeit, Gruppenarbeit  periodisch, auf Abruf  allgemein, spezialisiert  vor Ort, entfernt  mit Publikum, in back Office  praktisch, mit Reflexion und Kreativität  für Jugendliche, Erwachsene, Senioren  .....</p>
<p style="text-align: center;"><b>Peopleraising - Fase 1</b>  <b>ANALISI INTERNA</b>  Individuare i fabbisogni: ci servono „davvero“ dei volontari?  Qual è lo stato dell'arte con gli attuali?  Quanti volontari nuovi ci servono?  Per fare cosa? (individuazione aree)  Chi fa questa analisi e definisce la strategia?  L'organo direttivo è coinvolto?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Peopleraising - Phase 1</b>  <b>INTERNE ANALYSE</b>  Bedarf definieren: brauchen wir „wirklich“ Freiwillige?  Wie steht's mit den bereits aktiven?  Welche neue Freiwillige brauchen wir?  Um was zu machen? (Bereiche bestimmen)  Wer macht diese Analyse und bestimmt die Strategie dazu?  Wird der Vorstand involviert?</p>

<p align="center"><b>Convegno</b>  <b>Volontariato e qualità</b>  <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b>  <b>Quali Piani e strategie servono?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>	<p align="center"><b>Tagung</b>  <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b>  <b>Bozen, am 21. September 2018</b>  <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>
<p align="center"><b>Peopleraising - Fase 2 e 3</b>  <b>LA RICERCA e LA SELEZIONE</b>  (solo <u>dopo</u> l'analisi)</p> <p>Progettare la campagna = cercare i volontari: DOVE? COME?</p> <p>Selezionare i volontari = CHI  (chi dovrebbero essere i nostri volontari?)</p>	<p align="center"><b>Peopleraising - Phase 2 und 3</b>  <b>DIE SUCHE uns DIE AUSWAHL</b>  (nur <u>nach</u> der Analyse)</p> <p>Die Kampagne planen = Freiwillige suchen: WO? WIE?</p> <p>Freiwillige auswählen = WER  (wer sollten unsere Freiwillige sein?)</p>
<p align="center"><b>Cosa vogliamo comunicare e a chi?</b></p>	<p align="center"><b>Was wollen wir kommunizieren und wem?</b></p>
<p>Dobbiamo far capire chiaramente le nostre attività,  qual è il nostro „oggetto sociale“</p>	<p>Wir sollen klar verstehen lassen, welche unsere Tätigkeiten sind,  was unser Vereinszweck ist</p>
<p>I potenziali volontari devono capire chi siamo e cosa facciamo,  potersi riconoscere in noi e aderire al progetto</p>	<p>Die potentiellen Freiwilligen sollen verstehen, wer wir sind und  was wir machen, damit sie sich in uns erkennen und an unserem  Projekt teilhaben</p>
<p>Cosa ci distingue dalla nostra „concorrenza“?</p>	<p>Was unterscheidet uns von unserer „Konkurrenz“?</p>
<p>Perché qualcuno dovrebbe „aver voglia di esserci“?</p>	<p>Warum sollte jemand Lust haben, bei uns „dabei zu sein“?</p>
<p align="center"><b>SÌ, MA: DOVE LI TROVIAMO I (NUOVI) VOLONTARI?</b></p>	<p align="center"><b>JA, ABER: WO FINDEN WIR (NEUE) FREIWILLIGE?</b></p>
<p>Per ogni volontario c'è sempre una FONTE  (cioè una categoria professionale  più vicina a ciò di cui ci occupiamo)</p>	<p>Für jede/n FW gibt es immer eine QUELLE  (d.h. eine Berufsgruppe, die näher steht  an unserem Betätigungsfeld)</p>
<p>Partire sempre dall'obiettivo (il profilo)</p>	<p>Immer vom Ziel starten (das Profil)</p>

<b>Convegno</b> <b>Volontariato e qualità</b> <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b> <b>Quali Piani e strategie servono?</b> <b>Roberto Pompermaier - VKE</b>	<b>Tagung</b> <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b> <b>Bozen, am 21. September 2018</b> <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b> <b>Roberto Pompermaier - VKE</b>
Poi l'esigenza da soddisfare (ricerca della giusta fonte)	Dann der Bedarf, der befriedigt werden soll (Suche nach der richtigen Quelle)
Le fonti generiche vanno bene, ma non danno garanzie (luoghi di aggregazione e socialità, ecc.)	Allgemeine Quelle passen, geben aber keine Garantie (soziale Treffpunkte u.Ä.)
<b>CHI CERCHIAMO?</b> <b>profilo + tempo = obiettivo</b>	<b>WEN SUCHEN WIR?</b> <b>Profil + Zeit = Ziel</b>
Da qui deriva l'elenco di fonti 1	daraus resultiert der Quellenliste 1
Scartare quelle poco fattibili, mettere in ordine di importanza, mappare i contatti	Wenig machbar streichen, Reihung nach Wichtigkeit erstellen, Mapping der Kontakte
Da ciò deriva l'elenco fonti 2	daraus ergibt sich die Quellenliste 2
<b>Strumenti per andare verso il target:</b>	<b>Werkzeuge, um sich in Richtung Target zu bewegen:</b>

<p style="text-align: center;"><b>Convegno</b>  <b>Volontariato e qualità</b>  <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b>  <b>Quali Piani e strategie servono?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tagung</b>  <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b>  <b>Bozen, am 21. September 2018</b>  <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>
<p style="text-align: center;">Web e social  Newsletter varie  Mailing  E-Mailing  Media  (giornali, radio, TV, pubblicazioni di settore)  Incontri pubblici  (punti espositivi, eventi propri o di altri)  Materiale pubblicitario  Testimonial  CSV  Partnership profit/non profit  Associazioni professionali</p>	<p style="text-align: center;">Web und Socialmedia  Verschiedene Newsletter  Mailing  E-Mailing  Media  (Zeitungen, Radio, TV, Zeitschriften)  Öffentliche Veranstaltungen  (Infostand bei eigenen Veranstaltungen oder von Dritten)  Werbematerial  Testimonial  Dienstleistungszentrum  Partnership profit/non profit  Berufsverbände</p>
<p style="text-align: center;"><b>Gli elementi essenziali per „uscire“ con la campagna</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Die Grundelemente für die Kampagne „nach aussen“</b></p>
<p style="text-align: center;">Chi siamo  (comunicare la „causa“ in estrema sintesi)  Chi cerchiamo e perché  La „ragione per cui“  Un claim = un appello, uno slogan  Usare un tono adeguato a noi e al target presunto  Usare un'immagine in linea con il „chi siamo“  Informare e convincere, senza eccessiva enfasi  Non chiedere un favore, offrire un'opportunità  Trasmettere positività  Ma far capire che c'è selezione e serietà  Spiegare come e quando aderire</p>	<p style="text-align: center;">Wer wir sind  (den „Grund“ kurz und bündig vermitteln)  Wen wir suchen und warum  Den „Grund weswegen“  Ein Claim = ein Aufruf, ein Slogan  Einen für uns + vermeintlichen Target passenden Ton benutzen  Ein Bild benutzen, das mit dem „wer wir sind“ übereinstimmt  Informieren und überzeugen, ohne Überbetonung  Um keine Bitte bitten, sondern eine Chance anbieten  Positives vermitteln  Aber auch zu verstehen geben, dass es eine seriöse Auswahl gibt  Erklären wie und wann sich anmelden</p>



<p style="text-align: center;"><b>Convegno</b>  <b>Volontariato e qualità</b>  <b>Bolzano, 21 settembre 2018</b>  <b>Quali Piani e strategie servono?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Tagung</b>  <b>Qualität in der Freiwilligenarbeit</b>  <b>Bozen, am 21. September 2018</b>  <b>Welche Planung und Strategien braucht es?</b>  <b>Roberto Pompermaier - VKE</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>I tre punti della campagna vera e propria</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Die drei Punkte der eigentlichen Kampagne</b></p>
<p style="text-align: center;">Il concept:  cosa vogliamo dire?  con che tono e in che modo?</p>	<p style="text-align: center;">Das Konzept:  Was möchten wir sagen?  In welchem Ton und in welcher Art?</p>
<p style="text-align: center;">La comunicazione:  a chi vogliamo parlare?  e con quali canali?</p>	<p style="text-align: center;">Die Kommunikation:  Wen möchten wir ansprechen?  Über welche Kanäle?</p>
<p style="text-align: center;">Il piano operativo:  chi  cosa  come  dove  quando</p>	<p style="text-align: center;">Der operative Plan:  Wen  Was  Wie  Wo  Wann</p>



TAGUNG 21.09.18 CONVEGNO

Qualität in der Freiwilligenarbeit: gut gerüstet für neue Entwicklungen  
Volontariato e qualità: buoni motivi per continuare

## **Wie können wir Freiwilligenarbeit bezeugen? Come attestare il volontariato?**

Simonetta Terzariol

Dienststelle für Freiwilligenarbeit

Servizio per il Volontariato

# Einsatz

- Abkommen
- Aufgabenbeschreibung
- Präsenzliste
- Minidossier
- Erklärung vom  
Präsidenten
- Fotos, Interviews,  
Zeitungsartikel
- Bürgerkompetenzen
- Nachweis Ehrenamt
- Kompetenzenbilanz
- ...

# Impegno

- Accordo
- Descrizione compiti
- Firma presenze
- Minidossier
- Scritto del presidente
- Foto, interviste, articolo
- Competenze di  
Cittadinanza
- Documento di  
volontariato
- Bilancio di competenze
- ...





v. Raccomandazione Unione Europea 2006:  
per la realizzazione e lo sviluppo personali,  
la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione.

## Gestione del volontariato: Valutazione

Scheda di valutazione delle Competenze chiave di Cittadinanza

COMUNICARE		nella lingua d'uso e in altre lingue		Valore da 1 (poco) a 4 (ottimo)			
		1	2	3	4		
Comprendere il contesto	Raccogliere informazioni						
	Rispettare tempi organizzativi						
	Stabilire e curare contatti						
	Focalizzare temi e priorità						
Esprimersi	Usare linguaggio opportuno						
	Avere consapevolezza del Non Verbale						
	Descrivere concetti						
	Scegliere canali e strumenti						
<b>COLLABORARE E PARTECIPARE</b>							
Lavorare in gruppo	Avere consapevolezza di ruolo e compiti						
	Gestire informazioni						
	Favorire coesione						
Gestire i conflitti	Agire correttamente e con rispetto						
	Rispettare punti di vista diversi						
	Applicare tecniche opportune						
	Controllare stress e reazioni						
	Accettare/rielaborare critiche						
<b>AGIRE IN AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ</b>							
Senso di responsabilità	Conoscere le regole						
	Rispettare il lavoro altrui						
	Rispettare incarichi						
Autonomia nel lavoro	Riconoscere ed evitare errori						
	Portare a termine il lavoro						
	Agire senza istruzioni dettagliate						
	Proporre iniziative e attività						
<b>ATTIVARE COLLEGAMENTI E RELAZIONI</b>							
Individuare collegamenti e relazioni tra i fatti	Capire sistemi, eventi e connessioni						
	Verificare i fatti						
	Elaborare proposte						
<b>ACQUISIRE E INTERPRETARE INFORMAZIONI</b>							
Gestire informazioni	Selezionare informazioni, fonti e media						
	Riconoscere e definire destinatari/target						
	Formulare messaggi in base a target						
	Applicare Ascolto attivo						
	Conoscere/rispettare principi di riservatezza						
<b>PROGETTARE</b>							
Organizzare il lavoro	Definire obiettivi, tempi e priorità						
	Scegliere metodi e strumenti						
	Valutare tendenze, risorse e risultati						
	Promuovere attività						
<b>RISOLVERE PROBLEMI</b>							
Individuare il problema	Identificare il contesto						
	Verificare la situazione						
	Verificare risorse e metodi applicabili						
	Esaminare cause e interessi coinvolti						
	Considerare ipotesi alternative						
	Attivare e monitorare risorse e risultati						
<b>IMPARARE A IMPARARE</b>							
Disponibilità e interesse	Dimostrare flessibilità di fronte a problemi						
	Dimostrare capacità di osservazione						
	Agire associando teoria a pratica						
	Essere aperti all'aggiornamento						
	Aprirsi al feedback						

# Schulung

- Einladung mit Kurzbeschreibung, Zielen und Inhalten
- Teilnahmebestätigung mit Kurzbeschreibung, Dauer, Zielen, Inhalten
- Teilnahmebestätigung auch mit Lernergebnissen
- ...

# Formazioni

- Invito con descrizione dell'evento, obiettivi e contenuti
- Attestato con descrizione dell'evento, durata, obiettivi, contenuti
- Attestato anche con risultati di apprendimento
- ...







## Workshops: Kompetenzenbilanz in Freiwilligenorganisationen

### Laboratori: Bilancio di competenze nel volontariato

Bozen/Bolzano 15.02.17 + 01., 15., 29.03.17 + 12.04.17 16 Stunden/ore + Project Work

Die Kompetenzenbilanz (BiKo) ist ein komplexes Coaching-Verfahren, das eigene Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten ans Licht bringt, um darauf aufbauend Zukunftspläne zu entwickeln. In unseren Verbänden dient dies zur Stärkung der Freiwilligenkoordination: junge, sowie erwachsene Menschen werden daher zur Erkundung bzw. Wiederaufbau von in mehreren Lebenskontexten erworbenen Erfahrungen fachlich begleitet.

#### Lerninhalte

BiKo: Zielsetzung und Anwendung  
Freiwilligenmanagement & -Koordination  
Hinweise für die individuelle Begleitung bzw. Stärkung  
Gruppenarbeit & Auswertung

#### Lernziele

BiKo: Grundlagen  
Strategien/Methoden in der Freiwilligenarbeit  
Erfahrungsaustausch  
Praktische Übungen, Simulationen  
Anregungen zur Selbstreflexion und -Auswertung

Il bilancio di competenze (BiKo) è un complesso percorso di riflessione e autovalutazione che aiuta a ricostruire e definire le proprie conoscenze, capacità e competenze per costruire personali progetti di futuro. Nelle nostre associazioni rinforza le funzioni di coordinamento del volontariato: giovani e adulti sono accompagnati nella ricostruzione e valorizzazione delle loro competenze spendibili anche in altri contesti.

#### Contenuti

BiKo: finalità e utilizzo  
Gestione & Coordinamento del volontariato  
Indicazioni per il percorso di supporto individuale  
Lavoro di gruppo & Valutazione

#### Obiettivi formativi

BiKo: Elementi fondanti  
Strategie/tecniche nel volontariato  
Scambi di esperienze  
Esercizi pratici, simulazioni  
Spunti di autoriflessione e autovalutazione

## Teilnahmebestätigung Attestato di partecipazione

----

hat erfolgreich an den BiKo-Workshops teilgenommen.  
Wir sind für Ihren Beitrag dankbar!

ha partecipato  
con successo ai Laboratori BiKo.  
Ringraziamo per il Suo prezioso contributo!

Bozen, Bolzano .....

Präsident, Presidente

Beauftragt, Incaricato/a

## Wie? Wann?

- Vortrag
- Seminari
- Workshop
- Bildungsweg
- Projekt
- Tagung
- Supervision
- Project Work
- ...

## Come? Dove?

- Conferenza
- Seminario
- Workshop
- Percorso
- Progetto
- Convegno
- Supervisione
- Project Work
- ...



# Lernergebnisse

## Dublin-Deskriptoren

Welche Kenntnisse und Fähigkeiten wurden dabei entwickelt?

- 1. Kenntnisse und Verständnis**  
Imstande sein, Grundlagen und Target zu erkennen
- 2. Anwendung von Kenntnissen und Verständnis**  
Imstande sein, gezielte Auswahl von Methoden und Arbeitsweisen zu treffen
- 3. Urteilsfähigkeit**  
Imstande sein, Entscheidungsfindung und Bewertung anzuwenden
- 4. Kommunikationsfähigkeit**  
Imstande sein, Meinungs- und Erfahrungsaustausch zu pflegen
- 5. Lernfähigkeit**  
Imstande sein, adäquate Lernmethoden anzuwenden

# Risultati di apprendimento

## Descrittori di Dublino

Quali conoscenze e capacità risultano al termine dell'apprendimento?

- 1. Conoscenza e capacità di comprensione**  
Essere in grado di riconoscere le caratteristiche fondanti e il target di riferimento
- 2. Conoscenza e capacità di comprensione applicate**  
Essere in grado di selezionare le modalità e gli strumenti di intervento
- 3. Autonomia di giudizio**  
Essere in grado di valutare la pertinenza delle scelte effettuate
- 4. Abilità comunicative**  
Essere in grado di condividere e confrontare esperienze
- 5. Capacità di apprendere**  
Essere in grado di applicare metodi di apprendimento



## Danke schön!

- Glückwunschkarte
- Märende – Pizzata
- Foto
- Versicherungspaket & Kurse
- Familienfest
- Einkaufsbonus
- Ausstattung
- Medaille
- ...

## Ringraziamento

- Biglietto
- Grigliata - Cena
- Foto
- Pacchetto assicurativo & corsi
- Festa con le famiglie
- Buono acquisti
- Abbigliamento
- Medaglia
- ...



**Grazie!      Danke!**



## Convegno "Volontariato e qualità: Buoni motivi per continuare" Bolzano, 21.09.2018

### Il volontariato tra dieci anni (Giorgio Zampieri, presidente di Comitato d'Intesa e CSV Belluno)

*Il volontariato nasce per costruire relazioni umane mediante il dono nelle comunità di appartenenza e intervenire nelle situazioni di bisogno.*



### Storia e Missione

Il Comitato d'Intesa nasce 40 anni fa per coordinare le attività delle associazioni aderenti e ora ne fanno parte **180** operanti nel settore della valorizzazione e assistenza della persona, socio sanitario, di soccorso e protezione civile – n. volontari Belluno: 36.699 (giugno 2018). Una delle caratteristiche particolari è la disponibilità ad aderire a iniziative diverse dagli scopi delle singole associazioni ma facendo rete tra loro per raggiungere obiettivi condivisi. Il Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Belluno (CSV di Belluno) nato nel 1997 è il primo ad essere stato attivato in Italia per sviluppare servizi di promozione, informazione, consulenza, formazione, progettualità e circolazione delle esperienze.

### Mutamenti socio-demografici

Le statistiche parlano di una riduzione di circa 8000 residenti di età compresa tra 0 e 30 anni nell'ultimo decennio nella nostra provincia. Attualmente disunita e campanilistica per la mancata unità tra i comuni che cercano soluzioni extra regionali. È la più estesa della Regione Veneto (20%) con una limitata popolazione (4%) e una densità di 56 abitanti per Km<sup>2</sup> contro i 267 del Veneto. Ciò ha comportato il diradarsi progressivo dei servizi essenziali che il volontariato fatica a sopperire.

Le conseguenze sono lo spopolamento e l'aumento della popolazione anziana. Il territorio è interamente montano e circa i due terzi è improduttivo, con conseguente calo demografico che priva le comunità dei giovani e degli attivi in grado di sostituire chi esce; è governato da politiche che possono funzionare nella pianura urbanizzata e non nei declivi obliqui della montagna; confina con territori dotati di autonomia legislativa, amministrativa, contabile e finanziaria; ospita rilevanti minoranze linguistiche prive di tutela; vede ridursi il prezioso servizio di cura e tutela di un territorio di valore inestimabile; il sistema dei CSV è pronto ad assumersi le responsabilità che derivano dalla Riforma del Terzo Settore (che prevede l'estensione della base sociale delle varie tipologie di volontariato operanti sul territorio), anche nell'accompagnare il volontariato nella sua comprensione e applicazione.

Ben si inserisce quindi la possibilità per noi di avere un CSV locale che garantisca e aiuti la territorialità che è stata uno delle sue grandi esperienze con le sue competenze e professionalità indispensabili ad una corretta attenzione e capace di dare le adeguate risposte ai bisogni e valutarne gli esiti.

Quale volontariato allora fra 10 anni?

Fra 10 anni non avremo la stessa cultura, le stesse disponibilità sociali ed economiche. Avremo sicuramente maggiori conoscenze e capacità tali da farci crescere, con tecnologie e sistemi informatici che aiuteranno e faciliteranno il miglioramento dei servizi.

## Obiettivi futuri

- **Potenziare l'immagine del volontariato** e delle associazioni tra cittadini e istituzioni per evidenziare la funzione e l'importanza socio economica.
- **Ridefinire ruoli chiari e distinti** riconoscendo la propria **identità**, altrimenti le organizzazioni di volontariato sono considerate erogatrici di servizi **dovuti e non donati**.
- **Approfondire i bisogni formativi e di incremento delle competenze** delle associazioni.
- **Assegnare al volontariato funzioni e attività** senza mettere le associazioni di volontariato in una situazione di tensione per la carica di oneri amministrativi e burocratici che appesantiscono con adempimenti formali le strutture organizzative.
- **Valorizzare protocolli e accordi di collaborazione.**
- **Diffondere il concetto di Responsabilità sociale d'impresa** delle aziende locali
  - sia in chiave di recupero di extra-risorse
  - sia per valorizzare conoscenze e professionalità = Volontariato aziendale.
- **Incrementare la presenza del Comitato e del CSV sul territorio**, anche sulla base di appuntamenti mirati, finalizzati a portare ascolto, raccogliere bisogni/informazioni e a fornire consulenze in loco e creare rete tra le associazioni.
- **Assumere un ruolo guida della comunicazione sociale** delle associazioni come Comitato e CSV e
- **agevolarne l'accesso a bandi e finanziamenti** di Enti terzi, sgravando le associazioni dalla frustrazione di trovarsi di fronte a pratiche inaccessibili e dalla sensazione di ricevere contributi per svolgere attività eterodirette.

Importante è rafforzare la rete del volontariato le singole associazioni e le persone singole disponibili (faranno parte di una nuova componente per le mutate condizioni lavorative) con un presenza attiva di coordinamento e unitarietà nelle varie tipologie, attenzione alla persona, la donazione, il soccorso, la protezione civile, la cultura e l'ambiente.

Mettere al centro le esigenze delle persone e dei territori. Definire gli obiettivi da raggiungere. Lavorare attorno agli obiettivi che condividiamo, alla fine in qualche modo saremo capaci di trovare soluzioni con la politica nazionale e locale, con le imprese e con i cittadini.

(Gratitudine vogliamo esprimere alla Federazione per il sociale e la sanità di Bolzano, ai suoi dirigenti e collaboratori per averci dato l'opportunità di perseguire degli obiettivi comuni, con spirito di condivisione e di amicizia. Oggi sono presenti rappresentando Belluno anche Paolo Capraro operatore del CSV che si occupa dei giovani del servizio civile, della scuola e Andrea Raveane dell'Unione Montana Feltrina una delle componenti del protocollo d'intesa per il progetto del Servizio Civile Regionale e Nazionale.)

**Tagung**  
***Qualität in ehrenamtlichen Tätigkeiten – gut gerüstet für neue Entwicklungen***  
**Bozen, 21.9.2018**

## **Die Freiwilligenarbeit in zehn Jahren**

Giorgio Zampieri, Vorsitzender im Comitato d'Intesa und CSV Belluno

*Ehrenamtliche Tätigkeiten sind entstanden, um menschliche Beziehungen in Gemeinwesen aufzubauen und in Notfällen helfen zu können.*



## **Geschichte und Aufgabe**

Der *Comitato d'Intesa* (einvernehmlicher Ausschuss) entstand vor 40 Jahren, um die Mitgliedsorganisationen zu koordinieren. Mittlerweile sind 180 Vereine und Verbände aus den Bereichen Betreuung, Soziales, Gesundheit, Rettung und Zivilschutz eingeschrieben. In Belluno waren zum Juni 2018 36.699 Menschen ehrenamtlich tätig. Zu den wichtigsten Eigenarten gehört die Bereitschaft, an Initiativen teilzunehmen, die sich von den Zielsetzungen einzelner Vereine unterscheiden, aber an einem Netzwerk mitwirken, das hilft, gemeinsame Ziele zu erreichen.

Das *Centro di Servizio per il Volontariato* (Dienstleistungszentrum für ehrenamtliche Tätigkeiten) für die Provinz Belluno entstand im Jahr 1997 als erste Einrichtung ihrer Art in Italien, um Dienstleistungen in den Bereichen Werbung, Information, Beratung, Bildung, Planung und Erfahrungsaustausch zu entwickeln.

## **Gesellschaftliche und demographische Veränderungen**

Die Statistik weist bei uns im letzten Jahrzehnt etwa 8.000 Einwohner aus, die jünger als 30 sind. Die Provinz Belluno ist derzeit kirchturmpolitisch zerstritten, mehrere Gemeinden suchen nach Lösungen außerhalb. Die Provinz ist die größte im Veneto (20 %), fällt aber nur mit 4 % der Bevölkerung und 56 Einwohnern je km<sup>2</sup> im Vergleich zu 267 im restlichen Veneto ins Gewicht. Aus diesem Grund wurden die wesentlichen Dienstleistungen nach und nach aufgelöst und den ehrenamtlichen Einrichtungen fällt es schwer, die dadurch entstandenen Lücken zu schließen.

Die Folgen sind Entvölkerung und Überalterung. Das gesamte Gebiet liegt im Gebirge, zwei Drittel sind nicht bebaubar. Junge und erwerbsfähige Menschen wandern ab, die politischen Maßnahmen greifen vielleicht in verstädterten Räumen in der Ebene, aber nicht an den steilen Berghängen hier. Wir grenzen an autonome Gebiete mit eigener Gesetzgebung, Verwaltung, Buchführung und Finanzgebarung, bei uns leben sprachliche Minderheiten ohne Schutz. Wertvolle Pflegedienste werden abgebaut.

Die Dienstleistungszentren sind bereit, die Verantwortung zu übernehmen, die sich aus der Reform für gemeinnützige Einrichtungen ergibt (vorgesehen sind erweiterte gesellschaftliche Grundlagen für die verschiedenen Arten ehrenamtlicher Tätigkeit) und ehrenamtliche Einrichtungen zu betreuen. Aus diesem Grund kam uns die Möglichkeit zustatten, ein eigenes Dienstleistungszentrum einzurichten, im Einzugsgebiet behilflich sein, auf Bedürfnisse angemessen reagieren und die Ergebnisse bewerten zu können.

Wie sehen ehrenamtliche Tätigkeiten in 10 Jahren aus? In 10 Jahren werden sich die kulturellen Grundlagen verändert haben, andere gesellschaftliche und wirtschaftliche Mittel zur Verfügung stehen. Zweifelsohne werden wir mehr Wissen und Fähigkeiten erworben haben, Technik und Informatik werden uns bessere Dienstleistungen ermöglichen.

## Ziele

- **Das Bild ehrenamtlicher Tätigkeiten in der Öffentlichkeit stärken**, Vereinen und Behörden Rolle und Bedeutung für Gesellschaft und Wirtschaft nahebringen,
- **klare unterschiedliche Rollen festlegen**, die eigenen Eigenheiten anerkennen, andernfalls gelten ehrenamtliche Einrichtungen als verpflichtet, Dienstleistungen zu erbringen,
- **den Vereinen zu besserer Bildung und mehr Kompetenzen verhelfen**,
- den ehrenamtlichen Einrichtungen vertretbare **Rollen und Tätigkeiten zuweisen**, damit sie nicht durch verwaltungstechnische und bürokratische Auflagen zu sehr unter Druck geraten,
- **Protokolle und Abkommen** zur Geltung kommen lassen,
- den **Grundsatz gesellschaftlicher Verantwortung für Unternehmen** bekannt machen
  - um zusätzliche Mittel zu beschaffen
  - um Kenntnisse und Professionalität hervorzuheben = ehrenamtliche Tätigkeit im Betrieb,
- **den Ausschuss und das Dienstleistungszentrum auch mit gezielten Initiativen stärken**, die dazu dienen, Bedarf wahrzunehmen, Informationen einzuholen, vor Ort Beratung zu bieten und ein Netzwerk für die Vereine zu schaffen,
- als Ausschuss und Dienstleistungszentrum eine führende Rolle für die gesellschaftliche **Kommunikation mit den Vereinen** einnehmen und
- besseren **Zugang zu Ausschreibungen und Finanzierung** für ehrenamtliche Einrichtungen ermöglichen, die Vereine von unzugänglicher Bürokratie entlasten und vor dem Gefühl bewahren, Beiträge für von Dritten bestimmte Tätigkeiten zu erhalten.

Es ist wichtig, das Netzwerk mit den einzelnen Vereinen und verfügbaren Menschen (der veränderten Arbeitsbedingungen wegen werden sie eine neue Gruppe bilden) zu stärken, zu koordinieren und die verschiedenen Bereiche – Betreuungs-, Rettungsdienste, Zivilschutz, Kultur und Umwelt – zusammenzuführen.

Menschliche Bedürfnisse sind in den Mittelpunkt zu stellen, Zielsetzungen zu bestimmen, an gemeinsam festgelegten Zielen zu arbeiten, um staats- und lokalpolitische Lösungen gemeinsam mit Unternehmen und Bürgern zu finden.

Wir legen Wert darauf, dem Dachverband für Soziales und Gesundheit Südtirol, seinen Führungskräften und Mitarbeitern unsere Dankbarkeit für die Möglichkeit zum Ausdruck zu bringen, als Freunde gemeinsame Ziele verfolgen zu können. Heute vertreten auch Paolo Capraro, Mitarbeiter im Dienstleistungszentrum (kümmert sich um Zivildienst und Schule) sowie Andrea Raveane von der Berggemeinschaft Feltre (hat das einvernehmliche Protokoll für das Projekt regionaler und gesamtstaatlicher Zivildienst unterzeichnet) die Provinz Belluno. *(Übersetzung: D. Casagranda)*





TAGUNG 21.09.18, Bozen Pastoralzentrum

**Qualität in der Freiwilligenarbeit:  
gut gerüstet für neue Entwicklungen**

**Andere Beiträge** – Zusammenfassung  
(Notizen von G. Leimstädtner)

**Arno Kompatscher, Landeshauptmann  
der Autonomen Provinz Bozen Südtirol**

***Ehrengast***

Für Südtirol mit über 1 Mio Arbeitsstunden von Freiwilligen im Sozialbereich ist die Freiwilligenarbeit fundamental. Dies könnte die öffentliche Hand weder ökonomisch, noch organisatorisch/menschlich außerhalb einer beruflichen Vertragsform stemmen. Freiwilligenarbeit ist in unserer Tradition verankert. Was müssen wir hier in Südtirol noch machen, um qualitativ wachsen zu können? Die Reform des Dritten Sektors ist noch im Gange und was es im neuen Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol braucht, definieren die Gründungsorganisationen selbst. Auch die Politik wird handeln müssen, die Bereitschaft dazu besteht, durch die direkte und indirekte Unterstützung. Die Weiterentwicklung der Qualität ist eine große Herausforderung und kann etwa dank Fortbildung und Synergien erfolgen.

**Martha Stocker, Landesrätin  
Ressort Gesundheit, Sport, Soziales und Arbeit**

***Ehrengast***

Die Landesrätin kennt und schätzt die Arbeit der Organisationen. Südtirol ist etwas Besonderes, es gibt eine reiche Freiwilligenkultur und Selbstständigkeit; das ist so etwas wie die DNA dieser Provinz geworden. Ein großes Dankeschön an alle, die Verantwortung für das Land und für die Menschen übernommen und somit soziales Wachstum sichergestellt haben. Die Freiwilligenmesse ist eine Möglichkeit, Freiwillige zu finden. Freude, die wir anderen geben, kehrt in unser eigenes Herz zurück, das kann jedenfalls bezeugt werden: wer mitmacht, wird bereichert.

CONVEGNO 21.09.18, Bolzano Centro Pastorale

**Volontariato e qualità:  
buoni motivi per continuare**

**Altri interventi** in sintesi  
(Appunti di G. Leimstädtner)

**Arno Kompatscher, presidente  
Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige**

***Ospite d'onore***

Il volontariato è fondamentale per la comunità e in Alto Adige corrisponde a oltre 1 milione di ore lavorative svolte nel Sociale – un impegno che l'amministrazione pubblica da sola non potrebbe altrimenti fornire al di fuori delle formule contrattuali.

La sua qualità trova radici in una lunga tradizione. Come potremmo contribuire al suo sviluppo?

La Riforma del Terzo Settore è ancora in fieri ed è stato fondato il nuovo Centro di Servizi per il Volontariato, le cui organizzazioni fondatrici definiranno il programma. Anche la politica può contribuire valorizzando le prestazioni, con la volontà di supporto diretto e indiretto. Lo sviluppo qualitativo è una grande responsabilità, per esempio promuovendo formazioni e sinergie come costante arricchimento per tutti e costante sviluppo di tutte le parti coinvolte.

**Martha Stocker, Assessora provinciale  
Dipartimento Salute, Sport, Politiche sociali, Lavoro**

***Ospite d'onore***

Dopo diversi anni conosce e apprezza quanto fatto dalle organizzazioni a favore della comunità. L'Alto Adige è qualcosa di particolare, ha una ricca cultura del volontariato e di autonomia, che rappresentano quasi il DNA di questa provincia. Un grande ringraziamento va a tutti per la responsabilità assunta verso il territorio e la gente che qui abita, alimentando in questa maniera la crescita sociale. Un'occasione potrà essere la prossima Fiera del Volontariato, un modo per trovare nuove persone. La gioia che portiamo ad altri torna nel nostro cuore, chi partecipa infatti riceve molto in cambio e ne troviamo tante testimonianze.

**Piergiorgio Reggio, Vorsitzender**

**Fondazione Demarchi Trento**

***Welche Hilfe kann Sozialforschung bieten?***

Wissen wird aus dem Volontariat selbst generiert. Warum haben NPOs Mühe, Studien über sich selbst zu produzieren? Studien sind abstrakt, Freiwilligenorganisationen sind sehr konkret. Zuerst muss man alles in einer Gesamtheit kennen, damit man es bewerten und Folgerungen treffen kann. Forschung kostet, da werden oft Ausgaben für Konkretes vorgezogen. Vereinigungen fördern Wissen, sie produzieren Kenntnisse und Bildungsmöglichkeiten: Sie sind Lerngemeinschaften, in denen konkrete Aktivitäten als Bausteine dienen. Wissen kommt daher nicht nur von außen, sondern vor allem auch von innen. Durch das Tun entsteht Wissen, individuell und auch kollegial. Der Freiwillige macht und weiß oft nicht zu welchem Zweck im Sinne der Sozialforschung. Das bedeutet, dass oft einfache Mittel im Rahmen der Aktion reichen, z. B. ein Foto am Abend mit einem Kommentar, um Sozialforschung zu betreiben.

**Anna Faccin, Dachverband und Verein Debra**

**Brigitte Hofmann, Caritas der Diözese Bozen-Brixen**

***Zusammenfassung und Schlussfolgerungen***

Wir spüren ein Bedürfnis, anderen zu helfen, entweder aus Betroffenheit heraus oder für andere - z. B. in Patientenorganisationen setzen sich Freiwillige ein und sind stolz, Teil des Ganzen zu sein: zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort sein und das Richtige zu tun.

Folgende, heute verwendete Begriffe sind besonders wichtig:

- Reichtum und Vielfalt: verschiedene Sprachen werden gesprochen, unterschiedliche Bereiche fördern das Nachdenken über das Hauptthema
- Dankbarkeit: Wege gemeinsam gehen, Akzente setzen, Synergien nutzen
- Identifikation und Zugehörigkeit: Faszination wie das z. B. das Weiße Kreuz dies umsetzt und wie viele Menschen daran teilhaben

**Piergiorgio Reggio, presidente**

**Fondazione Demarchi Trento**

***Cosa può dare la ricerca sociale?***

Perché le organizzazioni non profit fanno fatica a produrre ricerca? Perché la chiedono a ricercatori esterni? Come paradigma si può riconoscere questo ambito in tutta la sua ampiezza, per poi poterlo valutare e trarre conclusioni.

Ma la conoscenza non viene solo dall'esterno, viene anche e soprattutto dall'interno. Gli studi sono astratti, mentre le organizzazioni di volontariato sono molto concrete. La ricerca costa, piuttosto ci si orienta verso cose più concrete. Le associazioni sono strutture che promuovono conoscenze, ovvero producono conoscenze e apprendimento, sono comunità di apprendimento basata sulle pratiche. Attraverso l'azione nasce il sapere, individuale e collettivo. Il volontario si attiva, ma spesso non sa per quale scopo di ricerca sociale. Bastano invece piccoli gesti che lascino traccia nel quadro di un'azione, es. una foto assieme a un breve commento a conclusione della giornata, dove lo strumento può essere una mail e la misura quella del racconto. E contribuire così a fare ricerca.

**Anna Faccin, Federazione e Associazione Debra**

**Brigitte Hofmann, Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone**

***Riepilogo e conclusioni***

Mettiamo in moto la volontà di aiutare altri, perché noi stessi siamo direttamente coinvolti in una particolare situazione di vita oppure lo facciamo a favore di terzi - es. in organizzazioni di pazienti, dove siamo orgogliosi di essere parte attiva: essere al posto giusto al momento giusto e fare il meglio.

Sono particolarmente significativi i concetti oggi espressi:

- arricchimento e varietà: diverse sono le lingue parlate, diversi sono i settori che promuovono riflessione sul loro agire
- gratitudine: percorrendo insieme un cammino, lasciando tracce concrete e creando sinergie
- identità e appartenenza: interessante come Croce Bianca applica questi concetti, basandosi sulla volontà della gente di partecipare attivamente



- Mitgestaltung: ist ebenfalls Teil der Identifikation
- Mitverantwortung: vor allem im Sozialbereich, die Freiwilligenarbeit ist von grundlegender Bedeutung, wie auch die Zugehörigkeit
- Beziehungsebene: Sie ist in allen Organisationen sehr wichtig
- Multiplikatoren/Zeitaufwand
- Freiheit: mit Verantwortung verbunden
- Dienst am Nächsten: Wo endet der Beruf, wo beginnt die Freiwilligenarbeit?
- Begeisterung.
- costruire insieme: è parte del processo di identificazione
- responsabilità: soprattutto nel Sociale il volontariato è di essenziale importanza, così come il senso di appartenenza
- relazione: in tutte le organizzazioni è un elemento da curare attentamente
- moltiplicatori/impegno in termini di tempo
- libertà: in relazione alla responsabilità
- servizio al prossimo: dove finisce la professione, dove inizia il volontariato?
- Entusiasmo.

Traduzione dal tedesco: S. Terzariol